KPMG
cutting through complexity™

De bancaire dienstverlening aan bedrijven in Nederland na de financiële crisis

Onderzoek uitgevoerd in opdracht van
het Ministerie van Economische Zaken,
Landbouw en Innovatie

kpmg.nl

© 2011 KPMG Advisory N.V.

Samenvatting

De kredietcrisis heeft wereldwijd de bankensector en de bancaire dienstverlening blijvend veranderd. In Nederland zijn grote en kleine banken gered door directe kapitaalsinjecties of door indirecte constructies zoals garantstellingen. De recessie die op de kredietcrisis is gevolgd heeft een grote invloed gehad op de reële economie en het Nederlandse bedrijfsleven.

In deze context – op verzoek van het Ministerie van Economische Zaken, Landbouw en Innovatie (MinELI) – heeft KPMG onderzoek gedaan naar de bancaire dienstverlening aan bedrijven en met name de mogelijke veranderingen die hebben plaatsgevonden sinds de kredietcrisis in alle hevigheid losbarstte in 2008. Hierbij heeft KPMG de bancaire dienstverlening in brede zin onderzocht – niet alleen kredietverlening maar ook betalingsdiensten, sparen, beleggen en kapitaalmarktdiensten. Het onderzoek heeft zich gericht op bedrijven met omzetten vanaf circa EUR 1 miljoen en meer dan 20 werknemers, d.w.z. het midden- en grootbedrijf – incl. zeer grote multinationale ondernemingen.

In het onderzoek is zowel de vraag- als aanbodzijde van de markt voor bancaire diensten betrokken. KPMG heeft gesprekken gevoerd met 20 bedrijven om voor deze bedrijven een diepgaand beeld te krijgen van de relatie met de bank(en), de afgenomen bancaire producten en diensten en de gepercipieerde veranderingen gedurende de afgelopen 2 – 3 jaar. Aanvullend zijn bijna 250 bedrijven bevraagd over dit onderwerp waarbij de resultaten van de interviews zijn gebruikt in de opzet en vraagstelling. Ten aanzien van de aanbodzijde heeft KPMG een zestal grootbanken geïnterviewd over de eventuele veranderingen in de dienstverlening aan bedrijven sinds het uitbreken van de kredietcrisis.

De belangrijkste conclusies zijn de volgende:

- Op geaggregeerd niveau is er geen aanwijzing dat de kredietcrisis en de nasleep in Nederland heeft geleid tot een onvoldoende aanbod van bancaire dienstverlening in relatie tot de vraag. In de perceptie van banken en bedrijven worden de vier belangrijkste bancaire dienstcategorieën – (1) betalingsdiensten, (2) kredietverlening, (3) sparen en beleggen en (4) kapitaalmarktdiensten – nog steeds in voldoende mate voorzien (op basis van de factoren prijs, voorwaarden en beschikbaarheid).

- Een duidelijke meerderheid van de bedrijven uit de enquête is positief over de bancaire relatie, d.w.z. ze hebben vertrouwen dat de bank hen in slechte tijden zal bijstaan (62%), ze krijgen waardevolle adviezen van de account manager (56%) en ze ervaren een snelle en adequate afhandeling van een vraag of verzoek (64%).

- Uit de enquête blijkt dat bedrijven die sinds 2008 een verslechtering van prijs en voorwaarden van krediet hebben ervaren (33%) en de bedrijven die een verbetering hebben ervaren (28%) elkaar in evenwicht houden. Ook geven maar weinig bedrijven aan te zijn afgewezen voor een kredietaanvraag (5%). Deze bevindingen komen overeen met de resultaten van de gesprekken met verschillende banken die aangeven dat de kredietvoorwaarden weliswaar (in beperkte mate) zijn aangescherpt maar dat de absolute prijs van krediet vaak is gedaald. De daling van de kredietprijs is het netto effect van de gestegen prijsopslagen voor krediet (door toegenomen kosten van kapitaal, liquiditeit en risico's) en de lage interbancaire rentes (bijv. Euribor – die vaak als benchmark voor krediet fungeert).

- Meerdere banken geven aan dat het kredietaanbod wellicht niet zo ruim meer is als voorafgaande aan de kredietcrisis, maar nog voldoende om aan de sinds 2008 duidelijk gedaalde vraag te voldoen. Vooral krediet met een hoger risico, zoals aan sommige (niche) bedrijfssectoren (bijv. projectontwikkeling) en sommige specifieke vormen (bijv. leveraged finance of langlopende financiering), maar ook krediet aan kleinere bedrijven en bedrijven met weinig eigen vermogen, wordt door banken relatief minder aangeboden. Banken zien een gedaalde vraag naar deze kredietverlening. Het beeld van banken dat bedrijven hun investeringen hebben uitgesteld hangt naar verwachting daarmee samen.

© 2011 KPMG Advisory N.V.

- Bedrijven die aangeven (veel) last te hebben gehad van de recessie geven vaker aan een (grote) verslechtering van de prijs en voorwaarden voor krediet te ervaren.

- Uit het onderzoek blijkt verder dat het kredietaanvraagproces wel duidelijk als verslechterd wordt ervaren door een meerderheid van bedrijven (54% verslechtering tegen 9% die een verbetering ervaart). De genoemde redenen zijn: meer informatie moeten aanleveren, langere doorlooptijden en een meer onzekere uitkomst. Banken geven aan dat bij de behandeling van kredietaanvragen nu meer oog is voor de risico's dan een paar jaar geleden.

- Betalingsdiensten worden door bijna alle bedrijven afgenomen en daarvan vindt een ruime meerderheid (63%) dat deze de afgelopen drie jaar niet zijn verbeterd of verslechterd. Hoewel sommige banken aangeven dat het ruime aanbod in internationaal betalingsverkeer (van voor 2008) enigszins is afgenomen, wordt dit beeld niet bevestigd in de enquête (waarbij 59% geen verbetering of verslechtering ziet en meer bedrijven verbetering melden dan verslechtering).

- Van de bedrijven die spaarproducten afnemen geeft een aanzienlijk deel (47%) aan dat deze verslechterd is sinds 2008 en dat dit ligt aan de hoogte van de rentevergoeding. Naast de rentevergoeding zijn reputatie en kredietwaardigheid belangrijker geworden voor bedrijven. Voor kapitaalmarktdiensten worden binnen het onderzoek geen duidelijke veranderingen geconstateerd, maar deze worden door relatief weinig bedrijven afgenomen.

- Uit het onderzoek blijkt dat bedrijven het belangrijk vinden dat de huisbank Nederlands is (53%). Alhoewel relatief kleinere bedrijven hier significant meer waarde aan hechten dan grotere bedrijven, vinden ook de zeer grote bedrijven (uit de AEX) het belangrijk om goede strategische relaties te hebben met Nederlandse banken.

- De gesprekken met bedrijven laten een duidelijke splitsing zien tussen de grote multinationale beursgenoteerde ondernemingen (onderdeel van de AEX) enerzijds en de rest van de bedrijven (midden- en grootbedrijf) uit het onderzoek anderzijds ten aanzien van het karakter van hun relatie met banken. De meeste bedrijven – anders dan de gesproken AEX-bedrijven – doen slechts zaken met maximaal een paar banken en ervaren een (grote) afhankelijkheid ten aanzien van de bancaire dienstverlening. Deze bedrijven stappen ook slechts beperkt over naar andere banken of niet-bancaire aanbieders. Voor deze groep bedrijven zijn de aspecten die betrekking hebben op de relatie en het contact veruit het belangrijkst in hun keuze voor een bank. In mindere mate geldt dat voor de prijs en de bereidheid tot financieren (incl. voorwaarden).

- Voor de toekomst geven de banken aan dat er nog een hoge mate van "leverage" in het bancaire systeem zit, d.w.z. relatief veel vreemd vermogen in verhouding tot eigen vermogen, en ze verwachten dat die nog zal afnemen. Banken verwachten verder dat hun huidige focus op risico ook de komende jaren actueel zal blijven, dat de looptijden van leningen zullen afnemen, en dat de huidige solvabiliteitsvereisten en prijsopslagen voor bedrijfskredieten (boven op de interbancaire rentes) niet zullen afnemen. Als de interbancaire rente gaat stijgen zal dit tot hogere absolute renteniveaus (d.w.z. interbancaire rente plus prijsopslag) leiden. Verder geven banken aan dat de concurrentie tussen banken in het grootbedrijfsegment (omzetten > EUR 50 miljoen) naar verwachting hoog blijft.

- De meeste banken hebben de indruk dat zij in het verleden niet altijd even goed hebben uitgelegd aan bedrijven wat de oorzaken van de financiële crisis waren en wat de gevolgen zijn van de crisis op hun dienstverlening aan bedrijven. Deze banken geven aan nu en in de toekomst meer aandacht aan communicatie te besteden.

© 2011 KPMG Advisory N.V.

© 2011 KPMG Advisory N.V.

Inhoudsopgave

1 Inleiding 8
1.1 Achtergrond 8
1.2 Doel van het onderzoek 8
1.3 Reikwijdte en afbakening 9
1.3.1 Typen bedrijven 9
1.3.2 Bancaire dienstencategorieën 9
1.3.3 Focus op percepties 10
1.4 Aanpak 10
1.4.1 Eerste ronde gesprekken met banken 10
1.4.2 Gesprekken met bedrijven 10
1.4.3 Enquête onder bedrijven 11
1.4.4 Tweede ronde gesprekken met banken 11
1.5 Opzet van het rapport 11

2 Onderzoeksresultaten 12
2.1 Algemeen 12
2.2 Bancaire relaties 13
2.3 Betalingsdiensten 13
2.4 Kredietverlening 13
2.5 Sparen en beleggen 18
2.6 Kapitaalmarktdiensten 18
2.7 Aanbodmatrix 19
2.8 Vraagmatrix 20

3 Afsluiting 21
3.1 Conclusies 21
3.2 Aanbevelingen voor verder onderzoek 22
3.3 Referenties 23
3.4 Onderzoeksteam en contactgegevens 23

A Bijlagen 24
A.1. Karakteristieken van de geïnterviewde bedrijven 24
A.2. Karakteristieken van de enquêtesteekproef 25

© 2011 KPMG Advisory N.V.

