

SME: Erfahrungen und Erwartungen an die Geschäftsbank

Mai 2018

In Zusammenarbeit mit:

forsa.

Zusammenfassung und Studiendetails

Zusammenfassung (1)

- Kleinstunternehmen **erwarten** von ihrer **Hausbank** in erster Linie **gute Konditionen**, einen **persönlichen Ansprechpartner** und eine **gute Beratung**.
- Die meisten befragten Unternehmen nennen eine Sparkasse oder V&R-Bank als ihre Hausbank. Knapp die Hälfte sind außerordentlich bzw. sehr zufrieden bei dieser Bank.
- **Knapp die Hälfte** der Kleinstunternehmer fühlen sich bei ihrer Bank **gut aufgehoben**, die **andere Hälfte** ist grundsätzlich **abwanderungsbereit**.
- **Unzufrieden** mit ihrer Bank sind 15 % der Unternehmen, zumeist aufgrund **schlechter Konditionen** oder **schlechtem Service** bzw. **schlechter Betreuung**.
- Zwei Drittel der Finanzentscheider in Kleinstunternehmen nutzen ihre **Geschäftsbank** auch für **private** Geldangelegenheiten. **Jeder Fünfte** von ihnen erkennt **Unterschiede** in der **Behandlung** zwischen Geschäfts- und Privatkunden.
- Ein **Viertel** der Befragten fühlt sich **nicht** in einem **partnerschaftlichen Verhältnis** auf **Augenhöhe** bzw. verstanden in seinen Herausforderungen.

Zusammenfassung (2)

- Gut **jedes zweite** Unternehmen hat schon einmal einen **Geschäftskredit beantragt**. In sechs von zehn Fällen lag die beantragte Kreditsumme bei bis zu 50.000 Euro – in den meisten Fällen wurde der Kredit auch in der Höhe bewilligt.
- **Bei zwei Dritteln** der Unternehmen mit Kreditantrag **forderte** die Bank allerdings **Sicherheiten**, jeder **Dritte** von ihnen empfand sie als **zu hoch**.
- Mit dem **Prozess von der Anfrage bis zur Entscheidung** über die Kreditvergabe sind neun von zehn beantragenden Unternehmen zufrieden. Insbesondere nach Bewilligung des Kredites ist die Zufriedenheit mit der Höhe der Kreditsumme sowie der Schnelligkeit der Auszahlung hoch.
- Bei abgefragten Produkt- und Leistungsangebot ist ein **fester Ansprechpartner**, der für alle Belange des Kunden zuständig ist, mit **Abstand am wichtigsten**.

Studiendetails

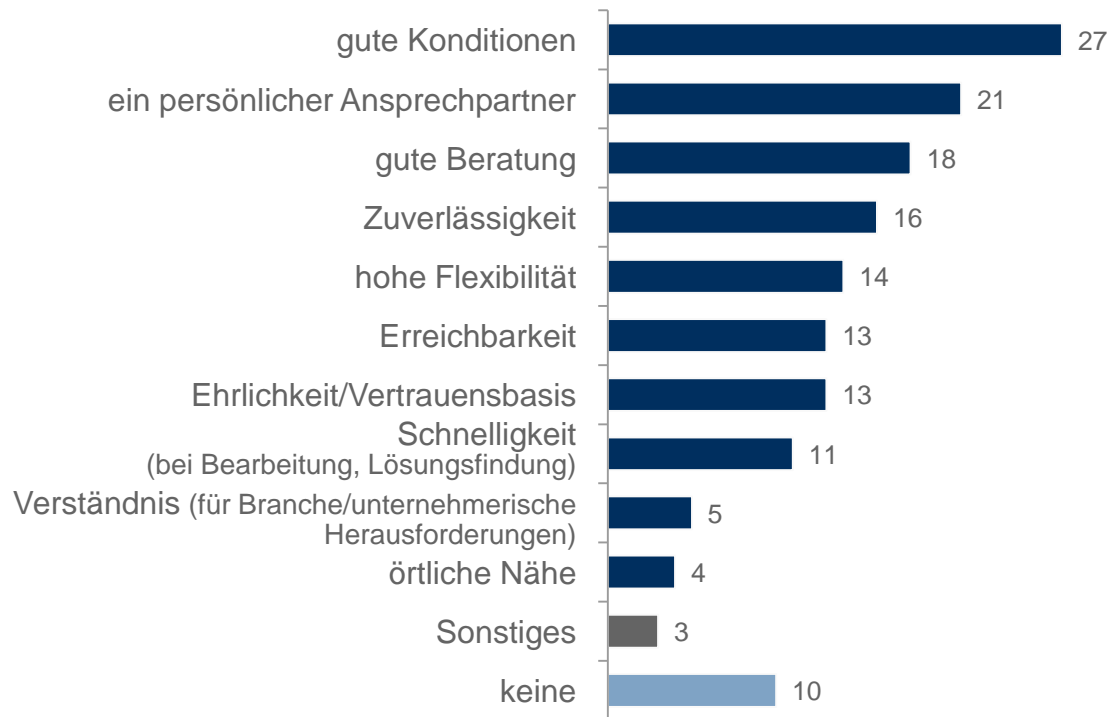
Zielsetzung und Untersuchungsdesign

Ziele	Befragung von Kleinstunternehmen zu ihren Erwartungen an eine Geschäftsbank und zu ihren Erfahrungen mit der eigenen Hausbank, insbesondere in Bezug auf die Kreditvergabe.
Zielpersonen	Finanzentscheider in Kleinstunternehmen mit bis zu 9 Mitarbeitern.
Anzahl Interviews	Insgesamt 300 Befragte.
Methode	Computergestützte Telefoninterviews (CATI).
Feldzeit	25. April bis 14. Mai 2018.

Ergebnisse im Detail

Gute Konditionen, ein persönlicher Ansprechpartner und gute Beratung sind die Erwartungen an eine Hausbank als Geschäftspartner.

Anforderungen an eine Hausbank *



* offene Frage, Mehrfachnennungen möglich

Basis: 300 Befragte

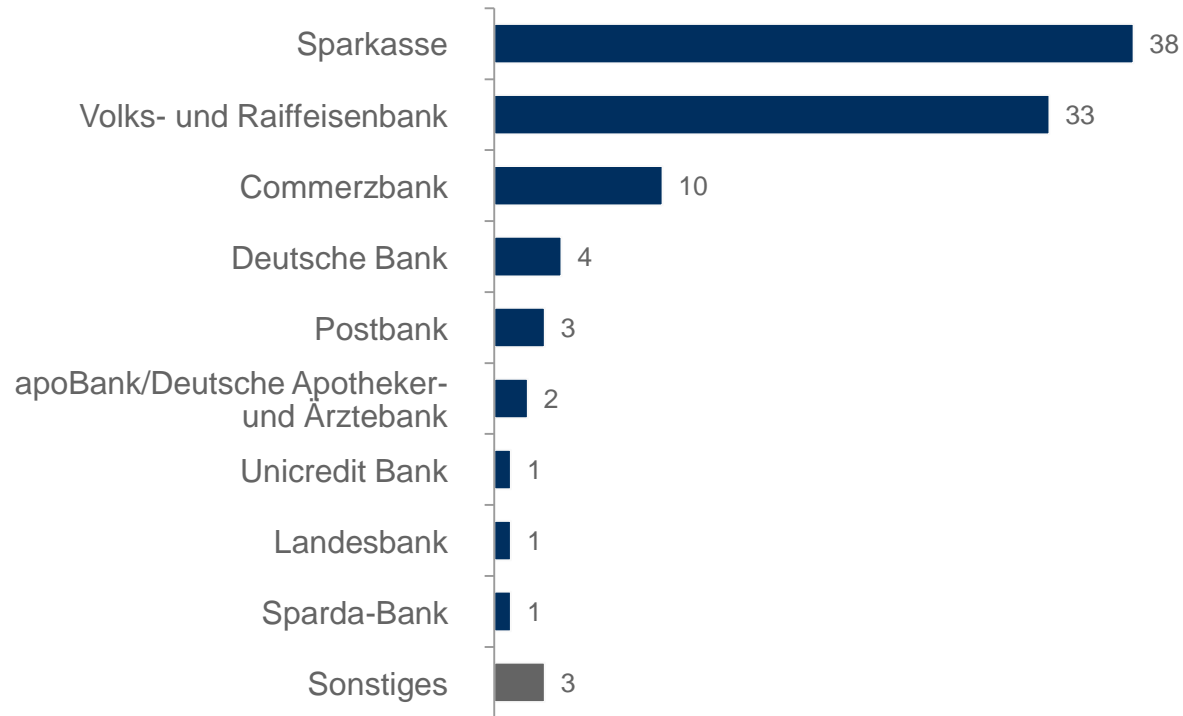
Frage 1: „Die meisten Unternehmen haben ja eine ‚Hausbank‘ (...). Einmal ganz allgemein: Was haben Sie für Erwartungen oder Ansprüche an eine ‚Hausbank‘ als Geschäftspartner für Ihr Unternehmen?“

Angaben in Prozent

forsa.

Die Unternehmen arbeiten in den meisten Fällen mit einer Sparkasse oder Volks- und Raiffeisenbank zusammen.

