

DOKUMENTATION

Test: Finanzprodukte des Jahres 2021



„Mehr Transparenz – mehr Kundennähe“

Hamburg, 14. April 2021

UNTERNEHMEN KONTAKT



Markus Hamer
Geschäftsführender
Gesellschafter

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



Bianca Möller
Geschäftsführerin
DISQ Media

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

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 Servicestudien, Tests und Kundenbefragungen auf Basis standardisierter, objektiver und aktueller Marktforschungsmethodik
Mitarbeiter	Expertenteam aus Ökonomen, Soziologen und Psychologen sowie über 2.000 geschulte Tester in ganz Deutschland
Beirat	Vorsitz: Brigitte Zypries / Bundesministerin a. D. (Wirtschaft und Justiz) Jochen Dietrich / ntv Nachrichtenfernsehen Marianne Voigt / Unternehmerin, Aufsichtsrat Prof. Peter Wippermann / Trendforscher

Inhaltsverzeichnis

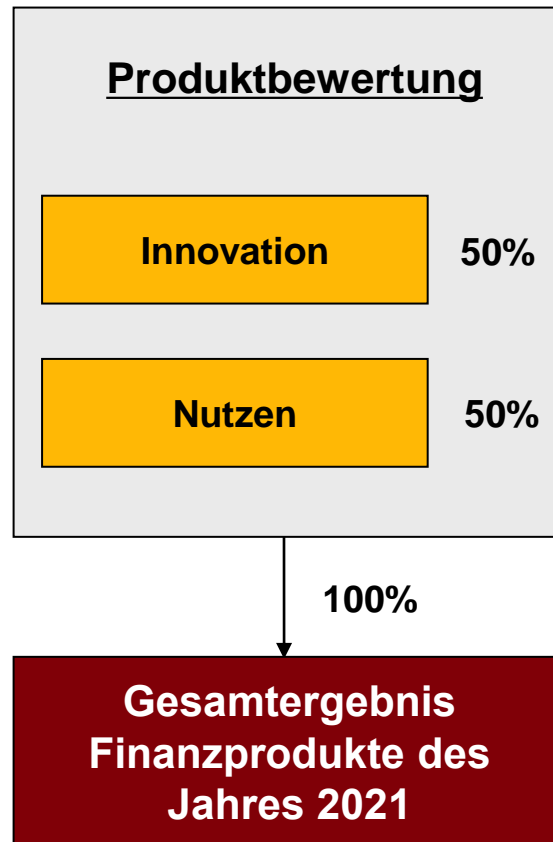
	Seite
1. Zahlen und Fakten zur Studie	5
2. Gesamtergebnis	7
3. Ausgezeichnete Produkte	8
4. Methodik	19
5. Anhang	21

1. Zahlen und Fakten zur Studie

Studienumfang	54 Finanzprodukte
Studienzeitraum	Januar bis März 2021
Unternehmensanfrage	245 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*	
Preisträger (alphabetisch)	Produktname
1822direkt	ImmoMaster der 1822direkt
BBBank	BBBank Immobilienportal
Berliner Sparkasse	Digitalisierungs-Check
BHW Bausparkasse	StimmtsoSparen
Creditweb	"MY HOME"
Degussa Bank	Digitaler Baufinanzierungs-Assistent
Deka Investment	Deka-Nachhaltigkeit Impact Aktien
Sparkasse Bremen	S-Rechnungssicherheit
Hamburger Sparkasse	Haspa Heimvorteil
Interhyp	Interhyp Home
NRW.Bank	NRW.Start-up akut
NRW.Bank	NRW.BANK.Universal Direkt
PSD Bank Hannover	Tiny Living
PSD Bank Nord	Kreditkarte
RCI Banque (Renault Bank, Nissan Bank)	Zwischenfinanzierung für Elektrofahrzeuge
Santander	Santander Protect Plus
Sparda-Bank Hessen	SpardaRückgabegarantie
Sparkasse Nürnberg	S-Privatsekretär einfacheinfach
Stadtsparkasse Düsseldorf	Digitalisierungsscheck
Targobank	Physisches Gold
Teambank	ratenkauf by easyCredit

* 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: ImmoMaster der 1822direkt
- Kurzbeschreibung: Bei diesem Produkt handelt es sich um einen digitalen Prozess zur Immobilienfinanzierung. Der Nutzer erhält bereits vor der Beratung ein umfangreiches Finanzierungskonzept inkl. Objektbewertung. Durch das Produkt wird ein Mehrwert für den Kunden geschaffen, da eine maßgeschneiderte und unkomplizierte Baufinanzierung ermöglicht wird. Die Integration dieser neuen Technologien führt zu einer Vereinfachung von Prozessen. Insgesamt gelingt damit eine gelungene Verzahnung von digitalen Prozessen und persönlicher Beratung.

