

Studienbericht

„Vorbildliche Finanzbetreuung 2020“

Untersuchungsdesign, Ergebnisse und Rankings

Eine Untersuchung in Kooperation mit



ServiceValue GmbH

Köln, März 2020

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 44.974 Kundenstimmen zu 263 Finanzdienstleistern aus 13 unterschiedlichen Branchen vor.

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 3,23. Die besten Branchenmittelwerte erzielen die Baufinanzierer - Vermittler (2,93) sowie die Filial-Banken (3,09).

Branchenübersicht

Branche	Branchen-Mittelwert
Baufinanzierer - Vermittler	2,93
Bausparkassen	3,10
Direktbanken	3,23
Direktversicherer	3,18
Filial-Banken	3,09
Finanzvertriebe	3,28
FinTechs	3,22
Fondsgesellschaften	3,24
InsurTechs	3,15
Privatbanken	3,47
Spezialversicherer	3,36
Versicherungsmakler	3,42
Vollversicherer	3,29

Baufinanzierer - Vermittler

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
ACCEDO	2,76	VORBILDLICH
Baufi24	2,77	VORBILDLICH
immo-finanzcheck.de	2,82	VORBILDLICH
Interhyp	2,85	VORBILDLICH
Baugeld Spezialisten	2,87	VORBILDLICH
Enderlein Baufinanzierungen	2,88	VORBILDLICH
Hüttig & Rompf	2,91	VORBILDLICH
Wüstenrot Baufinanzierung	2,93	VORBILDLICH
PlanetHome Finanzierung	2,95	
creditweb	2,96	
Dr. Klein	2,97	
MKIB	3,00	
DTW Immobilienfinanzierung	3,12	
BauFi Direkt	3,21	

Bausparkassen

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
Bausparkasse Schwäbisch Hall	2,77	VORBILDLICH
BHW Bausparkasse	2,80	VORBILDLICH
Wüstenrot Bausparkasse	2,86	VORBILDLICH
BKM - Bausparkasse Mainz	2,93	VORBILDLICH
LBS Bayern	2,97	VORBILDLICH
Debeka Bausparkasse	3,06	VORBILDLICH
Signal Iduna Bauspar	3,09	VORBILDLICH
Deutsche Bausparkasse Badenia	3,10	VORBILDLICH
start:bausparkasse (vormals Deutscher Ring Bausparkasse)	3,10	VORBILDLICH
Alte Leipziger Bauspar	3,17	
LBS West	3,21	
LBS Nord	3,21	
LBS Hessen-Thüringen	3,22	
LBS Ost	3,27	
LBS Schleswig-Holstein-Hamburg	3,29	
LBS Südwest	3,30	
LBS Saar	3,40	

Direktbanken

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
ING	2,65	VORBILDLICH
Bank of Scotland	2,70	VORBILDLICH
comdirect	2,73	VORBILDLICH
Consorsbank	2,82	VORBILDLICH
Audi Bank	2,84	VORBILDLICH
Norisbank	2,86	VORBILDLICH
DKB Deutsche Kreditbank	2,93	VORBILDLICH
Volkswagen Bank	2,98	VORBILDLICH
N26	3,00	VORBILDLICH
Triodos Bank	3,01	VORBILDLICH
EthikBank	3,08	VORBILDLICH
SWK Bank	3,10	VORBILDLICH
Umweltbank	3,14	VORBILDLICH
Wirecard Bank	3,35	
1822direkt	3,42	
Mercedes-Benz Bank	3,54	
netbank	3,56	
GLS Bank	3,58	
CRONBANK	3,68	
BMW Bank	3,72	
GEFA BANK	3,74	
Grenke Bank	3,87	
Deutsche Skatbank	3,94	

Direktversicherer

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
HUK24	2,76	VORBILDLICH
CosmosDirekt	2,85	VORBILDLICH
Allianz Direct (ehem. Allsecur)	2,98	VORBILDLICH
AdmiralDirekt	3,08	VORBILDLICH
Europa	3,08	VORBILDLICH
BavariaDirekt	3,09	VORBILDLICH
R+V24	3,11	VORBILDLICH
Sparkassen DirektVersicherung	3,19	
Hannoversche	3,32	
DA Direkt	3,70	
verti	3,86	

