

Studie

# IHR GELD HAT BESSERES VERDIENT

Sparschwein: Wer eine  
sinnvollere Geldanlage sucht,  
braucht beste Betreuung

---

Ehrlich, nützlich und korrekt – wer sind die Vorbilder in Sachen  
Finanzbetreuung? In einer großen Studie fanden FOCUS-MONEY und  
ServiceValue die Besten aus sechs Branchen

---

**D**arüber durften sich viele Kapitalanleger freuen: 2015 haben Lebensversicherer in Deutschland aus fälligen Policen insgesamt 82,25 Milliarden Euro an ihre Kunden ausgezahlt. Doch wohin mit dem vielen Geld? Das anhaltende Niedrigzinsniveau macht die Wiederanlage äußerst schwierig. Auf einem Tagesgeldkonto gibt es derzeit nur magere 0,20 Prozent Zinsen im Jahr, zeigt der Index des Vergleichsportals Biallo. Wer sein Geld so parkt, macht noch nicht einmal die Inflation wett und erleidet Kaufkraftverluste.

**Vertrauen erarbeiten.** Doch was bietet sich als Renditebringer an? Eine private Rentenversicherung ohne Aufschub oder ein Portfolio aus Aktienfonds und Anleihen? Eine gründliche und gewissenhafte Finanzberatung ist vor der Entscheidung unerlässlich. Schließlich muss die Kapitalanlage zur persönlichen Risikobereitschaft, der individuellen Lebenssituation und zu den Zukunfts-

plänen passen. Auch Immobiliendarlehen, Verbraucherkredite, die Absicherung existenzieller Risiken sowie die Altersvorsorge müssen exakt auf den Kunden zugeschnitten sein. Für die Kundenbetreuer von Banken, Versicherungen & Co. keine leichte Aufgabe – schließlich steht nicht weniger als das Vertrauen der Kundschaft auf dem Spiel.

Die Versprechen der Branche sind weitreichend: „Sparkassen rechtfertigen jeden Tag aufs Neue das Vertrauen ihrer Kunden“, formuliert etwa der Deutsche Sparkassen- und Giroverband in seinen Leitlinien. Doch welche Finanzinstitute und Versicherungsunternehmen verhalten sich wirklich kundenorientiert und korrekt und schielen nicht nur nach dem schnellen Geschäftsabschluss? Wer ist ehrlich und fair?

**Vorbildlich handeln.** Um das herauszufinden, hat das Kölner Beratungs- und Analyseinstitut ServiceValue in Zu- ▶



## STUDIE

### Die Stimme der Kunden

Es ist wie die Suche nach der Nadel im Heuhaufen: Wie lassen sich unter den zahlreichen Finanzdienstleistern diejenigen identifizieren, die ein Vorbild für die Branche sind? Um das herauszufinden, hat das Analysehaus ServiceValue im Auftrag von FOCUS-MONEY Kunden nach ihren Erfahrungen befragt.

Dafür erhielt jeder Teilnehmer eines Online-Panels zunächst eine Auswahl von Finanzdienstleistern mit der Frage, ob er in Sachen Finanzen vom jeweiligen Unternehmen in den letzten 24 Monaten betreut wurde. Zur Wahl standen Banken, Makler und Versicherer. Von den Panelisten liegen soziodemografische Merkmale vor, sodass bevölkerungsrepräsentativ eingeladen werden konnte.

Pro Anbieter haben die Wissenschaftler in der Regel mindestens 150 Kundenstimmen eingeholt. Hierzu wurden keine Kundenadressen der bewerteten Unternehmen verwendet. Die Befragung erfolgte eigeninitiiert und ohne Einbindung der untersuchten Anbieter. Insgesamt gaben die Befragten 24546 Kundenurteile zu 142 Finanzdienstleistern aus sechs unterschiedlichen Branchen ab.

