



# »»» Monitoring der KfW-Corona-Hilfe

Indikatoren zur Wirkungsanalyse und Kundenzufriedenheit aus dem KfW-Neukunden-Monitor

KfW-Unternehmerkredit, ERP-Gründerkredit und KfW-Schnellkredit mit Zusage im April und Mai 2020

KfW Customer Analytics und KfW Research

1. September 2020

Bank aus Verantwortung

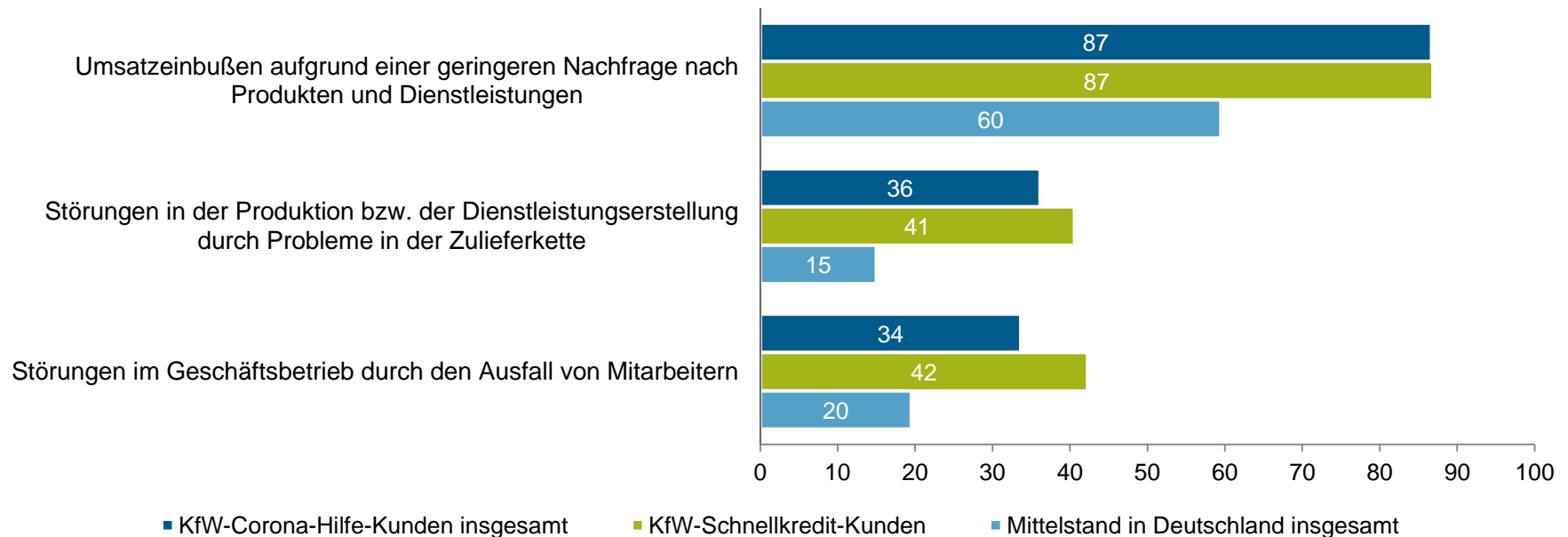
The logo features the letters 'KfW' in a large, bold, blue, sans-serif font.

# >>> Unternehmen, die KfW-Corona-Hilfe in Anspruch nehmen, sind im Vergleich zum Mittelstand besonders stark betroffen

## KfW-Schnellkredit-Kunden spüren die Auswirkungen noch etwas häufiger

### Anteil der Unternehmen, auf die sich Corona-Krise bislang ausgewirkt hat

(in %, N=2.807 bzw. N=598)



