



Kredit- und WirtschaftsMediation & Systemisches Coaching

Nur eine Bankverbindung – kann das auch Nachteile haben?

In der Arbeit der KWM stoßen wir immer wieder auf das Thema, dass sich langjährige Kunden von ihrem Kreditinstitut nicht mehr verstanden fühlen. Es kommt zu Irritationen, die letztendlich zu einem nachhaltig gestörten Verhältnis zwischen Kunde und Bank führen. Ein anonymisierter Fall:

Die Situation:

Der erfolgreiche Mittelständler (Kunde) ist seit Gründung seiner Firma beim selben ortsansässigen Kreditinstitut (Bank) Kunde. Der Kunde unterhält alle Firmenkonten, Privatkonten, Geldanlagen und Kredite bei dieser Bank. Viele Dinge werden mit den Bankmitarbeitern auf Zuruf erledigt. Ein besonderer Kontakt zum Vorstand besteht nicht; darin sieht der Kunde keine Notwendigkeit.

Der Kunde erhält ein gutes Angebot für eine Immobilie mit vielversprechender Rendite, die er gern als weiteren Baustein für seine Altersvorsorge erwerben möchte.

In der Vergangenheit wurden solche Transaktionen zu 100% von der Bank zu Bestkonditionen mitgetragen. Davon geht der Kunde nun auch aus und vereinbart einen Notartermin mit dem Verkäufer.

Tage später reicht der Kunde den Kaufvertrag mit einer Kostenaufstellung und den nötigen Beleihungsunterlagen bei der Bank ein und bittet, die Finanzierung zu den bekannt hervorragenden Konditionen fertig zu machen. Die nötigen Unterschriften will der Kunde in den nächsten Tagen leisten. Zahlungstermin ist in 2 Wochen.

Die Bank reagiert mit Rückfragen und einem Konditionsangebot, dass den Kunden verwundert.

Was war geschehen?; zwei Perspektiven: Kunde:

Sein Verhalten war so wie immer; er hat im Glauben auf Erfahrungswerte mit seiner Bank eine Entscheidung getroffen und ging davon aus, dass sein Kundenwunsch zeitnah und unbürokratisch erfüllt wird.

Bank:

Ein Kunde stellt die Bank vor eine zeitkritische Tatsache, ohne dass die Bank vorher die Möglichkeit einer notwendigen Prüfung des Kreditantrages hatte.

Die Standpunkte:

Der Kunde ist enttäuscht und argumentiert:

- die Bank hat die volle Transparenz zu seinen finanziellen Verhältnissen
- in der Vergangenheit hat er immer so gehandelt und die Bank hat alles mitgetragen
- er hat keine Zeit für solche Diskussionen.

Die Bank argumentiert:

- der Kunde ist ein wertvoller Vollkunde, zur nötigen Beurteilung des Kreditwunsches liegen allerdings



nötige Einkommensnachweise nicht vor

- eine ordentliche Prüfung der Objektunterlagen ist aufgrund der knappen Zeit kaum möglich
- das Gesamtportfolio des Kunden bringt die Bank an ihre Kreditmöglichkeiten.

Lösungsansätze:

In einem Klärungsgespräch, das KWM auf Wunsch des Kunden moderiert, wird an der Veränderung der Perspektiven gearbeitet.

Der Kunde hätte im Vorfeld des Notartermins die Bank informieren müssen.

Die Bank hätte in einem Jahresgespräch auf die Tatsache aufmerksam machen müssen, dass gewisse Einkommensunterlagen nicht auf dem neuesten Stand sind und Grenzen des Gesamtengagements des Kunden bald erreicht sind.

Fazit:

Für Kunde und Bank kann es sich zum Nachteil entwickeln, wenn die Bank als einzige den Kunden in allen seinen Belangen betreut. Regionalkreditinstitute können aufgrund regulatorischer Bestimmungen an ihre Grenzen stoßen. Dem Kunden entgehen Perspektiven anderer Kreditgeber zu seinen Themen.

Der Weg zum Erfolg ist die Kommunikation; dafür steht Ihre KWM!

KWM steht hier mit einem passgenauen Konfliktpräventionsprogramm zur Verfügung. Der nächste KWM Newsletter erscheint im Mai 2018.

Bis dahin grüßt Sie Ihr

Georg Merklinger
Wirtschaftsmediator (IHK)
Systemischer Coach (SG)
Lizenziert durch den BM
EUCON Business Mediator

Beide Seiten wollen daran arbeiten und ab sofort alle sechs Monate das Gesamtengagement besprechen.

Kunde und Bank stimmen dem KWM Vorschlag zu, eine zweite Bankverbindung aufzubauen.

Vorteile für

den Kunden:

- mehr Transparenz über den Bankenmarkt
- neue Perspektiven aus der Beratung einer anderen Bank
- Erhöhung der unternehmerischen Freiheit.

die Bank:

- das Gesamtportfolio verlagert sich auf zwei Schultern
- es wird ein höheres Verständnis von Kreditentscheidungsprozessen und den Bedürfnissen von Kreditgebern geschaffen.