

FINANZDIENSTLEISTER

Hand in Hand

Welch immens große Macht die Banken über Staaten und Regierungen mitunter haben, darüber war sich bereits Thomas Jefferson Anfang des 19. Jahrhunderts völlig im Klaren: „Ich glaube fest daran, dass Bankinstitute für unsere Freiheiten gefährlicher sind als stehende Armeen“, erklärte der dritte amerikanische Präsident der USA unverhohlen.

Staaten-Banken-Nexus. Dass Staaten und Geldhäuser durchaus auch wechselseitig voneinander abhängig sind und sich daraus Risiken für die Finanzstabilität ergeben, darauf verwies die Bundesbank Mitte September in ihrem Monatsbericht. „Verschlechtert sich die Kreditwürdigkeit eines Staates, können steigende Risikoprämien auf seine Anleihen Banken belasten, die hohe Bestände dieser Titel halten“, warnten die Währungshüter ausdrücklich in ihrem Schriftstück. Umgekehrt könnten Schieflagen von Banken öffentliche Haushalte unter Druck setzen, wenn staatliche Unterstützung erwartet oder tatsächlich erforderlich werde.

Zwar hätten der europäische Abwicklungsrahmen und die gestärkte Eigenkapitalbasis der Geldhäuser das Risiko verringert, dass Banken Krisen womöglich die öffentlichen Haushalte belasten: „Gegenüber fiskalischen Risiken bleiben

Banken jedoch weiterhin verwundbar“, heißt es im Bericht der Bundesbank. Eine Analyse zeige, dass Banken mit hohen Beständen an Staatsanleihen überdurchschnittlich belastet würden. Am stärksten sinke die harte Kernkapitalquote bei Instituten mit hohen Beständen heimischer Staatsanleihen.

Viele Kreditinstitute im Euroraum hielten, so die Bundesbank, einen großen Teil ihrer staatlichen Forderungen gegenüber ihrem Heimatstaat. Diese Präferenz für heimische Staatsschuldtitel verstärke den gefährlichen sogenannten Staaten-Banken-Nexus. Der Staat selbst verschärfe die Entwicklung, indem er staatliche Forderungen regulatorisch bevorzugt behandle. Damit fehlten für Geldhäuser regulatorische Anreize, hohe Forderungen gegenüber einzelnen Staaten zu vermeiden, betonten die Branchenkenner.

Zahlungsverkehr im Umbruch. Nicht nur mit dem Staaten-Banken-Nexus haben die Geldinstitute einige Probleme. Auch der Zahlungsverkehr befindet sich derzeit in einer Phase tiefgreifender Veränderungen. Neue regulatorische Anforderungen, technologische Innovationen und veränderte Kundenbedürfnisse prägen den Markt. Vor diesem Hintergrund stellt sich für Banken eine Reihe zentraler, zukunftsentscheidender Fragen zu geschäftsstrategischen Implikati-



VERTRAUEN: Banken und Versicherer binden Kunden mit einem Mix aus KI und Expertise von Menschen

Die **Ansprüche** der Privatkunden an **Finanzdienstleister** werden **immer größer**. Welche Unternehmen heute den steigenden Erwartungen der Klientel **am besten entsprechen**

von THOMAS SCHICKLING

onen, zur Positionierung im Wettbewerb, zu Kosten- und Nutzenaspekten sowie zur Akzeptanz und zum Nachfrageverhalten ihrer Firmen- und Endkunden.

Um neue Klientel zu gewinnen und zugleich die Bestandskunden bei der Stange zu halten, setzen die Finanzdienstleister verstärkt auf künstliche Intelligenz (KI): Rund 67 Prozent der Vorstände und Geschäftsführer der Bankenbranche sehen im Kundenerlebnis und in digitalen Kanälen wie Apps den größten Effekt auf den Umsatz. Diese Bilanz zieht die aktuelle Studie „Banken und Finanzdienstleister 2026“ der internationalen Managementberatung Horváth. Auch erwarten die Chefstrategen, dass sich der Personalbedarf durch KI und Automatisierung bis 2029 um 30 Prozent reduziert.

