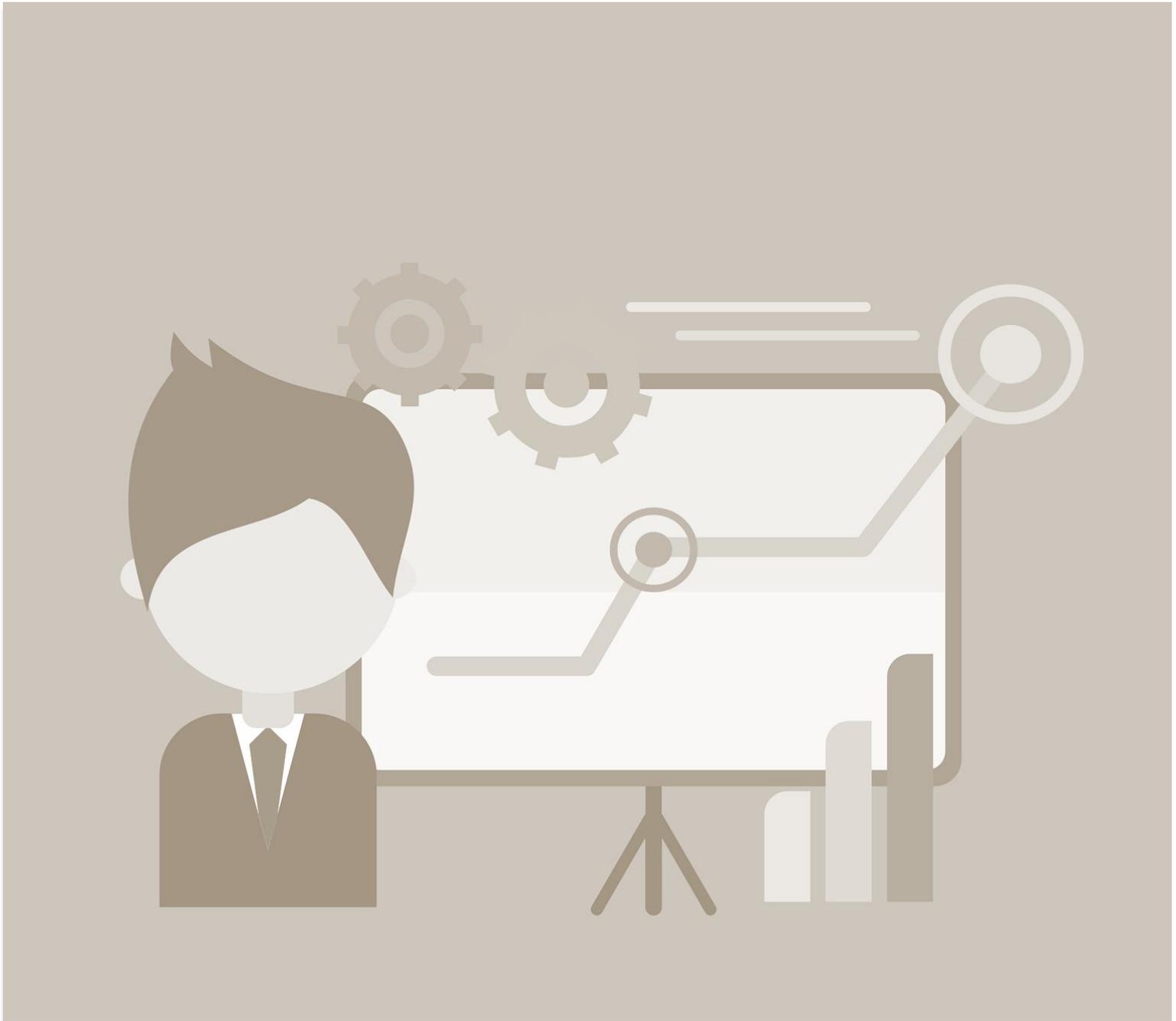


# DEUTSCHLANDS INNOVATIVSTE BANKEN 2025

JUNI 2025





#

## **MOTIVATION & METHODIK**

## MOTIVATION

### Was zeichnet eine besonders innovative Bank aus?

Kundinnen und Kunden steht eine große Anzahl von Banken zur Auswahl. Deshalb stehen diese mit ihren Wettbewerbern in enger Konkurrenz um die Gunst der Kundinnen und Kunden. Hier ist es wichtig, sich positiv von der Konkurrenz abzuheben, um als potenzieller Partner in Finanzfragen Beachtung zu finden und bestenfalls zur ersten Wahl zu gehören.

