



Die Finanzbranche bewegt täglich Milliardenbeträge. Doch wie verantwortungsbewusst geht sie mit dem Thema **Nachhaltigkeit** um? Lästiges Muss oder neuer Lifestyle? FOCUS-MONEY hat die Kunden dazu befragt

von SABRINA JUNGE

STUDIE

Nachhaltiger Wachstumsbooster

Das Thema Nachhaltigkeit zieht sich durch alles. Es ist ein Grundpfeiler unserer Gesellschaft geworden – und das gilt eben auch für die Unternehmen.“ Marc Zinkel muss es eigentlich wissen. Der Nachhaltigkeits-Experte berät mit seiner Firma Beceptum Unternehmen, wie sie ihre Geschäftsmodelle ESG-konform und langfristig erfolgreich gestalten können. ESG berücksichtigt Kriterien aus den Bereichen Umwelt (Environmental), Soziales (Social) und verantwortungsvolle Unternehmensführung (Governance).

Und diese Kriterien haben derzeit Konjunktur – auch in der Finanzdienstleistungsbranche: Eine Studie der Beratungsfirma Sopra Steria belegt, dass Finanzdienstleister in Deutschland künftig verstärkt Nachhaltigkeit als Ertragsquelle nutzen wollen. Dabei geht es nicht nur um die Produkte und Dienstleistungen: „Banken und Versicherer werden deutlich mehr Kundinnen und Kunden von ihren Nachhaltigkeitsprodukten überzeugen, wenn sie selbst ihre Hausaufgaben machen“, sagt Jennifer Brasnic von Sopra Steria. Doch wie ist es tatsächlich um die nachhaltigen Bemühungen bestellt? Alles nur grüne Fassade? Oder haben sich die Unternehmen grüneren Werten verschrieben?

Sechste Auflage. Aufschluss gibt eine jährlich erhobene Studie von FOCUS-MONEY. Basis war eine große Kundenbefragung, durchgeführt und ausgewertet vom Kölner Beratungs- und Analysehaus ServiceValue. Die Studie wurde bereits zum sechsten Mal erhoben – mit insgesamt mehr als 35 000 Kundenstimmen. Die Studienteilnehmer bewerteten dabei 167 Finanzdienstleister, darunter Bausparkassen, Sach- und Krankenversicherer, bAV-Anbieter sowie Autofinanzierer. Neben den drei ESG-Kriterien ökonomische, ökologische und soziale Verantwortung wurden mit den Aspekten Mitarbeiter- und Kundenorientierung zwei weitere relevante Nachhaltigkeitsaspekte bewertet.

BEWERTUNG

Methodik: wie Nachhaltigkeit wissenschaftlich gemessen wurde

Zum sechsten Mal hat ServiceValue für FOCUS-MONEY eine große Studie zur Nachhaltigkeit von Unternehmen umgesetzt. Grundlage war eine Befragung mit knapp 36 000 Kundenurteilen zu insgesamt 167 Finanzdienstleistern aus 17 Branchen: Autofinanzierer, Banken, Bausparkassen, betriebliche Altersversorger, Firmenversicherer, Haftpflichtversicherer, Hausratversicherer, Kfz-Direktversicherer, Kfz-Schutzbrief-Anbieter, Kfz-Serviceversicherer, private Krankenversicherer, Rechtsschutzversicherer, Reisekrankenversicherer, Reiserücktrittsversicherer, Unfallversicherer, Vollversicherer und Wohngebäudeversicherer.

Die Studienteilnehmer bewerteten fünf Nachhaltigkeitsaspekte (Säulen) aus Sicht ihrer eigenen Erfahrungen auf einer vierstufigen Zustimmungsskala (1 = „trifft voll und ganz zu“, 2 = „trifft eher zu“, 3 = „trifft eher nicht zu“ und 4 = „trifft überhaupt nicht zu“). Neben der ökologischen und der ökonomischen Nachhaltigkeit sowie dem sozial verantwortlichen Handeln flossen auch die Mitarbeiter- und die Kundenorientierung in die Bewertungen ein. Die Rankings je Nachhaltigkeitsaspekt (Säule) ergeben sich aus dem ungewichteten Mittelwert sämtlicher Kundenurteile je Unternehmen. Das Gesamtranking der 93 Besten errechnet sich wiederum aus dem ungewichteten Mittelwert über die Durchschnittswerte der fünf Aspekte (Säulen). Zur besseren Lesbarkeit wurde jeder Mittelwert auf eine Prozentskala von 0–100 linear transformiert. Je höher der Score eines Unternehmens auf dieser Skala liegt, desto stärker ist die Zustimmung der Kunden hinsichtlich der Nachhaltigkeit.

