

# FINANZDIENSTLEISTER DES JAHRES 2023

SEPTEMBER 2023



Faktenkontor Group  
EXCELLENCE  
CREATES VALUE





#

**MOTIVATION &  
METHODIK**



# FINANZDIENSTLEISTER DES JAHRES 2023

## MOTIVATION



### Wodurch zeichnen sich herausragende Finanzdienstleister aus?

Seit Juli 2022 hat die Europäische Zentralbank bereits zum zehnten Mal in Folge den Leitzins im Euroraum erhöht, in dem immer noch eine hohe Inflation vorherrscht. Finanzdienstleister müssen diese Veränderungen im Blick behalten und ihren Kundinnen und Kunden stets attraktive Anlageprodukte sowie Kreditoptionen anbieten. Zudem müssen sie dem zunehmenden Interesse ihrer Kunden an nachhaltigen Produkten Beachtung schenken.

Um am Markt erfolgreich zu sein, müssen sich Finanzdienstleister vom Wettbewerb abheben und für ihre Kundschaft besonders attraktiv sein. Hierzu genügt es nicht nur in einem Gebiet zu glänzen. Finanzdienstleister müssen die Wünsche ihrer Kunden erfüllen, diese exzellent beraten, ihnen innovative Ansätze aufzeigen und nachhaltig agieren. Eine gute Reputation ist hierbei wichtig.

Die Studie „Finanzdienstleister des Jahres 2023“ zeichnet daher diejenigen Unternehmen aus, die in den Studien „Exzellente Kundenberatung 2023“, „Höchste Reputation 2023“, „Kundenfavorit Versicherer, Banken und Krankenkassen 2023“ und „Deutschlands Beste - Nachhaltigkeit 2023“ besonders gut abgeschnitten haben.

