

Medienmitteilung

Luzern, 25. November 2021

## **Schweizer Banken bieten gute Qualität – begeistern Kundschaft aber wenig**

**Viele Kundinnen und Kunden der Schweizer Retailbanken sind zufrieden mit der Qualität ihrer Hausbank. Trotzdem gelingt es nur wenigen Banken, die Kundinnen und Kunden zu begeistern und an sich zu binden. Dies führt zu einer Offenheit gegenüber günstigen Angeboten von Neobanken. Das zeigt eine Studie der Hochschule Luzern zum Schweizer Retailbanken-Markt.**

Bereits zum zehnten Mal untersucht die IFZ Retail-Banking-Studie der Hochschule Luzern das Kerngeschäft der inländisch-orientierten Banken. Die Jubiläumsausgabe der Studie analysiert die Zufriedenheit von Bankkundinnen und -kunden. Sie zeigt zudem auf, welche Banken aus Sicht der Finanzkennzahlen die besten im Lande sind und wie es um die Corporate Governance der Retailbanken steht.

### **Nur eine von fünf Personen würde ihre Bank weiterempfehlen**

Im Rahmen der IFZ Retail-Banking-Studie wurden 78 Geschäftsleitungsmitglieder von Schweizer Banken sowie 694 Bankkundinnen und -kunden zur Zufriedenheit mit den Produkten und Dienstleistungen befragt. Insgesamt sind die Kundinnen und Kunden sehr zufrieden mit ihren Hausbanken und die Wechselbereitschaft ist tief. Nur etwas mehr als ein Prozent plant, die Hauptbankbeziehung zu wechseln. Gleichzeitig würden aber lediglich 18 Prozent der Bankkundinnen und -kunden «ihre» Bank Freundinnen und Freunden weiterempfehlen. Andreas Dietrich, Professor für Banking and Finance an der Hochschule Luzern, sagt dazu: «Die Banken liefern in guter Qualität. Begeisterungs- und Empfehlungsfaktoren, welche die Basis für eine Weiterempfehlung sind, fehlen aber fast gänzlich.»

### **Preis vor Service: Neobanken gewinnen Kundinnen und Kunden**

Die Studie identifiziert also einen grossen Anteil von zufriedenen Kundinnen und Kunden, die aber keine starke Bindung zur Hauptbank haben. Vor diesem Hintergrund erstaunt es nicht, dass neue Marktteilnehmer im Finanzsektor – sogenannte Neobanken – mit kostengünstigen Angeboten auch in der Schweiz in kurzer Zeit sehr viele Neukundinnen und -kunden gewinnen konnten. «Passiv zufriedene Kundinnen und Kunden sind oftmals preissensitiv und entsprechend offen für kostengünstige Angebote von Neobanken», so Dietrich. Aktuell bezeichnen lediglich rund ein Prozent der Schweizerinnen und Schweizer eine Neobank als Hauptbank. Das werde sich in den kommenden Jahren ändern, sind sich die Studienautoren sicher.

### **Wer ist die beste Bank im Land?**

Die Retail-Banking-Studie untersuchte in diesem Jahr die Jahresabschlüsse von 90 Instituten. Basierend auf neun Kennzahlen wurde die aus Zahlen-Sicht beste Retailbank ermittelt (siehe Tabellen im Anhang).

Aufgrund der grossen Unterschiede zwischen den Banken (zum Beispiel in Bezug auf Grösse oder Produktangebot) wurden die Banken erstmals in Grössenklassen eingeteilt. Dabei schlossen die Caisse d'Épargne d'Aubonne (Bilanzsummen bis 1.5 Milliarden Franken), die Bank EEK (1.5-3.0 Milliarden Franken), sowie die Kantonalbanken aus Nidwalden (3-12 Milliarden Franken), Schwyz (12-25 Milliarden Franken) und Graubünden (Bilanzsumme über 25 Milliarden Franken) am besten

ab. Die Studie enthält auch eine Analyse nach Grossregionen der Schweiz, wobei sich deutliche regionale Unterschiede zeigten. So liegt beispielsweise die durchschnittliche Zinsmarge von Retailbanken in der Zentralschweiz bei 1.01 Prozent – in der Genferseeregion hingegen bei 1.26 Prozent.

