

Studiensteckbrief zur FOCUS-MONEY-Studie „Sicher&Verlässlich im Netz“

Untersuchungsobjekte:	236 Finanzdienstleister in 24 verschiedenen Kategorien
Methode:	Eigeninitiierte und unabhängig von den bewerteten Anbietern durchgeführte Umfrage über ein Online-Access-Panel
Befragungszeitraum:	März 2021
Stichprobe:	29.971 Urteile
Einleitungstext:	<p>Im Zeitalter der Digitalisierung können dem Kunden Finanzprodukte und -dienstleistungen kontaktlos, zumindest kontaktarm, im Internet oder durch Applikationen offeriert werden. Neben etablierten Anbietern entstehen zunehmend Digital-Banken und Digital-Versicherer, die sich ausschließlich der modernen Möglichkeiten der Digitalisierung bedienen, um Produkte und Leistungen konsequent auf den Kundennutzen auszurichten. Dies geht einher mit dem Konsumentenverhalten der jüngeren Generationen (Digital Natives), für ältere Generationen bedeutet dies zuweilen eine Anpassung und eine neue Erfahrung.</p>
Fragestellung:	„Inwieweit stimmen Sie aus eigener Erfahrung zu, dass die folgenden Unternehmen als Anbieter von [BRANCHE/Produktkategorie] sicher und verlässlich sind!“
Antwortskala:	„trifft voll und ganz zu (1), trifft zu (2), trifft eher zu (3), trifft eher nicht zu (4), trifft nicht zu (5) bzw. kann ich nicht beurteilen (-)“
Auswertung:	Je Unternehmen wird der ungewichtete Mittelwert / Score über alle Antworten / Bewertungen (Antwortskala 1-5) gebildet
Auszeichnung:	Liegt der empirische Mittelwert eines Anbieters niedriger (= besser) als der jeweilige Kategorien-Mittelwert, wird dem Anbieter die Auszeichnung „TOPNOTE“ zugeschrieben. Liegt der Eigenwert zusätzlich niedriger (= noch besser) als der Mittelwert dieser „überdurchschnittlichen“ Gruppe, erhält der Anbieter die Auszeichnung „BESTNOTE“.