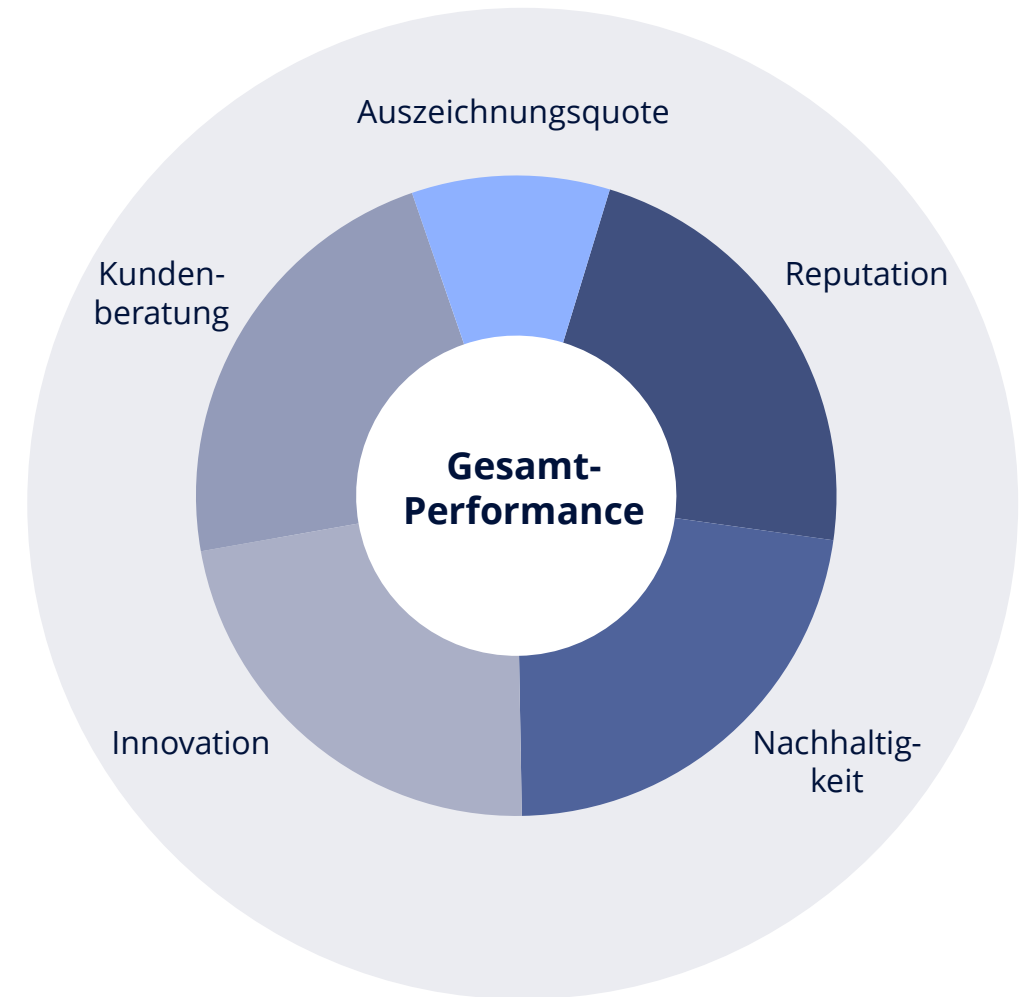
# FINANZDIENSTLEISTER DES JAHRES 2023

## MESSUNG DER PERFORMANCE

### Wie werden Punktwerte ermittelt?

Die Studien „Exzellente Kundenberatung 2023“, „Höchste Reputation 2023“, „Kundenfavorit Versicherer, Banken und Krankenkassen 2023“ und „Deutschlands Beste - Nachhaltigkeit 2023“ umfassen die Themenschwerpunkte Beratung, Ansehen, Innovation/Digitalisierung und Nachhaltigkeit. Die in den Studien erzielten Punktwerte und Auszeichnungen werden als Grundlage für die Studie „Finanzdienstleister des Jahres 2023“ herangezogen.

Die Punktwerte aus den vier Studien werden gemittelt und machen 90 % der Gesamtpunkte aus. Unternehmen, die wiederholt zu den Siegern gehörten, werden besonders belohnt. 10 % der Gesamtpunkte ergeben sich aus der Auszeichnungsquote, die sich aus der Anzahl der erreichten Siegel eines Unternehmens und der Gesamtzahl der zeitgleich ausgezeichneten Unternehmen ergibt.



# FINANZDIENSTLEISTER DES JAHRES 2023

## METHODIK: DATENERHEBUNG SOCIAL LISTENING

Die Datenerhebung für das Social Listening erfolgte innerhalb der zu Grunde gelegten Studien zweistufig. Der erste Schritt ist das sog. Crawling:

1. Zuerst werden von unserem Partner pressrelations **sämtliche Texte, welche die Suchbegriffe enthalten, aus dem Netz geladen und in einer Datenbank erfasst.** Das Quellenset umfasst dabei annähernd sämtliche Seiten bzw. Inhalte von Seiten, die folgende Bedingungen erfüllen:
  - a. Deutschsprachige Domains (.at- und .ch-Seiten werden ausgeschlossen)
  - b. Uneingeschränkter Zugang zum Inhalt der Seite
2. Nicht erfasst werden Seiten oder Inhalte, die sich z.B. hinter einer Bezahlschranke oder einem zugriffsgeschützten Bereich befinden.
3. Damit ist das Quellenset sehr umfangreich.

Nachrichten-Seiten 

Webseiten 

Foren 

Blogs 



Wichtige Social-Media-Kanäle 

Consumer-Seiten 

Pressemitteilungen 

# FINANZDIENSTLEISTER DES JAHRES 2023

## METHODIK: DATENANALYSE SOCIAL LISTENING

Die zweite Stufe, das sog. Processing, greift auf die im Crawling gesammelten Daten zu und analysiert diese nach den Vorgaben des jeweiligen Untersuchungsgegenstandes.

1. Der große Datentopf wird dazu von unserem Partner Skylink mittels Verfahren der **Künstlichen Intelligenz (sog. neuronale Netze)** in Textfragmente aufgesplittet und anschließend in drei Stufen analysiert:
  - a. Welches Unternehmen wird erwähnt?
  - b. Welches Thema wird besprochen? (sog. Eventtyp)
  - c. Welche Tonalität weist das Textfragment auf?
2. Die Zuordnung der Erwähnungen zu den jeweiligen Eventtypen erfolgt mit Hilfe definierter Keywords, Text- und Satzkorpora, welche die Themengebiete breit abbilden und umfassen.
3. Auf der letzten Stufe werden die Erwähnungen mit einer Sentiment-Analyse bewertet und den Kategorien positiv, neutral oder negativ zugeordnet.



# FINANZDIENSTLEISTER DES JAHRES 2023

## METHODIK: DATENANALYSE SOCIAL LISTENING

Die im Processing verwendeten **neuronalen Netze** kategorisieren die gefundenen Textfragmente in einzelne Themengebiete. Diese werden „Eventtypen“ genannt und umfassen u.a. folgende Themen:

**Kundenberatung:** Beratungsgespräch, Beratungsqualität, Beratungskompetenz, Beratungsangebot

**Kundenzufriedenheit:** Kundenwertschätzung, Kundenerlebnisse, Kündigung, Reklamation, Beschwerdemanagement

**Service:** Kundendienst, Beratungshotline/Kundenberatung, Kundenhotline, Kundenwünsche

**Produkt & Service:** Qualität, Preis, Neuheiten, Anwenderfreundlichkeit, Dienstleistungen, Produktverbesserung

**Vertrauen:** Vertrauen, drauf verlassen, nicht daran glauben, kein Vertrauen entgegenbringen, damit rechnen, Gewissheit

**Arbeitgeber:** Arbeitsplatzsicherheit, Arbeitsklima, Arbeitgeberattraktivität, Unternehmensphilosophie, Personalpolitik

