

DOKUMENTATION

Test: Finanzprodukte des Jahres 2022



„Mehr Transparenz – mehr Kundennähe“

Hamburg, 14. April 2022

UNTERNEHMEN KONTAKT

DEUTSCHES INSTITUT
FÜR SERVICE-QUALITÄT



Dorotheenstraße 48
22301 Hamburg
Fon: 040 27 88 91 48 11
Fax: 040 27 88 91 48 91
m.hamer@disq.de
www.disq.de

Markus Hamer
Geschäftsführender
Gesellschafter

DEUTSCHES INSTITUT
FÜR SERVICE-QUALITÄT



Dorotheenstraße 48
22301 Hamburg
Fon: 040 27 88 91 48 12
Fax: 040 27 88 91 48 91
b.moeller@disqmedia.de
www.disq.de

Bianca Möller
Geschäftsführerin
DISQ Media

Fotoquellen: Oliver Görnandt-Schade (2), Getty Images/Wavebreakmedia

Sitz	Hamburg
Gründung	Juni 2006
Ziele	Transparenz schaffen; Verbesserung der Servicequalität in Deutschland
Status	Privatwirtschaftliches Institut (ohne öffentliche Zuschüsse), verbraucherorientiert, unabhängig (keine Studien im Auftrag von Unternehmen)
Ausrichtung	Mediendienstleister für TV-Sender sowie Publikums- und Fachpresse
Aufgabenfeld	Durchführung von Mystery-Shopping-Studien, Tests und Kundenbefragungen auf Basis standardisierter, objektiver und aktueller Marktforschungsmethodik
Mitarbeiter	Expertenteam aus Ökonomen, Soziologen und Psychologen sowie über 2.000 geschulte Testerinnen und Tester in ganz Deutschland
Beirat	Vorsitz: Brigitte Zypries / Bundesministerin a. D. (Wirtschaft und Justiz) Jochen Dietrich / Journalist, Experte ntv Wirtschaftsmagazine Marianne Voigt / Unternehmerin, Aufsichtsrätin
Verantwortung	Partnerschaft mit myclimate, Auszeichnung für Klimaneutralität

Inhaltsverzeichnis

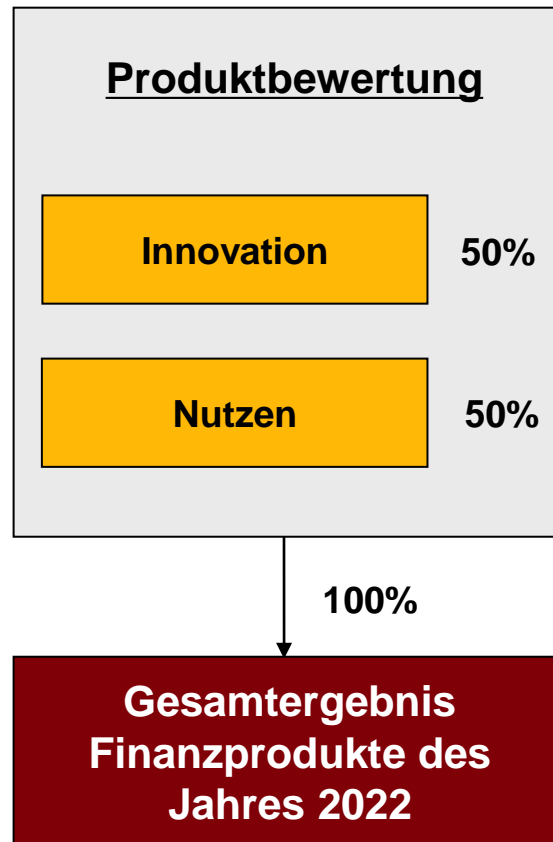
	Seite
1. Zahlen und Fakten zur Studie	5
2. Gesamtergebnis	7
3. Ausgezeichnete Produkte	8
4. Methodik	13
5. Anhang	15