Dementsprechend habe die Branche ihre Prioritäten gesetzt: Sie investiere eher in Technik als in neue Mitarbeiter. Dies attestieren nackte Zahlen: Die IT-Kosten legten laut Studie um 5,5 Prozent zu und stiegen damit fast dreimal so stark wie die Personalkosten, die 2026 nur um zwei Prozent über dem Jahr 2025 rangierten. Die Mitarbeiterzahl hingegen kletterte, so die Studie, mit 1,2 Prozent nur sehr langsam. Zum Vergleich: Von 2024 auf 2025 legte die Mitarbeiterzahl noch um 1,7 Prozent zu. Was deutlich macht: „Banken wol-

len künftig eher durch die Skalierung von Technologie und Automatisierung wachsen und weniger über Personal“, erklärt Frank Schindera, Partner bei Horváth. KI-Agenten könnten künftig die Arbeit in vielen Bereichen übernehmen.

KI als Schlüsseltechnologie. Künstliche Intelligenz entwickelt sich außer bei den Banken auch in der Versicherungsbranche zusehends zu einer Schlüsseltechnologie: Chatbots beantworten Kundenanfragen rund um die Uhr, automatisierte Prozesse beschleunigen die Schadenbearbeitung. Und generative KI verspricht noch effizientere Serviceabläufe.

Doch immer mehr Automatisierung bei Assekuranzen bringt nicht zwangsläufig für die Versicherten ein besseres Kundenerlebnis. Das verdeutlicht die „Customer Centricity Studie 2026“ der internationalen Management- und Technologieberatung Wavestone. Versicherte wollten keineswegs eine vollständig automatisierte Customer Journey. Stattdessen wünschten sie sich ein Zusammenspiel aus digitalen Services, persönlicher Beratung und KI-Unterstützung.

Passende Interaktion. „Besonders deutlich wird dies bei komplexen und emotional relevanten Anliegen“, sagt Thorsten Schrader, Partner bei Wavestone. Ob Schadenfall, Vertragsänderung oder Fragen zur finanziellen Absicherung: Je höher das wahrgenommene Risiko sei, desto wichtiger werde der persönliche Kontakt. Die Wahl des Kommunikationskanals hänge dabei weniger vom Alter der Kunden ab als vom konkreten Nutzungskontext. Damit gerät eine zentrale Annahme vieler Digitalisierungsprogramme ins Wanken. Nicht der maximale Automatisierungsgrad entscheidet über ein positives Kundenerlebnis, sondern die Fähigkeit, im richtigen Moment die passende Interaktion anzubieten.

Ergo: Für Assekuranzen und Kreditinstitute wird es zusehends schwieriger, den Forderungen und Erwartungen der Klientel gerecht zu werden. Welche Finanzdienstleister dennoch – dank eines Top-Service – hohe Werte bei der Kundenzufriedenheit erreichen und damit in ihrem Branchensegment überzeugen: Das zeigen FOCUS MONEY und die Analyse- und Beratungsgesellschaft ServiceValue aus Köln anhand einer detaillierten Auswertung: Rund 2000 Finanzdienstleister haben dazu die Experten von ServiceValue gescannt und mithilfe von Daten aus Bewertungsportalen und sogenanntem Social Listening die „Finanzdienstleister des Jahres 2026“ herausgefiltert (s. Methode S. 77).