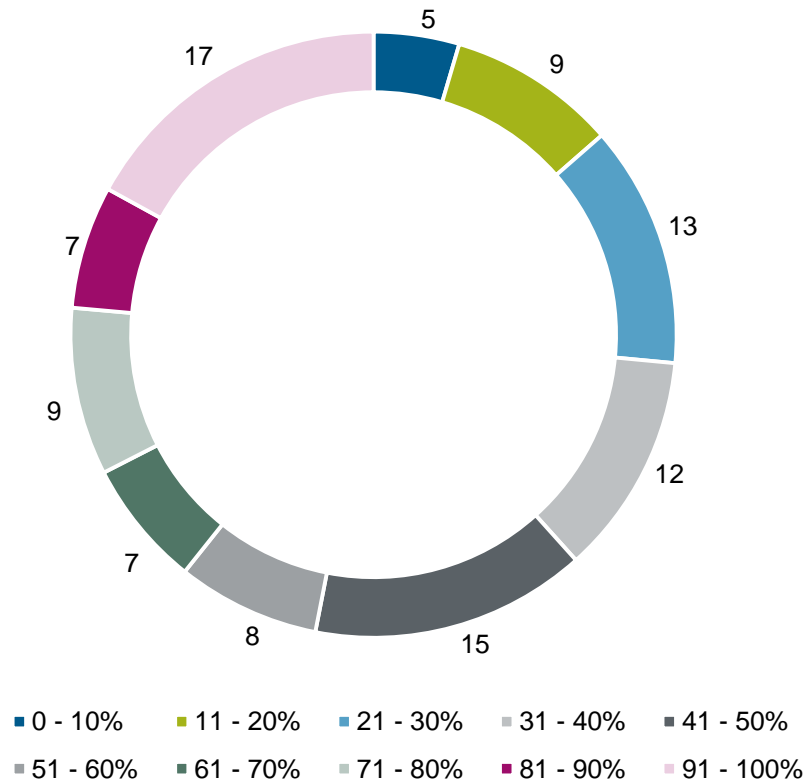
- Ergebnisse für den Mittelstand in Deutschland insgesamt basieren auf einer von KfW Research durchgeführten **Corona-Sonderbefragung zum KfW-Mittelstandspanel** (6. bis 14. April 2020).
- Aufgrund der Anbindung an das KfW-Mittelstandspanel sind diese Ergebnisse **repräsentativ** für die Corona-Betroffenheit aller privaten Unternehmen sämtlicher Wirtschaftszweige, deren Umsatz 500 Mio. EUR pro Jahr nicht übersteigt.

# »» Unternehmen mit KfW-Corona-Hilfe erleben deutliche Umsatzeinbrüche und fahren Beschäftigung zurück

Bei neun von zehn Kunden brechen die Umsätze ein – bei jedem vierten von ihnen um mehr als 80%

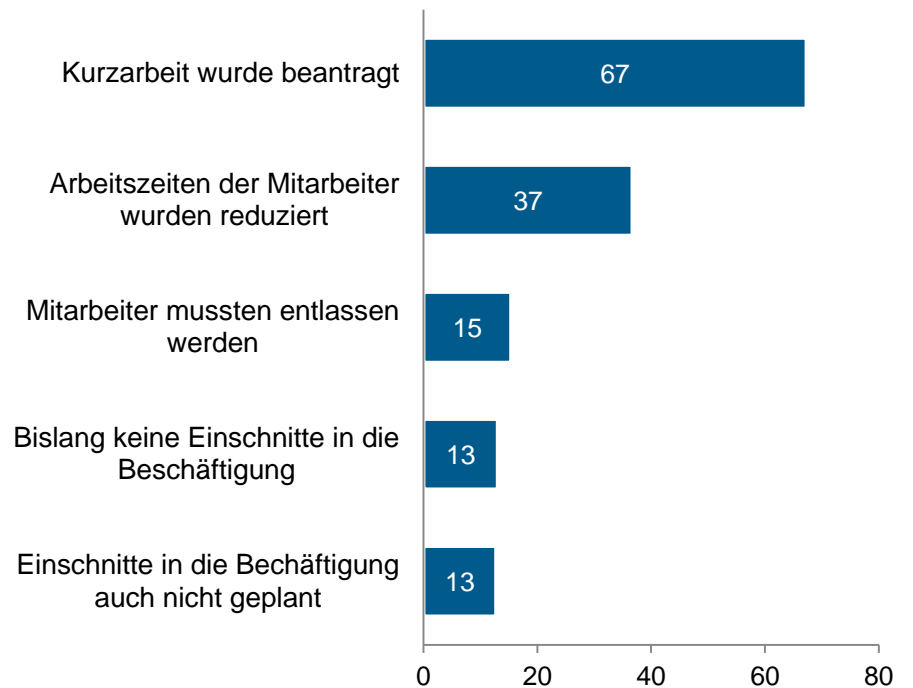
## Ausmaß der Umsatzeinbrüche im April/Mai 2020

(gegenüber Vorjahresmonat, Anteil an allen von Umsatzeinbrüchen betroffenen KfW-Corona-Hilfe-Kunden in %, N=2.435)



## Anteil der KfW-Corona-Hilfe-Kunden, die Einschnitte bei der Beschäftigung vorgenommen haben

(in %, N=2.802)

