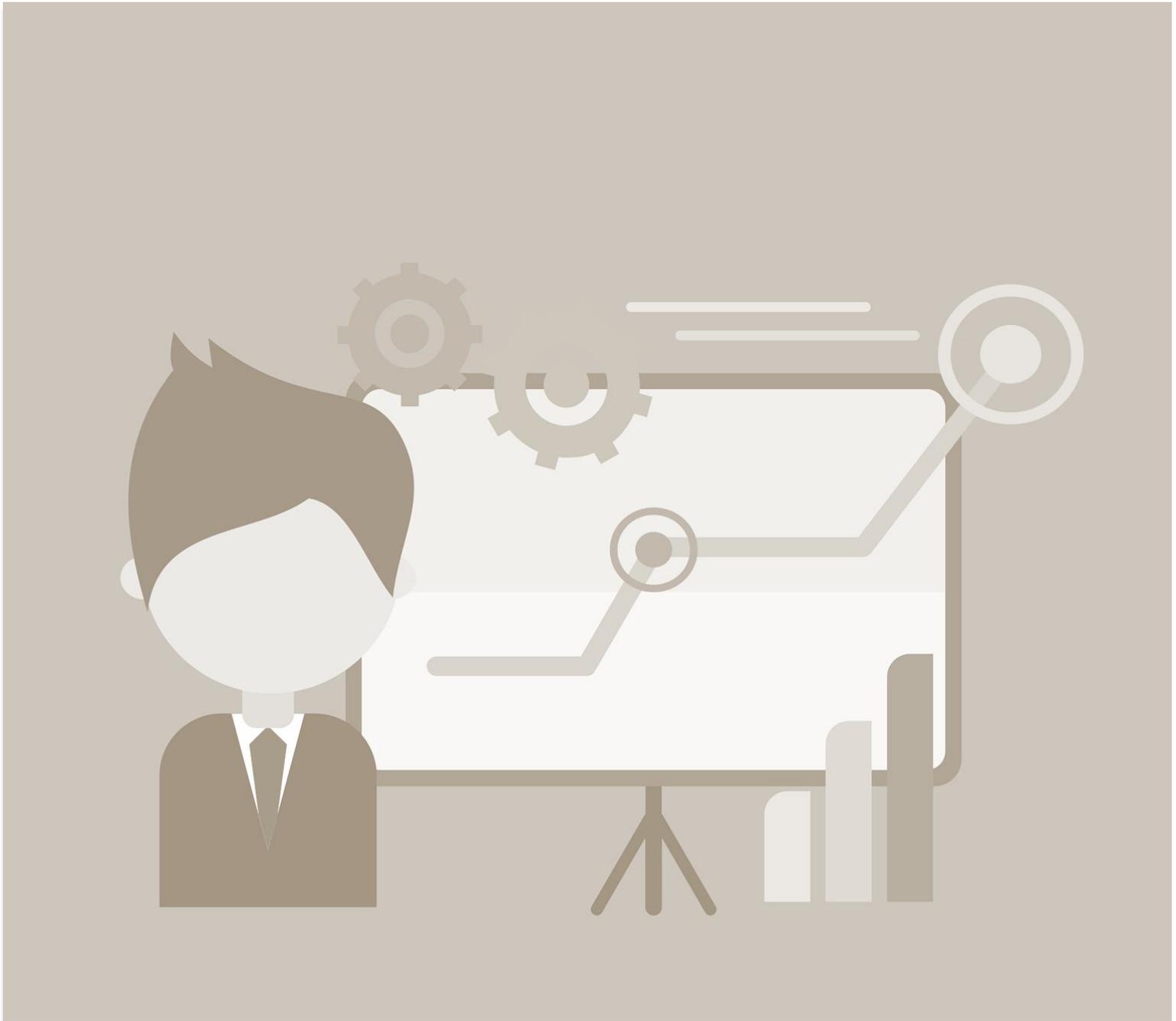


# FINANZDIENSTLEISTER DES JAHRES 2024

SEPTEMBER 2024





#

## **MOTIVATION & METHODIK**

# FINANZDIENSTLEISTER DES JAHRES 2024

## MOTIVATION

### **Wodurch zeichnen sich herausragende Finanzdienstleister aus?**

Zwischen Juli 2022 und Herbst 2023 hat die Europäische Zentralbank zehn Mal in Folge den Leitzins im Euroraum erhöht. Im Juni und im September 2024 wurde die Zinsniveau allerdings wieder jeweils um 0,25 Prozentpunkte abgesenkt. Finanzdienstleister müssen diese Veränderungen im Blick behalten und ihren Kundinnen und Kunden stets attraktive Anlageprodukte sowie Kreditoptionen anbieten. Zudem müssen sie dem zunehmenden Interesse 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 2024“ zeichnet daher diejenigen Unternehmen aus, die in den Studien „Exzellente