

PARTNERSCHAFT IM FOKUS:
In dieser Studie wurden 26
Mittelstandsbanken untersucht

STUDIE

Hand drauf!

Wenn's ums Geld geht ... Kleine und mittlere Unternehmen brauchen bei Finanzgeschäften starke Partner. **Welche Banken aus Kundensicht besonders verlässlich sind**

von TESLIME GÖCMEN

Bäcker, Metzger und Einzelhändler in Top-Lagen, Metallbetriebe, Schreinereien, Getränkemärkte und Speditionen in Gewerbegebieten, Autohäuser, Möbeldändler und Tankstellen an den Einfallstraßen: Sie alle prägen das Bild in Städten und Gemeinden. Was die meisten dieser Betriebe ebenfalls eint: Sie gehören zum sogenannten Mittelstand in Deutschland. Per Definition sind das Firmen mit weniger als 250 Mitarbeitern und höchstens 50 Millionen Euro Jahresumsatz.

Und davon gibt es eine ganze Menge. Satt 99 Prozent aller Unternehmen in Deutschland, das sind mehr als drei Millionen, zählen zu dieser Gruppe der kleinen und mittleren Betriebe, kurz „KMU“. Die wirtschaftliche Bedeutung dieser KMUs steht außer Frage: Sie stellen hierzulande

60 Prozent aller Arbeitsplätze und bilden 70 Prozent aller Azubis aus. Kein Wunder, dass der Mittelstand oft als das Rückgrat der deutschen Wirtschaft bezeichnet wird.

Soziale Verantwortung. Viele dieser Firmen sind tief in ihrer Region verwurzelt. Sie werden häufig von den Gründern oder deren Nachkommen geführt. Genau deshalb stehen sie für eine hohe soziale und ökonomische Verantwortung: Sie fördern örtliche Sportvereine, unterstützen soziale Projekte mit Fördergeldern, schaffen Ausbildungs- und Arbeitsplätze und zahlen brav Steuern. Das ist die eine Seite.

Auf der anderen Seite befinden sich die Unternehmen im harten Wettbewerb – oft auch mit Großkonzernen. Der örtliche Buchhändler konkurriert mit Amazon, die Modeboutique muss sich gegen Zalando wehren, dem Reisebüro

METHODE

So wurde getestet

Beratung, Finanzierung, Service: Gerade kleine und mittlere Unternehmen brauchen eine starke und verlässliche Bank an ihrer Seite. Doch welche Institute schaffen das am besten? Wer zieht auch in schwierigen Zeiten mit?

Um die – aus Sicht der Kunden – besten Mittelstandsbanken in Deutschland zu ermitteln, haben die Research-Experten von FactField im Auftrag von FOCUS MONEY eine breit angelegte Studie durchgeführt. Ziel der Untersuchung war es, ein möglichst klares und transparentes Bild davon zu zeichnen, welche Institute in den Augen ihrer Geschäftskunden durch besonders gute Leistungen überzeugen. Grundlage für die Auswahl der untersuchten Banken bildete unter anderem die jeweilige Bilanzsumme. Entsprechend wurden nur Institute berücksichtigt, die im relevanten Segment tätig sind und darüber hinaus eine signifikante Bedeutung im Markt besitzen.

An der Studie teilnehmen durften ausschließlich berufstätige Personen, die aktuell oder in der Vergangenheit im Rahmen ihrer Tätigkeit in regelmäßigem Austausch mit der Geschäftsbank ihres Unternehmens standen. Damit wurde sichergestellt, dass die Bewertungen auf fundierten, praktischen Er-

fahrungen im Geschäftsalltag basieren. Insgesamt bewerteten rund 1000 Kunden in einer Online-Studie die Leistungen von 26 Mittelstandsbanken. Teilnehmende, die mit mehr als zwei Banken in regelmäßigem Austausch standen, hatten die Möglichkeit, bis zu zwei Institute zu bewerten. Die Befragung basierte auf einem detaillierten Fragebogen. Er enthielt insgesamt 35 Leistungs- und Servicemerkmale, die in fünf zentrale Kategorien eingeordnet wurden: Produktangebot, Beratungsleistung, Kundenservice, Kommunikation und Preis-Leistungs-Verhältnis. Mit dieser Methodik konnten die jeweiligen Banken sowohl in einzelnen Testfeldern als auch in ihrer Gesamtleistung verglichen werden.