Aktuelle Hausbank



Basis: 300 Befragte

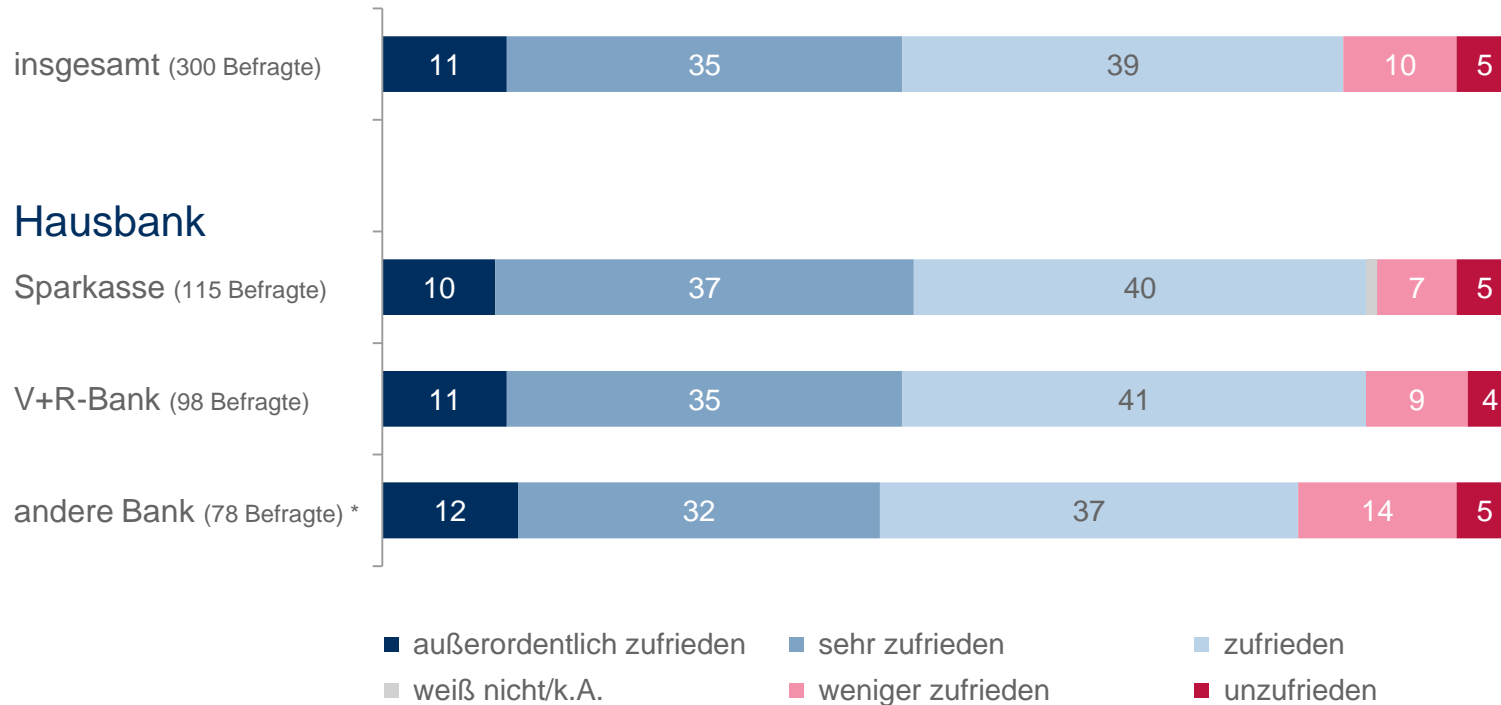
Frage 2: „Und mit welchem Geldinstitut arbeitet Ihr Unternehmen hauptsächlich zusammen, welches ist also Ihre Hausbank? Falls es mehrere gibt, nennen Sie bitte die Bank, mit der Sie derzeit am intensivsten zusammenarbeiten.“

Angaben in Prozent

forsa.

Knapp die Hälfte der Kleinstunternehmer fühlen sich bei ihrer Bank gut aufgehoben, die andere Hälfte ist grundsätzlich abwanderungsbereit.

Zufriedenheit mit Hausbank



* geringe Basis

Basis: 300 Befragte

Frage 3: „Wie zufrieden sind Sie alles in allem mit Ihrer Hausbank, also der ... ? Sind Sie außerordentlich zufrieden, sehr zufrieden, zufrieden, weniger zufrieden oder unzufrieden?“

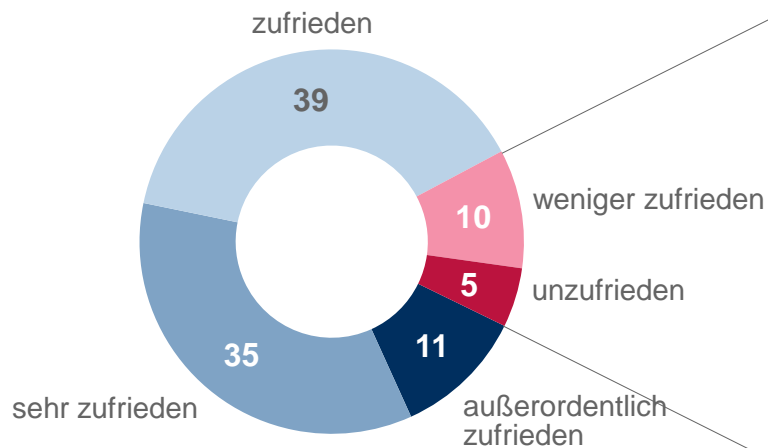
Angaben in Prozent

forsa.

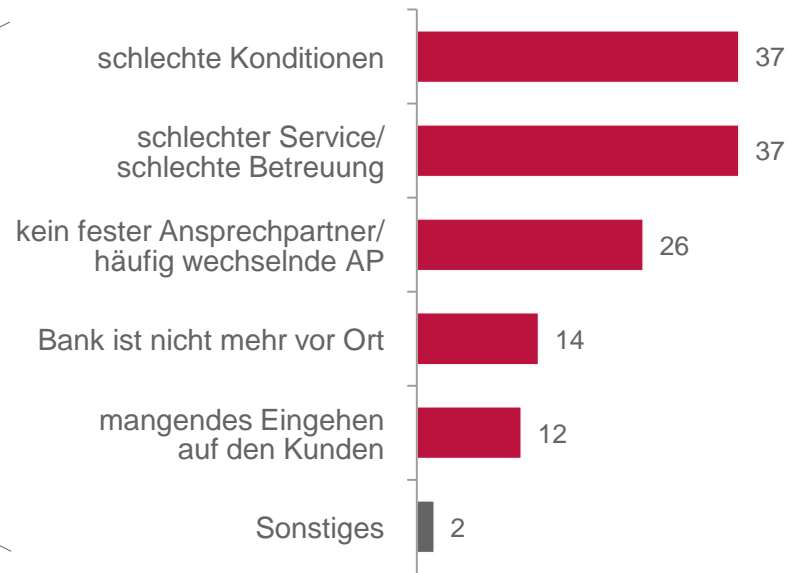
Unzufriedenheit mit der Hausbank rufen schlechte Konditionen, schlechter Service und wechselnde Ansprechpartner hervor.

Gründe für Unzufriedenheit

Zufriedenheit mit der Hausbank



Gründe für Unzufriedenheit
(43 Befragte) *



* geringe Basis

Basis: 300 Befragte

Frage 3: „Wie zufrieden sind Sie alles in allem mit Ihrer Hausbank, also der ... ? Sind Sie außerordentlich zufrieden, sehr zufrieden, zufrieden, weniger zufrieden oder unzufrieden?“

Frage 4a: „Sie haben angegeben, dass Sie mit Ihrer Hausbank ... ‚eher nicht zufrieden‘/‘unzufrieden sind. Was sind die Gründe hierfür?“

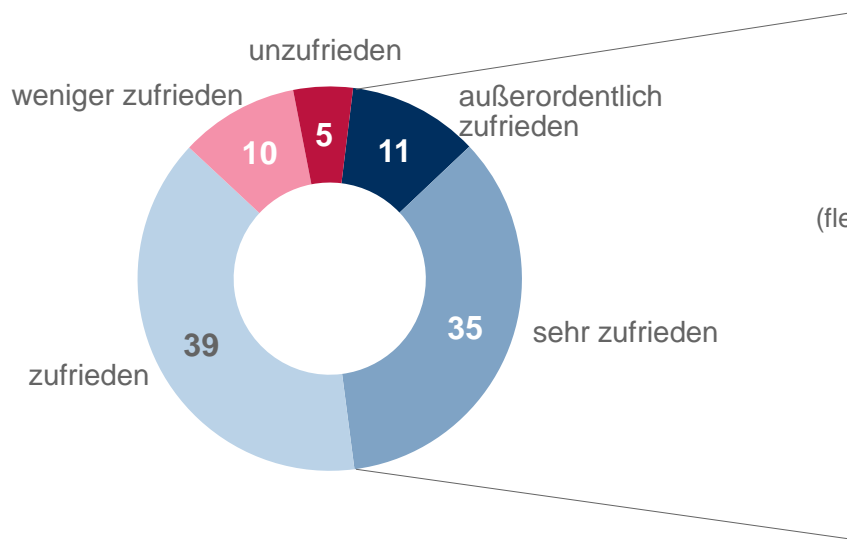
Angaben in Prozent

forsa.