BBBank

- Produkt: BBBank Immobilienportal
- Kurzbeschreibung: Das Portal bietet eine volldigitalisierte End-to-End Abschlussstrecke für Finanzierungen. Von einer Budgetplanung, über eine Immobiliensuche, der Berechnung der Finanzierung, dem Antrag und der digitalen Dokumenteneinreichung ist alles integriert. Das Portal ermöglicht einen Mehrwert durch Schnelligkeit und Bequemlichkeit bei der Entscheidungsvorbereitung.

3. Ausgezeichnete Produkte

Berliner Sparkasse

- Produkt: Digitalisierungs-Check
- Kurzbeschreibung: Durch das Produkt werden Lösungen aufgezeigt, wie das Kerngeschäft und der Geschäftsalltag mit digitalen Lösungen optimiert werden kann. Ein Digitalisierungsberater und exklusive Partnerangebote stehen zur Verfügung. Die Bank unterstützt mit dem Digitalisierungs-Check kleine und mittelständische Unternehmen bei der Digitalisierung. Es handelt sich hier dementsprechend um ein modernes Produkt mit Mehrwert für die Unternehmen und nachgelagert auch die Konsumenten.

BHW Bausparkasse

- Produkt: StimmtsoSparen
- Kurzbeschreibung: Die kostenlose Aufrundungsfunktion unterstützt Kunden beim Erreichen ihrer individuellen Sparziele. Die Abbuchungen vom Bankkonto werden aufgerundet, die Aufrundungsbeträge summiert und auf den Bausparvertrag übertragen. Es handelt sich um eine sinnvolle Möglichkeit mit einem hohen Nutzen für Konsumenten. Bereits mit kleinen Beträgen können Sparziele erreicht werden und das ohne Aufwand auf Seiten des Kunden.

3. Ausgezeichnete Produkte

Creditweb

- Produkt: "MY HOME"
- Kurzbeschreibung: Es handelt sich um eine digitale Plattform, welche bei der Suche, Bewertung und Finanzierung von Immobilien unterstützt. Das Produkt bietet somit eine gute Integration von verschiedenen Prozessen und einen Mehrwert aus Sicht der Kunden, da die Suche nach einer Immobilie mit der Baufinanzierung und zahlreichen Add-ons verknüpft wird.

Degussa Bank

- Produkt: Digitaler Baufinanzierungs-Assistent
- Kurzbeschreibung: Eine App dient dem Austausch zwischen Endkunde und Baufinanzierungsberater. Es werden dort alle notwendigen Formulare eingestellt. Dadurch wird der Prozess der Baufinanzierung für den Kunden vom Erstkontakt bis zur letzten Auszahlung transparent. Die App ermöglicht zudem eine Zeitersparnis im Prozess der Beantragung. Die neue Kommunikationsmöglichkeit ist insbesondere für die Smartphone-Generation interessant, da es auf gewohnte Vorgehensweisen zurückgreift. Auch eine Nutzung über den PC ist möglich.

3. Ausgezeichnete Produkte

Deka Investment

- Produkt: Deka-Nachhaltigkeit Impact Aktien
- Kurzbeschreibung: Mit Hilfe dieses Investmentfonds ist es für Privatanleger möglich, ihr Geld renditeorientiert anzulegen und die Erreichung der UN-Nachhaltigkeitsziele zu unterstützen. Neben den klassischen Kennziffern der Finanzanalyse werden zur Unternehmensauswahl ökologische und soziale Kriterien sowie wirkungsorientierte Aspekte berücksichtigt. Der Fonds zielt auf einen Markttrend ab und stiftet einen gesellschaftlichen Nutzen sowie Mehrwert für Anleger, denen neben Performance auch ökologische und ethische Richtlinien bei ihrer Geldanlage wichtig sind.