1. Zahlen und Fakten zur Studie

Studienumfang	18 Finanzprodukte
Studienzeitraum	November 2021 bis März 2022
Unternehmensanfrage	242 Institute wurden durch eine Pressestellenanfrage zu ihren innovativen Produkten kontaktiert, je Anbieter war die Anzahl der Einreichungen nicht begrenzt
Studienkonzeption und Auswertung	In Zusammenarbeit mit den Finanzexperten Carola Ferstl, Wirtschaftsjournalistin, und Prof. Dr. Sven Christiansen, Brand-University (Hamburg) und Geschäftsführer Institut für Quantitative Finanzanalyse
Produktbewertung	Umfassende Bewertung von Finanzprodukten im Hinblick auf <ul style="list-style-type: none">■ Innovation (z. B. neue Produkte, neue Produktbausteine/Bereiche, Produkterweiterungen, Einbindung fortschrittlicher Technologien)■ Nutzen (z. B. für den Endkunden, Unternehmen, Vertrieb)

1. Zahlen und Fakten zur Studie

Bewertungskriterien und Gewichtungen



2. Gesamtergebnis

Gesamtergebnis Finanzprodukte des Jahres 2022*

Preisträger (alphabetisch)	Produktname
1822direkt	Budget- und Immorechner der 1822direkt
BHW Bausparkasse	BHW KlimaDarlehen
Consorsbank	Gini Pay Connect
Hamburger Sparkasse	Haspa BaufinanzFinder
Interhyp	Interhyp Home
PSA Bank Deutschland	PSA Bank Online Financing
quirion AG/ Quirin Privatbank AG	quirion-Gutscheinkarten (ETF-Anlage im Supermarkt)
Sparda-Bank Hamburg	Sparda Klimakredit
Triodos Bank	Triodos Impact Portfolio

* Ausgezeichnet wurden Finanzprodukte, die in der Bewertung mindestens 70,0 Punkte erreicht haben und somit mindestens im guten Bereich eingeordnet wurden.
100,0 - 80,0 Punkte = sehr gut; 79,9 - 70,0 Punkte = gut; 69,9 - 60,0 Punkte = befriedigend; 59,9 - 40,0 Punkte = ausreichend; 39,9 - 0,0 Punkte = mangelhaft

3. Ausgezeichnete Produkte

1822direkt

- Produkt: Budget- und Immorechner der 1822direkt
- Kurzbeschreibung: Es wird immer schwieriger die passende und finanzierbare Immobilie zu finden. Kamen früher im Prinzip nur die angrenzenden Gegenden in Frage, wird zunehmend immer mehr auf weiter entfernte Gebiete zurückgegriffen. Hier wird es für den Privatkunden schwierig, alle Preise im Blick zu haben. Mit dem neuen Rechner kann sich jedoch der potenzielle Immobilienkäufer schnell informieren, wie hoch der Quadratmeterpreis an einer einzelnen Adresse ist und welche Wohnungsgröße er sich dort leisten kann.

BHW Bausparkasse

- Produkt: BHW KlimaDarlehen
- Kurzbeschreibung: Das Produkt bietet Verbrauchern ein Instrument zur Finanzierung energetischer Modernisierungen und hilft damit, den CO²-Ausstoß bei Wohngebäuden effektiv zu reduzieren. Das BHW KlimaDarlehen bietet zudem rabattierte Konditionen und einen schlanken Prozess, um Kunden in ihrem nachhaltigen Handeln zu unterstützen.

3. Ausgezeichnete Produkte

Consorsbank

- Produkt: Gini Pay Connect
- Kurzbeschreibung: Das Produkt verbindet als erster Kooperationspartner die Banken mit der Versicherungswelt und ermöglichen Versicherten, Arztrechnungen in der Versicherungs-App einzureichen und per Schnittstelle nahtlos und ohne manuelles Abtippen direkt zu bezahlen.

Hamburger Sparkasse

- Produkt: Haspa BaufinanzFinder
- Kurzbeschreibung: Die Haspa wird vom Produkt- zum Lösungsanbieter. Kundinnen und Kunden können ihre Baufinanzierung von oder über die Haspa abschließen. So bekommt wirklich nahezu jeder die passende Lösung. Die Markttransparenz wird über den Finanzmarktplatz "BaufiSmart" hergestellt.

3. Ausgezeichnete Produkte

Interhyp

- Produkt: Interhyp Home
- Kurzbeschreibung: Home ist die größte digitale Plattform rund um das eigene Zuhause. Kunden, Berater, Vermittler und Kreditgeber kommen gemeinsam an diesem digitalen Ort zusammen. Die Plattform baut so Zugangsbarrieren beim Immobilienerwerb weiter ab und beschleunigt den Baufinanzierungsprozess für alle Beteiligten, allen voran beim Endkunden oder bei der Endkundin.