Für die Auszeichnung beim Gesamturteil wie auch bei den fünf Säulen gilt: Ein „Gut“ erhalten alle Unternehmen, die einen überdurchschnittlichen Wert erzielt haben. Wer wiederum über dem Durchschnitt der mit „Gut“ bewerteten Unternehmen liegt, gilt im Sinne der Nachhaltigkeit als „Sehr Gut“.

FOCUS **MONEY**

HÖCHSTE NACHHALTIGKEIT

TREND: Das Thema Nachhaltigkeit ist zunehmend ein Erfolgsfaktor für Finanzdienstleister

Stabile Nachhaltigkeit. Das Ergebnis zeigt, dass es gleich 93 Unternehmen – drei mehr als im vergangenen Jahr – ins Ranking der Besten schafften. 45 (2021: 39) erhielten dabei für ihre Nachhaltigkeitspolitik das Prädikat „Sehr Gut“, weitere 48 wurden mit „Gut“ ausgezeichnet. Überaus stark präsentierten sich erneut die Banken: Hier bekamen Consorsbank, Norisbank und HypoVereinsbank besonders viel Lob. Stark erwiesen sich auch die Versicherer, angeführt von Allianz und SwissLife.

Ein Blick auf die einzelnen Kategorien verrät die Stärken und Schwächen der Finanzdienstleister. Besonders positiv schneiden Banken, Bausparkassen und Versicherer bei der ökonomischen Nachhaltigkeit ab. Die größten Unterschiede zeigen sich bei der ökologischen Nachhaltigkeit: Hier setzen sich die Banken deutlich gegen Versicherer und Bausparkassen durch. Bei den Versicherern ist Spanne zwischen den Top-Bewerteten und den Nachzüglern besonders groß. ■



GESAMTRANKING

Das sind die Nachhaltigkeitsieger 2022

Ökonomische, ökologische und soziale Verantwortung sowie Mitarbeiter- und Kundenorientierung: Das sind die Nachhaltigkeitsaspekte, die ServiceValue für FOCUS-MONEY untersucht hat. Auf den Prüfstand kamen 167 Finanzdienstleister, die den Kategorien Banken, Bausparkassen und Versicherer zugeordnet wurden. Das Gesamtranking zeigt die besten 93 Anbieter. Banken ha-

ben insgesamt die Nase vorn – vor den Bausparkassen und Versicherern. Consorsbank, HypoVereinsbank, SwissLife und WWK ist dabei das Kunststück gelungen, sich in allen fünf Nachhaltigkeitsaspekten in der Spitzengruppe zu platzieren. Den höchsten Score in der gesamten Studie erzielte die SKG Bank (83,7) für ihre „Ökonomische Nachhaltigkeit“.

Rangliste

Urteil	Unternehmen
Sehr Gut	1822direkt
Sehr Gut	ADAC Versicherungen
Sehr Gut	Adam Riese
Sehr Gut	ADVOCARD
Sehr Gut	Allianz
Sehr Gut	Bausparkasse Schwäbisch Hall
Sehr Gut	BBBank
Sehr Gut	BD24 Berlin Direkt Versicherung
Sehr Gut	BKM – Bausparkasse Mainz
Sehr Gut	comdirect
Sehr Gut	Commerzbank
Sehr Gut	Consorsbank
Sehr Gut	CosmosDirekt
Sehr Gut	DEGUSSA BANK
Sehr Gut	DEVK
Sehr Gut	DFV Deutsche Familienversicherung
Sehr Gut	Die Stuttgarter
Sehr Gut	ERGO
Sehr Gut	EthikBank
Sehr Gut	Europ Assistance
Sehr Gut	HUK-COBURG
Sehr Gut	HypoVereinsbank
Sehr Gut	KfW Bank
Sehr Gut	LBS Bayern
Sehr Gut	LVM Versicherung
Sehr Gut	norisbank
Sehr Gut	Opel Bank
Sehr Gut	Provinzial Versicherungsgruppe
Sehr Gut	R+V24
Sehr Gut	SIGNAL IDUNA Bauspar
Sehr Gut	SKG BANK

