

# DOKUMENTATION

## Test: Finanzprodukte des Jahres 2023



„Mehr Transparenz – mehr Kundennähe“

Hamburg, 14. April 2023

# 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

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

# Inhaltsverzeichnis

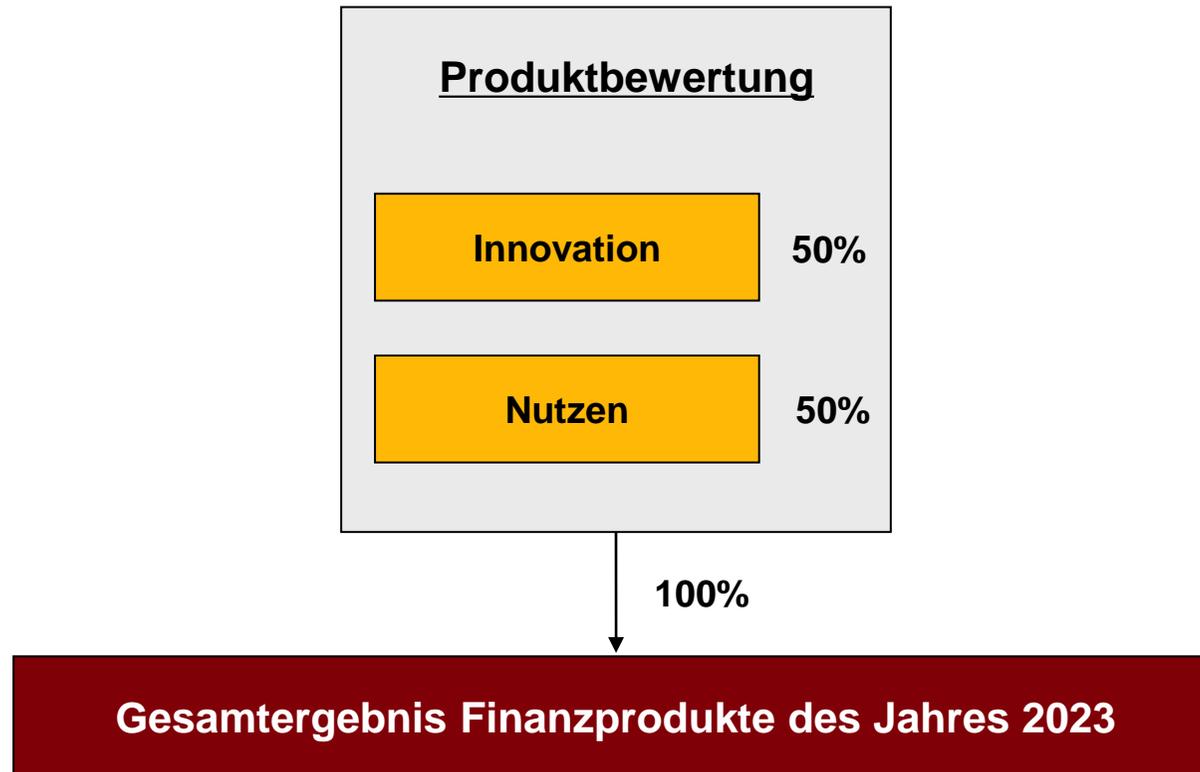
	<b>Seite</b>
<b>1. Zahlen und Fakten zur Studie</b>	<b>5</b>
<b>2. Gesamtergebnis</b>	<b>7</b>
<b>3. Ausgezeichnete Produkte</b>	<b>8</b>
<b>4. Methodik</b>	<b>13</b>
<b>5. Allgemeine Methodik</b>	<b>15</b>
<b>6. Nachhaltigkeit</b>	<b>17</b>

# 1. Zahlen und Fakten zur Studie

<b>Studienumfang</b>	24 Finanzprodukte
<b>Studienzeitraum</b>	November 2022 bis März 2023
<b>Unternehmensanfrage</b>	261 Institute wurden durch eine Pressestellenanfrage zu ihren innovativen Produkten kontaktiert, je Anbieter war die Anzahl der Einreichungen nicht begrenzt
<b>Studienkonzeption und Auswertung</b>	In Zusammenarbeit mit den Finanzexperten Carola Ferstl, Wirtschaftsjournalistin, und Prof. Dr. Sven Christiansen, Brand-University (Hamburg) und Geschäftsführer Institut für Quantitative Finanzanalyse
<b>Produktbewertung</b>	Umfassende Bewertung von Finanzprodukten im Hinblick auf <ul style="list-style-type: none"><li>■ Innovation (z. B. neue Produkte, neue Produktbausteine/Bereiche, Produkterweiterungen, Einbindung fortschrittlicher Technologien)</li><li>■ Nutzen (z. B. für den Endkunden, Unternehmen, Vertrieb)</li></ul>

