

Studienbericht

„Vorbildliche Finanzbetreuung 2017“

Untersuchungsdesign, Ergebnisse und Rankings

Eine Untersuchung in Kooperation mit



ServiceValue GmbH

Köln, März 2017

Inhalt

Einleitung	3
Untersuchungsdesign.....	4
Ergebnisse und Rankings.....	5

Einleitung

Die Grundlagen vorbildlichen Verhaltens im wirtschaftlichen Kontext sind bereits – mit Bezügen zum ehrlichen Handel – bei Cicero („De Officiis“, 44 v.Chr.) nachzulesen. Cicero führt aus, dass alles, was schlecht ist, auf keinen Fall nützlich ist. Auch dann nicht, wenn man glaubt, dass es nützlich ist. Cicero plädiert dafür, Nutzen und Ehre miteinander zu verbinden. Wer ehrlich handelt, dem begegnen die anderen Menschen mit Respekt. Und da sie dann auch in Zukunft mit einem handeln möchten, hat der Händler auf lange Sicht durch sichere Geldeinnahmen Nutzen. Auf der anderen Seite würden die anderen Menschen nicht mit einem handeln wollen, wenn man unehrlich war, um nicht noch einmal betrogen zu werden.

Wie lassen sich im Heuhaufen der zahlreichen Finanzdienstleister, diejenigen identifizieren, die ein Vorbild für die Branche sind? Vorbildlichkeit im Sinne des ehrlichen, fairen und korrekten Handelns in der Finanzbetreuung heißt letztlich, realistische Kundenerwartungen nicht zu enttäuschen.

Den Kunden allein zu befragen, ob eine Bank, ein Versicherer oder ein Makler in der Finanzbetreuung vorbildlich ist, greift nicht zu kurz. Mangels der Erhebungsmöglichkeit objektiver Kriterien bilden die Erfahrungswerte des Kunden den Referenzrahmen. Auch wenn er zu Beginn der Kundenbeziehung beispielsweise den Versprechen und Aussagen des Finanzvertriebs lediglich „vertrauen“ kann, so hat er doch im Laufe der Kundenbeziehung hinreichend Möglichkeit, die Vorbildfunktion der Finanzbetreuung festzustellen.

Untersuchungsdesign

Bei der vorliegenden Untersuchung handelt es sich um eine Online-Befragung. Dabei werden sog. Panelisten eingeladen, die in Frage stehenden Untersuchungsobjekte (hier: Banken, Makler, Versicherer) als Kunde zu bewerten. Von den registrierten Panelisten liegen soziodemografische Merkmale vor, so dass bevölkerungsrepräsentativ angesteuert werden kann.

Es werden keine Kundenadressen der bewerteten Unternehmen eingeholt oder genutzt. Die Kundenbefragung erfolgt eigeninitiiert und ohne Einbindung der untersuchten Anbieter.

Jeder Panelist erhält eine für ihn überschaubare Auswahl von Finanzdienstleistern zur Bewertung bzw. zur Angabe, ob er bezüglich seiner Finanzen vom jeweiligen Unternehmen überhaupt in den letzten 24 Monate Kontakt betreut wurde oder nicht. Pro Anbieter wurden mind. 150 Kundenstimmen eingeholt. Bei einzelnen Anbietern kann die Stichprobengröße in Abhängigkeit von Inzidenzrate und Kundenzahl auch niedriger sein. Insgesamt liegen hinter dieser Befragung 24.546 Kundenstimmen zu 142 Finanzdienstleister aus 6 unterschiedlichen Branchen.

Die konkrete Fragestellung lautet:

„Wie bewerten Sie aus eigener Erfahrung und Erlebnissen innerhalb der letzten 24 Monate die Finanzbetreuung bei folgenden Versicherungsunternehmen / Banken / Maklern?

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?“

Die konkreten Antwortmöglichkeiten sind:

„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)

Für die Auswertung wird der Mittelwert der abgegebenen Stimmen auf dieser 6-stufigen, linksschiefen und voll verbalisierten Zustimmungsskala je Anbieter berechnet.

Der Mittelwert (MW) der Zustimmungswerte errechnet sich aus den abgegebenen Stimmen wie folgt:

$$MW = \frac{\text{Summenprodukt (Wert der Skala \& Anzahl der Stimmen pro Anbieter)}}{\text{Summe (Anzahl gültiger Stimmen)}}$$

Ein Wert von 1 bedeutet, dass dem Finanzdienstleister eine Vorbildfunktion ganz und gar zugeschrieben wird.

Anhand der Mittelwerte der Anbieter wird ein Ranking über alle untersuchten Finanzdienstleister innerhalb der Branchen erstellt.

Ergebnisse und Rankings

Die Finanzdienstleister, deren Zustimmungswerte über dem Kategorienmittelwert liegen, werden mit dem Prädikat „VORBILDLICH“ ausgewiesen. Die Sortierung innerhalb der Tabellen erfolgt in alphabetischer Reihenfolge.

Der Durchschnittswert über alle Branchen liegt bei 3,35. Die besten Branchenmittelwerte erzielen die Direktversicherer (3,18) sowie die Direktbanken (3,20).

