

Studienflyer

„Deutschlands beste Dienstleister im Finanzwesen“

Methode, Fragestellung, Auswertung

Eine Untersuchung in Kooperation mit

Handelsblatt

ServiceValue GmbH

Köln, Juni 2025

Erhebungsmethode

Basis der Untersuchung „Deutschlands beste Dienstleister im Finanzwesen“ ist eine repräsentativ ausgesteuerte Online-Erhebung als Kundenbefragung über ein externes Online-Access-Panel. Dabei werden sog. Panelisten zur Bewertung der Untersuchungsobjekte, hier: Anbieter aus der Finanzdienstleistung, eingeladen. Von den registrierten Panelisten liegen soziodemografische Merkmale vor, sodass bevölkerungsrepräsentativ eingeladen werden kann. Es werden keine Kundenadressen der Anbieter eingeholt oder genutzt. Die Kundenbefragung erfolgt eigeninitiiert und ohne Einbindung der untersuchten Dienstleister.

Jedes Unternehmen (Dienstleister) wird in mehreren Befragungswellen jeweils 1.000 Personen zur Bewertung angezeigt. Je Dienstleister werden für das Ranking nur die Antworten von den Befragten ausgewertet, die in den letzten 24 Monaten Leistungen von dem zu bewertenden Dienstleister wahrgenommen haben.

Jeder Panelist erhält eine für ihn überschaubare Auswahl von Dienstleistern zur Bewertung bzw. zur Angabe, ob er diesen Dienstleister überhaupt beurteilen kann.

Die Erhebung wurde von Mai bis Juni 2025 durchgeführt.

Fragestellung

Die Fragestellung in der Kundenbefragung lautet konkret:

„Wenn Sie alle Ihre Erwartungen, Erfahrungen und Informationen aus den letzten 24 Monaten zusammenfassen, wie bewerten Sie insgesamt folgende Unternehmen / Anbieter in Bezug auf andere Unternehmen / Anbieter der Kategorie [XYZ]? Nehmen Sie bitte auch eine Bewertung vor, falls Sie kein anderes Unternehmen / Anbieter der Kategorie [XYZ] kennen.“

Die Antwortskala für die Befragten sieht folgende Antwortmöglichkeiten je Dienstleister und je Kategorie vor (in Klammern die interpretative Bedeutung):

- 1 = „der beste Anbieter“ (am besten in der Kategorie XYZ)
- 2 = „besser als die meisten Anbieter“ (besser)
- 3 = „ein guter Anbieter“ (gut)
- 4 = „weder noch“ (nicht gut oder gar besser)

- 5 = „kann ich nicht beurteilen“ (nicht bewertungsrelevant)
- 6 = „ist mir nicht bekannt“ (nicht bewertungsrelevant)

Auswertung

Je Unternehmen / Anbieter wird der ungewichtete Mittelwert über alle Antworten / Bewertungen der vorgenannten Bewertungsskala (Antwortmöglichkeiten 1 bis 4) errechnet.

Ist der empirische Mittelwert eines Dienstleister besser als der Gesamt-Mittelwert der jeweiligen Branche, wird diesem aus Kundensicht überdurchschnittlich bewerteten Unternehmen die Auszeichnung „Beste Dienstleister“ zugeschrieben.

Unternehmen / Anbieter mit dem besten Mittelwert innerhalb ihrer Branche erhalten die Auszeichnung „Bester Dienstleister“.

Kundenurteile und Untersuchungsobjekte (Dienstleister)

Der Befragung liegen 49.332 Urteile zu Grunde. Insgesamt wurden 326 Dienstleister (Mehrfachplatzierungen möglich) aus 18 Kategorien untersucht.

Die Dienstleister (Anbieter) verteilen sich auf die einzelnen Kategorien wie folgt (zzgl. Angabe Kategorienmittelwert):

Kategorie	Anzahl Dienstleister pro Kategorie	Kategorienmittelwert
Anbieter von Goldsparplänen	14	2,85
Auto-Banken	13	2,83
Baufinanzierer - Vermittler	23	2,85
Bausparkassen	13	2,83
CFD-Broker	15	2,87
Digitale Finanzexperten	23	2,84
Direktbanken	12	2,84
Filialbanken	8	2,86
Finanzvertriebe	19	2,93
Fondsgesellschaften	15	2,82
Lohnsteuerhilfvereine	19	2,83
Nachhaltigkeitsbanken	6	2,84
Neobanken	6	2,86
Online-Broker	13	2,82
Privatbanken	22	2,85

Regionalbanken	82	2,89
Smart Payment Anbieter	10	2,77
Spezialbanken	13	2,87