

## **Studie**

# **Nachhaltigkeit und Verantwortung von Finanzdienstleistern**

**2018**

Fragestellung, Methode, Auswertung

Eine Untersuchung in Kooperation mit



ServiceValue GmbH

Köln, Oktober 2018

## Erhebungsmethode

Bei der vorliegenden Untersuchung handelt es sich um eine Online-Befragung. Dabei werden sogenannte Panelisten zur Bewertung von Unternehmen eingeladen. Von den registrierten Panelisten liegen soziodemographische Merkmale vor, sodass bevölkerungsrepräsentativ eingeladen werden kann.

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

## Erhebungszeitraum

Die Befragung wurde im laufenden Kalenderjahr 2018 durchgeführt.

## Fragestellung

Die spezifischen Items zum Thema „Nachhaltigkeit“ beziehen sich nicht nur auf das gängige Drei-Säulen-Prinzip: ökonomisch, ökologisch, sozial verantwortlich, sondern berücksichtigen zudem die Säulen: Mitarbeiter- und Kundenorientierung, wodurch der Nachhaltigkeitsaspekt im wirtschaftlichen Kontext umfänglich betrachtet wird.

Für die Auswertung und die Rankings wird somit das Antwortverhalten (Kundenurteile) der Befragten hinsichtlich der folgenden Fragestellungen herangezogen:

### 1. Ökonomische Nachhaltigkeit

*„Meines Erachtens wird (...) auch zukünftig erfolgreich am Markt bestehen.“*

### 2. Sozial verantwortliches Handeln

*„Ich habe erfahren, dass (...) sozial und gesellschaftlich verantwortlich handelt.“*

### 3. Ökologische Nachhaltigkeit

*„Von (...) erhalte ich Anreize zu umweltbewusstem Verhalten.“*

### 4. Nachhaltige Mitarbeiterorientierung

*„Bei (...) erlebe ich eine hohe Identifizierung der Mitarbeiter mit (...) als ihrem Arbeitgeber.“*

### 5. Nachhaltige Kundenorientierung

*„(...) legt hohen Wert auf langfristige Kundenbeziehungen.“*

Die jeweils konkreten Antwortmöglichkeiten lauten wie folgt:

- „trifft voll und ganz zu“
- „trifft eher zu“
- „trifft eher nicht zu“
- „trifft überhaupt nicht zu“

## Untersuchungsobjekte

Insgesamt werden 112 Finanzdienstleister aus den folgenden Branchen von den Verbrauchern bewertet: Bausparkassen, Betriebliche Altersversorger, Direktbanken, Haftpflichtversicherer, Hausratversicherer, Kfz-Direktversicherer, Kfz-Serviceversicherer, Krankenzusatzversicherer, Rechtsschutzversicherer, Unfallversicherer sowie Wohngebäudeversicherer.

## Auswertung und Rankings

Insgesamt liegen hinter den Ergebnissen zur „Nachhaltigkeit“ 27.414 Kundenstimmen zu 112 Unternehmen.

Die Rankings je Nachhaltigkeitsaspekt (Säule) ergeben sich aus dem ungewichteten Mittelwert sämtlicher Kundenurteile je Unternehmen, bezogen auf eine Zustimmungsskala von 1 = „trifft voll und ganz zu“, 2 = „trifft eher zu“, 3 = „trifft eher nicht zu“ und 4 = „trifft überhaupt nicht zu“. Das Ranking zum Gesamturteil ergibt sich wiederum aus dem ungewichteten Mittelwert über die Durchschnittswerte der fünf Aspekte (Säulen). Jeder Mittelwert wird anschließend (zur besseren Lesbarkeit) auf eine Prozentskala von 0-100 linear transformiert. Das heißt, je höher der Wert eines Unternehmens auf dieser Skala liegt, desto stärker ist die Zustimmung der Kunden, dass dieses Unternehmen als nachhaltig in Bezug auf den jeweiligen Aspekt (Säule) wahrgenommen wird.