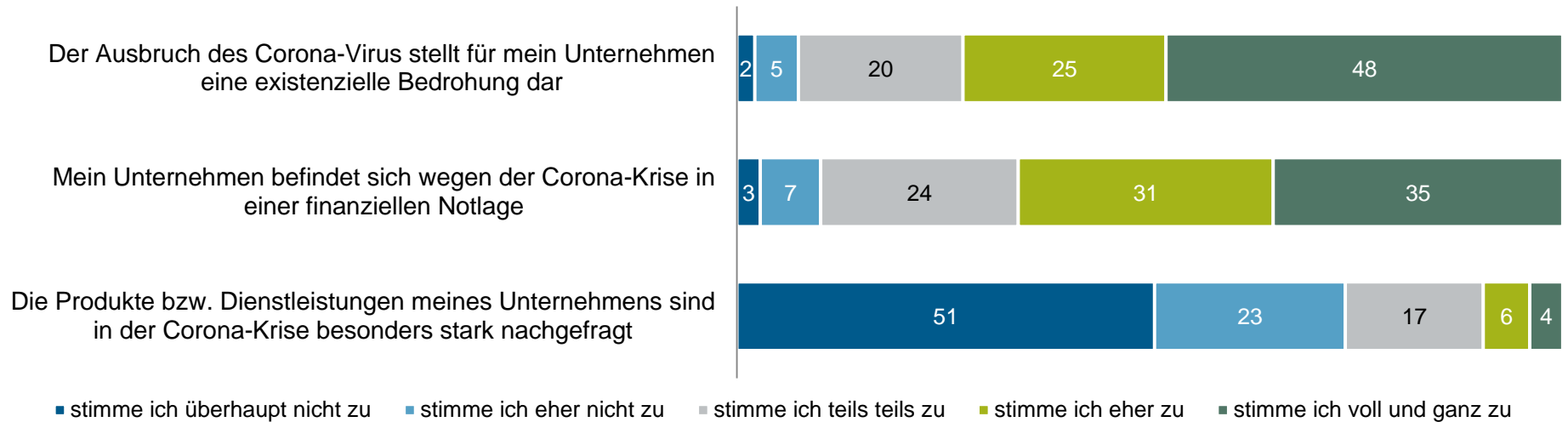


# »» Für drei Viertel aller Unternehmen mit KfW-Corona-Hilfe stellt die Pandemie eine existenzielle Bedrohung dar

Zwei Drittel befinden sich bereits in einer finanziellen Notlage – einige profitieren jedoch auch von der Krise

## Anteil der KfW-Corona-Hilfe-Kunden, die der jeweiligen Aussage zustimmen

(in %, N=2.781 – 2.798)



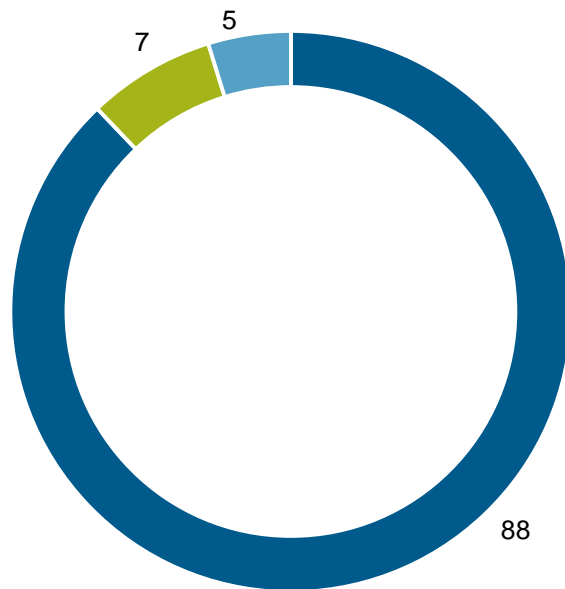
- 73 % der Unternehmen in den KfW-Corona-Hilfe-Programmen sehen sich in ihrer Existenz bedroht, 66 % befinden sich bereits in einer finanziellen Notlage.
- Unter den **KfW-Schnellkredit-Kunden** ist die Betroffenheit am größten: Hier sehen sich rund **78%** in ihrer **Existenz bedroht**, **71%** sind in einer **finanziellen Notlage**.