Filial-Banken

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
Sparkassen	2,65	VORBILDLICH
Volks- u./o. Raiffeisenbanken	2,79	VORBILDLICH
KfW Bank	2,79	VORBILDLICH
Sparda-Banken	2,82	VORBILDLICH
NATIONAL-BANK	2,83	VORBILDLICH
Santander Bank	2,86	VORBILDLICH
Targobank	2,87	VORBILDLICH
Oldenburgische Landesbank (OLB)	2,98	VORBILDLICH
Postbank	3,01	VORBILDLICH
Hanseatic Bank	3,04	VORBILDLICH
HypoVereinsbank	3,06	VORBILDLICH
Commerzbank	3,11	
NRW.BANK	3,16	
BW-Bank	3,17	
PSD Banken	3,21	
Deutsche Apotheker u. Ärztebank (Apobank)	3,30	
CreditPlus Bank	3,37	
Deutsche Bank	3,41	
BBBank	3,46	
DZ Bank	3,46	
Degussa Bank	3,62	

Finanzvertrieb

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
Telis Finanz	3,16	VORBILDLICH
Plansecur	3,19	VORBILDLICH
Postbank Finanzberatung	3,21	VORBILDLICH
Deutsche Vermögensberatung (DVAG)	3,24	VORBILDLICH
Finance Plan+	3,25	VORBILDLICH
Fg Finanz-Service	3,27	VORBILDLICH
Swiss Life Select	3,27	VORBILDLICH
OVB	3,28	VORBILDLICH
Bonnfinanz	3,30	
FiNUM.Gruppe	3,30	
MLP	3,31	
A.S.I. Wirtschaftsberatung	3,37	
Global-Finanz	3,38	
Compexx Finanz	3,41	

FinTechs

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
Check24	2,79	VORBILDLICH
smava	2,85	VORBILDLICH
fidorbank	2,96	VORBILDLICH
Verivox	2,97	VORBILDLICH
felix	3,07	VORBILDLICH
N26	3,12	VORBILDLICH
VEXCASH	3,13	VORBILDLICH
fintego	3,15	VORBILDLICH
auxmoney	3,17	VORBILDLICH
WeltSparen	3,18	VORBILDLICH
ZINSPILLOT	3,19	VORBILDLICH
numbrs	3,19	VORBILDLICH
moneygarden	3,20	VORBILDLICH
easyfolio	3,21	VORBILDLICH
quirion	3,22	VORBILDLICH
youvestor	3,23	
LIQID	3,24	
VisualVest	3,24	
moneyFilter	3,25	
moneyfarm	3,26	
Whitebox	3,27	
Scalable	3,28	
Lendico	3,29	
Savedo	3,29	
rentablo	3,30	
growney	3,31	
moneymeets	3,32	

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
treefin	3,35	
Exporo	3,37	
kreditech	3,38	
kapilendo	3,42	
ginmon	3,47	
justETF	3,48	

Fondsgesellschaften

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
DWS	3,09	VORBILDLICH
Union Investment	3,10	VORBILDLICH
Allianz Global Investors (AGI)	3,19	VORBILDLICH
DEKA Investment	3,20	VORBILDLICH
Franklin Templeton Investments	3,22	VORBILDLICH
Amundi	3,23	VORBILDLICH
Flossbach von Storch	3,30	
Fidelity	3,33	
JPMorgan Asset Management	3,37	
Goldman Sachs Asset Management	3,39	

InsurTechs

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
allesmeins	2,95	VORBILDLICH
friendsurance	2,97	VORBILDLICH
Getsurance	3,02	VORBILDLICH
Haftpflicht Helden	3,03	VORBILDLICH
asuro	3,07	VORBILDLICH
Schutzklick	3,08	VORBILDLICH
Knip	3,09	VORBILDLICH
TED Versicherung	3,10	VORBILDLICH
Volders	3,10	VORBILDLICH
OnlineVersicherung.de	3,12	VORBILDLICH
fairr.de	3,13	VORBILDLICH
Clark	3,14	VORBILDLICH
wefox	3,14	VORBILDLICH
V-Akte	3,17	
getsafe	3,18	
AppSichern	3,21	
VorsorgeKampagne	3,25	
myPension	3,25	
Community Life	3,26	
mobilversichert	3,30	
Covomo	3,34	
easy.eu	3,46	

