

DOKUMENTATION

Test: Finanzprodukte des Jahres 2024



„Mehr Transparenz – mehr Kundennähe“

Hamburg, 2. April 2024

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) Prof. Dr. Michel Clement / Institut für Marketing der Universität Hamburg Jochen Dietrich / Journalist, Experte ntv Wirtschaftsmagazine Judith Klose / Vice President Media & Marketing bei Civey
Verantwortung	Klimaschutzprojekte in Partnerschaft mit myclimate und MoorFutures

Der Beirat unterstützt die unabhängige Arbeit und die strategische Weiterentwicklung des DISQ.



Brigitte Zypries
Beiratsvorsitzende
Ex-Bundesministerin
für Wirtschaft und
Energie, davor lang-
jährige Bundesjustiz-
ministerin



Prof. Dr. Michel Clement
Inhaber des Lehrstuhls für
Marketing & Medien am
Institut für Marketing der
Universität Hamburg



Jochen Dietrich
Journalist und Experte
für die Wirtschaftsmagazine des Nachrichten-
senders ntv



Judith Klose
Vice President Media &
Marketing beim digitalen
Markt- und Meinungsfor-
schungsunternehmen Civey

Inhaltsverzeichnis

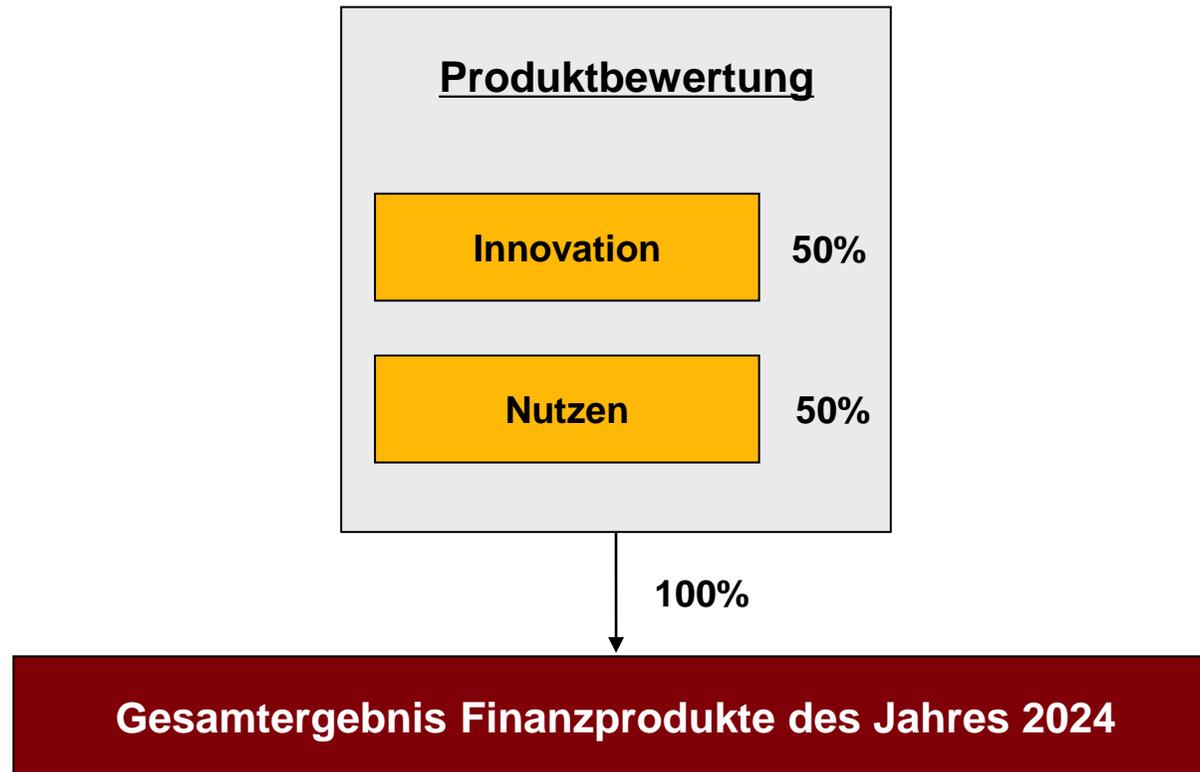
	Seite
1. Zahlen und Fakten zur Studie	6
2. Gesamtergebnis	8
3. Ausgezeichnete Produkte	9
4. Methodik	12
5. Allgemeine Methodik	14
6. Nachhaltigkeit	16

