

**Finanzsorgen:** Was bleibt nach Corona von der Geldanlage? Unsichere Zeiten erfordern faireste Beratung von Fachleuten

Studie

# MIT DEN FAIRSTEN DIE KRISE MEISTERN

Ob Jubilare, Aufsteiger oder Sieger in allen Disziplinen – FOCUS-MONEY und ServiceValue haben erneut herausgefunden, welche Finanzvertriebe ihre Kunden rund ums Geld mit ihrer Fairness überzeugen

Wird Covid-19 zum Damoklesschwert für die Altersvorsorge? Mehr als 650 000 Unternehmen fahren Kurzarbeit – welche Auswirkungen hat das auf die Systeme? Was müssen Berater und Kunden jetzt wissen? Fragen, die das Deutsche Institut für Altersvorsorge DIA im Rahmen einer Videokonferenz unter Finanzexperten aufwirft. Zu Recht, denn die Corona-Krise und ihre ungewisse Dauer bedeuten für zwei von fünf Deutschen „große persönliche finanzielle Unsicherheit“. Das ergab eine aktuelle Umfrage der internationalen Data & Analytics Group YouGov. Danach sieht sich jeder Vierte sogar gezwungen, auf Ersparnes zurückzugreifen.

Auch die Experten der Rating-Agentur Franke und Bornberg befürchten: „Wer jetzt Geld einsparen will oder muss, kommt schnell auf die Idee, seine Versicherungen zu kündigen. Das wäre ohne Zweifel ein fataler Fehler – insbesondere, wenn es um Vorsorge geht.“ Deshalb sollten verantwortungsbewusste Berater jetzt ihre Kun-

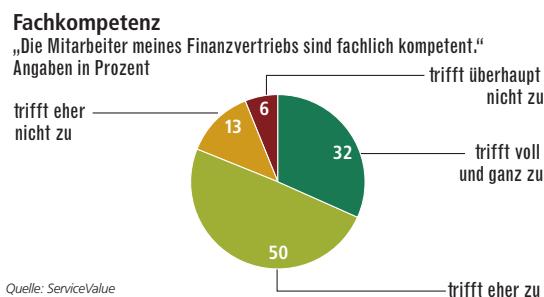
den aufklären, wie sie ihre Vorsorge retten können. Geraide in Krisenzeiten sollten Fachleute die Anleger nicht allein lassen, sondern aktiv auf sie zugehen.

Faire Finanzdienstleister haben das verstanden. So hat etwa die MLP auf der hauseigenen Homepage eine eigene Rubrik zu „Corona und Finanzen“ eingerichtet und geht dort auf Themen wie betriebliche Altersvorsorge, BU- und Krankenschutz, Geldanlage oder Soforthilfen ein. „Wir sind weiterhin für Sie als zuverlässiger und kompetenter Gesprächspartner in allen Finanzfragen da“, verspricht Dr. Uwe Schroeder-Wildberg per Videobotschaft. Dies sei durch die konsequente Digitalisierungsstrategie der vergangenen Jahren möglich, so der MLP-Vorstandsvorsitzende.

**Auf die Fairsten in Verlass.** „Die aktuelle Krisensituation wird zum Lackmustest für Fairness. Hier zeigt sich, auf welchen Dienstleister sich die Kunden wirklich verlassen können“, stellt ServiceValue-Geschäftsführer

## Lob für Fachwissen

Ihre Kompetenz kommt an: Die Finanzdienstleister sammeln hier 82 Prozent Zustimmung. Damit zählt der Fairness-Aspekt zu den Top Drei der Branche.



Dr. Claus Dethloff fest. Doch Fairness ist viel mehr als das. Wie erfahrene Kunden ihren Finanzdienstleister auf Basis von 25 Service- und Leistungsmerkmalen beurteilen, hat ServiceValue im Auftrag von FOCUS-MONEY dieses Frühjahr erneut untersucht. Insgesamt fallen die Urteile der knapp 800 Studienteilnehmer positiv aus. So konnten die zehn Allfinanzvertriebe den durchschnittlichen Fairness-Wert gegenüber dem Vorjahr leicht steigern.

Klar überdurchschnittlich schneiden aber die sechs Anbieter ab, die es in die Rangliste der rundum Fairsten schafften. Auf ihre Spitzenwerte können Telis Finanz, Global-Finanz und MLP stolz sein (s. Tab. unten). Wer zudem 2016 bis 2020 durchgehend prämiert wurde, bekommt erstmals eine besondere Auszeichnung. Sieger unter den Jubilaren sind Telis Finanz und Swiss Life Select (s. Tab. rechts). Wie aber sieht es in den einzelnen ►

## GESAMTURTEIL

### Sehr faires Trio

Zum zehnten Mal dem kritischen Blick erfahrener Kunden ausgesetzt: Die Branche der Finanzvertriebe war auch dieses Jahr im Fairness-Check. Wie im Vorjahr kamen zehn bankunabhängige Anbieter unter die Lupe.

