



CityContest

# BESTE BERATUNG FÜR FIRMENKUNDEN



Von Handwerk bis High Tech: Auch Mittelständler sind auf eine reibungslos funktionierende Hausbankbeziehung angewiesen



## FOCUS-MONEY ließ bundesweit in deutschen Bankfilialen die Qualität der Firmenkundenberatung testen. Das Resultat zeigt, welche Bank einen Besuch wert ist

**D**rei von vier deutschen Mittelständlern überlegen, ihre Bank zu wechseln. Das ergab eine Studie der Universität Darmstadt.

Gründe für einen Bankwechsel gaben die Befragten genügend an. Meistens vermissten sie

- einen persönlichen Ansprechpartner mit Verständnis für den Mittelstand,
- transparente Konditionen,
- schnelle Abwicklungsprozesse und
- günstige Konditionen.

An den Konditionen sollte es heutzutage nicht liegen, dass Gewerbetreibende ihrer Hausbank untreu werden müssen. Die von der Europäischen Zentralbank auf ein historisch einmalig tiefes Niveau gedrückten Geldkosten gelten für alle Kreditinstitute. Auch die vom Ifo-Institut im Rahmen des Konjunkturtests regelmäßig erhobene „ifo-Kredithürde“ bestätigt, dass es für Unternehmen immer einfacher wird, ein Bankdarlehen zu erhalten. Zuletzt berichteten weniger als 15 Prozent der gewerblichen Unternehmen von Schwierigkeiten bei der Kreditaufnahme. „Das ist ein neues historisches Tief“, konstatiert die KfW in ihrem Kreditmarktausblick. „In allen Dimensionen kommen die Banken ihren Kreditkunden entgegen. Hier spiegelt sich die ausgezeichnete Verhandlungsposition der Unternehmen wider.“

### Nur wenige Banken können mit Kompetenz dienen.

Deutschlands Gewerbetreibende sind also nicht nur wechselwillig, sondern auch noch in einer starken Verhandlungsposition. Jetzt müssen sie nur noch erfahren, zu welcher Bank ein Wechsel lohnt.

Um das zu klären, ließ FOCUS-MONEY im vergangenen Jahr die Beratungsqualität der Banken und Sparkassen im Firmenkundensegment bundesweit vom Institut für Vermögensaufbau (IVA) unter die Lupe nehmen. Am Ende spricht viel dafür, dass sich die Filialen der Commerzbank bestens für Firmenkunden eignen.

Der Test lief im vergangenen Jahr in 196 Städten nach einem strengen Schema ab. Im Vorfeld wurden alle Beratungstermine von sogenannten Mystery Shoppern telefonisch vereinbart. Hier schilderte der vermeintliche Firmenkunde seinen konkreten Beratungswunsch. So sollte sichergestellt werden, dass der Tester auch tatsächlich beim richtigen Berater landet.

Basis der Eignungsprüfung war zudem stets ein einheitlicher Fall. Die Testkäufer waren immer auf der Suche nach einer neuen Hausbank für die Abwicklung ihres geschäftlichen Zahlungsverkehrs. Verbunden damit war auch die Frage, welche Dienstleistungen die Bank darüber hinaus zu bieten hat.

Jeder Tester gab an, in der Dienstleistungsbranche tätig zu sein. Außerdem hatte der vermeintliche Unternehmer fünf bis acht festangestellte Mitarbeiter sowie bei Bedarf Zugriff auf freie Mitarbeiter. Der Vorjahresumsatz betrug eine Million Euro, der Gewinn lag bei mindestens 150 000 Euro. Für das aktuelle Jahr ist eine Umsatz- ▶

### Die Siegerbanken und ihre Noten

Dank des bundesweiten Bankentests erfahren Gewerbetreibende, bei welcher Adresse sie auch abseits großer Finanzmetropolen wie Frankfurt, Hamburg oder München überdurchschnittlich gut beraten werden. Allerdings ist zu beachten, dass die Noten der jeweils besten Bank von Stadt zu Stadt deutlich schwanken. Ein persönlicher Test vor Ort gehört daher mit zur endgültigen Bankenwahl.