1. Zahlen und Fakten zur Studie

Studienumfang	21 Finanzprodukte
Studienzeitraum	November 2023 bis März 2024
Unternehmensanfrage	256 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 2024*	
Preisträger (alphabetisch)	Produktname
LBBW	Festzins-Anleihe Klimaschutz
L-Bank Baden-Württemberg	InnoGrowth BW
PSD Bank Hannover	Tiny House Finanzierung
Santander Consumer Bank	Santander BestCard Basic
Sparda Bank Berlin	BankCard (Girocard und Mastercard – Debitkarte)
Sparda-Bank München	Zukunftskredit

* 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

LBBW (Landesbank Baden-Württemberg)

- Produkt: Festzins-Anleihe Klimaschutz
- Kurzbeschreibung: Mit dem Produkt bietet die LBBW erstmals auch eine Anleihe für Privatkunden an, die den Anforderungen des Verbändekonzepts an ökologisch nachhaltige Investitionen gerecht wird. Die Emissionserlöse werden dabei einem Pool aus nachhaltigen Vermögenswerten zugeordnet, die nachhaltige Investitionen im Sinne der Verordnung (EU) 2020/852 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 18.06.2020 (Taxonomie-Verordnung) beinhalten, wie etwa Kredite für energieeffiziente Immobilien oder Windparks.

L-Bank Baden-Württemberg (Landeskreditbank Baden-Württemberg)

- Produkt: InnoGrowth BW
- Kurzbeschreibung: Es werden Intermediäre unterstützt, die Unternehmen in Baden-Württemberg Eigenkapital oder eigenkapitalähnliche Mittel zur Verfügung stellen. Start-ups oder junge und wachstumsorientierte, mittelständische Unternehmen können damit ihre Finanzierung sicherstellen und den Investoren werden höhere Beteiligungsquoten mit geringerem Risiko ermöglicht.

3. Ausgezeichnete Produkte

PSD Bank Hannover

Produkt: Tiny House Finanzierung

- Kurzbeschreibung: Finanzierung vom flächenreduzierten mobilen Wohnen (Tiny House-Movement). Neu ist die Finanzierung von Hausbooten.

Santander Consumer Bank

Produkt: Santander BestCard Basic

- Kurzbeschreibung: Santander BestCard Basic bietet einfaches und sicheres kontaktloses Bezahlen und kann dazu dauerhaft ohne Jahresgebühr genutzt werden. Die Karte besteht zudem aus 82 Prozent biologisch abbaubarem Material. Weltweit erhalten Kunden und Kundinnen 1 Prozent Tankrabatt. Neu implementiert ist die Erweiterung dieses Rabatts auch an E-Ladestationen.

3. Ausgezeichnete Produkte

Sparda Bank Berlin

Produkt: BankCard (Girocard und Mastercard – Debitkarte)

- Kurzbeschreibung: Das Produkt vereint die sehr hohe Akzeptanz der Girocard in Deutschland (Handel, Geldautomaten, SB-Geräte der Sparda-Bank Berlin) mit den Vorteilen des Mastercard Debitsystems (nahezu 100%-Akzeptanz weltweit, e-commerce-Fähigkeit, Hotel- und Mietwagenbuchungen) auf einer Karte. Die Karte ist für die Kontoinhabenden kostenfrei. Für den Einsatz im Ausland wird ein marktübliches Auslandseinsatzentgelt erhoben. Die Karte besteht aus Ocean Plastic der Organisation „Parley for the Oceans“.

Sparda-Bank München

Produkt: Zukunftskredit

- Kurzbeschreibung: Es werden sowohl Finanzierungen von nachhaltigem Vorhaben (E-Mobilität, Modernisierung) als auch Finanzierungen von Bildungsmaßnahmen mit einem Zinsvorteil in Höhe von 0,5 Prozent unterstützt. Laufzeit frei wählbar zwischen 36 und 120 Monate. Sondertilgung ist jederzeit kostenfrei möglich. Sofortige Abwicklung und Auszahlung möglich.

4. Methodik

Vorgehensweise

- Die Finanzprodukte wurden mittels offizieller Unternehmensanfrage erhoben, die an 256 Institute gestellt wurde.
- Abgefragt wurde zum Beispiel 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 21 Produkte bis zum Teilnahmeschluss am 19.01.2024 eingereicht, die innerhalb des Zeitraums Januar 2023 bis Januar 2024 auf dem deutschen Markt eingeführt oder optimiert wurden.