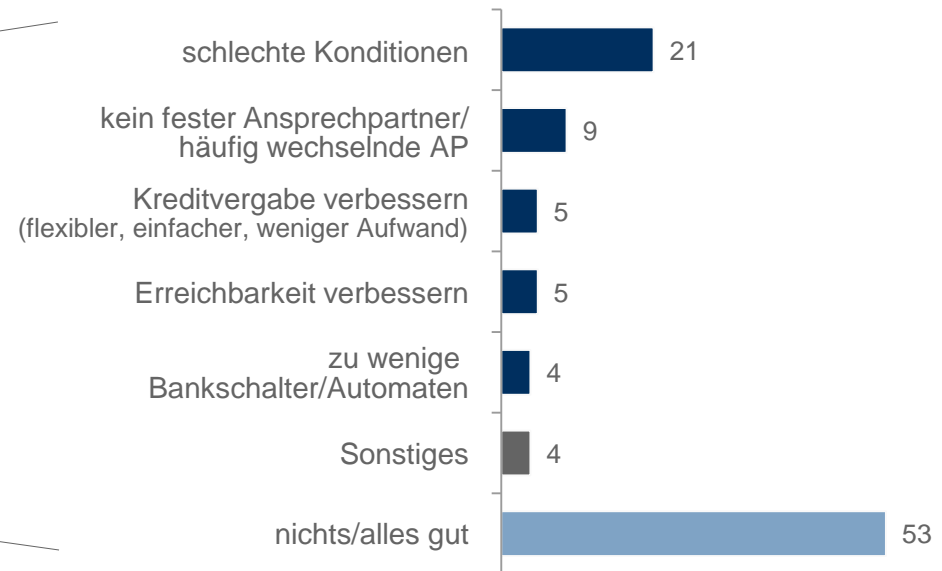
Jedes fünfte Unternehmen, welches zufrieden mit seiner Hausbank ist, sieht Verbesserungspotenzial bei den Konditionen.

Verbesserungsaspekte trotz Zufriedenheit

Zufriedenheit mit der Hausbank



Verbesserungsaspekte
(257 Befragte)



Basis: 300 Befragte

Frage 3: „Wie zufrieden sind Sie alles in allem mit Ihrer Hausbank, also der ... ? Sind Sie außerordentlich zufrieden, sehr zufrieden, zufrieden, weniger zufrieden oder unzufrieden?“

Frage 4b: „Gibt es auch Aspekte, mit denen Sie weniger zufrieden sind, die man verbessern könnte? Wenn ja, welche?“

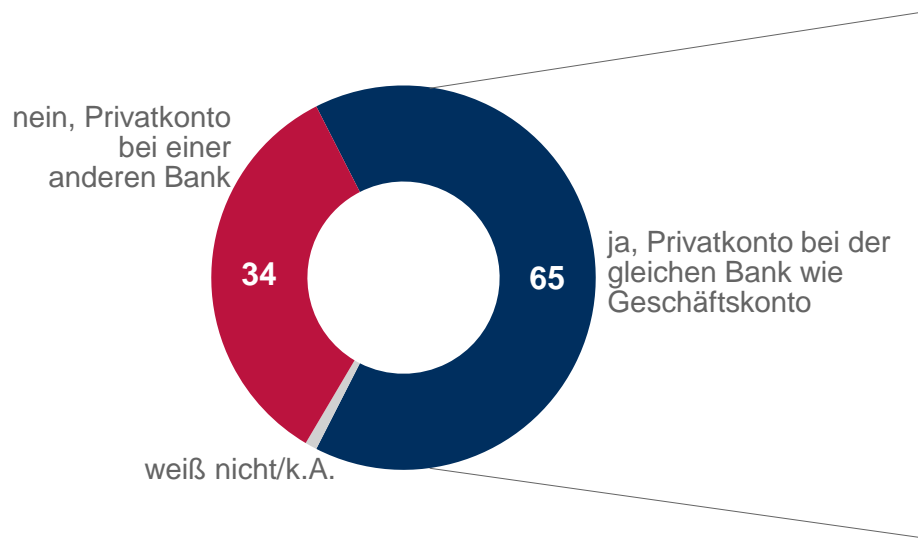
Angaben in Prozent

forsa.

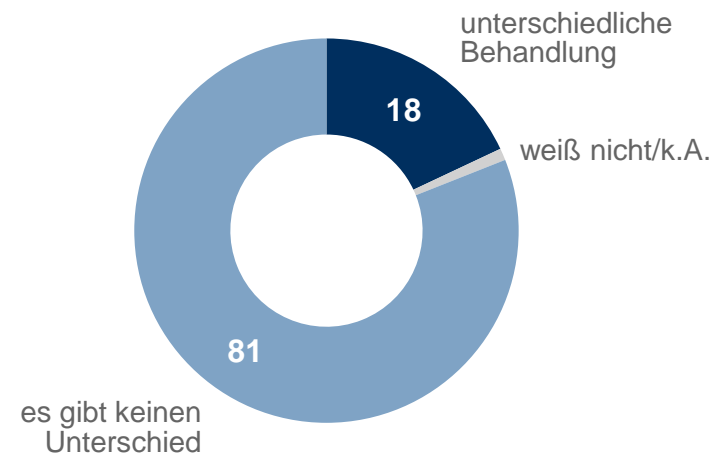
Zwei Drittel nutzen ihre Geschäftsbank auch für ihre privaten Geldangelegenheiten und fühlen sich größtenteils gleichwertig behandelt.

Behandlung von Geschäfts- und Privatkunden (1)

Geschäftskonto und Privatkonto bei einer Bank?



Unterschiedliche Behandlung als Geschäfts- oder Privatkunde?
(196 Befragte)



Basis: 300 Befragte

Frage 5: „Wie ist das bei Ihnen: Nutzen Sie die Bank, mit der Sie geschäftlich hauptsächlich zusammenarbeiten, auch gleichzeitig für Ihre privaten Geldangelegenheiten? (...).“

Frage 6: „Wie ist Ihr Eindruck: Werden Sie von Ihrer Bank als Geschäftskunde anders behandelt als wenn Sie sich als Privatkunde an die Bank wenden - oder gibt es da keinen Unterschied?“

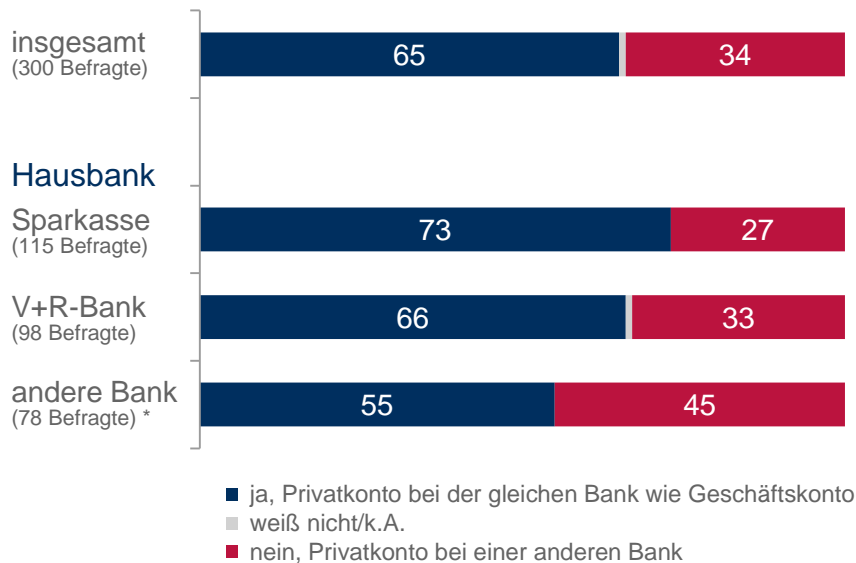
Angaben in Prozent

forsa.

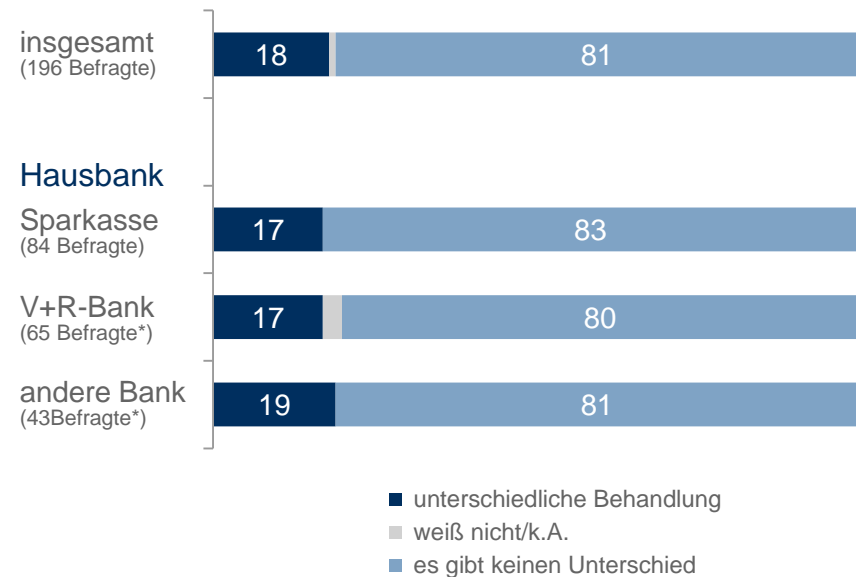
Zwei Drittel nutzen ihre Geschäftsbank auch für ihre privaten Geldangelegenheiten und fühlen sich größtenteils gleichwertig behandelt.

Behandlung von Geschäfts- und Privatkunden (2)

Geschäftskonto und Privatkonto bei einer Bank?



