



Bankieren in de bus

Auteur(s):

Lecq, F. van der
Hoofdredacteur ESB

Verschenen in:

ESB, 87e jaargang, nr. 4389, pagina 897, 13 december 2002

Rubriek:

Van de redactie

Trefwoord(en):

De relatie tussen die paar grote banken in Nederland en die miljoenen particulieren blijft een lastige. Om internationaal mee te komen moeten de banken expanderen, liefst internationaal, en dat vergt middelen. De particulier is doorgaans niet renderend en dreigt erbij in te schieten. Hoewel de tarifiering van betaaldiensten dankzij heftig verzet van de rekeninghouders is gesneuveld, zijn die rekeninghouders voor de bank nog niet echt in beeld gekomen. Tweewekelijkse dagafschriften, enveloppen die niet langer portvrij zijn, internetbankieren opdat de klant de data-invoerwerkzaamheden van de bank overneemt: het is de vraag wie hier klant en wie hier koning is.

De recente rationalisatie betreft een grote sluitingsslag in het achterland van Amsterdam Zuid-Oost. Met name in het dunbevolkte Oosten en Noorden is menig klein bankfiliaal gesloten en verdween menig spreekuur van de banken in bejaardentehuizen. Vooral de Rabobank hield trouw 'zitting' in bejaardentehuizen en kon in ruil daarvoor pensioeninkomens en ouderdomsvermogens beheren. Dit lijkt echter niet meer uit te kunnen. Bejaarden worden nu door de bank getraind in het gebruik van de chipknip en bejaardenhuizen worden gestimuleerd om de bijbehorende oplaad- en betaalapparatuur zelf aan te schaffen¹. Als bejaarden in hun eigen omgeving alles elektronisch betalen, scheelt dat veel kastransacties. De zittingen kunnen dan desgewenst worden beperkt. Blijkbaar is zelfs dat nog erg kostbaar, want anders had de Rabobank de bejaardenhuizen de apparatuur wel kado gedaan, als investering in de efficiëntieslag. Of gewoon als marketingactie, zoals Magnum ooit de ijsdetaillisten van vrieskisten voorzag.

Niet alleen de Rabobank sloot vestigingen, ook abn amro en de Postbank haalden er het rode potlood door. Zolang het voor rekeninghouders onmogelijk is om met behoud van hun bankrekeningnummer een andere bank te kiezen, zijn de overstapkosten te hoog om op basis van bereikbaarheid een andere bank te kiezen. Andersom geldt voor banken dat zij er dan niet in kunnen slagen om door slim te concurreren in een dorp voldoende volume binnen te halen om schaalvoordelen te benutten. Het invoeren van nummerportabiliteit zou hier verandering in kunnen brengen. Hier kunnen twee doelen worden bereikt: meer concurrentie op de markt voor betaaldiensten en meer aanbod van bankdiensten op het platteland.

Zoals zo vaak in het leven hebben we hier ook te maken met een prisoners' dilemma. Als banken er niet gezamenlijk naar streven om de dienstverlening op het platteland hoog te houden en gegeven de transactiekosten door gebrek aan nummerportabiliteit, valt voor iedere afzonderlijke bank een kostenvoordeel op de concurrent te behalen door kleine kantoren te sluiten. De banken kan dan ook geen gebrek aan rationaliteit worden verweten. Wel kan hun maatschappelijke verantwoordelijkheid ter discussie worden gesteld, maar dat valt strikt genomen buiten de economie. Tweede Kamerlid Ferd Crone bedacht een economische constructie om het maatschappelijke doel te realiseren. Banken moeten volgens hem gezamenlijk betalen voor de kantoren in de kleine kernen, waarbij ze per vestiging kunnen meedingen om het exploitatiecontract. Wie het goedkoopste de diensten van alle grote banken kan aanbieden, mag de vestiging exploiteren en de kosten ervan verrekenen via een orgaan dat onder toezicht van De Nederlandsche Bank zou komen te staan. Dit voorstel tot overheidsingrijpen heeft de gemoederen in beweging gebracht. Juist nu start de Rabobank met servicepunten in kleine dorpen en bejaardeninstellingen en komt de abn amro met een servicebus. Ook de Postbank, van oudsher de bank voor de kleine man, komt over de brug met geldservicepunten in gebieden waar minstens vijfhonderd eigen klanten wonen. Vermoedelijk zijn de nieuwe

initiatieven goedkoper dan het voorstel van Crone en wil men de wetgever te snel af zijn.

Dat is nou jammer. Met kostprijsdekkende tarieven voor gastgebruik is het immers niet nodig dat elke bank opnieuw in geldopnamepunten gaat voorzien. Zelfs waar het gaat om kasopnames, die voor veel ouderen essentieel zijn, kan een verrekensysteem worden ontworpen zodat met een gezamenlijke kas kan worden volstaan. Waar de concurrentie wel geldt, is in overige dienstverlening en advisering. De zittingen in bejaardenhuizen zijn hiervan een voorbeeld, maar ook het bankloket bij de apotheek of supermarkt kan een vorm zijn. De Rabobank heeft dit begrepen en breidt de zittingen uit². De servicebus van abn amro biedt echter nauwelijks meer dan een geldautomaat, een telefoonlijn naar ouderenbond anbo en een aansluiting op internet voor het internetbankieren³. Men kan weliswaar "contact leggen" met een customer contact centre van de bank, maar of bejaarden hierop zitten te wachten, is de vraag. Ook voor de andere klanten op het platteland zal dit weinig toevoegen. Wie gaat nou in een bus zitten bellen of zijn acceptgirootjes zitten invoeren als dit ook thuis kan? Echte mensen, met echte belangstelling voor de particulier en een passend advies, dat is de toegevoegde waarde van de bank die naar u toekomt. Hopelijk blijft men in Zuid-Oost door het raam naar buiten kijken. Daar staat de particuliere klant, die graag door een mens geholpen wil worden

1 Ph. de Wit, Rabobank wil ouderen nu ook laten chippen, NRC Handelsblad, 27 november 2002.

2 Rabobank wil netwerk fors uitbreiden, NRC Handelsblad, 20 november 2002.

3 Zie persbericht op www.anbo.nl

Copyright © 2002 - 2003 Economisch Statistische Berichten (www.economie.nl)