Kundenberatung 2024“, „Höchste Reputation 2024“, „Vorbildlich erfüllte Kundenwünsche 2024“ und „Deutschlands Beste - Nachhaltigkeit 2024“ besonders gut abgeschnitten haben.**

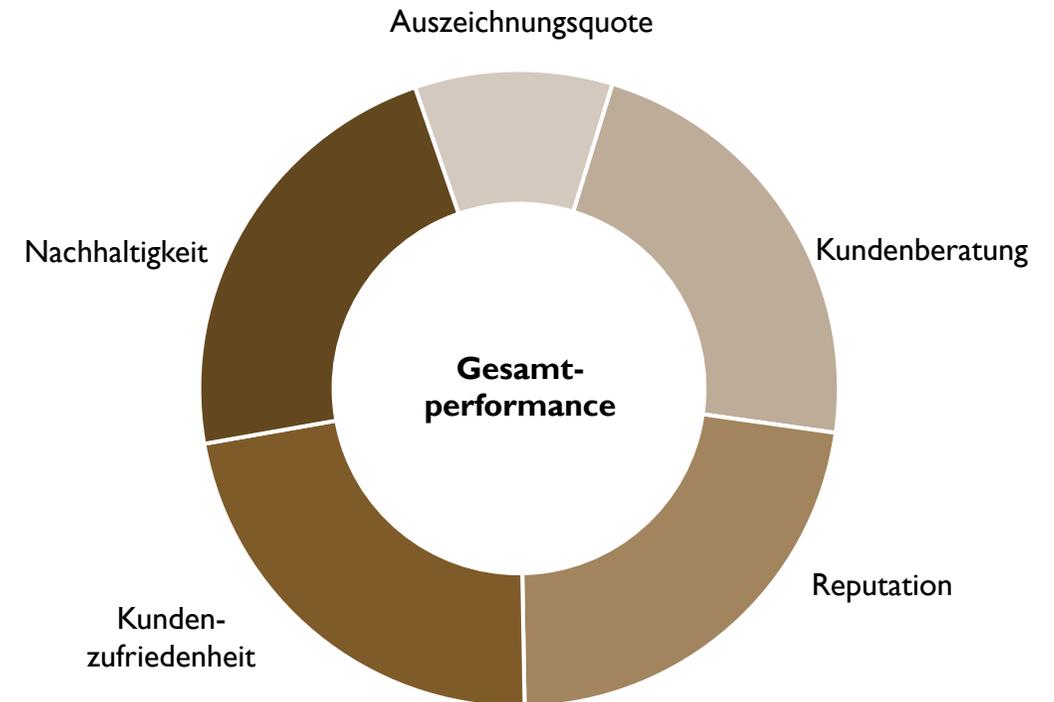
# FINANZDIENSTLEISTER DES JAHRES 2024

## METHODIK: MESSUNG DER PERFORMANCE

### Es genügt nicht, allein in einem Themenfeld zu glänzen.

Die Social-Media-Monitoring-Studien „Exzellente Kundenberatung 2024“, „Höchste Reputation 2024“, „Vorbildlich erfüllte Kundenwünsche 2024“ und „Deutschlands Beste - Nachhaltigkeit 2024“ umfassen die Themenschwerpunkte Beratung, Ansehen, Kundenzufriedenheit und Nachhaltigkeit. Die in den Studien erzielten Punktwerte und Auszeichnungen werden als Grundlage für die Studie „Finanzdienstleister des Jahres 2024“ 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 2024

