

DEUTSCHLAND-MONITOR

## Banken und Versicherer mit Zufriedenheitsgarantie

**H**aben Sie schon einmal Ihre Hausbank oder Ihren Versicherer gewechselt? Wenn ja, sind Sie damit in guter Gesellschaft. Die Anzahl der Kunden, die ihre Bank bereits ein oder mehrere Male für eine andere verlassen haben, ist in den letzten zehn Jahren nämlich kontinuierlich angestiegen: Mehr als jeder Zweite hat heute Wechsel Erfahrungen. Dabei sind Studien zufolge jüngere Kundinnen und Kunden am wechselfreudigsten.

Auch im Versicherungsbereich ist die Treue insbesondere bei jungen Versicherten eher gering ausgeprägt. Da sich bei ihnen die Lebensverhältnisse häufiger ändern, möchten sie oft auch ihren Versicherungsschutz den neuen Bedürfnissen anpassen.

Abgesehen davon liegen für viele Kundinnen und Kunden die Gründe für einen Banken- oder Versichererwechsel vor allem in den Kosten. Wenig überraschend bevorzugen die meisten bei einer entsprechenden Auswahl klar solche Anbieter, die mit günstigeren Tarifen und Produkten locken. Doch darüber hinaus ist vielen auch der Service, die Beratung oder eine ökologische oder soziale Ausrichtung des Anbieters wichtig. Wenn Unternehmen es dann schaffen, zusätzlich mit Flexibilität sowie unkomplizierter Erreichbarkeit in der Fili-

ale oder auch online zu punkten, dürften kaum Kundenwünsche offenbleiben. Damit ist die Grundlage für eine hohe Zufriedenheit und letzten Endes auch für eine positive Kundenbindung geschaffen.

Welche Finanzdienstleister ihre Kundschaft derzeit in besonderem Maße zufriedenstellen, hat die Kölner Rating- und Rankingagentur ServiceValue in Kooperation mit dem Tagesspiegel auch in diesem Jahr wieder in einer großen Studie ermittelt. Für den aktuellen „Deutschland-Monitor – Finanzdienstleister“ wurden mehr als 53.000 Urteile eingeholt und ausgewertet. Konkret wurden Kundinnen und Kunden als Teilnehmende eines Online-Panels nach ihrer Zufriedenheit und Bewertung der Angebote und Leistungen von 415 Anbietern aus siebzehn Kategorien befragt. Für die Antworten war eine fünfstufige Antwortskala vorgegeben, anhand derer aus allen abgegebenen Urteilen und für jeden untersuchten Finanzdienstleister ein individueller Mittelwert gebildet wurde. Das innerhalb seiner Kategorie bestbewertete Drittel der Anbieter erhielt die Auszeichnung „Beste Finanzdienstleister“.

Alle ausgezeichneten Anbieter finden Sie in der unten angefügten Tabelle. Innerhalb der Kategorien sind die Unternehmen absteigend nach ihren Mittelwerten angeordnet.

Weitere Informationen zur Studie finden Sie unter:

### Die Besten aus 17 Kategorien

<b>Autobanken</b>	Sparkasse Hannover	R+V	Mobil Krankenkasse	N26
Bank11	Volksbank pur	GEV Grundeigentümer-Versicherung	BKK24	Online-Broker
Volkswagen Financial Services	Sparkasse Mainfranken Würzburg	ERGO	BKK GILDEMEISTER SEIDENSTICKER	flatexDEGIRO
Mobilize Financial Services	meine Volksbank Raiffeisenbank (Rosenheim)	HUK-COBURG	IKK classic	Trade Republic
STELLANTIS Bank	Sparkasse Münsterland Ost	Allianz Direct	vivida bkk	CapTrader
<b>Baufinanzierer - Vermittler</b>	VerbundVolksbank OWL	Ammerländer Versicherung	mkk - meine krankenkasse	Scalable Capital
Interhyp	Stadtparkasse München	Münchener Verein	SECURVITA	Consorsbank
Dr. Klein	<b>Filialbanken - überregional</b>	LVM Versicherung	energie-BKK	LYNX
Baufi24	Commerzbank	GVO Versicherung	<b>Lebensversicherer</b>	S Broker
Hüttig & Rompf	OLB (Oldenburgische Landesbank)	AdmiralDirekt	Allianz	FXFlat
Schwäbisch Hall Baufinanzierung	BBBank	HUK24	LV 1871	finanzen.net zero
Wüstenrot Baufinanzierung	TARGOBANK	Interlloyd	CosmosDirekt	<b>Privatbanken</b>
BauFi Direkt	HypoVereinsbank	Debeka	Hannoversche	Hauck Aufhäuser Lampe
KVB-Finanz	<b>Finanzvertriebe</b>	MVK Versicherung	Münchener Verein	DONNER & REUSCHEL
<b>Bausparkassen</b>	MLP	VHV Versicherungen	ERGO	HSBC
Deutsche Bausparkasse Badenia	TELIS FINANZ	Die Haftpflichtkasse	R+V	Quirin Privatbank
BKM - Bausparkasse Mainz	Swiss Life Select	Baloise	Debeka	Berenberg Bank
BHW Bausparkasse	RWS Vermögensplanung	ZURICH	LVM Versicherung	<b>Private Krankenversicherer</b>
Wüstenrot Bausparkasse	tecis	DFV Deutsche Familienversicherung	WWK	Debeka
Bausparkasse Schwäbisch Hall	GLOBAL-FINANZ	Gothaer	die Bayerische	Allianz
<b>Direktbanken</b>	Deutsche Vermögensberatung (DVAG)	Alte Leipziger	HUK-COBURG	R+V
ING	Postbank Finanzberatung	NV-Versicherungen	Die Continentale	DKV (ERGO)
DKB - Deutsche Kreditbank	<b>Fondsgesellschaften</b>	Concordia	neue leben	LVM Versicherung
norisbank	Union Investment	die Bayerische	DELA Lebensversicherungen	ARAG
PSD Banken	DEKA Investments	<b>Krankenkassen</b>	Generali	Münchener Verein
<b>Filialbanken - regional</b>	DWS	TK - Die Techniker	<b>Nachhaltigkeitsbanken</b>	DEVK
Die Sparkasse Bremen	Universal Investment	VIActiv Krankenkasse	Triodos Bank	HUK-COBURG
Frankfurter Volksbank Rhein/Main	Flossbach von Storch	BARMER	Pax-Bank	ALTE OLDENBURGER
Sparkasse Aachen	<b>Kompositversicherer</b>	SBK	GLS Bank	<b>Spezialbanken</b>
Sparkasse Krefeld	Allianz	KNAPPSCHAFT	KD-Bank, Bank für Kirche und Diakonie	SWK Bank
Berliner Volksbank	ARAG	hkk Krankenkasse	<b>Neobanken</b>	ABK Allgemeine Beamten Bank
Volksbank eG (Warendorf)	CosmosDirekt	AOK PLUS	Tomorrow/Solaris	Barclays
Sparkasse Leipzig	ADAC Versicherungen	HEK - Hanseatische Krankenkasse	C24	KW Bank
Sparkasse Nürnberg	DEVK	BKK Linde	buq	Creditplus Bank