




Toen de boeman, nu een infuus voor bedrijven

Tijdens de vorige crisis kregen banken veel kritiek. Nu willen ze tonen dat ze klaarstaan voor hun klanten. Ze zien een kans hun zwaar gebutste imago te polijsten en het vertrouwen te herstellen.

Eva Rooijers
Amsterdam

'Je zou toch maar een modezaak hebben, net een nieuwe collectie hebben ingekocht, en niemand komt meer in je winkel. Wij zetten alles op alles om klanten door deze moeilijke tijd heen te helpen.' Kees van Dijkhuizen, topman van ABN Amro, liet zich deze week van zijn empathische kant zien in gesprek met het Financieel Dagblad. Na de vorige crisis, waarin het de banken waren die gered moesten worden, was het tijd om iets terug te doen, vond hij. De boodschap van Wiebe Draijer van Rabobank was exact hetzelfde. 'Wij staan klaar om klanten zo gezond mogelijk door de economische crisis heen te helpen, in plaats van dat we onze eigen crisis aan het managen zijn waar de de rest van de wereld last van krijgt.'

Na de mooie woorden volgden donderdag on-

gekende steunmaatregelen. Bank schorten de betalingen van rente en aflossing voor zes maanden op voor alle gezonde mkb-bedrijven. Het gaat om tienduizenden klanten en tientallen miljarden aan kredieten. Ook huiseigenaren en grote bedrijven met financiële problemen krijgen hulp.

Banken zijn zo, samen met de overheid en centrale banken, het infuus dat het bedrijfsleven voorlopig overeind houdt. Veel groter kan het verschil met de vorige crisis niet zijn. Die crisis verspreidde zich via de banken naar bedrijven en huishoudens. Kredietloketten van banken gingen potdicht.

Ook op de omgang met klanten in nood was veel kritiek. 'Een martelkamer', omschreef Hans Biesheuvel van belangenclub Ondernemend Nederland de afdelingen bijzonder beheer toen. Terwijl die volgens hem een intensive care zouden moeten zijn.

'Banken waren bikkellhard en toonden geen

Winkeliers maken moeilijke tijden door nu velen hun deuren hebben gesloten als gevolg van de coronacrisis.

FOTO: BAS CZERWINSKI VOOR HET FINANCIEEL DAGBLAD

'Het is cruciaal voor de samenleving dat men vertrouwen kan hebben in banken'

enkele compassie', zegt Hugo van Wijk, die als ceo van Vallstein grote bedrijven adviseert over hun bankrelaties. 'Alle zekerheden die ze konden innen, inden ze. Bedrijven zijn toen om zeep geholpen die levensvatbaar waren.'

Nu willen banken juist wel die intensive care zijn voor bedrijven. 'We hebben vet op de botten en kunnen dit aan', aldus Van Dijkhuizen.

De coronacrisis is daarmee voor banken een kans om het imago op te vijzelen en het vertrouwen te herstellen. Want dat imago is nog steeds beoerd. De reddingsoperaties tijdens de crisis staan nog fris in het geheugen. Iedere keer als het beeld van banken iets leek te kantelen, zorgden ophef over bonussen, foute rentederivaten of witwashedandelen voor een nieuwe deuk in het imago.

Reden om cynisch te doen over het pr-momentum ziet Van Wijk niet. 'Er zit integriteit in de uitspraken van bestuurders. Ze willen helpen en ze kunnen het ook.' Hij wijst op de buffers, die stevig zijn. Zelfs Rabobank, waarvan 96% van de zakelijke klanten in Nederland in aanmerking komt voor betalingsuitstel, ziet hij niet direct in problemen komen. 'Ze hebben veel blootstelling aan agri- en voedselbedrijven. Eten blijven we ook doen in tijden van corona.'

Uiteraard moeten banken opletten dat ze met al hun goede bedoelingen niet hun eigen stabiliteit in gevaar brengen. Maar daar is Van Wijk niet direct bang voor. 'De bank blijft dominee en koop-

man tegelijk. Ze zijn nu de barmhartige dominee, maar de koopman is er ook nog.' Van Dijkhuizen zegt dat de bank natuurlijk 'geen charitatieve instelling' is.

Hoogleraar corporate finance en financiële markten aan de Universiteit van Amsterdam Arnaud Boot gelooft ook dat banken er nu echt voor hun klanten willen zijn. 'Als ik kijk naar de top van ABN Amro, Rabobank en de Volksbank (ING rekt hij niet mee omdat die bank zich vooral internationaal profileert) proberen ze maatschappelijk draagvlak te creëren in Nederland en het vertrouwen terug te winnen.' Ook al voor de coronacrisis.

En dat is maar goed ook volgens hem. 'Banken zijn een essentieel onderdeel van de economie, van de bloedsomloop. Het is cruciaal voor de samenleving dat men vertrouwen kan hebben in banken.'

Ook hij ziet dat banken 'enige buffers' hebben om het bedrijfsleven even lucht te geven. 'Maar als ze het lang volhouden, zullen ze zelf klem komen te zitten en bij overheden en de ECB aan moeten kloppen. Een 'beetje wrang' is het wel, zegt hij. Bank schermen nu met hun hoge buffers, maar toen die eisen strenger en strenger werden, waren ze minder enthousiast.

Hoe coulant banken daadwerkelijk met klanten omgaan en hoe snel ze kunnen handelen, zal nu gaan blijken. Ze moeten duizenden bedrijven helpen en snelheid is geboden. Boot: 'Tijd voor zorgvuldigheid is er niet. Dan ben je te traag.'