

Studienbericht

„Vorbildliche Finanzbetreuung 2018“

Untersuchungsdesign, Ergebnisse und Rankings

Eine Untersuchung in Kooperation mit



ServiceValue GmbH

Köln, April 2018

Inhalt

Einleitung	3
Untersuchungsdesign.....	4
Ergebnisse und Rankings.....	5

Einleitung

Die Grundlagen vorbildlichen Verhaltens im wirtschaftlichen Kontext sind bereits – mit Bezügen zum ehrlichen Handel – bei Cicero („De Officiis“, 44 v.Chr.) nachzulesen. Cicero führt aus, dass alles, was schlecht ist, auf keinen Fall nützlich ist. Auch dann nicht, wenn man glaubt, dass es nützlich ist. Cicero plädiert dafür, Nutzen und Ehre miteinander zu verbinden. Wer ehrlich handelt, dem begegnen die anderen Menschen mit Respekt. Und da sie dann auch in Zukunft mit einem handeln möchten, hat der Händler auf lange Sicht durch sichere Geldeinnahmen Nutzen. Auf der anderen Seite würden die anderen Menschen nicht mit einem handeln wollen, wenn man unehrlich war, um nicht noch einmal betrogen zu werden.

Wie lassen sich im Heuhaufen der zahlreichen Finanzdienstleister, diejenigen identifizieren, die ein Vorbild für die Branche sind? Vorbildlichkeit im Sinne des ehrlichen, fairen und korrekten Handelns in der Finanzbetreuung heißt letztlich, realistische Kundenerwartungen nicht zu enttäuschen.

Den Kunden allein zu befragen, ob eine Bank, ein Versicherer oder ein Makler in der Finanzbetreuung vorbildlich ist, greift nicht zu kurz. Mangels der Erhebungsmöglichkeit objektiver Kriterien bilden die Erfahrungswerte des Kunden den Referenzrahmen. Auch wenn er zu Beginn der Kundenbeziehung beispielsweise den Versprechen und Aussagen des Finanzvertriebs lediglich „vertrauen“ kann, so hat er doch im Laufe der Kundenbeziehung hinreichend Möglichkeit, die Vorbildfunktion der Finanzbetreuung festzustellen.

Untersuchungsdesign

Bei der vorliegenden Untersuchung handelt es sich um eine Online-Befragung. Dabei werden sog. Panelisten eingeladen, die in Frage stehenden Untersuchungsobjekte (hier: Banken, Makler, Versicherer etc.) als Kunde zu bewerten. Von den registrierten Panelisten liegen soziodemografische Merkmale vor, so dass bevölkerungsrepräsentativ angesteuert werden kann.

Es werden keine Kundenadressen der bewerteten Unternehmen eingeholt oder genutzt. Die Kundenbefragung erfolgt eigeninitiiert und ohne Einbindung der untersuchten Anbieter.

Jeder Panelist erhält eine für ihn überschaubare Auswahl von Finanzdienstleistern zur Bewertung bzw. zur Angabe, ob er bezüglich seiner Finanzen vom jeweiligen Unternehmen überhaupt in den letzten 24 Monate Kontakt betreut wurde oder nicht. Pro Anbieter wurden mind. 150 Kundenstimmen eingeholt. Bei einzelnen Anbietern kann die Stichprobengröße in Abhängigkeit von Inzidenzrate und Kundenzahl auch niedriger sein. Insgesamt liegen hinter dieser Befragung 40.785 Kundenstimmen zu 233 Finanzdienstleister aus 11 unterschiedlichen Branchen.

Die konkrete Fragestellung lautet:

„Wie bewerten Sie aus eigener Erfahrung und Erlebnissen innerhalb der letzten 24 Monate die Finanzbetreuung bei folgenden Finanzdienstleistern?

In Bezug auf korrektes, fehlerfreies und nützliches Handeln, trifft es zu, dass das jeweilige Unternehmen in der Betreuung Ihrer finanziellen Risiken und Chancen als vorbildlich gelten könnte?“

Die konkreten Antwortmöglichkeiten sind:

„trifft voll und ganz zu“ (1)

„trifft meistens zu“ (2)

„trifft überwiegend zu“ (3)

„trifft eher zu“ (4)

„trifft eher nicht zu“ (5)

„trifft nicht zu“ (6)

Für die Auswertung wird der Mittelwert der abgegebenen Stimmen auf dieser 6-stufigen, linksschiefen und voll verbalisierten Zustimmungsskala je Anbieter berechnet.