# 1. Zahlen und Fakten zur Studie

## Bewertungskriterien und Gewichtungen



## 2. Gesamtergebnis

### Gesamtergebnis Finanzprodukte des Jahres 2023\*

Preisträger (alphabetisch)	Produktname
<b>Comdirect</b>	hi!stocks
<b>Consorsbank</b>	Bezahlen mit Wearables und den Consorsbank Visa Cards
<b>Consorsbank</b>	Kunden bauen ein Produkt
<b>Landeskreditbank Baden-Württemberg</b>	Nachhaltigkeitsbonus
<b>Mobilize Financial Services</b>	Mobilize Pay Card
<b>Sachwert Invest</b>	SACHWERT INVEST
<b>Sparda-Bank Hamburg</b>	Sparda Young Horizont
<b>Sparkasse KölnBonn</b>	Firmenkundenportal mit Nutzerverwaltung
<b>Sparkasse KölnBonn</b>	S-Green Credit

\* 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

## Comdirekt

- Produkt: hi!stocks
- Kurzbeschreibung: Eine App als soziales Netzwerk speziell für Trader, zusätzlich mit der Funktion, das eigene Depot anonymisiert zu verknüpfen. Nutzer können in der App social-networken und handeln. Das beinhaltet auch das Einsehen der Depotzusammensetzung, den Austausch über Strategien und das Einholen von Inspirationen sowie Orientierung in der Community. Somit können Strategien verglichen und Ideen zur Optimierung der eigenen Anlagestrategie eingeholt und sich dazu unmittelbar ausgetauscht werden.

## Consorsbank

- Produkt: Bezahlen mit Wearables und den Consorsbank Visa Cards
- Kurzbeschreibung: Wearables sind kleine, vernetzte Computer, die am Körper getragen werden und den Alltag des Trägers unterstützen sollen wie z.B. Smartwatches, Armbänder, Schlüsselanhänger oder Bezahlringe. Consorsbank-Kunden können seit dem 18.07.2022 ihre Visa Card Debit oder ihre Visa Card Gold (Charge Card) für das kontaktlose Bezahlen bei einer Vielzahl dieser Wearables hinterlegen. Mit Garmin Pay, SwatchPAY!, Fitbit Pay, Fidesmo Pay, Tappy und Timex Pay kann mit dem passenden Accessoire im stationären Handel bezahlt werden.

# 3. Ausgezeichnete Produkte

## Consorsbank

- Produkt: Kunden bauen ein Produkt
- Kurzbeschreibung: Das Produkt ist ein handelbares Zertifikat, das aus den Resultaten einer Umfrage entstand, die über fünf Wochen in der Community gestellt wurde. Jede Woche wird eine Frage zur Ausgestaltung des Zertifikats gestellt, die immer konkreter wird. Nutzer können jede Woche eine von bis zu vier Antwortmöglichkeiten auswählen. Die Antwortmöglichkeit mit den meisten Stimmen definiert das Produkt Woche um Woche genauer.

## Landeskreditbank Baden-Württemberg

- Produkt: Nachhaltigkeitsbonus
- Kurzbeschreibung: Eine finanzielle Honorierung bereits klimabewusst bzw. -schonend wirtschaftender mittelständiger Unternehmen in Baden-Württemberg. Es handelt sich um eine zusätzliche Förderkomponente (Zinsverbilligung) in zwei Stufen. Dadurch können „nachhaltige“ Förderanreize gesetzt werden, die sich auf das wirtschaftliche Handeln von Unternehmen beziehen und nicht nur auf eine Maßnahme beschränkt sind.

# 3. Ausgezeichnete Produkte

## Mobilize Financial Services

- Produkt: Mobilize Pay Card
- Kurzbeschreibung: Die Mobilize Pay Card ist eine Kreditkarte mit integrierter Ladekarte für einfaches Tanken von Elektroautos und Zugang zu über 300.000 Ladestationen in ganz Europa. Die dazugehörige App berechnet und visualisiert den eigenen CO<sub>2</sub>-Fußabdruck aller mit der Kreditkarte erfolgten Einkäufe und Zahlungen. Die App bietet somit eine detaillierte Übersicht über die eigene CO<sub>2</sub>-Bilanz und nützliche Tipps, um die individuelle CO<sub>2</sub>-Bilanz zu verbessern.

