

Studienbericht

„Vorbildliche Finanzbetreuung 2019“

Untersuchungsdesign, Ergebnisse und Rankings

Eine Untersuchung in Kooperation mit



ServiceValue GmbH

Köln, März 2019

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 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 44.619 Kundenstimmen zu 263 Finanzdienstleistern aus 13 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:

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

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 3,26. Die besten Branchenmittelwerte erzielen die Baufinanzierer - Vermittler (2,89) sowie die Filial-Banken (3,13).

Branchenübersicht

Branche	Branchen-Mittelwert
Baufinanzierer - Vermittler	2,89
Bausparkassen	3,14
Direktbanken	3,25
Direktversicherer	3,23
Filial-Banken	3,13
Finanzvertrieb	3,32
FinTechs	3,26
Fondsgesellschaften	3,26
InsurTechs	3,20
Privatbanken	3,50
Spezialversicherer	3,42
Versicherungsmakler	3,46
Vollversicherer	3,32

Baufinanzierer - Vermittler

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
Enderlein Baufinanzierungen	2,77	VORBILDLICH
Baufi24	2,79	VORBILDLICH
Interhyp	2,80	VORBILDLICH
ACCEDO	2,82	VORBILDLICH
immo-finanzcheck.de	2,85	VORBILDLICH
PLANETHYP (PlanetHome)	2,86	VORBILDLICH
Hüttig & Rompf	2,88	VORBILDLICH
Dr. Klein	2,91	
MKIB	2,94	
Baugeld Spezialisten	2,95	
creditweb	3,04	
DTW Immobilienfinanzierung	3,09	

Bausparkassen

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
Wüstenrot Bausparkasse	2,83	VORBILDLICH
Bausparkasse Schwäbisch Hall	2,88	VORBILDLICH
Bausparkasse Mainz	2,91	VORBILDLICH
BHW Bausparkasse	2,92	VORBILDLICH
Alte Leipziger Bauspar	3,06	VORBILDLICH
LBS Bayern	3,08	VORBILDLICH
Aachener Bausparkasse	3,09	VORBILDLICH
Signal Iduna Bauspar	3,12	VORBILDLICH
start:bausparkasse (vormals Deutscher Ring Bausparkasse)	3,16	
Debeka Bausparkasse	3,18	
LBS Ost	3,19	
Deutsche Bausparkasse Badenia	3,21	
LBS Südwest	3,23	
LBS Nord	3,24	
LBS Schleswig-Holstein-Hamburg	3,25	
LBS West	3,26	
LBS Hessen-Thüringen	3,30	
Deutsche Bank Bauspar	3,32	
LBS Saar	3,35	

Direktbanken

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
ING	2,59	VORBILDLICH
comdirect	2,78	VORBILDLICH
Consorsbank	2,79	VORBILDLICH
Bank of Scotland	2,81	VORBILDLICH
DKB Deutsche Kreditbank	2,85	VORBILDLICH
Audi Bank	2,90	VORBILDLICH
Volkswagen Bank	2,94	VORBILDLICH
Norisbank	2,95	VORBILDLICH
Triodos Bank	3,04	VORBILDLICH
N26	3,09	VORBILDLICH
EthikBank	3,10	VORBILDLICH
SWK Direktbank	3,16	VORBILDLICH
1822direkt	3,38	
netbank	3,53	
GLS Bank	3,55	
Wüstenrot direct	3,64	
Mercedes-Benz Bank	3,65	
CRONBANK	3,66	
BMW Bank	3,69	
GEFA BANK	3,70	
Grenke Bank	3,85	
Deutsche Skatbank	3,87	

Direktversicherer

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
HUK24	2,82	VORBILDLICH
CosmosDirekt	2,96	VORBILDLICH
ERGO Direkt	3,05	VORBILDLICH
AllSecur	3,10	VORBILDLICH
AdmiralDirekt	3,12	VORBILDLICH
Sparkassen DirektVersicherung	3,15	VORBILDLICH
Europa	3,16	VORBILDLICH
BavariaDirekt	3,21	VORBILDLICH
R+V24	3,25	
Hannoversche	3,28	
DA Direkt	3,79	
verti	3,93	