Urteil	Unternehmen
Sehr Gut	Sparda-Banken
Sehr Gut	Sparkassen
Sehr Gut	SV SparkassenVersicherung
Sehr Gut	SwissLife
Sehr Gut	SWK Bank
Sehr Gut	TARGOBANK
Sehr Gut	Triodos Bank
Sehr Gut	UmweltBank
Sehr Gut	Versicherer im Raum der Kirchen (VRK)
Sehr Gut	VGH Versicherungen
Sehr Gut	Volks- u./o. Raiffeisenbanken
Sehr Gut	Württembergische
Sehr Gut	Würzburger
Sehr Gut	WWK
Gut	Allianz Direct
Gut	Alte Oldenburger
Gut	ARAG
Gut	AXA
Gut	Bank of Scotland
Gut	BHW Bausparkasse
Gut	BMW Bank
Gut	CONCORDIA
Gut	Debeka
Gut	Debeka Bausparkasse
Gut	die Bayerische
Gut	DKB – Deutsche Kreditbank
Gut	Envivas
Gut	fidor Bank
Gut	Ford Bank
Gut	GEFA BANK
Gut	Generali

Urteil	Unternehmen
Gut	GHV VERSICHERUNG
Gut	Gothaer
Gut	Hamburger Feuerkasse
Gut	Hanseatic Bank
Gut	helvetia
Gut	HUK24
Gut	ING
Gut	InterRisk
Gut	KS/Auxilia
Gut	L-Bank
Gut	LBS Nord
Gut	LV 1871
Gut	Mannheimer
Gut	Mecklenburgische Versicherung
Gut	Mercedes-Benz Bank
Gut	Mobilize Financial Service (RCI Banque)
Gut	MVK Versicherung
Gut	neue leben
Gut	NRW.BANK
Gut	PSD Banken
Gut	R+V
Gut	RheinLand Versicherungen
Gut	ROLAND Rechtsschutz
Gut	SDK
Gut	SIGNAL IDUNA
Gut	start.bausparkasse
Gut	TravelSecure
Gut	Volkswagen Financial Services
Gut	WGV
Gut	Wüstenrot Bausparkasse
Gut	Zurich

alphabetische Sortierung; Quelle: ServiceValue



FOCUS MONEY
HÖCHSTE SOZIALE VERANTWORTUNG

GLEICHBERECHTIGUNG:
 CSR hat viele Facetten. Dazu zählt auch die Gleichstellung der Geschlechter im Unternehmen

Sozial verantwortliches Handeln

Corporate Social Responsibility (CSR) gehört zum guten Unternehmenston. Viele Unternehmerinnen und Unternehmer verstehen es als ihre moralische Verpflichtung, einen positiven Beitrag zu leisten – sei es zum Wohle der Gesellschaft, der Belegschaft oder der Umwelt. Ein Beispiel ist die Gleichstellung der Geschlechter. Eine Studie ergab, dass knapp zwei Drittel der Finanzdienst-

leister derzeit in Maßnahmen investieren, um den Frauenanteil in Führungspositionen zu steigern.

Aus Sicht der Studienteilnehmer sind in dieser Kategorie 33 Anbieter „sehr gut“ aufgestellt – darunter 18 Banken. Die beste Bewertung erhält allerdings eine Assekuranz: der Versicherer im Raum der Kirchen (VRK). Dahinter rangieren Norisbank, Triodos Bank und GEFA Bank.

Urteil	Unternehmen
Sehr Gut	1822direkt
Sehr Gut	Adam Riese
Sehr Gut	apoBank (Deutsche Apotheker- und Ärztekasse)
Sehr Gut	Bank of Scotland
Sehr Gut	Bausparkasse Schwäbisch Hall
Sehr Gut	BBBank
Sehr Gut	BKM – Bausparkasse Mainz
Sehr Gut	comdirect
Sehr Gut	Commerzbank
Sehr Gut	Consorsbank
Sehr Gut	DEGUSSA BANK
Sehr Gut	Deutsche Bausparkasse Badenia
Sehr Gut	DEVK
Sehr Gut	DFV Deutsche Familienversicherung
Sehr Gut	DKB – Deutsche Kreditbank
Sehr Gut	EthikBank
Sehr Gut	GEFA BANK
Sehr Gut	HUK-COBURG
Sehr Gut	HypoVereinsbank
Sehr Gut	KfW Bank
Sehr Gut	L-Bank