Der Mittelwert (MW) der Zustimmungswerte errechnet sich aus den abgegebenen Stimmen wie folgt:

$$MW = \frac{\text{Summenprodukt (Wert der Skala \& Anzahl der Stimmen pro Anbieter)}}{\text{Summe (Anzahl gültiger Stimmen)}}$$

Ein Wert von 1 bedeutet, dass dem Finanzdienstleister eine Vorbildfunktion ganz und gar zugeschrieben wird.

Anhand der Mittelwerte der Anbieter wird ein Ranking über alle untersuchten Finanzdienstleister innerhalb der Branchen erstellt.

Ergebnisse und Rankings

Die Finanzdienstleister, deren Zustimmungswerte über dem Kategorienmittelwert liegen, werden mit dem Prädikat „VORBILDLICH“ ausgewiesen.

Der Durchschnittswert über alle Branchen liegt bei 3,24. Die besten Branchenmittelwerte erzielen die Baufinanzierer - Vermittler (2,92) sowie die regionalen Filialbanken (2,98).

Branchenübersicht

Branche	Branchen-Mittelwert
Baufinanzierer - Vermittler	2,92
Bausparkassen	3,18
Direktbanken	3,33
Direktversicherer	3,26
Filial-Banken	3,15
FinTechs	3,25
Fondsgesellschaften	3,20
InsurTechs	3,19
Privatbanken	3,50
Versicherer	3,37
Versicherungsmakler	3,46

Baufinanzierer - Vermittler

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
Baufi24	2,77	VORBILDLICH
ACCEDO	2,78	VORBILDLICH
Enderlein Baufinanzierungen	2,80	VORBILDLICH
Interhyp	2,84	VORBILDLICH
Hüttig & Rompf	2,87	VORBILDLICH
PLANETHYP (PlanetHome)	2,89	VORBILDLICH
MKIB	2,92	VORBILDLICH
Baugeld Spezialisten	2,99	
Dr. Klein	3,00	
creditweb	3,11	
DTW Immobilienfinanzierung	3,17	

Bausparkassen

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
Wüstenrot Bausparkasse	2,86	VORBILDLICH
BHW Bausparkasse	2,90	VORBILDLICH
Bausparkasse Schwäbisch Hall	2,92	VORBILDLICH
Bausparkasse Mainz	2,93	VORBILDLICH
Alte Leipziger Bauspar	3,07	VORBILDLICH
Aachener Bausparkasse	3,11	VORBILDLICH
LBS Bayern	3,16	VORBILDLICH
Signal Iduna Bauspar	3,18	VORBILDLICH
LBS Südwest	3,23	
Deutscher Ring Bausparkasse	3,23	
Debeka Bausparkasse	3,27	
LBS Nord	3,28	
Deutsche Bausparkasse Badenia	3,28	
LBS Ost	3,29	
Deutsche Bank Bauspar	3,31	
LBS West	3,33	
LBS Schleswig-Holstein-Hamburg	3,35	
LBS Hessen-Thüringen	3,37	
LBS Saar	3,41	

Direktbanken

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
ING-DiBa	2,55	VORBILDLICH
Bank of Scotland	2,78	VORBILDLICH
comdirect	2,83	VORBILDLICH
Consorsbank	2,90	VORBILDLICH
DKB Deutsche Kreditbank	2,95	VORBILDLICH
Norisbank	2,98	VORBILDLICH
Volkswagen Bank	3,06	VORBILDLICH
SWK Direktbank	3,11	VORBILDLICH
Triodos Bank	3,13	VORBILDLICH
EthikBank	3,17	VORBILDLICH
1822direkt	3,46	
netbank	3,49	
GLS Bank	3,65	
Wüstenrot direct	3,69	
CRONBANK	3,70	
Mercedes-Benz Bank	3,77	
BMW Bank	3,78	
GEFA BANK	3,80	
Deutsche Skatbank	3,89	
Grenke Bank	3,99	

