

Test

Patente Partner

Bei welchen Banken werden kleine Betriebe am besten beraten? Zehn Institute im Finanzierungstest

MITTELSTAND



KONZERNE

Erschwerter Zugang: Kleinunternehmer haben es bei Banken nicht so leicht wie große Konzerne

Die Gewinner des Mittelstandsbanken-Tests

Rang	Bank	gewichteter Mittelwert	Einzelplatzierungen											
			Telefontest			Filialtest			Fachfragen			Angebot		
			Gründer 1	Gründer 2	GmbH/OHG	Gründer 1	Gründer 2	GmbH/OHG	Gründer 1	Gründer 2	GmbH	OHG	GmbH	OHG
1	Hamburger Sparkasse	3,3	1	6	4	6	5	1	1	6	1	1	5	4
2	Sparkasse Köln/Bonn	3,6	4	3	5	1	5	4	4	4	3	6	4	1
3	Berliner Volksbank	4,0	7	5	9	7	2	6	7	1	7	5	1	1

Quelle: DISQ



„Wir freuen uns über das gute Testergebnis. Es spornt uns an, weiter viel in Beratungskompetenz und Kundenorientierung zu investieren“

Jörg Wohlers, Firmenkunden-Vorstand der Hamburger Sparkasse

Das Dasein als kleiner und mittlerer Unternehmer sollte eigentlich wieder Spaß machen in Deutschland. Die Konjunktur brummt, die Unternehmensinsolvenzen nehmen gegenüber den Vorjahren kräftig ab, die Investitionsbereitschaft wächst (s. Grafiken rechts). Wenn da nicht die Banken wären. Fast traditionell ist das Verhältnis zwischen Geldinstituten und Mittelstand nicht das allerbeste.

Nur eine Drei auf der Notenskala von eins bis sechs vergaben Unternehmen im letzten Bankenrating des Verbands der Familienunternehmer (vormals ASU) im Schnitt für die Beziehung zu ihrer Hausbank. Zwar hat sich die Bewertung bei der Untersuchung Ende 2006 gegenüber den Vorjahren verbessert, selbst die besten Institute kommen aber über eine Zwei minus für die Qualität der Betreuung und die Konditionen nicht hinaus.

Zugeknöpfte Banken. Stefan Buschmann, Wirtschafts- und Steuerberater in Hamburg, ist enttäuscht: „Es ist leichter, einen Kredit über 100 Millionen Euro zu erhalten als einen über 10 000.“ Zwar hat sich auch hier die Lage in letzter Zeit grundsätzlich verbessert, wie Daten der Kreditanstalt für Wiederaufbau zeigen, gerade Kleinstbetriebe tun sich jedoch immer noch schwer, fremde Mittel für ihre Vorhaben zu bekommen (s. Grafik rechts).

Bei welcher Bank erfahren Unternehmer die beste Unterstützung? Das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ) ging zusammen mit der Buschmann Wirtschafts- und Steuerberatungs GmbH in Hamburg für FOCUS-MONEY diesen Fragen nach und kürte Deutschlands beste Mittelstandsbank 2007. In einem aufwendigen Verfahren nahmen die Tester des DISQ zehn ausgewählte Institute unter die Lupe und konfrontierten sie mit realen, jedoch anonymisierten Finanzierungsanfragen zweier Existenzgründer und zweier etablierter Unternehmen (s. Kasten und Tabelle S. 64–65).

Am besten präsentierte sich die Hamburger Sparkasse (Haspa), gefolgt von

der Sparkasse Köln/Bonn und der Berliner Volksbank. „Das gute Testergebnis spornt uns an, weiter viel in Beratungskompetenz und Kundenorientierung zu investieren“, erklärt Jörg Wohlers, Firmenkunden-Vorstand der Haspa. Fünfmal sicherten sich die Hanseaten in den Einzeltests, die in die Gesamtwertung einfließen, Platz eins (s. Tabelle links). „Das Institut überzeugte vor allem bei den fachspezifischen Fragen. Sowohl beim Existenzgründer aus der Gastronomie als auch bei den beiden etablierten Firmen aus der Druck- sowie Hard- und Software-Branche zeigte die Haspa Engagement, führte kompetente Beratungsgespräche und signalisierte Finanzierungsbereitschaft“, lobt DISQ-Geschäftsführerin Bianca Möller.