Hamburger Sparkasse

- Produkt: Haspa Heimvorteil
- Kurzbeschreibung: Die Hamburger Sparkasse vergibt eine objektunabhängige Finanzierungsbestätigung anhand der Kundenbonität. Es handelt sich hierbei um einen innovativen Ansatz, da die Finanzierung bereits vor der Besichtigung gesichert ist und eine sofortige Zusage an den Verkäufer erteilt werden kann. Der Kundennutzen ist in Bezug auf die Schnelligkeit gegeben, denn es erhöht sich unter Umständen die Chance, eine Immobilie zu erwerben.

3. Ausgezeichnete Produkte

Interhyp

- Produkt: Interhyp Home
- Kurzbeschreibung: Bei der digitalen Plattform können Kunden ihre Baufinanzierung selbst berechnen und die nächsten Schritte durch einen Berater oder Finanzvermittler mitverfolgen. Dadurch werden Kunden völlig neue Möglichkeiten eröffnet, sich digital und umfassend auf eine Baufinanzierung vorzubereiten. Zudem erhalten sie z. B. kostenlose, verbindliche Konditionsangebote inkl. automatisierten Vorschlägen zum besseren Einsatz von Eigenkapital oder Fördermitteln. Insgesamt wurde der Prozess der Beantragung durch das Portal deutlich verkürzt und ein Beitrag zur Digitalisierung im Finanzsektor geleistet.

3. Ausgezeichnete Produkte

NRW.Bank

- Produkt: NRW.Start-up akut
- Kurzbeschreibung: Das Produkt ermöglicht jungen Unternehmen mit guten, erfolgversprechenden Ideen schnelle, unbürokratische Hilfe, wenn diese nachweislich von den Auswirkungen der Corona-Krise betroffen sind. Dadurch soll die Liquidität von Start-ups innerhalb eines kurzen Zeitraums wiederhergestellt und so ihre Wettbewerbsfähigkeit und Arbeitsplätze gesichert werden. Die Idee greift ein aktuelles Problem auf und hat einen hohen wirtschaftlichen Nutzen.

NRW.Bank

- Produkt: NRW.BANK.Universal Direkt
- Kurzbeschreibung: Es handelt sich hier um ein end-to-end-fähiges Förderangebot, das erstmals komplett digital abgewickelt wird. Das Produkt wird ausschließlich digital von der Hausbank für das Unternehmen beantragt. Ist das Vorhaben förderfähig, erhält die Hausbank in der Regel bereits binnen weniger Minuten eine gültige Darlehenszusage. Der Nutzen liegt in der Prozessvereinfachung und dass eine unmittelbare Förderzusage nebst Auszahlung möglich ist.

3. Ausgezeichnete Produkte

PSD Bank Hannover

- Produkt: Tiny Living
- Kurzbeschreibung: Mit diesem Produkt wird eine Finanzierungsmöglichkeit für bewegliche Dauerwohnräume sowie für klassische Wohnimmobilien in Massivbauweise geboten. Der Kundennutzen besteht in der verbesserten Möglichkeit Kredite für Tiny Living Objekte zu bekommen. Ein Tiny House kann zu den selben Rahmenbedingungen erworben werden, wie es Käufern klassischer Immobilien möglich ist und gewährt mit überschaubaren Raten die Option des Hauserwerbs.

PSD Bank Nord

- Produkt: Kreditkarte
- Kurzbeschreibung: Ein Teil der Interchange-Erträge wird bei dieser Kreditkarte an soziale Projekte in der Region gespendet. Ein innovativer Ansatz, um Spenden zu generieren und das mit einem hohen gesellschaftlichen Nutzen für die Region. Das Produkt hat einen Mehrwert, da die PSD Bank Nord einen Teil der Erträge abtritt und der Region zugutekommen lässt. Je nach Kontomodell und Kreditkartenart werden sogar bis zu 100 Prozent der Interchange-Erträge gespendet.