Für die Auszeichnung beim Gesamturteil wie auch bei den fünf einzelnen Aspekten (Säulen) gilt: Ein „gut“ erhalten alle Unternehmen, die einen überdurchschnittlichen Wert erzielt haben. Unternehmen, die wiederum über dem Durchschnitt der mit „gut“ bewerteten Unternehmen liegen, erhalten ein „sehr gut“.

## Rankings

Die Sortierung der Anbieter innerhalb der Kategorien erfolgt in alphabetischer Reihenfolge.

GESAMT	
sehr gut	AachenMünchener
sehr gut	ADAC Versicherungen
sehr gut	ADVOCARD
sehr gut	Allianz
sehr gut	Bausparkasse Schwäbisch Hall
sehr gut	BMW Bank
sehr gut	CosmosDirekt
sehr gut	DEVK
sehr gut	Die Continentale
sehr gut	DKB
sehr gut	HUK24
sehr gut	HUK-COBURG
sehr gut	ING-DiBa
sehr gut	LBS Saar
sehr gut	LVM Versicherungen
sehr gut	Medien-Versicherung
sehr gut	Mercedes Bank
sehr gut	Provinzial Rheinland
sehr gut	R+V
sehr gut	SDK
sehr gut	Signal Iduna
sehr gut	Signal Iduna Bauspar
sehr gut	Swiss Life
sehr gut	VGH Versicherungen
sehr gut	Westfälische Provinzial
sehr gut	Württembergische
sehr gut	WWK
gut	I822Direkt
gut	AllSecur
gut	Alte Leipziger Bauspar
gut	Alte Oldenburger
gut	ARAG

GESAMT	
gut	AXA
gut	Barmenia
gut	Barmenia Direkt
gut	BHW Bausparkasse
gut	comdirect
gut	Concordia
gut	Debeka
gut	Debeka Bausparkasse
gut	Deutscher Ring Bausparkasse
gut	Die Haftpflichtkasse
gut	ERGO
gut	ERGO Direkt
gut	Gothaer
gut	HanseMerkur
gut	Helvetia
gut	INTER
gut	LBS Schleswig-Holstein-Hamburg
gut	LBS West
gut	Mecklenburgische
gut	Münchener Verein
gut	Nürnberger
gut	ÖRAG
gut	Provinzial Nord Brandkasse
gut	ROLAND
gut	Sparkassen DirektVersicherung
gut	Stuttgarter
gut	SV SparkassenVersicherung
gut	Versicherungskammer Bayern
gut	Volkswagen Bank
gut	Wüstenrot Bausparkasse
gut	Zurich
	Aachener Bausparkasse
	AdmiralDirekt
	ALLRECHT
	Alte Leipziger
	Ammerländer Versicherung

GESAMT	
	Audi Bank
	Baden-Badener
	Bank of Scotland
	Basler
	BavariaDirekt
	BGV Badische
	BKM Bausparkasse Mainz
	Central
	Condor
	Consorsbank
	D.A.S. (ERGO)
	DA Direkt
	DBV
	DEURAG
	Deutsche Bank Bauspar
	Deutsche Bausparkasse Badenia
	DFV Deutsche Familienversicherung
	die Bayerische
	DKV
	ENVIVAS
	EUROPA
	Generali
	Hamburger Feuerkasse
	Hannoversche Direkt
	HDI
	InterRisk
	Itzehoer
	KRAVAG
	LBS Bayern
	LBS Hessen-Thüringen
	LBS Nord
	LBS Ost
	LBS Südwest
	netbank
	norisbank
	Öffentliche Versicherung Oldenburg

GESAMT	
	R+V24
	SAARLAND
	UKV
	Verti
	VHV Versicherungen
	VOLKSWOHL BUND
	WGV
	Wüstenrot direct