Urteil	Unternehmen
Sehr Gut	LBS Bayern
Sehr Gut	LV 1871
Sehr Gut	MVK Versicherung
Sehr Gut	neue leben
Sehr Gut	norisbank
Sehr Gut	NRW.BANK
Sehr Gut	ROLAND Rechtsschutz
Sehr Gut	Sparkassen
Sehr Gut	SwissLife
Sehr Gut	Triodos Bank
Sehr Gut	Versicherer im Raum der Kirchen (VRK)
Sehr Gut	WWK
Gut	ADAC Versicherungen
Gut	ADVOCARD
Gut	Allianz
Gut	Allianz Direct
Gut	Alte Oldenburger
Gut	ARAG
Gut	AXA
Gut	BHW Bausparkasse
Gut	BMW Bank
Gut	CONCORDIA

Urteil	Unternehmen
Gut	CosmosDirekt
Gut	Debeka
Gut	die Bayerische
Gut	DIE HAFTPFLICHTKASSE
Gut	Die Stuttgarter
Gut	ERGO
Gut	Europ Assistance
Gut	GLS Bank
Gut	GVO
Gut	Hannoversche
Gut	Hanseatic Bank
Gut	helvetia
Gut	HUK24
Gut	IDEAL Versicherung
Gut	ING
Gut	INTER
Gut	KS/Auxilia
Gut	LBS Nord
Gut	LBS Südwest
Gut	LVM Versicherung
Gut	Mannheimer
Gut	MÜNCHENER VEREIN
Gut	netbank
Gut	Opel Bank
Gut	Provincial Versicherungsgruppe
Gut	PSD Banken
Gut	R+V
Gut	R+V24
Gut	SIGNAL IDUNA
Gut	SIGNAL IDUNA Bauspar
Gut	SKG BANK
Gut	Sparda-Banken
Gut	start:bausparkasse
Gut	SV Sparkassenversicherung
Gut	SWK Bank
Gut	TARGOBANK
Gut	TravelSecure
Gut	UmweltBank
Gut	Verti Versicherung
Gut	VGH Versicherungen
Gut	Volks- u./o. Raiffeisenbanken
Gut	Württembergische
Gut	Würzburger
Gut	Wüstenrot Bausparkasse
Gut	Zurich

alphabetische Sortierung; Quelle: ServiceValue

FOCUS MONEY
HÖCHSTE ÖKONOMISCHE NACHHALTIGKEIT

Ökonomische Nachhaltigkeit

Die ökonomische Nachhaltigkeit hat das Ziel, die Wirtschaftlichkeit zu verbessern und gleichzeitig die Umwelt sowie die Ressourcen zu schonen. Das kann zum Beispiel bedeuten, dass ein Finanzdienstleister mit lokal operierenden Instituten zusammenarbeitet und so die Region stärkt. 101



GUT WIRTSCHAFTEN: Gewinnmaximierung darf nicht das einzige Ziel sein

Unternehmen machen das aus Kundensicht überdurchschnittlich gut. Dazu zählen sowohl Branchenriesen wie Allianz, HUK-Coburg und Arag als auch kleinere Player wie die Haftpflichtkasse, die SWK Bank oder Signal Iduna Bauspar.

Hier erzielen die Finanzdienstleister erneut die höchste Durchschnittsbewertung. Allerdings verlieren Banken, Bausparkassen und Versicherer leicht.

Urteil	Unternehmen
Sehr Gut	1822direkt
Sehr Gut	ADAC Versicherungen
Sehr Gut	ADVOCARD
Sehr Gut	Allianz
Sehr Gut	Alte Leipziger
Sehr Gut	Alte Oldenburger
Sehr Gut	ARAG
Sehr Gut	Bausparkasse Schwäbisch Hall
Sehr Gut	BavariaDirekt
Sehr Gut	BKM – Bausparkasse Mainz
Sehr Gut	Consorsbank
Sehr Gut	CosmosDirekt
Sehr Gut	Debeka Bausparkasse
Sehr Gut	DIE HAFTPFLICHTKASSE
Sehr Gut	Die Stuttgarter
Sehr Gut	Envivas
Sehr Gut	EthikBank
Sehr Gut	Generali
Sehr Gut	HUK24
Sehr Gut	HUK-COBURG
Sehr Gut	HypoVereinsbank
Sehr Gut	INTER
Sehr Gut	InterRisk
Sehr Gut	LBS Bayern
Sehr Gut	LBS Nord
Sehr Gut	LBS Südwest
Sehr Gut	MVK Versicherung
Sehr Gut	Provinzial Versicherungsgruppe
Sehr Gut	PSD Banken
Sehr Gut	R+V24
Sehr Gut	RheinLand Versicherungen
Sehr Gut	SDK
Sehr Gut	SIGNAL IDUNA Bauspar
Sehr Gut	SKG BANK
Sehr Gut	start:bausparkasse