Unterschiedliche Behandlung als Geschäfts- oder Privatkunde?
(196 Befragte, die das Privatkonto bei der gleichen Bank haben wie das Geschäftskonto)



* geringe Basis

Basis: 300 Befragte

Frage 5: „Wie ist das bei Ihnen: Nutzen Sie die Bank, mit der Sie geschäftlich hauptsächlich zusammenarbeiten, auch gleichzeitig für Ihre privaten Geldangelegenheiten? (...)“

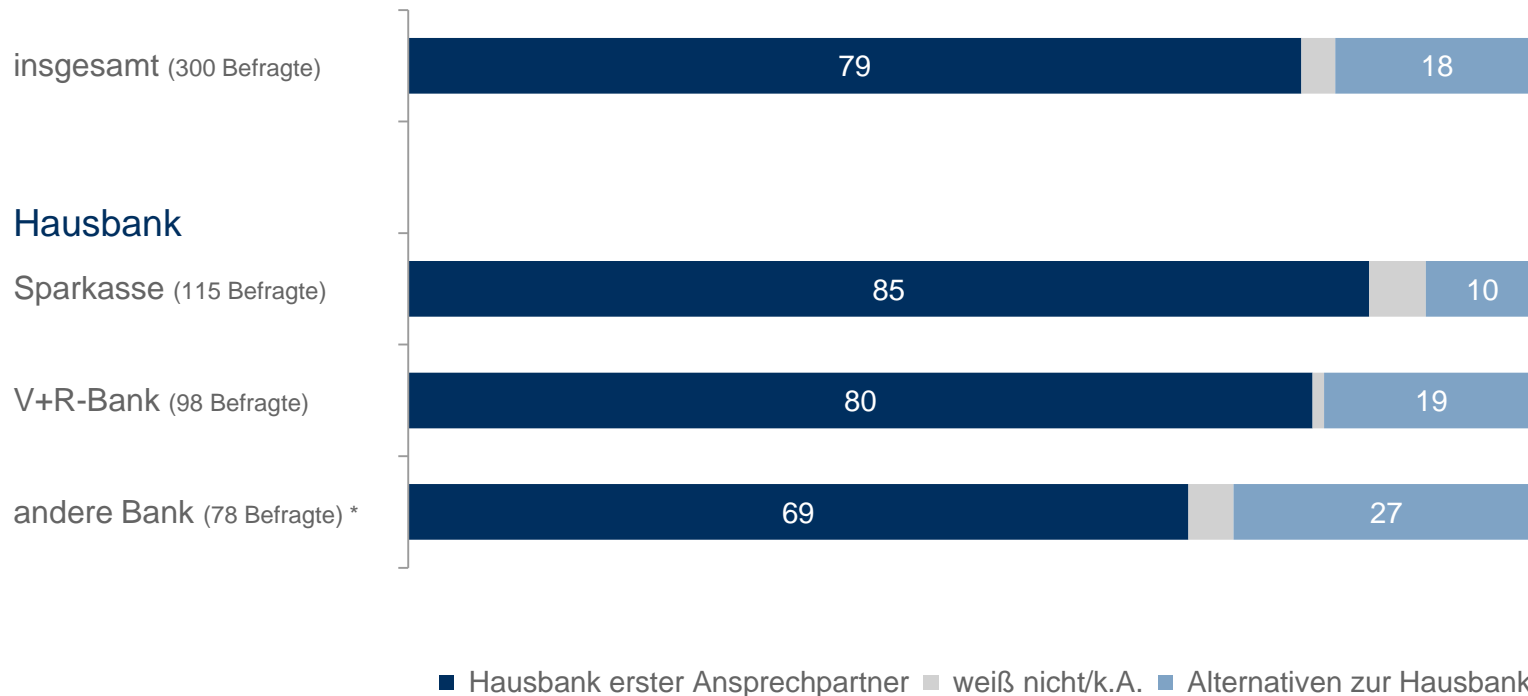
Frage 6: „Wie ist Ihr Eindruck: Werden Sie von Ihrer Bank als Geschäftskunde anders behandelt als wenn Sie sich als Privatkunde an die Bank wenden - oder gibt es da keinen Unterschied?“

Angaben in Prozent

forsa.

Für einen Großteil der Unternehmen ist deren Hausbank die erste Anlaufstelle bei der Beantragung eines Geschäftskredits.

Ansprechpartner für Geschäftskredit



* geringe Basis

Basis: 300 Befragte

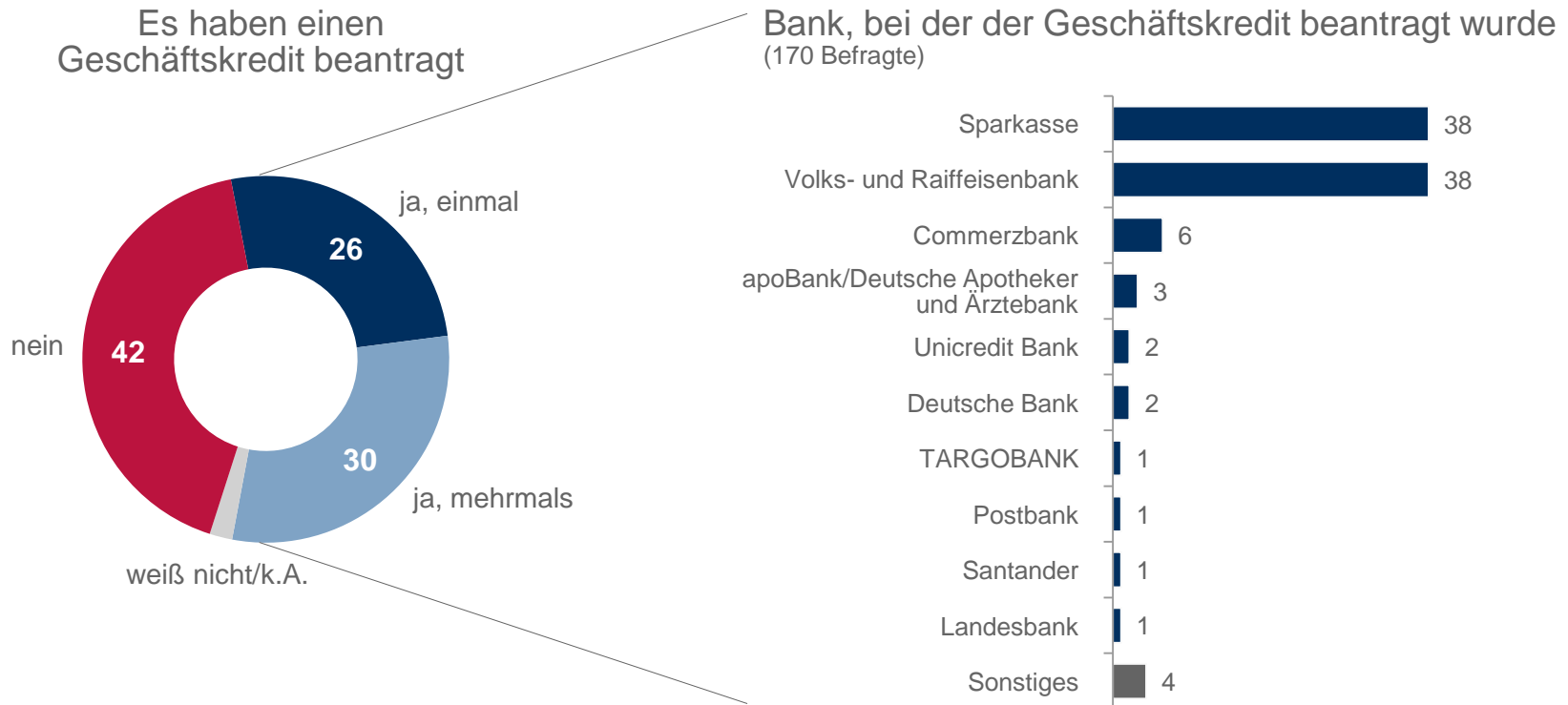
Frage 7: „Jetzt einmal zum Thema ‚Kredite und Finanzierung‘: Wenn Sie einen Geschäftskredit beantragen würden, ist Ihre Hausbank dann für Sie der erste Ansprechpartner oder suchen Sie da zunächst nach Alternativen?“

Angaben in Prozent

forsa.

Gut jedes zweite Unternehmen hat schon einmal einen Geschäftskredit beantragt.

Aufnahme eines Geschäftskredits



Basis: 300 Befragte

Frage 8: „Haben Sie schon einmal einen Geschäftskredit beantragt?“

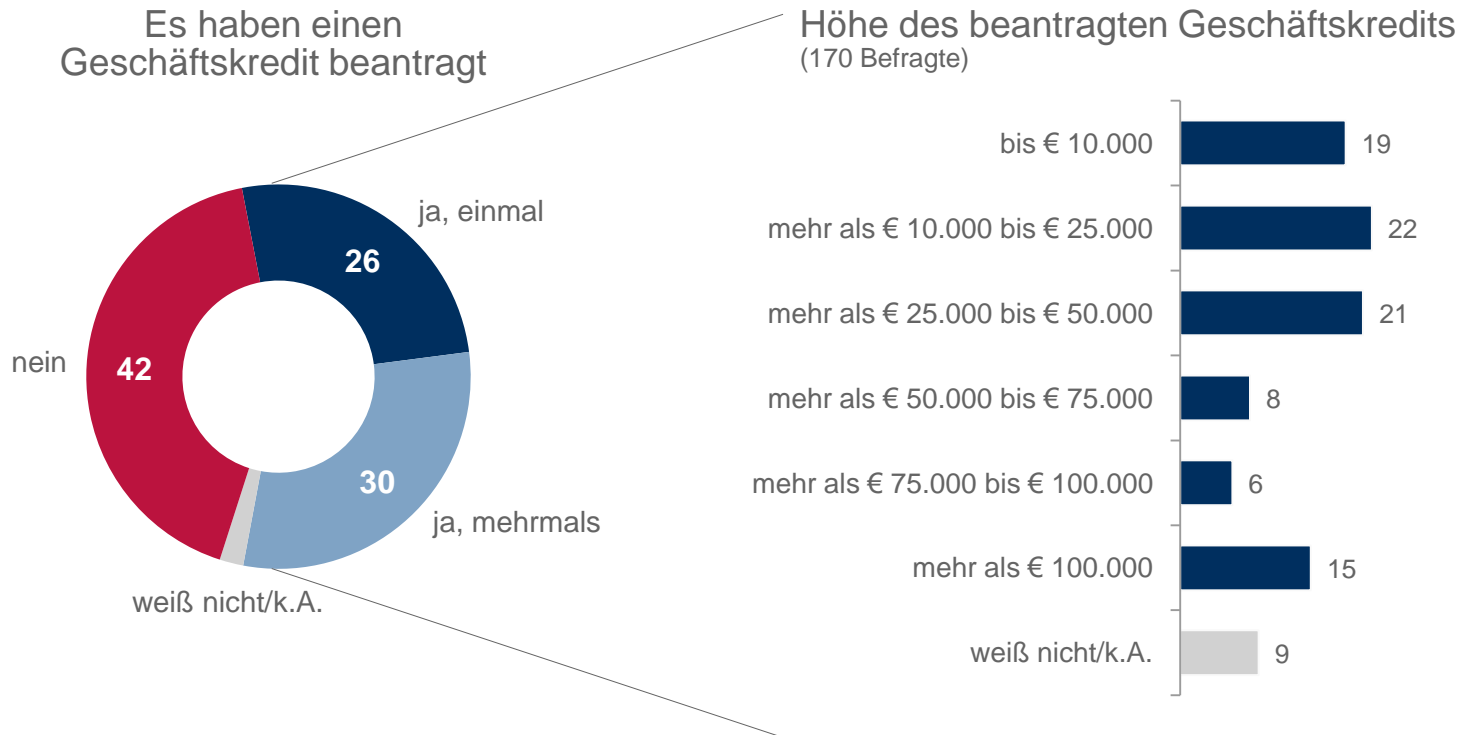
Frage 9: „Und wo haben Sie Ihren letzten Geschäftskredit beantragt?“