3. Ausgezeichnete Produkte

RCI Banque (Renault Bank, Nissan Bank)

- Produkt: Zwischenfinanzierung für Elektrofahrzeuge
- Kurzbeschreibung: Durch das Produkt kann der mehrmonatige Prozess der Fördergeldauszahlung überbrückt werden. Die Zielgruppe profitiert von erhöhter Liquidität und kann sich zu einer attraktiven monatlichen Rate für ein Elektrofahrzeug entscheiden. Es handelt sich um ein aktuelles Produkt, das auch einen Beitrag zur Förderung der Nachhaltigkeit leistet.

Santander

- Produkt: Santander Protect Plus
- Kurzbeschreibung: Das Produkt sichert den Kunden gegen Risiken (z. B. Kurzarbeit, Arbeitslosigkeit, Arbeitsunfähigkeit inkl. psychische Erkrankungen) ab. Die Absicherung von Kreditausfällen bei Kurzarbeit ist insbesondere bei der aktuellen Lage für viele Kreditnehmer von besonderer Bedeutung. Daher stiftet das Produkt einen hohen Nutzen und es wurde schnell auf die veränderten Kundenbedürfnisse reagiert.

3. Ausgezeichnete Produkte

Sparda-Bank Hessen

- Produkt: SpardaRückgabegarantie
- Kurzbeschreibung: Angeboten wird eine Rückgabegarantie für Aktienfondssparpläne und damit die Möglichkeit, nach zwölf Monaten die vollen Sparraten inklusive Ausgabeaufschlägen zurückzuerhalten. Das Produkt versucht über das Angebot Kunden an dieses Thema heranzuführen und bietet einen hohen Nutzen, da Kunden so eine nahezu risikofreie Erfahrung mit dieser Spar- und Anlageform ermöglicht wird.

Sparkasse Bremen

- Produkt: S-Rechnungssicherheit
- Kurzbeschreibung: Das Produkt bietet Firmenkunden mit wenigen Klicks die Absicherung einzelner Rechnungen gegen Zahlungsausfall an. Unabhängig davon, ob der Geschäftspartner insolvent ist oder die Rechnung nicht bezahlt. Dies ist ein innovativer Ansatz im Bereich des Forderungsmanagements, der auch einen hohen Nutzen hat.

3. Ausgezeichnete Produkte

Sparkasse Nürnberg

- Produkt: S-Privatsekretär einfacheinfach
- Kurzbeschreibung: Das Produkt zielt auf die Unterstützung bei alltäglichen Schreibarbeiten von Senioren ab. Es handelt sich hierbei um eine innovative Idee, wobei Berater auch außerhalb von Bankthemen unterstützend zur Seite stehen. Der Nutzen liegt in der Zeitersparnis, welche eine Erleichterung für die ältere Zielgruppe und gegebenenfalls auch für die Angehörigen bedeutet.

Stadtsparkasse Düsseldorf

- Produkt: Digitalisierungsscheck
- Kurzbeschreibung: Mit dem Digitalisierungsscheck können Unternehmen jeder Größe und Branche ermitteln, wo Handlungsbedarf im Bezug auf das relevante Thema Digitalisierung besteht. Die Unternehmen können prüfen, wie sie im Branchenvergleich aufgestellt sind und an den Check schließen sich konkrete Handlungsempfehlungen an. Optional sind auch externe Wirtschaftspartner/Kooperationspartner direkt verfügbar. Das bietet sowohl für die Unternehmen als auch nachgelagert für Kunden Vorteile in Form von Geld- und Zeitersparnis.

3. Ausgezeichnete Produkte

Targobank

- Produkt: Physisches Gold
- Kurzbeschreibung: Hierbei handelt es sich um eine Angebotserweiterung der Bank, indem physisches Gold geordert und in ein Depot integriert werden kann. Durch die Integration ins Portfolio, wodurch auch physisches Gold schnell gekauft und verkauft werden kann, werden Kundenvorteile geschaffen. Insbesondere da sich der Kunde keine Gedanken um die Lagerung machen muss. Es ist eine gute Möglichkeit sein vorhandenes Portfolio zu diversifizieren.

