



# Kundenurteil: Fairness von Finanzvertrieben 2022

Wettbewerbsanalyse mit Detail-Auswertungen  
für 14 bankunabhängige Finanzvertriebe



Eine Untersuchung in Kooperation mit



Studienflyer mit Bestellformular

## Studiensteckbrief

|                          |   |
|--------------------------|---|
| <b>Studienkonzept</b>    | FOCUS-MONEY und ServiceValue GmbH   |
| <b>Erhebungsmethode</b>  | Online-Befragung  |
| <b>Erhebungszeitraum</b> | März / April 2022   |
| <b>Stichprobe</b>        | 1.272 Kunden mit 1.454 Urteilen zu 14 Finanzvertrieben (Bewertung von bis zu zwei Finanzvertrieben, bei denen die Befragten in den letzten 12 Monaten Kunden waren)   |
| <b>Auswertung</b>        | <p>Umfassende Darstellung der Gesamtergebnisse</p> <p>Detailergebnisse für 14 Finanzvertriebe:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• A.S.I. Wirtschaftsberatung</li> <li>• Bonnfinanz</li> <li>• compexx Finanz</li> <li>• DVAG</li> <li>• Dr. Klein</li> <li>• FiNUM. Private Finance</li> <li>• Formaxx</li> <li>• GLOBAL-FINANZ</li> <li>• MLP</li> <li>• OVB</li> <li>• PLANSECUR</li> <li>• Swiss Life Select</li> <li>• tecis</li> <li>• TELIS FINANZ</li> </ul> |
| <b>Gesamtumfang</b>      | 164 Seiten Chart-Berichtsband (PDF)   |

## Studiendesign (I)

|                                   |   |
|-----------------------------------|---|
| <b>Kundenbindung</b>              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Emotionale Bindung</li> <li>• Treue</li> <li>• Loyalität</li> <li>• Weiterempfehlung</li> </ul>  |
| <b>Fairer Schutz und Vorsorge</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Qualität der Produkte</li> <li>• Tarifauswahl / Tarifvielfalt</li> <li>• Transparenz der Tarife und Angebote</li> <li>• Sicherheit der Produkte</li> </ul>   |
| <b>Faire Kundenberatung</b>       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Eingehen auf Kundenbedürfnisse</li> <li>• Fachkompetenz</li> <li>• Soziale Kompetenz</li> <li>• Ehrlichkeit</li> <li>• Beratungsqualität</li> <li>• Dokumentation / Protokollierung der Beratungsinhalte/-ergebnisse</li> <li>• Kapitalmarktorientierte Vorschläge zur Vermögensoptimierung</li> </ul> |
| <b>Faire Kundenbetreuung</b>      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Belohnung von Kundentreue</li> <li>• Regelmäßige Überprüfung von Versicherungsumfang und -beiträgen</li> <li>• Umgang mit Beschwerden / Reklamationen</li> <li>• Reaktionsgeschwindigkeit</li> </ul>   |

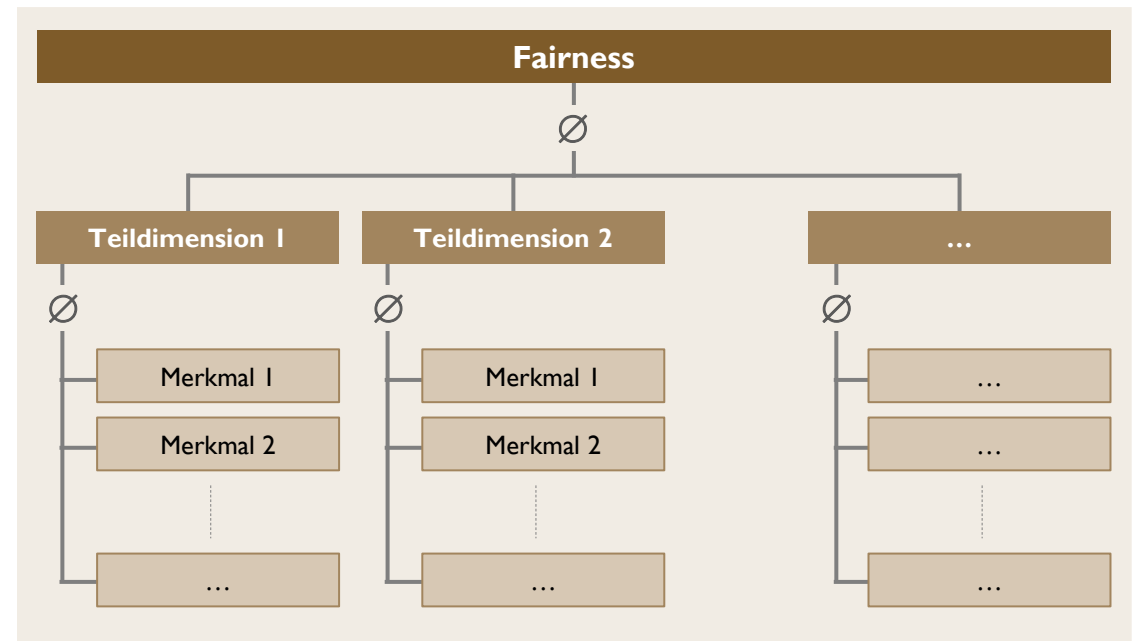
## Studiendesign (II)

