

Fintechs

# Fintechs: wer mit Fairness überzeugt

Fintechs verändern mit kreativen technischen Lösungen nachhaltig das Bankgeschäft. FOCUS-MONEY und FOCUS-MONEY-Versicherungsprofi haben die digitalen Finanzberater zum zweiten Mal einem Fairness-Check unterzogen

KOMPAKT

- ✓ **Entwicklung.** Fintechs rücken stärker an die Kernfunktionen der Finanzdienstleister heran.
- ✓ **Kooperation.** Banken suchen den Schulterschluss mit Fintechs, die aber auch untereinander zusammenarbeiten.
- ✓ **Studie.** Zweite Fairness-Untersuchung mit Befragung von über 1300 Kunden.
- ✓ **Ergebnis.** Die Branche behauptet ihr hohes Fairness-Niveau. Acht Anbieter sind „Sehr Gut“.

Die Definition ist unspektakulär: **Financial Technology**, kurz **Fintech**, das sind **Innovationen in Finanz-Services**. Als **Fintechs** wiederum bezeichnet man die Unternehmen, die **digitale Produkte und Dienstleistungen** auf den Markt bringen. Sie **automatisieren Bankgeschäfte** oder gestalten diese flexibler und individueller, bieten übersichtliche Formen der **Vermögensverwaltung** und eröffnen mehr Investitionsmöglichkeiten. Während es in Deutschland kaum noch Zinsen fürs Tages- und Festgeld gibt, vermitteln innovative Plattformen das Geld der Anleger **renditesteigernd ins EU-Ausland**. Das Ganze nutzerorientiert und zu zumeist niedrigen Kosten. Fintechs kennen keine Öffnungszeiten, für den Zugriff reicht oft das **Smartphone**.

**Starke Rolle.** So gar nicht unspektakulär ist die Entwicklung der Branche, deren **Geburtsstunde die Finanzkrise 2008** ist. In Aufsehen erregender Geschwindigkeit hat sie die Finanzwirtschaft aufgemischt, schon bevor **Digitalisierung** zum großen Schlagwort wurde. Dabei war Deutschland mit einem gesättigten Bankenmarkt, der starken Affinität zu Bargeld und vor-

sichtig eingestellten Kunden zunächst keineswegs Treiber dieser Entwicklung. 2018 sieht das Bild anders aus. Deutschland verzeichnet europaweit nach Großbritannien die **höchsten Investitionen in Start-ups**. Gründer konnten im ersten Halbjahr 2018 Risikokapital in Höhe von 2,4 Milliarden Euro einsammeln. Allein **396 Millionen** davon flossen in **Beteiligungen mit Schwerpunkt Fintech**.

**Neue Kooperationen.** Über **300 Unternehmen** tummeln sich hierzulande bereits auf dem Markt. Experten erwarten eine weitere Zunahme. Nicht zuletzt wegen des **Brexit**, der dank Standortverlagerungen der Bankenbranche nach Frankfurt eine Sogwirkung auf Fintechs entfalten dürfte. Die wachsende Präsenz und der Bedeutungsgewinn haben Banken und andere Finanzinstitute dazu veranlasst, eigene Initiativen zu starten. So haben neun der zehn größten Banken Deutschlands **Kooperationen mit Fintech-Unternehmen** begonnen, einige wie die Commerzbank haben selbst in Fintechs investiert. Sie hoffen, vom kreativen Gründergeist der jungen Ideenschmiedern zu ▶



Gesamtranking Fairness

Aus **Kundensicht** leisten Fintechs weiterhin ganze Arbeit. **19 Unternehmen bestanden den Härtestest mit positivem Ergebnis** und schafften die Aufnahme in die Liste der **Fairsten**. **Acht** von ihnen bekamen die **Bestnote „Sehr Gut“**, für **elf** weitere gab es ein **„Gut“**. Im Auftrag von FOCUS-MONEY hatte ServiceValue insgesamt Kundenurteile über **32 Vertreter** aus der Riege **digitaler Finanzberater** untersucht.