„Trifft es in Bezug auf korrektes, fehlerfreies und nützlich Handeln zu, dass das jeweilige Unternehmen in der Betreuung Ihrer finanziellen Risiken und Chancen als vor-



bildlich gelten könnte?“ So lautete die konkrete Fragestellung. Als Antworten waren möglich „trifft voll und ganz zu“ (1 Punkt), „trifft meistens zu“ (2), „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 ganz und gar eine Vorbildfunktion zugeschrieben wird. Anhand der Mittelwerte der Anbieter erstellten die Analysten ein Ranking über alle untersuchten Finanzdienstleister innerhalb der Branchen.

sammenarbeit mit FOCUS-MONEY erstmals eine große repräsentative Studie durchgeführt, bei der 142 Finanzdienstleister auf ihre Finanzbetreuung hin untersucht wurden. Hierfür haben die Kölner Wissenschaftler in der Regel zu jedem der ausgewählten Unternehmen mindestens 150 Kunden um ihre Meinung gebeten. Die Teilnehmer eines Online-Panels sollten „aus eigener Erfahrung und Erlebnissen innerhalb der letzten 24 Monate die Finanzbetreuung bei Versicherungsunternehmen, Banken oder Maklern“ bewerten. Dabei ging es um die Frage, ob die „Betreuung der finanziellen Risiken und Chancen als vorbildlich gelten“ könne.

Zentrales Ergebnis aus rund 25 000 Kundenurteilen: 63 von 142 untersuchten Finanzdienstleistern leisten vorbildliche Arbeit. Um sie zu ermitteln, vergleichen die Wissenschaftler die Bewertungen der einzelnen Unternehmen mit dem Mittelwert der jeweiligen Branche (s. Tabellen ab S. 71).

So erhielten 25 Banken die Auszeichnung „vorbildlich“ und bekamen einen Listenplatz. Die vier Top-Wertungen unter den Filialbanken verdienten sich die Sparkassen, Volks- und Raiffeisenbanken, Sparda-Banken sowie Commerzbanken. Bei den Direktbanken reüssieren ING-Diba, DKB Deutsche Kreditbank, Comdirect, Bank of Scotland und Volkswagen Bank mit besten Werten. Merck, Finck & Co.,

Merkur Bank sowie Sal. Oppenheim jr. & Cie. sind es bei den Privatbanken.

Unter den Versicherungsunternehmen stellen 26 ihr „vorbildliches“ Handeln unter Beweis. Die drei besten Plätze bei den Service-Versicherern teilen sich HUK-Coburg, ADAC Versicherungen und Allianz. Unter den Direktversicherern liegen HUK24, Ergo Direkt und Hannoversche vorn. Bei den zwölf Versicherungsmaklern vereinen a+g rettig, A-I-S Wild Assekuranzmakler sowie Gayen & Berns – Homann die höchsten Zustimmungswerte auf sich.

**Ehrlich währt am längsten.** Schon Cicero verwies vor mehr als 2000 Jahren auf die Grundlagen vorbildlichen Verhaltens im wirtschaftlichen Kontext. Der römische Philosoph plädierte dafür, Nutzen und Ehre miteinander zu verbinden. Wer ehrlich handele, dem begegneten die anderen Menschen mit Respekt. Und da sie auch in Zukunft mit einem handeln möchten, habe der Händler auf lange Sicht durch sichere Geldeinnahmen Nutzen. „In diesem Sinne lohnt es sich für Finanzdienstleister, durch ehrliches, faires und korrektes Handeln die geschaffenen Kundenerwartungen nicht zu enttäuschen“, ist ServiceValue-Geschäftsführer Dr. Claus Dethloff überzeugt. ■

STEFANIE HABERSTOCK

BEWERTUNG

Finanzbetreuung: sechs Branchen im Kundenurteil

Durch die Brille des Kunden: Welche Finanzdienstleister kommen am besten an? Um das zu ermitteln, hat ServiceValue 142 Unternehmen auf ihr vorbildliches Handeln hin untersucht und daraus Rankings für einzelne Branchen erstellt. Wegen unterschiedlicher Geschäftsmodelle und Zielgruppen sowie für eine bessere Übersicht haben die Fachleute die Anbieter in die sechs Branchen Filialbanken, Privatbanken, Direktbanken, Versicherer, Direktversicherer und Versicherungsmakler eingeteilt (s. Tabellen ab S. 71).