Filial-Banken

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
Sparda-Banken	2,69	VORBILDLICH
Sparkassen	2,71	VORBILDLICH
Volks- u./o. Raiffeisenbanken	2,77	VORBILDLICH
KfW Bank	2,80	VORBILDLICH
NATIONAL-BANK	2,81	VORBILDLICH
Postbank	2,95	VORBILDLICH
BW Bank	2,96	VORBILDLICH
Oldenburgische Landesbank (OLB)	3,01	VORBILDLICH
Targobank	3,02	VORBILDLICH
Santander Bank	3,09	VORBILDLICH
NRW.BANK	3,12	VORBILDLICH
Commerzbank	3,16	
Hanseatic Bank	3,19	
HypoVereinsbank	3,20	
PSD Banken	3,22	
Deutsche Apotheker u. Ärztebank (Apobank)	3,24	
Deutsche Bank	3,37	
DZ Bank	3,51	
CreditPlus Bank	3,53	
Degussa Bank	3,55	
BBBank (Badische Beamtenbank)	3,69	
Sutor Bank	3,77	

Direktversicherer

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
HUK24	2,75	VORBILDLICH
CosmosDirekt	2,95	VORBILDLICH
ERGO Direkt	3,02	VORBILDLICH
AllSecur	3,08	VORBILDLICH
Europa	3,19	VORBILDLICH
Sparkassen DirektVersicherung	3,20	VORBILDLICH
R+V24	3,32	
Hannoversche	3,35	
DA Direkt	3,78	
verti (ehemals:Direct Line)	3,97	

FinTechs

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
smava	2,95	VORBILDlich
fidorbank	3,01	VORBILDlich
N26 (vormals Number26)	3,07	VORBILDlich
auxmoney	3,13	VORBILDlich
moneyFilter	3,14	VORBILDlich
felix	3,15	VORBILDlich
VisualVest	3,16	VORBILDlich
Liqid	3,19	VORBILDlich
vaamo	3,20	VORBILDlich
Vexcash	3,21	VORBILDlich
Zinspilot	3,23	VORBILDlich
youvestor	3,24	VORBILDlich
Weltsparen	3,25	VORBILDlich
moneygarden	3,25	VORBILDlich
Centralway Numbrs	3,27	
moneymeets	3,31	
easyfolio	3,32	
Kreditech	3,34	
Savedo	3,34	
Lendico	3,35	
treefin	3,35	
rentablo	3,37	
fintego	3,38	
Scalable Capital	3,41	
Ginmon	3,47	
justETF	3,49	

Fondsgesellschaften

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
Union Investment	3,10	VORBILDLICH
Allianz Global Investors (AGI)	3,12	VORBILDLICH
DEKA Investment	3,16	VORBILDLICH
DWS	3,17	VORBILDLICH
Fidelity	3,20	VORBILDLICH
Universal-Investment-Gesellschaft	3,23	
Franklin Templeton Investments	3,24	
Pioneer Investments	3,25	
Oppenheim	3,35	

InsurTechs

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
allesmeins	2,98	VORBILDLICH
asuro	3,03	VORBILDLICH
Haftpflicht Helden	3,06	VORBILDLICH
Knip	3,09	VORBILDLICH
Clark	3,10	VORBILDLICH
TED Versicherung	3,11	VORBILDLICH
friendsurance	3,12	VORBILDLICH
Getsurance	3,13	VORBILDLICH
GetSafe	3,14	VORBILDLICH
volders	3,15	VORBILDLICH
Community Life	3,16	VORBILDLICH
wefox (vormals FinanceFox)	3,17	VORBILDLICH
OnlineVersicherung.de	3,18	VORBILDLICH
Schutzklick	3,18	VORBILDLICH
myPension	3,21	
Covomo	3,23	
V-Akte	3,24	
passt24	3,25	
fairr.de	3,29	
AppSichern	3,30	
simplr	3,31	
VorsorgeKampagne	3,33	
Mobilversichert	3,36	
easy.eu	3,39	