Urteil	Unternehmen
Sehr Gut	SwissLife
Sehr Gut	SWK Bank
Sehr Gut	UKV (Union Krankenversicherung)
Sehr Gut	Versicherer im Raum der Kirchen (VRK)
Sehr Gut	Versicherungskammer Bayern
Sehr Gut	Volkswagen Financial Services
Sehr Gut	WGV
Sehr Gut	WWK
Gut	AdmiralDirekt
Gut	Allianz Direct
Gut	Alte Leipziger Bauspar
Gut	Ammerländer Versicherung
Gut	AXA
Gut	Barmenia
Gut	BBBank
Gut	BHW Bausparkasse
Gut	BMW Bank
Gut	Canada Life
Gut	comdirect
Gut	CONCORDIA
Gut	Condor Versicherungen
Gut	DBV
Gut	Debeka
Gut	DEGUSSA BANK
Gut	Deutsche Bausparkasse Badenia
Gut	DEVK
Gut	DKB – Deutsche Kreditbank
Gut	DKV
Gut	ERGO
Gut	Europ Assistance
Gut	FCA Bank (Fiat, Alfa Romeo)
Gut	GHV VERSICHERUNG
Gut	Gothaer

Urteil	Unternehmen
Gut	HDI
Gut	helvetia
Gut	Honda Bank
Gut	ING
Gut	KfW Bank
Gut	KS/Auxilia
Gut	LBS Saar
Gut	LBS Schleswig-Holstein-Hamburg
Gut	LBS West
Gut	LV 1871
Gut	LVM Versicherung
Gut	Mannheimer
Gut	Mecklenburgische Versicherung
Gut	Mobilize Financial Service (RCI Banque)
Gut	MÜNCHENER VEREIN
Gut	neue leben
Gut	norisbank
Gut	Postbank
Gut	Santander Bank
Gut	SIGNAL IDUNA
Gut	Sparda-Banken
Gut	SV SparkassenVersicherung
Gut	TARGOBANK
Gut	Triodos Bank
Gut	UmweltBank
Gut	uniVersa
Gut	VGH Versicherungen
Gut	VHV Versicherungen
Gut	VOLKSWOHL BUND
Gut	Württembergische
Gut	Würzburger
Gut	Wüstenrot Bausparkasse
Gut	Zurich

alphabetische Sortierung; Quelle: ServiceValue

Ökologische Nachhaltigkeit

Das Interesse der Kunden an nachhaltigen Finanzprodukten steigt – fast 30 Prozent sind sogar bereit, dafür einen Aufpreis zu bezahlen. Banken setzen nun auf recycelbare Kreditkarten, pflanzen Bäume und investieren das Geld ihrer Kunden in Nachhaltigkeitsprojekte. Versicherer fördern E-Mobilität oder belohnen Kunden, wenn sie nach einem Schadensfall bei der Wiederbeschaffung des Hausrats auf „grüne“ Produkte zurückgreifen. Nach Ansicht ihrer Kunden haben viele Anbieter hier aber noch Luft nach oben: Wie schon in den Vorjahren bleibt die ökologische Nachhaltigkeit die Kategorie mit den niedrigsten Scores. Immerhin legen die Versicherer ordentlich zu (59,8) und die Bausparkassen verzeichnen einen leichten Zuwachs (59,5). Mit 63,1 Indexpunkten schneiden die Banken am besten ab, verlieren im Vergleich zum Vorjahr aber deutlich.

Wer bereits heute den ökologischen Dreh raushat, zeigt das Ranking rechts. Ganz oben dabei: Umweltbank, Volks- u./o. Raiffeisenbanken und Norisbank.