1 Inleiding

1.1 Achtergrond

De kredietcrisis heeft wereldwijd de bankensector en de bancaire dienstverlening ingrijpend veranderd. Zowel in het buitenland als in Nederland hebben overheden moeten inspringen om banken overeind te houden. Nieuwe regelgeving zoals Bazel III moet ervoor zorgen dat nieuwe ongelukken in de bankensector worden voorkomen. Vanuit Brussel zijn maatregelen opgelegd aan banken die staatsteun hebben ontvangen. Als gevolg van deze ontwikkelingen hebben banken zich (deels) teruggetrokken uit bepaalde activiteiten en zich in sommige gevallen ingrijpend moeten herstructureren. Wereldwijd heeft de kredietcrisis een grote impact gehad op de reële economie en daarmee op de economische vooruitzichten van burgers en bedrijven.

De afgelopen jaren is binnen de Nederlandse financiële sector het bankenlandschap enorm veranderd. De opsplitsing van de 'oude' ABN AMRO Bank en de fusie van de Nederlandse bankactiviteiten van ABN AMRO Bank en Fortis hebben geleid tot zowel een 'nieuwe' ABN AMRO Bank als de toetreding van nieuwe spelers (zoals Deutsche Bank en Royal Bank of Scotland). Ook andere partijen zoals ING en SNS Reaal zijn door de crisis hard geraakt.

Er is nog weinig zicht op de invloed van deze ontwikkelingen op de bancaire dienstverlening in brede zin van banken aan het Nederlandse bedrijfsleven. Op het hoogtepunt van de kredietcrisis is veel aandacht uitgegaan naar de gevolgen van de crisis op de kredietverlening aan bedrijven, en de invloed van aangescherpte kapitaal- en liquiditeitregels op deze kredietverlening. Echter voor andere onderdelen van de bancaire dienstverlening (betalingsverkeer, kapitaalmarktdiensten, en sparen en beleggen) is veel minder aandacht geweest.

Vandaar dat Ministerie van Economische Zaken, Landbouw en Innovatie (hierna: MinELI) KPMG heeft gevraagd onderzoek te doen naar de veranderingen in de bancaire dienstverlening aan Nederlandse bedrijven die hebben plaatsgehad sinds de kredietcrisis in alle hevigheid losbarstte in 2008. Doel van het onderzoek is vast te stellen in hoeverre er veranderingen in de brede bancaire dienstverlening zijn opgetreden door de kredietcrisis en de specifieke veranderingen in het Nederlandse bankenlandschap.

Uitgangspunt voor het onderzoek is wat banken en bedrijven zelf hebben ervaren m.b.t. de bancaire dienstverlening aan bedrijven en de eventuele veranderingen daarin. Hoe kijken banken en bedrijven aan tegen de huidige prijs, kwaliteit, voorwaarden en beschikbaarheid van de belangrijkste bancaire producten en diensten in Nederland in vergelijking met de vooravond van de crisis? Zijn banken en bedrijven het overwegend eens over de opgetreden veranderingen en de huidige stand van zaken of zijn er belangrijke verschillen?

Om dit te onderzoeken heeft KPMG bancaire dienstverlening in brede zin onderzocht - niet alleen kredietverlening maar ook betalingsdiensten, sparen en beleggen, en kapitaalmarktdiensten. Het onderzoek heeft zich gericht op het middenbedrijf en het grootbedrijf (incl. zeer grote multinationale bedrijven) met omzetten vanaf circa EUR 1 miljoen en meer dan 20 werknemers, hetgeen inhoudt dat het kleinbedrijf grotendeels buiten beschouwing is gelaten.

KPMG heeft gesprekken gevoerd met 20 bedrijven om voor deze bedrijven een diepgaand beeld te krijgen van de relatie met bank(en), de afgenomen producten en diensten en de ontwikkelingen hierin in de afgelopen 2 - 3 jaar. Vervolgens is er voor de statistische toetsing een enquête onder bijna 250 bedrijven gehouden over dit onderwerp. Voor de aanbodzijde heeft KPMG meerdere gesprekken gevoerd met een zestal grootbanken over hun beeld bij eventuele veranderingen in de dienstverlening aan bedrijven.

1.2 Doel van het onderzoek

Het onderzoek heeft als doel antwoord te geven op de centrale vraag van het Ministerie van Economische Zaken, Landbouw en Innovatie.

Wat is de invloed van de financiële crisis en de veranderingen in het Nederlandse bankenlandschap op de dienstverlening van banken aan het Nederlandse bedrijfsleven?

De vraag is ingegeven door de vaststelling dat de Nederlandse bankensector aanzienlijk veranderd is, d.w.z. het vertrek van banken (ELQ, GMAC), faillissementen (DSB, Icesave) en de intrede van nieuwe aanbieders (Deutsche Bank, RBS), en omdat er nog weinig zicht is op de gevolgen voor het Nederlandse bedrijfsleven, anders dan de directe gevolgen van de recessie. Er zijn wel studies over de (verwachte) veranderingen met betrekking tot kredietverlening aan bedrijven, maar die zijn gebaseerd op informatie van banken alleen (De Nederlandsche Bank (DNB) [1], European Central Bank (ECB) [2]), op basis van desktop onderzoek (Bank of International Settlements [3], [4]) of richten zich vooral op kleine bedrijven tot 100 werknemers (EIM [5]).

Het huidige onderzoek heeft als doel om de veranderingen in bancaire dienstverlening aan Nederlandse bedrijven sinds 2008 in kaart te brengen. De nadruk ligt hierbij op:

- Bancaire dienstverlening in brede zin - niet alleen kredietverlening, maar ook betalingsdiensten, sparen en beleggen en kapitaalmarktdiensten en -advies.
- De relatie met de bank(en) en hoe bedrijven op de ontwikkelingen hebben gereageerd - door bijvoorbeeld over te stappen naar een andere bank of een niet-bancaire dienstverlener.
- Verschillen met betrekking tot bedrijfsgroottes en -sectoren - met een focus op het midden- en grootbedrijf.
- Percepties van zowel bedrijven en banken door in gesprekken een diepgaand beeld hiervan te verkrijgen - en van de verschillen. De indrukken uit de gesprekken met bedrijven zijn getoetst door een enquête te houden onder een bredere groep.

1.3 Reikwijdte en afbakening

1.3.1 Typen bedrijven

In overleg met MinELI zijn de volgende delen van het Nederlandse bedrijfsleven in het onderzoek betrokken:

Typering	Omschrijving	Interviews	Enquête
Middenbedrijf	Omzet van circa EUR 1 miljoen tot EUR 50 miljoen (corresponderend met klasse aantal werknemers: 20 – 250)	■	■
Grootbedrijf	Omzet groter dan EUR 50 miljoen (corresponderend met klasse aantal werknemers: >250)	■	■
Grote multinationale beursgenoteerde ondernemingen	Nederlandse bedrijven met notering aan de AEX-index.	■	

- Midden- en grootbedrijf, d.w.z. in de praktijk, bedrijfsgroottes vanaf circa EUR 1 miljoen omzet per jaar en/of vanaf 20 werkzame personen. De splitsing tussen midden- en grootbedrijf is gemaakt bij 250 werknemers en EUR 50 miljoen omzet (in overeenstemming met de EU-definitie [6]). Het echte kleinbedrijf (het merendeel van het totaal aantal Nederlandse bedrijven) lijkt qua productafname en bancaire klantrelatie veel meer op een particuliere klant - zo geven banken aan. De diensten zakelijk sparen en beleggen als ook kapitaalmarktdiensten nemen zij nauwelijks af. Daarom zijn zij buiten de scope van dit onderzoek gelaten.
- Er is een breed scala aan bedrijfssectoren in het onderzoek betrokken: de ondernemingen die zijn bevraagd zijn onderverdeeld in de volgende hoofdsectoren (1) Industrie, (2) Bouw, (3) Detail-, groothandel, horeca en transport en (4) Zakelijke dienstverlening en (5) IT. De agrarische sector is niet in het onderzoek betrokken.

Het onderzoek heeft zich gericht op commerciële niet-financiële bedrijven, d.w.z. particuliere partijen, (semi-)overheid en financiële partijen zijn niet in het onderzoek betrokken. Verder zijn verschillende typen in eigendomstructuur (familiebedrijf, grootaandeelhouder, beursgenoteerd etc.) in het onderzoek meegenomen.

1.3.2 Bancaire dienstencategorieën

Het onderzoek richt zich op bancaire dienstverlening aan bedrijven in brede zin, d.w.z. alle producten en diensten die banken (met bankvergunning) in Nederland richting bovenstaande groep bedrijven ontplooien. Voor het onderzoek is de (diensten)categorisatie van Nederlands Economisch Instituut (NEI) - Kenniscentrum voor Marktwerking en Mededinging - gehanteerd [7], d.w.z.:

- Betalingsdiensten (o.a. rekening-courant, cash management, buitenlands betalingsverkeer, factoring)
- Kredietverlening (alle soorten krediet van werkkapitaal tot hypotheken, maar ook garanties, exportfinanciering en documentair krediet)
- Sparen en beleggen (o.a. sparen, beleggen, vermogensbeheer)
- Kapitaalmarktdiensten en -advies (o.a. aandelenmarktdiensten, obligatiemarktdiensten, bemiddeling bij fusies en overnames, derivaten)

Sommige banken bieden via hun afzetkanalen ook verzekeringsproducten aan; deze zijn buiten het onderzoek gelaten.

© 2011 KPMG Advisory N.V.

Opgemerkt moet worden dat bancaire producten en diensten zich in de praktijk beperkt laten categoriseren. Bancaire producten kunnen aspecten hebben uit meerdere dienstencategorieën, bijv. een rekening-courant met werk-kapitaallimiet valt zowel onder de functie Betalingsdiensten als onder de functie Kredietverlening (en eigenlijk ook onder de functie Sparen en beleggen omdat deze producten bij positief saldo ook een rentevergoeding geven). Bevindingen uit het onderzoek die betrekking hebben op dezelfde producten, maar op verschillende functies zijn zoveel mogelijk gesplitst en ingedeeld in de meest relevante dienstencategorie.

1.3.3 Focus op percepties

Het onderzoek heeft zich gericht op de gepercipieerde veranderingen in de bancaire dienstverlening aan bedrijven als gevolg van ontwikkelingen in de financiële sector sinds het uitbreken van de kredietcrisis. Hierbij zijn de percepties van zowel de vraag- als de aanbodzijde van de markt onderzocht. In dit onderzoek zijn geen normatieve uitspraken gedaan over de aangescherpte wet- en regelgeving (bijvoorbeeld m.b.t. Bazel III); deze zijn als gegeven beschouwd.