Privatbanken

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
Merkur Bank	3,17	VORBILDLICH
Merck, Finck & Co	3,27	VORBILDLICH
Anton Hafner OHG, Bankgeschäft	3,31	VORBILDLICH
B. Metzler seel. Sohn & Co. KGaA	3,36	VORBILDLICH
Bank Julius Bär	3,39	VORBILDLICH
Quirin Bank	3,41	VORBILDLICH
M. M. Warburg & Co.	3,45	VORBILDLICH
Sal. Oppenheim jr. & Cie.	3,47	VORBILDLICH
Hauck & Aufhäuser	3,48	VORBILDLICH
Bankhaus Ellwanger & Geiger	3,49	VORBILDLICH
Marcard, Stein & Co AG	3,53	
Bankhaus Löffbecke	3,57	
Gabler Saliter Bankgeschäft	3,57	
Joh. Berenberg, Gossler & Co. KG	3,58	
Bankhaus Hallbaum	3,59	
Bank Schilling & Co.	3,60	
Bankhaus Carl F. Plump & Co KG	3,62	
HSBC Trinkaus & Burkhardt	3,62	
Bankhaus Lampe	3,64	
Donner & Reuschel	3,66	
Bankhaus C. L. Seeliger	3,78	

Versicherer

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
HUK-Coburg	2,79	VORBILDLICH
DEVK	2,94	VORBILDLICH
ADAC Versicherungen	2,98	VORBILDLICH
WWK	2,99	VORBILDLICH
AachenMünchener	3,01	VORBILDLICH
Allianz	3,02	VORBILDLICH
HanseMerkur	3,04	VORBILDLICH
Mannheimer	3,05	VORBILDLICH
ERGO	3,13	VORBILDLICH
Barmenia	3,15	VORBILDLICH
R+V	3,16	VORBILDLICH
AXA	3,23	VORBILDLICH
Generali	3,24	VORBILDLICH
Die Continentale	3,27	VORBILDLICH
IDEAL	3,29	VORBILDLICH
HDI	3,30	VORBILDLICH
Gothaer	3,32	VORBILDLICH
Zurich	3,34	VORBILDLICH
Debeka	3,35	VORBILDLICH
SIGNAL IDUNA	3,35	VORBILDLICH
SV SparkassenVersicherung	3,36	VORBILDLICH
Itzehoer	3,37	VORBILDLICH
ARAG	3,37	VORBILDLICH
WGV	3,41	
Provinzial Rheinland	3,44	
LVM	3,44	
Württembergische	3,44	

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
Mecklenburgische	3,47	
Nürnberger	3,48	
Münchener Verein	3,50	
Westfälische Provinzial	3,52	
Concordia	3,52	
Versicherungskammer Bayern	3,53	
Basler	3,59	
Neue Leben	3,60	
Provinzial Nord Brandkasse	3,60	
Helvetia	3,60	
Alte Leipziger	3,61	
VPV	3,62	
BGV / Badische Versicherungen	3,63	
VGH	3,64	
Swiss Life	3,64	
Hamburger Feuerkasse	3,68	
Alte Oldenburger	3,70	
Deutscher Ring	3,71	
uniVersa	3,72	

Versicherungsmakler

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
a+g rettig gmbh	3,11	VORBILDLICH
FVB GmbH	3,26	VORBILDLICH
A-I-S Wild Asserkuranzmakler GmbH	3,29	VORBILDLICH
Fg Finanz-Service	3,32	VORBILDLICH
Remy & Nauen Versicherungsmakler	3,40	VORBILDLICH
Pantaenius Versicherungsmakler GmbH	3,41	VORBILDLICH
am Brunnen Versicherungsmanagent	3,42	VORBILDLICH
LEUE & NILL GmbH + Co.KG	3,43	VORBILDLICH
BBN Versicherungsmakler GmbH&Co.	3,44	VORBILDLICH
Artus Gruppe	3,45	VORBILDLICH
Hensel &Ullrich Versicherungsmakler	3,46	VORBILDLICH
Comfortplan GmbH	3,48	
Carl Bölken Söhne KG	3,48	
FIDESsecur	3,49	
Goldstein Röseler Dietrich GbR	3,49	
Best Gruppe	3,51	
Leppert Franz GmbH U. Co.	3,52	
Warendorfer Versicherungs-Kontor GmbH	3,52	
Business Makler Service GmbH	3,53	
Helmsauer & Kollegen	3,54	
Gayen & Berns - Homann GmbH	3,55	
Stein&Stein versicherungsmakler GmbH	3,56	
Nofri GmbH	3,58	
BONNKAPITAL GMBH	3,59	
Lurz & Hölscher Versicherungsmakler GmbH	3,62	