

Vertrauensdefizit im Finanzsektor vertieft sich

Michael Fiedler

Das Vertrauen in den Finanzsektor steht auf wackligen Beinen: Nur knapp die Hälfte der Deutschen hält Banken und Versicherer für verlässlich. Besonders digitale Anbieter leiden unter massiver Skepsis. Für Vermittlerinnen und Vermittler wird damit klar: Vertrauen ist keine Begleiterscheinung mehr – sondern der entscheidende Wettbewerbsfaktor.

Innerhalb der Branche zeigen sich deutliche Unterschiede: Während klassische Versicherer mit etwa 52 Prozent noch vergleichsweise gut abschneiden, erreichen Insurtechs und digitale Plattformanbieter nur rund 36 Prozent. Diese Kluft zwischen traditionellen Anbietern und neuen Geschäftsmodellen verdeutlicht: Das eigentliche Problem ist nicht mangelnde Nachfrage nach innovativen Produkten, sondern fehlendes Vertrauen in deren Seriosität und Stabilität.

Warum Vertrauen zur Kernaufgabe wird

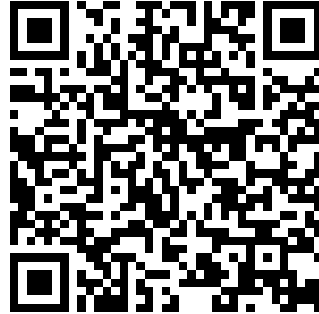
Die Ergebnisse der Studie offenbaren einen tiefen strukturellen Wandel in der Beziehung zwischen Verbrauchern und Finanzdienstleistern. Vertrauen entsteht heute weniger über Markenimage oder Produktversprechen, sondern über nachvollziehbare Prozesse und glaubwürdige Interaktion. Gerade Versicherungsvermittler nehmen dabei eine Schlüsselrolle ein – sie sind für viele Menschen der letzte persönliche Kontaktpunkt in einer zunehmend digitalisierten Welt.

Transparenz statt Verkaufsrhetorik: Kunden erwarten klare Aussagen über Leistungsumfang, Datenverwendung und Ausschlüsse. Wer offen kommuniziert, stärkt Glaubwürdigkeit – besonders bei digitalen Produkten. Service und Reaktionsgeschwindigkeit: Vertrauen wächst durch Zuverlässigkeit im Alltag. Vermittler, die schnell reagieren und nachvollziehbare Entscheidungen treffen, werden als kompetente Partner wahrgenommen. Relevanz für die Lebensrealität: Skepsis ist vor allem in jüngeren und einkommensschwächeren Zielgruppen verbreitet. Beratung, die deren Lebenswirklichkeit ernst nimmt, schafft Nähe und Verbindlichkeit.

Drei Stellhebel für mehr Glaubwürdigkeit

Versicherungs- und Finanznachrichten

expertenReport



<https://www.experten.de/id/4946889/Vertrauensdefizit-im-Finanzsektor-vertieft-sich/>