PSA Bank Deutschland

- Produkt: PSA Bank Online Financing
- Kurzbeschreibung: Die einzige Onlineplattform in Deutschland, die es Autohändlern erlaubt Bestandsfahrzeuge (Neu- & Vorführwagen) mit individuellen KM-Leasingangeboten anzubieten. Kunden können diese KM-Leasingverträge über die neu entwickelte PSA Bank Online Financing Plattform direkt und vollständig online abschließen.

3. Ausgezeichnete Produkte

quirion AG/ Quirin Privatbank AG

- Produkt: quirion-Gutscheinkarten (ETF-Anlage im Supermarkt)
- Kurzbeschreibung: Erstmals können Verbraucher Geldanlage im Supermarkt starten. Die quirion-Gutscheinkarten können in bundesweit 3.600 EDEKA-Filialen erworben und danach auf einem quirion-Depot eingelöst werden. Das ist in dieser Form einzigartig in Deutschland, damit ist quirion der erste Robo-Advisor, der eine digitale Vermögensverwaltung mit ETF im Supermarkt anbietet.

Sparda-Bank Hamburg

- Produkt: Sparda Klimakredit
- Kurzbeschreibung: Nachhaltige Modernisierungsmaßnahmen bei Bestandsimmobilien sind oftmals nicht nur die Voraussetzung für die Erfüllung gesetzlicher Vorgaben. Sie leisten gleichzeitig einen wichtigen Beitrag für den Umwelt- und Klimaschutz und unterstützen in den meisten Fällen darüber hinaus die Senkung von Betriebskosten sowie den langfristigen Werterhalt der eigenen Immobilie. Im Vergleich mit dem klassischen Renovierungsdarlehen ist der Sparda Klimakredit mit einem Zinsrabatt von 0,5 Prozent ausgestattet. Nutzer erhalten zusätzlich einen weiteren Zinsabschlag in Höhe von 0,1 Prozent und viele weitere Vorteile.

3. Ausgezeichnete Produkte

Triodos Bank

- Produkt: Triodos Impact Portfolio
- Kurzbeschreibung: Erste digitale Vermögensverwaltung in Deutschland, die einen Mikrofinanzfonds integriert und auf Artikel 9-Fonds (EU-Transparenzverordnung) basiert. Neue Maßstäbe mit Blick auf Reporting und Transparenz: Anlegerinnen und Anleger können durch einzigartiges Impact-Reporting auch die sozial-ökologische Wirkung ihrer Investitionen verfolgen. Über die gebündelten Investments verschiedener Impact Fonds lenkt das Impact Portfolio Kapitalströme zu ausgewählten Unternehmen, Einrichtungen und staatlichen Emittenten und ermöglicht diesen somit die Einführung von Nachhaltigkeitsrichtlinien und die Erzielung konkreter nachhaltiger Ergebnisse.

4. Methodik

Vorgehensweise

- Die Finanzprodukte wurden mittels offizieller Unternehmensanfrage erhoben, die an 242 Institute gestellt wurde.
- Abgefragt wurde z. B. eine Beschreibung des Produktes, der Leistungsinnovation sowie des Nutzens.
 - Produktbeschreibung: Welche Zielgruppe wird angesprochen? Welche Aspekte wurden verändert, optimiert, weiterentwickelt oder komplett neu entwickelt? Welchen Auslöser gab es für die Neuerung?
 - Innovation: Inwiefern unterscheidet sich das Produkt von bereits am Markt bestehenden Produkten? Wie hat oder wird das Produkt den Markt verändern?
 - Nutzen: Wie profitiert die Zielgruppe? Welchen Vorteil hat das Unternehmen?
- Es wurden 18 Produkte bis zum Teilnahmeschluss am 04.01.2022 eingereicht, die innerhalb des Zeitraums Januar 2021 bis Dezember 2022 auf dem deutschen Markt eingeführt wurden bzw. werden.