Ökonomische Nachhaltigkeit	
sehr gut	AachenMünchener
sehr gut	ADAC Versicherungen
sehr gut	ADVOCARD
sehr gut	Allianz
sehr gut	Bausparkasse Schwäbisch Hall
sehr gut	BHW Bausparkasse
sehr gut	BMW Bank
sehr gut	comdirect
sehr gut	Consorsbank
sehr gut	CosmosDirekt
sehr gut	Debeka
sehr gut	DEVK
sehr gut	DKB
sehr gut	ERGO Direkt
sehr gut	HUK24
sehr gut	HUK-COBURG
sehr gut	ING-DiBa
sehr gut	LBS West
sehr gut	LVM Versicherungen
sehr gut	Provinzial Rheinland
sehr gut	SDK
sehr gut	Swiss Life
sehr gut	Versicherungskammer Bayern
sehr gut	VGH Versicherungen
sehr gut	Westfälische Provinzial
sehr gut	WGV
gut	1822Direkt
gut	AllSecur
gut	Alte Leipziger Bauspar
gut	Alte Oldenburger
gut	Ammerländer Versicherung
gut	ARAG
gut	AXA
gut	Barmenia
gut	BKM Bausparkasse Mainz



Ökonomische Nachhaltigkeit	
gut	Central
gut	Debeka Bausparkasse
gut	Die Continentale
gut	Die Haftpflichtkasse
gut	DKV
gut	ERGO
gut	Gothaer
gut	HanseMerkur
gut	Helvetia
gut	KRAVAG
gut	LBS Bayern
gut	LBS Nord
gut	LBS Saar
gut	LBS Südwest
gut	Mercedes Bank
gut	Münchener Verein
gut	Provinzial Nord Brandkasse
gut	R+V
gut	R+V24
gut	ROLAND
gut	Signal Iduna
gut	Stuttgarter
gut	SV SparkassenVersicherung
gut	UKV
gut	VHV Versicherungen
gut	VOLKSWOHL BUND
gut	Württembergische
gut	WWK
gut	Zurich
	Aachener Bausparkasse
	AdmiralDirekt
	ALLRECHT
	Alte Leipziger
	Audi Bank
	Baden-Badener
	Bank of Scotland

Ökonomische Nachhaltigkeit	
Barmenia Direkt	
Basler	
BavariaDirekt	
BGV Badische	
Concordia	
Condor	
D.A.S. (ERGO)	
DA Direkt	
DBV	
DEURAG	
Deutsche Bank Bauspar	
Deutsche Bausparkasse Badenia	
Deutscher Ring Bausparkasse	
DFV Deutsche Familienversicherung	
die Bayerische	
ENVIVAS	
EUROPA	
Generali	
Hamburger Feuerkasse	
Hannoversche Direkt	
HDI	
INTER	
InterRisk	
Itzehoer	
LBS Hessen-Thüringen	
LBS Ost	
LBS Schleswig-Holstein-Hamburg	
Mecklenburgische	
Medien-Versicherung	
netbank	
norisbank	
Nürnberger	
Öffentliche Versicherung Oldenburg	
ÖRAG	
SAARLAND	
Signal Iduna Bauspar	

Ökonomische Nachhaltigkeit	
	Sparkassen Direktversicherung
	Verti
	Volkswagen Bank
	Wüstenrot Bausparkasse
	Wüstenrot direct

Sozial verantwortliches Handeln	
sehr gut	I822Direkt
sehr gut	ADAC Versicherungen
sehr gut	Allianz
sehr gut	Barmenia
sehr gut	Bausparkasse Schwäbisch Hall
sehr gut	BavariaDirekt
sehr gut	BMW Bank
sehr gut	Condor
sehr gut	Deutscher Ring Bausparkasse
sehr gut	DEVK
sehr gut	Hamburger Feuerkasse
sehr gut	Hannoversche Direkt
sehr gut	HUK-COBURG
sehr gut	INTER
sehr gut	LVM Versicherungen
sehr gut	Mecklenburgische
sehr gut	Mercedes Bank
sehr gut	Münchener Verein
sehr gut	ÖRAG
sehr gut	ROLAND
sehr gut	SAARLAND
sehr gut	SDK
sehr gut	Signal Iduna
sehr gut	Signal Iduna Bauspar
sehr gut	Stuttgarter
sehr gut	Swiss Life
sehr gut	Württembergische
sehr gut	WWK
gut	Aachener Bausparkasse
gut	AachenMünchener
gut	ADVOCARD
gut	ALLRECHT
gut	AllSecur
gut	Alte Oldenburger
gut	ARAG