Filial-Banken

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
Sparkassen	2,70	VORBILDLICH
Sparda-Banken	2,75	VORBILDLICH
Volks- u./o. Raiffeisenbanken	2,76	VORBILDLICH
NATIONAL-BANK	2,80	VORBILDLICH
KfW Bank	2,82	VORBILDLICH
Oldenburgische Landesbank (OLB)	2,94	VORBILDLICH
Targobank	2,95	VORBILDLICH
Santander Bank	2,98	VORBILDLICH
Postbank	2,99	VORBILDLICH
BW Bank	3,00	VORBILDLICH
HypoVereinsbank	3,07	VORBILDLICH
Commerzbank	3,08	VORBILDLICH
Hanseatic Bank	3,13	VORBILDLICH
PSD Banken	3,14	
NRW.BANK	3,20	
Deutsche Apotheker u. Ärztebank (Apobank)	3,28	
CreditPlus Bank	3,47	
Deutsche Bank	3,51	
DZ Bank	3,55	
BBBank (Badische Beamtenbank)	3,57	
Degussa Bank	3,58	
Sutor Bank	3,67	

Finanzvertrieb

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
Plansecur	3,24	VORBILDLICH
Postbank Finanzberatung	3,25	VORBILDLICH
FiNUM.Gruppe	3,27	VORBILDLICH
Telis Finanz	3,28	VORBILDLICH
Swiss Life Select	3,30	VORBILDLICH
A.S.I. Wirtschaftsberatung	3,32	VORBILDLICH
OVB	3,34	
Global-Finanz	3,34	
Fg Finanz-Service	3,36	
Deutsche Vermögensberatung (DVAG)	3,37	
MLP	3,38	
Bonnfinanz	3,39	

FinTechs

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
Check24	2,89	VORBILDLICH
Verivox	2,95	VORBILDLICH
smava	2,97	VORBILDLICH
fidorbank	2,99	VORBILDLICH
auxmoney	3,10	VORBILDLICH
feelix	3,14	VORBILDLICH
Weltsparen	3,16	VORBILDLICH
Liqid	3,17	VORBILDLICH
moneyFilter	3,18	VORBILDLICH
quirion	3,19	VORBILDLICH
VisualVest	3,19	VORBILDLICH
Vexcash	3,24	VORBILDLICH
vaamo	3,25	VORBILDLICH
fintego	3,26	VORBILDLICH
easyfolio	3,28	
Zinspilot	3,28	
growney	3,29	
youvestor	3,30	
moneygarden	3,31	
Whitebox	3,31	
Savedo	3,32	
numbrs	3,33	
Revolut	3,34	
moneymeets	3,35	
kapilendo	3,39	
Lendico	3,40	
Scalable Capital	3,42	

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
rentablo	3,42	
treefin	3,45	
Kreditech	3,46	
Ginmon	3,51	
justETF	3,52	

Fondsgesellschaften

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
Union Investment	3,12	VORBILDLICH
Allianz Global Investors (AGI)	3,13	VORBILDLICH
DEKA Investment	3,14	VORBILDLICH
Universal-Investment-Gesellschaft	3,16	VORBILDLICH
DWS	3,18	VORBILDLICH
Amundi	3,20	VORBILDLICH
Fidelity	3,25	VORBILDLICH
Flossbach von Storch	3,26	VORBILDLICH
Franklin Templeton Investments	3,30	
Vontobel Asset Management	3,32	
BlackRock Asset Management Deutschland	3,42	
Goldman Sachs Asset Management	3,45	
JPMorgan Asset Management	3,46	

InsurTechs

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
allesmeins	2,99	VORBILDLICH
friendsurance	3,05	VORBILDLICH
Knip	3,06	VORBILDLICH
Haftpflicht Helden	3,07	VORBILDLICH
Clark	3,08	VORBILDLICH
Schutzklick	3,10	VORBILDLICH
wefox	3,11	VORBILDLICH
asuro	3,11	VORBILDLICH
Nexible	3,13	VORBILDLICH
Getsurance	3,14	VORBILDLICH
GetSafe	3,15	VORBILDLICH
volders	3,17	VORBILDLICH
myPension	3,17	VORBILDLICH
VorsorgeKampagne	3,22	
TED Versicherung	3,22	
Community Life	3,23	
V-Akte	3,25	
AppSichern	3,26	
fairr.de	3,28	
Covomo	3,28	
simplr	3,32	
passt24	3,37	
Mobilversichert	3,42	
easy.eu	3,51	