Entscheidend für die Position im jeweiligen Einzelranking sind dabei die Mittelwerte, die ServiceValue aus den Kundenantworten für jeden einzelnen Anbieter errechnet hat. Dabei gilt: Je niedriger der Mittelwert, desto besser der Ranglistenplatz. Das Prädikat „vorbildlich“ erhielten diejenigen Finanzdienstleister, deren Zustimmungswerte über dem Mittelwert ihrer jeweiligen Branche liegen und einer mehrheitlichen Zustimmung hinsichtlich einer Vorbildfunktion entsprechen. Sie positionieren sich damit in der Rating-Klasse „vorbildlich“. In den abgebildeten Tabellen sind die Unternehmen alphabetisch sortiert.

Über alle sechs Branchen errechneten die Wissenschaftler einen Durchschnittswert von 3,35. Doch die Unterschiede zwischen Banken, Versicherern oder Maklern sind erheblich: So erzielten die Direktversicherer mit einem Durchschnitt von 3,18 sowie die Direktbanken mit 3,20 die besten Werte. Knapp dahinter folgen gleichauf die Filialbanken und die Versicherer mit 3,23. Die Kundenur-

teile für Makler und Privatbanken fallen hingegen etwas schwächer aus.

Über alle sechs Branchen wurden insgesamt 63 Finanzdienstleister als „vorbildlich“ ausgezeichnet. In den Einzelrankings werden nur diese Anbieter aufgeführt. Am höchsten ist die Erfolgsquote bei den Direktversicherern. Hier schaffte es jedes zweite untersuchte Unternehmen in die Rangliste.

Die größten Leistungsunterschiede kristallisierten sich bei den Direktbanken heraus. So liegt der Branchensieger ING-Diba mit dem Spitzenwert von 2,44 um 1,1 Punkte vor dem Schlusslicht der Kategorie. Das ist mehr als eine ganze Schulnote.

Ergebnisse

Branchen	Anzahl	Durchschnitt
Direktbanken	21	3,20
Direktversicherer	10	3,18
Filialbanken	21	3,23
Privatbanken	21	3,65
Versicherer	44	3,23
Versicherungsmakler	25	3,59
gesamt Finanzdienstleister	142	3,35

Quelle: ServiceValue



Gespräch: Viele Kunden schätzen den persönlichen Kontakt zum Berater



## Vorbildliche Finanzinstitute

Von A wie Anlageberatung bis Z wie Zahlungsverkehr – umfassende Finanzbetreuung gehört zum Kerngeschäft der Banken und Sparkassen. Filialinstitute überzeugen hier zumindest in Ballungszentren mit einem dichten Netz an Geschäftsstellen vor Ort und der Möglichkeit des persönlichen Kundengesprächs unter vier Augen. Doch auch in ländlichen Gegenden können sie offenbar mit ihrer Betreuung per Telefon oder über digitale Angebote punkten. Besonders gut gelingt dies den Sparkassen. Sie führen in ihrer Kategorie die Bestenriege an. Insgesamt 21 Filialbanken nahm ServiceValue unter die Lupe. Davon erhielten neun eine Auszeichnung.

Dass vorbildliche Finanzbetreuung sich auch nahezu ausschließlich per Telefon oder digital erfolgreich umsetzen lässt, stellt die ING-Diba mit der Durchschnittsnote 2,44 unter Beweis. Damit schneidet sie nicht nur in der Kategorie der Direktbanken, sondern über alle sechs Segmente mit deutlichem Abstand am besten ab. Im Segment der Privatbanken überzeugt Merck, Finck & Co. mit dem Besturteil.