GANZHEITLICHER ANSATZ: Viele Finanzdienstleister bieten Kreditkarten & Co. aus recyceltem Material an



Urteil	Unternehmen
Sehr Gut	1822direkt
Sehr Gut	ADAC Versicherungen
Sehr Gut	Adam Riese
Sehr Gut	Allianz
Sehr Gut	BBBank
Sehr Gut	BD24 Berlin Direkt Versicherung
Sehr Gut	BKM – Bausparkasse Mainz
Sehr Gut	comdirect
Sehr Gut	Commerzbank
Sehr Gut	CONCORDIA
Sehr Gut	Consorsbank
Sehr Gut	CosmosDirekt
Sehr Gut	DEGUSSA BANK
Sehr Gut	DEVK
Sehr Gut	DFV Deutsche Familienversicherung
Sehr Gut	die Bayerische
Sehr Gut	Die Stuttgarter
Sehr Gut	ERGO
Sehr Gut	Europ Assistance
Sehr Gut	fidor Bank
Sehr Gut	HypoVereinsbank
Sehr Gut	LVM Versicherung
Sehr Gut	norisbank
Sehr Gut	Opel Bank
Sehr Gut	PSD Banken
Sehr Gut	R+V24
Sehr Gut	RheinLand Versicherungen
Sehr Gut	SKG BANK
Sehr Gut	Sparda-Banken
Sehr Gut	Sparkassen
Sehr Gut	SwissLife
Sehr Gut	SWK Bank
Sehr Gut	TARGOBANK
Sehr Gut	TravelSecure
Sehr Gut	UmweltBank
Sehr Gut	Versicherer im Raum der Kirchen (VRK)
Sehr Gut	Volks- u./o. Raiffeisenbanken
Sehr Gut	Würzburger
Sehr Gut	WWK
Gut	AdmiralDirekt
Gut	ADVOCARD
Gut	Allianz Direct
Gut	ALLRECHT
Gut	Alte Leipziger

Urteil	Unternehmen
Gut	Alte Oldenburger
Gut	Ammerländer Versicherung
Gut	apoBank (Deutsche Apotheker- und Ärztebank)
Gut	ARAG
Gut	Bank of Scotland
Gut	Barmenia
Gut	BarmeniaDirekt
Gut	Bausparkasse Schwäbisch Hall
Gut	BGV Badische Versicherungen
Gut	FCA Bank (Fiat, Alfa Romeo)
Gut	Ford Bank
Gut	GLS Bank
Gut	Hamburger Feuerkasse
Gut	Hannoversche
Gut	Hanseatic Bank
Gut	helvetia
Gut	Honda Bank
Gut	HUK24
Gut	HUK-COBURG
Gut	InterRisk
Gut	KfW Bank
Gut	KS/Auxilia
Gut	LBS Nord
Gut	LBS Saar
Gut	LBS Schleswig-Holstein-Hamburg
Gut	Mannheimer
Gut	Mecklenburgische Versicherung
Gut	Mercedes-Benz Bank
Gut	MKG Bank
Gut	Mobilize Financial Service (RCI Banque)
Gut	MVK Versicherung
Gut	neue leben
Gut	Postbank
Gut	Provinzial Versicherungsgruppe
Gut	PSA-Bank (Peugeot, Citroën)
Gut	SIGNAL IDUNA Bauspar
Gut	start:bausparkasse
Gut	SV Sparkassenversicherung
Gut	TravelProtect
Gut	Triodos Bank
Gut	URV – Union Reiseversicherung
Gut	VGH Versicherungen
Gut	Volkswagen Financial Services
Gut	Württembergische

alphabetische Sortierung; Quelle: ServiceValue



**GEKOMMEN,
UM ZU BLEIBEN:**
Unternehmen, die ein
motivierendes
Arbeitsumfeld bieten,
punkten bei ihrer
Belegschaft

FOCUS MONEY
**NACH-
HALTIGSTE
MITARBEITER-
ORIENTIERUNG**

Nachhaltige Mitarbeiterorientierung

„Ein Unternehmen ist nur so gut wie seine Mitarbeiter und ihre Passion dafür, etwas zu erschaffen“, wird Tesla-Chef Elon Musk zitiert. Dafür aber müssen sich die Mitarbeiter auch wohlfühlen im Unternehmen. Eine nachhaltige Mitarbeiterorientierung geht auf die Bedürfnisse des Personals ein. Laut Studienteilnehmern gelingt das 39 Finanzdienstleistern „sehr gut“. 53 bekommen immerhin ein „Gut“. Im Vergleich zum Vorjahr halten die Branchen ihr hohes Niveau. SwissLife, Allianz und die Sparkassen punkten am stärksten.