1.4 Aanpak

Uitkomsten zijn gebaseerd op de gepercipieerde ervaringen en verwachtingen van banken (aanbodzijde) en bedrijfsleven (vraagzijde). Daartoe zijn interviews en enquêtes afgenomen. Achtereenvolgens zijn de volgende stappen doorlopen:

1.4.1 Eerste ronde gesprekken met banken

KPMG heeft gesprekken gevoerd met een zestal grootbanken, die tezamen een significant deel van de dienstverlening aan Nederlandse bedrijven vertegenwoordigen. Doel van deze gesprekken was om:

- Achtergrondinformatie te verkrijgen m.b.t. de kredietcrisis en de ontwikkelingen in de Nederlandse bancaire sector;
- Feedback te krijgen op de doelen, aanpak en mogelijke uitkomsten van het onderzoek;
- Feedback te krijgen op de vragenlijst voor bedrijven en eventuele suggesties voor additionele vragen;
- Een eerste indruk verkrijgen ten aanzien van de ontwikkeling in het aanbod van bancaire diensten.

Uit deze gesprekken bleek dat er vooral werd gesproken op het niveau van de vier hoofdcategorieën van de bancaire dienstverlening (zie sectie 1.3.2). Een verdere uitsplitsing in product- en diensttypen in de gesprekken leverde binnen de huidige opzet en schaal van het onderzoek nauwelijks onderscheidende bevindingen op. Desalniettemin zijn er voor een aantal specifieke bancaire producten aanvullende bevindingen te geven.

Verder bleek uit de gesprekken met banken dat naast de verschillende dienstcategorieën, ook de bancaire relatie expliciet door banken als factor in de bancaire dienstverlening werd genoemd. Dit werd in gesprekken met bedrijven bevestigd en is ook in de enquête expliciet meegenomen.

1.4.2 Gesprekken met bedrijven

KPMG heeft twintig gesprekken gevoerd met vertegenwoordigers van Nederlandse bedrijven die verantwoordelijk of betrokken zijn bij de relatie(s) met (de) bank(en). Van deze twintig bedrijven hadden er vijf een notering aan de AEX index. Al deze twintig bedrijven zijn geselecteerd op basis van een evenwichtige verdeling over verschillende sectoren. De 15 niet-AEX bedrijven zijn verder geselecteerd zodanig dat concentraties in de verdeling over omzetgrootte, eigendomstructuur (directeur-grootaandeelhouder, meerdere aandeelhouders, familie, eigendom van een participatiemaatschappij) en geografische ligging werden vermeden. Een overzicht met karakteristieken van de 15 niet-AEX bedrijven is in de bijlage opgenomen.

De meeste onderzoeken naar de ontwikkeling in de kredietverlening en de bancaire sector in het algemeen zijn enquêtes of desktop (literatuur)onderzoeken. In overleg met MinELI heeft KPMG interviews gehouden om zodanig uit eerste hand te horen wat er leeft bij bedrijven. Daarnaast kan in een persoonlijk gesprek goed worden doorgevraagd zodat duidelijk wordt wat de achtergrond is van de problemen die ervaren worden bij deze bedrijven. Op basis van deze twintig gesprekken zijn vervolgens de enquêtevragen geformuleerd om zodanig een gericht onderzoek onder een grote groep te kunnen houden.

1.4.3 Enquête onder bedrijven

Na de twintig gesprekken met bedrijven is in maart 2011 een enquête onder 249 bedrijven gehouden. De enquête is uitgevoerd door het onderzoeksbureau TNS Nipo en de vragen zijn voorgelegd aan de medewerkers van bedrijven die (mede)verantwoordelijk zijn voor de relatie met de bank(en) en de afgenomen diensten. De steekproef van TNS Nipo bestond uit bedrijven die behoren tot het particuliere bedrijfsleven, exclusief de financiële en de agrarische sectoren. Ook bedrijven met minder dan 20 werkzame personen waren niet vertegenwoordigd in de steekproef. De enquête is uitgevoerd via internet en per telefoon.

De bedrijven uit het sample van TNS Nipo zijn in zodanige aantallen en verhouding willekeurig geselecteerd (uit (1) Industrie, (2) Bouw, (3) Detail-, groothandel, horeca en transport en (4) Zakelijke dienstverlening en (5) IT) dat zij een zo goed mogelijke afspiegeling zijn van het Nederlandse bedrijfsleven. Daarbij is gebruik gemaakt van een bedrijvenpanel van TNS Nipo aangevuld met extra bedrijven die aselect zijn getrokken uit het handelsregister van de Kamer van Koophandel. Echter, waar in de gesprekken met bedrijven een aanzienlijke aanwezigheid is van de AEX-bedrijven, is de enquête meer gericht geweest op de bredere groep van bedrijven daaronder met omzetten tussen circa EUR 1 miljoen en circa EUR 1 miljard.

Om het sample te corrigeren voor afwijkingen m.b.t. de daadwerkelijke Nederlandse bedrijvenpopulatie zijn wegingsfactoren gehanteerd. De vragen van de enquête zijn voornamelijk geformuleerd in termen van veranderingen tussen 2008 en het heden. Gedetailleerde tabellen en overzichten met de karakteristieken van de steekproef zijn te vinden in de bijlagen.

1.4.4 Tweede ronde gesprekken met banken

Tijdens de tweede ronde gesprekken met de banken zijn de resultaten van de bedrijvengesprekken en de enquête besproken. Daar is aan de orde gekomen of de banken deze resultaten herkenden vanuit hun perspectief als aanbieder van diensten met overzicht over de verschillende bedrijfssectoren en -groottes. Tevens is besproken wat de oorzaken zouden kunnen zijn en of het structurele of tijdelijke ontwikkelingen waren. Daarnaast is de banken gevraagd naar hun visie op de toekomst ten aanzien van de bancaire dienstverlening.

1.5 Opzet van het rapport

In het huidige rapport zijn de bevindingen van het onderzoek gepresenteerd in hoofdstuk 2. Elke bevinding is genummerd en in de onderbouwing van elke bevinding zijn de resultaten van de enquête en de gesprekken verwerkt. Percentages zijn gepresenteerd in tabellen en zijn afgerond op gehele procenten, waardoor deze niet in alle gevallen optellen tot 100%. Aan het eind van hoofdstuk 2 zijn twee matrices gepresenteerd waarin de bevindingen zijn gerangschikt in een aanbodmatrix (o.b.v. informatie verkregen van de banken) en een vraagmatrix (o.b.v. informatie verkregen van de bedrijven). Deze twee matrices bevatten geen extra informatie, maar dienen als visuele ondersteuning bij de weergave van de resultaten.

© 2011 KPMG Advisory N.V.

2 Onderzoeksresultaten

2.1 Algemeen

1 Op geaggregeerd niveau is er geen aanwijzing dat de kredietcrisis en de nasleep in Nederland heeft geleid tot een onvoldoende aanbod van bancaire dienstverlening in relatie tot de vraag, d.w.z. volgens de perceptie van banken en bedrijven worden de vier belangrijkste bancaire dienstcategorieën - (1) betalingsdiensten, (2) kredietverlening, (3) sparen en beleggen en (4) kapitaalmarktdiensten - nog steeds in voldoende mate voorzien. Bedrijven en banken is daarbij gevraagd naar hun perspectief over de factoren prijs, voorwaarden en beschikbaarheid.

Het dient te worden opgemerkt dat in de enquête slechts door 25 respondenten werd aangegeven dat kapitaalmarktdiensten werden afgenomen. Dat aantal is te laag om bevindingen statistisch te kunnen onderbouwen.

Banken geven in de gesprekken aan dat voor specifieke (niche) bedrijfssectoren (zoals bijv. projectontwikkeling of bepaalde specifieke producten (zoals bijvoorbeeld leveraged finance of durfkapitaal) er wel degelijk een kleiner aanbod is ontstaan dat mogelijk niet aan de bestaande vraag kan voldoen. Echter, binnen het huidige onderzoek zijn onder bedrijven 'slechts' op een hoog aggregatieniveau van dienstverlening vragen gesteld en kon dus niet worden nagegaan of bedrijven deze percepties van de banken delen. Het is interessant om dit verder te onderzoeken.

2 Uit de gesprekken met banken komt naar voren dat er in vergelijking met 2008 meer aanbieders van betalingsdiensten en kredietverlening zijn (vooral door nieuwe toetreders) en dat er in het algemeen een meer intense concurrentie wordt ervaren in het grootbedrijfsegment met omzetten ruwweg tussen EUR 100 miljoen en EUR 1 miljard (ook wel: "midcap" genoemd).

3 De gesprekken met bedrijven laten een duidelijke splitsing zien tussen de vijf AEX bedrijven enerzijds en de overige vijftien bedrijven uit het onderzoek anderzijds (midden- en grootbedrijf). Opmerkelijk is dat voor de vijftien overige bedrijven (die geen onderdeel van de AEX zijn) er uit dit onderzoek weinig onderscheid blijkt te zijn op basis van omzetgrootte - d.w.z. de uitkomsten voor een middenbedrijf met bijvoorbeeld een omzet rond EUR 25 miljoen zijn vergelijkbaar met die voor een grootbedrijf met bijvoorbeeld een omzet rond EUR 1 miljard. De enquête bevestigt deze constatering.

- De gesproken AEX-bedrijven (grote multinationale beursgenoteerde ondernemingen) managen hun bancaire relaties actief en hebben voor alle dienstcategorieën in ruime mate toegang tot meerdere (ook buitenlandse) aanbieders en in sommige gevallen niet-bancaire dienstverleners. De relaties met (soms meer dan tien) banken zijn voornamelijk gedreven door kredietverlening, waarbij de bedrijven marktmacht uitoefenen door te shoppen tussen banken. De professionele relatie kernmerkt zich tevens in een uitruil van diensten (zogenaamde "reciproke business" - product- en dienstafname van een bank bij het bedrijf en andersom). Enige karakteristieken zijn:

  - Contacten tussen bank en bedrijf vinden plaats op verschillende niveaus. Deze contacten zijn intensief op lagere niveaus, maar ook op bestuursniveau zijn er contactmomenten waar bijvoorbeeld ook de "reciproke business" wordt besproken.

  - Bancaire relaties worden proactief beheerd door de AEX-bedrijven. Sommige AEX-bedrijven geven aan gedetailleerd bij te houden hoeveel omzet een bank wordt gegund en wat de dienstverlening is (soort en prijs) die hiermee wordt afgenomen.