Sozial verantwortliches Handeln	
gut	AXA
gut	Barmenia Direkt
gut	BGV Badische
gut	BKM Bausparkasse Mainz
gut	Concordia
gut	CosmosDirekt
gut	D.A.S. (ERGO)
gut	Debeka
gut	Debeka Bausparkasse
gut	DEURAG
gut	DFV Deutsche Familienversicherung
gut	Die Continentale
gut	Die Haftpflichtkasse
gut	DKB
gut	Gothaer
gut	HanseMercur
gut	HUK24
gut	ING-DiBa
gut	LBS Nord
gut	LBS Saar
gut	LBS Schleswig-Holstein-Hamburg
gut	norisbank
gut	Nürnberger
gut	Provinzial Rheinland
gut	R+V
gut	Sparkassen DirektVersicherung
gut	SV SparkassenVersicherung
gut	VGH Versicherungen
gut	Westfälische Provinzial
gut	Wüstenrot Bausparkasse
gut	Zurich
	AdmiralDirekt
	Alte Leipziger
	Alte Leipziger Bauspar
	Ammerländer Versicherung
	Audi Bank

Sozial verantwortliches Handeln	
	Baden-Badener
	Bank of Scotland
	Basler
	BHW Bausparkasse
	Central
	comdirect
	Consorsbank
	DA Direkt
	DBV
	Deutsche Bank Bauspar
	Deutsche Bausparkasse Badenia
	die Bayerische
	DKV
	ENVIVAS
	ERGO
	ERGO Direkt
	EUROPA
	Generali
	HDI
	Helvetia
	InterRisk
	Itzehoer
	KRAVAG
	LBS Bayern
	LBS Hessen-Thüringen
	LBS Ost
	LBS Südwest
	LBS West
	Medien-Versicherung
	netbank
	Öffentliche Versicherung Oldenburg
	Provinzial Nord Brandkasse
	R+V24
	UKV
	Versicherungskammer Bayern
	Verti

Sozial verantwortliches Handeln	
	VHV Versicherungen
	Volkswagen Bank
	VOLKSWOHL BUND
	WGV
	Wüstenrot direct

Ökologische Nachhaltigkeit	
sehr gut	ADAC Versicherungen
sehr gut	Allianz
sehr gut	Alte Oldenburger
sehr gut	Audi Bank
sehr gut	Barmenia
sehr gut	Bausparkasse Schwäbisch Hall
sehr gut	BGV Badische
sehr gut	BKM Bausparkasse Mainz
sehr gut	BMW Bank
sehr gut	Concordia
sehr gut	Condor
sehr gut	Debeka Bausparkasse
sehr gut	Deutscher Ring Bausparkasse
sehr gut	DEVK
sehr gut	DFV Deutsche Familienversicherung
sehr gut	Hamburger Feuerkasse
sehr gut	Hannoversche Direkt
sehr gut	LVM Versicherungen
sehr gut	Medien-Versicherung
sehr gut	Mercedes Bank
sehr gut	Signal Iduna Bauspar
sehr gut	Stuttgarter
sehr gut	Swiss Life
sehr gut	Volkswagen Bank
sehr gut	Wüstenrot direct
gut	1822Direkt
gut	AachenMünchener
gut	ALLRECHT
gut	AllSecur
gut	Alte Leipziger
gut	Alte Leipziger Bauspar
gut	AXA
gut	Barmenia Direkt
gut	BavariaDirekt
gut	BHW Bausparkasse



Ökologische Nachhaltigkeit	
gut	comdirect
gut	CosmosDirekt
gut	DBV
gut	Die Continentale
gut	ERGO
gut	Gothaer
gut	HanseMercur
gut	Helvetia
gut	HUK-COBURG
gut	INTER
gut	LBS Nord
gut	LBS Saar
gut	LBS Schleswig-Holstein-Hamburg
gut	Nürnberger
gut	ÖRAG
gut	Provinzial Rheinland
gut	R+V
gut	SAARLAND
gut	Signal Iduna
gut	VGH Versicherungen
gut	VOLKSWOHL BUND
gut	Westfälische Provinzial
gut	Württembergische
gut	Wüstenrot Bausparkasse
gut	WWK
	Aachener Bausparkasse
	AdmiralDirekt
	ADVOCARD
	Ammerländer Versicherung
	ARAG
	Baden-Badener
	Bank of Scotland
	Basler
	Central
	Consorsbank
	D.A.S. (ERGO)