|  |   |
|--|---|
| <b>Faires Preis-Leistungs-Verhältnis</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Preis-Leistungs-Verhältnis</li><li>• Kostentransparenz</li><li>• Best-Price-Garantie</li></ul>  |
| <b>Faire Kundenkommunikation</b>         | <ul style="list-style-type: none"><li>• Verbindlichkeit von Aussagen</li><li>• Verständlichkeit der Kommunikation</li><li>• Erreichbarkeit von Mitarbeitern</li><li>• Orientierungshilfen</li></ul> |
| <b>Nachhaltigkeit und Verantwortung</b>  | <ul style="list-style-type: none"><li>• Ökonomische Nachhaltigkeit</li><li>• Übernahme sozialer Verantwortung</li><li>• Ökologische Nachhaltigkeit</li></ul>  |

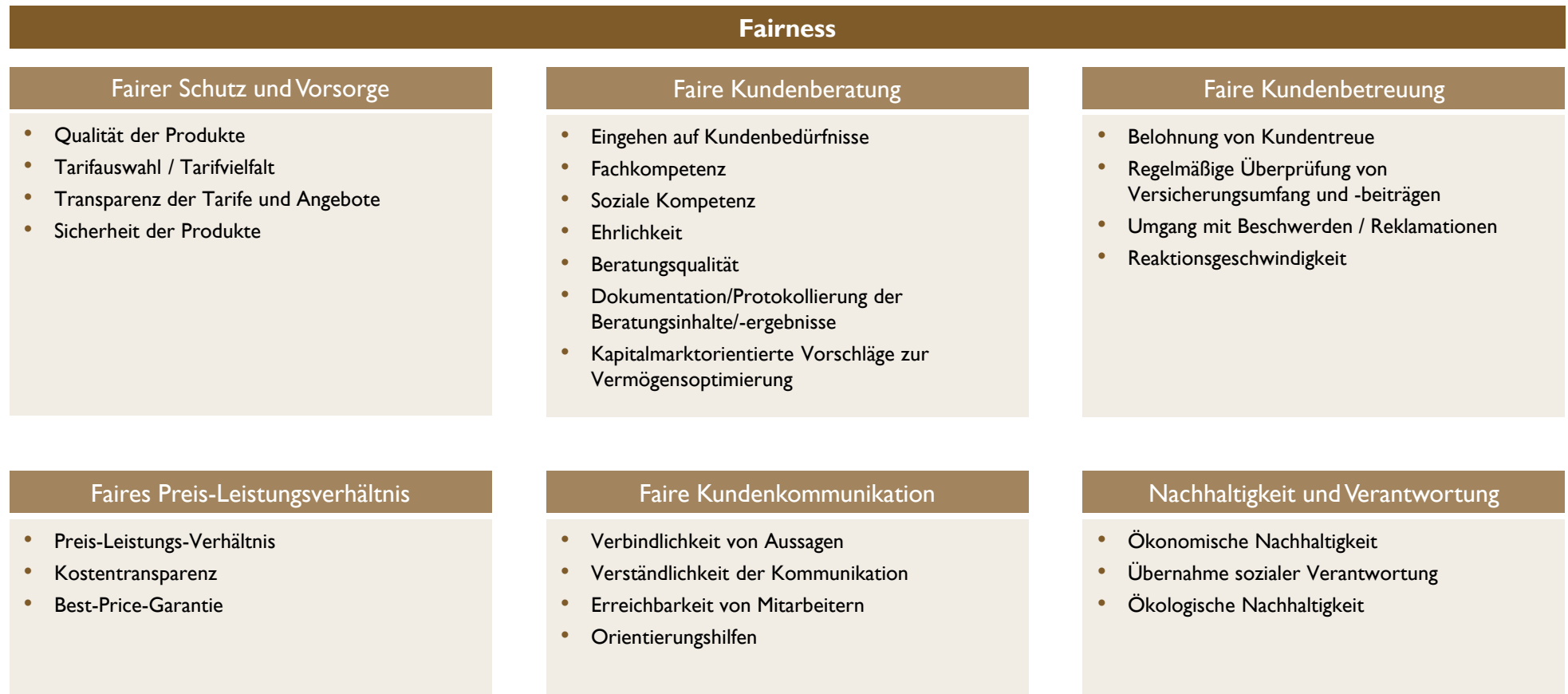
## Berechnungsmodell des Fairness-Rankings

