

Studiensteckbrief zur FOCUS MONEY-Untersuchung „Kunden- und Finanzbetreuung“

Untersuchungsobjekte:	432 Unternehmen aus 23 Branchen
Methode:	Eigeninitiierte und unabhängig von den bewerteten Unternehmen durchgeführte Bevölkerungsumfrage über ein externes und unabhängiges Online-Access-Panel
Befragungszeitraum:	Februar bis März 2026
Stichprobe:	64.749 Urteile
Fragestellung:	„Wie bewerten Sie aus eigener Erfahrung und Erlebnissen innerhalb der letzten 24 Monate die Betreuungsangebote zu Finanzen, Versicherungen etc. bei folgenden Unternehmen? In Bezug auf Korrektheit, Fehlerfreiheit und Nutzen, trifft es zu, dass der jeweilige Anbieter in der Betreuung Ihrer finanziellen Risiken und Chancen als qualitativ gut gelten könnte?“
Antwortskala:	„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) bzw. kann ich nicht beurteilen (-)“
Auswertung:	Je Unternehmen wird der ungewichtete Mittelwert / Score über alle Antworten / Bewertungen (Antwortskala 1-6) gebildet
Auszeichnung:	Liegt der empirische Mittelwert eines Unternehmens niedriger (= besser) als der Gesamt-Mittelwert der jeweiligen Branche, wird dem Unternehmen die Auszeichnung „TOP Kunden-/Finanzbetreuung“ zugeschrieben. Liegt der Eigenwert zusätzlich niedriger (= noch besser) als der Mittelwert dieser „überdurchschnittlichen“ Gruppe, erhält das Unternehmen die Auszeichnung „BESTE Kunden-/Finanzbetreuung“. Als „Langzeitsieger“ werden Unternehmen ausgezeichnet, die im Kundenurteil mindestens über die letzten fünf Jahre durchgehend eine Auszeichnung „Beste / Top“ erreicht haben und dabei mindestens dreimal das Prädikat „Beste“ erreicht haben.