

Studie

GUTE BANKEN

Welche Banken kümmern sich heute wirklich noch um den Mittelstand? Elf Filial-Institute im Service- und Fachkompetenztest

Fleißig wie die Ameisen: Der Mittelstand will zwar expandieren – doch nur wenige Unternehmen erhalten lebenswichtige Kredite

SCHLECHTE BANKEN



„Die Commerzbank betreut gut eine Million Firmen- und Geschäftskunden mit einer Kreditlinie von 130 Milliarden Euro“

Markus Beumer, Commerzbank-Vorstand für das Mittelstandsbank-Segment

Nicht Fisch, nicht Fleisch – eine Mischung aus Skepsis und Zuversicht trübt die Stimmung im Mittelstand. Während der KfW-Ifo-Geschäftsklima-Index Ende 2009 mit einem Plus von 1,4 Zählern erstmals seit Juli 2008 wieder in den positiven Bereich drehte (s. Grafik r. o.) und damit Hoffnung signalisierte, warnt Mario Ohoven vor Euphorie. Denn: Dem Präsidenten des Bundesverbands mittelständischer Wirtschaft graut es vor einer Kreditklemme, die die Erholung wieder abwürgen könnte.

Eine berechtigte Angst, die viele Experten teilen. Dem aktuellen deutschen Mittelstandsbarometer zufolge rechnen nur 21 der insgesamt 130 befragten Fachleute damit, dass sich in den nächsten sechs Monaten die Bedingungen zur Beschaffung von Firmenkrediten für mittelständische Betriebe verbessern werden. Vielmehr herrscht die Meinung, dass Banken bei der Kreditvergabe zu restriktiv vorgehen (s. Grafik r. u.). „Das Rating ist nach wie vor das Nadelöhr des Mittelstands“, erklärt Stefan Buschmann, Chef der Buschmann Wirtschafts- und Steuerberatung. Rigide Anweisungen an Berater hätten eine bremsende Wirkung auf Darlehen, was Expansionsfreudige verunsichert. Der KPMG-Studie „Mythos Beratung – was mittelständische Unternehmer von ihrer Bankbeziehung erwarten“ zufolge fühlen sich rund 16 Prozent der Firmenkunden gegenüber

der Bank als bloße Bittsteller (s. Grafik Seite 73).

Doch welches Geldhaus kümmert sich eigentlich um den Mittelstand? Antwort darauf gibt das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ). Zusammen mit der Kanzlei Buschmann nahm das DISQ für FOCUS-MONEY elf überregionale Banken unter die Lupe. Um Service und Kompetenz der Institute zu testen, wurden die Banker mit realen, jedoch anonymisierten Anfragen zu Finanzierung und Altersvorsorge eines Franchise-Partners und zweier von der Kanzlei Buschmann vertretenen Unternehmen konfrontiert (s. Methode Seite 72 und Tabelle Seite 73).

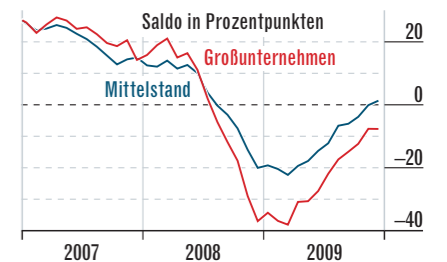
Kunde König. Als Top-Institut entpuppte sich die Commerzbank, gefolgt von Deutscher Bank und Hamburger Sparkasse (s. Tabelle u.). „Die Commerzbank glänzte mit der besten Servicequalität und bewies das größte Know-how im Bereich Finanzierung“, resümiert Markus Hamer, Geschäftsführer des DISQ. „Wer Unternehmen über komplexe Investitionsvorhaben umfassend beraten will, muss sie in- und auswendig kennen. Das nimmt manchmal viel Zeit in Anspruch. Und die nehmen sich unsere engagierten Berater“, erklärt Vorstand Markus Beumer, bei der Commerzbank für das Segment Mittelstandsbank verantwortlich.