Der Überbegriff „Fairness“ ist ein subjektives Konstrukt. Um dieses messbar zu machen, werden zunächst verschiedene Teildimensionen der Fairness bestimmt. Jede Teildimension selbst besteht aus mehreren konkreten Service- und Leistungsmerkmalen, die durch die Kunden bewertet werden.

Das Gesamtergebnis berechnet sich als ungewichteter Mittelwert aller Teildimensionen. Die Teildimensionen ergeben sich als ungewichteter Mittelwert aus den jeweiligen Service- und Leistungsmerkmalen (Bewertungskriterien).



## Teildimensionen der Fairness von Finanzvertrieben



## FOCUS-MONEY Kundenurteil: Fairness von Finanzvertrieben (I)

| FAIRNESS |                            |
|----------|----------------------------|
| sehr gut | DVAG                       |
| sehr gut | Formaxx                    |
| sehr gut | MLP                        |
| sehr gut | Swiss Life Select          |
| sehr gut | TELIS FINANZ               |
| gut      | Dr. Klein                  |
| gut      | GLOBAL-FINANZ              |
| gut      | tecis                      |
|          | A.S.I. Wirtschaftsberatung |
|          | Bonnfinanz                 |
|          | compexx Finanz             |
|          | FiNUM. Private Finance     |
|          | OVB                        |
|          | PLANSECUR                  |

| Fairer Schutz und Vorsorge |                            |
|----------------------------|----------------------------|
| sehr gut                   | DVAG                       |
| sehr gut                   | Formaxx                    |
| sehr gut                   | MLP                        |
| sehr gut                   | Swiss Life Select          |
| sehr gut                   | TELIS FINANZ               |
| gut                        | Bonnfinanz                 |
| gut                        | Dr. Klein                  |
| gut                        | GLOBAL-FINANZ              |
| gut                        | tecis                      |
|                            | A.S.I. Wirtschaftsberatung |
|                            | compexx Finanz             |
|                            | FiNUM. Private Finance     |
|                            | OVB                        |
|                            | PLANSECUR                  |

| Faire Kundenberatung |                            |
|----------------------|----------------------------|
| sehr gut             | DVAG                       |
| sehr gut             | Formaxx                    |
| sehr gut             | MLP                        |
| sehr gut             | Swiss Life Select          |
| sehr gut             | TELIS FINANZ               |
| gut                  | Dr. Klein                  |
| gut                  | GLOBAL-FINANZ              |
| gut                  | tecis                      |
|                      | A.S.I. Wirtschaftsberatung |
|                      | Bonnfinanz                 |
|                      | compexx Finanz             |
|                      | FiNUM. Private Finance     |
|                      | OVB                        |
|                      | PLANSECUR                  |

| Faire Kundenbetreuung |                            |
|-----------------------|----------------------------|
| sehr gut              | DVAG                       |
| sehr gut              | Formaxx                    |
| sehr gut              | MLP                        |
| sehr gut              | TELIS FINANZ               |
| gut                   | GLOBAL-FINANZ              |
| gut                   | Swiss Life Select          |
| gut                   | tecis                      |
|                       | A.S.I. Wirtschaftsberatung |
|                       | Bonnfinanz                 |
|                       | compexx Finanz             |
|                       | Dr. Klein                  |
|                       | FiNUM. Private Finance     |
|                       | OVB                        |
|                       | PLANSECUR                  |