# »»» Finanzielle Notlage durch die Corona-Krise ist das treibende Motiv für die KfW-Finanzierung

## Investitionsfinanzierung tritt in den Hintergrund

### Nutzung der KfW-Finanzierung

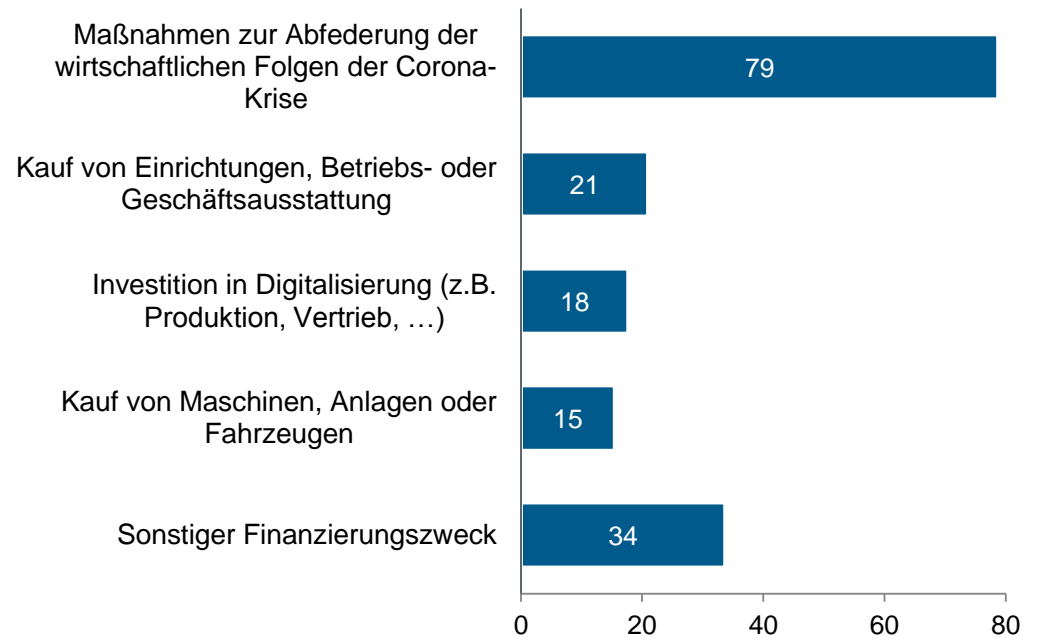
(Anteil an allen KfW-Corona-Hilfe-Kunden in %, N=2.764)



- Überwindung einer finanziellen Notlage durch die Corona-Krise
- Investitionen wegen gesteigener Nachfrage durch Corona-Krise
- Investitionen ohne Zusammenhang mit der Corona-Krise

### Finanzierungszweck der KfW-Finanzierung

(Anteil an allen KfW-Corona-Hilfe-Kunden in %, N=2.835, Mehrfachnennung möglich)

