

## Pressemitteilung

7. Oktober 2015

**Die Sparkasse Aschaffenburg-Alzenau geht als Sieger im regionalen Firmenkundenberatungstest in Aschaffenburg hervor.**

**FOCUS-MONEY und das Institut für Vermögensaufbau (IVA) AG führen deutschlandweit – erstmals im Jahr 2015 - einen der umfangreichsten Bankentests für Firmen- und Gewerbekunden durch.**

**Aschaffenburg** – In einem regionalen Firmenkundenberatungstest – dem sog. „CityContest Firmenkundenberatung“, den die beiden namhaften Parteien in Aschaffenburg dieses Jahr erstmals durchgeführt haben, ist die Sparkasse Aschaffenburg-Alzenau als Sieger hervorgegangen.

Das Team des Instituts für Vermögensaufbau (IVA) führt bundesweit seit über fünf Jahren Testkäufe in Banken durch und kürt am Ende den jeweiligen Sieger, der vor Ort am besten und umfassendsten berät. Seit diesem Jahr werden nun auch die Beratungen im Gewerbe- und Firmenkundensegment getestet.

Erste Testberatungen in über 30 Städten haben im Jahr 2014 gezeigt, dass es in diesem Segment Unterschiede gibt, die kaum größer sein könnten. Das bestätigt u.a. auch der aktuelle Trendmonitor des Beratungshauses MSR Consulting Group: Danach würden sich 60 Prozent der befragten Unternehmer aus 350 gewerblichen kleinen und mittelständischen Unternehmen nicht unbedingt wieder für ihre derzeitige Hausbank oder Sparkasse entscheiden. "Das ist ein alarmierendes Ergebnis, welches wir nach unseren jüngsten Erlebnissen sehr gut nachvollziehen können. Für interessierte Unternehmer braucht es deshalb Testergebnisse, die wir im Privatkundensegment schon seit Jahren durchführen bzw. kennen", sagt Kai Förderer, Vorstand der IVA AG.

Das bestätigt auch eine Studie der Unternehmensberatung Ernst & Young, wonach jeder dritte Geschäftskunde seine Hausbank wechseln will. Banken müssen sich auf einen härteren Kampf um Firmenkunden einstellen: In den kommenden zwölf Monaten will mehr als ein Drittel der Geschäftskunden (36 Prozent) in Deutschland die Hausbank wechseln. In den vergangenen zwölf Monaten haben nur 15 Prozent die bestehende Bankverbindung tatsächlich gewechselt. Besonders bitter für die Banken: Die Wechselbereitschaft ist hoch, obwohl ein Drittel der Unternehmen sehr zufrieden mit ihrer aktuellen Hausbank sind und die Hälfte zufrieden.

## Pressemitteilung

Das Ziel der Tests besteht darin, sowohl den Banken als auch den Kunden einen Vergleichsmaßstab zu bieten, der auch in der Öffentlichkeit wahrgenommen wird. Beim regionalen Firmenkundenberatungstest in Aschaffenburg im September 2015 wurden insgesamt fünf Institute getestet: Sparkasse Aschaffenburg-Alzenau, Commerzbank AG, Deutsche Bank AG, Raiffeisenbank Aschaffenburg eG, Volksbank Aschaffenburg eG.

Mit einer Gesamtnote von 1,4 erreichte die Sparkasse Aschaffenburg-Alzenau in diesem Wettbewerb Platz eins, gefolgt von der Commerzbank (2,0) und der Volksbank Aschaffenburg eG (2,4).

Als Testkonstellation war vorgegeben, dass sich ein potentieller Neukunde (auf der Suche nach einer neuen Hausbank u.a. zur Abwicklung des Zahlungsverkehrs) sowohl für ein Girokonto als auch für andere Finanzthemen interessiert. Die Kernfrage in dem Test ist, ob das Kreditinstitut für die Testperson nachweislich mehr sein kann bzw. will, als ein kontoführendes Institut – nämlich die neue Hausbank. Damit die Bank unvoreingenommen und ohne Produktschwerpunkt „frei agieren kann“, ist der „Aufhänger“ immer der Zahlungsverkehr; verbunden mit der Frage, was die Bank ggf. mehr bieten kann als die bisherige. Wichtig zu betonen ist, dass dieser potentielle Neukunde mit einem jährlichen Umsatz von mind. 1 Mio. Euro keinen akuten Kreditbedarf hat.