**Management:** Leadership, Zukunftsorientierung, strategische Planung, Personen, Gremium

**Wirtschaftlichkeit:** Profitabilität, Risikomanagement, Wettbewerbsvorteile, Umsatz und Gewinn, Mergers & Acquisitions

**Nachhaltigkeit:** Soziale Verantwortung, ökologische Verantwortung, ökonomische Verantwortung

**Digitalisierung:** digitale Transformation, Cloud-Technologien, Automatisierung, Big Data, KI, Internet der Dinge

**Innovation:** neue, kreative Konzepte, Methoden, Produkte, agile Methoden, Vernetzung, bahnbrechend, archaisch, zukunftsweisend, veraltet

# FINANZDIENSTLEISTER DES JAHRES 2023

## METHODIK: PUNKTWERTERMITTLUNG SOCIAL LISTENING



### Wie werden die Punktwerte ermittelt?

Für die Studie „Finanzdienstleister des Jahres 2023“ konnten gut **1.900 Finanzdienstleister** berücksichtigt werden.

Zur Berechnung der einzelnen Punktwerte werden für jede Studie, jedes Unternehmen und jeden Eventtyp folgende zwei Werte ermittelt:

- Tonalitätssaldo: Differenz aus positiven und negativen Nennungen geteilt durch die Gesamtzahl der Nennungen
- Reichweite: Anzahl der Gesamtnennungen im Verhältnis zum Mittelwert der Branche

Anschließend werden diese beiden Werte zu einem ersten Punktwert verrechnet.

Je reichweitenstärker ein Unternehmen ist, desto stärker wirkt sich die Tonalität aus, also ob die Kommunikation überwiegend positiv oder negativ gefärbt ist.

Die so gewichtete Punktzahl jedes Eventtyps wird anschließend in der Studie zu einer Gesamtpunktzahl für jedes Unternehmen zusammengefasst und für die gesamte Branche normiert. Das beste Unternehmen bildet mit 100 Punkten den Benchmark innerhalb der Studie und der Branche, die weiteren Wettbewerber werden anhand ihres Punktwerts abgetragen.



# FINANZDIENSTLEISTER DES JAHRES 2023

## METHODIK: ERMITTLUNG DES RANKINGS

### Wie erfolgt die Auszeichnung?

Die Auszeichnung „**Finanzdienstleister des Jahres 2023**“ wird anhand der erreichten Punktzahl im Gesamtranking vergeben. Die Berechnung des Punktwertes erfolgt branchenspezifisch auf einer Skala von 0 bis 100 Punkten. Der jeweilige Branchensieger erhält 100 Punkte und setzt damit den Benchmark für alle anderen untersuchten Unternehmen innerhalb der Branche. Eine Auszeichnung erhalten diejenigen, die überdurchschnittlich gut in ihrer Branche performen.

Insgesamt werden etwa **350 Finanzdienstleister** ausgezeichnet.





#

**KONTAKT**

# ÜBER DAS IMWF

## STRATEGIC IMPACT THAT MAKES THE DIFFERENCE



IMWF INSTITUT

Faktenkontor Group  
EXCELLENCE  
CREATES VALUE

Das IMWF liefert **Insights für die strategische und operative Steuerung** in Pressearbeit, Marketing und Risikomanagement. Weltweit. Hochverdichtet. Handlungsleitend für unsere Kunden.

Basis dafür ist die gesamte öffentliche Kommunikation zu Marken, Unternehmen und Institutionen auf 438 Millionen Webseiten weltweit. In 130 Sprachen. Allein in Deutschland analysiert das IMWF laufend die Kommunikation zu 27.000 Marken und Unternehmen sowie zu 4.000 politischen Akteuren. Täglich wertet das IMWF Millionen von Aussagen aus und nutzt dafür eigens entwickelte Instrumente der künstlichen Intelligenz. Damit gehört das IMWF zu den **führenden Anbietern von KI-basierten Inhaltsanalysen in Europa**.

Die millionenfache Kommunikation verdichtet das IMWF-Analyseteam zu strategischen und operativen Handlungsempfehlungen. Unser Anspruch ist die Verdichtung auf das Entscheidende. Und das extrem zeitnah, um die Reaktionsgeschwindigkeit unserer Kunden bestmöglich zu unterstützen.

# FINANZDIENSTLEISTER DES JAHRES 2023

## KONTAKT



IMWF INSTITUT

Faktenkontor Group  
EXCELLENCE  
CREATES VALUE

## HERAUSGEBER DER STUDIE

Die Studie „Finanzdienstleister des Jahres 2023“ wurde im Auftrag von Focus Money durch das IMWF Institut für Management- und Wirtschaftsforschung realisiert.




IMWF INSTITUT

Faktenkontor Group  
EXCELLENCE  
CREATES VALUE

### ServiceValue GmbH

Vermarktungspartner

Dürener Straße 341  
50935 Köln

 +49 221 67 78 67 61

 +49 221 67 78 67 99

 a.goeschl@servicevalue.de

 [www.servicevalue.de](http://www.servicevalue.de)