

## **Kundinnen und Kunden wechseln ihre Bank nur selten**

**In der sechsten Studie zum Schweizer Retail-Banken-Markt zeigt das Institut für Finanzdienstleistungen Zug IFZ der Hochschule Luzern auf: Die Kundinnen und Kunden sind mit ihren Banken zufrieden. Sie wechseln die Hauptbank nur selten. Auch die Banken schätzen ihre Leistungen als gut bis sehr gut ein. Im jährlichen Ranking der erfolgreichsten Retail-Banken schwingen wiederum kleine Banken oben auf.**

Häufig wird angenommen, dass Kundinnen und Kunden von Schweizer Banken mit deren Leistungen unzufrieden sind. Eine breit angelegte Befragung des Instituts für Finanzdienstleistungen Zug IFZ der Hochschule Luzern von rund 2'500 Personen zeigt hingegen, dass die Kundenzufriedenheit mit der jeweiligen Hauptbank sehr hoch ist. Das geht aus der «IFZ Retail Banking-Studie 2017» hervor (siehe Kasten).

### **Treue Kundschaft, zufriedene Banken**

Für die Kundenzufriedenheit sind drei Faktoren besonders wichtig: Das «Preis-Leistungs-Verhältnis», die «Transparenz der Bank» und die «Wertschätzung des Kunden». Diese werden zwar nicht von allen Banken in der gleichen Qualität angeboten. Trotzdem wollen nur wenige Kundinnen und Kunden ihre Bank wechseln: Nur gerade ein Prozent der Befragten plant einen Wechsel der Hauptbank. Weitere fünf Prozent überlegen sich, eine neue Hauptbankbeziehung aufzubauen. Die tiefste Wechselwilligkeit zeigt sich bei Kundinnen und Kunden der Raiffeisenbanken, die höchste bei Grossbanken. «Überraschend ist, dass auch unzufriedene Retail-Bankkunden in der Regel die Bank nicht wechseln», sagt Studienautor Andreas Dietrich.

Auch die Banken sind mit ihren Leistungen zufrieden und zeigen insgesamt wenig Selbtkritik. Die zwei negativsten Einschätzungen machen die Bankenrepräsentanten zu den Themen «kundenfreundliche Öffnungszeiten» und «Filialgestaltung».

### **Kleinbanken weiterhin mit den besten Kennzahlen**

Für das Ranking der besten Schweizer Retail-Banken wurden Kennzahlen von 94 Instituten analysiert. Der Fokus lag dabei auf zehn Kennzahlen, welche das Risiko, die Rentabilität sowie die Struktur von Bilanz und Erfolgsrechnung erfassen. Berücksichtigt wurden die Jahresabschlüsse 2015 und 2016.

Auf den ersten drei Rängen platzieren sich drei Kleinbanken, welche allesamt eine Bilanzsumme von weniger als 400 Millionen Franken aufweisen (Spar- und Leihkasse Wynigen AG, Caisse d'Epargne d'Aubonne société coopérative, Ersparniskasse Affoltern i.E. AG). Gerade Kleinbanken gelingt es trotz Tiefzinsumfeld weiterhin hohe Zinsmargen zu erwirtschaften. Eine weitere Stärke ist die starke Eigenmittelauslastung. «Zudem scheinen die gelebte Kundennähe, regionale Verwurzelung und die treue – meist ältere – Kundschaft auch heute noch wichtig zu sein», sagt Andreas Dietrich. Die Schwyzer Kantonalbank folgt im Ranking auf Platz 4 (siehe Anhang für Top 5 der Banken). Insgesamt weisen mittelgrosse Banken gute Kennzahlen aus. Diese profitieren möglicherweise von gewissen Skalenerträgen, können aber durch ihre noch überschaubare Grösse die Komplexitätskosten, die bei einer grösseren Bank anfallen, weiterhin tief halten.

### **Nachhaltigkeit wichtig für die Wettbewerbsfähigkeit**

Zum ersten Mal wurde auch die Nachhaltigkeit der Retail-Banken umfassend und aus drei Blickwinkeln analysiert: Einerseits wurde der operative Bankbetrieb auf Nachhaltigkeitskriterien untersucht. Andererseits stand die Produktseite der Banken im Fokus. Weiter wurde erhoben, wie die Banken selber das Thema beurteilen und was deren Nachhaltigkeitsüberlegungen antreibt. Das IFZ schätzt die Nachhaltigkeitsbestrebungen von 15 der 73 untersuchten Banken (21%) als «mittel bis hoch» ein. Diese Banken verfügen über eine Berichterstattung und Zielsetzungen zur Nachhaltigkeit sowie über entsprechende Produkte in den Bereichen Anlegen und Finanzieren. Insgesamt 43 Banken (59%) können nur wenige Nachhaltigkeitsbestrebungen vorweisen. Zudem planen 40 Prozent der 73 Banken konkrete strategische Nachhaltigkeitsinitiativen.

### **Mobile Payment: Langsames Wachstum ist normal**

Die Autoren des IFZ untersuchten, welche Merkmale für den Erfolg von Mobile Payment Applikationen wichtig sind. Beim Bezahlen mit mobilen Endgeräten wie Smartphones oder Tablets ist es zentral, dass die Applikation vertrauenswürdig ist. Zudem müssen Mobile Payment Apps günstiger und einfacher sein als herkömmliche Zahlungsvorgänge. Insgesamt ziehen die Studienautoren ein positives Fazit: Das Transaktionsvolumen über Mobile Payment in der Schweiz ist mit einem Marktanteil von ca. 0.2 Prozent zwar noch gering. Gleichzeitig verläuft die Adoptionsgeschwindigkeit von Innovationen im Bereich des Bezahlens vor allem in der Anfangsphase aber immer sehr langsam. «Dass die Marktentwicklung von Mobile Payment in der Schweiz teilweise belächelt wurde, hängt primär mit überhöhten Erwartungen zusammen», sagt Andreas Dietrich. «Wir gehen davon aus, dass im Jahr 2020 monatlich etwa 2.5 bis 3 Millionen Transaktionen via Smartphone getätigten werden.»

