

FOCUS **MONEY**

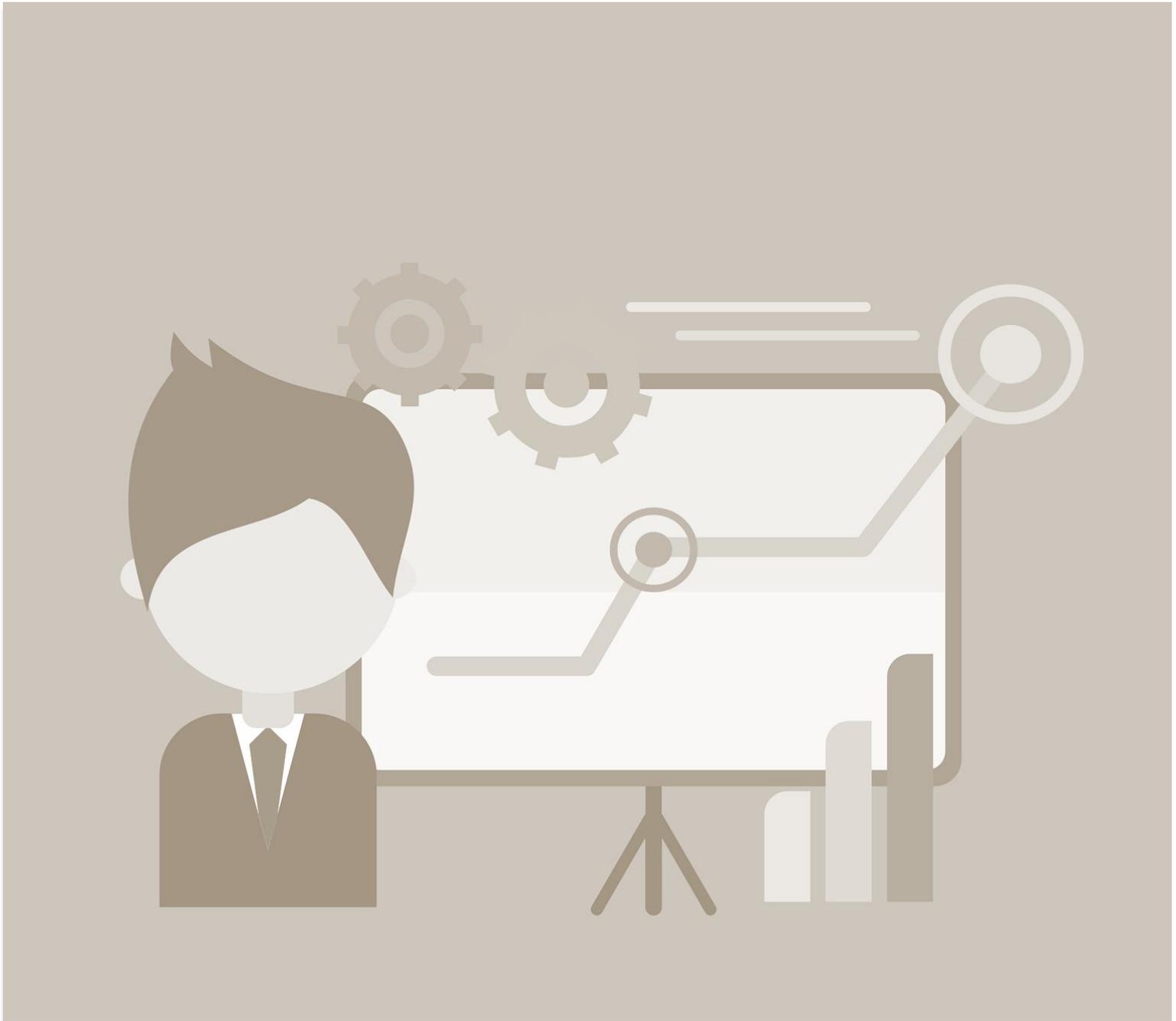
DEUTSCHLAND
TEST

DEUTSCHLANDS BELIEBTESTE BANKEN 2025

JANUAR 2025

 ServiceValue





#

MOTIVATION & METHODIK

DEUTSCHLANDS BELIEBTESTE BANKEN 2025

MOTIVATION



Beliebtheit: Eine wichtige Ressource in der (digitalisierten) Bankenbranche

In der Bankenbranche schreitet der Wandel weiterhin unaufhaltsam voran: Neue digitale Wettbewerber etablieren sich zunehmend am Markt und stellen die etablierten Institute vor wachsende Herausforderungen, während sie um die Gunst neuer Kundinnen und Kunden konkurrieren.

Gleichzeitig bemühen sich Banken, ihre Bestandskundinnen und -kunden zufrieden zu stellen, um Wechselgedanken gar nicht erst aufkommen zu lassen. Kundenbindung wird dabei immer wichtiger, da sie eine stabile Basis in einem zunehmend dynamischen Marktumfeld sichert.

Ein weiteres zentrales Thema bleibt die Erweiterung und Stabilisierung des Kundenstamms. Dabei wird von Banken erwartet, nicht nur innovative Produkte und Dienstleistungen anzubieten, sondern auch individuell auf die Bedürfnisse der Kundschaft einzugehen.

Insbesondere für die Gewinnung von Neukundinnen und Neukunden ist eine starke Reputation im Netz entscheidend. Bewertungsportale und soziale Medien spielen eine zentrale Rolle, da sie den ersten Eindruck prägen und das Vertrauen potenzieller Kunden maßgeblich beeinflussen können.

Vor diesem Hintergrund ist die Studie „Deutschlands beliebteste Banken 2025“ entstanden, die zu über 1.154 regionalen und überregionalen Kreditinstituten Daten aus drei Quellen breit und umfassend analysiert hat.

DEUTSCHLANDS BELIEBTESTE BANKEN 2025

METHODIK



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 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 2025