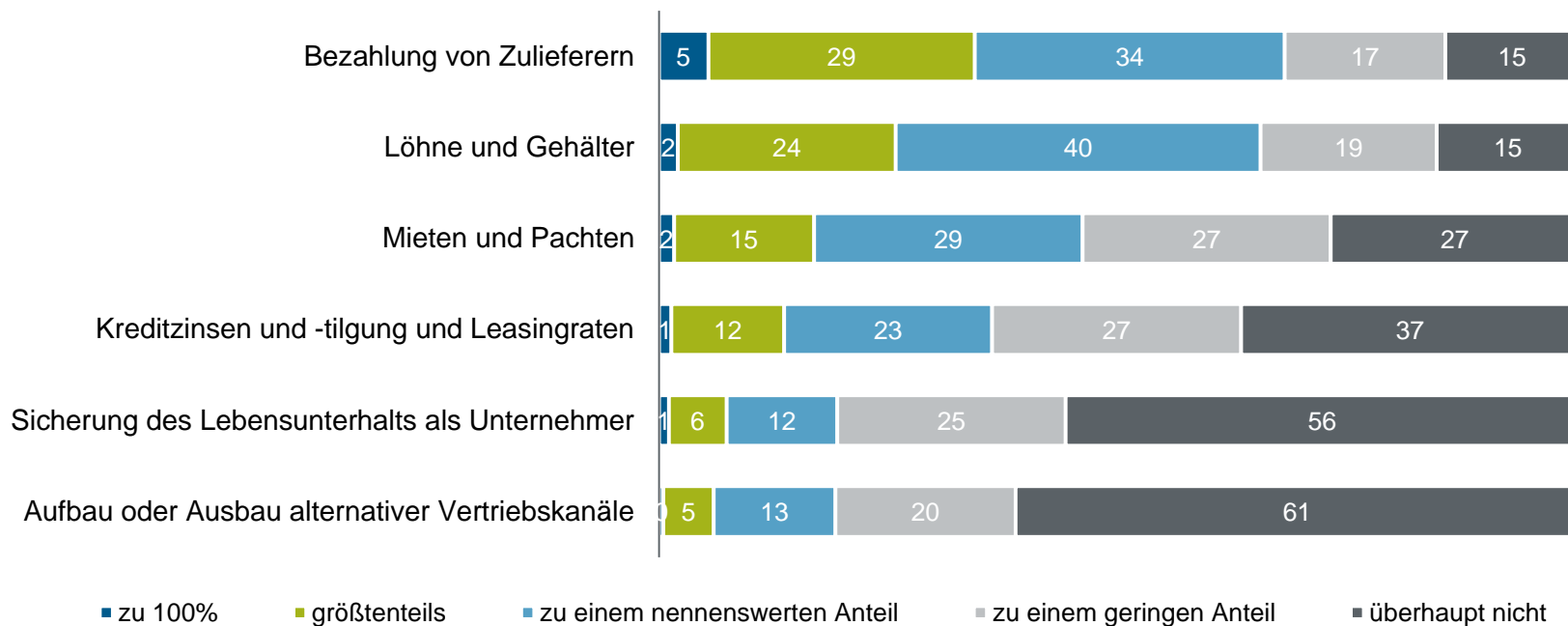


# >>> Kreditmittel werden überwiegend zur Deckung laufender Zahlungsverpflichtungen verwendet

## Lieferanten und Beschäftigte stehen im Vordergrund

### Verwendung der KfW-Kreditmittel

(Anteil aller KfW-Corona-Hilfe-Kunden, die ihren KfW-Kredit bereits vollständig oder teilweise abgerufen haben, in %, N=1.337 – 1.854)