## METHODIK: DATENERHEBUNG SOCIAL MEDIA MONITORING

Die Datenerhebung für das Social Media Monitoring 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 



 **Wichtige**  
Social-Media-Kanäle

 **Consumer-**  
Seiten

 **Presse-**  
mitteilungen

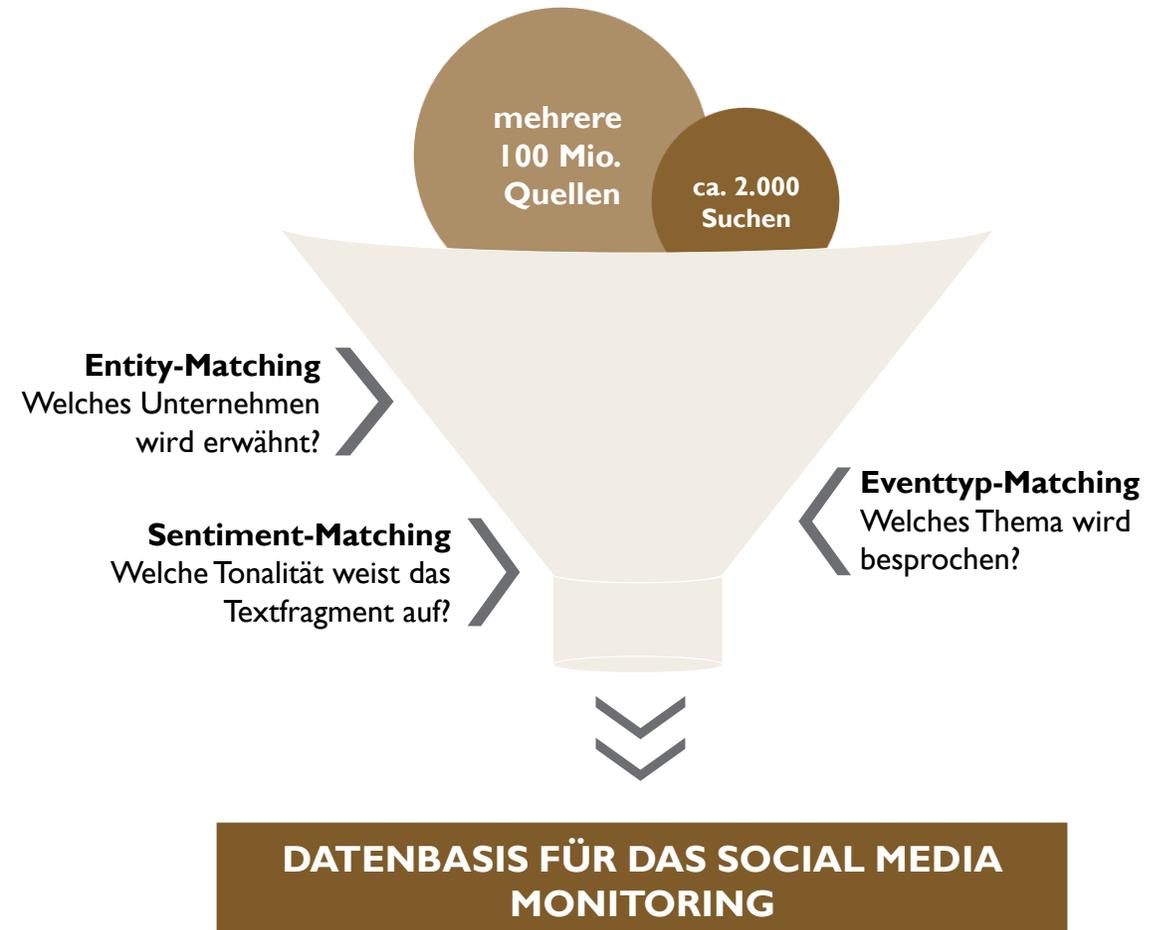
 **Blogs**

# FINANZDIENSTLEISTER DES JAHRES 2024

## METHODIK: DATENANALYSE SOCIAL MEDIA MONITORING

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.