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

## FOCUS-MONEY Kundenurteil: Fairness von Finanzvertrieben (II)

| Faires Preis-Leistungs-Verhältnis |                            |
|-----------------------------------|----------------------------|
| sehr gut                          | DVAG                       |
| sehr gut                          | Formaxx                    |
| sehr gut                          | GLOBAL-FINANZ              |
| sehr gut                          | Swiss Life Select          |
| sehr gut                          | TELIS FINANZ               |
| gut                               | Dr. Klein                  |
| gut                               | MLP                        |
| gut                               | tecis                      |
|                                   | A.S.I. Wirtschaftsberatung |
|                                   | Bonnfinanz                 |
|                                   | compexx Finanz             |
|                                   | FiNUM. Private Finance     |
|                                   | OVB                        |
|                                   | PLANSECUR                  |

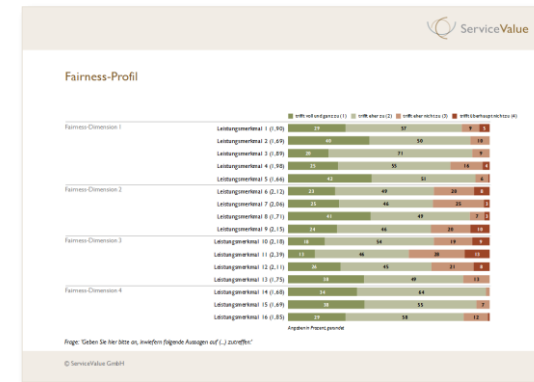
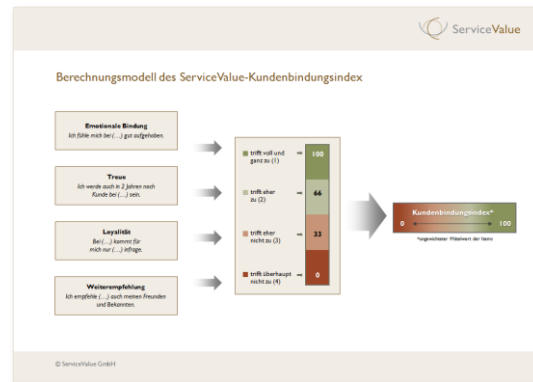
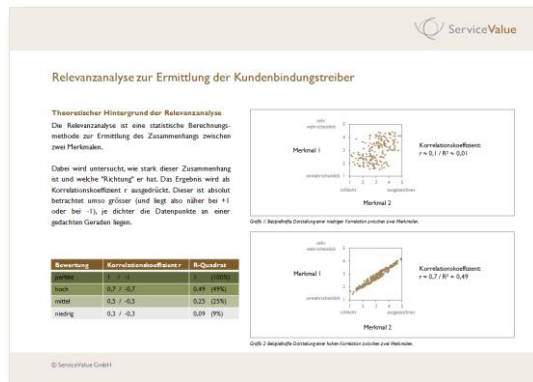
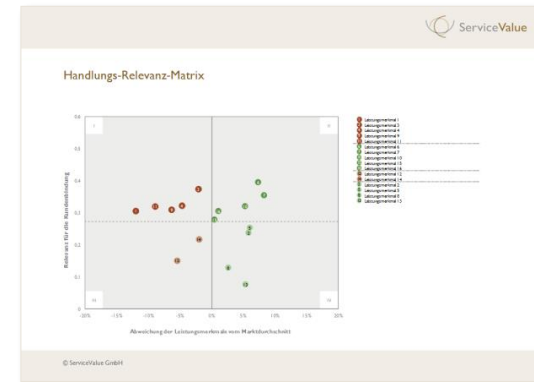
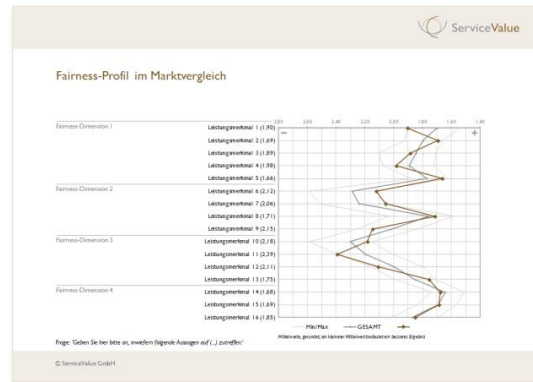
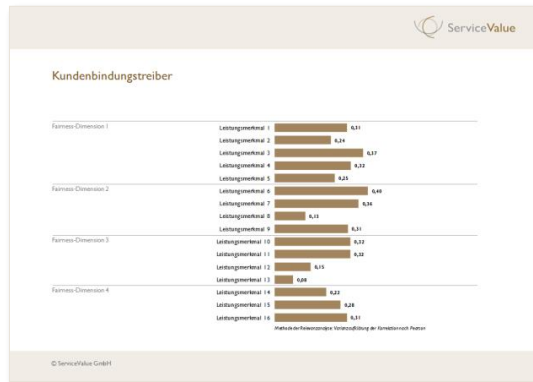
| Faire Kundenkommunikation |                            |
|---------------------------|----------------------------|
| sehr gut                  | DVAG                       |
| sehr gut                  | MLP                        |
| sehr gut                  | Swiss Life Select          |
| sehr gut                  | TELIS FINANZ               |
| gut                       | Dr. Klein                  |
| gut                       | Formaxx                    |
| gut                       | GLOBAL-FINANZ              |
| gut                       | tecis                      |
|                           | A.S.I. Wirtschaftsberatung |
|                           | Bonnfinanz                 |
|                           | compexx Finanz             |
|                           | FiNUM. Private Finance     |
|                           | OVB                        |
|                           | PLANSECUR                  |

