

DEUTSCHLAND MONITOR

## Kundenzufriedenheit als Maßstab

Viele Verbraucherinnen und Verbraucher haben vermutlich bereits bemerkt, dass es hinsichtlich der jüngeren Preisentwicklungen hierzulande sowohl gute als auch schlechte Nachrichten gibt. Die gute Nachricht ist: Im Vergleich zu 2022 ist die Inflationsrate zuletzt wieder gesunken. Die schlechte Nachricht ist: Mit knapp sechs Prozent bleibt sie weiterhin auf einem spürbar hohen Stand. Das trifft auch Bankkundinnen und Sparer, die vor allem mit klassischen, sicherheitsorientierten Anlageformen wie Sparbüchern, Tagesgeld und Festgeld inflationsbedingt Verluste machen. Diese werden nämlich von den zumeist mageren Zinsen bei Weitem nicht ausgeglichen. Was tun? Experten raten dazu, in unterschiedliche Produktklassen und Laufzeiten zu investieren und somit die

Möglichkeiten zur Geldvermehrung oder wenigstens dem Werterhalt zu streuen. Welche Anlageformen jedoch für den Einzelnen in Frage kommen, hängt nicht nur vom persönlichen Vermögen, sondern auch vom individuellen Risikoverhalten und den konkreten Zielen ab. Nicht jedes Produkt ist für alle geeignet, und während für den einen der Kauf von Sachwerten, etwa in Form von Edelmetallen, eine gute Lösung sein kann, sind für die andere vielleicht Investmentfonds oder ETFs vielversprechender. Dennoch gibt es Gemeinsamkeiten, die alle Bankkundinnen und -kunden, Kreditsuchenden und Anleger vereint: Der Wunsch nach einem Finanzdienstleister, auf den Verlass ist und der auch in schwierigen Zeiten stets zufriedenstellt. Neben Beratungsleistungen und konkreten Zinsversprechen können dafür auch



das Vorhandensein oder die Höhe von Gebühren, beispielsweise für das Führen eines Girokontos, ein wichtiger Faktor sein. Darüber hinaus spielt für viele Kundinnen und Kunden die Erreichbarkeit des Dienstleisters eine große Rolle – ob dabei stationär oder digital bevorzugt wird, ist wiederum Anbieter- und Typensache. Was also zählt, um als Finanzdienstleister für umfassende Zufriedenheit zu sorgen, ist das Gesamtpaket. Welche Finanzdienstleister das bieten, hat die Kölner Rating- und Rankingagentur ServiceValue in Kooperation mit dem Tagesspiegel in einer großen Studie ermittelt. Für den aktuellen „Deutschland-Monitor – Finanzdienstleister“ wurden Kundinnen und Kunden gefragt, wie zufrieden sie mit den Angeboten und Leistungen verschiedener Finanzdienstleister sind. Dazu wurden mehr als 30.000 Urteile eingeholt und ausgewertet. Im Ergebnis gibt die Studie Auskunft über die Kundenzufriedenheit mit 207 Anbietern aus dreizehn Kategorien, von der Bausparkasse über die Filialbank bis hin zum Online-Broker.

METHODE

### Bewertungssystem

Basis des Ratings ist eine eigeninitiierte und unabhängige Verbraucherbefragung, die von Dezember 2023 bis Januar 2024 durchgeführt wurde. Die Fragestellung lautete: „Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit den Angeboten und Leistungen von [Finanzdienstleister XY] als [Kategorie XY]?“ Für die Antworten stand eine fünfstufige Antwortskala zur Verfügung, anhand derer aus allen abgegebenen Urteilen und für jeden untersuchten Finanzdienstleister ein individueller, ungewichteter Mittelwert gebildet wurde. Das innerhalb seiner Kategorie bestbewertete Drittel der Anbieter erhielt die Auszeichnung „Beste Finanzdienstleister“. Ausgezeichnet wurden also die Unternehmen und Anbieter innerhalb einer Kategorie, deren empirischer Mittelwert niedriger als der beste empirische Mittelwert zuzüglich des Drittels der Differenz zwischen dem besten und dem schlechtesten Mittelwert lag. Aufgrund dieser Berechnungsweise braucht die Anzahl der ausgezeichneten Finanzdienstleister je Kategorie nicht zwingend einem Drittel aller Anbieter dieser Kategorie zu entsprechen. Die Untersuchung „Deutschland Monitor – Finanzdienstleister“ basiert auf mehr als 30.000 Verbraucherur-

teilen zu insgesamt 207 Unternehmen und Marken aus dreizehn Kategorien der Finanzwirtschaft. Alle 75 mit „Beste Finanzdienstleister“ ausgezeichneten Anbieter finden Sie in der unten angefügten Tabelle. Innerhalb der Kategorien sind die Unternehmen nach ihren Mittelwerten angeordnet.