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 

Pressemitteilungen 

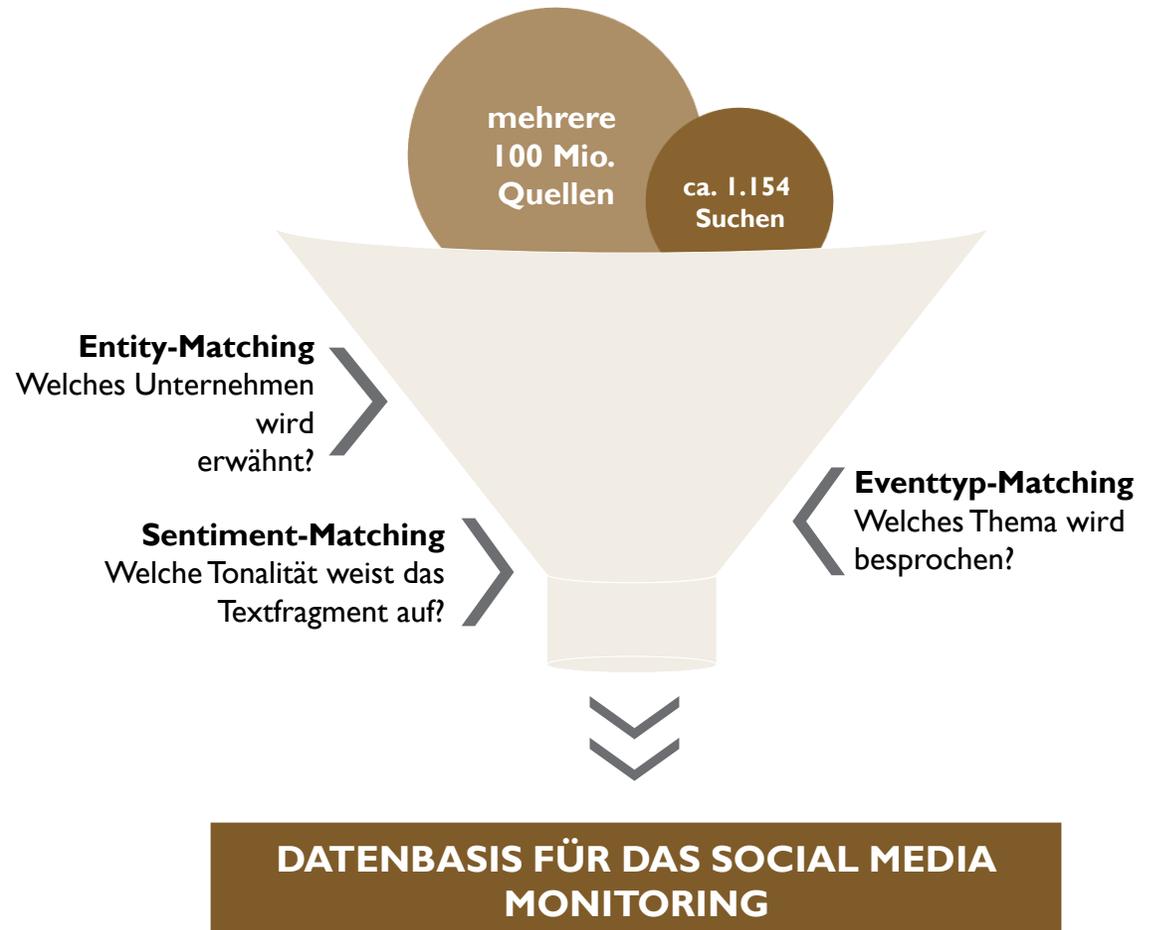
Blogs 

DEUTSCHLANDS BELIEBTESTE BANKEN 2025

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.



DEUTSCHLANDS BELIEBTESTE BANKEN 2025

METHODIK: SÄULE I: PUNKTWERTERMITTLUNG SOCIAL LISTENING



Wie werden die Punktwerte für das Social Listening ermittelt?

Für diese Studie konnten ca. **1,01 Millionen Nennungen** zu etwa **1.154 Banken** innerhalb des Untersuchungszeitraums vom **01. Februar 2023 bis 31. Januar 2025** 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 Tonalitätssaldo 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. Die beste Bank jeder Branche bildet mit 100 Punkten den Benchmark, die weiteren Wettbewerber werden branchenbezogen normiert.

DEUTSCHLANDS BELIEBTESTE BANKEN 2025

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 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 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 2025

METHODIK: SÄULE 3: BEPUNKTUNG FRAGEBOGEN



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 |
| Maximal erreichbare Punktzahl | 90 |

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

DEUTSCHLANDS BELIEBTESTE BANKEN 2025

METHODIK: ERMITTLUNG GESAMTPUNKTE



Für jedes der untersuchten Banken werden die Punktwerte der drei Säulen gewichtet und zu einem Gesamtpunktwert verrechnet. Diese Gesamtpunktwerte 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.



DEUTSCHLANDS BELIEBTESTE BANKEN 2025

METHODIK: ERMITTLUNG DES RANKINGS



Wie erfolgt die Auszeichnung?

Die Auszeichnung „**Deutschlands beliebteste Banken 2025**“ 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 Banken innerhalb der Branche. Eine Auszeichnung erhalten diejenigen, die überdurchschnittlich viele Punkte erreicht haben.





#

KONTAKT

DEUTSCHLANDS BELIEBTESTE BANKEN 2025

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.



DEUTSCHLANDS BELIEBTESTE BANKEN 2025

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

www.servicevalue.de

Wissenschaftspartner

IMWF GmbH

Medienpartner

Die Studie „Deutschlands beliebteste Banken 2025“ wurde im Auftrag von Focus Money und Deutschland Test durch die ServiceValue GmbH realisiert.