| Nachhaltigkeit & Verantwortung |                            |
|--------------------------------|----------------------------|
| sehr gut                       | DVAG                       |
| sehr gut                       | Swiss Life Select          |
| sehr gut                       | TELIS FINANZ               |
| gut                            | Dr. Klein                  |
| gut                            | Formaxx                    |
| gut                            | GLOBAL-FINANZ              |
| gut                            | MLP                        |
|                                | A.S.I. Wirtschaftsberatung |
|                                | Bonnfinanz                 |
|                                | compexx Finanz             |
|                                | FiNUM. Private Finance     |
|                                | OVB                        |
|                                | PLANSECUR                  |
|                                | tecis                      |

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



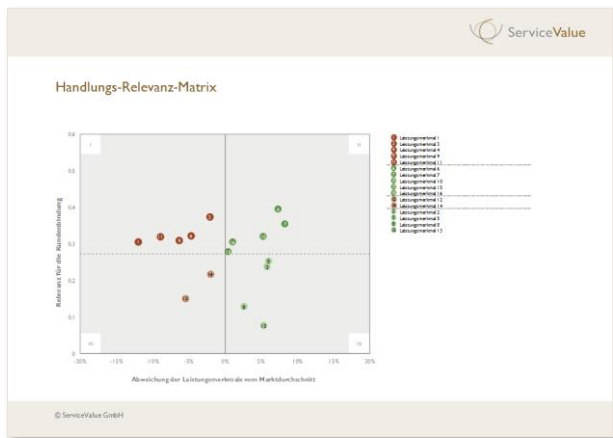
# Informationen werden anschaulich aufbereitet ...



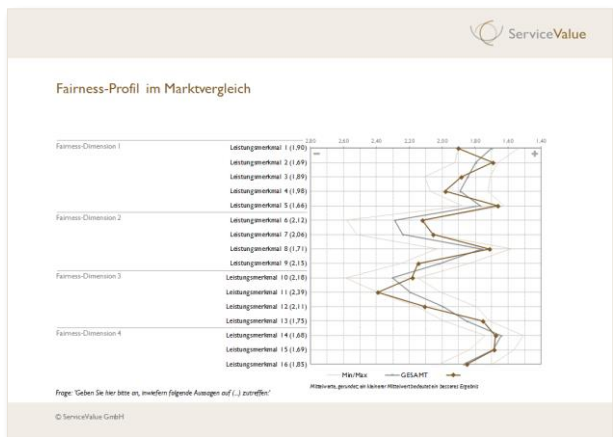
Anonymisierte Musterfolien

... und liefern Antworten auf Ihre Fragen. Im Folgenden finden Sie einige Beispiele.

## Ihre Fragen – unsere Antworten (I)

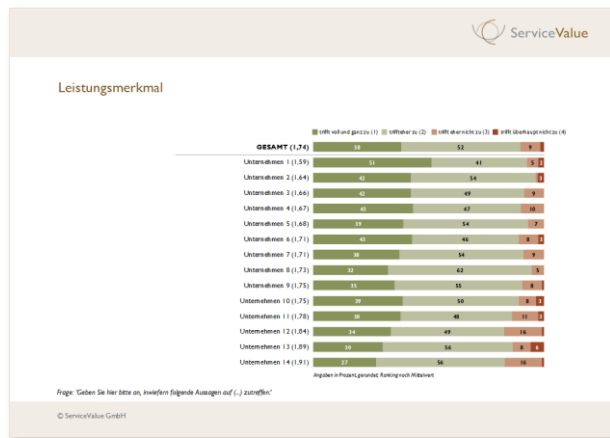


- Welche Stärken und Schwächen weisen die einzelnen Anbieter auf?
  - Auf welche Handlungsfelder sollten die einzelnen Anbieter hohe Aufmerksamkeit in der Optimierung richten?
- ⇒ Klare Handlungsorientierung durch Handlungs-Relevanz-Matrix für jeden Anbieter



