

FOCUS MONEY

DEUTSCHLAND TEST

# KUNDENFAVORIT BANKEN 2023

MÄRZ 2023

 ServiceValue



IMWF INSTITUT

Faktenkontor Group  
EXCELLENCE  
CREATES VALUE





#

**MOTIVATION &  
METHODIK**

# KUNDENFAVORIT BANKEN 2023

## MOTIVATION



Faktenkontor Group  
EXCELLENCE  
CREATES VALUE

### Was macht eine Bank zum Kundenfavoriten?

- Die Bankenbranche befindet sich im Wandel. Banken sehen sich in Konkurrenz zu neuen Wettbewerbern wie Fintechs oder Neo-Banken.
- Um diesem Wettbewerb stand zu halten, müssen Banken im Bereich der Digitalisierung und Innovationen ständig Schritt halten.
- Zudem sind Bankkunden ein nachhaltiges Produktportfolio, ein nachhaltiges Handeln und eine solide Investitionskultur wichtig.
- Vor diesem Hintergrund ist die Studie „Kundenfavorit Banken 2023“ entstanden, die zu ca. 1.400 Kreditinstituten Aussagen in den Kategorien Innovation, Digitalisierung, Nachhaltigkeit und Investition breit und umfassend analysiert hat.

**Hierdurch werden diejenigen Banken ausgezeichnet,  
die die beste Performance aus Kundensicht bieten.**

# KUNDENFAVORIT BANKEN 2023

## METHODIK: DATENERHEBUNG SOCIAL LISTENING



Faktenkontor Group  
EXCELLENCE  
CREATES VALUE

Die Datenerhebung für das Social Listening erfolgt 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**

# KUNDENFAVORIT BANKEN 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.



# KUNDENFAVORIT BANKEN 2023

## METHODIK: DATENANALYSE SOCIAL LISTENING



Faktenkontor Group  
EXCELLENCE  
CREATES VALUE

### EINSATZ NEURONALER NETZWERKE

Die im Processing verwendeten neuronalen Netze kategorisieren die gefundenen Textfragmente in einzelne Themengebiete. Diese werden „Eventtypen“ genannt.

Hierbei existiert ein Katalog vordefinierter Eventtypen, von denen die folgenden in dieser Studie verwendet werden.

### VERWENDETE EVENTTYPEN

Die Eventtypen beinhalten unter anderem folgende Themen:

**Digitalisierung:** digitale Transformation, Cloud-Technologien, Automatisierung, Big Data, Smart Data, Künstliche Intelligenz, Internet der Dinge

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

**Nachhaltigkeit:** ökologische, soziale und ökonomische Nachhaltigkeit, Umgang mit Ressourcen, soziale Gerechtigkeit, CSR-Berichte, optimierte interne Prozesse