Urteil	Unternehmen
Sehr Gut	ADAC Versicherungen
Sehr Gut	ADVOCARD
Sehr Gut	Allianz
Sehr Gut	BD24 Berlin Direkt Versicherung
Sehr Gut	Consorsbank
Sehr Gut	CosmosDirekt
Sehr Gut	Debeka Bausparkasse
Sehr Gut	DEVK
Sehr Gut	Die Stuttgarter
Sehr Gut	DKB – Deutsche Kreditbank
Sehr Gut	Envivas
Sehr Gut	ERGO
Sehr Gut	EthikBank
Sehr Gut	HUK-COBURG
Sehr Gut	HypoVereinsbank
Sehr Gut	KS/Auxilia
Sehr Gut	L-Bank
Sehr Gut	LVM Versicherung
Sehr Gut	Mercedes-Benz Bank
Sehr Gut	neue leben
Sehr Gut	norisbank
Sehr Gut	Provinzial Versicherungsgruppe
Sehr Gut	PSA-Bank (Peugeot, Citroën)
Sehr Gut	R+V

Urteil	Unternehmen
Sehr Gut	R+V24
Sehr Gut	ROLAND Rechtsschutz
Sehr Gut	SDK
Sehr Gut	SIGNAL IDUNA Bauspar
Sehr Gut	Sparkassen
Sehr Gut	SV SparkassenVersicherung
Sehr Gut	SwissLife
Sehr Gut	Toyota Kreditbank
Sehr Gut	uniVersa
Sehr Gut	VGH Versicherungen
Sehr Gut	Württembergische
Sehr Gut	Würzburger
Sehr Gut	Wüstenrot Bausparkasse
Sehr Gut	WWK
Sehr Gut	Zurich
Gut	1822direkt
Gut	Adam Riese
Gut	Allianz Direct
Gut	Alte Oldenburger
Gut	ARAG
Gut	AXA
Gut	Bank of Scotland
Gut	BarmeniaDirekt
Gut	Bausparkasse Schwäbisch Hall

Urteil	Unternehmen
Gut	BBBank
Gut	BHW Bausparkasse
Gut	BMW Bank
Gut	comdirect
Gut	Commerzbank
Gut	CONCORDIA
Gut	Creditplus Bank
Gut	Debeka
Gut	DFV Deutsche Familienversicherung
Gut	die Bayerische
Gut	Europ Assistance
Gut	fidor Bank
Gut	Generali
Gut	GEV Grundeigentümer-Versicherung
Gut	GHV VERSICHERUNG
Gut	Gothaer
Gut	Hamburger Feuerkasse
Gut	Hanseatic Bank
Gut	HanseMerkur
Gut	HUK24
Gut	ING
Gut	INTER
Gut	Janitos
Gut	KfW Bank
Gut	KRAVAG
Gut	LBS Bayern
Gut	LBS Nord
Gut	LBS West
Gut	Mannheimer
Gut	Mecklenburgische Versicherung
Gut	MÜNCHENER VEREIN
Gut	NRW.BANK
Gut	NÜRNBERGER
Gut	Opel Bank
Gut	SIGNAL IDUNA
Gut	Sparda-Banken
Gut	start:bausparkasse
Gut	SWK Bank
Gut	TARGOBANK
Gut	TravelSecure
Gut	Triodos Bank
Gut	UmweltBank
Gut	Volks- u./o. Raiffeisenbanken
Gut	WGV

alphabetische Sortierung; Quelle: ServiceValue

Nachhaltige Kundenorientierung

Den Kunden erfolgreich gelockt, Vertrag abgeschlossen und dann jegliche Bemühungen einstellen? So werden Unternehmen ihre Kunden schnell wieder los. Wer sie langfristig an sich binden möchte, sollte ihre Bedürfnisse identifizieren und auf sie eingehen. Zu den No-Gos gehören lange Reaktions- und Wartezeiten und das Ignorieren von Kundenbeschwer-



den. Sind Berater online und offline schnell zu erreichen, steigert das Kundenzufriedenheit und Kundenbindung. Die Mehrheit der Finanzdienstleister hat das grundsätzlich verstanden. Auf hohem Niveau verbessern sich hier Banken und Versi-

cherer im Vergleich zum Vorjahr. Die Bausparkassen verlieren etwas an Boden. Insgesamt schaffen es 95 Anbieter ins Ranking. Den Bestwert erreicht wie bereits 2021 Consorsbank. Auf den Plätzen folgen LBS Bayern und ADAC Versicherungen.