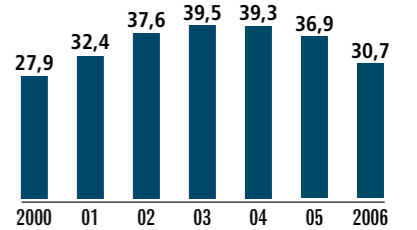
Blick fürs Ganze. Punkte sammelte die Bank von der Elbe vor allem durch ihren ganzheitlichen Beratungsansatz. „Wir beobachten bei inhabergeführten Unternehmen eine rasant steigende Nachfrage, über steuerliche und betriebswirtschaftliche Aspekte des Geschäfts hinaus von der Bank etwa auch beim Vermögensaufbau fürs Alter betreut zu werden“, betont Berater Buschmann. Die Banken hätten hier jedoch noch erheblichen Nachholbedarf. Zu oft würden schlicht hauseigene Standardprodukte empfohlen, was nicht befriedigend sei.

Nicht so bei der Haspa: Sie gab neben dem Hauptthema Finanzierung auch zu Randbereichen wie Altersvorsorge, Factoring (Abtretung von Forderungen) und Zahlungsverkehr umfangreich Auskunft und nannte Konditionen. „Bei den Gründern sprach die Haspa das Thema Existenzgründungszuschüsse aktiv an, zeigte große Expertise auf dem Gebiet und bot Unterstützung bei der Fördermittelrecherche an“, so DISQ-Chefin Möller. Auch die Spezialthemen, die es für die Berater in den Unterlagen der Kunden zu entdecken galt, meisterte das Institut mit Bravour. So wurde im Fall der Druckerei, die einen Kredit für eine neue Ma- ▶

Weniger Pleiten

2006 sank die Zahl der Unternehmensinsolvenzen gegenüber dem Vorjahr um 16,7 Prozent auf den tiefsten Stand seit 2001.

Unternehmensinsolvenzen in Deutschland Anzahl in Tausend

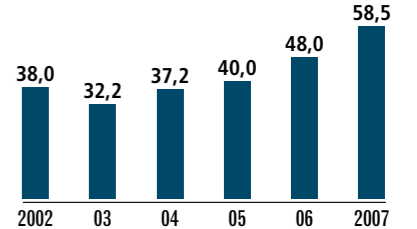


Quelle: Verband Creditreform

Mehr Mut

Deutschlands Mittelständler zeigen wieder Zuversicht. Die Zahl investitionsbereiter Firmen verdoppelte sich seit 2003 nahezu.

Investitionsbereitschaft des Mittelstands in Prozent der Befragten



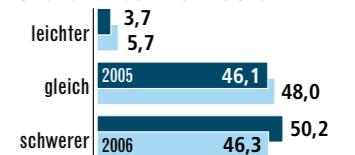
Quelle: Verband Creditreform

Bessere Zeiten

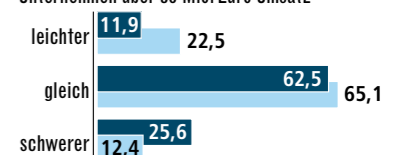
Unternehmen tun sich in Verhandlungen mit Banken um Kredite zunehmend leichter. Für große Betriebe allerdings hat sich das Klima deutlicher verbessert als für kleine.

Wie Betriebe das Klima für die Kreditaufnahme gegenüber dem Vorjahr bewerten in Prozent

Unternehmen bis 1 Mio. Euro Umsatz



Unternehmen über 50 Mio. Euro Umsatz



Quelle: Die Familienunternehmer

METHODE

Verdeckte Ermittlungen

Das Deutsche Institut für Service-Qualität in Hamburg hat für FOCUS-MONEY die Banken mit dem besten Service für Mittelständler ermittelt. Das Vorgehen im Detail:

Zielsetzung:

