



# DEUTSCHLANDS BELIEBTESTE BANKEN 2024

FEBRUAR 2024



IMWF INSTITUT

Faktenkontor Group  
EXCELLENCE  
CREATES VALUE





#

**MOTIVATION &  
METHODIK**

# DEUTSCHLANDS BELIEBTESTE BANKEN 2024

## MOTIVATION



Faktenkontor Group  
EXCELLENCE  
CREATES VALUE

### Beliebtheit: Eine wichtige Ressource in der (digitalisierten) Bankenbranche

- In der Bankenbranche schreitet der Wandel unaufhaltsam voran: Neue digitale Wettbewerber erscheinen am Markt und kämpfen mit den etablierten Instituten um neue Kundinnen und Kunden.
- Banken versuchen ihre Bestandskundinnen und Bestandskunden zufrieden zu stellen, um einen Wechselgedanken gar nicht erst aufkeimen zu lassen.
- Ein weiteres Thema ist die Erweiterung des Kundenstamms und damit dessen Stabilisierung.
- Insbesondere für die Gewinnung von Neukundinnen und Neukunden ist es wichtig, eine gute Reputation im Netz zu haben. Bewertungsportale spielen hierbei eine wichtige Rolle.
- Vor diesem Hintergrund ist die Studie „**Deutschlands beliebteste Banken 2024**“ entstanden, die zu über 1.100 regionalen und überregionalen Kreditinstituten Daten aus drei Quellen breit und umfassend analysiert hat.

# DEUTSCHLANDS BELIEBTESTE BANKEN 2024

## METHODIK



Faktenkontor Group  
EXCELLENCE  
CREATES VALUE

**Die Untersuchung basiert auf drei Säulen:**

### 1. Social Listening

Hier wurden Webbeiträge nach den jeweiligen Banken durchsucht und die gefundenen Beiträge mittels Künstlicher Intelligenz analysiert.

### 2. Bankbewertungsportale

Hier wurden Daten des großen Portals [meine-bank-vor-ort.de](https://www.meine-bank-vor-ort.de) abgerufen. Für jede der untersuchten Banken wurde nach Möglichkeit die Benotung, die Anzahl der Bewertungen und die Weiterempfehlungsrate gesammelt.

### 3. Fragebogen

Den untersuchten Banken wurde der Link zu einem strukturierten Fragebogen übersandt, der Fragen zur Kundenzufriedenheit und zum Produktangebot umfasst.

Diese 3 Säulen gehen zu jeweils einem Drittel in die Gesamtwertung ein.

# DEUTSCHLANDS BELIEBTESTE BANKEN 2024

## 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 Skaylink 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.



# DEUTSCHLANDS BELIEBTESTE BANKEN 2024

## 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**

# DEUTSCHLANDS BELIEBTESTE BANKEN 2024

## METHODIK: SÄULE 1: PUNKTWERTERMITTLUNG SOCIAL LISTENING



Faktenkontor Group  
EXCELLENCE  
CREATES VALUE

### Wie werden die Punktwerte für das Social Listening ermittelt?

Für diese Studie konnten ca. **1 Millionen Nennungen** zu etwa **1.100 Banken** innerhalb des Untersuchungszeitraums vom **01. Februar 2022 bis 31. Januar 2024** identifiziert und zugeordnet werden.

Untersucht wurden die Nennungen zu den Themen Ansehen und Kundenzufriedenheit.

Zur Berechnung der Punktwerte werden für Jede Bank jeweils die Tonalität und die Reichweite berücksichtigt.

Dies erfolgt durch die Ermittlung der Tonalitätssaldi je Eventtyp, die anschließend gewichtet zu einem Gesamtonalitätswert verrechnet werden.

Die Reichweite geht ein durch die Berechnung der Differenz von positiven und negativen Fragmenten je Eventtyp. Diese Werte werden gewichtet und zu einem Gesamtreichweitenwert verrechnet.

Diese beiden Werte sind die Basis eines ersten Punktwertes.

Danach werden die Punktwerte für alle Banken branchenbezogen normiert. Das beste Unternehmen bzw. die beste Marke jeder Branche bildet mit 100 Punkten den Benchmark, die weiteren Wettbewerber werden branchenbezogen normiert.