**Investition:** Investitionsvolumen, Geldgeber, Ausgaben, Einsparungen

# KUNDENFAVORIT BANKEN 2023

## MESSUNG DER PERFORMANCE

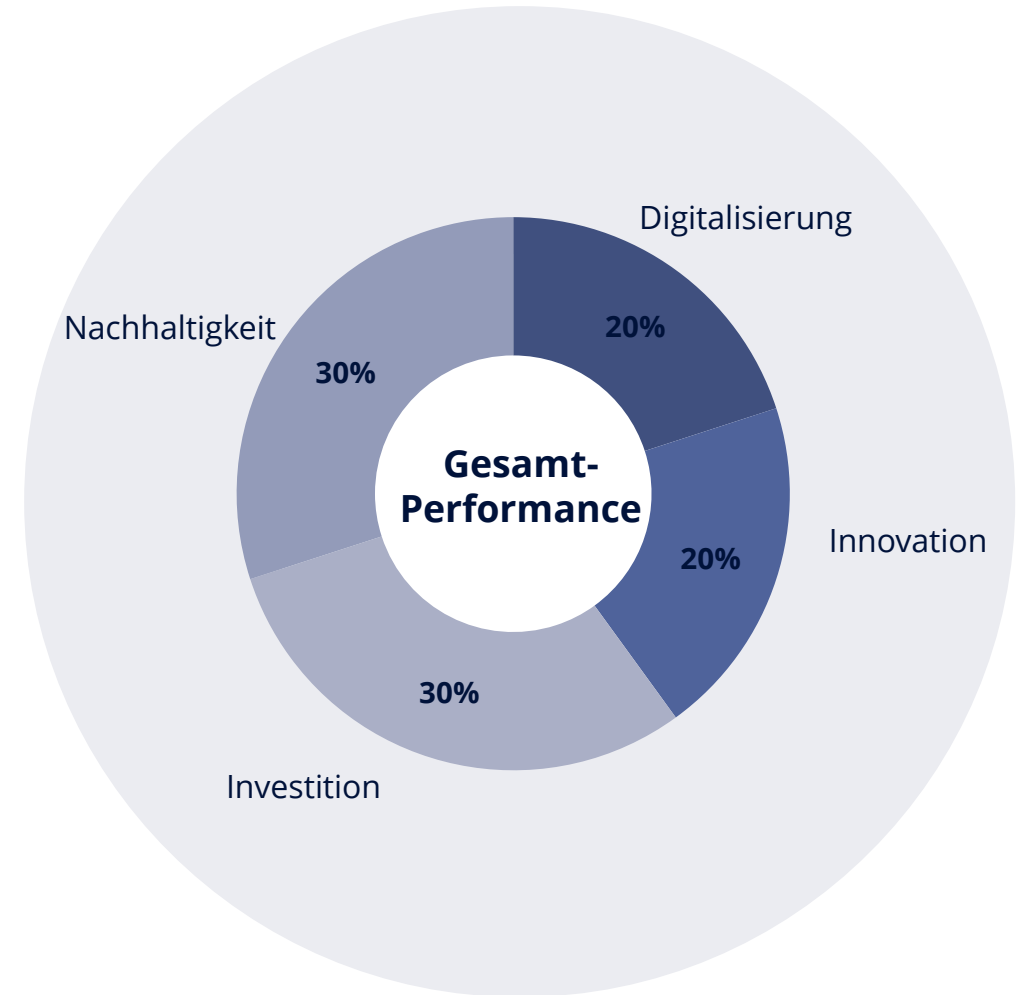


Faktenkontor Group  
EXCELLENCE  
CREATES VALUE

### Es genügt nicht, allein in einer Dimension zu glänzen.

Jede der betrachteten Dimensionen ist wichtig für eine exzellente Performance.

In die Messung der Performance gehen die Dimensionen Digitalisierung und Innovation jeweils mit einem Gewicht von 20%, die Dimensionen Investition und Nachhaltigkeit jeweils mit einem Gewicht von 30% in das Modell ein (vgl. nebenstehende Graphik).



# KUNDENFAVORIT BANKEN 2023

## METHODIK: PUNKTWERTERMITTLUNG SOCIAL LISTENING



### Wie werden die Punktwerte ermittelt?

Für diese Studie konnten ca. **1.600.000 Nennungen** zu knapp **1.400 Banken** innerhalb des Untersuchungszeitraums vom **01. November 2021 bis 31. Oktober 2022** identifiziert und zugeordnet werden.

Zur Berechnung der einzelnen Punktwerte werden für 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 zu einer Gesamtpunktzahl für jedes Unternehmen zusammengefasst und für die gesamte Branche normiert. Das beste Unternehmen bildet mit 100 Punkten den Benchmark der Branche, die weiteren Wettbewerber werden anhand ihres Punktwerts abgetragen.



# KUNDENFAVORIT BANKEN 2023

## METHODIK: ERMITTLUNG DES RANKINGS

### Wie erfolgt die Auszeichnung?

Die Auszeichnung „Kundenfavorit Banken 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 Unternehmen, die mindestens **60** Punkte in der Gesamtwertung erreichen.

Insgesamt werden knapp **80 Banken** ausgezeichnet.