Das Gesamtergebnis setzt sich aus **drei Teilkategorien** zusammen (siehe S. 4). Das gute Gesamtniveau des Vorjahres konnte in der **zweiten Fairness-Studie** überall gehalten werden. Die absoluten Ergebnisse aller Unternehmen liegen nah beieinander. Die junge Branche präsentiert sich bereits stabil und gereift.

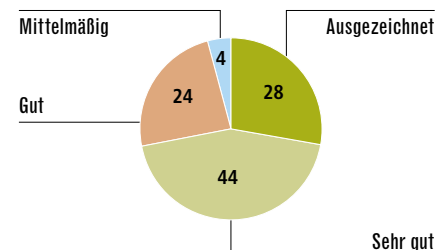
Unternehmen	Wertung
auxmoney	Sehr Gut
Check24	Sehr Gut
fidorbank	Sehr Gut
Lendico	Sehr Gut
smava	Sehr Gut
Verivox	Sehr Gut
WeltSparen	Sehr Gut
ZINSPILLOT	Sehr Gut
easyfolio	Gut
felix	Gut
justETF	Gut
moneyFilter	Gut
N26	Gut
rentablo	Gut
Savedo	Gut
Scalable	Gut
vaamo	Gut
Whitebox	Gut
youvestor	Gut

alphabetische Sortierung Quelle: ServiceValue

Hohe Gesamtzufriedenheit

Die junge Branche der Fintechs hat bereits **Vertrauen bei den Kunden aufgebaut**: **96 Prozent** der Befragten beantworteten die Frage nach der Zufriedenheit mit **„Ausgezeichnet“**, **„Sehr Gut“** oder **„Gut“**.

Wie beurteilen Sie Ihren digitalen Finanzberater insgesamt? in Prozent



Quelle: ServiceValue

### Was Bank- und Versicherungskunden bewertet haben

Der Begriff „Fairness“ ist ein subjektives Konstrukt. Um ihn messbar zu machen, fragten die Experten von ServiceValue die Meinung der Kunden zu 14 Merkmalen in drei Kategorien ab:

#### Faire Produktangebote

- Produktqualität
- Vielfalt an Angeboten
- Transparenz der Produkte
- Gefühlte Sicherheit durch Produkte
- Preis-Leistungs-Verhältnis

#### Faire Kundenberatung

- Persönliche Erreichbarkeit
- Beratungsqualität
- Freundlichkeit/Hilfsbereitschaft der Mitarbeiter
- Ehrlichkeit der Mitarbeiter

#### Faire Kundenkommunikation

- Verlässlichkeit von Aussagen
- Passgenauigkeit der Informationenfülle
- Mobiler Zugriff auf Informationen
- Verständlichkeit von Dialog und Kommunikation
- Schnelle Vermittlung relevanter Informationen

profitieren. Die sind meist einen gedanklichen Schritt voraus und halten so ihre Innovationsführerschaft. Eine zunehmende Zahl von Fintechs **expandiert** mittlerweile **außerhalb ihres Kernmarktsegments** und setzt dabei auf Partnerschaften mit anderen Fintechs.

**Wachstum und Reife.** Klar ist: Die Akzeptanz für digitale Finanzservices wächst. Eine **Studie** der Wirtschaftsprüfungsgesellschaft Ernst & Young zeigt: In Deutschland stehen Verbraucher dem Geldtransfer und der Bezahlung durch Nutzung eines Fintech offen gegenüber. **56 Prozent haben entsprechende Dienste bereits in Anspruch genommen**, bei Versicherungsdienstleistungen waren es 31 Prozent. Zurückhaltender sind die Befragten dagegen bei der Finanzplanung. Lediglich acht Prozent von ihnen nutzen dafür Fintech-Angebote. Weitere Erkenntnis: Die **deutschen Fintechs rücken immer stärker an die Kernfunktionen der Finanzdienstleister heran**. Das gilt etwa neben den genannten Themen auch für **Kredite (Lending), Immobilienwirtschaft (Proptech), Vermögensanlage (Investech) und elektronische Marktplätze (Financial eMarketplaces & Aggregators)**. Etwa 67 Prozent der neuen Fintechs kommen aus diesen Kernsegmenten.