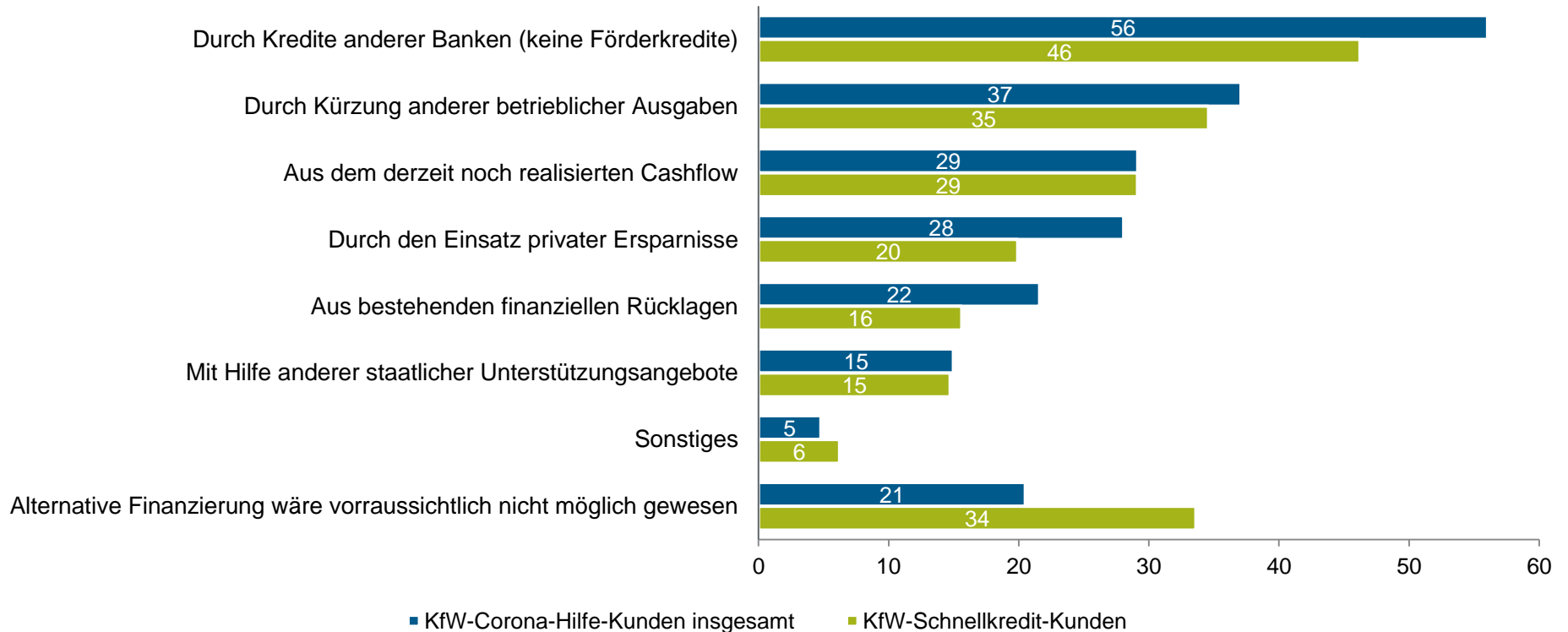


- Weitere von den Kunden genannte Aspekte waren u.a. **Erhalt der Firma, Rückzahlungen an Kunden** aufgrund von Stornierungen, **Verlängerung von Zahlungszielen** bei Kunden oder **Liquiditätssicherung**.

# >>> KfW-Corona-Hilfe für viele Unternehmen ohne Alternative

## KfW-Schnellkredit füllt eine wichtige Lücke

**Alternative Finanzierung der Ausgaben, wenn KfW-Kredit nicht offen gestanden hätte**  
(Anteil aller KfW-Corona-Hilfe-Kunden in %, N=2.835 bzw. N=605, Mehrfachnennung möglich)



- Weitere von den Kunden genannte Alternativen waren u.a. **Insolvenz, Personalabbau, Privatkredite** und der **Verkauf von Betriebsvermögen**.

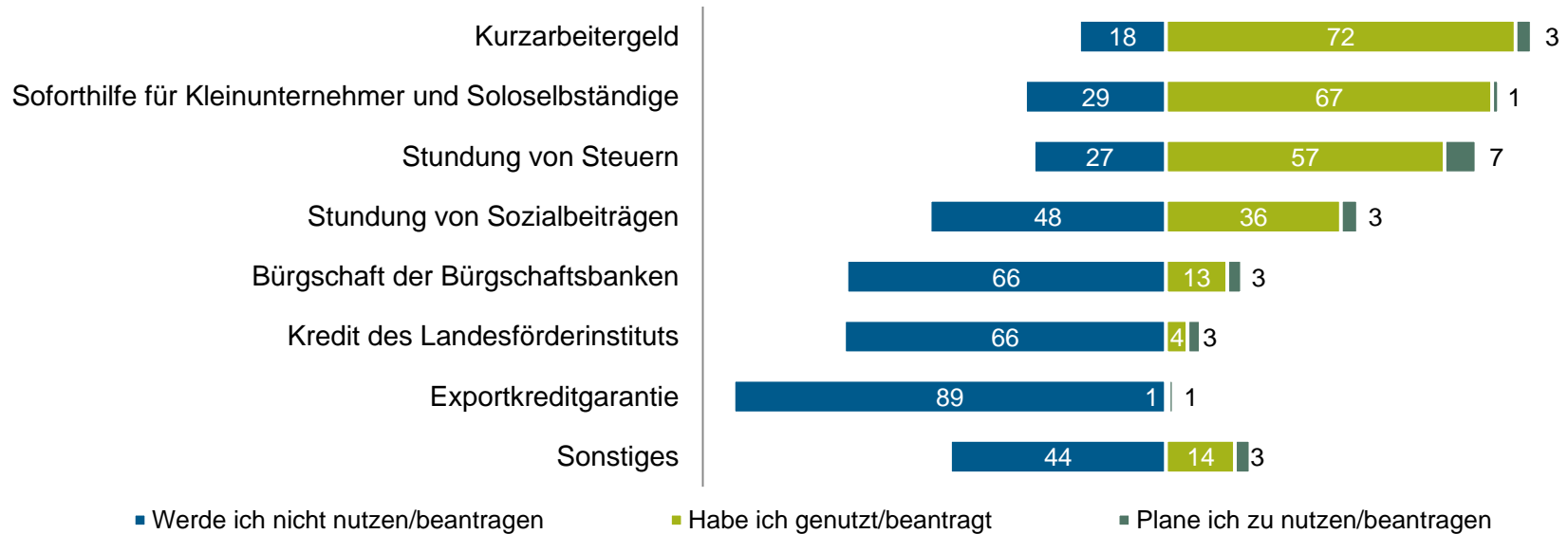


# >>> Neben den KfW-Krediten nutzen die Unternehmen vielfach weitere staatliche Unterstützung

Kurzarbeitergeld und Soforthilfe für Kleinunternehmer werden stark nachgefragt

## Nutzung staatlicher Hilfen und Unterstützungsangebote

(Anteil an allen KfW-Corona-Hilfe-Kunden in %, N=935 – 2.659)