Absolut spitze war die Commerzbank bei den Filialtests. „Die Berater überzeug-

Silberstreif am Horizont

Mit einem Plus von 1,4 Zählern drehte das mittelständische Geschäftsklima Ende 2009 erstmals wieder ins Positive – Hinweis auf eine konjunkturelle Erholung.

KfW-Ifo-Geschäftsklima-Index Deutschland



Quelle: KfW-Bankengruppe

Hürdenlauf um Kredite

Aus Sicht der meisten Mittelständler gewähren Banken heute Firmenkunden nur noch bei sehr guter Bonität und unter hohen Auflagen Kredite.

Stimmen Sie folgenden Aussagen zu? Von 0 (stimme voll zu) bis 100 (stimme gar nicht zu)

Banken sind bei Krediten zu eingeschränkt.

21,4

Mittelstandsprogramme reichen bei Weitem nicht.

40,6

Die systematische Prüfung auf Forderungsausfälle ist zu wenig verbreitet.

45,7

Kapitalbeteiligung von Mitarbeitern am Unternehmen wäre hilfreich.

47,1

Die Finanzierung durch Beteiligungsgesellschaften ist eine gute Alternative.

48,9

Quelle: Deutsches Mittelstands-Barometer

Beste Mittelstandsbank 2009: wie die Gewinner abschnitten

Bank	Gesamtergebnis ¹⁾		Servicequalität (Gewichtung 30%)				Fachkompetenz (Gewichtung 70%)					
			Telefonkontakt (Gewichtung 25%)		Filialtest (Gewichtung 75%)		Existenzgründung (Gewichtung 10%)		Finanzierung (Gewichtung 50%)		Altersvorsorge (Gewichtung 40%)	
			Punkte ²⁾	Rang	Punkte ²⁾	Rang	Punkte ²⁾	Rang	Punkte ²⁾	Rang	Punkte ²⁾	Rang
Commerzbank	98,5	1	81,9	2	95,4	1	83,9	5	86,3	1	78,8	4
Deutsche Bank	87,7	2	49,6	11	90,1	3	91,9	1	78,1	3	90,0	1
Hamburger Sparkasse	57,2	3	60,0	8	83,1	5	25,2	8	79,7	2	48,8	8

¹⁾Benchmark-Punkte aus der Zusammenführung der Teilergebnisse „Servicequalität“ und „Fachkompetenz“; ²⁾auf einer Skala von 0 bis 100

Quelle: Deutsches Institut für Service-Qualität

METHODE

Penible Prüfung

Zum zweiten Mal hat das Deutsche Institut für Service-Qualität für FOCUS-MONEY die Banken mit dem besten Service für Mittelständler ermittelt. So wurde getestet:

Zielsetzung:

Nach dem Krisenjahr 2009 scheint sich die Wirtschaftslage aufzuheilen. Der Mittelstand, Rückgrat der deutschen Wirtschaft, jedoch bleibt angespannt. Groß ist die Sorge, dass die geringe Kreditbereitschaft der Banken die einsetzende Erholung ersticken könnte.

Wo sind also Mittelständler unter den aktuell schwierigen Rahmenbedingungen wirklich gut aufgehoben? Wer überzeugt durch erstklassige Fachkompetenz, nicht nur bei Fragen zur Finanzierung, sondern auch hinsichtlich Existenzgründung oder Altersvorsorge? Wer ist grundsätzlich bei all diesen Themen zur Zusammenarbeit bereit? Und welche Bank ist sowohl im persönlichen als auch im telefonischen Kontakt engagierter Ansprechpartner? Antworten darauf geben das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ) und die Buschmann Wirtschafts- und Steuerberatungs GmbH. Die beiden Firmen nahmen im Zeitraum August bis November insgesamt elf überregionale Banken, Sparkassen und Volksbanken in Berlin, Hamburg und München unter die Lupe. Um einen umfassenden Eindruck hinsichtlich der Servicequalität und fachlichen Kompetenz der Institute für Mittelständler zu erhalten, organisierten die Mitarbeiter von Buschmann und DISQ je zwei Testläufe pro Unternehmen. Neben der Analyse des telefonischen und persönlichen Kontakts standen dabei insbesondere die Lösungskompetenz bei Fachfragen hinsichtlich Mittelstandsthemen wie die Finanzierung von Investitionen, der Existenzgründung oder Altersvorsorge im Vordergrund der Betrachtung.