Angaben in Prozent

forsa.

Wurde ein Geschäftskredit beantragt, so bewegte sich die Kreditsumme meistens in einer Höhe von bis zu 50.000 Euro.

Kredithöhe



Basis: 300 Befragte

Frage 8: „Haben Sie schon einmal einen Geschäftskredit beantragt?“

Frage 10: „Und wie hoch war der letzte Geschäftskredit, den Sie beantragt haben?“

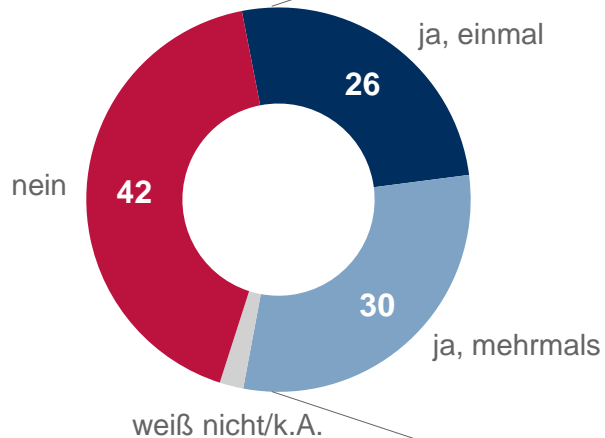
Angaben in Prozent

forsa.

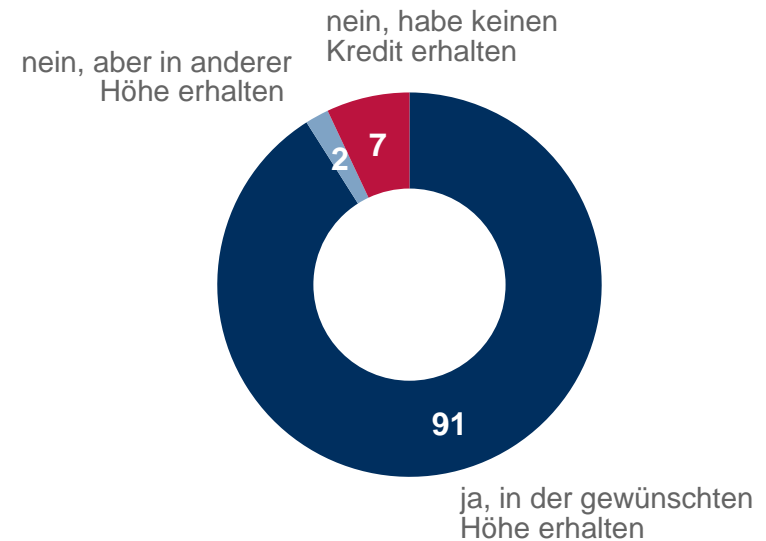
Der beantragte Geschäftskredit wurde in fast allen Fällen auch bewilligt.

Bewilligung des Kredits

Es haben einen
Geschäftskredit beantragt



Erhalt des gewünschten Kredits
(170 Befragte)



Basis: 300 Befragte

Frage 8: „Haben Sie schon einmal einen Geschäftskredit beantragt?“

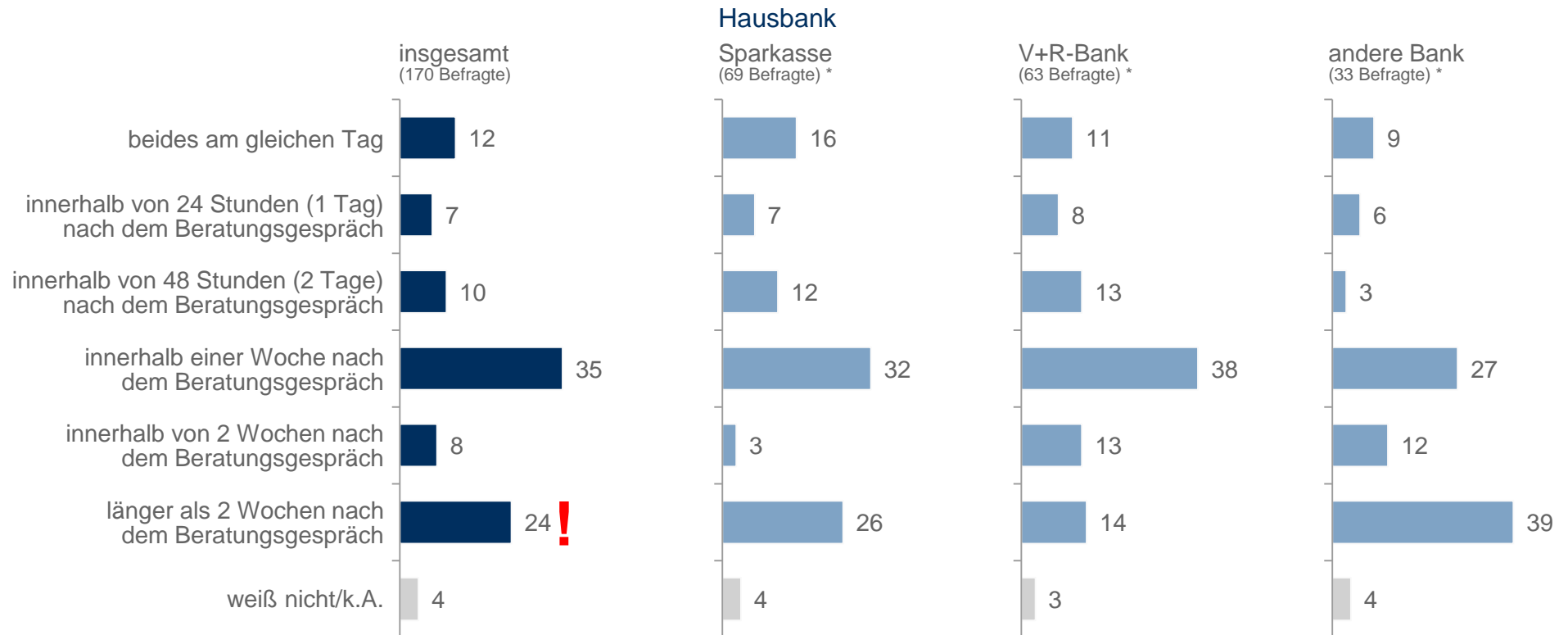
Frage 11: „Haben Sie diesen beantragten Kredit in der gewünschten Höhe erhalten, haben Sie ihn in einer anderen Höhe erhalten oder haben Sie keinen Kredit erhalten?“

Angaben in Prozent

forsa.

Die Dauer bis zur Kreditentscheidung variiert, knapp zwei Drittel erhielt die Entscheidung aber innerhalb einer Woche nach Erstgespräch.

Dauer bis zur Kreditentscheidung



* geringe Basis

Basis: 170 Befragte, die schon einmal einen Geschäftskredit beantragt haben

Frage 12: „Wie lange hat es ungefähr gedauert von dem ersten Beratungsgespräch bis zur Entscheidung über die Kreditvergabe?“

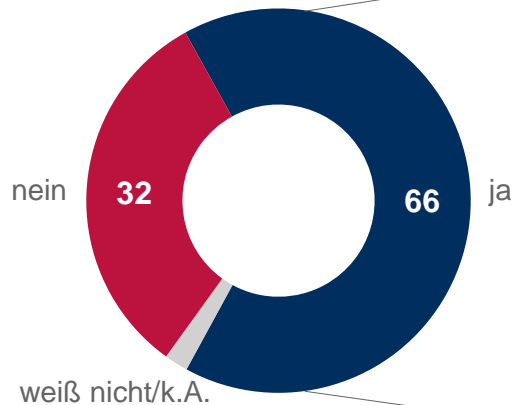
Angaben in Prozent

forsa.