DER DIENSTLEISTER

### Die ServiceValue GmbH

ServiceValue ist eine auf das Beziehungsmanagement zwischen Unternehmen und Stakeholdern spezialisierte Analyse- und Beratungsgesellschaft mit Sitz in Köln, gegründet 2009. Sie misst und erklärt mit wissenschaftlich fundierten Methoden den Zusammenhang zwischen Kunde, Mitarbeiter oder Partner und Unternehmen und deckt betriebswirtschaftliche Service-Effekte auf. ServiceValue bietet Seminare zur Informations- und Wissensvermittlung an. Hier reicht das Spektrum von empirischen Forschungsmethoden über Themen zur Personal- und Organisationsentwicklung bis hin zur strategischen Beratung. In Kooperation mit renommierten Partnern aus Wissenschaft und Forschung sowie großen nationalen Medienpartnern führt ServiceValue verschiedene Wettbewerbe und Ratings durch. [servicevalue.de](http://servicevalue.de)

Weitere Informationen zur Studie finden Sie unter:



## Ausgezeichnete Finanzdienstleister

<p><b>Autobanken</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Bank11</li> <li>Mobilize Financial Services (RCI Banque)</li> <li>Volkswagen Financial Services</li> <li>Mercedes-Benz Bank</li> <li>Honda Bank</li> </ul> <p><b>Baufinanzierer – Vermittler</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Interhyp</li> <li>Dr. Klein</li> <li>Hüttig &amp; Rompf</li> <li>immo-finanzcheck.de</li> <li>Baufi24</li> <li>BauFi Direkt</li> </ul> <p><b>Bausparkassen</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>BKM – Bausparkasse Mainz</li> <li>Deutsche Bausparkasse Badenia</li> <li>BHW Bausparkasse</li> <li>Wüstenrot Bausparkasse</li> <li>Bausparkasse Schwäbisch Hall</li> </ul> <p><b>Direktbanken</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ING</li> <li>DKB – Deutsche Kreditbank</li> <li>PSD Banken</li> <li>norisbank</li> </ul>	<p><b>Filialbanken – regional</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Frankfurter Volksbank RHEIN / MAIN</li> <li>Sparkasse Krefeld</li> <li>Die Sparkasse Bremen</li> <li>Sparkasse Aachen</li> <li>Volksbank eG (Warendorf)</li> <li>Berliner Volksbank</li> <li>Volksbank pur</li> <li>Sparkasse Nürnberg</li> <li>Sparkasse Hannover</li> <li>Sparkasse Leipzig</li> <li>Sparkasse Karlsruhe</li> <li>Sparkasse Mainfranken Würzburg</li> <li>Stadtsparkasse München</li> <li>Sparkasse Dortmund</li> </ul> <p><b>Filialbanken – überregional</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Commerzbank</li> <li>BBBank</li> <li>TARGOBANK</li> <li>Oldenburgische Landesbank (OLB)</li> <li>HypoVereinsbank</li> </ul>	<p><b>Finanzvertriebe</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>MLP</li> <li>RWS Vermögensplanung</li> <li>Swiss Life Select</li> <li>TELIS FINANZ</li> <li>tecis</li> <li>GLOBAL-FINANZ</li> <li>FINUM. Private Finance</li> </ul> <p><b>Fondsgesellschaften</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>DEKA Investments</li> <li>Union Investment</li> <li>Universal Investment</li> <li>Allianz Global Investors (AGI)</li> </ul> <p><b>Nachhaltigkeitsbanken</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Triodos Bank</li> </ul> <p><b>Neobanken</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Pax-Bank</li> <li>GLS Bank</li> <li>Tomorrow/Solarisbank</li> <li>N26</li> <li>bunq</li> <li>C24</li> </ul>	<p><b>Online-Broker</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>flatexDEGIRO Bank</li> <li>CapTrader</li> <li>Trade Republic Bank</li> <li>OnVista</li> <li>LYNX</li> <li>FXFlat Bank</li> <li>comdirect</li> </ul> <p><b>Privatbanken</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Hauck Aufhäuser Lampe</li> <li>HSBC</li> <li>DONNER &amp; REUSCHEL</li> <li>Quirin Privatbank</li> <li>M.M.Warburg &amp; CO</li> </ul> <p><b>Spezialbanken</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>SWK Bank</li> <li>Degussa Bank</li> <li>ABK Allgemeine Beamten Bank</li> <li>Hanseatic Bank</li> <li>KfW Bank</li> <li>Barclays</li> </ul>
---	---	---	---