  - AEX-bedrijven hebben toegang tot buitenlandse (zaken)banken en de (internationale) kapitaalmarkt. Deze bedrijven hebben ook meestal ratings van rating agencies zoals Moody's, S&P en/of Fitch.

  - Bij sommige bedrijven is er een intensieve relatie met een groep van banken die deelnemen aan de kredietfaciliteit. De contacten met overige banken zijn losser. Banken die deelnemen aan de kredietfaciliteit worden door het bedrijf eerder benaderd voor het afnemen van (voor de banken meer lucratieve) kapitaalmarktdiensten.

- Het midden- en grootbedrijf besteden in het algemeen minder tijd in het managen van hun relaties met de banken dan grote multinationale beursgenoteerde ondernemingen. Daarbij heeft 44% van deze bedrijven tussen 2008 en heden slechts met één bank zaken gedaan. Wel heeft het grootbedrijf gemiddeld met meer banken zaken gedaan dan het middenbedrijf - zo blijkt uit de enquête en de gesprekken met banken. Bedrijven met een omzet groter dan EUR 50 miljoen hebben gemiddeld met 2,3 banken zaken gedaan tussen 2008 en heden, waar bedrijven met een omzet kleiner dan EUR 50 miljoen met 1,7 banken zaken hebben gedaan. Slechts 3 van de 249 geënquêteerde bedrijven geeft aan geen huisbank te hebben. Krediet vormt de drijfveer van de zakelijke relatie tussen bedrijf en bank. Deze bedrijven geven aan voor financiering veelal afhankelijk te zijn van banken. Enige karakteristieken zijn:

  - Contacten met banken lopen via de afdelingen financiën of controlling van deze bedrijven. Bedrijven zijn in het algemeen minder actief bezig met het managen van de bancaire relaties en steeds het zoeken van de beste deal.

  - Bedrijven geven (gevraagd en ongevraagd) aan weinig beschikbare alternatieven voor bancair krediet te zien. Deze bedrijven zijn te klein en/of onbekend voor de (grote) buitenlandse banken en hebben niet de schaal, kennis en/of resources om de kapitaalmarkt op te gaan. Verder is de markt voor bilaterale financierings-transacties (door bijv. pensioenfondsen; dit wordt ook wel "private placement markt" genoemd) met name voor kleinere volumes in Nederland en Europa nauwelijks ontwikkeld.

  - Bij sommige bedrijven zijn er slechte ervaringen met overstappen naar een andere bank. Soms ook wordt er gevreesd dat overstappen veel tijd en/of moeite kost.

4 Opvallend resultaat is dat in de categorieën middenbedrijf (omzet van circa EUR 1 miljoen tot EUR 50 miljoen) en het grootbedrijf (omzet van EUR 50 miljoen tot boven EUR 1 miljard) een vergelijkbaar beeld naar voren komt, d.w.z. het huidige onderzoek laat slechts een beperkte afhankelijkheid van de resultaten zien naar omzetgrootte (en ook aantal werkzame personen).

Desalniettemin zijn er twee resultaten die een dergelijke (significante) afhankelijkheid naar bedrijfsgrootte wel laten zien:

- Het aantal banken waar bedrijven relaties mee onderhouden is groter voor grootbedrijven dan voor middenbedrijven, maar nog steeds beperkt in vergelijking met het grote aantal banken waar AEX-bedrijven relaties mee onderhouden.

Figuur 1: Aantal banken waar zaken mee zijn gedaan (2008-2010)

N=246	Alle bedrijven	Middenbedrijf	Grootbedrijf
1	44%	47%	37%
2	35%	39%	23%
3	14%	11%	24%
4	5%	4%	8%
5+	2%	0%	8%

- Middenbedrijven hechten relatief meer aan een Nederlandse huisbank dan grootbedrijven (zie ook punt 6). Hierbij dient opgemerkt te worden dat in de vraagstelling aan bedrijven geen onderscheid is gemaakt tussen een bank van Nederlandse origine en een bank gevestigd in Nederland; dit is dus overgelaten aan de interpretatie van de respondent.

Figuur 2: Belang van een Nederlandse huisbank

Voor mijn bedrijf is het van belang dat mijn huisbank Nederlands is.					
N=246	**Zeer oneens**	**Oneens**	**Neutraal**	**Eens**	**Zeer eens**
Alle bedrijven	3%	13%	31%	39%	14%
Middenbedrijf	1%	12%	30%	42%	15%
Grootbedrijf	10%	17%	34%	28%	11%

© 2011 KPMG Advisory N.V.

2.2 Bancaire relaties

5 Van de geënquêteerde bedrijven geeft 62% aan vertrouwen te hebben dat hun bank hen in goede en slechte tijden zal bijstaan (13% heeft dat vertrouwen niet). Ook geeft 56% van de bedrijven aan dat de bancaire account manager hun bedrijf goed kent, waardoor adviezen van de bank van waarde zijn voor het bedrijf (18% vindt dat niet). Daarnaast is 64% het eens met de stelling dat hun bank snel en adequaat op een vraag of verzoek van hun bedrijf handelt (tegen 12% die het daar niet mee eens is). Over het geheel genomen zijn bedrijven dus vrij positief over hun bank en hun relatie met hun bank.

Figuur 3: De bancaire relatie – vertrouwen, account manager, snelheid

N=246	Zeer oneens	Oneens	Neutraal	Eens	Zeer eens
Vertrouwen					
Mijn bedrijf heeft vertrouwen dat mijn bank het bedrijf in goede en slechte tijden zal bijstaan.	3%	10%	25%	55%	7%
Account manager					
De account manager kent mijn bedrijf, waardoor de adviezen van de bank van waarde zijn voor mijn bedrijf.	5%	13%	25%	49%	7%
Snelheid					
Mijn bank handelt snel en adequaat bij een vraag of verzoek van mijn bedrijf.	3%	9%	24%	55%	9%

6 Iets meer dan de helft (53%) van de geënquêteerde bedrijven geeft aan dat ze het van belang vinden dat hun huisbank Nederlands is (16% van de bedrijven vindt dit niet belangrijk). Dit is significant groter voor middenbedrijven (zie tabel 2). In gesprekken geven bedrijven aan op te zien tegen een mogelijke toekomstige koerswijziging van een buitenlandse bank (bijv. vertrek uit Nederland). AEX-bedrijven geven aan graag goede contacten met Nederlandse banken te hebben, omdat dat in tijden van nood van pas kan komen.

7 Gevraagd naar de belangrijkste overwegingen in de keuze voor een bank heeft 71% van de bedrijven een antwoord gegeven dat betrekking heeft op de relatie en/of het contact (bijvoorbeeld: betrouwbaarheid, transparantie vanuit de bank, kennis van het bedrijf en klantgerichtheid). In mindere mate zijn prijs (33%) en de bereidheid om te financieren en daaraan gekoppelde voorwaarden (12% van de bedrijven) genoemd door de geënquêteerde bedrijven. (Meerdere antwoorden waren mogelijk.)

8 Uit de gesprekken met bedrijven komt een paradox naar voren: bijna alle bedrijven geven aan het belangrijk te vinden advies van banken te ontvangen, maar realiseren zich wel dat banken winst maken door de producten waarover zij adviseren te verkopen.

9 Sommige banken geven aan dat zij de indruk hebben dat ze niet duidelijk genoeg hebben gecommuniceerd over de ontwikkelingen van de laatste drie jaar (wereldwijde kredietcrisis, recessie), de oorzaken en de invloed hiervan op de Nederlandse banken. Dit zou volgens banken in sommige gevallen kunnen leiden tot meer begrip bij bedrijven over de gepercipieerde veranderingen in de bancaire dienstverlening. In de gesprekken met bedrijven komt op dit vlak geen eenduidig beeld naar voren.

2.3 Betalingsdiensten

10 Van de bedrijven die betalingsproducten of diensten afnemen van banken, vindt meer dan 80% dat er voldoende aanbieders zijn van betaaldiensten. Voor de geleverde betalingsdiensten in het algemeen geldt dat 60% van de bedrijven vindt dat er sinds 2008 noch verslechtering noch verbetering is opgetreden. De bedrijven die een verslechtering ervaren (vooral hogere prijzen) en bedrijven die een verbetering ervaren (vooral betere kwaliteit), houden elkaar vrijwel in evenwicht. Er wordt door enkele banken geopperd dat het aanbod van internationaal betalingsverkeer sinds 2008 is teruggelopen, maar dit beeld wordt niet bevestigd door de enquête - van de bedrijven die deze dienst afnemen ziet slechts 9% een verslechtering, tegen 34% die een verbetering waarneemt.

Figuur 4: Betalingsdiensten - aanbod, kwaliteit en internationaal betalingsverkeer

	Zeer oneens	Oneens	Neutraal	Eens	Zeer eens
Aanbod (N = 246)					
Er zijn voldoende bancaire dienstverleners voor het afnemen van betaaldiensten.	1%	4%	15%	66%	14%
	Sterk verslechterd	**Verslechterd**	**Niet verbeterd of verslechterd**	**Verbeterd**	**Sterk verbeterd**
Kwaliteit (N = 246)					
Sinds 2008 zijn de afgenomen betaaldiensten…	1%	15%	63%	20%	1%
Internationaal betalingsverkeer (N = 182)					
In welke mate is sinds 2008 de bancaire dienstverlening m.b.t. internationaal betalingsverkeer veranderd?	1%	8%	59%	29%	5%

11 Sommige banken zien bedrijven nu vaker overstappen. Dit is niet waar te nemen aan de hand van de enquête omdat deze slechts eenmalig heeft plaatsgevonden. Sinds 2008 is 9% van bank gewisseld voor betalingsverkeer. Ruim 68% van de bedrijven heeft tussen 2008 en heden niet overwogen om over te stappen en 23% heeft het wel overwogen maar niet gedaan. Bedrijven - die wel overwogen hebben over te stappen - noemen als redenen om dat niet te doen vooral de verwachte kosten en moeite van het overstappen en de verwachting dat de dienstverlening elders niet beter en/of goedkoper is. Deze resultaten lijken op hoofdlijnen in overeenstemming met het onderzoek van de NMa naar productkoppeling en overstapdrempels bij bancaire dienstverlening aan het MKB. [8] - waar een deel van de ondernemers niet overstapt omdat zij overstapdrempels verwachten.