- Als weitere in Anspruch genommene Unterstützungsmaßnahmen wurden insbesondere **Tilgungsaussetzungen** bei laufenden Krediten und **Mietstundungen** genannt.
- Unterstützungsmaßnahmen, die aus Sicht der Unternehmen fehlen, sind u.a. die Stundung oder das Erlassen von **Sozialversicherungsbeiträgen**, „Abwrackprämien“ für ältere Maschinen, die Zuteilung von **Schutzkleidung** und **Beratungsangebote** zur Finanz-/Liquiditätsplanung.

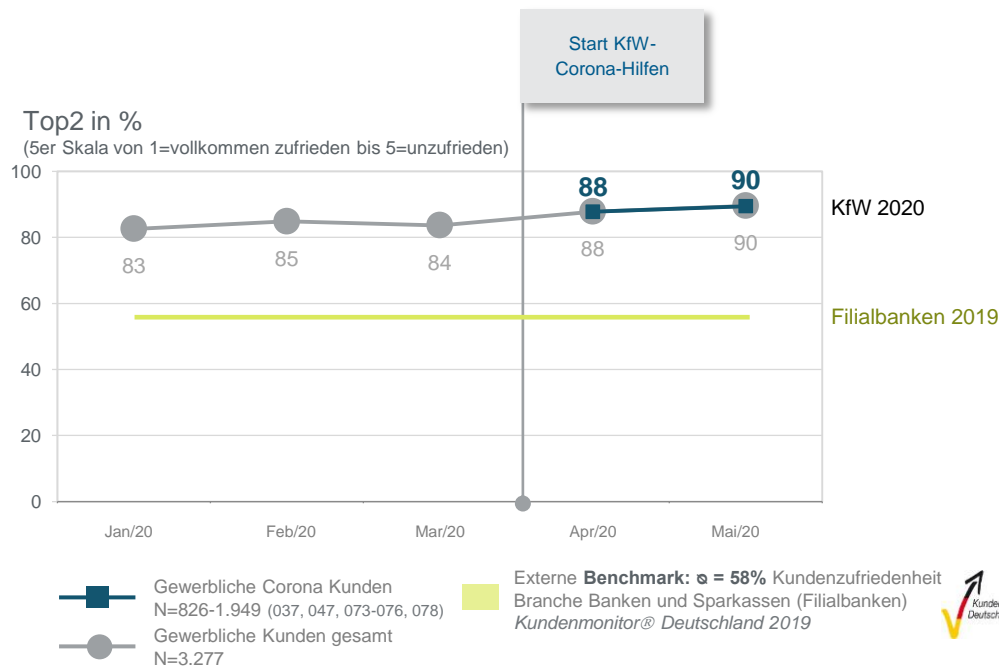


# »» Hohe Zufriedenheit der gewerblichen Kunden wächst noch weiter an

## Schnelle und schlanke Antragsprozesse überzeugen die Kunden

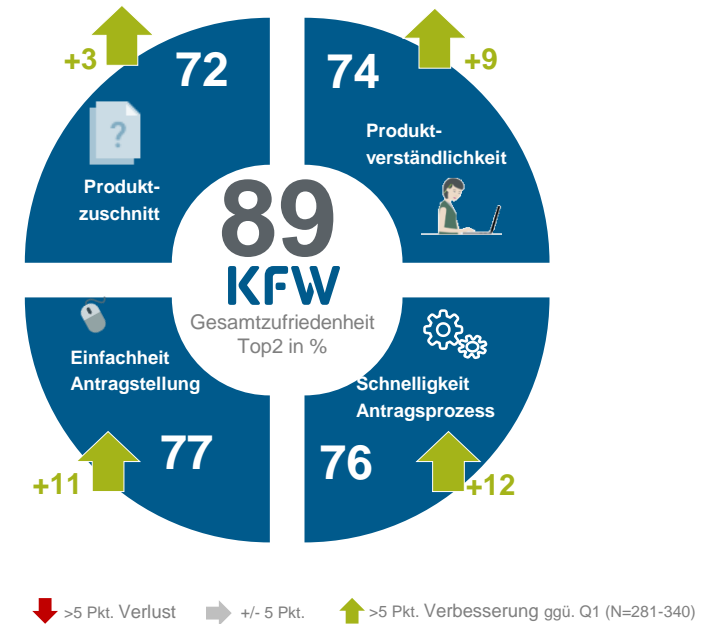
### Gesamtzufriedenheit KfW

Wie zufrieden sind Sie mit den Leistungen der KfW insgesamt?



