

## Concurrentie van banken ter discussie

26 februari 2002 | Het Financieele Dagblad

Door: Boot, A.

Arnoud W.A. Boot

Over banken schrijven is altijd dankbaar. Banken zijn een beetje van ons allemaal, en we hebben er allemaal een mening over. De afgelopen weken stond er een levendige discussie in deze krant tussen de Rabo-econoom Boonstra, de in Amerika verblijvende economen Saunders en Schmeits, en CPB-econoom Canoy. Inzet was de vraag of banken voldoende concurrentie ondervinden. De scherpte van de stukken was aanzienlijk; als emotie staat voor betrokkenheid, dan was van dit laatste in ruime mate sprake.

De discussie spitste zich voornamelijk toe op het midden- en kleinbedrijf. Dit is begrijpelijk. Deze categorie is in hoge mate afhankelijk van lokale dienstverlening, en de vraag die door velen wordt opgeroepen is of door de hoge concentratie van het Nederlandse bankwezen er lokaal voldoende aanbieders zijn om een concurrerende en kwalitatief goede dienstverlening aan deze ondernemingen te waarborgen.

Het antwoord op deze vraag is niet makkelijk. Een geconcentreerde bancaire markt zou nog steeds veel concurrentie kunnen opleveren tussen de overblijvende spelers. Dit is ook het standpunt van de banken. Maar veel klanten van banken zijn een andere mening toegedaan. Zij voelen zich min of meer overgeleverd aan hun bank. Waar de waarheid ook ligt, een betere bediening van klanten op lokaal niveau is belangrijk, maar hebben banken hierbij voldoende belang?

Meer diepgang in deze discussie vereist een meer fundamentele analyse. Allereerst valt het op dat er in nagenoeg elk land zorgen zijn of deze ondernemingen adequaat worden bediend, met name of bancaire krediet voldoende beschikbaar is. Een probleem is dat de bescheiden omvang van deze ondernemingen financiële dienstverlening relatief duur maakt.

Daarnaast spelen wat wij economen hold-up-problemen noemen. Een klant die zijn leningfaciliteiten bij een bepaalde bank heeft, kan moeilijk switchen naar een andere bank. De eerste bank zal namelijk door zijn bestaande relatie meer weten over de klant. Als concurrerende bank wordt het dan moeilijk; met een agressieve benadering eindig je nogal snel met de slechtste klanten. Dus ook al bestaat er op zich voldoende concurrentie, hold-up-problemen kunnen roet in het eten gooien.

Een ander probleem is dat veel banken hun lokale distributie reorganiseren. Dit leidt tot grote interne gerichtheid: de telefoon zal wel rinkelen als de klant iets wil. Hierin past de serviceparadox die ik in een eerdere column beschreef: we betalen niet voor service omdat we geen service verwachten, en er wordt geen service verleend omdat er niet voor wordt betaald. Een patstelling.

Als economen mogen we ook onszelf iets verwijten. Economische theorieën bieden weinig houvast bij het beantwoorden van de vraag hoe de markt ingericht moet worden en hoeveel aanbieders er nodig zijn om concurrentie te waarborgen. Ook heel specifieke vragen zijn vaak niet eenduidig te beantwoorden. Bijvoorbeeld: leidt de aanwezigheid van meer concurrerende aanbieders tot betere service? Twee tegengestelde antwoorden zijn mogelijk. Enerzijds, als de klant door die concurrentie steeds van bank wisselt, is het minder rendabel om zwaar in die klant te investeren. Anderzijds kan juist door het zwaar investeren in een klant voorkomen worden dat er alleen op prijs wordt geconcentreerd; met service kun je je onderscheiden en voorkom je dat financiële dienstverlening een commodity business wordt. In het retailsegment lijken banken vooralsnog de commodity-route te volgen. Differentiatie in service staat nog in de kinderschoenen. Voor het midden- en kleinbedrijf kan ik geen trend ontdekken.

Onderzoek scheidt wel duidelijkheid op een ander punt. Een recente studie van vijf vooraanstaande Amerikaanse economen - 'Does function follow organizational form? Evidence from the lending practices of large and small banks', A.N. Berger, N.H. Miller, M.A. Petersen, R.G. Rajan en J.C. Stein - concludeert dat grote banken veel meer moeite hebben om het midden- en kleinbedrijf te bedienen dan kleinere. Grote banken zijn minder geneigd kredieten te geven aan kleinere ondernemingen, en voorzover ze het wel doen, kenmerkt hun wijze van aanpak zich door minder persoonlijk contact, grotere afstand en minder stabiele en langdurige relaties. De reden is dat bij het bedienen van kleinere ondernemingen 'zachte informatie' van groot belang is.

In een grote bank ligt het besluitvormingscentrum relatief ver van de kleinere klant, met als resultaat dat zachte informatie minder nuttig is en alleen harde, objectieve informatie (financiële data, onderpand/dekking, track record) beschikbaar is voor de besluitvorming.

Deze verklaring heeft grote kracht en veel bankiers zullen zich hierin herkennen. Het is een vervelende diagnose. In een markt met alleen grote spelers worden kleinere ondernemingen niet goed bediend.

Er zijn twee antwoorden mogelijk. Toetreding tot de markt van nieuwe, kleinere lokaal opererende financiële instellingen, of een veel grotere decentralisatie en autonomie (beslissingsvrijheid) van de lokale vestigingen van de grote spelers. Het eerste antwoord lijkt vooralsnog onwaarschijnlijk. In het tweede ligt een grote uitdaging: hoe kan een bank autonoom opereren op lokaal niveau zonder dat het tot gebrek aan beheersbaarheid leidt? Misschien wel het Rabo-probleem in een notendop. Het is interessant dat Svenska Handelsbanken, een succesvolle Zweedse bank, juist met dit model voet aan de grond probeert te krijgen in andere Scandinavische landen, maar ook in Engeland.

Of dat zin heeft is de vraag, nieuwe markten hebben hun gevaren. Maar als Nederlandse banken de autonomie op lokaal niveau niet kunnen bewerkstelligen, zie ik mogelijkheden voor de Zweden in Nederland.

Prof. dr Arnoud W.A. Boot is hoogleraar financiële markten aan de Universiteit van Amsterdam en directeur van het Amsterdam Center for Corporate Finance.

#### **Metadata**

|                  |                                |
|------------------|--------------------------------|
| Publicatie Datum | dinsdag, 26 februari 2002 0:00 |
| Auteurs          | Boot, A.                       |
| Bron             | Het Financieele Dagblad        |
| Copyright Jaar   | 2002                           |
| Categorie        | Optiek                         |
| Pagina Nummer    | 9                              |
| Volgnummer       | 36                             |