**Faires Urteil.** Die inhaltliche Aufstellung wird also immer breiter, die jungen Unternehmen reifer. Eine Frage bleibt: **Können Online-Portale oder Apps den persönlichen Kontakt zum Kunden ersetzen?** Geldanlage, Vermögensmanagement oder Zahlungsverkehr sind kein Online-Shopping, sie brauchen mehr als innovative Technologie und die Identifikation der Zielgruppe. Die digitalen Finanzberater müssen mit Vertrauen und **Fairness** ihren Platz am Markt rechtfertigen.

**Gute Ergebnisse.** Der **Versicherungsprofi** und **FOCUS-MONEY** wollten wissen, wie sehr die junge Branche diesem Anspruch gerecht wird. In einer großen Online-Studie hat das Kölner Analyseinstitut **ServiceValue** über **1800 Kundenurteile zu 32 digitalen Finanzberatern** ausgewertet. Anhand von **14 Service- und Leistungsmerkmalen**, die insgesamt drei Kategorien zugeordnet wurden, konnte die Fairness gemessen werden. Die Ergebnisse der zweiten Studie zu Fintechs fallen erneut gut aus. So wurden **19 Anbietern ein überdurchschnittlich hohes Maß an Fairness attestiert**. Eine gute Nachricht auch für Kunden. Sie können aus einer wachsenden Zahl positiv bewerteter Anbieter wählen. ■

### So wurden die Rankings ermittelt

Im Auftrag von FOCUS-MONEY und dem Versicherungsprofi hat ServiceValue die **Fairness von digitalen Finanzberatern**, den sogenannten **Fintechs**, untersucht. Dafür hat das Kölner Beratungs- und Analyseinstitut **1866 Kundenurteile zu 32 digitalen Anbietern** ausgewertet. Berücksichtigt wurden 1361 Kunden, die bei bis zu drei Fintechs in den letzten zwölf Monaten Kunde waren.

Dabei haben die Wissenschaftler nicht nur Gesamtzufriedenheit, Kundenorientierung und Kundenbindung abgefragt. Anhand von **14 Service- und Leistungsmerkmalen (Items)**, die insgesamt drei Kategorien zugeordnet wurden, konnte auch die Fairness von Fintechs gemessen werden.

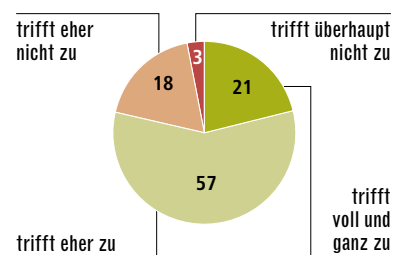
Die ServiceValue-Experten errechneten über eine vierstufige Bewertungsskala für jedes Service- und Leistungsmerkmal einen **normierten Indexwert**. Die daraus abgeleiteten Leistungsprofile ermöglichen den **Vergleich mit dem Gesamtmarkt**. Das Urteil „**Fairster Digitaler Finanzberater**“ ergibt sich aus den **Ergebnissen der drei Teilkategorien** (siehe S. 3), die zu gleichen Teilen in das Gesamtergebnis einfließen.

Die Note „Gut“ erhalten alle Unternehmen, die einen überdurchschnittlichen Wert erzielt haben. Wer **über dem Durchschnitt** der mit „Gut“ bewerteten liegt, wird mit der **Note „Sehr Gut“** ausgezeichnet. Die Sortierung erfolgt jeweils in **alphabetischer Reihenfolge**.

### Hohes Sicherheitsbedürfnis

**Große Bedeutung für die Kundenbindung bei Fintechs hat die Sicherheit der Produkte. 88 Prozent sind schon überzeugt.**

Die Produkte bei meinem digitalen Finanzberater geben mir ein Gefühl der Sicherheit. in Prozent



Quelle: ServiceValue

Die Kategoriensieger von Produktangebot, Kundenberatung und Kommunikation



Sicherheit der Produkte besonders wichtig

Bei digitalen Finanzgeschäften stehen für die Kunden die Themen Sicherheit und Datenschutz ganz oben auf der Agenda. Cyber-Kriminalität macht auch vor Fintechs nicht halt. So ist das Merkmal „Gefühlte Sicherheit durch Produkte“ auch der stärkste Kundenbindungstreiber laut Studie. 78 Prozent äußern sich hierbei positiv über die Anbieter. Immerhin 21 Prozent sehen aber noch Verbesserungsbedarf. Auf den vorderen Rängen sind die Ergebnisse dennoch gut, so wie bei fidorbank.