Ergebnis der repräsentativen Studie von FOCUS-MONEY und dem Kölner Analyse- und Beratungsinstitut ServiceValue: Die Teilnehmer attestierten der gesamten Branche mit 67 von 100 möglichen Indexpunkten einen höheren Fairness-Wert als



2019. Von den untersuchten Unternehmen gehen sechs überdurchschnittlich fair und partnerschaftlich mit ihrer Klientel um. Drei unter ihnen erhielten sogar die Wertung „Sehr Gut“ – sie übertrafen also den Durchschnitt der „Guten“. Aufsteiger

## 5-JAHRES-WERTUNG

### Im Langzeit-Check lückenlos fair-siegelt



Mindestens fünf Jahre lang erbringen zwei Finanzvertriebe schon faire Leistungen für ihre Kunden. Das ergab die lückenlose Auswertung der Branchenstudien von ServiceValue im Auftrag von FOCUS-MONEY seit 2016. Diese Gesellschaften haben sich damit ganz besondere Auszeichnungen verdient.

Unter den Top-Anbietern schneiden zwei Finanzvertriebe mit dem Urteil „Sehr Gut“ ab. Überragend in Sachen Dauer-Fairness ist Telis Finanz. Die Regensburger sicherten sich fünf Jahre in Folge einen Platz unter den „Sehr Guten“ im Gesamtranking. Swiss Life Select schaffte vier Jahre in Folge den Sprung unter die Besten und war einmal „Gut“.

### 5-Jahres-Ranking

Urteil	Unternehmen
Sehr Gut	Swiss Life Select
Sehr Gut	TELIS FINANZ

alphabetische Sortierung

Quelle: ServiceValue

### Rangliste

Urteil	Unternehmen
Sehr Gut	GLOBAL-FINANZ
Sehr Gut	MLP
Sehr Gut	TELIS FINANZ
Gut	Dr. Klein
Gut	DVAG
Gut	Swiss Life Select

alphabetische Sortierung

Quelle: ServiceValue

der aktuellen Erhebung ist MLP. Die Wieslocher verbesserten sich von „Gut“ auf „Sehr Gut“. Global-Finanz und Telis Finanz können ihr Top-Niveau aus dem Vorjahr halten. Auch die drei Anbieter mit „guten“ Urteilen sind der Konkurrenz um Längen voraus.

## Nachhaltigkeit & Verantwortung

Handeln Wirtschaftsakteure ethisch korrekt? Das Bewusstsein der Kunden für diese Frage schärft sich zu sehends. Damit werden soziale Verantwortung sowie ökonomisch und ökologisch nachhaltiges Wirtschaften für Unternehmen immer bedeutsamer. Erfreulich ist, dass die Branche in der Kategoriewertung gegenüber dem Vorjahr etwas Boden gutgemacht hat. Dennoch ist – im Vergleich der sechs Disziplinen – beim Thema Nachhaltigkeit & Ver-

antwortung immer noch am meisten Luft nach oben.

Schwer tun sich die Finanzvertriebe vor allem bei der Ökologie. Nur 71 Prozent der Kunden erhalten von ihrem Anbieter ausreichend Anreize zu umweltbewusstem Verhalten. Mit Abstand liegt hier Global-Finanz vorn. Deutlich besser sieht es beim sozialen Engagement aus, mit Telis Finanz an der Spitze. Besteht der



### Rangliste

Urteil	Unternehmen
Sehr Gut	GLOBAL-FINANZ
Sehr Gut	TELIS FINANZ
Gut	Dr. Klein
Gut	MLP
Gut	Swiss Life Select

alphabetische Sortierung

Quelle: ServiceValue

Anbieter in Zukunft erfolgreich am Markt? Von der ökonomischen Nachhaltigkeit der Branche sind die Kunden am meisten überzeugt.