Privatbanken

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
Merkur Bank	3,12	VORBILDLICH
Merck Finck Privatbankiers	3,20	VORBILDLICH
Fürst Fugger Privatbank	3,30	VORBILDLICH
Quirin Bank	3,37	VORBILDLICH
Bankhaus Hafner	3,37	VORBILDLICH
Bank Julius Bär	3,40	VORBILDLICH
Marcard, Stein & Co.	3,41	VORBILDLICH
M. M. Warburg & Co. (inkl. Bankhäuser Hallbaum, Löbbbecke, Plump)	3,42	VORBILDLICH
Hauck & Aufhäuser	3,44	VORBILDLICH
Bankhaus Metzler	3,46	VORBILDLICH
Donner & Reuschel	3,50	
Bankhaus Ellwanger & Geiger	3,53	
Gabler-Saliter-Bank	3,55	
Bankhaus Lampe	3,61	
Sutor Bank	3,64	
Berenberg	3,65	
HSBC Trinkaus & Burkhardt	3,71	
Bankhaus C. L. Seeliger	3,83	

Spezialversicherer

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
ADAC Versicherungen	2,87	VORBILDLICH
AachenMünchener Lebensversicherung	2,99	VORBILDLICH
ADVOCARD	3,05	VORBILDLICH
WWK	3,08	VORBILDLICH
HanseMerkur	3,10	VORBILDLICH
Mannheimer	3,12	VORBILDLICH
Uelzener	3,22	VORBILDLICH
WGV	3,23	VORBILDLICH
IDEAL	3,27	VORBILDLICH
Grundeigentümer-Versicherung	3,28	VORBILDLICH
Itzehoer	3,28	VORBILDLICH
Wertgarantie	3,30	VORBILDLICH
Münchener Verein	3,32	VORBILDLICH
HALLESCHE	3,36	VORBILDLICH
ALLRECHT	3,41	
Neue Leben	3,46	
Mecklenburgische	3,48	
AGILA	3,59	
VPV	3,61	
Alte Oldenburger	3,62	
Swiss Life	3,68	
BGV / Badische Versicherungen	3,72	
uniVersa	3,74	
Hamburger Feuerkasse	3,79	

Versicherungsmakler

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
rettig + partner	3,07	VORBILDLICH
FVB Gesellschaft für Finanz- und Versorgungsberatung	3,18	VORBILDLICH
Warendorfer Versicherungs-Kontor	3,32	VORBILDLICH
A-I-S Wild Assekuranzmakler	3,34	VORBILDLICH
Helmsauer & Kollegen	3,35	VORBILDLICH
MRH Trowe	3,35	VORBILDLICH
Hensel & Ullrich Versicherungsmakler	3,38	VORBILDLICH
Pantaenius Versicherungsmakler	3,39	VORBILDLICH
Best Gruppe	3,41	VORBILDLICH
Carl Bölken Söhne	3,42	VORBILDLICH
LEUE & NILL	3,42	VORBILDLICH
Artus Gruppe	3,43	
Stein & Stein Versicherungsmakler	3,44	
BBN Versicherungsmakler	3,46	
BONNKAPITAL	3,47	
FIDESsecur	3,49	
Goldstein Röseler	3,50	
Comfortplan	3,50	
am Brunnen Versicherungsmanagent	3,54	
Lurz & Hölscher Versicherungsmakler	3,56	
Remy & Nauen Versicherungsmakler	3,57	
Gayen & Berns - Homann	3,69	

Vollversicherer

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
HUK-Coburg	2,81	VORBILDLICH
DEVK	2,92	VORBILDLICH
ERGO	3,00	VORBILDLICH
Allianz	3,02	VORBILDLICH
VHV Versicherungen	3,10	VORBILDLICH
Die Continentale	3,11	VORBILDLICH
Die Bayerische	3,16	VORBILDLICH
Zurich	3,21	VORBILDLICH
SV Sparkassenversicherung	3,21	VORBILDLICH
Provinzial Rheinland	3,22	VORBILDLICH
AXA	3,23	VORBILDLICH
Generali Deutschland Versicherung	3,24	VORBILDLICH
Gothaer	3,25	VORBILDLICH
R+V	3,25	VORBILDLICH
LVM	3,26	VORBILDLICH
ARAG	3,27	VORBILDLICH
Barmenia	3,28	VORBILDLICH
SIGNAL IDUNA	3,30	
Debeka	3,32	
Die Stuttgarter	3,33	
HDI	3,33	
DBV	3,35	
RheinLand Versicherung	3,35	
Ammerländer Versicherung	3,37	
Westfälische Provinzial	3,38	
Württembergische	3,39	
VGH	3,42	

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
Nürnberger	3,44	
Concordia	3,46	
Helvetia	3,49	
Provinzial Nord Brandkasse	3,55	
Alte Leipziger	3,56	
Basler	3,60	
Versicherungskammer Bayern	3,62	