Menschen als Back-up wichtig. Damit die eingeschlagene KI-Strategie von Finanzdienstleistern bei der Kundschaft auch wirklich auf Akzeptanz stößt, müssen Chatbots, Voicebots und automatisierte Prozesse bestimmte Bedingungen erfüllen: Im Umgang mit Verbrauchern muss die jeweilige Technologie transparent kommunizieren und bei Bedarf jederzeit ein menschlicher Ansprechpartner erreichbar sein, unterstreichen die Fachleute von Wavestone. „Wer KI lediglich als Instrument zur Kostensenkung versteht, greift zu kurz“, betont Fachmann Schrader. Kunden akzeptierten Automatisierung nur dann, wenn sie Prozesse vereinfache und einen spürbaren Mehrwert schaffe. Fehlt dies, werde selbst die modernste Technologie zum Frustrationsfaktor.

Künftige Wettbewerbsvorteile für Unternehmen entstehen damit nicht durch immer höhere Quoten von Automatisierung. Erfolgreich sind Finanzdienstleister nur dann, ►

Die Ergebnisse

Unternehmen	Punkte
Autobanken	
Mobilize Financial Services	100,0
Volkswagen Bank	93,4
CA Auto Bank	91,4
BMW Bank	81,0
Baufinanzierer	
KVB-Finanz	100,0
Baufi24	98,2
Baufinanz Düren	91,2
creditweb	88,2
Interhyp	78,1
Bausparkassen	
Debeka Bausparkasse	100,0
Deutsche Bausparkasse Badenia	98,0
Bausparkasse Schwäbisch Hall	95,4
Wüstenrot Bausparkasse	82,3
Bausparkasse Mainz	88,5
Depotbanken	
finvesto	100,0
VZ VermögensZentrum Bank	95,5
DekaBank	85,6
Digitale Finanzexperten	
ALLVEST	100,0
vivid	96,9
auxmoney	81,6
quirion	80,9
Direktbanken	
1822direkt	100,0
norisbank	95,9
Consorsbank	89,8
Advanzia Bank	81,3
ING	78,4
DKB – Deutsche Kreditbank	78,1
Direktversicherer	
AdmiralDirekt	100,0
CosmosDirekt	97,5
DA direkt	85,2
Sparkassen DirektVersicherung	84,2
Allianz Direct	83,3
HUK24	78,0
Finanz- & Anlageberater	
OVB	100,0
MLP	98,6
LAUREUS PRIVAT FINANZ	98,6
finanzprofi AG	97,0
tecis	96,4
FORMAXX	91,9
TELIS FINANZ	86,5
RWS Vermögensplanung	84,5
TauRes	83,9
Swiss Life Select	83,6
GLOBAL-FINANZ	82,3
Deutsche Vermögensberatung (DVAG)	80,1
Invest4Kids	78,4
dbfp Deutsche Beratungs-gesellschaft für Finanzplanung	78,1
Fondsanlagegesellschaften	
DJE Kapital	100,0
apoAsset	98,2
Dr. Peters Group	96,1
LHI	91,3

Unternehmen	Punkte
LAIQON	89,5
Aquila Capital	87,5
ARAMEA Asset Management	83,2
Amundi	79,7
Bayern Kapital	79,5
UniCredit Invest Alternatives	76,1
Ampega	75,4
Konfessionelle Banken	
Pax-Bank für Kirche und Caritas	100,0
Evangelische Bank	97,4
Steyler Ethik Bank	83,7
LIGA Bank	75,3
Kreditbanken	
Creditplus Bank	100,0
Consors Finanz	98,9
Bank DiMare	88,8
TeamBank	87,9
akf bank	80,1
Kreditkartenanbieter	
Mastercard	100,0
American Express	87,0
VISA	84,5
Landes- & Förderbanken	
KfW	100,0
Landesbank Baden-Württemberg (LBBW)	95,6
Helaba	91,3
Bayerische Landesbank (BayernLB)	79,8
NRW.BANK	79,1
L-Bank	77,8
Leasinggesellschaften	
Raiffeisen-IMPULS-Leasing	100,0
abcfinance	91,8
COMCO	91,0
Arval	83,1
Ayvens	75,2
Neobanken	
Holvi	100,0
C24	90,2
N26	87,5
Revolut	81,3
Tomorrow	80,2
Online-Broker	
GBE brokers	100,0
Traders Place	90,3
finanzen.net zero	83,4
SMARTBROKER+	79,3
Trade Republic	77,2
Privatbanken	
Quirin Privatbank	100,0
MERKUR PRIVATBANK	94,8
M.M.Warburg & CO	89,0
DONNER & REUSCHEL	86,4
Frankfurter Bankgesellschaft	83,2
ODDO BHF	78,1
Bethmann HAL	76,8
Berenberg Bank	75,6
PSD Banken	
PSD Bank RheinNeckarSaar	100,0
PSD Bank Rhein-Ruhr	90,2
PSD Bank München	84,1
PSD Bank West	79,5