Ort	Bank	Gesamtnote
Aachen	Sparkasse Aachen	1,6
Aalen	Kreissparkasse Ostalb	1,6
Ahlen	Volksbank Ahlen-Sassenberg-Warendorf eG	1,9
Albstadt	Sparkasse Zollernalb	1,9
Alsdorf	Sparkasse Aachen	1,9
Ansbach	VR-Bank Mittelfranken West eG	1,6
Aschaffenburg	Sparkasse Aschaffenburg-Alzenau	1,4
Augsburg	Augusta-Bank eG Raiffeisen-Volksbank	1,7
Bad Hersfeld	VR-Bank Bad Hersfeld-Rotenburg eG	1,9
Bad Homburg	Nassauische Sparkasse	1,6
Bad Oeynhausen	Volksbank Bad Oeynhausen-Herford eG	1,6
Baden-Baden	Volksbank Baden-Baden · Rastatt eG	1,6
Bamberg	VR Bank Bamberg eG	1,8
Bayreuth	Commerzbank AG	1,8
Berlin	Berliner Volksbank eG	1,8
Bielefeld	Volksbank Bielefeld-Gütersloh eG	2,0
Bietigheim-Bissingen	Südwestbank AG	1,5
Böblingen	Vereinigte Volksbank AG	2,0
Bochum	Volksbank Bochum Witten eG	2,4
Bonn	Sparkasse KölnBonn	1,9
Botrop	Commerzbank AG	1,8
Braunschweig	Deutsche Bank AG	1,8
Bremen	Die Sparkasse Bremen AG	2,0
Bruchsal	Sparkasse Kraichgau	1,9
Bünde	Volksbank Bad Oeynhausen-Herford eG	1,7
Chemnitz	Volksbank Chemnitz eG	1,6
Coesfeld	Sparkasse Westmünsterland	1,6
Cottbus	Sparkasse Spree-Neiße	1,9
Cuxhaven	Volksbank Stade-Cuxhaven eG	1,9
Dachau	Volksbank Raiffeisenbank Dachau eG	1,9
Darmstadt	Commerzbank AG	2,0
Deggendorf	Sparkasse Deggendorf	1,9
Delmenhorst	Oldenburgische Landesbank AG	2,0
Dessau-Roßlau	Stadtsparkasse Dessau	1,7
Dortmund	Dortmunder Volksbank eG	2,0
Dreieich	Sparkasse Langen-Seligenstadt	1,8
Dresden	Ostsächsische Sparkasse Dresden	1,5
Duisburg	Commerzbank AG	2,0
Dülmen	Sparkasse Westmünsterland	1,7
Düren	Sparkasse Düren	1,7



KRITERIENKATALOG

Die Fragen der Tester

Die Fragen gibt das Institut für Vermögensaufbau detailliert vor, die Antworten muss jeder Tester im Anschluss an seinen Filialbesuch notieren. Der umfangreiche Kriterienkatalog ermöglicht eine exakte Analyse jedes einzelnen Gesprächs und gibt Aufschluss darüber, wie die Bankberater auf den potenziellen Firmenkunden reagieren, wie sie sich für dessen Wünsche interessieren und wie sie sich für ihn engagieren. Zur Auswertung kommen jeweils 62 Kriterien.

Die strengen Spielregeln des Firmenkunden-Bankentests stellen sicher, dass das Institut für Vermögensaufbau am Ende alle Banken untereinander – ob in Großstädten oder ländlichen Regionen – vergleichen kann. Die Münchner bewerten die Antworten mit Schulnoten – von „sehr gut“ bis „mangelhaft“. Die jeweiligen Sieger der bundesweiten Banken-Hitliste erhalten von FOCUS-MONEY ein Gütesiegel.

Oberkategorien	Gewichtung	Unterkategorien	Fragen-Nr.		
Vorbereitung	<b>8,335 %</b>	Kontaktaufnahme	1–3		
		Gesprächsvorbereitung	4–5		
		Gesprächsatmosphäre beim Erstkontakt	6		
Nachbetreuung	<b>8,335 %</b>	Initiierung Nachbetreuung	7–9		
		Unterlagen	10		
Atmosphäre/Interaktion	<b>16,67 %</b>	Begrüßung	11–12		
		Gesprächsatmosphäre/Umgebung	13–16		
		Einbeziehung des Kunden	17–18		
		Vorstellung Bank	19–20		
		Vorstellung Berater	21–22		
		Verabschiedung/Reaktion bei Unterbrechung	23–24		
		Kundengerechtigkeit	<b>33,33 %</b>	Bedarfsanalyse	25–29
				Individualisierung	30–35
Engagement	36				
Verständlichkeit	37–40				
Abschluss	41–43				
Sachgerechtigkeit	<b>33,33 %</b>	Visualisierung	44–45		
		Fachliche Sicherheit	46–47		
		Objektivität	48–49		
		Erklärung	50–54		
		Nutzenargumentation	55–57		
		Systematik	58–59		
		Transparenz	60–62		