Testverfahren:

Im Rahmen von „Mystery-Tests“ wurden die Geldinstitute mit Anliegen von drei Mittelständlern konfrontiert. Die Szenarien: Der Existenzgründer benötigt 65000 Euro als Investitionskredit für Geschäftsausstattung und Expansion seiner Unternehmung. Zudem fragt er nach einem Dispositionskredit über 20000 Euro. Auch interessiert sich der Franchiser für staatliche Fördermittel und Produkte zur privaten Altersvorsorge.

Der Vertreter der Handels-GmbH für Dienstkleidung spricht wegen eines Betriebsmittelkredits über 500000 Euro mit einer Laufzeit von drei bis fünf Jahren vor. Zusätzlich soll ein Dispo in gleicher Höhe gewährt werden.

Des Weiteren werden die Banker um eine Einschätzung und mögliche Ansatzpunkte zur Verbesserung des Ratings der GmbH gebeten. Auch staatliche Fördermittel und weitere Instrumente der Liquiditätsbeschaffung und -sicherung sind von Belang. Das Unternehmen verfügt über hohe Lagerbestände. Zur Lagerung der Stoffe und halbfertigen Waren wurden bislang Lagerhallen angemietet. Die Gesellschaft bzw. der Gesellschafter plant daher den Erwerb eigener Lagerräume mit einem Investitionsbedarf über 500000 bis 800000 Euro und wünscht dazu ein Angebot. Wichtig: Die Absicherung des Dispositionskredits soll auf Grund ausreichender Vermögensgegenstände des Umlaufvermögens nicht über eine persönliche Bürgschaft erfolgen.

Der 52-jährige Alleingesellschafter eines Maschinenbauers schließlich ist verheiratet und hat drei Kinder (alle in Ausbildung). Sein monatlicher Gewinnanteil beläuft sich auf 22000 Euro. Das private Vermögen aber reicht nicht aus, um den Lebensstandard im Alter zu halten. Die Berater sollen daher prüfen, welche Wege der Altersvorsorge von der Bank unterstützt werden könnten. Zudem sollen Möglichkeiten und Produkte der betrieblichen Altersvorsorge für die 37 Mitarbeiter des Unternehmens aufgezeigt werden. Besonderheiten: Der Unternehmer verfügt über keine Altersvorsorgeaufwendungen, die sich als Sonderausgaben einkommensteuermindernd auswirken würden. Da er verheiratet ist, besteht die Möglichkeit, bis zu 40000 Euro jährlich als Rürup-Rente anzulegen.

Basis für die drei Testszenarien waren stets reale Fälle. Dementsprechend erhielten die Bankberater immer echte Businesspläne und Bilanzen in anonymisierter Form. Während der DISQ-Vertreter in der Rolle eines Franchise-Nehmers einer am Markt existierenden Coffee-Shop-Kette direkt die Banken kontaktierte, wurden die beiden etablierten Firmen von einem Steuerberater der Buschmann Wirtschafts- und Steuerberatung vertreten.

Die Untersuchung gliedert sich in die Bereiche Servicequalität und Fachkompetenz: Zunächst wurde auf Basis der Szenarien (Existenzgründer und etablierte Unternehmen) ein Telefonat initiiert, um einen Gesprächstermin zu vereinbaren und vorzubereiten. Wichtige Rollen spielten in diesem Kontext u.a. Wartezeit, Glaubwürdigkeit des

Beraters, Individualität und Verständlichkeit des Gesprächs. Der anschließende Testbesuch (Filiertest) wurde hinsichtlich von Servicekriterien wie Motivation und Freundlichkeit des Bankers oder des bloßen Erscheinungsbilds der Filiale ausgewertet. Die Ergebnisse von Telefon- (Gewichtung 25%) und Filiertest (Gewichtung 75%) verschmolzen im Urteil zur Servicequalität.

