

KMUs: Nebenbankverbindungen weiter rückläufig

Aktuelle INTEGRAL-Studie: Hauptbankanteile unterdessen stabil

Österreichische KMUs bauen laufend ihre Nebenbankverbindungen ab. Von diesem Trend sind alle großen Geldinstitute und Bankengruppen gleichermaßen betroffen. Damit gewinnt die Hauptbankverbindung an Bedeutung und weist gleichzeitig eine hohe Stabilität auf. Der persönliche Betreuer befindet sich dabei in einer Schlüsselposition.

Der von INTEGRAL im 2-Jahresrhythmus durchgeführte KMU-Bankenmonitor beobachtet die bedeutendsten Indikatoren zur Nutzung von Banken bzw. Bankdienstleistungen und bestätigt den Trend der Vorjahre: KMUs neigen aktuell dazu, Nebenbankverbindungen abzubauen oder stillzulegen. So ist die durchschnittliche Zahl der Banken, mit denen ein österreichischer Klein- oder Mittelbetrieb aktive Geschäftsbeziehungen unterhält, von 1,9 auf 1,7 gesunken. Dieser Trend zeigt sich verstärkt bei den kleineren KMUs, während die größeren Unternehmen die Zahl der genutzten Banken eher stabil halten. Alle großen Banken und Bankengruppen sind von dieser Entwicklung betroffen.

Gleichzeitig zeigen KMUs eine starke Loyalität zu ihrer Hauptbank. So sind die Hauptbankanteile der großen Marketplayer in den letzten Jahren stabil geblieben. Auch Überlegungen, die Hauptbank zu wechseln, sind in den letzten beiden Jahren zurückgegangen.

Die Ursachen dafür sieht Martin Mayr, Geschäftsführer von INTEGRAL, hauptsächlich in der seit 2008 anhaltenden Wirtschafts- und Finanzkrise: „KMUs haben durch die Entwicklungen der letzten Jahre zwar weniger Vertrauen in die Politik und den Bankensektor generell, das Vertrauen in die Hausbank und den zugehörigen Bankbetreuer hat aber durch die Krise im Allgemeinen keinen Schaden genommen. Derzeit geht es Kunden und Banken eher darum, die Beziehungen zu stabilisieren und gemeinsam einen Weg durch und aus der Krise zu finden.“ Für KMUs ist entscheidend, dass der Betreuer mit dem Unternehmen vertraut ist und sich auch regelmäßig pro-aktiv um das Unternehmen bemüht – was eher beim Betreuer der Hausbank als bei jenem einer Nebenbankverbindung der Fall ist. Die Verfügbarkeit des persönlichen Betreuers ist auch für die Zufriedenheit der Kunden mit der Bank – und damit auch mittel- und langfristig für deren Loyalität – entscheidend.

Der KMU-Bankenmonitor wird von INTEGRAL Markt- und Meinungsforschung alle zwei Jahre auf Basis von insgesamt 3.000 telefonischen Interviews pro Jahr, repräsentativ für die österreichischen Unternehmen bis 10 Mio Euro Jahresumsatz, durchgeführt. Die Untersuchung liefert detaillierte Informationen über Kundenanteile, Zufriedenheit, Loyalität, Produktnutzung, Image und vieles mehr.

Über INTEGRAL

INTEGRAL ist ein Full-Service-Institut und Anbieter maßgeschneiderter Marktforschungslösungen auf wissenschaftlicher Basis, von der Datenerhebung bis zur Lieferung handlungsrelevanter Informationen und Empfehlungen. INTEGRAL verfügt über eine 15jährige Kompetenz in der Internet-Marktforschung, die im Austrian Internet Monitor-Business und im Austrian Internet Monitor-Consumer ihren Niederschlag findet. In Kooperation mit dem Heidelberger Sinus-Institut, dessen Mehrheitsanteile INTEGRAL im Jahr 2009 übernommen hat, engagiert sich der österreichische Marktforscher intensiv in der Sinus-Milieu-Forschung. Die Ergebnisse bieten Marketingentscheidern aus Unternehmen, Medien und Politik wettbewerbsrelevante Informationen über Märkte und Zielgruppen.

Für Rückfragen stehen Ihnen Mag. Martin Mayr und Mag. Sandra Cerny, INTEGRAL Markt- und Meinungsforschung, zur Verfügung.

www.integral.co.at; Anfragen an office@integral.co.at , Tel.Nr.:+43-(0)1-799 19 94