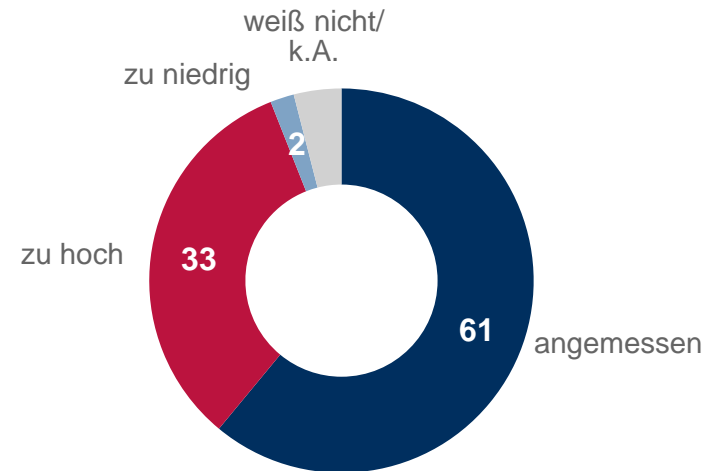
Bei zwei Drittel der Unternehmen mit Kreditantrag forderte die Bank Sicherheiten, jeder Dritte empfand sie als zu hoch.

Geforderte Sicherheiten

Die Bank hat Sicherheiten für den Kredit gefordert



Das Ausmaß der Sicherheiten war (113 Befragte)



Basis: 170 Befragte, die schon einmal einen Geschäftskredit beantragt haben

Frage 13: „Hat die Bank, bei der Sie den Kredit beantragt haben, Sicherheiten für den Kredit gefordert?“

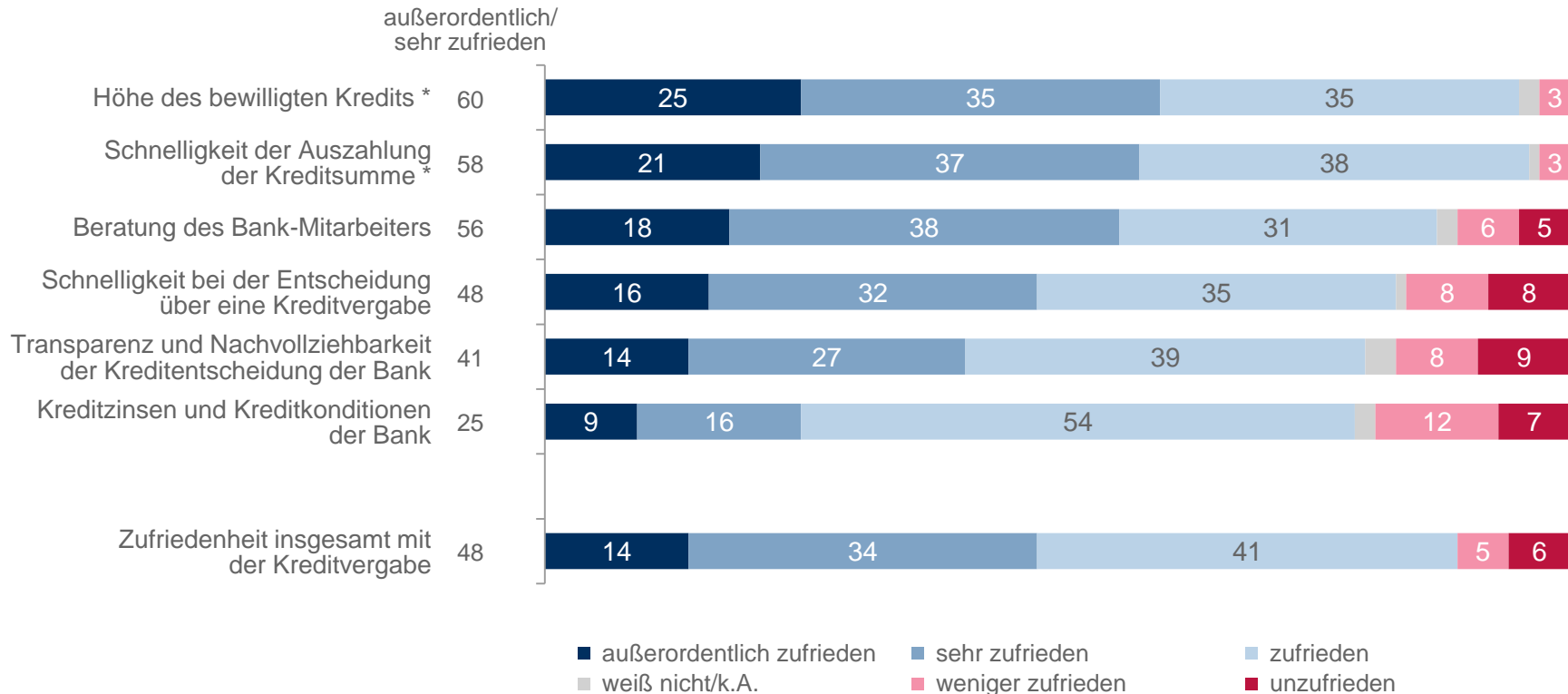
Frage 14: „Und war das Ausmaß der Sicherheiten, die diese Bank gefordert hat, Ihrer Meinung nach angemessen, war es eher zu hoch oder war es zu niedrig?“

Angaben in Prozent

forsa.

Nach einer positiven Kreditentscheidung werden Höhe des Kredites und die Schnelligkeit der Auszahlung der Summe am besten beurteilt.

Zufriedenheit mit Kreditvergabeprozesses



Basis: 170 Befragte / * 158 Befragte, denen schon einmal ein Kredit bewilligt wurde

Frage 15: „Jetzt einmal zur Beurteilung einzelner Aspekte im Zusammenhang mit dem Thema ‚Kredit und Finanzierungen‘ bei der Bank, bei der Sie Ihren letzten Kredit beantragt haben. Wie zufrieden sind Sie ...?“

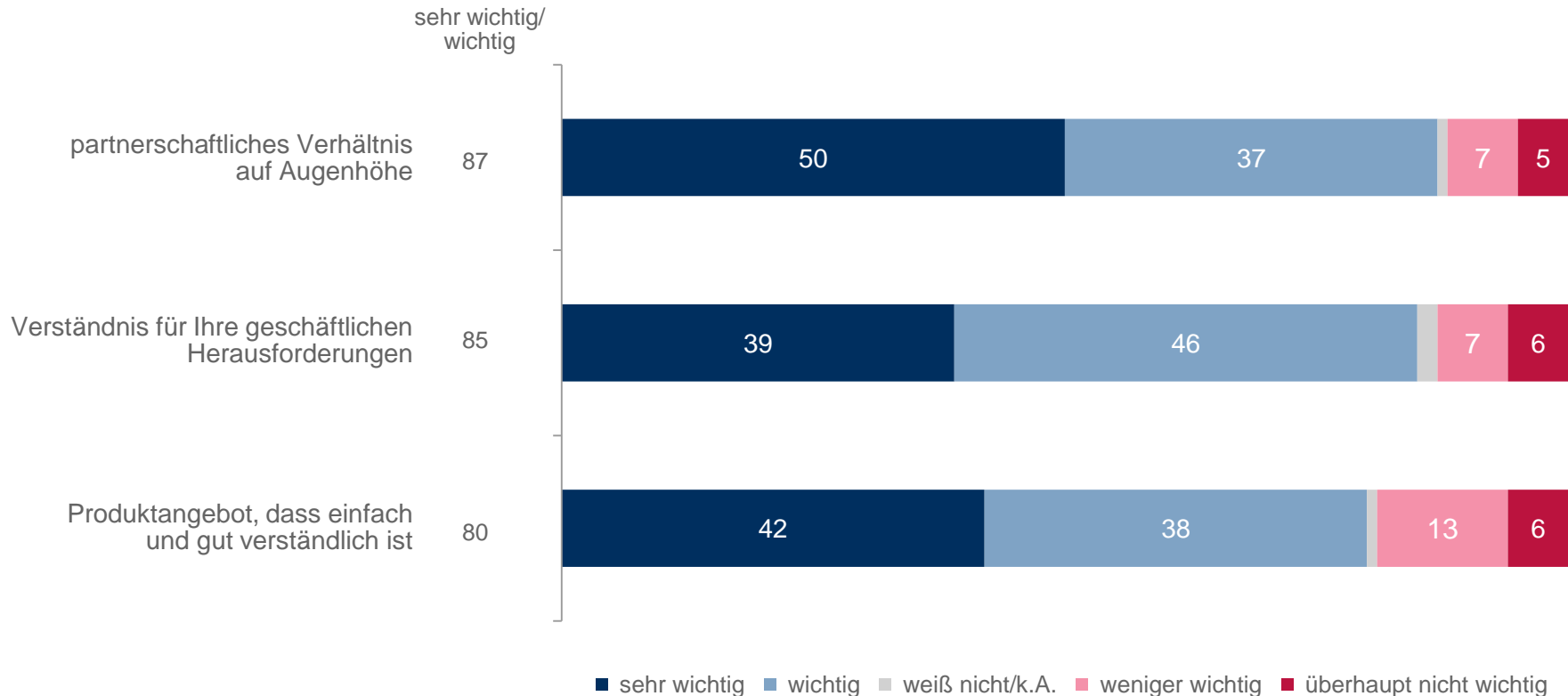
Frage 16: „(...): Wie zufrieden waren Sie mit dem gesamten Prozess von der Anfrage bis zur Entscheidung über die Kreditvergabe? Waren Sie...?“

Angaben in Prozent

forsa.

Ein partnerschaftliches Verhältnis und Verständnis für die geschäftlichen Herausforderungen der Kunden sind sechs von sieben Befragten wichtig.

