

## PRAXISTIPP 2016 - 03

"Und warum plötzlich jetzt?" will ein Kunde wissen, der für seine Betriebsmittellinie noch nie eine Bereitstellungsprovision bezahlt hat und auch nicht gedenkt, das künftig zu tun.

Firmenkundenbetreuer geraten da schon mal in Argumentationsnot. Manchen fallen mehr Gründe ein, warum man dem Kunden diese Extrakosten ersparen sollte, als Gründe, warum er sie bezahlen muss.

Was also hat sich geändert? Auf einen kurzen Nenner gebracht:

Die Herstellungskosten haben sich verteuert (Regulatorik, Sicherungseinrichtung, Eigenkapital)

Die seit Jahrzehnten gültige Kompensation von einstmals über 3% ist auf -0,4% gesunken (Strafzinsen auf EK- und für Liquiditätsvorhaltung).

Viele Institute haben diese Kosten über mehrere Jahre ohne Murren und Maulen tapfer für ihre Kunden getragen. Aber das kann ja so nicht für alle Zeit weitergehen.

Die Preisaufteilung in einen fixen Teil (Kosten der Linienbereitstellung) und einen variablen (Zinsen für Inanspruchnahmen) gibt es auch anderswo, ohne dass jemand mault: Telekom, BahnCard, Buchclub, Heizungswartung. Dagegen gibt es die zeitlich unbefristete und kostenlose Reservierung der Handelsware nirgends außer bei Banken. Oder hätten Sie je gehört, dass man sich ein Auto beim Händler oder ein Paar Schuhe im Laden bis auf weiteres reservieren oder zurücklegen lassen kann?

Mit ein paar guten Argumenten schwindet die Besorgnis der Firmenkundenbetreuer; und eine kundenorientierte, nachvollziehbare Kommunikation (Muster in der Anlage) beim Kunden erhöht die Akzeptanz. Einige werden protestieren und verhandeln wollen. Aber erstens sind das weniger als 10%; und zweitens kann man die meist vorher namentlich benennen. Mit denen muss man halt reden. Übrigens: Die protestieren sowieso, egal, wie hoch Sie die Kreditprovision ansetzen. Deshalb lieber 1,5% als 0,5%. Je 100 Mio Zusagen geht es immerhin um 1,5 Mio p.a.

Viel Erfolg!