Figuur 5: Overstappen voor betalingsdiensten

(N = 165)	Ja	Nee, wel overwogen	Nee, ook niet overwogen
Bent u sinds 2008 een of meerdere keren overgestapt van bank voor betaaldiensten?	9%	23%	68%

2.4 Kredietverlening

12 In de gesprekken met banken komt helder naar voren dat de kredietcrisis bij banken heeft geleid tot een scherpe focus op de risico's verbonden aan de kredietverlening aan bedrijven. Veel meer dan voor de crisis is er aandacht voor een gezonde verhouding tussen eigen en vreemd vermogen (met name bij overnamefinanciering), het hanteren van voldoende conservatieve winst- en omzetprognoses van bedrijven, en het vragen naar voldoende robuuste onderpanden bij kredietverlening. Naar de mening van banken is er beperkt sprake geweest van het aanpassen van de acceptatiecriteria voor kredieten naar aanleiding van de crisis. Wel heeft de crisis geleidt tot een kritischer houding ten aanzien van kredietverlening aan risicovolle sectoren en bedrijven, en is door de crisis sprake van een verhoogd risicioprofiel van bedrijven.

13 Uit de enquête, maar vooral ook uit de gesprekken met bedrijven en banken is naar voren gekomen dat banken sinds de kredietcrisis hogere prijsopslagen op de interbancaire rente zijn gaan hanteren voor hun uitgezette kredieten. Deze hogere prijsopslagen worden vooral gedreven door de toegenomen kosten van liquiditeit voor banken (het risico van banken onderling op interbancair krediet) en het verhoogde kredietrisico (van bedrijven). Banken geven allen aan dat de opslagen voor krediet van vóór de crisis onvoldoende in verhouding stonden tot de bijbehorende risico's. Verder geven banken aan dat de hogere prijsopslagen ook deels samenhangen met een veranderend risicoprofiel van bedrijven sinds de crisis: m.a.w. slechtere bedrijfssituaties, gedaalde waardes van onderpanden en slechtere vooruitzichten voor een individueel bedrijf of een sector. Ook wijzen banken op de opwaartse invloed van Bazel III op hun kapitaal- en liquiditeitskosten (banken dienen meer - relatief duur - eigen vermogen en hogere liquiditeitsbuffers aan te houden). Meerdere banken geven aan dat het kredietaanbod wellicht niet zo ruim is als voorafgaand aan de kredietcrisis, maar nog voldoende om aan de vraag te voldoen.

© 2011 KPMG Advisory N.V.

14 De enquête onder bedrijven laat een opvallend neutraal beeld zien van de ervaren veranderingen in de kredietvoorwaarden (inclusief prijs) aan de kant van bedrijven. Van de bedrijven die onderhandeld hebben over een nieuwe kredietovereenkomst sinds 2008, gaf 33% aan dat de voorwaarden en/of prijs slechter waren dan voorheen tegen 28% die aangaf dat de voorwaarden en/of prijs beter waren dan voorheen. Slechts een klein aantal (5%) gaf aan te zijn afgewezen voor hun kredietaanvraag sinds 2008.

15 De bedrijven die slechtere voorwaarden en/of prijs ervaren hebben, werden, naast een hogere prijsopslag, vooral geconfronteerd met hogere eisen aan de zekerheden, omvang van hun eigen vermogen en de hoeveelheid aan te leveren informatie

Figuur 6: Veranderingen in kredietvoorwaarden en/of prijs - deze vraag is gesteld aan bedrijven die sinds 2008 hebben onderhandeld over een nieuwe kredietovereenkomst met nieuwe voorwaarden en/of een nieuwe prijs

(N = 84)	Aanvraag afgewezen	Verslechterd	Vergelijkbaar	Verbeterd
De voorwaarden en/of prijs zijn veranderd	5%	33%	35%	28%

16 Iets meer dan de helft (54%) van de bedrijven ervaart de wijze waarop de aanvraag wordt doorlopen als verslechterd tegen 9% die deze ervaart als verbeterd. De meest genoemde redenen voor de gepercipieerde verslechtering zijn: meer informatie moeten aanleveren in het kredietaanvraagproces, langere doorlooptijden en een uitkomst die moeilijker is te voorspellen. Dit beeld kwam ook sterk bij de gesprekken met bedrijven naar voren. Hierbij gaven de bedrijven aan dat ze de perceptie hadden dat de banken het kredietaanvraagproces veel formeler insteken en dat de account manager minder bevoegdheden heeft dan voor 2008 (meer ruggespraak, minder zicht op uitkomst).

Figuur 7: Veranderingen in het kredietaanvraagproces - deze vraag is gesteld aan bedrijven die sinds 2008 hebben onderhandeld over een nieuwe kredietovereenkomst met nieuwe voorwaarden en/of een nieuwe prijs

(N = 84)	Verslechterd	Niet noemenswaardig	Verbeterd
Heeft u veranderingen opgemerkt in de wijze (het proces) waarop een kredietaanvraag door een bank behandeld wordt in vergelijking met de periode voor 2008?	54%	37%	9%

Op welke vlakken heeft verslechtering plaatsgevonden? (meerdere antwoorden mogelijk)	
(N = 47)	
79%	Mijn bedrijf moet veel meer informatie opleveren aan de bank.
76%	Toekenning van krediet is onvoorspelbaarder geworden.
43%	Langere doorlooptijden.
26%	Minder prettige communicatie tussen mijn bedrijf en de bank.
16%	Minder transparantie over prijsvorming en/of kredietvoorwaarden.

17 Met betrekking tot de verslechterde vooruitzichten voor bedrijven: 44% van de bedrijven geeft aan dat de bedrijfssituatie is verslechterd door de recessie tegen 14% die aangeeft dat deze is verbeterd tussen 2008 en nu. Bedrijven die naar eigen zeggen last hebben gehad van de recessie ervaren significant vaker een verslechtering van de prijs en/of voorwaarden van kredietverlening (correlatie is bijna 30%).

18 Van de bedrijven die bancair krediet afnemen geeft 64% aan sinds 2008 niet overwogen te hebben om over te stappen. 20% heeft wel overwogen over te stappen, maar niet gedaan. 16% is daadwerkelijk overgestapt - veelal (84%) naar een andere bank. Er is een significante positieve correlatie (58%) tussen bedrijven die aangaven voor betaaldiensten te zijn overgestapt en bedrijven die aangaven voor krediet te zijn overgestapt - zie ook bevinding 11.

Figuur 8: Overstappen voor financiering

(N = 165)	Ja, naar andere bank(en)	Ja, naar andere niet-bancaire partij(en)	Ja, via een publieke plaatsing (kapitaalmarkt)	Nee, wel overwogen om over te stappen	Nee, niet overwogen om over te stappen
Bent u sinds 2008 overgestapt voor financieringen naar een andere bank of buiten banken om?	14%	2%	0%	20%	64%

19 In gesprekken blijkt dat bedrijven zich realiseren dat hun kredietwaardigheid is verslechterd door de recessie en ze begrijpen dat dit doorwerkt in de kredietverlening door banken aan bedrijven. De liquiditeitsopslag die een aantal banken sinds 2008 hanteren wordt niet altijd begrepen of als niet terecht ervaren.

20 Banken verschillen van mening over de vraag of bancair krediet voor het grootbedrijf toenemende concurrentie zal ondervinden van financiering via de obligatiemarkt. Wel is er een breed erkende constatering dat voor een groot gedeelte van de bedrijven de financieringsbehoefte te klein is om gezien de gebruikelijke minimaal vereiste transactieomvang, financiering te kunnen verkrijgen via de obligatiemarkt.

21 De bevindingen uit dit onderzoek komen niet geheel overeen met de uitkomsten van de financieringsmonitor van onderzoeksbureau EIM [5]. EIM constateert in december 2010 wel een verslechtering van prijs (volgens 82%) en voorwaarden (volgens 98% - 100% voor looptijd, onderpand, solvabiliteit en overige voorwaarden) en een laag succespercentage onder bedrijven in het aanvragen van financiering (72%). Het EIM onderzoek richt zich meer dan het huidige onderzoek op kleinere bedrijven (met minder dan 20 medewerkers).

22 De bevindingen uit het huidige onderzoek komen redelijk overeen met de tabellen "Binnenlands bankbedrijf (monetair)" en "Rentes" die DNB op haar website publiceert [1] en de resultaten van de Bank Lending Survey van de ECB (kwartaalmeting vraag en aanbod op de kapitaalmarkt vanaf 2003) [2]. De DNB resultaten zijn opgesteld op basis van gegevens die in Nederland gevestigde banken aanleveren en laten eveneens zien dat, in de periode 2008 - 2010, banken hun acceptatiecriteria hebben aangescherpt (hoewel dat beeld wat extremer is dan het beeld dat banken hebben geschetst in het kader van het huidige onderzoek). Tegelijkertijd meldt ook DNB over dezelfde periode een gestaag afnemende vraag naar krediet en een flinke daling in de absolute prijs van rekening-courant krediet. Dit laatste komt ook duidelijk naar voren op basis van de gesprekken gevoerd met de banken in het huidige onderzoek.

23 De Bank Lending Survey bevindingen van de ECB inzake acceptatiecriteria en kredietvoorwaarden [2] zijn ook opgesteld op basis van informatie van banken, maar beslaan de gehele Eurozone. De resultaten lijken overeen te komen met die van DNB (acceptatiecriteria bij in Nederland gevestigde banken), hoewel de veranderingen in acceptatiecriteria voor leningen volgens de Bank Lending Survey extremer zijn voor Nederland in vergelijking met de rest van de Eurozone [2].

24 In dit onderzoek is geen verdere analyse gemaakt naar de oorzaken voor enige verschillen tussen het huidige onderzoek en deze andere studies (van EIM [5], DNB [1] en ECB [2]) met betrekking tot kredietverlening. Mogelijke verklaringen voor (schijnbare) verschillen kunnen zijn:

- Uit het DNB-onderzoek [1] komt duidelijk naar voren dat banken hun acceptatiecriteria bij kredietverlening hebben aangescherpt. De voorwaarden van de krediet-overeenkomsten (m.b.t. onderpand, solvabiliteit, etc.) zijn volgens de banken (in het huidige onderzoek) echter slechts beperkt aangepast. In de gesprekken, benadrukken banken dat de acceptatie vooral is afgenomen door de slechtere toestand van bedrijven en de slechtere verwachtingen voor verschillende bedrijfssectoren en de economie als geheel. In de DNB-enquête wordt geen onderscheid gemaakt tussen de afgenomen acceptatie door de slechtere bedrijfs-situaties en de afgenomen acceptatie door de (autonome) aanscherpingen in de acceptatiecriteria door banken.