Branchenübersicht

Branche	Branchen-Mittelwert
Direktversicherer	3,18
Direktbanken	3,20
Filial-Banken	3,23
Versicherer	3,23
Versicherungsmakler	3,59
Privatbanken	3,65

Direktbanken

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
1822direkt	3,09	VORBILDLICH
Bank of Scotland	2,91	VORBILDLICH
comdirect	2,86	VORBILDLICH
Consorsbank	3,03	VORBILDLICH
DKB Deutsche Kreditbank	2,86	VORBILDLICH
ING-DiBa	2,44	VORBILDLICH
Mercedes-Benz Bank	3,05	VORBILDLICH
netbank	3,19	VORBILDLICH
Norisbank	3,11	VORBILDLICH
Volkswagen Bank	2,91	VORBILDLICH
CRONBANK		
Deutsche Skatbank		
EthikBank		

Fidor Bank
GE Capital Direkt
GEFA BANK
GLS Bank
Grenke Bank
SWK Direktbank
Triodos Bank
Wüstenrot direct

Direktversicherer

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
CosmosDirekt	3,13	VORBILDLICH
Direct Line	3,18	VORBILDLICH
ERGO Direkt	3,07	VORBILDLICH
Hannoversche	3,12	VORBILDLICH
HUK24	2,79	VORBILDLICH
AllSecur		
DA Direkt		
Europa		
R+V24		
Sparkassen DirektVersicherung		

Filial-Banken

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
Commerzbank	2,91	VORBILDLICH
Deutsche Apotheker u. Ärztebank (Apobank)	3,13	VORBILDLICH
Deutsche Bank	3,10	VORBILDLICH
KfW Bank	3,01	VORBILDLICH
Postbank	3,18	VORBILDLICH
Santander Bank	3,21	VORBILDLICH
Sparda-Banken	2,91	VORBILDLICH
Sparkassen	2,60	VORBILDLICH
Volks- u./o. Raiffeisenbanken	2,79	VORBILDLICH
BBBank (Badische Beamtenbank)		
BW-Bank		
CreditPlus Bank		
Degussa Bank		
DZ Bank		
Hanseatic Bank		
HypoVereinsbank		
NRW.BANK		
Oldenburgische Landesbank		
PSD Banken		
Sutor Bank		
Targobank		

Privatbanken

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
Gabler Saliter Bankgeschäft	3,65	VORBILDLICH
Hauck & Aufhäuser	3,55	VORBILDLICH
Merck, Finck & Co	3,24	VORBILDLICH
Merkur Bank	3,37	VORBILDLICH
Quirin Bank	3,48	VORBILDLICH
Sal. Oppenheim jr. & Cie.	3,45	VORBILDLICH
Anton Hafner OHG, Bankgeschäft		
B. Metzler seel. Sohn & Co. KGaA		
Bank Julius Bär		
Bank Schilling & Co.		
Bankhaus C. L. Seeliger		
Bankhaus Carl F. Plump & Co KG		
Bankhaus Ellwanger & Geiger		
Bankhaus Hallbaum		
Bankhaus Lampe		
Bankhaus Löbbbecke		
Donner & Reuschel		
HSBC Trinkaus & Burkhardt		
Joh. Berenberg, Gossler & Co. KG		
M. M. Warburg & Co.		
Marcard, Stein & Co AG		

Versicherer

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
AachenMünchener	3,11	VORBILDLICH
ADAC Versicherungen	2,74	VORBILDLICH
Allianz	2,76	VORBILDLICH
ARAG	3,21	VORBILDLICH
AXA	3,04	VORBILDLICH
Barmenia	3,18	VORBILDLICH
Debeka	3,03	VORBILDLICH
DEVK	2,87	VORBILDLICH
Die Continentale	3,19	VORBILDLICH
ERGO	2,92	VORBILDLICH
Generali	3,08	VORBILDLICH
Gothaer	3,05	VORBILDLICH
HanseMerkur	3,02	VORBILDLICH
HDI	3,23	VORBILDLICH
HUK-Coburg	2,68	VORBILDLICH
IDEAL	3,21	VORBILDLICH
Mannheimer	3,20	VORBILDLICH
R+V	3,07	VORBILDLICH
SV SparkassenVersicherung	3,22	VORBILDLICH
WWK Versicherungen	3,17	VORBILDLICH
AachenMünchener	3,11	VORBILDLICH
Alte Leipziger		
Alte Oldenburger		
Basler		
BGV / Badische Versicherungen		
Concordia		
Deutscher Ring		

Helvetia
Itzehoer
LVM
Mecklenburgische
Münchener Verein
Neue Leben
Nürnberger
Provinzial Nord Brandkasse
Provinzial Rheinland
SIGNAL IDUNA
Swiss Life
uniVersa
Versicherungskammer Bayern
VGH
VPV
Westfälische Provinzial
Württembergische

Versicherungsmakler

Anbieter	Mittelwert	Auszeichnung
a+g rettig gmbh	3,20	VORBILDLICH
A-I-S Wild Asserkuranzmakler GmbH	3,40	VORBILDLICH
am Brunnen Versicherungsmanagent	3,51	VORBILDLICH
Artus Gruppe	3,47	VORBILDLICH
BBN Versicherungsmakler GmbH&Co.	3,46	VORBILDLICH
FVB GmbH	3,53	VORBILDLICH
Gayen & Berns - Homann GmbH	3,41	VORBILDLICH
Goldstein Röseler Dietrich GbR	3,53	VORBILDLICH
Hensel & Ullrich Versicherungsmakler	3,57	VORBILDLICH
LEUE & NILL GmbH + Co.KG	3,58	VORBILDLICH
Pantaenius Versicherungsmakler GmbH	3,47	VORBILDLICH
Remy & Nauen Versicherungsmakler	3,56	VORBILDLICH
Best Gruppe		
BONNKAPITAL GMBH		
Business Makler Service GmbH		
Carl Bölken Söhne KG		
Comfortplan GmbH		
Fg Finanz-Service		
FIDESsecur		
Helmsauer & Kollegen		
Leppert Franz GmbH U. Co		
Lurz & Hölscher Versicherungsmakler GmbH		
Nofri GmbH		
Stein&Stein versicherungsmakler GmbH		
Warendorfer Versicherungs-Kontor GmbH		