Unternehmen	Punkte
Sparda-Banken	
Sparda-Bank Hannover	100,0
Sparda-Bank Hessen	96,2
Sparda-Bank Baden-Württemberg	87,8
Sparda-Bank Hamburg	77,2
Sparkassen	
Nassauische Sparkasse (Naspa)	100,0
Sparkasse Düren	98,7
Sparkasse Siegen	98,2
Landessparkasse z. Oldenburg (LzO)	97,5
Kreissparkasse Rhein-Hunsrück	95,8
Nord-Ostsee Sparkasse	91,5
Sparkasse Schwarzwald-Baar	91,4
Förde Sparkasse	90,3
Sparkasse Forchheim	89,8
Kreissparkasse Köln	87,0
Sparkasse Erding-Dorfen	86,2
Rheinhausen Sparkasse	85,6
Sparkasse Aachen	84,6
Stadtsparkasse München	81,3
Sparkasse Wittenberg	78,4
Kreissparkasse Heidenheim	77,9
Kreissparkasse Böblingen	76,7
Sparkasse Oberhessen	75,3
Spezialbanken	
apoBank (Deutsche Apotheker- und Ärztebank)	100,0
FNZ Bank	92,1
FIL Fondsbank (FFB)	91,8
GEFA BANK	89,8
Aareal Bank	85,5
IKB Deutsche Industriebank	78,9
Spezialversicherer	
Uelzener	100,0
Versicherer im Raum der Kirchen (vrk)	96,8
GEV Grundeigentümer-Versicherung	96,1
WERTGARANTIE	94,8
DMB Rechtsschutz	91,3
BDAE	87,3
Santévet	81,3
ROLAND Rechtsschutz	79,2
vigo Krankenversicherung	78,9
dalma	76,2
Universalbanken	
Commerzbank	100,0
TARGOBANK	94,9
OLB (Oldenburgische Landesbank)	91,1
BBBank	87,8
AKBANK	82,2
Deutsche Bank	79,2
Vermögensverwalter	
HRK LUNIS	100,0
Fisher Investments	98,8
VALEXX	91,6
RP Rheinische Portfolio Management	85,0
MEAG	82,9
KGAL	82,8
Wagner & Florack Vermögensverwaltung	81,6