### **Frauenanteil: Steigend in Verwaltungsräten und Geschäftsleitungen**

Im letzten Teil der Studie wurde die Corporate Governance von 73 Banken analysiert. Wie sich unter anderem zeigt, ist der Frauenanteil in den Verwaltungsräten und Geschäftsleitungen nochmals angestiegen.

Die Zahl der Frauen in den Verwaltungsräten nahm innerhalb eines Jahres von 130 auf 132 zu und liegt inzwischen bei 25 Prozent. Bei den neu gewählten VR-Mitgliedern beträgt der Frauenanteil in den letzten sieben Jahren 34 Prozent.

Bei den Geschäftsleitungen nahm die Zahl der Frauen von 28 auf 32 zu. Der Frauenanteil in den Geschäftsleitungen ist allerdings mit zehn Prozent immer noch viel tiefer als in den Verwaltungsräten.

Die 220-seitige «IFZ Retail Banking Studie 2021» kostet 290 Franken und kann unter [ifz@hslu.ch](mailto:ifz@hslu.ch) bestellt werden.

### **IFZ Retail Banking Studie 2021**

Die «IFZ Retail Banking Studie 2021» des Instituts für Finanzdienstleistungen Zug IFZ der Hochschule Luzern setzt sechs Schwerpunkte: Der erste Teil der Studie untersucht die Zufriedenheit von Kundinnen und Kunden sowie die Selbsteinschätzung der Banken. Der zweite und dritte Teil der Studie bestehen aus Kurzfassungen der IFZ Sourcing-Studie 2021 sowie einer Studie über den Markt für Fremdkapital-Plattformen (Marketplace Lending). Der vierte Teil untersucht die Kennzahlen der Schweizer Retailbanken. Der fünfte Teil untersucht die Personalplanung und -auswahl in Verwaltungsräten von Schweizer Retailbanken. Der sechste Teil beschäftigt sich mit der Corporate Governance der Schweizer Retailbanken.