Quelle: Institut für Vermögensaufbau

Ort	Bank	Gesamt-note
» Düsseldorf	Commerzbank AG	1,9
Eberswalde	Berliner Volksbank eG	1,9
Eisenach	Volksbank und Raiffeisenbank Eisenach eG	2,0
Elmshorn	Sparkasse Elmshorn	1,6
Erding	Raiffeisenbank Erding eG	1,9
Erfurt	Commerzbank AG	1,6
Erlangen	VR-Bank Erlangen-Höchst.-Herzogenaurach eG	1,9
Eschweiler	Sparkasse Aachen	1,9
Essen	Sparkasse Essen	1,6
Euskirchen	Volksbank Euskirchen eG	1,6
Fellbach	Kreissparkasse Waiblingen	1,9
Flensburg	VR Bank Flensburg-Schleswig eG	2,1
Forchheim	Volksbank Forchheim eG	1,8
Frankfurt (Oder)	Sparkasse Oder-Spree	1,9
Frankfurt am Main	Frankfurter Volksbank eG	1,7
Freiberg	Sparkasse Mittelsachsen	2,0
Freiburg im Breisgau	Volksbank Freiburg eG	1,4
Friedrichshafen	Südwestbank AG	1,6
Fulda	VR Genossenschaftsbank Fulda eG	1,6
Fürstentfeldbruck	Commerzbank AG	1,9
Fürth	Raiffeisen-Volksbank Fürth eG	1,9
Gelsenkirchen	Sparkasse Gelsenkirchen	1,7
Gera	Sparkasse Gera-Greiz	1,8
Gießen	Sparkasse Gießen	1,9
Gladbeck	Sparkasse Gladbeck	2,0
Göppingen	Südwestbank AG	1,9
Gotha	Commerzbank AG	1,8
Göttingen	Volksbank Göttingen eG	1,3
Greven	Volksbank Greven eG	1,9
Gronau (Westf.)	Volksbank Gronau-Ahaus eG	1,8
Gütersloh	Volksbank Bielefeld-Gütersloh eG	1,8
Hagen	Commerzbank AG	1,6
Halberstadt	Commerzbank AG	2,0
Halle	Saalesparkasse	1,8
Hamburg	Hamburger Sparkasse AG	1,8
Hamel	Sparkasse Weserbergland	1,9
Hamm	Dortmunder Volksbank eG	1,9
Hanau	Frankfurter Volksbank eG	1,7
Hannover	Sparkasse Hannover	1,8
Heidelberg	Sparkasse Heidelberg	1,8
Heilbronn	Südwestbank AG	1,5
Heinsberg	Heinsberger Volksbank AG	1,9
Herford	Volksbank Bad Oeynhausen-Herford eG	1,6
Herrenberg	Volksbank Herrenberg-Nagold-Rottenburg eG	1,8
Herten	Commerzbank AG	1,2
Hilden	Sparkasse Hilden · Ratingen · Velbert	1,6
Hildesheim	Sparkasse Hildesheim	1,8
Hof	Commerzbank AG	1,7
Homburg	Deutsche Bank AG	2,0
Ingolstadt	Volksbank Raiffeisenbank Bayern Mitte eG	1,8
Jena	Sparkasse Jena-Saale-Holzland	1,9
Kaarst	Commerzbank AG	1,9

sowie Gewinnsteigerung von zehn Prozent geplant. Zudem verfügt der Kunde über eine kleine Kreditlinie und ein Tagesgeldkonto.

Die Banken, die in Großstädten beim ersten Test positiv abschnitten, erhielten im Nachtest die Möglichkeit, ihre gute Beratungsqualität zu bestätigen.