Unternehmen	Punkte
Capitell Vermögens-Management	78,1
Consulting Team Vermögensverwaltung	76,7
Versicherer	
R+V	100,0
Debeka	99,3
uniVersa	97,4
Allianz	96,5
LVM Versicherung	93,3
ADAC Versicherungen	91,3
HUK-COBURG	89,9
HDI	87,5
BarmeniaGothaer	86,0
VPV Versicherungen	85,7
HanseMercur	85,0
LV 1871	84,0
VHV Versicherungen	83,1
ERGO	82,1
GVO Versicherung	81,1
DEVK	77,6
Generali	75,6
Versicherungsmakler	
DOMCURA	100,0
PRINAS MONTAN	98,3
Dittmeier Versicherungsmakler	96,9
Aon	96,6
VMK Versicherungsmakler	91,1
MRH Trowe	80,8
Henkel & Lares	78,5
Funk Gruppe	78,2
Ecclesia Versicherungsdienst	76,7
LEUE & NILL	75,7
Volks- & Raiffeisenbanken	
Frankfurter Volksbank Rhein/Main	100,0
VR-Bank Ludwigsburg	99,0
Bank 1 Saar	93,5
Raiffeisenbank Kirchweithal	85,3
Volksbank in der Region	85,1
Berliner Volksbank	84,7
Volksbank Rhein-Ruhr	84,5
Volksbank Köln Bonn	84,3
VR Bank Dreieich-Offenbach	84,0
VR Bank Rhein-Neckar	83,2
VR Bank RheinAhrEifel	82,8
Volksbank Brenztal	82,8
Hannoversche Volksbank	82,7
Volksbank Darmstadt Mainz	81,7
Volksbank in Ostwestfalen	81,4
Raiffeisenbank Straubing	80,9
Volksbank Raiffeisenbank Bad Kissingen	80,9
Volksbank Mittelhessen	79,8
Volksbank Kurpfalz	76,3
Wirtschaftsprüfer & Steuerberater	
Grant Thornton	100,0
KPMG	90,3
Deloitte	90,0
BDO	87,2
RSM Ebner Stolz	84,7
RÖDL	83,6
LBH Steuerberatung	79,3

wenn sie digitale Effizienz, menschliche Expertise und künstliche Intelligenz zu einer „konsistenten Kundenerfahrung verbinden“. Darauf verweist explizit die Wavestone-Analyse. „Die zentrale Herausforderung der kommenden Jahre wird daher nicht darin bestehen, mehr Prozesse zu automatisieren, sondern die richtigen Momente für menschliche Interaktion zu identifizieren“, unterstreicht Horváth-Partner Schrader. ■

METHODIK

Rund 2000 Finanzdienstleister im Test

Egal ob Universalbank, Autobank, Depotbank, Sparkasse, Volks- und Raiffeisenbank, Privatbank, Versicherung, Wirtschaftsprüfung, Vermögensverwaltung oder Leasinggesellschaft: Der Siegeszug der Digitalisierung verändert evident die Landschaft der Finanzdienstleister. Fakt ist: Erwartungen der Kundschaft haben sich mit der Digitalisierung grundlegend gewandelt. Die Kunden der Finanzdienstleister sind durch KI bestens informiert, vergleichen Angebote und Preise – und tauschen ihre Erfahrungen über die sozialen Medien rasch miteinander aus.

Der mündige Verbraucher von heute will Produkte und Dienstleistungen schneller, besser, günstiger – und mit höherer Servicequalität. Gerade die Digitalisierung ermöglicht es ihm, diese Bedürfnisse unkompliziert zu befriedigen. Oder schnell und einfach auf eine alternative Offerte am Markt auszuweichen, wenn seine Erwartungen nicht erfüllt werden. Im „Age of Customer“ hat die Kundschaft meist die Kontrolle darüber, wie und wann sie mit einem Finanzdienstleister interagiert. Die Klientel wünscht sich daher dieser Tage – mehr denn je – ein erstklassiges, kanalübergreifendes Kundenerlebnis und praktische Unterstützung bei Finanzfragen in ökonomisch schwierigen Zeiten.

Um die besten „Finanzdienstleister des Jahres 2026“ zu ermitteln, hat FOCUS MONEY mit Unterstützung der Kölner Analyse- und Beratungsgesellschaft ServiceValue ein aufwendiges Verfahren gewählt. Rund 2000 Finanzdienstleister standen dabei im Untersuchungszeitraum 1. August 2024 bis 31. Juli 2026 auf dem Prüfstand.

