



## erfolgreicher Führen & Verkaufen

Monatliche Praxistipps für die Finanzwirtschaft

09/2018

### Firmenkunden Banken sollten aktiv informieren

**Tipp 1682**  
Zielgruppen

Die EU-Kommission hat Banken und Sparkassen aufgefordert, Unternehmen besser über die Gründe einer Kreditablehnung zu informieren. Die Verbände der Kreditwirtschaft haben daraufhin „High-Level-Principles“ zum Bankenfeedback bei abgelehnten Krediten an kleine und mittlere Unternehmen (KMU) erarbeitet.

Diese Prinzipien fordern Banken und Sparkassen auf, eine aktivere Kommunikation mit ihren Kunden zu gestalten.

Die Kernaussage dieser „High-Level-Principles“ lautet, dass die Kreditinstitute den Unternehmen auf deren Nachfrage die Gründe für eine Kreditablehnung benennen. Aber sollte es nicht eine Selbstverständlichkeit sein, dass die Bank oder Sparkasse von sich aus, auf eigene Initiative, ihrem Kunden die Gründe für eine Kreditablehnung erläutert?

Dass dies häufig noch nicht der Fall ist, zeigen die Ergebnisse des „KMU-Banken-Barometer 2016“:

Der Aussage „Unsere Bank kommuniziert offen die Gründe für eine Kreditzusage wie -ablehnung“ stimmten nur 14,1 Prozent der Unternehmen voll zu, während 17,5 Prozent sagten, dass dies überhaupt nicht zutreffe.

Aus Unternehmenssicht gibt es zwei Gründe, warum eine aktive Kommunikation selbstverständlich sein sollte: Erstens hat das Unternehmen umfangreiche Unterlagen und Informationen übergeben. Auf dieser Basis beurteilt die Bank oder Sparkasse die Bonität des Unternehmens und entscheidet, ob und unter welchen Bedingungen sie einen Kredit zur Verfügung stellt oder nicht. Im Sinne einer vertrauensvollen Geschäftspartnerschaft ist es eine Frage der Gegenseitigkeit und Fairness, konkrete Hinweise zu geben, warum ein Kredit aus Bankensicht nicht möglich ist.

Der zweite Grund: Ohne eine solche Rückmeldung hat ein Unternehmen keine Chance, die Sichtweise seiner Bank oder Sparkasse selbstkritisch in die Analyse der eigenen Situation einzubeziehen und Verbesserungsmaßnahmen abzuleiten.

Solche Verbesserungsaktivitäten nutzen nicht nur dem Unternehmen sondern auch der Bank oder Sparkasse. Denn das Unternehmen kann dadurch stabiler und seine Bonität besser werden, was nur im Sinne des Kreditgebers sein kann.

Die gleiche Offenheit sollten die Banken und Sparkassen auch für das Ergebnis des von der Bankenaufsicht vorgeschriebenen Ratings an den Tag legen, das jeder Kreditentscheidung zugrunde liegen muss. Auch das offene Gespräche über die Bewertung im Rating nutzt Unternehmen und Bank gleichermaßen.



Gastbeitrag Carl-Dietrich Sander, Fachgruppe Finanzierung-Rating, [www.finanzierung.kmu-berater.de](http://www.finanzierung.kmu-berater.de)

#### Was bringt Ihnen die Realisierung dieses Tipps?

Die Finanzwirtschaft lebt in höchstem Maße vom nachhaltigen Vertrauen ihrer Kunden. Dazu gehört auch der offene und partnerschaftliche Umgang miteinander – sowohl bei der Kommunikation positiver wie eher negativer Informationen. Wer das beherzigt, wird auch z.B. bei der Ablehnung eines Kreditwunsches kein Vertrauen verspielen.