Wie steht es um die Servicequalität der Banken für Kunden aus dem Mittelstand? Zusammen mit der Buschmann Wirtschafts- und Steuerberatungs GmbH fühlte das Deutsche Institut für Service-Qualität zehn Instituten auf den Zahn. Wie ist die telefonische Kontaktqualität? Können unkompliziert Termine vereinbart werden? Welche Kompetenzen haben die Bankberater? Welches Engagement zeigen die Banken gegenüber Unternehmen unterschiedlicher Größe und Bonität sowie gegenüber Existenzgründern? Um einen umfassenden Eindruck von der Qualität zu erhalten, wurden Testberatungen durchgeführt und Finanzierungsanfragen an jedes Institut gestellt. Neben der Serviceanalyse des Beratungsgesprächs wurde insbesondere die Lösungskompetenz des Beraters untersucht. Im Vordergrund standen dabei:

- Servicequalität und Professionalität im Telefongespräch und beim Filialbesuch
- Engagement der Bank: Interesse am anfragenden Unternehmen, Aufzeigen von Finanzierungsmöglichkeiten, Abgabe von unverbindlichen Angeboten
- Kompetenz des Beraters hinsichtlich von Mittelstandsthemen wie Existenzgründung, Auslandsgeschäft, Rating, Leasing etc.

Testverfahren:

Die Analyse erfolgte im Zeitraum vom 15. Februar bis zum 31. August. Die Geldinstitute wurden dabei mit Anliegen von vier verschiedenen Mittelständlern konfrontiert (s. Tabelle rechts). Basis für den Test waren reale Fälle. Entsprechend wurden den Banken umfangreiche echte, jedoch anonymisierte Unterlagen zur Verfügung gestellt. Während die Tester in der Rolle der Existenzgründer direkt an die Institute herantraten, wurden die etablierten Unternehmen durch die Buschmann Wirtschafts- und Steuerberatung vertreten.

Für die Bankberater galt es, auf zuvor definierte Besonderheiten bei den vier Testfällen zu reagieren. So sollte etwa bei der Druckerei ein Angebot zum Maschinenleasing unterbreitet und beim Hard- und Software-Unternehmen ein unbelastetes Grundstück in der Sonderbilanz erkannt werden.

Insgesamt gliedert sich die Untersuchung in vier Bereiche: Zunächst wurde ein Telefongespräch durchgeführt, um einen Termin zu ver-

einbaren. Dieser fließt mit sechs Prozent in die Bewertung ein (u. a. Wartezeiten, Freundlichkeit, Kompetenz). Der anschließende Testbesuch wurde sowohl hinsichtlich der allgemeinen Servicequalität (Filialtest u. a. mit Bewertung von Atmosphäre, Bedarfsanalyse) ausgewertet als auch bezüglich der fachspezifischen Inhalte (Praxistest u. a. mit Bewertung ganzheitlicher Beratungsansatz, Aufzeigen von Finanzierungsmöglichkeiten). Der Filialtest ist mit 15 Prozent gewichtet, der fachspezifische Teil als bedeutendster Aspekt der Analyse mit 50 Prozent. Schließlich wurde das unverbindliche Angebot der Banken (u. a. Erklärung der Finanzierungsbereitschaft, Beschaffenheit der Unterlagen) mit einem Gewicht von 29 Prozent in der Untersuchung berücksichtigt. Die Gewichtung der einzelnen Kriterien bei Praxistest und Finanzierungsangebot ist bei den vier Testfällen unterschiedlich, da in jedem Fall andere Inhalte getestet und verschiedene Schwerpunkte gesetzt wurden.

Bestimmung der Kriterien:

Die Auswahl der zu testenden Kriterien sowie deren Gewichtung wurden im Rahmen von Fokusgruppengesprächen evaluiert. Die Gruppendiskussionen zeigten auf, welche Aspekte den Geschäftskunden in ihrer Bankbeziehung besonders wichtig sind. Am häufigsten wurde in diesem Zusammenhang das Kriterium Kompetenz genannt (Beraterkompetenz, Sachverständnis, Know-how, gute Ausbildung, Fachkompetenz). Das Engagement der Banken für ihre Anliegen lag den Befragten ebenfalls am Herzen, sie wünschten sich „Gesprächsbereitschaft“, „aktive Geschäftsbegleitung“, „persönliche Betreuung“, „Individualität“ und „Beratungsqualität“. Zwei Kriterien, die außerdem hoch eingestuft wurden, waren die allgemeine Servicequalität (Erreichbarkeit, Service, schnelles Handeln usw.) sowie das Entwickeln von Finanzierungslösungen (Kreativität, Risikobereitschaft, neue Finanzierungsformen usw.). Die konkreten Konditionen wurden dagegen nur von wenigen als wichtig bezeichnet. Als These wurde bestätigt, dass die Unternehmen bereit sind, für eine gute Beratung etwas höhere Konditionen in Kauf zu nehmen. Dabei war den Mittelständlern eine ganzheitliche Beratung wichtig, in

der z. B. über das Rating aufgeklärt und das Thema Altersvorsorge berücksichtigt wird.