Auf Basis einer umfassenden Datenerhebung sind u.a. folgende Themen (für diverse Folgetermine mit Spezialisten) denkbar: eine Kreditlinie für das laufende Girokonto, Firmenkreditkarten für die Mitarbeiter im Außendienst, Online-Zugänge für den Steuerberater, ein umfassender Versicherungsscheck für das Unternehmen, betriebliche Altersvorsorge-Lösungen für die Mitarbeiter, Vorstellung von Finanzierungslösungen (u.a. auch Leasing), Geldanlage im Unternehmen, Beratung des Geschäftsführers als Schlüsselperson im Unternehmen (bzgl. seines Privatengagements) etc.).

Die Beurteilung im Rahmen des Tests erfolgte nach insgesamt fünf Hauptkriterien: Vorbereitung, Nachbetreuung, Atmosphäre und Interaktion, Kundengerechtigkeit und Sachgerechtigkeit. Die Dokumentation der geführten Beratungsgespräche erfolgte durch die Tester auf Basis von über 62 Detailkriterien.

„In der Regel unterscheiden sich die Finanzdienstleister am meisten bei den Kriterien Kunden- und Sachgerechtigkeit“, weiß Kai Fürderer, Vorstandsmitglied des IVA. Bei der Kundengerechtigkeit wird der Gesprächsprozess von der Bedarfsanalyse über die Individualisierung und Verständlichkeit bis hin zur Einwandbehandlung bewertet. Bei der Sachgerechtigkeit hingegen legen die Tester Wert auf die Systematik, die Darstellung der Vorschläge und nicht zu guter Letzt auf die Erklärungen der Produktideen, die in den Folgeterminen besprochen werden sollten.

## Pressemitteilung

„Gemäß den erhobenen Daten war das Ergebnis in Aschaffenburg eindeutig. Die Sparkasse Aschaffenburg-Alzenau setzt den Beratungsprozess für Neukunden aktuell am besten um“, sagt Kai Förderer. „Die Gesprächsführung und Aufnahme der Kundensituation, auf Basis derer man über Veränderungen und eventueller Neuausrichtungen mit der neuen Hausbank für das Unternehmen sprechen kann, ist beim Sieger in Aschaffenburg gut gelöst“, weiß er.

„Es ist immer wieder schwierig als potentieller Neukunde – auch im Firmenkundensegment - ein Gefühl für die Beratungsleistung zu erhalten, wenn man als Interessent nicht die Möglichkeit hat, die Leistungsfähigkeit im Erstgespräch in Erfahrung zu bringen“, sagt Förderer aus Erfahrung. Deshalb waren das Engagement und die Struktur der Beratung bei der Sparkasse Aschaffenburg-Alzenau sehr gut umgesetzt, wie man es sich als Gewerbe- und Firmenkunde wünschen würde.

Die Berater der Sparkasse Aschaffenburg-Alzenau verstehen es den Neukunden mit Hilfe des Finanzchecks kennen zu lernen. Nach einer Bestandsaufnahme ermitteln Sie Handlungsfelder die für einen Folgetermin aufbereitet werden.

Als Ergebnis darf die Sparkasse Aschaffenburg-Alzenau das Siegel „Beste Firmenkundenberatung, 1. Platz in Aschaffenburg“ verwenden und sich über das Ergebnis freuen.

### Ergebnis des FOCUS-MONEY CityContest Firmenkundenberatung 2015 (in Aschaffenburg):

Bank	Vorbereitung	Nachbetreuung	Atmosphäre / Interaktion	Kundengerechtigkeit	Sachgerechtigkeit	Gesamtnote
Sparkasse Aschaffenburg-Alzenau	1,4	1,3	1,1	1,4	1,7	<b>1,4</b>
Commerzbank AG	2,0	1,8	1,6	2,4	2,0	<b>2,0</b>
Volksbank Aschaffenburg eG	1,9	1,9	1,5	2,3	3,2	<b>2,4</b>
Raiffeisenbank Aschaffenburg eG	2,6	2,4	1,5	3,0	2,9	<b>2,6</b>
Deutsche Bank AG	2,7	2,7	1,4	3,0	2,9	<b>2,7</b>

## Pressemitteilung

### Weitere Quellen

<http://meine-bank-vor-ort.de/kzp/city-contest-firmen/?stadt=Aschaffenburg&jahr=2015>

[www.gepruefte-firmenkundenbanken.de](http://www.gepruefte-firmenkundenbanken.de)

### Ansprechpartner

Kai Förderer  
Institut für Vermögensaufbau (IVA) AG  
Landsberger Straße 98  
D-80339 München

Phone +49 (0)89 461391 70

Fax +49 (0)89 461391 79

E-Mail [presse@institut-va.de](mailto:presse@institut-va.de)

Internet [www.institut-va.de](http://www.institut-va.de)