Unterstützt von der Kanzlei Buschmann, erfolgte im zweiten Schritt die Bewertung der in den Gesprächen mit den Beratern vorgebrachten fachlichen Inhalte und der durch die Banken eingereichten schriftlichen Angebote. Wichtig: Da im Existenzgründer-Szenario bis auf eine Ausnahme die Finanzhäuser keine schriftlichen Angebote machten, basiert die Auswertung fachspezifischer Inhalte auf den im Beratungsgespräch erörterten Sachverhalten. Die jeweiligen Ergebnisse für die drei Bereiche Existenzgründung (Gewichtung 10%), Finanzierung (Gewichtung 50%) und Altersvorsorge (Gewichtung 40%) wurden anschließend zu einem Gesamtergebnis für die Fachkompetenz zusammengeführt.

Im letzten Schritt schließlich erfolgte die Ermittlung des Testsiegers aus den Teilergebnissen von Servicequalität (Gewichtung 30%) und Fachkompetenz (Gewichtung 70%).

Gewichtung:

Die Leistungsfähigkeit der Banken in puncto Servicequalität und Fachkompetenz in den jeweiligen Teilbereichen (Filiertest, Finanzierung, Altersvorsorge usw.) wurde auf einer Skala von 0 (mangelhaft) bis 100 (ausgezeichnet) bewertet und nachfolgend anhand einer vorgegebenen Gewichtung zum Gesamtergebnis verschmolzen und auf diese Weise die Testsieger bestimmt.

Folgende Banken wurden analysiert:

- Berliner Sparkasse
- Berliner Volksbank
- Commerzbank
- Deutsche Bank
- Dresdner Bank
- Hamburger Sparkasse
- Hamburger Volksbank
- HypoVereinsbank
- Münchner Bank
- Postbank
- Stadtsparkasse München



ten mit dem höchsten Kompetenzgrad und der besten Kommunikationsqualität“, lobt Hamer. Auch beim Thema Finanzierung ließen sie die Konkurrenz hinter sich. „Die Berater hatten sich sehr gut vorbereitet“, sagt Hamer. Aspekte wie Liquiditätsbeschaffung und -sicherung wurden dezidiert behandelt. Das Angebot der Bankgestellten zum angefragten Betriebsmittel- und Dispositionskredit erhielt von den Testern die höchste Punktzahl. Zudem wurden die Möglichkeiten staatlicher Förderung ausgiebig angesprochen. Eine perfekte Performance, die auf der kontinuierlichen Aus- und Weiterbildung der Firmenkundenbetreuer basiert. „Systematisch werden unsere Mitarbeiter in Strategie-, Rating- und Bilanzstrukturgesprächen sowie in dem Themenbereich Zukunftsanalyse geschult“, betont Beumer.

Scharfer Blick. Die Hamburger Sparkasse glänzte bei der Finanzierung mit einem zweiten Rang. Nur sie diskutierte die Frage: Wer kauft am besten die zu finanzierende Lagerhalle – Gesellschafter oder neu zu gründende Immobiliengesellschaft? Die Haspa entschied sich für die Immobiliengesellschaft. Richtig, denn: „So wandert die Halle nicht ins Betriebsvermögen der GmbH und ist frei von Gewerbesteuer“, sagt Buschmann.

Punkten konnte die Haspa auch mit ihrem ganzheitlichen Beratungsansatz, den sich viele Firmenkunden wünschen (s. Grafik r. u.). „Dabei arbeiten Private-

Banking-Berater und Firmenkundenbetreuer eng zusammen“, so Firmenkunden-Vorstand Frank Brockmann.