### **Frauenanteil in den Verwaltungsräten steigt – aber langsam**

Im letzten Teil der Retail Banking-Studie wurde die Corporate Governance von 73 Banken analysiert. Wie sich zeigt, steigt der Frauenanteil in den Bankverwaltungsräten, allerdings nur langsam und auf tiefer Ausgangsbasis. In den Verwaltungsräten der 73 Institute sind 101 Frauen tätig, was einem Anteil von 19 Prozent entspricht. Zwei Jahre zuvor waren es noch 90 Frauen (Anteil von 17 Prozent). Viele Banken haben sich zum Ziel gesetzt, den Frauenanteil in ihren Verwaltungsräten zu erhöhen.

Die 230-seitige «IFZ Retail Banking-Studie 2017» kostet 290 Franken und kann unter [ifz@hslu.ch](mailto:ifz@hslu.ch) bestellt werden.

### **IFZ Retail Banking-Studie 2017**

Die «IFZ Retail Banking-Studie 2017» des Instituts für Finanzdienstleistungen Zug IFZ der Hochschule Luzern setzt fünf Schwerpunkte: Der erste Teil der Studie befasst sich mit dem Thema Kundenzufriedenheit. Dafür wurden sowohl Bankkunden als auch Geschäftsleitungsmitglieder befragt. Im zweiten Teil werden die Kennzahlen der Schweizer Retail-Banken analysiert und die besten Banken gekürt. Im dritten Teil präsentiert das IFZ die erste breit angelegte Studie zum Thema Nachhaltigkeit. Analysiert wurden mehr als drei Viertel aller Schweizer Retail-Banken. Im vierten Teil fokussiert die Studie auf den Mobile Payment Markt Schweiz. Der fünfte Teil schliesslich beschäftigt sich mit der Corporate Governance der Schweizer Retail-Banken.

Weitere Informationen unter: [www.hslu.ch/retailbanking](http://www.hslu.ch/retailbanking)

**Anlagen:**

Kennzahlen der besten Banken im Jahr 2015 und 2016

**Kontakte für Medienschaffende:**

Hochschule Luzern – Wirtschaft

Institut für Finanzdienstleistungen Zug IFZ

Prof. Dr. Andreas Dietrich, Projektleiter «IFZ Retail Banking-Studie 2017»

Tel: +41 41 757 67 46 oder +41 79 641 39 50; E-Mail: [andreas.dietrich@hslu.ch](mailto:andreas.dietrich@hslu.ch)

**Hochschule Luzern – die Fachhochschule der Zentralschweiz**

Die Hochschule Luzern ist die Fachhochschule der sechs Zentralschweizer Kantone und vereinigt die Departemente Technik & Architektur, Wirtschaft, Informatik, Soziale Arbeit, Design & Kunst sowie Musik. Mit rund 6'200 Studierenden in der Ausbildung und 4'600 in der Weiterbildung, über 400 aktuellen Forschungsprojekten und mehr als 1'600 Mitarbeitenden ist sie die grösste Bildungsinstitution im Herzen der Schweiz. Sie feiert 2017 ihr 20-Jahr-Jubiläum. [www.hslu.ch](http://www.hslu.ch)

**Anlagen:**

Kennzahlen der besten Banken für die Jahre 2015 und 2016 (Durchschnittswerte)

Rang (Gesamtpunktzahl)	Bank	Bilanzsumme (TCHF)	Anzahl Mitarbeitende (VZÄ)	Return on Assets (Rang)	Cost/Income Ratio (Rang)	Zinsmarge (Rang)	Leverage Ratio (Rang)	Quote regulatorisches Kapital (Rang)	Gefährdete Forderungen (Rang)	Liquidity Coverage Ratio (Rang)	Wachstum Kundenausleihungen (Rang)	Kundenausleihungs- deckungsgrad (Rang)	Diversifikationsgrad (Rang)
1 (276)	Spar- und Leihkasse Wynigen AG	216'708	9	0.49% (33)	51.34% (20)	1.44% (7)	13.02% (2)	25.41% (6)	0.36% (12)	162.06% (19)	1.8% (70)	96.41% (18)	2.31% (93)
2 (282.5)	Caisse d'Epargne d'Aubonne société coopérative	338'339	11	0.94% (2)	52.48% (23)	1.79% (2)	10.2% (8)	20.65% (15)	6.95% (93)	205.95% (11)	3.76% (43)	107.07% (6)	6.01% (91)
3 (283)	Ersparniskasse Affoltern i.E. AG	253'122	6	0.47% (34)	51.65% (21)	1.48% (6)	12.33% (4)	21.66% (10)	0.63% (30)	166.51% (16)	1.44% (75)	102.65% (11)	10.65% (83)
4 (284)	Schwyzer Kantonalbank	16'431'209	484	0.82% (5)	44.31% (3)	1.14% (45)	9.6% (11)	20.95% (13)	0.51% (20)	96.4% (89)	4.88% (24)	85.13% (44)	22.99% (42)
5 (294)	Bank EEK AG	1'355'118	35	0.33% (65)	46.91% (8)	1.22% (27)	7.37% (65)	19.19% (23)	0.01% (2)	157.15% (22)	4.62% (28)	91.54% (25)	14.63% (73)