Teambank

- Produkt: ratenkauf by easyCredit
- Kurzbeschreibung: Diese Payment-Lösung ist eine einfache und einheitlich gestaltete Anwendung für E-Commerce, Point of Sale und Direktvertrieb. Der Kunde erhält mit der Sofortzusage die Möglichkeit zur Finanzierung des jeweiligen Produktes. Dem Handel wird eine einheitliche, medienbruchfreie Lösung für den Cross-Channel angeboten.

4. Methodik

Vorgehensweise

- Die Finanzprodukte wurden mittels offizieller Unternehmensanfrage erhoben, die an 245 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 54 Produkte bis zum Teilnahmeschluss am 12.02.2021 eingereicht, die innerhalb des Zeitraums Januar 2020 bis Dezember 2021 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

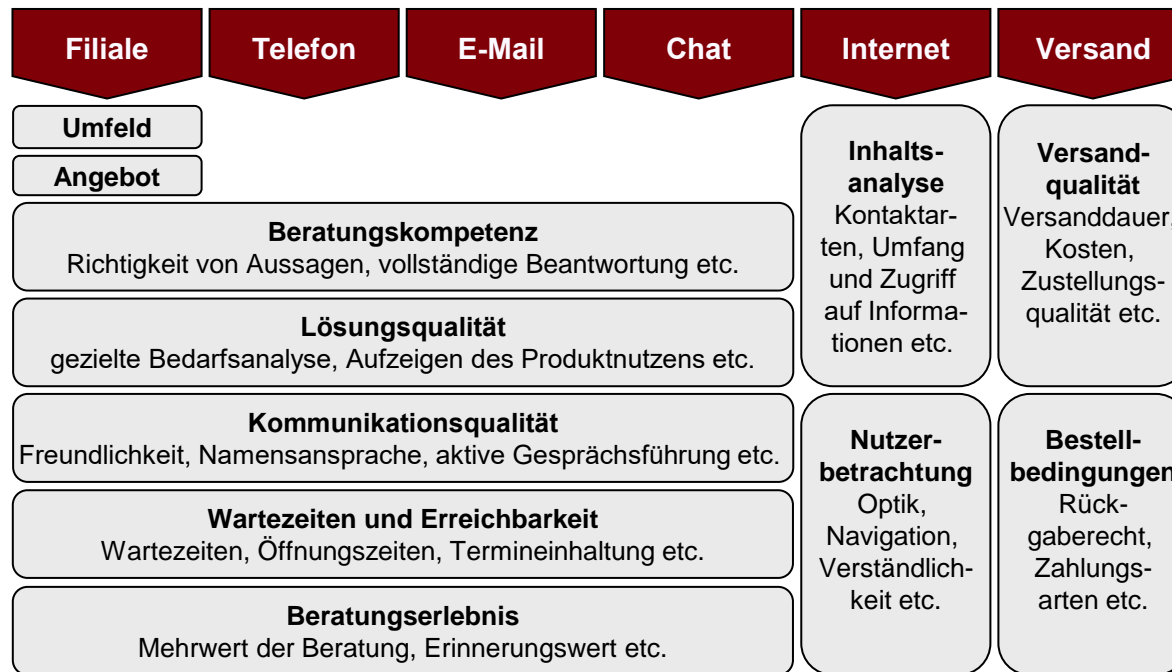
Allgemeine Methodik Servicetests

- **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 Kunden relevanten Kontaktkanäle (Filiale vor Ort, Telefon, E-Mail und Kontaktformular, Online-Chat, Internetpräsenz der Unternehmen, Versand)
- **Verfahren:** Datenerhebung mithilfe von Mystery-Tests (= aktive, verdeckte Beobachtung durch geschulte Tester, die als Kunden auftreten und nach einem festgelegten und standardisierten Kriterienkatalog vorgehen)
- **Mystery-Aktivitäten:** Testkäufe, Testberatungen, Testanrufe, Test-E-Mails, Test-Chat-Gespräche auf Basis streng definierter, branchenübergreifender Vorgaben hinsichtlich Fragebögen, Rollenspiele und Kundenprofile
- **Internetanalyse:** Qualitätsmessung anhand quantitativer Inhaltsanalysen durch Experten sowie Nutzerbetrachtungen durch geschulte Tester

5. Anhang

Allgemeine Methodik Servicetests

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“