### Customer Journey

Wie zufrieden sind Sie mit...



• O-Töne:

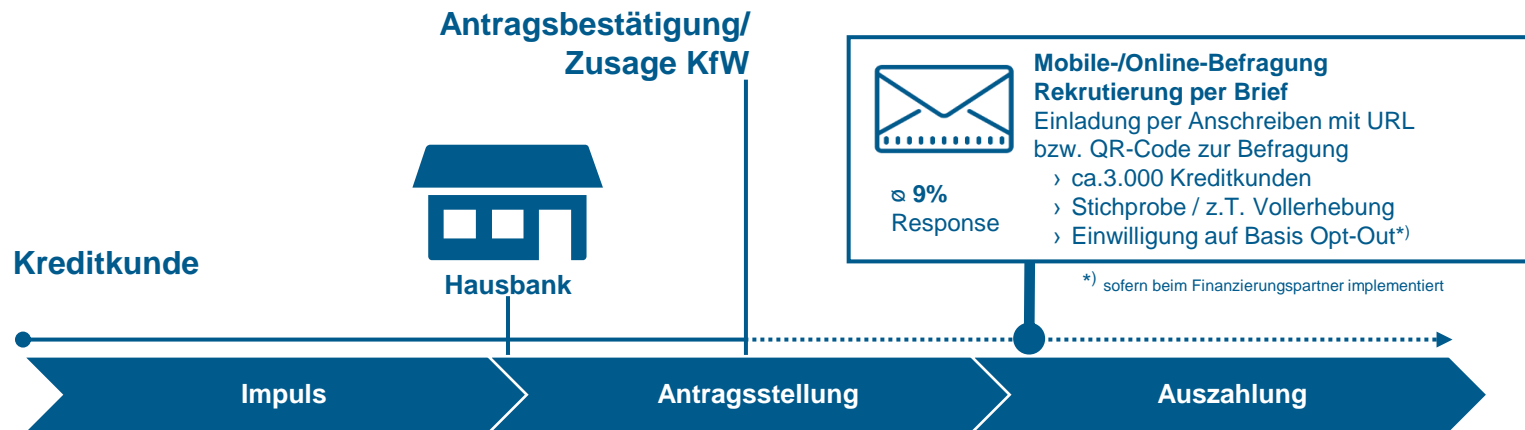
„Das ist unser dritter Kredit mit der KfW und wir sind immer ganz begeistert, wie unkompliziert und schnell hier gearbeitet wird. Bitte arbeiten Sie weiter so.“

„Bin sehr dankbar, dass es die Möglichkeit der schnellen und unbürokratischen Kreditfinanzierung gab. Danke.“

„Vielen Dank für den reibungslosen Ablauf des Kredits!“

# >>> Der KfW-Neukunden-Monitor

## Ablauf und Methodik der monatlichen Kundenbefragung



- Im Rahmen des KfW-Neukunden-Monitors werden Kredit- und Zuschusskunden der KfW monatlich durch ein externes Marktforschungsinstitut anonym befragt. Die Methodik der Kundenzufriedenheitsmessung lehnt sich an den Kundenmonitor Deutschland an.
- Für das Corona-Monitoring wurden in Kooperation mit KfW Research die Stichprobe der Kunden in den KfW-Corona-Hilfe-Programmen KfW-Unternehmerkredit für KMU (047) und sonstige Antragsteller (037), ERP-Gründerkredit Universell für KMU (076) und KfW-Schnellkredit (078) mit Zusage im April und Mai 2020 auf insgesamt 29.262 erweitert und die Befragungsinhalte angepasst.
- In den Befragungszeiträumen 12. – 25. Mai 2020 und 10. – 23. Juni 2020 konnten bei einer Rücklaufquote von rund 10% knapp 3.000 Interviews von Kunden in den genannten KfW-Corona-Hilfe-Programmen realisiert werden. Diese bilden die Grundlage der vorliegenden Analyse.
- Um möglichst repräsentative Aussagen für die KfW-Corona-Hilfe-Programme insgesamt treffen zu können, wurden die Befragungsergebnisse in den einzelnen Programmlinien auf die Zahl der Zusagen im betrachteten Zusagemonat hochgerechnet.