**Mit vielen Fragen konfrontiert.** Die exakte Analyse der Gespräche erfolgte auf der Basis von 62 Fragen und mehr als 300 Detailkriterien (s. Kasten links). Mit Hilfe des umfangreichen Fragenkatalogs wollte das Institut Aufschluss darüber bekommen, wie die Bankberater auf den neuen Firmenkunden reagieren, wie sie sich für dessen Bedürfnisse interessieren und wie sie sich für ihn engagieren.

Bei ihrer Bewertung hatten die IVA-Tester die Kriterien „Vorbereitung“, „Nachbetreuung“, „Atmosphäre/Interaktion“, „Kundengerechtigkeit“ und „Sachgerechtigkeit“ zu unterscheiden. In den Bereichen „Vorbereitung“ und „Nachbetreuung“ bewerteten sie unter anderem, wie der Kontakt zum Berater zu Stande kam und welche Unterlagen sie am Ende des Gesprächs erhielten. Unter „Atmosphäre/Interaktion“ fielen insbesondere die Gesprächsführung sowie die Vorstellung der Bank und des Beraters.

In der Kategorie „Kundengerechtigkeit“ wurden die Anstrengungen des Bankberaters bewertet, sein Gegenüber durch Fragen zur persönlichen und unternehmerischen Situation näher kennen zu lernen. Seinen Lösungsvorschlag, die angesprochenen Vertiefungsthemen für die Folgetermine sowie den Umfang der Aufklärung über Vor- und Nachteile bewerteten die Tester im Kapitel „Sachgerechtigkeit“. Um schließlich ein Bank-Ranking für jede Stadt ermitteln zu können, vergaben die IVA-Experten für alle Kriterien (Schul-)Noten von Eins bis Fünf.

**Die ideale Bank für Firmenkunden.** Das vom IVA gewünschte ideale Geldinstitut für Gewerbetreibende muss Folgendes leisten können:

- korrekte und kundenorientierte Weiterleitung des Kunden im Rahmen des Erstkontakts,
- detaillierte Aufnahme der Ist-Situation des Kunden sowohl im Privat- als auch im Unternehmensumfeld,
- umfangreiche Darstellung der Bankleistungen, die zu den Bedürfnissen des Kunden passen,
- Anmoderation der Vertiefungsthemen für einen konkreten Folgetermin, ▶

## Die Noten der Institute im Schnitt

Bei einer Durchschnittsbetrachtung erzielten die Berater der Commerzbank die beste Note. Unerfreulich wirkt der bisweilen stattliche Notenabstand zwischen einer guten und einer unbefriedigenden Beratung.

Rang	Bank	Durchschnitt	bestes Gespräch	schlechtestes Gespräch
1	Commerzbank AG	2,0	1,2	3,1
2	sonstige Institute*	2,3	1,5	3,5
3	Sparkassen	2,3	1,3	3,4
4	VR-Banken	2,3	1,3	3,6
5	Deutsche Bank AG	2,6	1,8	3,8

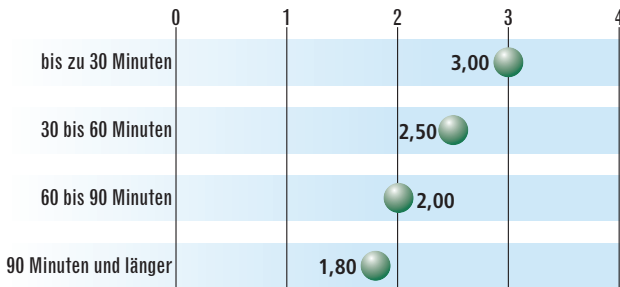
\*Südwestbank AG, Oldenburgische Landesbank AG, National-Bank AG, Bankhaus Max Flessa KG, Union Bank AG  
Quelle: Institut für Vermögensaufbau