Gewichtung:

Die Bewertung der Leistungen erfolgte durch ein Benchmarking. Die Ergebnisse der untergeordneten Einzelkriterien wurden auf einer Skala von 0 bis 50 umgerechnet. Das jeweils beste Unternehmen erhielt den Indexwert 50, das schlechteste den Wert 0. Die anderen in den Vergleich einbezogenen Institute erreichten dann Indexwerte kleiner als 50 entsprechend ihres relativen Leistungsunterschieds gegenüber dem Besten und Schlechtesten. Aus dem erreichten Wert wurden entsprechend der Gewichtungen die gewichteten Benchmarkpunkte der übergeordneten Kriterien berechnet.

In einer zweiten Stufe des Benchmarkings wurden den Ergebnissen der Unternehmen in den unterschiedlichen Teilbereichen der Untersuchung (Telefontest, Filialtest usw.) Ränge zugeordnet, die anschließend anhand des Gewichtungsschlüssels zu einem Gesamtrang zusammengeführt wurden. Die Gewichtung im Detail:

- Telefonkontakt Existenzgründer 1: 2 %
- Telefonkontakt Existenzgründer 2: 2 %
- Telefonkontakt Steuerberater (GmbH & Co. KG, OHG): 2 %
- Servicequalität Filialbesuch Gründer 1: 5 %
- Servicequalität Filialbesuch Gründer 2: 5 %
- Servicequalität Filialbesuch Steuerberater (GmbH & Co. KG, OHG): 5 %
- Praxistest Fachfragen Gründer 1: 12,5 %
- Praxistest Fachfragen Gründer 2: 12,5 %
- Praxistest Fachfragen GmbH & Co. KG: 12,5 %
- Praxistest Fachfragen OHG: 12,5 %
- Angebot GmbH & Co. KG: 14,5 %
- Angebot OHG: 14,5 %

Folgende Banken wurden getestet:

- Berliner Volksbank
- Commerzbank
- Deutsche Bank
- Dresdner Bank
- Frankfurter Volksbank
- Hamburger Sparkasse
- HypoVereinsbank
- Kreissparkasse Köln
- Postbank
- Sparkasse Köln/Bonn



„Die Hamburger Sparkasse überzeugte vor allem bei fachspezifischen Fragen. Sie zeigte Engagement und führte kompetente Beratungsgespräche“

Bianca Möller, Geschäftsführerin des Deutschen Instituts für Service-Qualität



schine suchte, ausführlich auf die Möglichkeit des Leasings hingewiesen und Unterstützung beim Auslandsgeschäft angeboten. Die anderen Banken zeigten weniger Einsatz.

Reichlich Schatten. Bei allen positiven Erlebnissen der Tester offenbarten die Banken jedoch auch zahlreiche Schwächen beim Umgang mit Geschäftskunden aus kleineren Betrieben. So scheiterte etwa beim Testfall des Jungunternehmers aus der Gastronomie bei zwei Banken schon die telefonische Kontaktaufnahme. Zwar wurden Daten aufgenommen und Rückrufe von Beratern angekündigt, tatsächlich meldete sich jedoch trotz Nachfrage niemand.

Im Fall des Existenzgründers, der sich als Personalberater selbstständig machen wollte, kam nur in vier von zehn Fällen ein Gesprächstermin zu Stande. Von den übrigen Banken wurde der Kundenwunsch, zunächst ohne Offenle-

gung aller Daten unverbindlich beraten zu werden, nicht akzeptiert. Ein Anbieter verlangte gar ein Beratungshonorar.