4. Methodik

Bewertung

- Die Produkte wurden zusammen mit den Finanzexperten Carola Ferstl, Wirtschaftsjournalistin, und Prof. Dr. Sven Christiansen, Brand-University (Hamburg) und geschäftsführender Gesellschafter am Institut für Quantitative Finanzanalyse in Kiel, eingehend geprüft, analysiert und bewertet.
- Zur Bewertung wurden zwei Kriterien herangezogen (Innovation und Nutzen), die jeweils auf einer Skala zwischen 0 und 100 Punkten gleichgewichtet bewertet wurden. Es wurden Produkte ausgezeichnet, die eine Gesamtpunktzahl von mindestens 70 Punkten erreichten und damit als gut oder besser eingeordnet wurden.*

* 100,0 - 80,0 Punkte = sehr gut; 79,9 - 70,0 Punkte = gut; 69,9 - 60,0 Punkte = befriedigend; 59,9 - 40,0 Punkte = ausreichend; 39,9 - 0,0 Punkte = mangelhaft

5. Anhang

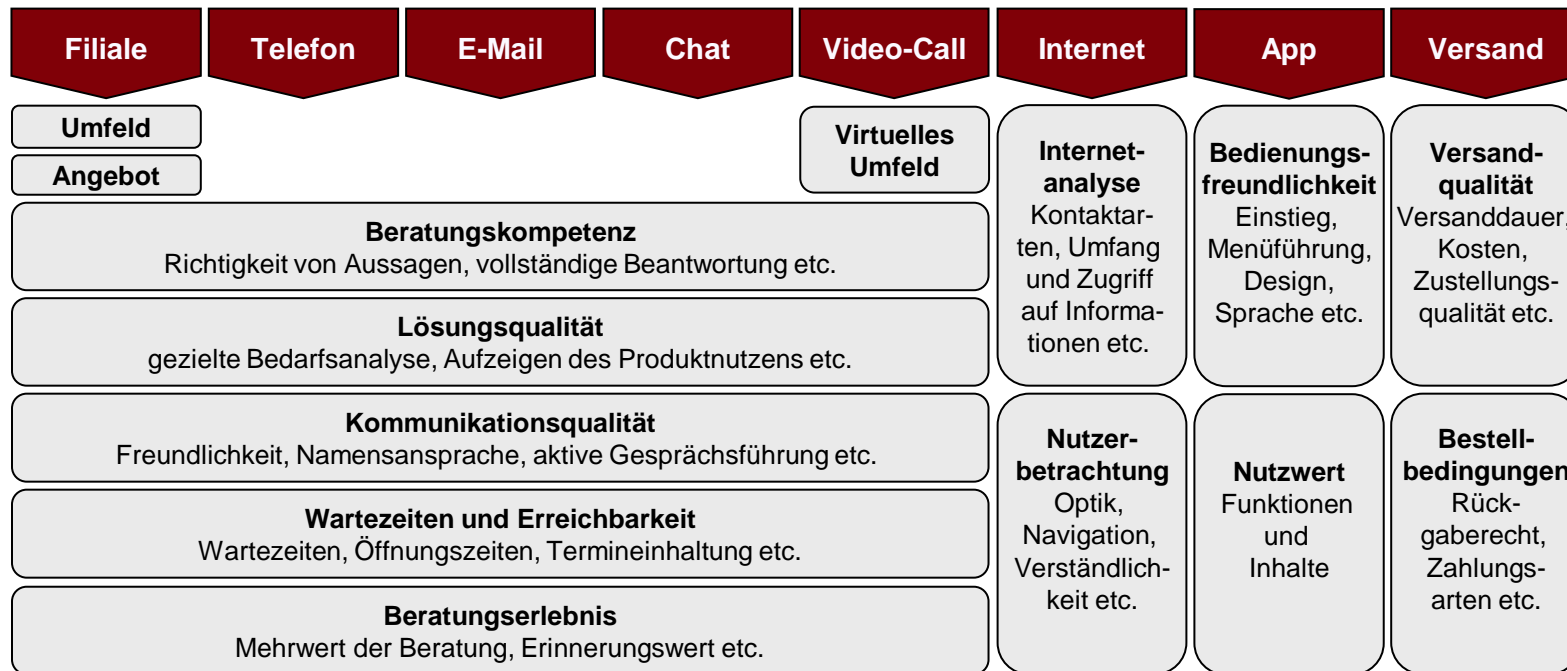
Service-tests

- **Ziel:** Analyse des Services und der Leistungen von Unternehmen aus Verbrauchersicht
- **Basis:** Standardisierte, objektiv nachprüfbare Messverfahren der SERVQUAL/SERVPERF-Methodik, Erweiterung des Modells um Erkenntnisse aus der Verhaltensökonomie
- **Analyse:** Mehrdimensionaler Ansatz; Berücksichtigung der für Kundinnen und Kunden relevanten Kontaktkanäle (Filiale vor Ort, Telefon, E-Mail und Kontaktformular, Online-Chat, App, Video-Call, Internetpräsenz der Unternehmen, Versand)