Wichtigkeit Soft Skills



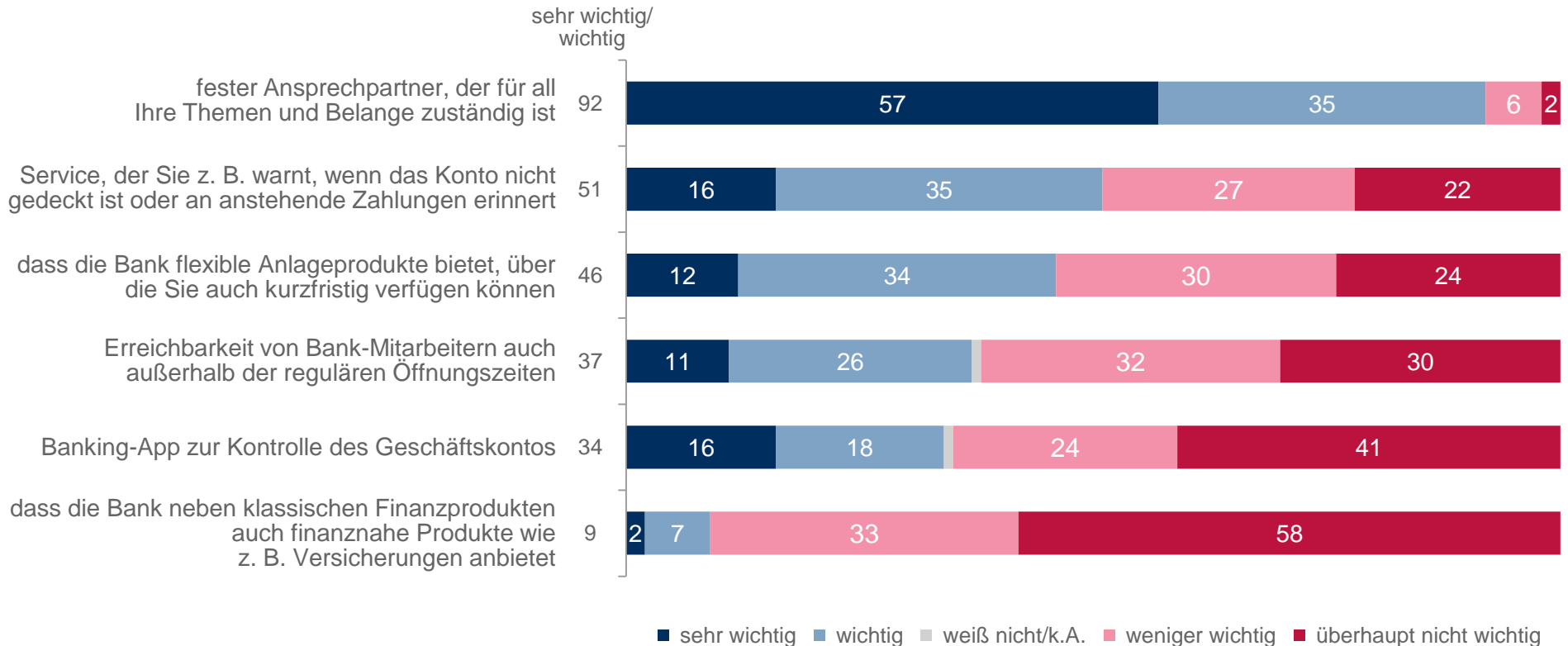
Basis: 300 Befragte

Frage 17: „Ich nenne Ihnen im Folgenden einige Aspekte, die für die Auswahl bzw. für die Aufrechterhaltung einer Bankbeziehung wichtig sein können. Bitte sagen Sie mir jeweils, ob das für die Auswahl einer Hausbank bzw. Weiterführung der Geschäftsbeziehung zu einer Bank für Sie sehr wichtig, wichtig, weniger wichtig oder überhaupt nicht wichtig ist. Wie ist es mit... ? Ist Ihnen das ...“

forsa.

Von den abgefragten Produkten und Leistungen ist ein fester Ansprechpartner für alle Belange mit Abstand am wichtigsten.

Wichtigkeit von Produkten und Leistungen einer Bank



Basis: 300 Befragte

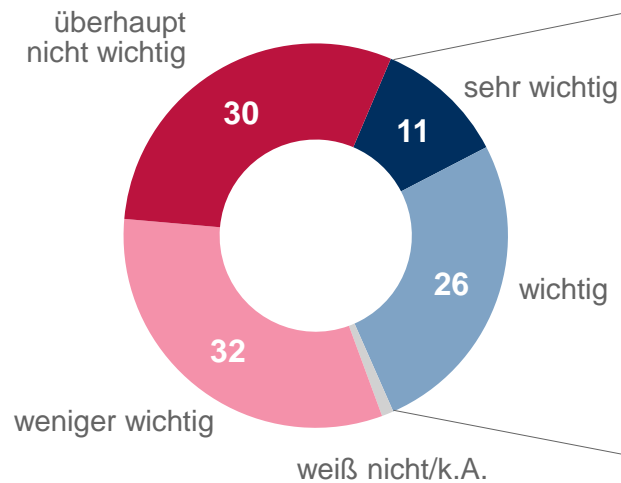
Frage 17: „Ich nenne Ihnen im Folgenden einige Aspekte, die für die Auswahl bzw. für die Aufrechterhaltung einer Bankbeziehung wichtig sein können. Bitte sagen Sie mir jeweils, ob das für die Auswahl einer Hausbank bzw. Weiterführung der Geschäftsbeziehung zu einer Bank für Sie sehr wichtig, wichtig, weniger wichtig oder überhaupt nicht wichtig ist. Wie ist es mit... ? Ist Ihnen das ...“

Angaben in Prozent
forsa.

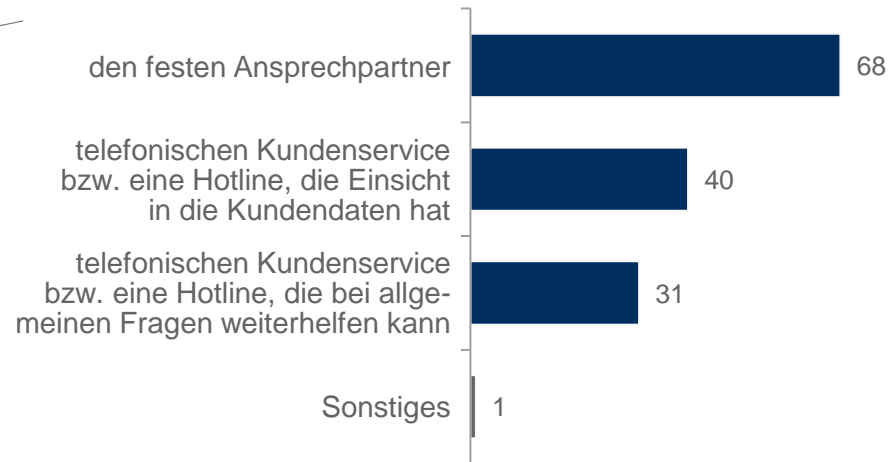
Besteht der Wunsch, die Bank auch außerhalb der Öffnungszeiten zu erreichen, bezieht sich dies meist auf den festen Ansprechpartner.

Erreichbarkeit außerhalb der Öffnungszeiten

Wichtigkeit der Erreichbarkeit eines Bank-Mitarbeiters außerhalb der regulären Öffnungszeiten



Es möchten erreichen
(111 Befragte)



Basis: 300 Befragte

Frage 17: „Ich nenne Ihnen im Folgenden einige Aspekte, die für die Auswahl bzw. für die Aufrechterhaltung einer Bankbeziehung wichtig sein können. (...).“

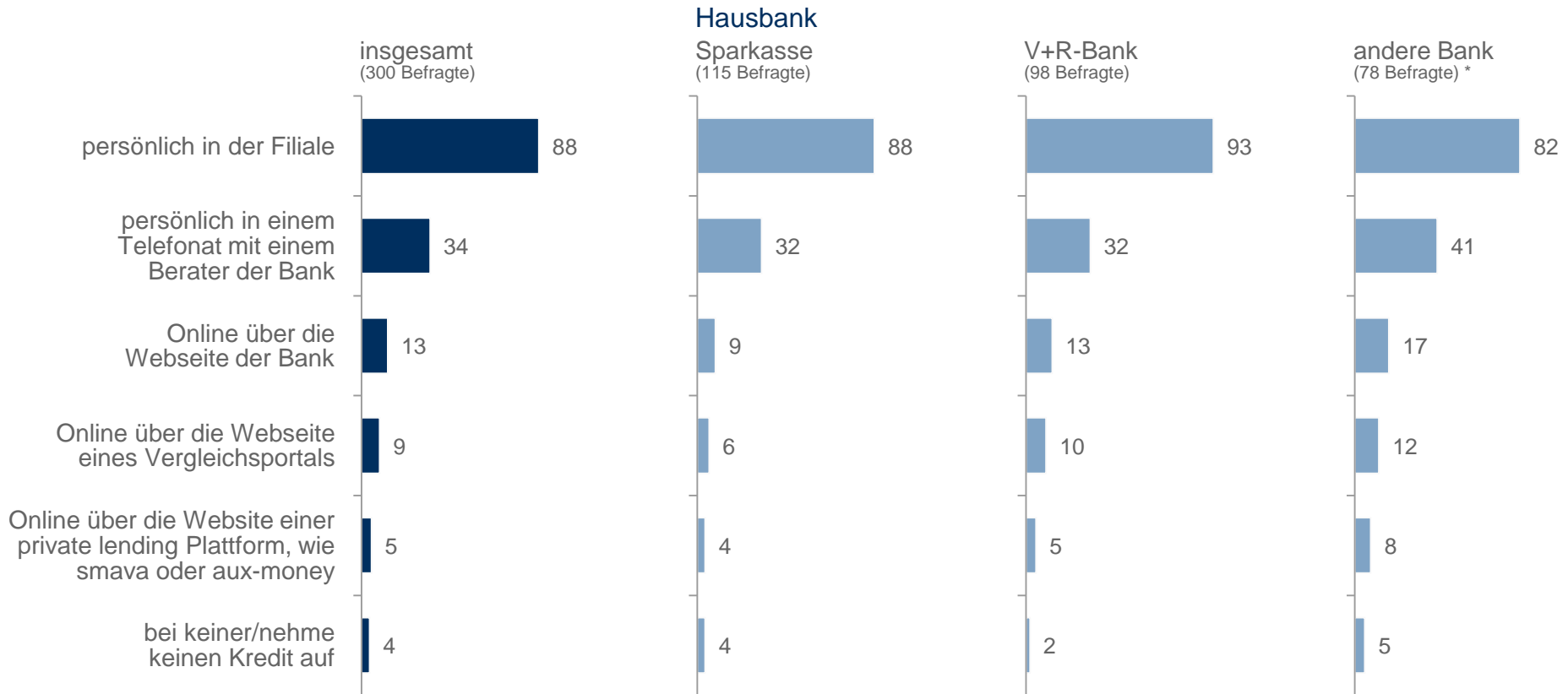
Frage 18: „Sie haben eben gesagt, dass es Ihnen ‚sehr wichtig‘, ‚eher wichtig‘ ist, auch außerhalb der Öffnungszeiten einen Mitarbeiter Ihrer Bank erreichen zu können. Wen möchten Sie da genau erreichen können? Wäre das...?“

Angaben in Prozent

forsa.