Für Banken ist es daher nicht nur wichtig, eine Reputation als besonders serviceorientiertes Unternehmen zu haben, sondern auch dafür bekannt zu sein, besonders innovativ zu sein und eine Vielzahl von modernen Finanzprodukten und Services anzubieten. Zudem sollten Banken hochgradig digitalisiert sein und gleichzeitig höchste Standards in Sachen IT-Sicherheit bieten. Denn Innovationen schaffen es, Bekanntheit, Aufmerksamkeit und Vertrauen zu generieren.

Vor diesem Hintergrund ist die Studie „**Deutschlands innovativste Banken 2025**“ entstanden, die diejenigen Banken auszeichnet, die gleichzeitig eine überdurchschnittlich gute Performance im Service und in der Kundenzufriedenheit und eine überdurchschnittlich gute Reputation auf dem Gebiet der Innovationen aufweisen.

## 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

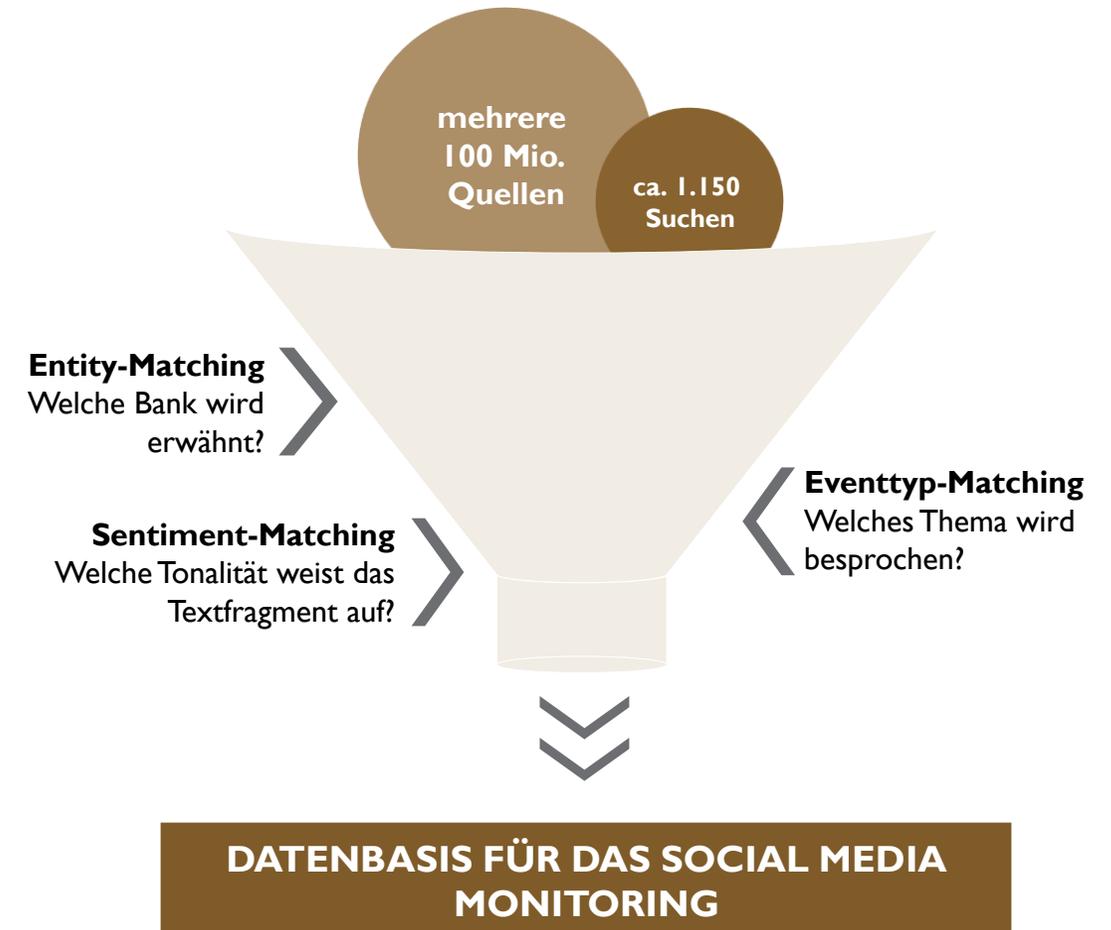
 **Blogs**

# DEUTSCHLANDS INNOVATIVSTE 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. Welche Bank 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.