Bei den etablierten Unternehmen zeigten die Banken eine insgesamt höhere Gesprächsbereitschaft. Ein unverbindliches Finanzierungsangebot unterbreiteten im Fall der Druckerei jedoch nur sechs Geldhäuser, für die Hard- und Software-Firma lediglich vier. „Vielen Banken fehlt es am notwendigen Know-how, Geschäftsunterlagen wie Bilanzen und Businesspläne richtig zu interpretieren“, kritisiert Mittelstandsexperte Buschmann. Um die fehlende Kompetenz nicht offenlegen zu müssen, würden Kreditanträge dann einfach abgelehnt. Sein Tipp: Unbedingt in gesunden Zeiten Kontakt zu einem weiteren Kreditinstitut aufbauen, um in der Krise die Abhängigkeit von nur einer Bank zu verringern. ■

AXEL HARTMANN

PORTRÄT

Service im Visier

Egal ob Versicherung, Bank oder Autowerkstatt – für Kunden geht es nicht nur um den Preis, die Produktqualität oder die handwerkliche Leistung. Sie wollen einen guten Service bekommen. Je austauschbarer die Produktqualität, desto wichtiger werden Beratungsgespräche, einfache Terminvereinbarung und kreative Extraservices. Das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ) in Hamburg hat sich zum Ziel gesetzt, dem Verbraucher hier Orientierung zu bieten und Anhaltspunkte für die Kaufentscheidungen zu liefern. Das Marktforschungsinstitut prüft unabhängig anhand aufwendiger Analysen die Servicequalität von Unternehmen und Branchen. Untersucht werden dabei sämtliche Kanäle der Kommunikation: Filiale, Telefon, E-Mail und Website. Insgesamt sind rund 1500 geschulte Tester im Einsatz. Ein Team aus Ökonomen, Soziologen und Psychologen entwickelt die Testkonzeptionen und wertet die Ergebnisse aus.



Die Testfälle im Detail

	Fall 1	Fall 2	Fall 3	Fall 4
Basisdaten				
Kategorie	etabliertes Unternehmen	etabliertes Unternehmen	Existenzgründer	Existenzgründer
Branche	Druckerei	Hard- und Software	Gastronomie	Personalberatung
Rechtsform	GmbH & Co. KG	OHG	GmbH	Einzelunternehmen
Mitarbeiter	35	8	3,5	1
Umsatz	3,6 Mio. Euro	1,6 Mio. Euro	64 000 Euro in 9 Mon.	68 000 Euro geplant
Gewinn/Verlust	350 000 Euro	-17 500 Euro	45 000 Euro in 9 Mon.	5150 Euro geplant
Dispokredit	300 000 Euro bei anderem Institut	100 000 Euro bei anderem Institut	40 000 Euro neuer Kredit gewünscht	15 000 Euro neuer Kredit gewünscht
Sicherheiten	finanzierte Maschine, Grundstück	finanzierte Immobilie, unbelastetes Grundstück (Wert 300 000 Euro)	Filialen (Wert 190 000 Euro)	finanzierter Pkw, Lebensversicherung (Wert 25 000 Euro)
Anliegen				
Investitionsvorhaben	Druckmaschine für 2,2 Mio. Euro (250 000 Euro Eigenkapital)	Immobilie für 300 000 Euro (90 000 Euro Eigenkapital)	Geschäftsausstattung/Expansion für 200 000 Euro (50 000 Euro Eigenkapital)	Pkw und Büroausstattung für 35 000 Euro (kein Eigenkapital)
weitere Anliegen	Leasing, Factoring, Exportgeschäft, betriebliche Altersvorsorge	Factoring, private Altersvorsorge	Fördermittel, private Altersvorsorge	Fördermittel, Kfz-Leasing, private Altersvorsorge
Was die Bank erkennen sollte	Maschinenleasing anbieten, Unterstützung beim Exportgeschäft	unbelastetes Grundstück in Sonderbilanz erkennen, Darlehensvertrag in privat/geschäftlich unterteilen	Fördermittel anbieten, Engagement trotz geringer Sicherheiten, da positive Perspektiven	Fördermittel anbieten, Autoleasing anbieten, Unvollständigkeit im vorab zugesandten Businessplan erkennen

GuV = Gewinn- und Verlust-Rechnung

Quelle: DISQ