Der Kreditabschluss im Internet ist für maximal jedes zehnte Unternehmen eine Option.

Möglichkeiten zur Kreditaufnahme



* geringe Basis
Basis: 300 Befragte

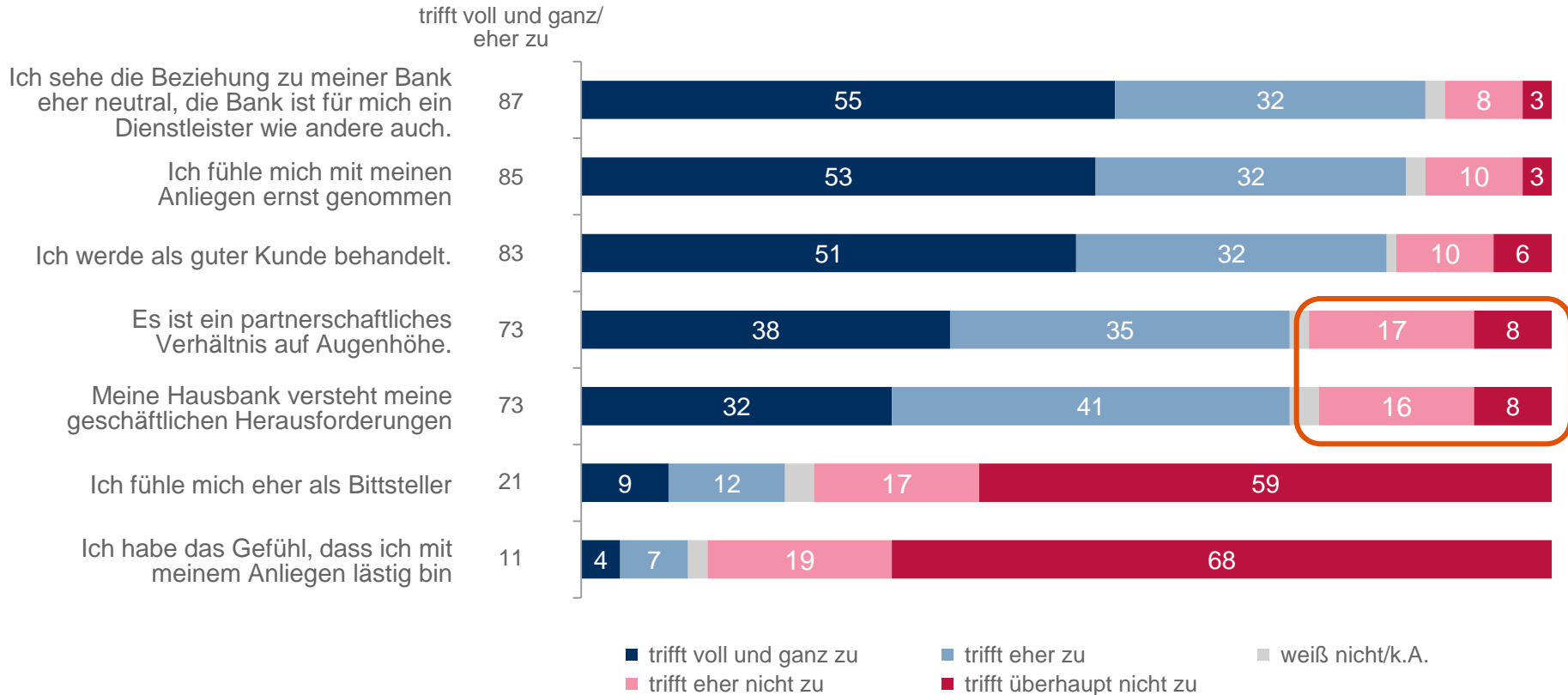
Frage 19: „Über welche der folgenden Möglichkeiten könnten Sie sich vorstellen, einen Kredit für Ihr Unternehmen abzuschließen?“

Angaben in Prozent

forsa.

Ein Viertel der Befragten fühlt sich nicht in einem partnerschaftlichen Verhältnis auf Augenhöhe bzw. verstanden in seinen Herausforderungen.

Aussagen zur Geschäftsbeziehung



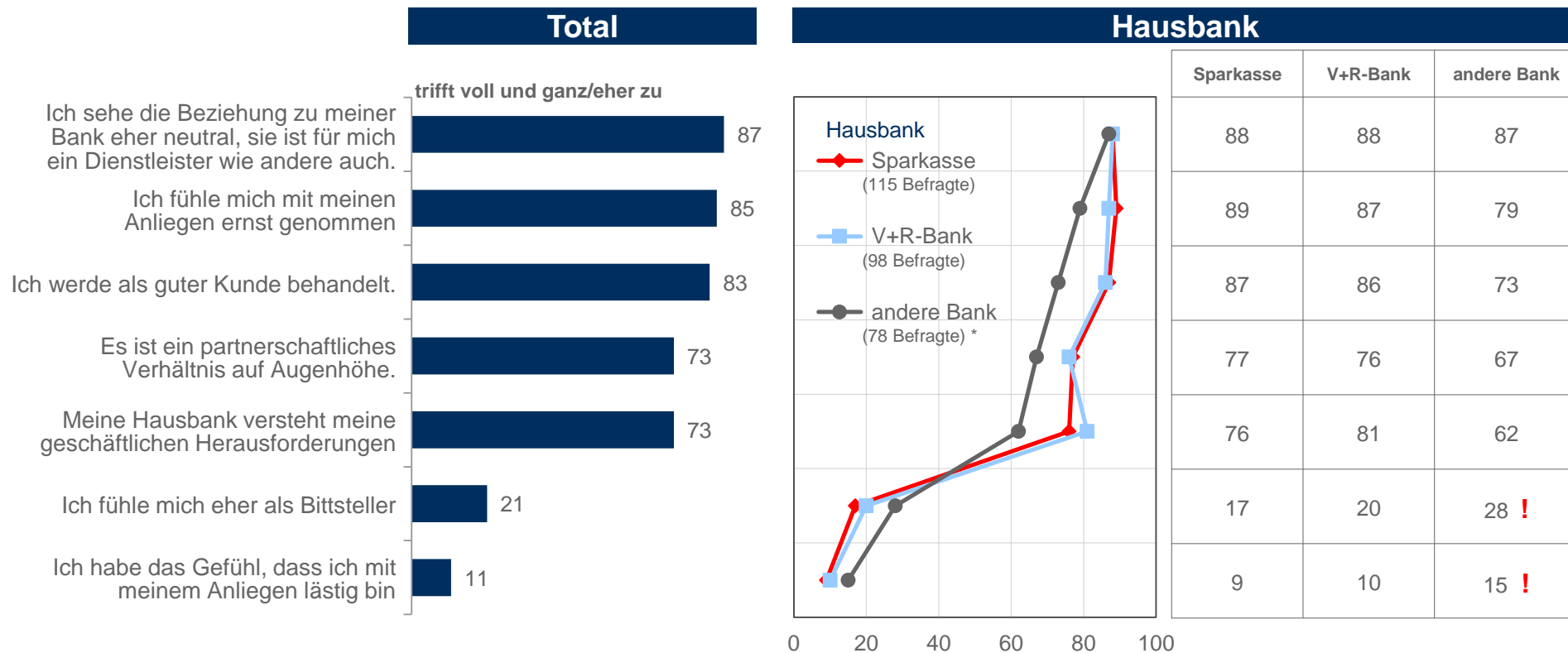
Basis: 300 Befragte

Frage 20: „Wie fühlen Sie sich als Geschäftskunde insgesamt behandelt, wie tritt man Ihnen in Ihrer Hausbank gegenüber? Bitte sagen Sie mir jeweils, inwieweit die folgenden Aussagen für Sie zutreffen. Wie ist es mit ... ? Trifft das voll und ganz zu - eher zu - eher nicht zu oder trifft das überhaupt nicht zu?“

forsa.

Geschäftskunden von Sparkassen und V+R-Banken fühlen sich etwas besser behandelt und verstanden als Kunden anderer Banken.

Aussagen zur Geschäftsbeziehung - Top 2



* geringe Basis

Basis: 300 Befragte

Frage 20: „Wie fühlen Sie sich als Geschäftskunde insgesamt behandelt, wie tritt man Ihnen in Ihrer Hausbank gegenüber? Bitte sagen Sie mir jeweils, inwieweit die folgenden Aussagen für Sie zutreffen. Wie ist es mit ... ? Trifft das voll und ganz zu - eher zu - eher nicht zu oder trifft das überhaupt nicht zu?“

Angaben in Prozent

forsa.