Privatbanken

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
Merkur Bank	3,19	VORBILDLICH
Merck Finck Privatbankiers	3,28	VORBILDLICH
Quirin Bank	3,34	VORBILDLICH
Bank Julius Bär	3,37	VORBILDLICH
M. M. Warburg & Co.	3,38	VORBILDLICH
Bankhaus Hafner	3,40	VORBILDLICH
Fürst Fugger Privatbank	3,42	VORBILDLICH
Bankhaus Metzler	3,44	VORBILDLICH
Marcard, Stein & Co.	3,45	VORBILDLICH
Bankhaus Ellwanger & Geiger	3,49	VORBILDLICH
Bank Schilling & Co.	3,50	VORBILDLICH
Hauck & Aufhäuser	3,50	VORBILDLICH
Gabler-Saliter-Bank	3,52	
Bankhaus Lampe	3,59	
Berenberg	3,60	
Donner & Reuschel	3,61	
Bankhaus Hallbaum	3,61	
Bankhaus Löbbbecke	3,62	
HSBC Trinkaus & Burkhardt	3,65	
Bankhaus Plump	3,72	
Bankhaus C. L. Seeliger	3,81	

Spezialversicherer

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
ADAC Versicherungen	2,99	VORBILDLICH
WWK	3,00	VORBILDLICH
HanseMerkur	3,06	VORBILDLICH
Mannheimer	3,09	VORBILDLICH
IDEAL	3,25	VORBILDLICH
Uelzener	3,31	VORBILDLICH
Wertgarantie	3,33	VORBILDLICH
Itzehoer	3,35	VORBILDLICH
Mecklenburgische	3,40	VORBILDLICH
WGV	3,42	VORBILDLICH
Münchener Verein	3,42	VORBILDLICH
Neue Leben	3,51	
AGILA	3,56	
Swiss Life	3,63	
VPV	3,65	
Alte Oldenburger	3,69	
uniVersa	3,71	
Hamburger Feuerkasse	3,74	
BGV / Badische Versicherungen	3,78	

Versicherungsmakler

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
a+g rettig	3,14	VORBILDLICH
A-I-S Wild Assekuranzmakler	3,27	VORBILDLICH
FVB	3,31	VORBILDLICH
Pantaenius Versicherungsmakler	3,33	VORBILDLICH
Artus Gruppe	3,39	VORBILDLICH
Comfortplan	3,42	VORBILDLICH
Helmsauer & Kollegen	3,43	VORBILDLICH
Warendorfer Versicherungs-Kontor	3,44	VORBILDLICH
Hensel & Ullrich Versicherungsmakler	3,44	VORBILDLICH
Goldstein Röseler Dietrich	3,45	VORBILDLICH
Carl Bölken Söhne	3,46	VORBILDLICH
LEUE & NILL	3,46	VORBILDLICH
am Brunnen Versicherungsmanagent	3,48	
Remy & Nauen Versicherungsmakler	3,49	
Business Makler Service	3,50	
Nofri	3,51	
BBN Versicherungsmakler	3,54	
BONNKAPITAL	3,55	
Leppert Franz	3,55	
Best Gruppe	3,56	
FIDESsecur	3,57	
Lurz & Hölscher Versicherungsmakler	3,59	
Stein&Stein versicherungsmakler	3,63	
Gayen & Berns - Homann	3,64	

Vollversicherer

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
HUK-Coburg	2,84	VORBILDLICH
DEVK	2,96	VORBILDLICH
Allianz	2,98	VORBILDLICH
ERGO	3,10	VORBILDLICH
AachenMünchener	3,12	VORBILDLICH
VHV	3,15	VORBILDLICH
R+V	3,20	VORBILDLICH
Die Continentale	3,21	VORBILDLICH
Barmenia	3,24	VORBILDLICH
HDI	3,28	VORBILDLICH
SV SparkassenVersicherung	3,28	VORBILDLICH
Debeka	3,29	VORBILDLICH
AXA	3,30	VORBILDLICH
DBV	3,31	VORBILDLICH
Zurich	3,31	VORBILDLICH
Provinzial Rheinland	3,32	VORBILDLICH
SIGNAL IDUNA	3,32	VORBILDLICH
Württembergische	3,35	
Gothaer	3,36	
LVM	3,37	
Generali	3,38	
ARAG	3,41	
Concordia	3,44	
Nürnberger	3,46	
Westfälische Provinzial	3,50	
VGH	3,52	
Provinzial Nord Brandkasse	3,53	

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
Versicherungskammer Bayern	3,57	
Alte Leipziger	3,58	
Helvetia	3,59	
Basler	3,64	