## Methode: 25 Servicemarkmale, ein Profil

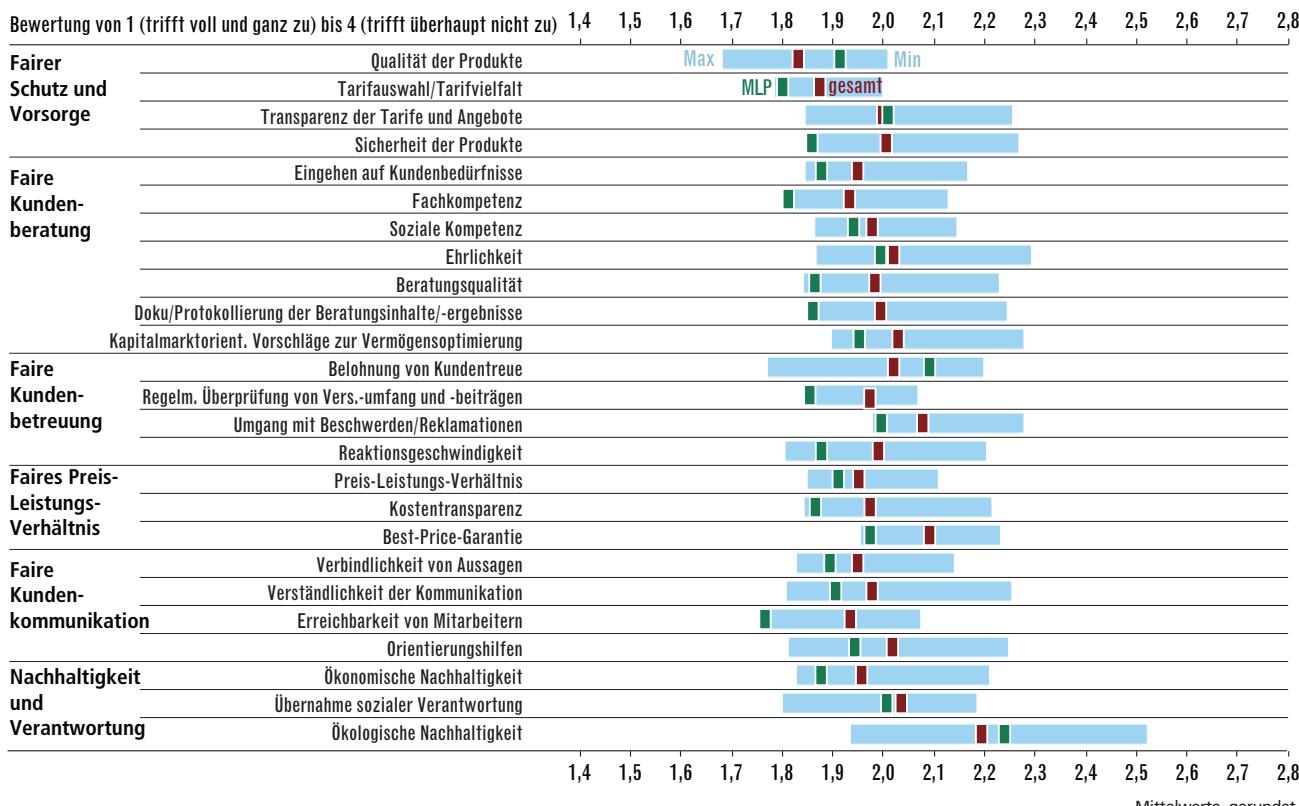
Im Auftrag von FOCUS-MONEY hat ServiceValue zum zehnten Mal die Fairness großer bankunabhängiger Finanzvertriebe untersucht. Hierzu hat das Analyse- und Beratungsunternehmen fast 1000 Kundenurteile ausgewertet. Abgefragt wurden 25 Service- und Leistungsmerkmale. Die Bewertung dieser Fairness-Aspekte erlaubt eine aussagefähige Messung des subjektiven Fairness-Begriffs. Jeder Befragte des Online-Panels durfte bis zu zwei Finanzvertriebe beurteilen, bei denen er in den vergangenen zwölf

Monaten Kunde war. Die Ergebnisse wurden anschließend von den ServiceValue-Fachleuten nach wissenschaftlichen Methoden ausgewertet.

Zunächst errechneten sie über eine vierstufige Bewertungsskala für jedes Merkmal einen normierten Indexwert auf einer Skala zwischen null und hundert. Die daraus abgeleiteten Durchschnittswerte ergeben Leistungsprofile der einzelnen Finanzvertriebe im Vergleich zum Gesamtmarkt (s. Grafik, hier am Beispiel von MLP). Außerdem legten die Experten sechs

Fairness-Kategorien fest und ordneten ihnen die Attribute zu. Zusätzlich zum Gesamtnote zeigt die Studie so die Stärken und Schwächen der Anbieter in verschiedenen Disziplinen (s. Ranglisten oben und S. 79).

Die Werte für die Teildimensionen errechneten die Fachleute als ungewichteten Durchschnitt der dazugehörigen Indexwerte. Das Urteil „Fairster Finanzvertrieb“ ergibt sich wiederum aus den sechs Kategoriewerten, die zu gleichen Teilen in das Gesamtergebnis einfließen.