© 2011 KPMG Advisory N.V.

- Een aanscherping van de acceptatiecriteria zou ceteris paribus leiden tot een verminderd aanbod van kredietverlening zoals die ervaren wordt door bedrijven. Echter bij een inzakkende vraag van bedrijven naar krediet hoeft dit verminderde aanbod geen knelpunt te zijn en zouden de aangescherpte criteria door veel bedrijven dus ook niet als een aanscherping worden ervaren - omdat die bedrijven mogelijk zelf al besloten hebben hun investeringen (voor een deel) uit te stellen. De dalende vraag en het dalende aanbod zouden elkaar in dat geval (gedeeltelijk) kunnen opheffen en dit zou een van de redenen kunnen zijn waarom in het huidige onderzoek niet een verslechtering in voorwaarden (en prijs) van krediet wordt gevonden.

- De prijsopslagen voor krediet zijn toegenomen sinds 2008 - vooral door de toegenomen liquiditeitskosten, een hoger kredietrisico voor bedrijven (en beter beprijzen daarvan) maar ook door de hogere kapitaalskosten - zo geven banken aan. Echter, de absolute prijzen van krediet (de klantrentes) zijn door de gedaalde interbancaire rentes aanzienlijk afgenomen - zo blijkt uit de tabellen "Rentes" van DNB en zo geven banken aan. Dit zou kunnen verklaren waarom er geen duidelijke meerderheid is onder de bedrijven die vindt dat de prijs en voorwaarden (samen) verslechterd of verbeterd zijn. Voor veel bedrijven zou het zo kunnen zijn dat de kredietvoorwaarden weliswaar zijn aangescherpt maar dat de (absolute) prijs is gedaald. Naast het vorige punt, kan ook dit bijdragen aan het per saldo vrij neutrale beeld onder bedrijven m.b.t. de vraag naar veranderingen in prijs en voorwaarden van krediet.

2.5 Sparen en beleggen

25 Van de bedrijven die spaarproducten bij banken afnemen geeft 47% aan dat afgenomen producten zijn verslechterd en van die groep geeft iedereen (100%) de lagere rentevergoeding als (een van de) reden(en). Daarnaast geeft 43% van de bedrijven aan dat de ervaringen met deze producten niet verbeterd of verslechterd zijn sinds 2008.

Figuur 9: Veranderingen in zakelijk sparen

N = 88	Sterk verslechterd	Verslechterd	Niet verbeterd of verslechterd	Verbeterd	Sterk verbeterd
Zijn er sinds 2008 veranderingen geweest in uw ervaringen met zakelijke spaarproducten van banken (bijv. spaardeposito's of rekening courant met rentevergoeding)?	9%	38%	43%	9%	0%

26 Een meerderheid van de bedrijven die spaarproducten afnemen (54%) geeft aan dat de hoogte van de rentevergoeding van groter belang is geworden sinds 2008 in de keuze voor het plaatsen van tijdelijk overtollige fondsen. Daarnaast worden reputatie (26%) en kredietwaardigheid van de bank (26%) door de bedrijven die spaarproducten afnemen genoemd als overwegingen die van groter belang zijn geworden sinds 2008.

Figuur 10: Factoren van groter belang bij zakelijk sparen en beleggen

Wat is sinds 2008 voor u van groter belang geworden in de keuze voor het plaatsen van (tijdelijke) overtollige fondsen? (meerdere antwoorden mogelijk)	
(N = 80)	
Hoogte van de rentevergoeding	54%
Reputatie van de bank	26%
Kredietwaardigheid van de bank (externe rating of CDS spread)	26%
Mijn eventueel al bestaande zakelijke relatie met de bank (huisbank en/of andere diensten)	18%
Looptijd en opnamebeperkingen	17%
Herkomst van de bank (Nederland vs. buitenland)	12%
Niet van toepassing	14%

2.6 Kapitaalmarktdiensten

27 De verkregen informatie met betrekking tot kapitaalmarktdiensten is gering. Het onderzoek kent daardoor slechts een beperkt aantal bevindingen. Zo blijkt uit de gesprekken dat bedrijven gemiddeld neutraal antwoorden op de vraag of (advies)diensten gerelateerd aan kapitaalmarkten zijn verbeterd of verslechterd. Ook uit de enquête onder bedrijven komen geen aanwijzingen over gepercipieerde veranderingen in deze dienstencategorie hoewel het aantal respondenten in deze categorie met 25 aan de lage kant is. Een enkele bank geeft aan dat er een verhoogde focus is op tegenpartijrisico onder bedrijven en banken als het gaat om bijvoorbeeld het aangaan van derivatentransacties. Ook sluiten enkele banken niet uit dat zij het aanbieden van risicobeheerproducten aan bedrijven (derivaten) zullen terugschroeven.

2.7 Aanbodmatrix

	Midden- en grootbedrijven	AEX-bedrijven
	Bancaire relaties	
Algemeen	• De relatie begint met een betaalrekening. Kredietverlening is het kernproduct. • Er is grotere concurrentie in het grootbedrijfsegment (omzet > EUR 50 miljoen); afgenomen concurrentie in het (kleinere) MKB segment. Intrede van enkele buitenlandse banken. • Communicatie over de ontwikkelingen van de laatste drie jaar richting bedrijven had beter gekund. Aan betere communicatie wordt gewerkt.	
	Betalingsdiensten	
Prijs	• Betalingsdiensten zijn volgens sommige banken op of onder kostprijs geprijsd vanwege rol als anker in relatie. Er is een lichte trend richting meer accurate afzonderlijke beprijzing.	
Beschikbaarheid/ voorwaarden	• Er zijn aanzienlijke overstapkosten voor bedrijven maar er is een begin van een trend richting meer overstappende bedrijven. • Sommige internationaal opererende banken trekken zich terug uit onrendabele landen met hun betalingsnetwerk en sluiten service-overeenkomsten met andere banken om deze diensten aan bedrijven te kunnen blijven leveren.	
	Kredietverlening	
Prijs	• De prijzen van bancair krediet reflecteerden voorafgaande aan de crisis niet goed de bijbehorende risico's. Kredietrisico's worden nu accurater beprijst. Banken verwachten dat kredietopslagen verder zullen gaan stijgen door hogere kapitaalseisen (Bazel III). • Interbancaire rente (Euribor) fungeert als benchmark en is historisch laag. Prijsopslagen op de benchmark zijn daarnaast hoger dan voor de crisis door hogere (1) liquiditeitskosten (kredietrisico voor banken onderling), (2) kapitaalskosten, (3) kredietrisico van bedrijven (zowel kans op default als kwaliteit zekerheden). Huidige absolute kredietprijzen zijn lager dan voor de financiële crisis	• Prijzen van bancair krediet liggen momenteel hoger dan financiering via de kapitaalmarkt • Winstmarges op bancair krediet zijn laag en soms negatief.
Beschikbaarheid/ voorwaarden	• Er zijn geen toegankelijke alternatieven voor bancair krediet zoals financiering via kapitaalmarkt of private placement markt. • Banken richten zich vooral op de sterkere bedrijven en minder op zwakkere (en kleinere) bedrijven. Risicovolle sectoren worden gemeden. • Er is minder aanbod van bancair krediet, maar nog ruim voldoende om aan de vraag te kunnen voldoen. De vraag is overduidelijk afgenomen – bedrijven stellen investeringen uit. • Banken zijn terughoudender met het verstrekken van langlopende leningen, maar ook hier is (relatief) minder vraag naar. • Sommige banken vragen om meer informatie voordat er wordt besloten over een kredietaanvraag. • De kredietvoorwaarden zijn – in beperkte mate – strikter geworden; er wordt bedrijven bijv. gevraagd om meer risicodragend kapitaal (minder leverage) of meer zekerheden. Toezicht op bestaande kredieten is in veel gevallen intensiever. • De interne risicoclassificatie van bedrijven bij banken is verslechterd door slechtere economische vooruitzichten voor meeste sectoren. • De banken geven aan dat er voor de crisis minder focus lag op risico's en tijdens de recessie juist erg veel. Op dit moment vindt er weer een beweging terug plaats naar minder strikte voorwaarden. Er komt naar verwachting een nieuw evenwicht, waarbij banken overigens wel aangeven te verwachten dat de huidige focus ook de komende jaren nog merkbaar zal zijn.	• Banken verschillen van mening over de vraag of bancair krediet toenemende concurrentie zal ondervinden van financiering via de obligatiemarkt. • Meerdere banken geven aan terughoudender te zijn met het verstrekken van langlopende leningen.
	Sparen en beleggen en Kapitaalmarktdiensten	
Prijs, beschikbaarheid/ voorwaarden	• Er is mogelijk een toekomstige afname in het aanbieden van risicobeheerproducten aan bedrijven (derivaten) • Durfkapitaal (private equity) wordt door banken nauwelijks meer aangeboden en de verwachting is dat dat zo zal blijven. • Er is een verhoogde focus bij bedrijven en banken op tegenpartijrisico.	

© 2011 KPMG Advisory N.V.