# FINANZDIENSTLEISTER DES JAHRES 2024



## METHODIK: DATENANALYSE SOCIAL MEDIA MONITORING

### NEURONALE NETZE & EVENTTYPEN

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, Beratungsangebot, Beratungsqualität, Beratungskompetenz,

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

**Qualität:** Qualität, hochwertig, minderwertig, mangelhaft, wertvoll, wertlos, lückenhaft, lückenlos, ungenügend

**Weiterempfehlung:** Empfehlung/empfohlen von, abraten/anraten/ abbringen, empfehlenswert/ empfehlungswürdig

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

### NEURONALE NETZE & EVENTTYPEN

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

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

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

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

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

**Arbeitgeberreputation:** Arbeitsplatzsicherheit, Arbeitsklima, Arbeitgeberattraktivität, Unternehmensphilosophie

# FINANZDIENSTLEISTER DES JAHRES 2024



## METHODIK: MESSUNG DER PERFORMANCE

### Wie werden die Punktwerte ermittelt?

Für die Studie „Finanzdienstleister des Jahres 2024“ konnten ca. 2.000 Finanzdienstleister berücksichtigt werden.

Zur Berechnung der Punktwerte werden für jede Studie und jedes Unternehmen jeweils die Tonalität und die Reichweite berücksichtigt.

Dies erfolgt je Studie durch die Ermittlung der Tonalitätssaldi je Eventtyp, die anschließend gewichtet zu einem Gesamttonalitätswert 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 jede Studie separat branchenbezogen normiert. Der beste Teilnehmer jeder Branche bildet mit 100 Punkten den Benchmark in der Studie, die weiteren Wettbewerber werden branchenbezogen normiert. Der durchschnittliche Punktwert aller Teilnehmer der Studie bildet die Untergrenze für die Vergabe der Auszeichnungen in der jeweiligen Studie.

Die Punktwerte und vergebenen Auszeichnungen je Studie werden anschließend zu einem Gesamtpunktwert in der Studie „Finanzdienstleister des Jahres 2024“ verrechnet. Dieser wird abschließend branchenbezogen zwischen 0 und 100 normiert.

# FINANZDIENSTLEISTER DES JAHRES 2024

## METHODIK: ERMITTLUNG DES RANKINGS

### Wie erfolgt die Auszeichnung?

Die Auszeichnung „Finanzdienstleister des Jahres 2024“ 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.





#

**KONTAKT**

# FINANZDIENSTLEISTER DES JAHRES 2024

## KURZPORTRAIT SERVICEVALUE

### Marktforschung

Wir liefern umsetzungsorientierte Ergebnisse aus Kunden- und Mitarbeiterbefragungen sowie aus Marktanalysen und Marktpotenzialschätzungen. Auf Ihr Anliegen passgenau zugeschnittene Erhebungsverfahren sowie optimale Stichprobenumfänge erhöhen die Effizienz und schaffen zugleich ökonomische Entlastung für ansetzende Follow-Up-Prozesse.

### Beratung

Erklärtes Ziel unserer Beratungstätigkeit ist die nachhaltige Steigerung des Unternehmenswertes durch optimale Gestaltung von Stakeholderbeziehungen. Wir unterstützen Sie in der Findung und Umsetzung ganzheitlicher Servicestrategien.

### Personal- und Organisationsentwicklung

Der Erfolg eines Unternehmens ist im großen Maß abhängig von seiner Führungskultur und dem Engagement und der Bindung der Mitarbeiter. ServiceValue unterstützt Sie bei der Analyse von Potenzialen und Handlungsfeldern. Darüber hinaus begleiten wir Sie bei Veränderungsprozessen und der Entwicklung einer mitarbeiter- und serviceorientierten Führungskultur.



# FINANZDIENSTLEISTER DES JAHRES 2024

## KONTAKT

### Herausgeber der Studie

#### **ServiceValue GmbH**

Dürener Straße 34I  
50935 Köln

Fon: +49 221 67 78 67 61

Fax: +49 221 67 78 67 99

E-Mail: [Info@ServiceValue.de](mailto:Info@ServiceValue.de)

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

### Wissenschaftspartner

#### **IMWF GmbH**

### Vermarktungspartner

Die Studie „Finanzdienstleister des Jahres 2024“ wurde im Auftrag von Focus Money durch die ServiceValue GmbH realisiert.