Ökologische Nachhaltigkeit	
	DA Direkt
	Debeka
	DEURAG
	Deutsche Bank Bauspar
	Deutsche Bausparkasse Badenia
	die Bayerische
	Die Haftpflichtkasse
	DKB
	DKV
	ENVIVAS
	ERGO Direkt
	EUROPA
	Generali
	HDI
	HUK24
	ING-DiBa
	InterRisk
	Itzehoer
	KRAVAG
	LBS Bayern
	LBS Hessen-Thüringen
	LBS Ost
	LBS Südwest
	LBS West
	Mecklenburgische
	Münchener Verein
	netbank
	norisbank
	Öffentliche Versicherung Oldenburg
	Provinzial Nord Brandkasse
	R+V24
	ROLAND
	SDK
	Sparkassen Direktversicherung
	SV Sparkassenversicherung
	UKV

Ökologische Nachhaltigkeit	
	Versicherungskammer Bayern
	Verti
	VHV Versicherungen
	WGV
	Zurich

Nachhaltige Mitarbeiterorientierung	
sehr gut	ADAC Versicherungen
sehr gut	Allianz
sehr gut	Bausparkasse Schwäbisch Hall
sehr gut	BHW Bausparkasse
sehr gut	BMW Bank
sehr gut	Debeka
sehr gut	DEVK
sehr gut	Die Haftpflichtkasse
sehr gut	DKB
sehr gut	DKV
sehr gut	HUK-COBURG
sehr gut	ING-DiBa
sehr gut	LVM Versicherungen
sehr gut	Medien-Versicherung
sehr gut	Münchener Verein
sehr gut	ÖRAG
sehr gut	Provinzial Nord Brandkasse
sehr gut	Provinzial Rheinland
sehr gut	R+V
sehr gut	ROLAND
sehr gut	SDK
sehr gut	Signal Iduna
sehr gut	Signal Iduna Bauspar
sehr gut	Versicherungskammer Bayern
sehr gut	VGH Versicherungen
sehr gut	Westfälische Provinzial
sehr gut	Württembergische
gut	1822Direkt
gut	AachenMünchener
gut	ADVOCARD
gut	AllSecur
gut	Alte Leipziger Bauspar
gut	Alte Oldenburger
gut	Ammerländer Versicherung
gut	ARAG

Nachhaltige Mitarbeiterorientierung	
gut	AXA
gut	Barmenia Direkt
gut	comdirect
gut	Concordia
gut	Consorsbank
gut	CosmosDirekt
gut	Debeka Bausparkasse
gut	Deutsche Bank Bauspar
gut	Die Continentale
gut	ERGO
gut	ERGO Direkt
gut	Gothaer
gut	HanseMerkur
gut	HDI
gut	Helvetia
gut	HUK24
gut	INTER
gut	Itzehoer
gut	LBS Saar
gut	LBS Südwest
gut	Mecklenburgische
gut	Mercedes Bank
gut	norisbank
gut	Sparkassen DirektVersicherung
gut	SV SparkassenVersicherung
gut	VHV Versicherungen
gut	Volkswagen Bank
gut	WGV
gut	WWK
gut	Zurich
	Aachener Bausparkasse
	AdmiralDirekt
	ALLRECHT
	Alte Leipziger
	Audi Bank
	Baden-Badener