Für die Rankings wurden alle Urteile zunächst systematisch ausgewertet. Das Gesamtergebnis ergab sich aus dem ungewichteten Mittelwert aller fünf Teildimensionen, wobei jede Dimension wiederum auf den Durchschnitt der jeweiligen Kriterien zurückgeht. Die Bewertung selbst erfolgte über eine Skala von null bis 100 Punkten, die auf den Zustimmungswerten der Befragten beruhte. Zunächst wurden die Durchschnittswerte je Kriterium berechnet. Anschließend bündel-



ten die Experten die Ergebnisse zu den fünf Hauptkategorien, deren Mittelwerte schließlich in die Endauswertung einfließen. Um eine differenzierte Bewertung zu ermöglichen, vergab FactField in dieser Studie drei verschiedene Qualitätsprädikate:

- Banken mit überdurchschnittlichen Werten erhielten das Prädikat „Hohe Kundenzufriedenheit“.
- Institute, die noch über diesem Durchschnitt lagen, wurden mit „Sehr Hohe Kundenzufriedenheit“ ausgezeichnet.
- Die am besten bewerteten Banken bekamen das Spitzenprädikat „Höchste Kundenzufriedenheit“.

Institute, deren Ergebnisse unter dem Durchschnitt lagen, erhielten keine Auszeichnung. Sie werden auch nicht in der Tabelle auf der folgenden Seite aufgeführt.

stehen zig Buchungsportale gegenüber. Gefragt sind Innovationen und Investitionen. Je nach Betrieb braucht es neue Produkte und Angebote, moderne Maschinen und Fahrzeuge oder frisches Kapital für Forschungsprojekte oder die Finanzierung der Expansion. Sprich: Geld muss her.

Starke Partner. Und an diesem Punkt wird in der Regel eine verlässliche Bank benötigt. Während Großbanken und internationale Institute häufig auf standardisierte Produkte und renditegetriebene Strategien setzen, haben sich Mittelstandsbanken – zum Beispiel Landesbanken, die Volks- und Raiffeisenbanken oder die Sparkassen – gezielt auf die Bedürfnisse kleiner und mittlerer Unternehmen spezialisiert. Oft sind sie nicht nur Kreditgeber, sondern auch Partner auf Augenhöhe. Sie begleiten und beraten Unternehmen, ken-

nen die Geschäftsleitung häufig persönlich, verstehen Produkte und Strukturen und können Entscheidungen schneller und individueller treffen.

Doch welche Bank bietet Unternehmern genau das? Welche Kredithäuser sind auch da, wenn die Zeiten mal ungemütlicher werden? Kurzum: Welche Institute sind aus Sicht der Kunden – also aus Sicht der Unternehmer – ein verlässlicher Partner? Das Research-Institut FactField hat die Mittelstandsbanken im Auftrag von FOCUS MONEY unter die Lupe genommen. Untersucht wurden 26 Institute in den Kategorien Produktangebot, Beratungsleistung, Kundenservice, Kommunikation und Preis-Leistungs-Verhältnis.

Beim Produktangebot beispielsweise ging es um die Qualität der angebotenen Finanzprodukte, um Lösungs- ►

angebote oder um spezielle Leistungen wie Finanzmanagement-Systeme. Der Bereich Beratungsleistung umfasste Themen wie die fachliche Kompetenz oder das Engagement der Mitarbeiter. In der Kategorie Kundenservice wurde unter anderem nach der Verlässlichkeit und Einhaltung von Zusagen gefragt, im Testfeld Kommunikation durften die Studienteilnehmer Themen wie Erreichbarkeit, Verständlichkeit und Reaktionsgeschwindigkeit bewerten. Zu guter Letzt kam das Preis-Leistungs-Verhältnis auf den Prüfstand. Hier benoteten die Kunden etwa die Transparenz der Kosten, die Höhe der Kontoführungsgebühren oder die Angemessenheit der Kontokorrent- und Kreditzinsen. Erfasst und ausgewertet wurden in dieser Studie rund 1000 Kundenbewertungen zu 35 Leistungs- und Servicemerkmalen. Welche Institute in welchen Testfeldern – und insgesamt – die höchste Kundenzufriedenheit aufweisen, zeigt die nachstehende Tabelle. ■

