

Wettbewerb: In der Finanzbranche ist die Konkurrenz hart. Vorteile hat, wer Kunden mit vorbildlichem Handeln überzeugt



Studie

IHR GELD IN SICHEREREN HÄNDEN

Aus fast 45 000 Kundenmeinungen hat FOCUS-MONEY zum vierten Mal die Top-Finanzdienstleister aus 13 Branchen ermittelt. Die Untersuchung zeigt, wer als ehrlich, fair und damit als vorbildlich wahrgenommen wird

Die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) schreibt auf ihrer Homepage: „Ein funktionsfähiges Bank- und Finanzdienstleistungswesen ist unabdingbar für die Leistungsfähigkeit einer Volkswirtschaft. Daher ist aber auch aus gesamtwirtschaftlichen Gründen eine effiziente Bankenaufsicht notwendig.“ Insbesondere der zweite Satz dürfte sich spätestens im September 2008 tief ins kollektive Bewusstsein der Bürger eingebrannt

haben. Die Pleite der US-Investmentbank Lehman löste eine gewaltige Schockwelle aus, brachte das internationale Finanzsystem an den Rand des Abgrunds und mündete schließlich in eine veritable Staatsschuldenkrise. Viele Sparer verloren ihr Geld – und das Vertrauen in die Banken. Deren Mitarbeiter hatten mit einem provisionsgesteuerten Vertrieb undurchsichtiger und nicht selten toxischer Finanzprodukte viel Kredit bei ihren Kunden verspielt.

Doch seit dieser Zeit ist viel passiert. In der Finanzbetreuung herrschen heute andere Maßstäbe. Die Kunden sind kritischer geworden und auch besser aufgeklärt. Der Gesetzgeber hat Regularien verschärft und die Finanzdienstleister haben ihre Prozesse angepasst. Unter anderem führte die Novelle des Finanzanlagenvermittler- und Vermögensanlagenrechts 2011 zu weitgehend einheitlichen Pflichten von Banken und freiem Vertrieb. Heutzutage gilt grundsätzlich, dass Banken und Finanzdienstleister, die zu Anlagemöglichkeiten beraten, umfangreichen Beratungs- und Aufklärungspflichten unterliegen. Die Aufklärung durch den Anlageberater muss sicherstellen, dass dem Kunden zutreffende und vollständige Informationen über ein konkretes Anlageobjekt zur Verfügung gestellt werden. Eine ordnungsgemäße Beratung des Kunden erfordert zudem, dass der Anlageberater Renditeziele, Finanzverhältnisse und Risikobereitschaft des Kunden ermittelt und diese Rahmendaten mit der von ihm empfohlenen Kapitalanlage in Deckung bringt.

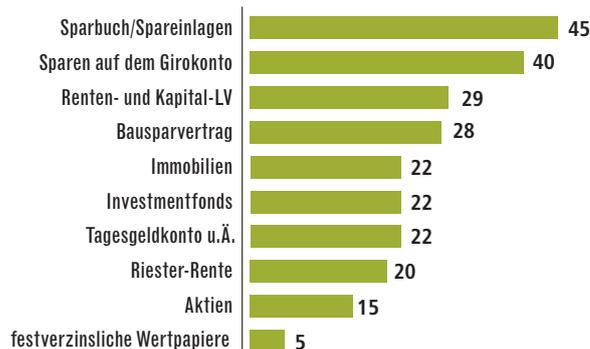
Der verschärfte Anlegerschutz brachte auch zusätzliche Bürokratie mit sich. Laut gesetzlichen Vorschriften müssen dem Kunden bei einer Finanzberatung nicht weniger als acht unterschiedliche Dokumente übergeben werden. Dazu zählen die Basisinformationen über Vermögensanlagen, das Produktinformationsblatt und am Ende des Gesprächs das vom Kunden zu unterschreibende Be-

Sichere Anlagen bevorzugt

Es grenzt an Nibelungentreue: Obwohl Banken und Sparkassen ihren Kunden praktisch keine Guthabenzinsen auf Sparbuch oder Girokonto zahlen, werden diese Anlageformen munter genutzt. Eine vorbildliche Finanzberatung sollte zu anderen Ergebnissen kommen. Gerade bei Aktien ist immer noch ein hohes Maß an Zurückhaltung seitens der Kunden zu erkennen.

Welche Möglichkeiten der Geldanlage nutzen Sie aktuell?