- **Verfahren:** Datenerhebung mithilfe von Mystery-Tests (= aktive, verdeckte Beobachtung durch geschulte Testerinnen und Tester, die als Kunden auftreten und nach einem festgelegten und standardisierten Kriterienkatalog vorgehen)
- **Mystery-Aktivitäten:** Testkäufe, Testberatungen, Testanrufe, Test-E-Mails, Test-Chats, Test-Video-Calls, Test-App-Analysen auf Basis streng definierter, branchenübergreifender Vorgaben hinsichtlich Fragebögen, Rollenspiele und Kundenprofile
- **Online-Service:** Qualitätsmessung anhand quantitativer Internetanalysen durch Expertenteam sowie Nutzerbetrachtungen durch geschulte Testerinnen und Tester

5. Anhang

Service-tests

Die Abbildung zeigt die Hauptkriterien der Servicetests mit wesentlichen Unterkriterien:



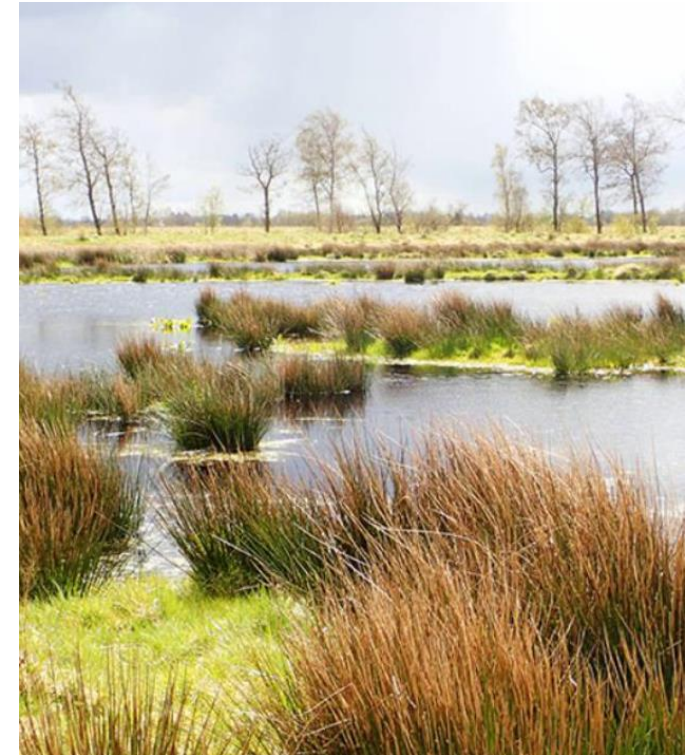
- Bewertungen basieren auf standardisierter Likert-Skala mit fünf Ausprägungen
- Einheitliche Überführung ermittelter Daten in ein Punktesystem (0 bis 100 Punkte)
- Einordnung der Werte in Qualitätssurteilsschema von „sehr gut“ bis „mangelhaft“

5. Anhang

Klimaneutralität – Auszeichnung myclimate



- Jährliche Berechnung des CO₂-Fußabdrucks des DISQ durch Umweltexperten von myclimate
- Regelmäßige Prüfung und Umsetzung weiterer CO₂-Reduktionsmaßnahmen
- Kompensation aller aktuell unvermeidbaren CO₂-Emissionen in einem Projekt zur Renaturierung des Königsmoores in Schleswig-Holstein
- Nachhaltigkeit als Teil der Unternehmenskultur
- Mehr dazu online unter: disq.de/klima



Aktuelles Projekt: Wiedervernässung von Hochmoorgrünland im Königsmoor in Schleswig-Holstein