#

**RANKINGS**

# KUNDENFAVORIT BANKEN 2023

## AUSGEZEICHNETE FINANZINSTITUTE



Faktenkontor Group  
EXCELLENCE  
CREATES VALUE

### AUTOBANKEN

Unternehmen	Punktzahl
Mercedes-Benz Bank	100,0
FCA Bank	84,0
Mobilize Financial Services	79,5
Bank11	62,9

# KUNDENFAVORIT BANKEN 2023

## AUSGEZEICHNETE FINANZINSTITUTE



Faktenkontor Group  
EXCELLENCE  
CREATES VALUE

### BAUSPARKASSEN

Unternehmen	Punktzahl
Debeka Bausparkasse	100,0
Wüstenrot Bausparkasse	64,3

# KUNDENFAVORIT BANKEN 2023

## AUSGEZEICHNETE FINANZINSTITUTE



Faktenkontor Group  
EXCELLENCE  
CREATES VALUE

### DEPOTBANKEN

Unternehmen	Punktzahl
dwpbank	100,0
Onvista	87,4
CACEIS	81,9
Clearstream Banking	77,5

# KUNDENFAVORIT BANKEN 2023

## AUSGEZEICHNETE FINANZINSTITUTE



Faktenkontor Group  
EXCELLENCE  
CREATES VALUE

### DIREKTANKEN

Unternehmen	Punktzahl
ING	100,0
UmweltBank	84,1
comdirect	81,7
DKB - Deutsche Kreditbank	70,7

# KUNDENFAVORIT BANKEN 2023

## AUSGEZEICHNETE FINANZINSTITUTE



Faktenkontor Group  
EXCELLENCE  
CREATES VALUE

### GENOSSENSCHAFTSBANKEN

Unternehmen	Punktzahl
Teambank	100,0
Bankhaus RSA	68,0

# KUNDENFAVORIT BANKEN 2023

## AUSGEZEICHNETE FINANZINSTITUTE



Faktenkontor Group  
EXCELLENCE  
CREATES VALUE

### KONFESSIONELLE BANKEN

Unternehmen	Punktzahl
DKM Darlehnskasse Münster	100,0
Pax-Bank	97,5
BANK IM BISTUM ESSEN (BIB)	71,3
Evangelische Bank	70,8



# KUNDENFAVORIT BANKEN 2023

## AUSGEZEICHNETE FINANZINSTITUTE



Faktenkontor Group  
EXCELLENCE  
CREATES VALUE

### KREDITBANKEN

Unternehmen	Punktzahl
Creditplus Bank	100,0
Berlin Hyp	95,3
MünchenerHyp	82,9
akf bank	66,6

# KUNDENFAVORIT BANKEN 2023

## AUSGEZEICHNETE FINANZINSTITUTE



Faktenkontor Group  
EXCELLENCE  
CREATES VALUE

### LANDES- UND FÖRDERBANKEN

Unternehmen	Punktzahl
KfW Bank	100,0

# KUNDENFAVORIT BANKEN 2023

## AUSGEZEICHNETE FINANZINSTITUTE



Faktenkontor Group  
EXCELLENCE  
CREATES VALUE

### NEO-BANKEN

Unternehmen	Punktzahl
N26	100,0
Fidor Bank	89,8
Revolut	89,1

# KUNDENFAVORIT BANKEN 2023

## AUSGEZEICHNETE FINANZINSTITUTE



Faktenkontor Group  
EXCELLENCE  
CREATES VALUE

### PRIVATBANKEN

Unternehmen	Punktzahl
J.P. Morgan	100,0
Hauck Aufhäuser Lampe	72,2
Bank Vontobel Europe	60,9
Berenberg Bank	60,1

# KUNDENFAVORIT BANKEN 2023

## AUSGEZEICHNETE FINANZINSTITUTE



Faktenkontor Group  
EXCELLENCE  
CREATES VALUE

### PSD-BANKEN

Unternehmen	Punktzahl
PSD Bank Hannover	100,0
PSD Bank Nürnberg	81,8
PSD Bank Rhein-Ruhr	70,5
PSD Bank Braunschweig	65,8