Angaben in Prozent



Quelle: Statista 2020

STUDIE

265 Anbieter auf dem Prüfstand

Welche Finanzdienstleister taugen als Vorbilder für die Branche? Um das herauszufinden, hat das Analysehaus ServiceValue für FOCUS-MONEY-Kunden erneut nach ihren Erfahrungen befragt. Dafür erhielt jeder Teilnehmer eines Online-Panels zunächst eine Auswahl von Finanzdienstleistern mit der Frage, ob er oder sie vom jeweiligen Unternehmen in den letzten 24 Monaten betreut wurde. Zur Wahl standen Banken, Makler, Versicherer und Fondsgesellschaften.

Die Teilnehmer wurden bevölkerungsrepräsentativ eingeladen. Pro Anbieter holten die Wissenschaftler in der Regel mindestens 150 Kundenstimmen ein. Hierzu wurden keine Kundenadressen der bewerteten Unternehmen verwendet. Die Befragung erfolgte eigeninitiiert ohne Einbindung der untersuchten Anbieter. Insgesamt gaben die Befragten nahezu 45.000 Kundenurteile zu 265 Finanzdienstleistern aus 13 unterschiedlichen Branchen ab. Die konkrete Fragestellung: „In Bezug auf korrektes, fehlerfreies und nützliches Handeln, trifft es zu, dass das jeweilige Unternehmen in der

Betreuung Ihrer finanziellen Risiken und Chancen als vorbildlich gelten könnte?“

Als Antworten waren möglich „trifft voll und ganz zu“ (1 Punkt), „trifft meistens zu“ (2 Punkte), „trifft überwiegend zu“ (3), „trifft eher zu“ (4), „trifft eher nicht zu“ (5) und „trifft nicht zu“ (6). Für die Auswertung errechneten die Wissenschaftler den Mittelwert der abgegebenen Stimmen. Ein Wert von 1 bedeutet, dass dem Finanzdienstleister eine Vorbildfunktion ganz und gar zugeschrieben wird. Anhand der Mittelwerte der Anbieter erstellten die Analysten ein Ranking über alle untersuchten Finanzdienstleister innerhalb der Branchen (ab S. 77).



Umfrage: Dank 45.000 Kundenstimmen liefert die Studie ein sehr gutes Bild der Qualität der Finanzbetreuung



Erfolg: Eine vorbildliche Vermittlung bringt dem Kunden auch finanziellen Ertrag



ratungsprotokoll. Viel Lesestoff, den Kunden in der Praxis kaum bewältigen können.

So wichtig Transparenz ist, die Bedeutung von persönlichem Vertrauen ist geblieben. Denn es geht immer noch um Menschen, die einander gegenüber sitzen. Kunden erwarten ein ehrliches, faires und korrektes Handeln in der Finanzbetreuung. Wer diesem Grundsatz folgt, kann heutzutage nicht immer riesige Renditen versprechen. Vielmehr heißt es, realistische Kundenerwartungen nicht zu enttäuschen. Unternehmen, die so agieren, bekommen den Respekt ihrer Kunden, bauen langfristige Geschäftsbeziehungen auf und werden weiterempfohlen. Ihr Handeln ist vorbildlich und sie werden als Vorbild für andere angesehen.

Erstklassige Urteile. Doch welche Unternehmen handeln tatsächlich in diesem Sinn? Um das herauszufinden, hat das Beratungs- und Analyseinstitut ServiceValue in Zusammenarbeit mit FOCUS-MONEY bereits zum vierten Mal eine aufwendige Studie in Form eines Online-Panels durchgeführt. Finanzdienstleister wurden dabei auf ihre Vorbildlichkeit in der Betreuungsqualität hin untersucht. Dafür wertete ServiceValue 44 697 Kundenstimmen aus. 265 Anbieter wurden berücksichtigt. Auch in diesem Jahr baten die Kölner Fachleute zu jedem der ausgewählten Unternehmen in der Regel mindestens 150 Kunden um ihre Meinung. Die Teilnehmer sollten die Finanzbetreuung bei Versicherungsunternehmen, Banken oder Maklern auf Basis eigener Erfahrungen und Erlebnisse innerhalb der letzten 24 Monate bewerten.