## Sachwert Invest

- Produkt: SACHWERT INVEST
- Kurzbeschreibung: Das Produkt ermöglicht die Beteiligung an der Finanzierung von vollständig verwalteten, regionalen Immobilieninvestments. Dabei können sich die Investoren ohne viel Aufwand bereits ab 500 Euro ihr individuelles Portfolio aufbauen. Sie profitieren dann quasi wie Eigentümer von den laufenden Mieteinnahmen und potentiellen Wertsteigerungen. Zielgruppe sind alle Sparer, die bequem und digital in aussichtsreiche Sachwerte anlegen möchten.

# 3. Ausgezeichnete Produkte

## Sparda-Bank Hamburg

- Produkt: Sparda Young Horizont
- Kurzbeschreibung: Das Girokonto für Menschen unter 27 Jahren mit einer nachhaltigen Positionierung sowie verschiedenen Mehrwerten: klimaneutrale Kontoführung, Zugang zum Vorteilspaket von Sparda Horizont (z.B. vergünstigte Konditionen für nachhaltige Geldanlagen und Finanzierungen sowie Partnernetzwerk mit rabattierten Angeboten von nachhaltiger Mobilität, nachhaltigen Lebensmitteln etc.). Die Girocard wird aus einem Kartenkörper aus recyceltem PVC-Kunststoff angeboten.

## Sparkasse KölnBonn

- Produkt: Firmenkundenportal mit Nutzerverwaltung
- Kurzbeschreibung: Beim Firmenkundenportal mit Nutzerverwaltung handelt es sich um eine digitale Plattform für gewerbliche Kundschaft. Die Plattform inkludiert ein Firmenkunden-Postfach und eine Nutzerverwaltung, mit der Aufgaben im Unternehmen rund ums Firmenbanking maßgeschneidert delegiert und damit Freiräume für Unternehmungen geschaffen werden.

# 3. Ausgezeichnete Produkte

## Sparkasse KölnBonn

- Produkt: S-Green Credit
- Kurzbeschreibung: Mit dem S-Green-Credit werden nachhaltige Privatprojekte, wie z.B. die Anschaffung von energiesparenden Elektrogeräten, nachhaltige Bauprojekte, eMobilität, Energieberatung und sonstige nachhaltige Projekte mit einem Zuschuss von zwei Prozent gefördert. Nach dem Onlineantrag und Upload der Rechnung erfolgen Zahlungen von bis zu 1.600 Euro Zuschuss auf das Verrechnungskonto des Darlehens.

# 4. Methodik

## Vorgehensweise

- Die Finanzprodukte wurden mittels offizieller Unternehmensanfrage erhoben, die an 261 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 24 Produkte bis zum Teilnahmeschluss am 13.01.2023 eingereicht, die innerhalb des Zeitraums Januar 2022 bis Dezember 2023 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 die zwei Kriterien Innovation und Nutzen herangezogen, 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 sehr gut 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. Allgemeine Methodik