# DEUTSCHLANDS BELIEBTESTE BANKEN 2024

## METHODIK: SÄULE 2: PUNKTWERTERMITTLUNG BANKPORTAL



### Wie werden die Punktwerte für das Bankportal ermittelt?

Für die vorliegende Studie liefert das Bewertungsportal [meine-bank-vor-ort.de](https://meine-bank-vor-ort.de) eine zusätzliche Datenquelle.

“Das Portal “Meine Bank vor Ort.de” ist eine in dieser Form einzigartige Plattform für Bankkunden. Sie können Banken suchen, finden und vergleichen. Ihre eigene Bank bewerten und damit Ihre Erfahrungen mit anderen teilen. Im Ratgeberbereich erhalten Sie darüber hinaus viele Informationen und Tipps rund um die wichtigsten Finanzthemen.“ \*

Zur Berechnung der einzelnen Punktwerte wurden für jede Bank folgende drei Werte herangezogen:

- Note ([meine-bank-vor-ort.de](https://meine-bank-vor-ort.de) vergibt Punktwerte von 1 bis 5)
- Anzahl der Bewertungen, auf denen diese Note basiert
- Weiterempfehlungsrate

Zur Ermittlung der bankspezifischen Punktwerte wird zunächst aus der Note ein erster Punktwert ermittelt, welcher dann mittels der Anzahl der Bewertungen gewichtet wird. Der sich hieraus ergebende Punktwert wird anschließend branchenspezifisch normiert.

Die Weiterempfehlungsrate fließt in branchennormierter Form in die Gesamtpunktzahl ein.

Diese beiden Werte werden zu einem branchennormierten Punktwert für das Bankportal verrechnet.

# DEUTSCHLANDS BELIEBTESTE BANKEN 2024

## METHODIK: SÄULE 3: BEPUNKTUNG FRAGEBOGEN



Faktenkontor Group  
EXCELLENCE  
CREATES VALUE

Parallel zum Social Listening wurde an alle deutschen Banken die Einladung zu einem strukturierten Online Fragebogen verschickt. Es konnten maximal 90 Punkte erreicht werden, die sich wie folgt verteilen.

Kategorie	Maximale Punktzahl
Vorhandene Informationskanäle	10
Vorhandene Beratungskanäle	10
Vorhandene Kanäle für Vertragsabschlüsse	10
Vorhandene Servicekanäle	10
Informationen über Produkte und Leistungen	10
Aktive Kundenansprache zwecks Beratung	10
Messinstrumente Kundenzufriedenheit	10
Kundenzahl je Mitarbeitenden	10
Entwicklung der Kundenzahl	10
<b>Maximal erreichbare Punktzahl</b>	<b>90</b>

Die erreichten Punkte im Fragebogen werden zu einem branchennormierten Punktwert verrechnet.

# DEUTSCHLANDS BELIEBTESTE BANKEN 2024

## METHODIK: ERMITTLUNG GESAMTPUNKTE

Für jedes der untersuchten Banken werden die Punktwerte der drei Säulen gewichtet und zu einem Gesamtpunkt看wert verrechnet. Diese Gesamtpunkt看werte werden je Branche zwischen 0 und 100 normiert. Die beste Bank einer Branche erhält 100 Punkte und wird zum Branchensieger gekürt. Mit den branchennormierten und somit finalen Punktwerten wird ein branchenbezogener Mittelwert gebildet, der die branchenspezifische Untergrenze für eine Auszeichnung bildet.



Faktenkontor Group  
EXCELLENCE  
CREATES VALUE



# DEUTSCHLANDS BELIEBTESTE BANKEN 2024

## METHODIK: ERMITTLUNG DES RANKINGS



Faktenkontor Group  
EXCELLENCE  
CREATES VALUE

### Wie erfolgt die Auszeichnung?

Die Auszeichnung „**Deutschlands beliebteste Banken 2024**“ wird anhand der erreichten Punktzahl im Gesamtranking vergeben. Die Berechnung des finalen 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 viele Punkte erreicht haben.





#

**KONTAKT**

# ÜBER DAS IMWF

## STRATEGIC IMPACT THAT MAKES THE DIFFERENCE



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.

# DEUTSCHLANDS BELIEBTESTE BANKEN 2024

## KONTAKT



Faktenkontor Group  
EXCELLENCE  
CREATES VALUE

## HERAUSGEBER DER STUDIE

Die Studie „Deutschlands beliebteste Banken 2024“ wurde im Auftrag von Focus Money und Deutschland Test durch die IMWF GmbH 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

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