**Risiko:** Jeder Vierte will in der Krise das Ersparte angreifen

Disziplinen aus? Neben der Gesamtfairness untersuchten die Forscher die Stärken und Schwächen der Rund-ums-Geld-Dienstleister. Ihr Ass im Ärmel sind klar die Produkte selbst. In der Kategorie „Fairer Schutz und Vorsorge“ glänzen sie – besonders mit der Qualität und Vielfalt der angebotenen Produkte. Die Dimension „Faire Kundenbetreuung“ fällt noch immer etwas mager aus. Hier konnte sich die Branche jedoch im Vergleich zum Vorjahr deutlich steigern. „Ein gutes Signal in dieser schwierigen Phase“, stellt Dethloff fest.

— STEFANIE HABERSTOCK

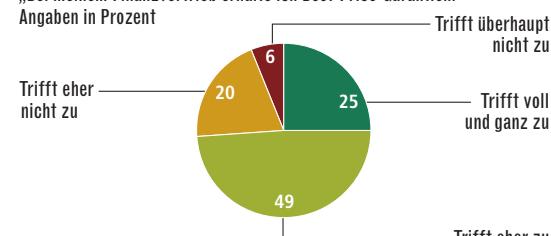
## Garantien gefragt

Best-Price-Garantien stehen auf der Treueliste ganz oben. Sie haben die stärkste Wirkung auf die Bindung von Kunden an ihren Finanzdienstleister. Die Branche schwächelt hier noch etwas, denn 26 Prozent der Studienteilnehmer votierten kritisch. Vorbilder sind in diesem Punkt Global-Finanz und MLP.

### Best-Price-Garantie

„Bei meinem Finanzvertrieb erhalte ich Best-Price-Garantien.“

Angaben in Prozent



Quelle: ServiceValue

## KUNDENURTEIL

### Top oder Flop auf einen Blick

Der faire und partnerschaftliche Umgang mit den Kunden ist auch für die Allfinanzvertriebe ein zentrales Thema: Hier wird die Basis für die Zufriedenheit und Bindung des Verbrauchers gelegt – oder zerstört. ServiceValue hat gemeinsam mit FOCUS-MONEY 25 Fairness-Aspekte einzeln bewerten lassen und den sechs Teilkategorien zugeordnet (s. Tab. S. 78 und r.). So beleuchtet die Studie die Stärken der Unternehmen in den einzelnen Disziplinen.

Herausragend präsentiert sich Global-Finanz: Die Makler aus Bonn verbesserten sich in Sachen Kommunikation und in der Kundenberatung gegenüber 2019 und holten sich als einziges Unternehmen in allen sechs Kategorien „sehr gute“



Zustimmungswerte. Telis Finanz überzeugt mit fünf „sehr guten“ und einer „guten“ Platzierung. Ähnlich stark ist MLP. Der Aufsteiger im Gesamtranking ist ebenfalls in allen Ranglisten vertreten und glänzt viermal mit „Sehr Gut“.

### Fairer Schutz und Vorsorge

Urteil	Unternehmen
Sehr Gut	Dr. Klein
Sehr Gut	GLOBAL-FINANZ
Sehr Gut	Swiss Life Select
Sehr Gut	TELIS FINANZ
Gut	DVAG
Gut	MLP

alphabetische Sortierung

Quelle: ServiceValue



### Faire Kundenberatung

Urteil	Unternehmen
Sehr Gut	Dr. Klein
Sehr Gut	GLOBAL-FINANZ
Sehr Gut	MLP
Sehr Gut	TELIS FINANZ
Gut	DVAG
Gut	Swiss Life Select

alphabetische Sortierung

Quelle: ServiceValue

### Faires Preis-Leistungs-Verhältnis

Urteil	Unternehmen
Sehr Gut	GLOBAL-FINANZ
Sehr Gut	MLP
Gut	Dr. Klein
Gut	Swiss Life Select
Gut	TELIS FINANZ

alphabetische Sortierung

Quelle: ServiceValue

### Faire Kundenkommunikation

Urteil	Unternehmen
Sehr Gut	Dr. Klein
Sehr Gut	GLOBAL-FINANZ
Sehr Gut	MLP
Sehr Gut	TELIS FINANZ
Gut	DVAG
Gut	Swiss Life Select

alphabetische Sortierung

Quelle: ServiceValue

### Faire Kundenbetreuung

Urteil	Unternehmen
Sehr Gut	GLOBAL-FINANZ
Sehr Gut	MLP
Sehr Gut	TELIS FINANZ
Gut	Dr. Klein
Gut	DVAG
Gut	Swiss Life Select

alphabetische Sortierung

Quelle: ServiceValue