Bei der Produktqualität liegt unter den gerankten Unternehmen Lendico vorn, bei der Vielfalt an Angeboten ist es vaamo. Überraschend sind die 94 Prozent Zustimmung von Whitebox bei der Produkttransparenz. Savedo und rentablo bieten das beste Preis-Leistungs-Verhältnis.

Unternehmen	Wertung
Check24	Sehr Gut
fidorbank	Sehr Gut
justETF	Sehr Gut
rentablo	Sehr Gut
Verivox	Sehr Gut
WeltSparen	Sehr Gut
ZINSPILLOT	Sehr Gut
auxmoney	Gut
felix	Gut
Lendico	Gut
N26	Gut
Savedo	Gut
Scalable	Gut
smava	Gut
vaamo	Gut
Whitebox	Gut
youvestor	Gut



Fintechs überzeugen als Dienstleister

Die Faire Kundenberatung ist die beste Einzelkategorie der Studie, sie legte im Vorjahresvergleich noch einmal um 0,4 Indexpunkte zu. Die Einzelmerkmale unterstreichen, wie wichtig auch für die eher anonymen Fintechs der direkte Kontakt zum Kunden ist. Die persönliche Erreichbarkeit stellt 82 Prozent der Befragten zufrieden, mit Lendico als Spitzenreiter. Bestnoten bei der Beratungsqualität bekommen moneyFilter und Verivox. Bei der Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Mitarbeiter liegt vaamo deutlich vor der Konkurrenz. Wichtig für die Vertrauensbildung ist die Ehrlichkeit der Mitarbeiter. Hier können die Fintechs noch zulegen, 20 Prozent sind nicht zufrieden. Die besten Bewertungen bekommen kapilendo und Scalable.

Unternehmen	Wertung
easyfolio	Sehr Gut
kapilendo	Sehr Gut
Lendico	Sehr Gut
moneyFilter	Sehr Gut
smava	Sehr Gut
vaamo	Sehr Gut
Verivox	Sehr Gut
Whitebox	Sehr Gut
youvestor	Sehr Gut
auxmoney	Gut
Check24	Gut
felix	Gut
fidorbank	Gut
growney	Gut
Scalable	Gut
treefin	Gut
ZINSPILLOT	Gut



Branche liefert verlässliche Aussagen

Von hoher Bedeutung für die Kundenbindung ist die Verlässlichkeit von Aussagen. Die Branche performt hier gut. 86 Prozent der Befragten äußern sich positiv. Lendico, Savedo und rentablo liefern die besten Ergebnisse.

Bei den zumeist komplexen Themen von digitalem Banking und Vermögensverwaltung spielt die Passgenauigkeit der Informationen eine Rolle. Auch dies fragten die Experten von ServiceValue ab. Verivox und ZINSPILLOT liefern hierbei die Spitzenwerte. Beim mobilen Zugriff auf Informationen beeindruckt WeltSparen mit 94 Prozent Zufriedenheit. Bei der Verständlichkeit von Dialog und Kommunikation ist smava vorn. Die schnelle Vermittlung relevanter Informationen gelingt felix und Check24 am besten.

Unternehmen	Wertung
auxmoney	Sehr Gut
Check24	Sehr Gut
fidorbank	Sehr Gut
Lendico	Sehr Gut
rentablo	Sehr Gut
smava	Sehr Gut
Verivox	Sehr Gut
WeltSparen	Sehr Gut
ZINSPILLOT	Sehr Gut
easyfolio	Gut
felix	Gut
N26	Gut
Savedo	Gut
vaamo	Gut

alphabetische Sortierung Quelle: ServiceValue