Vraagmatrix

	Midden- en grootbedrijven	AEX-bedrijven
	Bancaire relaties	
Algemeen	• Bedrijven zijn over het algemeen positief over de relatie met de bank; De meerderheid geeft aan het vertrouwen te hebben dat hun bank hen zal steunen, dat de account manager waardevolle adviezen geeft en dat de bank snel en adequaat handelt op een vraag of verzoek • Paradox: bedrijven willen graag advies maar realiseren zich dat banken geld verdienen met het verkopen van de producten waar ze ook over adviseren. • Een meerderheid van de bedrijven geeft aan het belangrijk te vinden dat de huisbank Nederlands is. • De belangrijkste overwegingen in de keuze voor een bank hebben betrekking op de relatie (betrouwbaarheid, kwaliteit, klantgerichtheid, etc.); pas daarna volgen prijs en beschikbaarheid van krediet • Een minderheid geeft aan overgestapt te zijn (of dat overwogen te hebben) naar een andere bank (voor krediet en/of betaaldiensten) of een niet-bancaire aanbieder (voor krediet).	• Relaties met banken worden vooral gedreven door kredietverlening. Overige diensten (vooral kapitaalmarkt-diensten) zijn lucratiever en worden aan banken "gegund" op basis van de bereidheid tot verlenen krediet. • Reciproke business speelt nadrukkelijk een rol. • Er is geen specifieke account manager maar er zijn contacten op vele niveaus, incl. board level. • Er is pro-actief management van de bancaire relaties en omzet van afgenomen diensten per bank. • Er is een lichte voorkeur voor Nederlandse grootbanken
	Betalingsdiensten	
Prijs, beschikbaarheid/ voorwaarden	• Bedrijven ervaren dat er voldoende aanbieders zijn van betalingsdiensten. • De betaaldiensten zijn volgens een meerderheid van de bedrijven sinds 2008 niet verbeterd of verslechterd. • Ook op het gebied van buitenlands betalingsverkeer wordt geen teruggelopen beschikbaarheid of verslechtering ervaren.	• Bedrijven vinden het belangrijk dat het netwerk, snel, foutloos en goedkoop werkt.
	Kredietverlening	
Prijs	• Bedrijven ervaren een lagere benchmark voor krediet (meestal Euribor) en hogere prijsopslagen (bovenop de benchmark). Absolute kredietprijs (benchmark + prijsopslag) is vaak lager dan voor de financiële crisis • Liquiditeitsopslag (voor kredietrisico van banken onderling) wordt door banken doorberekend aan bedrijven; deze is vaak expliciet ter sprake gekomen via een brief van de bank en/of in gesprekken met de account manager. De liquiditeitsopslag wordt door veel bedrijven als iets nieuws (en soms als onterecht) ervaren. Aan de vooravond van de crisis was deze opslag zo laag dat deze niet werd doorberekend of impliciet in de kredietprijs zat. De meeste bedrijven hadden voor de crisis dan ook niet van deze opslag gehoord.	• Absolute prijzen van bancair krediet ligger hoger dan voor krediet via de kapitaalmarkt maar vaak toch nog onder de kostprijs (voor banken) – zo weten de bedrijven. • Liquiditeitsopslag is doorberekend; dat begrijpen de bedrijven • Beperkte invloed van Bazel III verwacht. Bedrijven zijn over het algemeen zeer goed geïnformeerd met betrekking tot de prijsopbouw en kredietprocessen bij banken.
Beschikbaarheid/ voorwaarden	• Kredietvoorwaarden (en -prijzen) worden gemiddeld als niet verbeterd of verslechterd ervaren. • Banken zijn formeler in procedures en meer nadruk op voorwaarden en juridische vastlegging (minder op vertrouwen) • Er ligt meer nadruk op het kredietproces binnen de bank (door betrokkenheid van kredietspecialist en kredietcomité). • Er is een grotere informatiebehoefte bij bank, bijv. er moet vaker en meer informatie worden aangeleverd. • Bedrijven geven aan weinig toegankelijke alternatieven voor bancaire financiering waar te nemen • Er is een correlatie tussen bedrijven die last van de kredietcrisis hebben gehad en die een verslechtering van de kredietvoorwaarden (en -prijzen) hebben ervaren.	• Bedrijven willen minder afhankelijk worden van banken. • Bedrijven hebben toegang tot alternatieven voor kredietverlening door Nederlandse banken: uitgifte van aandelen en obligaties, private placements, toegang tot buitenlandse banken (bijv. uit Londen). • Er is nauwelijks sprake geweest van verminderde beschikbaarheid van bancair krediet. Voorwaarden worden (nog steeds) mede door bedrijven bepaald.
	Sparen en beleggen en Kapitaalmarktdiensten	
Prijs, beschikbaarheid/ voorwaarden	• Er is een verhoogde focus bij bedrijven op de kredietwaardigheid en reputatie van de bank. • Bedrijven ervaren een aanzienlijke verslechtering van de rentevergoeding voor spaargeld (overtollige fondsen)	

3 Afsluiting

3.1 Conclusies

De belangrijkste conclusies uit het onderzoek zijn:

- Op geaggregeerd niveau is er geen aanwijzing dat de kredietcrisis en de nasleep in Nederland heeft geleid tot een onvoldoende aanbod van bancaire dienstverlening in relatie tot de vraag. In de perceptie van banken en bedrijven worden de vier belangrijkste bancaire dienstcategorieën - (1) betalingsdiensten, (2) kredietverlening, (3) sparen en beleggen en (4) kapitaalmarktdiensten - nog steeds in voldoende mate voorzien (op basis van de factoren prijs, voorwaarden en beschikbaarheid).

- De gesprekken met bedrijven laten een duidelijke splitsing zien tussen de grote multinationale beursgenoteerde ondernemingen (onderdeel van de AEX) enerzijds en de rest van de bedrijven (midden- en grootbedrijf) uit het onderzoek anderzijds ten aanzien van het karakter van hun relatie met banken. De meeste bedrijven - anders dan de gesproken AEX-bedrijven - doen slechts zaken met maximaal een paar banken en ervaren een (grote) afhankelijkheid ten aanzien van de bancaire dienstverlening. Deze bedrijven stappen ook slechts beperkt over naar andere banken of niet-bancaire aanbieders. Voor deze bedrijven zijn de aspecten die betrekking hebben op de relatie en het contact en in mindere mate op de prijs en de bereidheid tot financieren (incl. voorwaarden) veruit het belangrijkst in hun keuze voor een bank.

- Een duidelijke meerderheid van de bedrijven uit de enquête is positief over de bancaire relatie, d.w.z. ze hebben vertrouwen dat de bank hen in slechte tijden zal bijstaan (62%), ze krijgen waardevolle adviezen van de account manager (56%) en ze ervaren een snelle en adequate afhandeling van een vraag of verzoek (64%).

- Uit het onderzoek blijkt dat bedrijven het belangrijk vinden dat de huisbank Nederlands is (53%). In gesprekken geven bedrijven aan op te zien tegen een mogelijke toekomstige koerswijziging of vertrek uit Nederland van een buitenlandse bank. Relatief kleinere bedrijven hechten hier significant meer aan dan grotere bedrijven. Opmerkelijk is dat ook AEX bedrijven hechten aan goede relaties met Nederlandse (groot)banken omdat men verwacht dat die van pas kunnen komen in geval van nood.

- Betalingsdiensten worden door bijna alle bedrijven afgenomen en daarvan vindt een ruime meerderheid (63%) dat deze de afgelopen drie jaar niet zijn verbeterd of verslechterd. Hoewel sommige banken aangeven dat het ruime aanbod in internationaal betalingsverkeer (van voor 2008) enigszins is afgenomen, wordt dit beeld niet bevestigd in de enquête (waarbij 59% geen verbetering of verslechtering ervaart en waarbij meer bedrijven een verbetering melden dan een verslechtering).

- Uit de enquête blijkt dat bedrijven die sinds 2008 een verslechtering van prijs en voorwaarden van krediet hebben ervaren (33%) en de bedrijven die een verbetering hebben ervaren (28%) elkaar in evenwicht houden. Ook geven maar weinig bedrijven aan te zijn afgewezen voor een kredietaanvraag (5%). Deze bevindingen komen overeen met de resultaten van de gesprekken met verschillende banken die aangeven dat de kredietvoorwaarden weliswaar (in beperkte mate) zijn aangescherpt maar dat de absolute prijs van krediet vaak is gedaald. De daling van de krediet-prijs is het netto effect van de gestegen prijsopslagen voor krediet (door toegenomen kosten van kapitaal, liquiditeit en risico's) en de lage interbancaire rentes (bijv. Euribor - die vaak als benchmark voor krediet fungeert).

- Meerdere banken geven aan dat het kredietaanbod wellicht niet zo ruim meer is als voorafgaande aan de kredietcrisis, maar nog voldoende om aan de duidelijk gedaalde vraag te voldoen. Vooral krediet met een hoger risico, zoals sommige (niche) bedrijfssectoren (bijv. projectontwikkeling) en sommige specifieke vormen (bijv. leverage finance of langlopende financiering), maar ook krediet aan kleinere bedrijven en bedrijven met weinig eigen vermogen, wordt door banken relatief minder aangeboden. De gedaalde vraag naar deze kredietverlening hangt naar verwachting samen met het beeld dat bedrijven hun investeringen uitgesteld hebben.

- De bevindingen in dit rapport lijken redelijk overeen te komen met de onderzoeken onder banken van DNB [1] en de ECB [2] maar in mindere mate met het onderzoek van EIM [5] dat meer gericht is op kleinere bedrijven.

© 2011 KPMG Advisory N.V.

- Er is een significante positieve correlatie (bijna 30%) tussen bedrijven die aangeven (veel) last te hebben gehad van de recessie en bedrijven die aangeven een (grote) verslechtering van de prijs en voorwaarden voor krediet te ervaren.

- Uit het onderzoek blijkt verder dat het kredietaanvraagproces wel duidelijk als verslechterd wordt ervaren door een meerderheid van bedrijven (54% verslechtering tegen 9% die een verbetering ervaart). De genoemde redenen zijn: meer informatie moeten aanleveren, langere doorlooptijden en een meer onzekere uitkomst. Banken geven aan dat bij de behandeling van kredietaanvragen nu meer oog is voor de risico's dan een paar jaar geleden.

- Van de bedrijven die spaardiensten afnemen geeft een aanzienlijk deel (47%) aan dat deze verslechterd is sinds 2008 en dat dit ligt aan de hoogte van de rentevergoeding. Naast de rentevergoeding zijn reputatie en kredietwaardigheid belangrijker geworden voor bedrijven. Voor kapitaalmarktdiensten worden binnen het onderzoek geen duidelijke veranderingen geconstateerd, maar deze worden door relatief weinig bedrijven afgenomen.

- Uit de enquête blijkt dat een minderheid van de bedrijven sinds 2008 is overgestapt. Een deel van de bedrijven die niet zijn overgestapt geeft aan dat wel overwogen te hebben. Ongeveer tweederde van de bedrijven is niet overgestapt en heeft dat niet overwogen. Deze bevindingen zijn in lijn met het onderzoek van de NMa naar productkoppeling en overstapdrempels bij bancaire dienstverlening aan het MKB [8] waar geconcludeerd wordt dat een deel van de ondernemers niet overstapt vanwege verwachte overstapdrempels.