### Privatbanken

Unternehmen	Urteil
Gabler Saliter Bankgeschäft	vorbildlich
Hauck & Aufhäuser	vorbildlich
Merck, Finck & Co.	vorbildlich
Merkur Bank	vorbildlich
Quirin Bank	vorbildlich
Sal. Oppenheim jr. & Cie.	vorbildlich

alphabetische Sortierung

Quelle: ServiceValue

### Filialbanken

Unternehmen	Urteil
Commerzbank	vorbildlich
Deutsche Apotheker u. Ärztebank (Apobank)	vorbildlich
Deutsche Bank	vorbildlich
KfW Bank	vorbildlich
Postbank	vorbildlich
Santander Bank	vorbildlich
Sparda-Banken	vorbildlich
Sparkassen	vorbildlich
Volks- u./o. Raiffeisenbanken	vorbildlich

alphabetische Sortierung

Quelle: ServiceValue

### Direktbanken

Unternehmen	Urteil
1822direkt	vorbildlich
Bank of Scotland	vorbildlich
Comdirect	vorbildlich
Sonsorsbank	vorbildlich
DKB Deutsche Kreditbank	vorbildlich
ING-Diba	vorbildlich
Mercedes-Benz Bank	vorbildlich
Norisbank	vorbildlich
Netbank	vorbildlich
Volkswagen Bank	vorbildlich

alphabetische Sortierung

Quelle: ServiceValue



## Vorbildliche Versicherungsunternehmen

Ob der Aufbau einer auskömmlichen privaten Zusatzrente, die solide Absicherung der eigenen Arbeitskraft, Hinterbliebenenvorsorge oder der passende Schutz für Haus und Hof – neben den Banken ist die Versicherungsbranche eine tragende Säule rund um das Thema Finanzen. Doch wird die Assekuranz ihrer Aufgabe auch gerecht?



„Obwohl ein Kunde zu Beginn der Kundenbeziehung den Versprechen und Aussagen der Finanzunternehmen lediglich vertrauen kann, so hat er doch im Lauf der Kundenbeziehung hinreichend Möglichkeit, die Vorbildfunktion der Finanzbetreuung festzustellen“, erläutert ServiceValue-Geschäftsführer Dr. Claus Dethloff. 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 ein Dienstleister in der Finanzbetreuung vorbildlich ist, greift deshalb nicht zu kurz“, sagt Dethloff.

Für FOCUS-MONEY haben die ServiceValue-Fachleute insgesamt 54 Versicherungsunternehmen auf die Qualität ihrer Betreuungsleistungen hin untersucht. Dabei wurden die Panelisten gebeten, ihre Bewertungen zu 44 Versicherern mit mehreren Vertriebskanälen und zu zehn Direktversicherern abzugeben. Und das Ergebnis kann sich sehen lassen: 26 von 54 untersuchten Anbietern machten das

### Versicherer

Unternehmen	Urteil
AachenMünchener	vorbildlich
ADAC Versicherungen	vorbildlich
Allianz	vorbildlich
Arag	vorbildlich
Axa	vorbildlich
Barmenia	vorbildlich
Debeka	vorbildlich
DEVK	vorbildlich
Die Continentale	vorbildlich
Ergo	vorbildlich
Generali	vorbildlich
Gothaer	vorbildlich
HanseMerkur	vorbildlich
HDI	vorbildlich
HUK-Coburg	vorbildlich
Ideal	vorbildlich
Mannheimer	vorbildlich
R+V	vorbildlich
SV Sparkassenversicherung	vorbildlich
WWK Versicherungen	vorbildlich
Zurich	vorbildlich

alphabetische Sortierung

Quelle: ServiceValue



**Kundenorientierung:**  
Versicherungsunternehmen und Makler müssen auf Dauer mehr leisten als den Verkauf von Policen

Rennen. Bei den klassischen Versicherungsgesellschaften dürfen sich 21 von 44 Unternehmen über die Auszeichnung „Vorbildliche Finanzbetreuung“ freuen. Darunter schneiden fünf Gesellschaften sogar mit einer Durchschnittsnote von besser als 3,0 ab.