Ort	Bank	Gesamt-note
▶ Kaiserslautern	Commerzbank AG	1,8
Karlsruhe	Sparkasse Karlsruhe Ettlingen	1,6
Kassel	Commerzbank AG	1,7
Kaufbeuren	VR Bank Kaufbeuren-Ostallgäu eG	1,8
Kempten	Commerzbank AG	1,7
Kiel	Commerzbank AG	1,9
Koblenz	Sparkasse Koblenz	1,7
Köln	Sparkasse KölnBonn	1,8
Konstanz	Commerzbank AG	2,2
Krefeld	Sparkasse Krefeld	1,9
Lahr/Schwarzwald	Volksbank Lahr eG	2,1
Landshut	Deutsche Bank AG	1,8
Leipzig	Commerzbank AG	1,8
Leonberg	Kreissparkasse Böblingen	2,0
Lörrach	Commerzbank AG	1,7
Lübeck	Volksbank Lübeck eG	2,0
Lüdenscheid	Commerzbank AG	1,6
Ludwigsburg	Volksbank Ludwigsburg eG	2,0
Ludwigshafen	Volksbank Rhein-Neckar eG	2,0
Lüneburg	Commerzbank AG	1,7
Lünen	Commerzbank AG	1,8
Maintal	Frankfurter Volksbank eG	1,6
Mainz	Mainzer Volksbank eG	1,5
Magdeburg	Stadtsparkasse Magdeburg	1,7
Mannheim	Südwestbank AG	1,6
Marburg	Volksbank Mittelhessen eG	1,8
Memmingen	Sparkasse Memmingen-Lindau-Mindelheim	1,8
Menden	Sparkasse Märkisches Sauerland Hemer-Menden	1,9
Minden	Commerzbank AG	1,7
Mittweida	Volksbank Mittweida eG	1,8
Moers	Sparkasse am Niederrhein	2,0
Mönchengladbach	Volksbank Mönchengladbach eG	2,0
München	Commerzbank AG	1,8
Münster	Commerzbank AG	1,7
Neubrandenburg	Sparkasse Neubrandenburg-Demmin	1,9
Neu-Isenburg	Commerzbank AG	1,8
Neumarkt i. d. OPf.	Sparkasse Neumarkt i. d. OPf.-Parsberg	1,8
Neumünster	Commerzbank AG	2,1
Neustadt a. d. Weinstr.	Deutsche Bank AG	2,0
Neu-Ulm	Sparkasse Neu-Ulm - Illertissen	2,0
Neuwied	Volks- und Raiffeisenbank Neuwied-Linz eG	1,5
Norderstedt	Hamburger Volksbank eG	1,6
Nordhorn	Grafschafter Volksbank eG	2,0
Nürnberg	Commerzbank AG	1,7
Offenbach am Main	Frankfurter Volksbank eG	1,7
Offenburg	Südwestbank AG	1,6
Oldenburg	Volksbank Oldenburg eG	1,8
Osnabrück	Volksbank Osnabrück eG	1,8
Passau	VR-Bank Passau eG	1,7
Peine	Kreissparkasse Peine	1,8
Pforzheim	Sparkasse Pforzheim Calw	1,8
Pinneberg	Commerzbank AG	1,3

## Die Zeit als Erfolgsfaktor

Die Stoppuhr entpuppt sich als hilfreiches Instrument, um einen ersten Eindruck von der Bank zu bekommen. Berater, die sich keine Zeit nehmen, sind keinen Besuch wert.

Durchschnittsnoten für die Dauer der Beratungsgespräche



Quelle: Institut für Vermögensaufbau

■ Aushändigung aussagekräftiger Materialien mit Angabe der mitzubringenden Unterlagen für den Folgetermin.

Nach 889 Testgesprächen wusste das Münchner Institut, welche Bank diese Mindestanforderungen erfüllen kann und welche nicht. Im Bundesschnitt ergatterte die Commerzbank AG den ersten Platz mit einer Durchschnittsnote von glatt Zwei (s. Tabelle S. 73). Die Sparkassen sowie die Volks- und Raiffeisenbanken erhielten die Durchschnittsnote 2,3.

Die Durchschnittsbetrachtung sollte nicht den Blick auf die Einzelnoten versperren. Abhängig von der Stadt, in der der Gewerbetreibende seine Bank sucht, trifft er auf Siegerinstitute mit Noten von 1,2 bis 2,4. Dazu passt auch die nicht befriedigende Erkenntnis, dass innerhalb der einzelnen Institutsgruppen zwischen dem besten und dem schlechtesten Gespräch bis zu 2,3 Notenpunkte liegen (s. Tabelle S. 73).

Tipp für Gewerbetreibende, die in der täglichen Praxis die IVA-Noten persönlich überprüfen wollen: Die Stoppuhr erweist sich als hilfreiches Instrument, um einen ersten Eindruck von der Qualität des Firmenkundenberaters zu bekommen. So führen Beratungsgespräche mit einer geringen Dauer in der Regel zu deutlich schlechteren Noten als Gespräche, in denen sich die Beraterinnen und Berater viel Zeit nehmen (s. Grafik oben).