142 Unternehmen leisten aus Sicht der Befragten vorbildliche Arbeit in Sachen Finanzbetreuung. In den Einzelrankings der Branchen (s. Tab. ab S. 77) werden nur diese Anbieter aufgeführt. „Die Studienergebnisse zeigen erneut sehr gut, wie differenziert die einzelnen Branchen von den Kunden bewertet werden. „Die Währung Vertrauen ist unbezahlbar“, sagt ServiceValue-Geschäftsführer Dr. Claus Dethloff. Auffällig ist, dass besonders die jeweiligen Schwergewichte ihrer Branche Spitzenplätze einnehmen. Dazu zählen die HUK-Coburg, die Bausparkasse Schwäbisch Hall oder die Sparkassen. Aber auch junge Unternehmen der Branchen Fintechs und Insurtechs können sich auszeichnen und werden in hoher Zahl von ihren Kunden als vorbildlich wahrgenommen. ■ ▶

BASTIAN HEBBELN

BEWERTUNG

13 Branchen der Finanzwelt im Kundenurteil

Zum vierten Mal hat ServiceValue anhand einer großen Online-Befragung Finanzdienstleister auf ihr vorbildliches Handeln hin untersucht und daraus Rankings erstellt. Von Baufinanzierern bis hin zu Versicherungsmaklern – wegen unterschiedlicher Geschäftsmodelle und Zielgruppen sowie für eine bessere Übersicht haben die Fachleute die Unternehmen in die nebenstehenden 13 Branchen eingeteilt.

Das Prädikat „Vorbildlich“ erhielten diejenigen Finanzdienstleister, deren Zustimmungswerte über dem Mittelwert ihrer jeweiligen Branche liegen und die einer mehrheitlichen Zustimmung hinsichtlich einer Vorbildfunktion entsprechen (s. Tab. ab S. 77). Über alle Branchen hinweg errechneten die Wissenschaftler einen Durchschnittswert von 3,23 – eine leichte Verbesserung zum Vorjahr. Erneut mit Abstand die besten Ergebnisse erzielen die Vermittler von Baufinanzierungen. Nachholbedarf haben aus Kundensicht weiterhin die Versicherungsmakler und die Privatbanken. Die Sortierung ist alphabetisch.

Ergebnisse

Branchen	Anzahl	Durchschnitt
Baufinanzierer – Vermittler	14	2,93
Bausparkassen	18	3,12
Direktbanken	24	3,24
Direktversicherer	11	3,18
Filialbanken	21	3,09
Finanzvertriebe	14	3,28
Fintechs	33	3,22
Fondsgesellschaften	10	3,24
Insurtechs	22	3,15
Privatbanken	18	3,47
Spezialversicherer	24	3,36
Versicherungsmakler	22	3,42
Vollversicherer	34	3,29
Finanzdienstleister gesamt	265	3,23

Quelle: ServiceValue

Vorbildliche Finanzinstitute



Größtes Branchencluster der Studie sind in diesem Jahr wieder die Finanzinstitute, denen auch die Fintechs zugerechnet werden, also Anbieter technologischer Finanzinnovationen. Interessanterweise stellt diese junge Branche mit 33 getesteten Unternehmen die größte Gruppe in diesem Bereich. Ein Indiz dafür, wie bedeutend dieser digitale Ableger für Kunden geworden ist.

Für die Fintechs spricht auch, dass sie den zweitbesten Durchschnittswert in ihrem Branchencluster ergattern konnten. 15 Unternehmen bekamen das Prädikat „Vorbildlich“, mit Marktführer Check24 an der Spitze.

Beste Einzelbranche sind indes erneut mit klarem Abstand die Filialbanken. Ihr kunden- und serviceorientiertes Geschäftsmodell mit hohem personellem Einsatz zahlt sich

Filialbanken

Unternehmen	Urteil
Hanseatic Bank	Vorbildlich
HypoVereinsbank	Vorbildlich
KfW Bank	Vorbildlich
NATIONAL-BANK	Vorbildlich
Oldenburgische Landesbank (OLB)	Vorbildlich
Postbank	Vorbildlich
Santander Bank	Vorbildlich
Sparda-Banken	Vorbildlich
Sparkassen	Vorbildlich
Targobank	Vorbildlich
Volks- u./o. Raiffeisenbanken	Vorbildlich

alphabetische Sortierung

Quelle: ServiceValue

Direktbanken

Unternehmen	Urteil
Audi Bank	Vorbildlich
Bank of Scotland	Vorbildlich
comdirect	Vorbildlich
Consorsbank	Vorbildlich
DKB Deutsche Kreditbank	Vorbildlich
EthikBank	Vorbildlich
ING	Vorbildlich
N26	Vorbildlich
Norisbank	Vorbildlich
SWK Bank	Vorbildlich
Triodos Bank	Vorbildlich
Umweltbank	Vorbildlich
Volkswagen Bank	Vorbildlich

alphabetische Sortierung

Quelle: ServiceValue

in Sachen Vertrauen aus. Herausragend sind die Sparkassen. Aber auch die Volks- und Raiffeisenbanken und die KfW Bank überzeugen die Kunden. Den besten Einzelwert insgesamt schafft wiederum die ING bei den Direktbanken.