Die Spitzengruppe bilden HUK-Coburg, ADAC Versicherungen und Allianz, gefolgt von DEVK und Ergo. In diesem Segment kristallisieren sich außerdem große Leistungsunterschiede zwischen den Anbietern heraus. So liegen zwischen den führenden Coburgern und dem Letztplatzierten 0,92 Punkte, also fast eine Schulnote.

Unter den Direktversicherern schneiden fünf von zehn Unternehmen „vorbildlich“ ab. Auch hier erhalten die Bayern mit ihrer Direkttochter HUK24 sowie Ergo Direkt den größten Zuspruch ihrer Kunden.

### Direktversicherer

Unternehmen	Urteil
CosmosDirekt	vorbildlich
Direct Line	vorbildlich
Ergo Direkt	vorbildlich
Hannoversche	vorbildlich
HUK24	vorbildlich

alphabetische Sortierung

Quelle: ServiceValue

## Vorbildliche Versicherungsmakler

Incentive-Reisen, Champagner-Partys und stets den schnellen Abschluss mit fetten Provisionen im Blick – um das Image von Versicherungsmaklern ist es nicht zum Besten bestellt. Auch 2016 landeten Vermittler bei der jährlichen Studie des Beamtenbunds zum Ansehen von Berufsgruppen auf dem letzten Platz.

Schlimmer noch: Das schlechte Image der Branche scheint sich auch negativ auf das Vertrauen in die Arbeit der Vermittler auszuwirken. Das jedenfalls legt eine Befragung des Beratungsunternehmens PwC nahe. Demnach halten nur 14 Prozent der Bundesbürger Vermittler für geeignet, sie zum Thema Altersvorsorge kompetent beraten zu können.

Doch die pauschale Ablehnung einer ganzen Berufsgruppe wird der Vielzahl seriös arbeitender Versicherungsmakler nicht gerecht. Ihr größtes Asset: Als geprüf-

te Experten im Versicherungswesen agieren sie unabhängig von Anbietern und deren Produkten. Freie Vermittler sind vertraglich als treuhändischer Sachwalter ausschließlich ihren Kunden verpflichtet.

Erstklassige Makler zeichnen sich dabei nicht durch die Vermittlung einzelner Versicherungspolicen aus. Bei der Altersvorsorge und dem Vermögensaufbau etwa geht es auch um die Absicherung existenzieller Risiken. Eine vorbildliche Finanzbetreuung erfordert deshalb immer einen ganzheitlichen Beratungsansatz. Erst die umfassende Analyse der persönlichen Lebensumstände eines Kunden zeigt, welcher Versicherungsschutz notwendig, sinnvoll oder überflüssig ist. In der Studie haben

Kunden insgesamt 25 Maklerhäuser beurteilt. Zwölf von 25 Versicherungsmaklern stehen ebenfalls „vorbildlich“ da.



### Versicherungsmakler

Unternehmen	Urteil
A-I-S Wild Assekuranzmakler GmbH	vorbildlich
a+g refflig gmbh	vorbildlich
am Brunnen Versicherungsmanagement	vorbildlich
Artus Gruppe	vorbildlich
BBN Versicherungsmakler GmbH & Co.	vorbildlich
FVB GmbH	vorbildlich
Gayen & Berns – Homann GmbH	vorbildlich
Goldstein Röseler Dietrich GbR	vorbildlich
Hensel & Ullrich Versicherungsmakler	vorbildlich
Leue & Nill GmbH + Co. KG	vorbildlich
Pantaenius Versicherungsmakler GmbH	vorbildlich
Remy & Nauen Versicherungsmakler	vorbildlich

alphabetische Sortierung

Quelle: ServiceValue