Der Bedarf an guter Beratung ist immens. Der deutsche Mittelstand hat sich für 2016 viel vorgenommen: Eine Ernst & Young-Umfrage ergab, dass jedes vierte Unternehmen in den kommenden sechs Monaten mehr investieren will. Doch auch die Banken dürften erpicht darauf sein, besser zu beraten und eine gute Note zu bekommen. Denn seit sie das Investmentbanking zurückfahren, konzentrieren sich viele Geldhäuser wieder mehr auf das solide Geschäft mit dem deutschen Mittelstand.

Die Qual der Wahl, unter den vielen Bankadressen die passende zu finden, ist für Gewerbetreibende nicht einfach. Die Ergebnisse des CityContest Firmenkundenberatung werden ihnen helfen, die besten Ansprechpartner in ihrem regionalen Umfeld zu finden. ■

Ort	Bank	Gesamt-note
Pirna	Ostsächsische Sparkasse Dresden	1,7
Plauen	Sparkasse Vogtland	2,1
Potsdam	Berliner Volksbank eG	1,7
Rastatt	Volksbank Baden-Baden · Rastatt eG	1,5
Ravensburg	Kreissparkasse Ravensburg	1,8
Regensburg	Commerzbank AG	2,0
Remscheid	Commerzbank AG	1,8
Rendsburg	Sparkasse Mittelholstein AG	1,3
Reutlingen	Südwestbank AG	1,9
Rosenheim	Sparkasse Rosenheim-Bad Aibling	1,9
Rostock	OstseeSparkasse Rostock	2,0
Rüsselsheim	Rüsselsheimer Volksbank eG	1,8
Saarbrücken	Volksbank Westliche Saar plus eG	2,2
Salzgitter	Braunschweigische Landessparkasse	1,7
Schwäbisch Gmünd	Kreissparkasse Ostalb	1,8
Schwäbisch Hall	Südwestbank AG	1,9
Schweinfurt	VR-Bank Schweinfurt eG	1,7
Schwerin	VR-Bank eG, Schwerin	1,9
Siegen	Sparkasse Siegen	1,9
Sindelfingen	Vereinigte Volksbank AG	1,9
Singen (Hohentwiel)	Südwestbank AG	1,6
Sinsheim	Sparkasse Kraichgau	1,6
Solingen	Volksbank Remscheid-Solingen eG	2,1
Speyer	Volksbank Kur- und Rheinpfalz eG	2,0
Stade	Volksbank Stade-Cuxhaven eG	1,9
Starnberg	Commerzbank AG	1,7
Stolberg	VR-Bank eG, Würselen	1,7
Stralsund	Pommersche Volksbank eG	1,7
Straubing	Raiffeisenbank Straubing eG	1,6
Stuttgart	Südwestbank AG	1,6
Trier	Sparkasse Trier	1,8
Tübingen	Volksbank Tübingen eG	2,0
Ulm	Südwestbank AG	1,5
Viersen	Volksbank Viersen eG	1,5
Villingen-Schwenningen	Volksbank Donau-Neckar eG	2,2
Waiblingen	Südwestbank AG	1,6
Warendorf	Commerzbank AG	1,5
Weiden i.d.OPf.	Sparkasse Oberpfalz Nord	1,8
Weimar	Sparkasse Mittelhüringen	2,0
Wetzlar	Sparkasse Wetzlar	1,9
Wiesbaden	Wiesbadener Volksbank eG	1,8
Wilhelmshaven	Volksbank Jever eG	2,0
Wismar	Commerzbank AG	1,9
Witten	Volksbank Bochum Witten eG	2,1
Wittenberg	Commerzbank AG	1,6
Wolfenbüttel	Volksbank Wolfenbüttel-Salzgitter eG	1,9
Wolfsburg	Volksbank eG Braunschweig Wolfsburg	1,8
Worms	Volksbank Alzey-Worms eG	2,2
Wunstorf	Sparkasse Hannover	1,8
Wuppertal	Stadtsparkasse Wuppertal	1,8
Würzburg	Volksbank Raiffeisenbank Würzburg eG	1,6
Zwickau	Volksbank Chemnitz eG	2,0