- Voor de toekomst geven de banken aan dat er nog een hoge mate van "leverage" in het bancaire systeem zit, d.w.z. relatief veel vreemd vermogen in verhouding tot eigen vermogen, en ze verwachten dat die nog zal afnemen. Banken verwachten verder dat hun huidige focus op risico ook de komende jaren actueel zal blijven, dat de looptijden van leningen zullen afnemen, en dat de huidige solvabiliteitsvereisten en prijsopslagen voor bedrijfskredieten (boven op de interbancaire rentes) niet zullen afnemen. Als de interbancaire rente gaat stijgen zal dit tot hogere absolute renteniveaus (d.w.z. interbancaire rente plus prijsopslag) leiden. Verder geven banken aan dat de concurrentie tussen banken in het grootbedrijfsegment (omzetten > EUR 50 miljoen) naar verwachting hoog blijft.

- De meeste banken hebben de indruk dat zij in het verleden niet altijd even goed hebben uitgelegd aan bedrijven wat de oorzaken van de financiële crisis waren en wat de gevolgen zijn van de crisis op hun dienstverlening aan bedrijven. Deze banken geven aan nu en in de toekomst meer aandacht aan communicatie te besteden.

3.2 Aanbevelingen voor verder onderzoek

Naar aanleiding van dit onderzoek kunnen de volgende suggesties worden gegeven voor verder onderzoek:

- Hoewel op het geaggregeerde niveau van de vier dienstcategorieën geen verminderd aanbod voor bedrijven in algemene zin is vastgesteld, is door de banken aangegeven dat er sinds de crisis wel degelijk van verminderd aanbod sprake is binnen bepaalde product/klantsegmenten. Voorbeelden die genoemd zijn in dit kader zijn bepaalde vormen van projectfinanciering, langlopende leningen, financiering door bancair durfkapitaal, of specifieke (risicovollere) diensten (bijv. leveraged finance). Binnen het huidige onderzoek kon dit niet worden bevestigd vanuit de vraagzijde. Het is interessant om dit verder te onderzoeken.

- Het is niet duidelijk waarom de gesproken AEX-bedrijven en de overige bedrijven zo sterk verschillen in hun perceptie van de bancaire dienstverlening. In de gesprekken met bedrijven is naar voren gekomen dat de volgende factoren hierin mogelijk van belang zijn: toegang hebben tot de kapitaalmarkt, omzetgrootte, het al dan niet hebben van een publieke rating (van een rating agency), maar ook deskundigheid en het professioneel willen/kunnen managen van de bankrelatie. Het is interessant en relevant om te onderzoeken welke combinatie van factoren hierin doorslaggevend is.

- De resultaten van het huidige onderzoek laten zien dat het groot- en middenbedrijf sinds 2008 gemiddeld genomen geen verslechtering of verbetering van prijs en voorwaarden van krediet ervaren. Het kredietaanvraagproces wordt duidelijk wel als verslechterd ervaren. Het onderzoek van EIM onder kleinere bedrijven geeft aan dat de kredietvoorwaarden en -prijzen verslechterd zijn volgens de meerderheid van de respondenten. Het zou interessant zijn om de oorzaken van deze verschillen tussen grotere en kleinere bedrijven preciezer vast te kunnen stellen.

- Het huidige onderzoek heeft zich puur gericht op de bancaire dienstverlening aan het bedrijfsleven, met een focus op het midden- en grootbedrijf. Het is tevens interessant om dit onderzoek uit te breiden naar de kleinere bedrijven.

3.3 Referenties

1 De Nederlandsche Bank. Statistieken financiële markten en financiële instellingen. [Online] 2011. http://www.statistics.dnb.nl.

2 European Central Bank. Bank lending survey (BLS). kwartaalmeting vanaf 2003.

3 Bank of International Settlements (BIS). An assessment of the long-term economic impact of stronger capital and liquidity requirements. 2010.

4 Bank of International Settlements (BIS). Assessing the macroeconomic impact of the transition to stronger capital and liquidity requirements. 2010.

5 EIM. Financiering van MKB bedrijven - overzichtsrapportage van de financieringssituatie in de periode 2008-2010. 2011.

6 European Commission. The new SME definition. 2005.

7 NEI Kenniscentrum voor Marktwerking en Mededinging. Fusies en overnames in het Nederlandse bankwezen: een instrument voor de NMa. 2000.

8 Nederlandse Mededingingsautoriteit (NMa). Productkoppeling en overstapdrempels bij bancaire dienstverlening aan het MKB. 2010.

9 EIM. Het buffervermogen van het MKB. 2010.

10 Nederlandse Mededingingsautoriteit (NMa). Rekening-courantkredietverlening aan het MKB. 2009.

11 Taskforce kredietverlening. Eindverslag taskforce kredietverlening. 2010.

12 MKB Servicedesk. Jaarrapportage ondernemerskredietdesk - november 2009 - half december 2010. 2010.

3.4 Onderzoeksteam

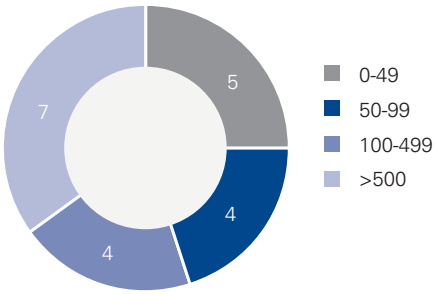
Het KPMG onderzoeksteam bestond uit de volgende leden: Gertjan Thomassen, Dick Korf, Paul Wessels, Murat Bozdemir en Jeroen Heijneman. De contactpersoon vanuit het Ministerie van Economische Zaken, Landbouw en Innovatie was Raoul Leering.

© 2011 KPMG Advisory N.V.

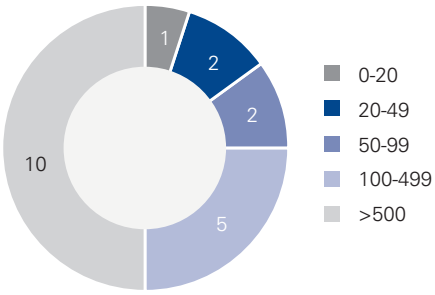
A Bijlagen

A.1. Karakteristieken van de 20 geinterviewde bedrijven

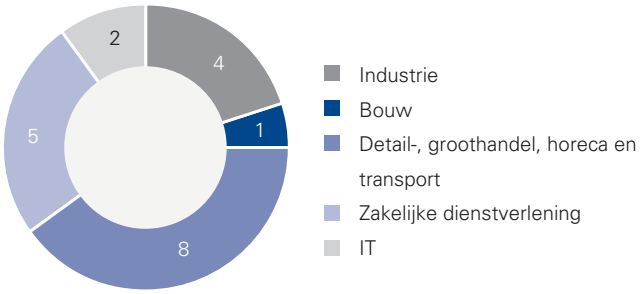
Indicatieve omzet (in EUR miljoen)



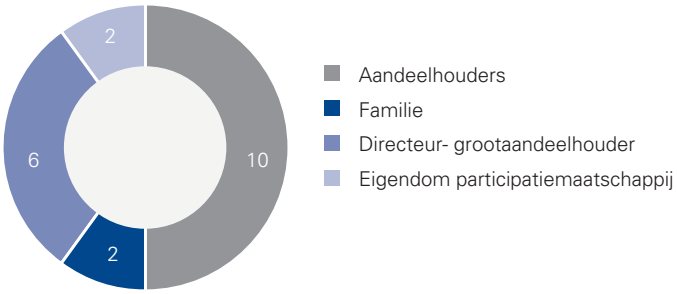
Aantal werknemers



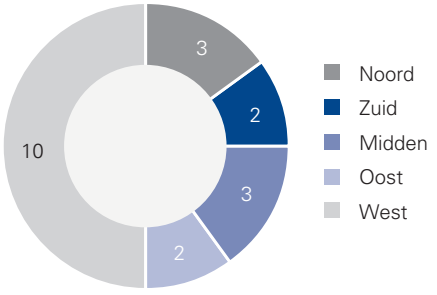
Sectorverdeling



Eigendomstructuur

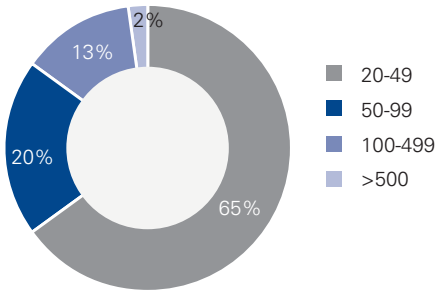


Regio's Nederland

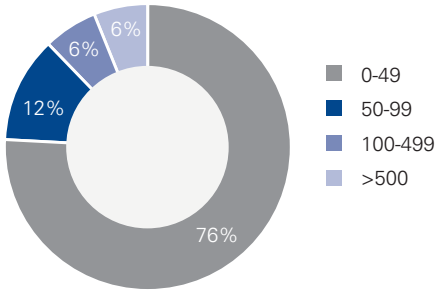


A.2 Karakteristieken van de enquetesteekproef (249 bedrijven)

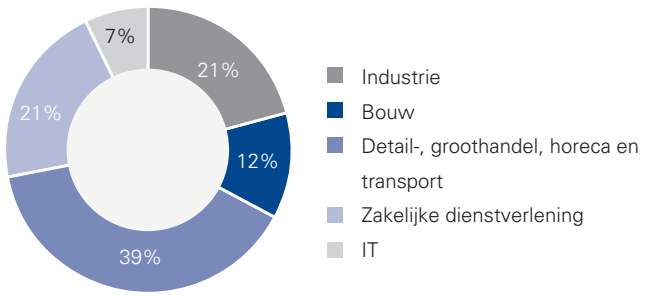
Gewogen aantal werknemers



Gewogen indicatieve omzet (in EUR miljoen)



Gewogen sectorverdeling



De in dit document vervatte informatie is van algemene aard en is niet toegespitst op de specifieke omstandigheden van een bepaalde persoon of entiteit. Wij streven ernaar juiste en tijdige informatie te verstrekken. Wij kunnen echter geen garantie geven dat dergelijke informatie op de datum waarop zij wordt ontvangen nog juist is of in de toekomst blijft. Daarom adviseren wij u op grond van deze informatie geen beslissingen te nemen behoudens op grond van advies van deskundigen na een grondig onderzoek van de desbetreffende situatie.

© 2011 KPMG Advisory N.V., ingeschreven bij het handelsregister in Nederland onder nummer 33263682, is een dochtermaatschappij van KPMG Europe LLP en lid van het KPMG-netwerk van zelfstandige ondernemingen die verbonden zijn aan KPMG International Cooperative ('KPMG International'), een Zwitserse entiteit. Alle rechten voorbehouden. Gedrukt in Nederland. De naam KPMG, het logo en 'cutting through complexity' zijn geregistreerde merken van KPMG International Cooperative.