Nachhaltige Mitarbeiterorientierung	
Bank of Scotland	
Barmenia	
Basler	
BavariaDirekt	
BGV Badische	
BKM Bausparkasse Mainz	
Central	
Condor	
D.A.S. (ERGO)	
DA Direkt	
DBV	
DEURAG	
Deutsche Bausparkasse Badenia	
Deutscher Ring Bausparkasse	
DFV Deutsche Familienversicherung	
die Bayerische	
ENVIVAS	
EUROPA	
Generali	
Hamburger Feuerkasse	
Hannoversche Direkt	
InterRisk	
KRAVAG	
LBS Bayern	
LBS Hessen-Thüringen	
LBS Nord	
LBS Ost	
LBS Schleswig-Holstein-Hamburg	
LBS West	
netbank	
Nürnberger	
Öffentliche Versicherung Oldenburg	
R+V24	
SAARLAND	
Stuttgarter	
Swiss Life	

Nachhaltige Mitarbeiterorientierung	
	UKV
	Verti
	VOLKSWOHL BUND
	Wüstenrot Bausparkasse
	Wüstenrot direct

Nachhaltige Kundenorientierung	
sehr gut	AachenMünchener
sehr gut	ADAC Versicherungen
sehr gut	ADVOCARD
sehr gut	Allianz
sehr gut	Ammerländer Versicherung
sehr gut	Bausparkasse Schwäbisch Hall
sehr gut	Debeka
sehr gut	DEVK
sehr gut	Die Continentale
sehr gut	Die Haftpflichtkasse
sehr gut	DKB
sehr gut	DKV
sehr gut	ERGO Direkt
sehr gut	HUK24
sehr gut	HUK-COBURG
sehr gut	ING-DiBa
sehr gut	InterRisk
sehr gut	LBS Saar
sehr gut	LBS Schleswig-Holstein-Hamburg
sehr gut	LVM Versicherungen
sehr gut	Mecklenburgische
sehr gut	Öffentliche Versicherung Oldenburg
sehr gut	Provinzial Nord Brandkasse
sehr gut	Provinzial Rheinland
sehr gut	Signal Iduna
sehr gut	Swiss Life
sehr gut	VGH Versicherungen
sehr gut	Westfälische Provinzial
sehr gut	Württembergische
gut	Alte Leipziger Bauspar
gut	AXA
gut	Barmenia Direkt
gut	BHW Bausparkasse
gut	Concordia
gut	CosmosDirekt



Nachhaltige Kundenorientierung	
gut	Debeka Bausparkasse
gut	ERGO
gut	Gothaer
gut	HanseMerkur
gut	Helvetia
gut	Itzehoer
gut	LBS Hessen-Thüringen
gut	LBS Südwest
gut	LBS West
gut	Medien-Versicherung
gut	Mercedes Bank
gut	norisbank
gut	Nürnberger
gut	ÖRAG
gut	R+V
gut	ROLAND
gut	SDK
gut	Signal Iduna Bauspar
gut	Sparkassen DirektVersicherung
gut	Stuttgarter
gut	SV SparkassenVersicherung
gut	Versicherungskammer Bayern
gut	VHV Versicherungen
gut	VOLKSWOHL BUND
gut	WGV
gut	WWK
gut	Zurich
	1822Direkt
	Aachener Bausparkasse
	AdmiralDirekt
	ALLRECHT
	AllSecur
	Alte Leipziger
	Alte Oldenburger
	ARAG
	Audi Bank

Nachhaltige Kundenorientierung	
	Baden-Badener
	Bank of Scotland
	Barmenia
	Basler
	BavariaDirekt
	BGV Badische
	BKM Bausparkasse Mainz
	BMW Bank
	Central
	comdirect
	Condor
	Consorsbank
	D.A.S. (ERGO)
	DA Direkt
	DBV
	DEURAG
	Deutsche Bank Bauspar
	Deutsche Bausparkasse Badenia
	Deutscher Ring Bausparkasse
	DFV Deutsche Familienversicherung
	die Bayerische
	ENVIVAS
	EUROPA
	Generali
	Hamburger Feuerkasse
	Hannoversche Direkt
	HDI
	INTER
	KRAVAG
	LBS Bayern
	LBS Nord
	LBS Ost
	Münchener Verein
	netbank
	R+V24
	SAARLAND

Nachhaltige Kundenorientierung	
	UKV
	Verti
	Volkswagen Bank
	Wüstenrot Bausparkasse
	Wüstenrot direct