

Vallstein fühlt Banken in Holland auf den Zahn

Spezialist für Bank Relationship Management und Het Financieele Dagblad führen Studie zur Zufriedenheit von Unternehmen mit ihren Banken durch

Basel, 12. August 2010 – Die europäischen Banken konnten dem Stresstest der Europäischen Union besser standhalten als befürchtet. 13 von 14 deutschen Instituten sind demnach für weitere Rückschläge gewappnet - und europaweit fielen nur sieben der insgesamt 91 getesteten Banken durch. Ein Aufatmen geht durch Europa - dass diese Ergebnisse jedoch nicht auch die Kundenzufriedenheit widerspiegeln, zeigt eine aktuell in Holland durchgeführte Studie der Vallstein AG, Spezialist für Bank Relationship Management (BRM)-Lösungen. So attestiert die **FD Vallstein Banking Survey** der holländischen Bankenlandschaft ein verstärkt negatives Rating. Vor allem die fehlende Flexibilität sowie die hindernisreiche Kreditvergabe wurden hier von den befragten Unternehmen kritisiert.

Bereits zum siebten Mal führt Vallstein die Untersuchung 2010 in Kooperation mit dem holländischen Het Financieele Dagblad durch. Insgesamt 8.200 niederländische Unternehmen aller Branchen und Größenordnungen wurden zu ihrer Zufriedenheit mit ihren Banken befragt; die Auswertung der Antworten wurde unter der Leitung von Kar Yin Lam MSc, Dr. Alex Koning und Prof. Dr. Philip Hans Franses vom Econometrisch Instituut der Erasmus Universiteit Rotterdam durchgeführt.

Das Ergebnis ist ernüchternd: Vor allem die Verfügbarkeit von Krediten gab den Unternehmen hier Anlass zu Kritik. Auf einer Skala von 0 (keine Zustimmung) bis 10 (volle Zustimmung) erhielten die Banken nur einen Wert von 7,0 bei der Frage nach der Kreditgewährung und damit 0,1 Punkte weniger als im Vorjahr. Mit nur 6,3 Punkten wurde die Offenheit und Transparenz der Banken gegenüber der unternehmerischen Kreditrisikoprofile (2009: 6,5) bewertet. Und gerade einmal eine 5,4 ergab die Frage nach der Zusammenarbeit zwischen Bank und Unternehmen zugunsten verbesserter Risikoprofile bei der Kreditaufnahme im Vergleich zu 5,7 im Jahr 2009. Bereits die Umfrageergebnisse aus 2009 waren im Vergleich zu 2008 deutlich schlechter ausgefallen. 2010 setzt sich diese Tendenz fort und unterstreicht die steigende Unzufriedenheit der Unternehmen mit der Leitung ihrer Banken.

Eng in Zusammenhang mit dem schlechten Rating der Kreditvergabe steht laut Vallstein vor allem auch die fehlende Flexibilität der Finanzinstitute. Das bedeutet, dass wichtige

Entscheidungen in Banken immer öfter zentral gesteuert werden und der Entscheidungsspielraum der Bankberater auf ein Minimum reduziert ist. Das hat zur Folge, dass Unternehmen zunehmend mit Verzögerungen und Wartezeiten bei der Bearbeitung ihrer Angelegenheiten rechnen müssen. Dementsprechend überrascht es nicht, dass die Unternehmen die Entscheidungsfreiheit ihrer Relationship Manager nur mit einer 5,5 bewerten, was noch einmal eine Verschlechterung um 0,3 Punkte im Vergleich zum Vorjahr bedeutet.

Ganz klar wurde auch der Umgang der Banken mit der Wirtschaftskrise von den Unternehmen bemängelt. So ist sich die Mehrheit der Befragten einig, dass ihre Banken bei weitem nicht genug für die Minimierung der Konsequenzen, die die Krise für ihr Unternehmen bedeutet, getan hat. Die fehlende Bereitschaft seitens der Banken, die Kosten der Krise zumindest teilweise selbst zu decken, bewegt viele holländische Unternehmen nun dazu, ihre Bankenstrategie neu zu überdenken. Hier kommt das Thema Bank Relationship Management zum Tragen.

„Viele holländische Unternehmen stehen auf der einen Seite krisenbedingt vor massiven Finanzierungsproblemen, erhalten jedoch von ihren Banken nicht die notwendige Unterstützung, um diese zu überwinden und gestärkt aus der Krise zu treten“, erklärt **Hugo van Wijk, Gründer und Co-CEO der Vallstein AG**. „Ein effektives BRM wird an dieser Stelle nun zum zentralen Unternehmensthema. Mit einer durchgängigen BRM-Strategie können Unternehmen ihre Position gegenüber ihren Banken stärken, Einsparpotenziale identifizieren und ausschöpfen und vor allem Risiken minimieren.“

Die Unternehmen in den Niederlanden müssen hier noch mit einer weiteren Hürde kämpfen: Zwar nehmen sie ihre Bankenbeziehungen nun deutlich kritischer unter die Lupe als zuvor, doch haben vor allem kleine und mittelständische Unternehmen in Holland nicht die Möglichkeiten, ihre Geschäftspartner aus einem großen Banken-Pool auszuwählen. Der Zugang zu ausländischen Instituten ist ihnen angesichts ihrer Größe verwehrt, und so müssen sie sich mit einer Handvoll Banken auseinandersetzen - ganz im Gegensatz zu deutschen Unternehmen, die aus einer Vielfalt von Finanzinstituten ihre passenden Partner auswählen können.

„In Deutschland können Unternehmen aus einer großen Anzahl an Bankinstituten ihre Best Matches aussuchen. Mehr Auswahl bedeutet natürlich auch mehr Komplexität, so dass auch hier eine durchgehende BRM-Strategie oberste Priorität hat“, führt **van Wijk** weiter aus. „Viele erfolgreiche Unternehmen vertrauen auf die nunmehr über 10 Jahre Beratungskompetenz, die wir im BRM-Bereich vorweisen können - beispielsweise Randstad oder die Salzgitter AG. Wir freuen uns sehr, dass immer mehr deutsche Unternehmen diese Kompetenz erkennen und Vallstein als Partner wählen, um sie sicher durch den Bankendschungel zu navigieren.“

Informationen über Vallstein

Vallstein ist der führende Anbieter von Bank Relationship Management (BRM)-Lösungen. Das Unternehmen wurde im Jahr 2000 gegründet mit der Vision, Unternehmen bei einer Kernkomponente ihrer Geschäftstätigkeiten zu unterstützen: dem Management ihrer Bankgeschäfte. Herzstück der Vallstein-Lösungen ist die WalletSizing®-Methode, eine fundamentale Neuerung im BRM Business. Als Software as a Service-Version ermöglichen die Lösungen von Vallstein großen und mittelständischen Unternehmen die vollständige und konsistente Transparenz, Kontrolle sowie Compliance hinsichtlich ihrer Bankaktivitäten und verschaffen ihnen einen signifikanten Wissensvorsprung sowie verbesserte Konditionen. Über 130 Unternehmen optimieren heute ihr BRM mit Hilfe der Vallstein-Lösungen. Zu den Kunden zählen namhafte europäische Unternehmen wie H&M, Eureko, Randstad, MAN, Galp energia, Menzis, Salzgitter AG, Metabo, Rheinmetall und Tommy Hilfinger.

Pressekontakt

eloquenza pr gmbh

Svenja Op gen Oorth / Leonie Böhringer

Tel.: +49 (0)89-24 20 38-0

E-Mail: vallstein@eloquenza.de