Urteil	Unternehmen
Sehr Gut	1822direkt
Sehr Gut	ADAC Versicherungen
Sehr Gut	Adam Riese
Sehr Gut	ADVOCARD
Sehr Gut	Allianz
Sehr Gut	Allianz Direct
Sehr Gut	BavariaDirekt
Sehr Gut	BD24 Berlin Direkt Versicherung
Sehr Gut	BKM – Bausparkasse Mainz
Sehr Gut	comdirect
Sehr Gut	Commerzbank
Sehr Gut	Consorsbank
Sehr Gut	CosmosDirekt
Sehr Gut	Creditplus Bank
Sehr Gut	Debeka
Sehr Gut	DEGUSSA BANK
Sehr Gut	DEVK
Sehr Gut	Envivas
Sehr Gut	ERGO
Sehr Gut	Ford Bank
Sehr Gut	GEFA BANK
Sehr Gut	Generali
Sehr Gut	Gothaer
Sehr Gut	HALLESCHE
Sehr Gut	Hamburger Feuerkasse
Sehr Gut	HUK24
Sehr Gut	HUK-COBURG
Sehr Gut	HypoVereinsbank
Sehr Gut	Hyundai Capital Bank Europe
Sehr Gut	LBS Bayern
Sehr Gut	LVM Versicherung
Sehr Gut	Mobilize Financial Service (RCI Banque)

Urteil	Unternehmen
Sehr Gut	NRW.BANK
Sehr Gut	Opel Bank
Sehr Gut	Provincial Versicherungsgruppe
Sehr Gut	SDK
Sehr Gut	SIGNAL IDUNA
Sehr Gut	Sparkassen
Sehr Gut	SV SparkassenVersicherung
Sehr Gut	SwissLife
Sehr Gut	SWK Bank
Sehr Gut	TARGOBANK
Sehr Gut	UKV (Union Krankenversicherung)
Sehr Gut	Versicherer im Raum der Kirchen (VRK)
Sehr Gut	VHV Versicherungen
Sehr Gut	WGV
Sehr Gut	Württembergische
Sehr Gut	Würzburger
Sehr Gut	WWK
Gut	Ammerländer Versicherung
Gut	AXA
Gut	Bank of Scotland
Gut	Bausparkasse Schwäbisch Hall
Gut	BHW Bausparkasse
Gut	BMW Bank
Gut	CONCORDIA
Gut	Debeka Bausparkasse
Gut	DFV Deutsche Familienversicherung
Gut	die Bayerische
Gut	Die Continentale
Gut	DIE HAFTPFLICHTKASSE
Gut	Die Stuttgarter

Urteil	Unternehmen
Gut	DKV
Gut	Europ Assistance
Gut	FCA Bank (Fiat, Alfa Romeo)
Gut	fidor Bank
Gut	GHV VERSICHERUNG
Gut	Hanseatic Bank
Gut	IDEAL Versicherung
Gut	ING
Gut	INTER
Gut	Janitos
Gut	KfW Bank
Gut	L-Bank
Gut	LBS West
Gut	LV 1871
Gut	Mannheimer
Gut	Mecklenburgische Versicherung
Gut	Mercedes-Benz Bank
Gut	MÜNCHENER VEREIN
Gut	norisbank
Gut	R+V
Gut	R+V24
Gut	ROLAND Rechtsschutz
Gut	SIGNAL IDUNA Bauspar
Gut	SKG BANK
Gut	Sparda-Banken
Gut	UmweltBank
Gut	uniVersa
Gut	URV – Union Reiseversicherung
Gut	VGH Versicherungen
Gut	Volks- u./o. Raiffeisenbanken
Gut	Volkswagen Financial Services
Gut	Wüstenrot Bausparkasse
Gut	Zurich

alphabetische Sortierung; Quelle: ServiceValue