Privatbanken

Unternehmen	Urteil
Bank Julius Bär	Vorbildlich
Bankhaus Hafner	Vorbildlich
Bankhaus Metzler	Vorbildlich
Fürst Fugger Privatbank	Vorbildlich
Hauck & Aufhäuser	Vorbildlich
M. M. Warburg & Co (inkl. Bankhäuser Hallbaum, Lötbecke, Plump)	Vorbildlich
Marcard, Stein & Co	Vorbildlich
Merck Finck Privatbankiers	Vorbildlich
Merkur Bank	Vorbildlich
Quirin Bank	Vorbildlich

alphabetische Sortierung

Quelle: ServiceValue

Fintechs

Unternehmen	Urteil
auxmoney	Vorbildlich
Check24	Vorbildlich
easyfolio	Vorbildlich
feelix	Vorbildlich
fidorbank	Vorbildlich
fintego	Vorbildlich
moneygarden	Vorbildlich
N26	Vorbildlich
numbrs	Vorbildlich
quirion	Vorbildlich
smava	Vorbildlich
Verivox	Vorbildlich
VEXCASH	Vorbildlich
WeltSparen	Vorbildlich
ZINSPILLOT	Vorbildlich

alphabetische Sortierung

Quelle: ServiceValue

Fondsgesellschaften

Unternehmen	Urteil
Allianz Global Investors (AGI)	Vorbildlich
Amundi	Vorbildlich
DEKA Investment	Vorbildlich
DWS	Vorbildlich
Franklin Templeton Investments	Vorbildlich
Union Investment	Vorbildlich

alphabetische Sortierung

Quelle: ServiceValue

Vorbildliche Versicherungsunternehmen

Mit 69 Unternehmen ist das Feld in diesem Bereich deutlich gewachsen. Sieger im Branchenvergleich sind klar die Direktversicherer. Die HUK24 belegt hier den Platz an der Sonne, gefolgt von CosmosDirekt und Allianz Direct. Bei den Spezialversicherern überzeugt vor allem der ADAC.



Vollversicherer

Unternehmen	Urteil
Allianz	Vorbildlich
ARAG	Vorbildlich
AXA	Vorbildlich
Barmenia	Vorbildlich
DEVK	Vorbildlich
Die Bayerische	Vorbildlich
Die Continentale	Vorbildlich
ERGO	Vorbildlich
Generali Deutschland Versicherung	Vorbildlich
Gothaer	Vorbildlich
HUK-Coburg	Vorbildlich
LVM	Vorbildlich
Provinzial Rheinland	Vorbildlich
R+V	Vorbildlich
SV Sparkassenversicherung	Vorbildlich
VHV Versicherungen	Vorbildlich
Zurich	Vorbildlich

alphabetische Sortierung

Quelle: ServiceValue

Direktversicherer

Unternehmen	Urteil
AdmiralDirekt	Vorbildlich
Allianz Direct (ehem. Allsecur)	Vorbildlich
BavariaDirekt	Vorbildlich
CosmosDirekt	Vorbildlich
Europa	Vorbildlich
HUK24	Vorbildlich
R+V24	Vorbildlich

alphabetische Sortierung

Quelle: ServiceValue

Spezialversicherer

Unternehmen	Urteil
AachenMünchener Lebensversicherung	Vorbildlich
ADAC Versicherungen	Vorbildlich
ADVOCARD	Vorbildlich
Grundeigentümer-Versicherung	Vorbildlich
HALLESCHE	Vorbildlich
HanseMerkur	Vorbildlich
IDEAL	Vorbildlich
Itzehoer	Vorbildlich
Mannheimer	Vorbildlich
Münchener Verein	Vorbildlich
Uelzener	Vorbildlich
Wertgarantie	Vorbildlich
WGV	Vorbildlich
WWK	Vorbildlich

alphabetische Sortierung

Quelle: ServiceValue

Vorbildliche Insurtechs

Eine junge Branche, die von Start-ups dominiert wird. Die digitalen Versicherungsberater nutzen moderne Technologien für neue Geschäftsmodelle in der Assekuranz, wie beispielsweise Vergleichsportale oder Vertragsmanager. Die Anbieter setzen vor allem auf eine junge, urbane und digitalaffine Zielgruppe. Die Kunden haben mit ihren Insurtechs offenbar gute Erfahrungen gemacht. Der Durchschnittswert der Branche gehört zu den besseren der Studie. Der Abstand zwischen den bestplatzierten Insurtechs und denen am Ende des Feldes ist geringer als im Vergleich zu anderen Branchen. Die Unternehmen allesmeins, friendsurance und Getsurance belegen die Spitzenplätze. Insgesamt 13 Anbieter erhielten in dieser Branche die Auszeichnung „Vorbildlich“.