4. Methodik

Bewertung

- Die Produkte wurden zusammen mit den Finanzexperten
 - Carola Ferstl, Wirtschaftsjournalistin und Buchautorin, 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

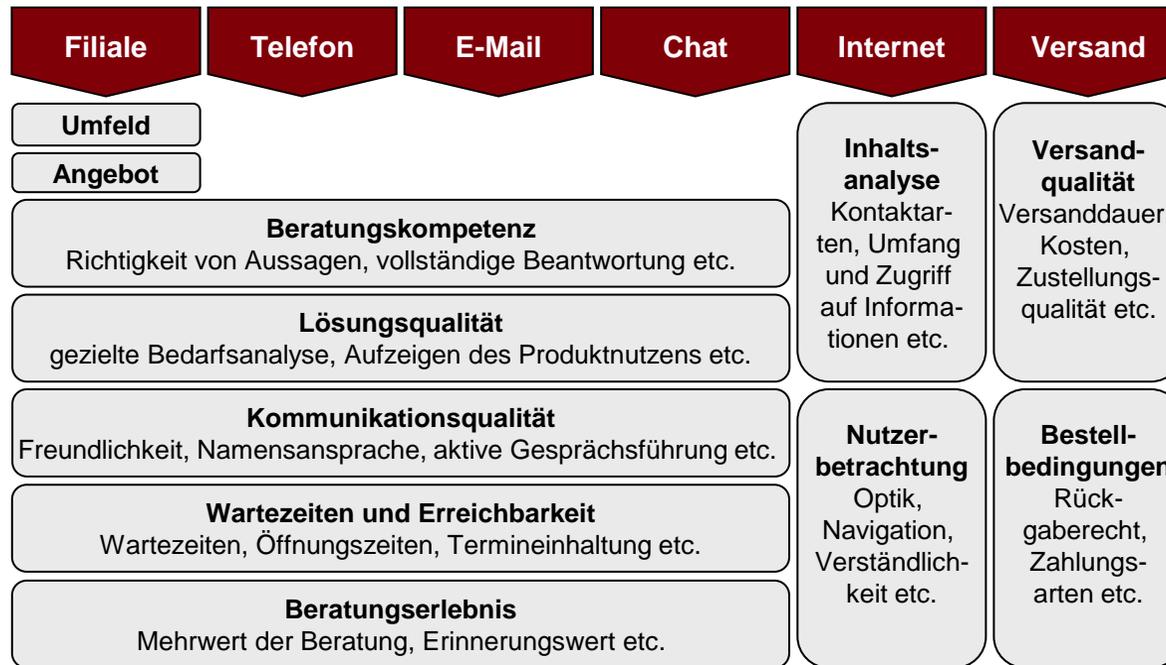
Service-tests

- **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“

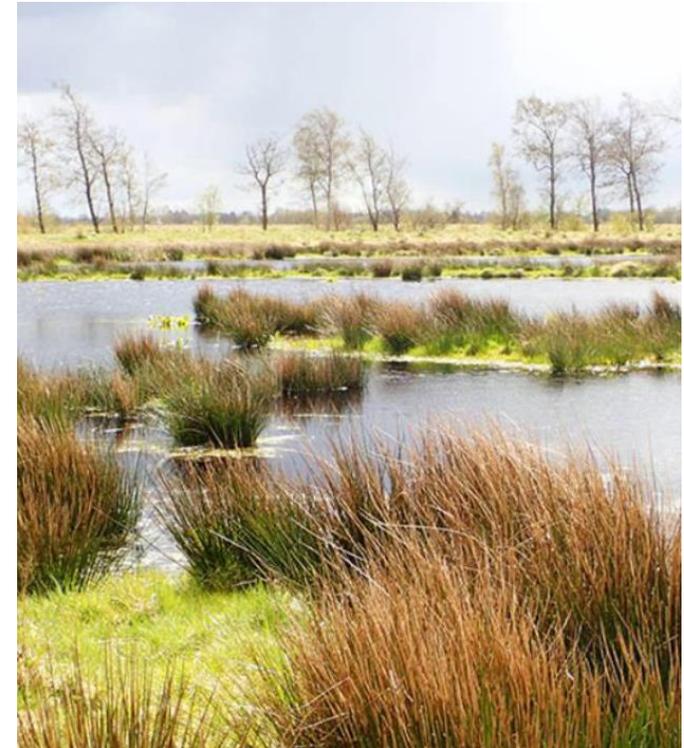
6. Nachhaltigkeit

Klimaschutz mit myclimate und MoorFutures



Moor Futures

- 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 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



Projekt: Wiedervernässung von Hochmoorgrünland im Königsmoor in Schleswig-Holstein

Fotoquelle: myclimate