- Bei welchen Service- und Leistungsattributen ist ein Anbieter besser / schlechter als der Gesamtmarkt?
- ⇒ Fairnessprofil im Marktvergleich für jeden Anbieter

## Ihre Fragen – unsere Antworten (II)



- Welcher Wettbewerber schneidet bei welchem Leistungsmerkmal besser oder schlechter ab?
- ⇒ Darstellung aller Leistungsmerkmale mit Ranking der Anbieter



- Welche Leistungen haben die höchste Bedeutung für die Kundenbindung?
- ⇒ Kundenbindung als Key Performance Indicator der Dimensionen Emotionale Bindung, Treue, Loyalität und Weiterempfehlung
- ⇒ Relevanzanalytische Berechnung und Darstellung für jeden Anbieter

## Studienbestellung per E-Mail an [Bestellung@ServiceValue.de](mailto:Bestellung@ServiceValue.de) oder per FAX an +49 (0)221. 67 78 67 – 19

### Bestellung

- Benchmarkstudie** „Kundenurteil: Fairness von Finanzvertrieben 2022“ (Einzelexemplar, 164 Seiten, PDF)  
zum Preis von 4.900,- € netto
- Ergebnispräsentation und Analysegespräch** inkl. Überlassung der Präsentations-Datei (PPT)  
zum Preis von 2.900,-€ netto (ggf. zzgl. anfallender Reisekosten)
- Vorteilsangebot**  
Benchmarkstudie „Kundenurteil: Fairness von Finanzvertrieben 2022“ (Einzelexemplar, 164 Seiten, PDF)  
und Ergebnispräsentation sowie Analysegespräch zum Preis von 6.800,- € netto (ggf. zzgl. anfallender Reisekosten)

### Kontaktdaten (Versand- sowie Rechnungsadresse)

Unternehmen

Name, Vorname

Abteilung / Position

E-Mail (wichtig für den Versand der Dateien)

Telefon

Telefax

Adresse (Str. / PLZ / Ort)

Rechnungsanschrift (wenn abweichend von Adresse)

Ihre Auftragsnummer, Kostenstelle (zur Rechnungs-Ergänzung)

Ort, Datum

Unterschrift

Stempel

# Impressum

Herausgeber

**ServiceValue GmbH**

Dürener Str. 34 I

50935 Köln

Tel +49.(0)221.67 78 67 - 0

Fax +49.(0)221.67 78 67 - 99

[www.ServiceValue.de](http://www.ServiceValue.de)

[Info@ServiceValue.de](mailto:Info@ServiceValue.de)

Disclaimer: Die ServiceValue GmbH macht darauf aufmerksam, dass die Ergebnisse der Studie mit höchster Sorgfalt auf der Basis von Kundenäußerungen ermittelt wurden. Dennoch sind die Ergebnisse keine unumstößliche Tatsache oder sollten als alleinige Empfehlung verstanden werden, einzelne Geschäftsaktivitäten zu initiieren oder aufzugeben.

Diese Studie ist einschließlich aller Bestandteile urheberrechtlich geschützt. Eine Weitergabe an Dritte, z.B. eine Tochtergesellschaft, oder mit dem Studienbezieher in wirtschaftlicher Beziehung stehende Dritte, ist nicht gestattet. Verwertungen, die nicht ausdrücklich gemäß den Bestimmungen des Urheberrechts zugelassen sind, bedürfen der vorherigen schriftlichen Zustimmung der Herausgeber. Insbesondere gilt dies für Bearbeitungen, Vervielfältigungen, Übersetzungen, die elektronische Speicherung und Verarbeitung sowie die Verwendung im Rahmen von Unternehmensanalysen und -bewertungen (Ratings/Zertifizierungen) oder Beratungsleistungen durch Dritte, die nicht der ServiceValue GmbH oder mit ihr verbundenen Unternehmen angehören.

Titelbild: © dobrinya / Alterfalter – Fotolia.com

“Our business is value development  
by service excellence.”

ServiceValue GmbH

Dürener Straße 341  
50935 Köln  
[www.ServiceValue.de](http://www.ServiceValue.de)