# KUNDENFAVORIT BANKEN 2023

## AUSGEZEICHNETE FINANZINSTITUTE



Faktenkontor Group  
EXCELLENCE  
CREATES VALUE

### SPARDA-BANKEN

Unternehmen	Punktzahl
Sparda-Bank Baden-Württemberg	100,0
Sparda-Bank Nürnberg	79,2
Sparda-Bank München	76,4
Sparda-Bank Hamburg	75,0
Sparda-Bank Berlin	62,3
Sparda-Bank Augsburg	61,4

# KUNDENFAVORIT BANKEN 2023

## AUSGEZEICHNETE FINANZINSTITUTE



Faktenkontor Group  
EXCELLENCE  
CREATES VALUE

### SPARKASSEN

Unternehmen	Punktzahl
Hamburger Sparkasse (HASPA)	100,0
Die Sparkasse Bremen	69,2

# KUNDENFAVORIT BANKEN 2023

## AUSGEZEICHNETE FINANZINSTITUTE



Faktenkontor Group  
EXCELLENCE  
CREATES VALUE

### SPEZIALBANKEN

Unternehmen	Punktzahl
Aareal Bank	100,0
Landwirtschaftliche Rentenbank	84,2



# KUNDENFAVORIT BANKEN 2023

## AUSGEZEICHNETE FINANZINSTITUTE



Faktenkontor Group  
EXCELLENCE  
CREATES VALUE

### UNIVERSALBANKEN

Unternehmen	Punktzahl
Commerzbank	100,0
Deutsche Bank	90,2
BNP Paribas	72,2
GLS Bank	68,5
UBS	63,2
Triodos Bank	62,7
Santander	62,1

# KUNDENFAVORIT BANKEN 2023

## AUSGEZEICHNETE FINANZINSTITUTE



Faktenkontor Group  
EXCELLENCE  
CREATES VALUE

### VOLKS- & RAIFFEISENBANKEN

Unternehmen	Punktzahl
Frankfurter Volksbank Rhein-Main	100,0
Volksbank Bielefeld-Gütersloh	91,8
Volksbank Freiburg	90,9
Volksbank Münsterland Nord	82,5
Westerwald Bank	77,0
Volksbank Mittelhessen	76,6
VR Bank Dreieich-Offenbach	74,6
Volksbank Rhein-Ruhr	72,1
Volksbank Alzey-Worms	71,5
Raiffeisenbank Küps-Mitwitz-Stockheim	70,9

# KUNDENFAVORIT BANKEN 2023

## AUSGEZEICHNETE FINANZINSTITUTE



Faktenkontor Group  
EXCELLENCE  
CREATES VALUE

### VOLKS- & RAIFFEISENBANKEN

Unternehmen	Punktzahl
Volksbank RheinAhrEifel	70,9
Volksbank Mittweida	69,1
Volksbank Franken	68,3
Volksbank BraWo	67,6
VR Bank Fulda	67,6
Hannoversche Volksbank	66,7
Raiffeisenbank Holzkirchen-Otterfing	66,6
Berliner Volksbank	63,3
Volksbank Stade-Cuxhaven	62,1
Volksbank Bruchsal-Bretten	61,8

# KUNDENFAVORIT BANKEN 2023

## AUSGEZEICHNETE FINANZINSTITUTE



Faktenkontor Group  
EXCELLENCE  
CREATES VALUE

### VOLKS- & RAIFFEISENBANKEN

Unternehmen	Punktzahl
Volksbank Lahr	61,8
Volksbank Stuttgart	61,8
Bank 1 Saar	61,4
Volksbank Raiffeisenbank Bayern Mitte	61,4
Volksbank Ulm-Biberach	61,3



#

**KONTAKT**

# KUNDENFAVORIT BANKEN 2023

## KONTAKT



Faktenkontor Group  
EXCELLENCE  
CREATES VALUE

## HERAUSGEBER DER STUDIE

Die Studie „Kundenfavorit Banken 2023“ wurde im Auftrag von Focus Money und Deutschland Test durch das IMWF Institut für Management- und Wirtschaftsforschung realisiert.



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](mailto:a.goeschl@servicevalue.de)

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