Insurtechs

Unternehmen	Urteil
allesmeins	Vorbildlich
asuro	Vorbildlich
Clark	Vorbildlich
fairr.de	Vorbildlich
friendsurance	Vorbildlich
Getsurance	Vorbildlich
Haftpflicht Helden	Vorbildlich
Knip	Vorbildlich
OnlineVersicherung.de	Vorbildlich
Schutzklick	Vorbildlich
TED Versicherung	Vorbildlich
Volders	Vorbildlich
wefox	Vorbildlich

alphabetische Sortierung

Quelle: ServiceValue



Vertrauen: Zum Vorbild taugt, wer sich persönlich um die Kunden kümmert

Vorbildliche Baufinanzierung

Ein Klassiker in der Geldanlage ist die Baufinanzierung. Wenig verwunderlich, dass hier die Wahrnehmung vorbildlicher Betreuung am größten ist. Die Baufinanzierer-Vermittler sind die beste Branche der diesjährigen Studie. Spitzenurteile der Kunden gibt es für ACCEDO und Baufi24.



Bausparkassen

Unternehmen	Urteil
Bausparkasse Schwäbisch Hall	Vorbildlich
BHW Bausparkasse	Vorbildlich
BKM – Bausparkasse Mainz	Vorbildlich
Debeka Bausparkasse	Vorbildlich
Deutsche Bausparkasse Badenia	Vorbildlich
LBS Bayern	Vorbildlich
Signal Iduna Bauspar	Vorbildlich
start:bausparkasse (vormals Deutscher Ring Bausparkasse)	Vorbildlich
Wüstenrot Bausparkasse	Vorbildlich

alphabetische Sortierung

Quelle: ServiceValue

Baufinanzierer – Vermittler

Unternehmen	Urteil
ACCEDO	Vorbildlich
Baufi24	Vorbildlich
Baugeld Spezialisten	Vorbildlich
Enderlein Baufinanzierungen	Vorbildlich
Hüttig & Rompf	Vorbildlich
immo-finanzcheck.de	Vorbildlich
Interhyp	Vorbildlich
Wüstenrot Baufinanzierung	Vorbildlich

alphabetische Sortierung

Quelle: ServiceValue

Vorbildliche Vermittler



Die absoluten Spitzenwerte fehlen bei den Finanzvertrieben und den Versicherungsmaklern, deren Branchendurchschnittswert ausbaufähig ist. Dennoch liegt hier ein breites Feld an Unternehmen nah beieinander, sodass Kunden eine große Auswahl an Unternehmen haben, denen sie vertrauen können. 19 Anbieter wurden ausgezeichnet.

Finanzvertriebe

Unternehmen	Urteil
Deutsche Vermögensberatung (DVAG)	Vorbildlich
Fg Finanz-Service	Vorbildlich
Finance Plan+	Vorbildlich
OVB	Vorbildlich
Plansecur	Vorbildlich
Postbank Finanzberatung	Vorbildlich
Swiss Life Select	Vorbildlich
Telis Finanz	Vorbildlich

alphabetische Sortierung

Quelle: ServiceValue

Versicherungsmakler

Unternehmen	Urteil
A-I-S Wild Assekuranzmakler	Vorbildlich
Best Gruppe	Vorbildlich
Carl Böhlen Söhne	Vorbildlich
FVB Gesellschaft für Finanz- und Versorgungsberatung	Vorbildlich
Helmsauer & Kollegen	Vorbildlich
Hensel & Ullrich Versicherungsmakler	Vorbildlich
LEUE & NILL	Vorbildlich
Nofri Versicherungsmakler	Vorbildlich
Pantaenius Versicherungsmakler	Vorbildlich
rettig + partner	Vorbildlich
Warendorfer Versicherungs-Kontor	Vorbildlich

alphabetische Sortierung

Quelle: ServiceValue