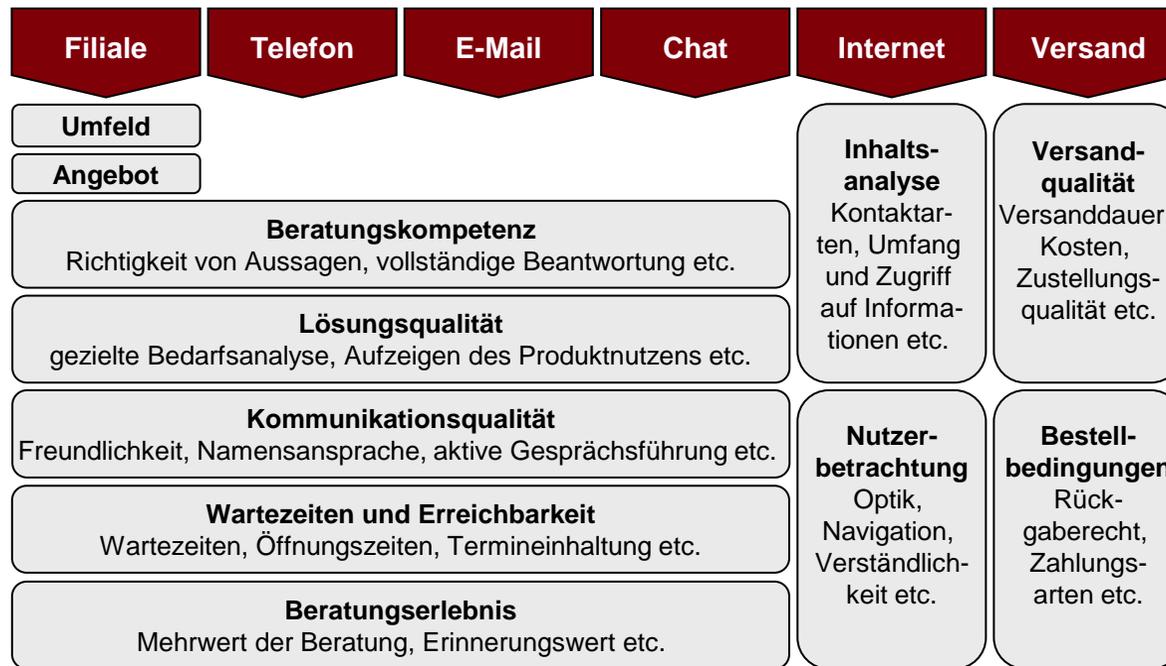
## Service-tests

- **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 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. Allgemeine Methodik

## Service-tests

Die Abbildung zeigt die Hauptkriterien der Servicetests mit wesentlichen Unterkriterien:



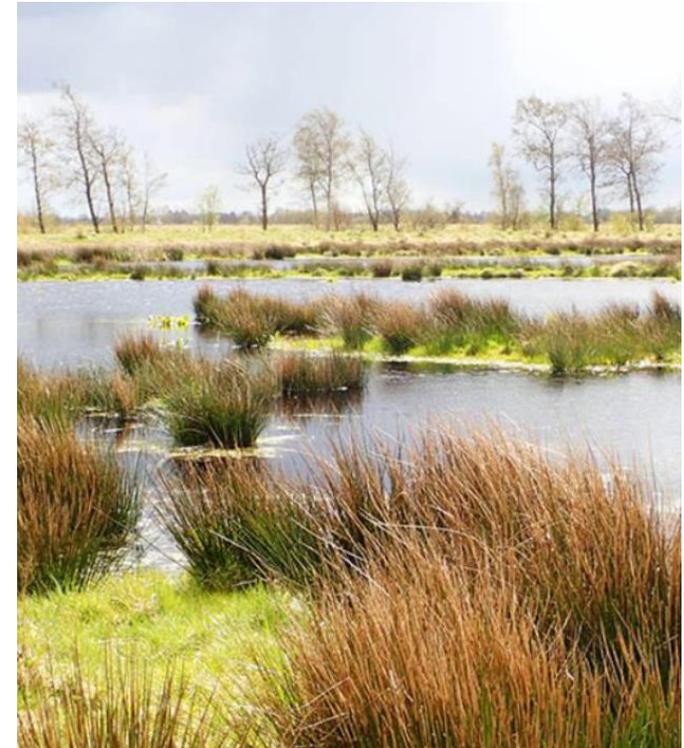
- Bewertungen basieren auf standardisierter Likert-Skala mit fünf Ausprägungen
- Einheitliche Überführung ermittelter Daten in ein Punktesystem (0 bis 100 Punkte)
- Einordnung der Werte in Qualitätssurteilsschema von „sehr gut“ bis „mangelhaft“

# 6. Nachhaltigkeit

## Klimaschutz mit myclimate und MoorFutures



- Jährliche Berechnung des CO<sub>2</sub>-Fußabdrucks des DISQ durch Umweltexperten von myclimate
- Regelmäßige Prüfung und Umsetzung weiterer CO<sub>2</sub>-Reduktionsmaßnahmen
- Kompensation aller aktuell unvermeidbaren CO<sub>2</sub>-Emissionen in myclimate-Klimaschutzprojekte
- Weiterer Klimaschutzbeitrag zur Renaturierung des Königsmoores in Schleswig-Holstein (MoorFutures)
- Nachhaltigkeit als Teil der Unternehmenskultur
- Klimapositiv durch Klimaschutzprojekte
- Mehr dazu online unter: [disq.de/klima](https://disq.de/klima)



Projekt: Wiedervernässung von Hochmoorgrünland im Königsmoor in Schleswig-Holstein

Fotoquelle: myclimate