Ermittlung der Punktwerte

Der Test „Finanzdienstleister des Jahres 2026“ zeichnet Betriebe aus, die unter

anderem in puncto Kundenberatung, Vertrauen, Kundenzufriedenheit und Qualität in der Analyse besonders gut abschneiden konnten. Zur Berechnung der Punkte wurden – je Themengebiet und Unternehmen – jeweils die Tonalität und die Reichweite berücksichtigt. Dies erfolgte je Themengebiet durch die Ermittlung der Tonalitätssaldi je Eventtyp, die anschließend von den Experten gewichtet zu einem Gesamttonalitätswert verrechnet wurden. Die Reichweite fußt auf der Differenz von positiven und negativen Fragmenten je Eventtyp. Diese Werte wurden gewichtet und zu einem Gesamtreichweitenwert verrechnet. Beide Werte bildeten die Basis eines ersten Punktwerts. Danach wurden die Punktwerte jedes Themengebiets separat branchenbezogen normiert.

Social-Media-Monitoring

Mittels Social-Media-Monitoring (SMM) werteten die Fachleute von ServiceValue gezielt Internetquellen aus, um einen fundierten Eindruck von der Kundennähe der jeweiligen Unternehmen zu gewinnen. Dabei unterteilten die Experten das SMM in zwei aufeinanderfolgende Stufen: Auf der ersten Stufe, dem sogenannten Crawling, wurden Daten des Dienstleisters Pressrelations aus mehreren 100 Millionen deutschsprachigen Online-Quellen (exklusive .at- und .ch-Seiten im Internet) zusammengetragen. Darunter Blogs, Webseiten, Foren, Nachrichtenseiten, Consumer-Seiten, wichtige Social-Media-Kanäle und Pressemitteilungen. An das Quellenset stellten die Tester bestimmte Bedingungen: Die Domains mussten Nutzern uneingeschränkter Zugang bieten, deutschsprachig sein und eine .de-Kennung aufweisen. Nicht erfasst wurden in diesem Kontext von den Fachleuten jene Internetseiten oder Inhalte, die sich hinter einer Bezahl-

schranke oder in einem zugriffsgeschützten Bereich befinden.

Auf der zweiten Stufe, dem Processing der Daten, wiederum teilten die Experten mittels künstlicher Intelligenz (neuronale Netze, selbstlernende Software) sowie einer sogenannten Sentiment-Analyse die im Crawling gewonnenen Daten in die Kategorien positiv, neutral oder negativ auf. Die im Processing verwendeten neuronalen Netze kategorisierten dabei die gefundenen Textfragmente in einzelne Themengebiete. Diese sogenannten Eventtypen umfassen die insgesamt zehn Bereiche Kundenberatung, Kundenzufriedenheit, Service, Produkt & Service, Vertrauen, Arbeitgeber, Management, Wirtschaftlichkeit, Weiterempfehlung und Qualität. Der Tonalitätssaldo (darunter versteht man die Differenz aus positiven und negativen Nennungen geteilt durch die Gesamtzahl der Nennungen) wurde mit der Reichweite (sie kennzeichnet die Anzahl der Gesamtnennungen im Verhältnis zum Mittelwert der Branche) multipliziert. Ergebnis: Je reichweitenstärker ein Finanzdienstleister ist, desto intensiver wirkt sich die Tonalität der Online-Nennungen aus – ergo, ob die Kommunikation über das Institut überwiegend positiv oder negativ gefärbt ist.

Gesamtwertung

Die so gewichtete Punktzahl jedes Eventtyps wurde anschließend von den Experten des Kölner Analysehauses ServiceValue zu einer Gesamtpunktzahl für jedes Unternehmen zusammengefasst und für die gesamte Branche normiert. Das beste Unternehmen bildete dabei mit 100 Punkten die Benchmark innerhalb der Studie und der Branche. Die weiteren Wettbewerber wurden dann anhand ihres Punktwerts abgetragen. Nur Unternehmen, die mit überdurchschnittlich vielen Punkten in ihrer jeweiligen Branche performen konnten, erhielten schließlich die Auszeichnung „Finanzdienstleister des Jahres 2026“.