### EINSATZ NEURONALER NETZE

Die im Processing verwendete Künstliche Intelligenz kategorisiert die gefundenen Textfragmente in einzelne Themengebiete. Diese werden „Eventtypen“ genannt. Hierbei existiert ein Katalog vordefinierter Eventtypen, von denen die folgenden in dieser Studie verwendet wurden.

Die Darstellung auf der folgenden Folie veranschaulicht die Systematik unseres Modells.

### UNTERNEHMENS- PERFORMANCE

Im Ranking dieses Themengebiets werden die folgenden Eventtypen zu gleichen Teilen einbezogen:

**Service:** Kundenberatung, Umgang mit Kunden, Reklamation, Kulanz, Kundenbedürfnisse, Kundenbetreuung, Kundenfreundlichkeit

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

**Kundenzufriedenheit:** Kundenwertschätzung, Kundenerlebnisse, Beschwerdemanagement, Qualität und Sicherheit für Kunden

### INNOVATION

Im Ranking dieses Themengebiets werden die folgenden Eventtypen zu gleichen Teilen einbezogen:

**Innovation:** Lean Startup, Predictive Analytics, Vernetzung, agile Methoden, disruptive Technologie

**Produktneuheiten:** neu Funktion / Features Produktverbesserung, Weltneuheit, Serviceverbesserung

**Digitalisierung:** Künstliche Intelligenz, Digitale Transformation, Automatisierung, Big / Smart Data

**IT-Security:** IT-Security, Cybersecurity, Virenschutz, Schadsoftware, Hackerangriff, Cybercrime

# DEUTSCHLANDS INNOVATIVSTE BANKEN 2025

## METHODIK: PUNKTWERTERMITTLUNG SOCIAL MEDIA MONITORING

### Wie werden die Punktwerte ermittelt?

Für diese Studie konnten knapp **200 Tausend Nennungen** zu etwa 1.150 Banken innerhalb des Untersuchungszeitraums vom **01. Juni 2023 bis 31. Mai 2025** identifiziert und zugeordnet werden.

Die Berechnungen werden getrennt nach den beiden Themengebieten durchgeführt. Zur Berechnung der Punktwerte werden für jedes Unternehmen und jedes Themengebiet jeweils die Tonalität und die Reichweite berücksichtigt.

Dies erfolgt 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 jeweils eines ersten Punktwertes in den Themengebieten.

Danach werden die Punktwerte für alle Unternehmen branchenbezogen je Themengebiet normiert. Das beste Unternehmen jeder Branche bildet mit 100 Punkten den Benchmark, die weiteren Wettbewerber werden branchenbezogen normiert. Für Unternehmen, die in beiden Themengebieten überdurchschnittlich gut performen, wird ein gemeinsamer Punktwert durch Mittelung der Punktwerte in den Themengebieten ermittelt. Abschließend wird dieser branchenbezogen normiert und bildet den finalen Punktwert.

# DEUTSCHLANDS INNOVATIVSTE BANKEN 2025

## METHODIK: ERMITTLUNG DES RANKINGS

### Wie erfolgt die Auszeichnung?

Die Auszeichnung „**Deutschlands innovativste Banken 2025**“ wird an Unternehmen vergeben, die in beiden Themengebieten überdurchschnittlich gut performen.

Die Berechnung des Punktwertes erfolgt branchenspezifisch auf einer Skala von 0 bis 100 Punkten. Der Branchensieger erhält 100 Punkte und setzt damit den Benchmark für alle anderen untersuchten Banken. Eine Auszeichnung erhalten diejenigen, die gleichzeitig in beiden untersuchten Themengebieten überdurchschnittliche Ergebnisse erzielen.





#

## ZERTIFIKATS- NUTZUNG & KONTAKT

# DEUTSCHLANDS INNOVATIVSTE 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.



## 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**

### Medienpartner

#### **F.A.Z. Institut für Management-, Markt- und Medieninformationen GmbH**

Pariser Straße I  
60489 Frankfurt am Main

Fon: +49 69 75 91 11 33

Fax: +49 69 75 91 80 11 33

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

[www.faz-institut.de](http://www.faz-institut.de)