Wenig rühmlich indes war der Auftritt der Haspa bei Existenzgründern. Im Gegensatz zur Deutschen Bank, die im Umgang mit Franchise-Partnern glänzte. Vorbildlich zeigten sich die Berater bei der dezidierten Behandlung von Sicherheiten im Zuge der Unternehmensgründung und Vorschlägen zur steuerlichen Optimierung. Der gute Auftritt hat seinen Grund. „Seit 2006 verfügen wir über ein Spezialistenteam, das sich nur mit dem Franchise-Markt, Systemen und damit verbundenen Chancen beschäftigt“, erklärt Cristof Reiser, Mitglied der Geschäftsleitung Privat- und Geschäftskunden Deutschland der Deutschen Bank. Kommen die Franchise-Berater vor Ort in den Filialen nicht weiter, können sie auf das Kompetenzteam zurückgreifen.

Fazit: Im Vergleich zum Mittelstandsbankentest von 2007 hat sich die Qualität der Beratung verbessert. „Allerdings war das Interesse hinsichtlich der Unterstützung von Existenzgründern wie vor zwei Jahren deutlich geringer ausgeprägt als bei Finanzierungsanfragen“, mahnt Hamer. Auch dürfe man nicht vergessen, dass die Beratungsleistung vom Engagement des Bankers abhängt – und damit immer tagesformabhängig sei. ■

THOMAS SCHICKLING



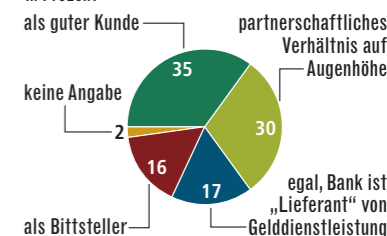
„Das Rating ist das Nadelöhr des Mittelstands bei Krediten. Und das Engagement der Banker steigt meist mit der Bonität des Unternehmens“

Stefan Buschmann, Rechtsanwalt und Steuerberater

Unterwürfige Haltung

In der Geschäftsbeziehung zur ihrer Hausbank sieht sich nahezu ein Sechstel der Firmenkunden in Geldfragen als bloßer Bittsteller.

Wie fühlen Sie sich als Firmenkunde in Ihrer Bank behandelt? in Prozent

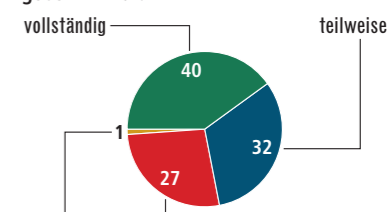


Quelle: KPMG

Keine strikte Trennung

Die Mehrheit der Firmenkunden wünscht sich eine ganzheitliche Beratung, die sowohl betriebliche als auch private Finanzen ordnet.

Inwieweit würden Sie bei einer Beratung Auskunft über Ihre finanzielle Situation geben? in Prozent



Quelle: KPMG

Getestete Unternehmensprofile en detail

Profile	Fall 1	Fall 2	Fall 3
Interessentenprofile			
Kategorie	Existenzgründer	etabliertes Unternehmen	etabliertes Unternehmen
Branche	Gastronomie	Handel	Maschinenbau
Rechtsform	GmbH	GmbH	GmbH & Co. KG
Mitarbeiter	–	42	37
Umsatz	200 000 Euro ¹⁾	16 000 000 Euro	13 700 000 Euro
Gewinn/Verlust	115 000 Euro ²⁾	805 000 Euro	1 640 000 Euro
Finanzierungsvorhaben			
Vorhaben	Gründung eines Coffee-Shops	Erwerb von Lagerräumen, Aufnahme Betriebsmittelkredit	–
Investitionssumme	90 000 Euro	1 300 000 Euro	–
Eigenkapital	25 000 Euro	1 350 000 Euro	6 100 000 Euro
benötigter Dispokredit	20 000 Euro	500 000 Euro	–
Sicherheiten	Filialen	Umlaufvermögen 3,5 Mio. Euro	nicht relevant
weitere Fragen an den Bankberater	Anspruch Fördermittel, private Altersvorsorge	Absicherung des Dispokredits ohne persönliche Bürgschaft	betriebliche und außerbetriebliche Altersvorsorge

¹⁾Plan 1. Jahr; ²⁾Plan ab 2. Jahr

Quelle: Deutsches Institut für Service-Qualität