Die Ergebnisse

Bank/Institut	Score	Bewertung
Gesamtergebnis		
Bayerische Landesbank (Bayern LB)	79,10	Höchste Kundenzufriedenheit
Berliner Volksbank	78,91	Sehr Hohe Kundenzufriedenheit
Stadtsparkasse München	78,49	Sehr Hohe Kundenzufriedenheit
Hamburger Sparkasse (Haspa)	77,79	Sehr Hohe Kundenzufriedenheit
Hamburg Commercial Bank	77,56	Sehr Hohe Kundenzufriedenheit
Sparkasse Hannover	77,34	Hohe Kundenzufriedenheit
Landesbank Baden-Württemberg (LBBW)	75,80	Hohe Kundenzufriedenheit
DZ Bank	74,91	Hohe Kundenzufriedenheit
Unicredit/HypoVereinsbank	74,77	Hohe Kundenzufriedenheit
Volksbank pur	74,74	Hohe Kundenzufriedenheit
Produktangebot		
Bayerische Landesbank (Bayern LB)	79,31	Höchste Kundenzufriedenheit
Hamburg Commercial Bank	78,88	Sehr Hohe Kundenzufriedenheit
Berliner Volksbank	78,51	Sehr Hohe Kundenzufriedenheit
Stadtsparkasse München	77,81	Sehr Hohe Kundenzufriedenheit
Hamburger Sparkasse (Haspa)	77,00	Sehr Hohe Kundenzufriedenheit
Sparkasse Hannover	76,68	Hohe Kundenzufriedenheit
DZ Bank	75,27	Hohe Kundenzufriedenheit
Deutsche Bank	74,93	Hohe Kundenzufriedenheit
Volksbank pur	74,65	Hohe Kundenzufriedenheit
Unicredit/HypoVereinsbank	74,23	Hohe Kundenzufriedenheit
Beratungsleistung		
Sparkasse Hannover	79,55	Höchste Kundenzufriedenheit
Hamburger Sparkasse (Haspa)	79,34	Sehr Hohe Kundenzufriedenheit
Bayerische Landesbank (Bayern LB)	79,22	Sehr Hohe Kundenzufriedenheit
Stadtsparkasse München	79,14	Sehr Hohe Kundenzufriedenheit
Berliner Volksbank	79,05	Sehr Hohe Kundenzufriedenheit
Landesbank Baden-Württemberg (LBBW)	78,71	Hohe Kundenzufriedenheit
Hamburg Commercial Bank	77,60	Hohe Kundenzufriedenheit
Unicredit/HypoVereinsbank	77,17	Hohe Kundenzufriedenheit
Deutsche Bank	76,19	Hohe Kundenzufriedenheit
Stadtsparkasse Düsseldorf	76,15	Hohe Kundenzufriedenheit



Bank/Institut	Score	Bewertung
Kundenservice		
Hamburger Sparkasse (Haspa)	80,81	Höchste Kundenzufriedenheit
Stadtsparkasse München	79,42	Sehr Hohe Kundenzufriedenheit
Berliner Volksbank	78,57	Sehr Hohe Kundenzufriedenheit
Bayerische Landesbank (Bayern LB)	78,32	Sehr Hohe Kundenzufriedenheit
Hamburg Commercial Bank	77,97	Sehr Hohe Kundenzufriedenheit
Sparkasse Hannover	77,65	Hohe Kundenzufriedenheit
Volksbank pur	76,14	Hohe Kundenzufriedenheit
Stadtsparkasse Düsseldorf	75,84	Hohe Kundenzufriedenheit
DZ Bank	75,41	Hohe Kundenzufriedenheit
Landesbank Baden-Württemberg (LBBW)	75,07	Hohe Kundenzufriedenheit
Kommunikation		
Bayerische Landesbank (Bayern LB)	81,16	Höchste Kundenzufriedenheit
Stadtsparkasse München	79,90	Sehr Hohe Kundenzufriedenheit
Berliner Volksbank	79,64	Sehr Hohe Kundenzufriedenheit
Hamburger Sparkasse (Haspa)	79,63	Sehr Hohe Kundenzufriedenheit
Landesbank Baden-Württemberg (LBBW)	78,41	Sehr Hohe Kundenzufriedenheit
Sparkasse Hannover	77,40	Hohe Kundenzufriedenheit
Unicredit/HypoVereinsbank	76,62	Hohe Kundenzufriedenheit
Stadtsparkasse Düsseldorf	76,32	Hohe Kundenzufriedenheit
Hamburg Commercial Bank	76,07	Hohe Kundenzufriedenheit
Volksbank pur	76,00	Hohe Kundenzufriedenheit
Preis-Leistungs-Verhältnis		
Berliner Volksbank	78,78	Höchste Kundenzufriedenheit
Bayerische Landesbank (Bayern LB)	77,46	Sehr Hohe Kundenzufriedenheit
Hamburg Commercial Bank	77,30	Sehr Hohe Kundenzufriedenheit
Stadtsparkasse München	76,18	Sehr Hohe Kundenzufriedenheit
Sparkasse Hannover	75,44	Sehr Hohe Kundenzufriedenheit
Landesbank Baden-Württemberg (LBBW)	74,32	Hohe Kundenzufriedenheit
DZ Bank	72,96	Hohe Kundenzufriedenheit
Berliner Sparkasse	72,32	Hohe Kundenzufriedenheit
Deutsche Bank	72,19	Hohe Kundenzufriedenheit
Hamburger Sparkasse (Haspa)	72,19	Hohe Kundenzufriedenheit