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

### **Anlagen:**

Abbildung 1: Gesamtzufriedenheit nach Bankengruppen

Abbildung 2: Wechselbereitschaft der Bankkundinnen und Bankkunden

Abbildung 3: Geschlechterverteilung VR und GL im Vergleich

Abbildung 4: Kennzahlen der besten Banken, 2016 – 2020

Abbildung 5: Die besten Banken nach Grössenklassen (Bilanzsummen), 2016 – 2020

### **Kontakte für Medienschaffende:**

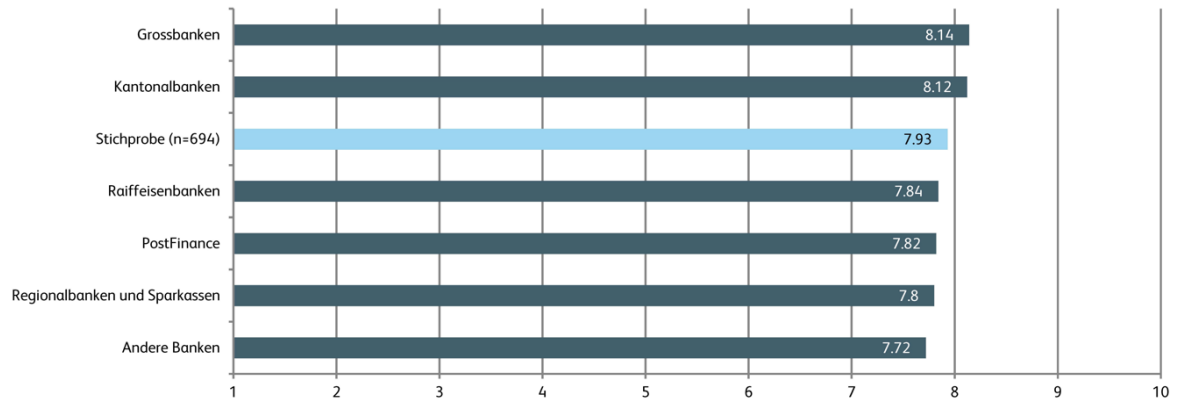
Hochschule Luzern – Wirtschaft

Prof. Dr. Andreas Dietrich, Projektleiter «IFZ Retail Banking Studie 2021»

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

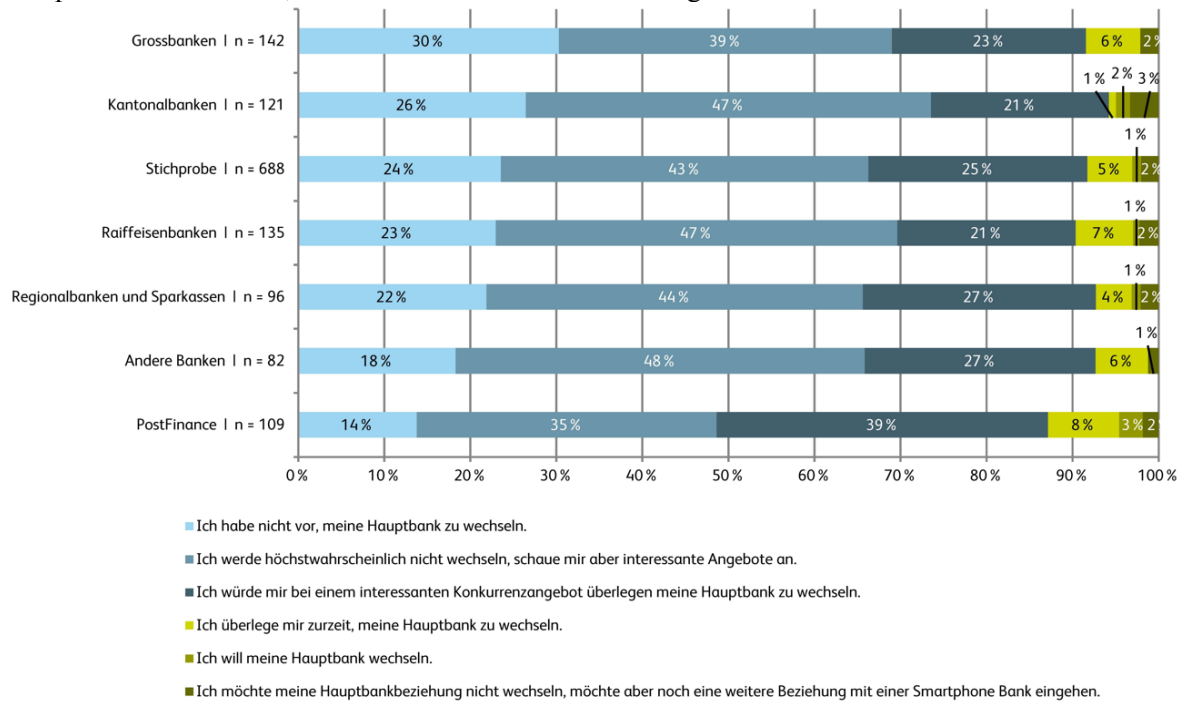
**Abbildung 1:**

Gesamtzufriedenheit nach Bankengruppen (1 = sehr unzufrieden, 10 = sehr zufrieden)  
 Die Kundinnen und Kunden sind insgesamt zufrieden mit ihren Hausbanken – besonders gut schneiden bei der Zufriedenheitsbefragung die Gross- und Kantonalbanken ab.



**Abbildung 2:**

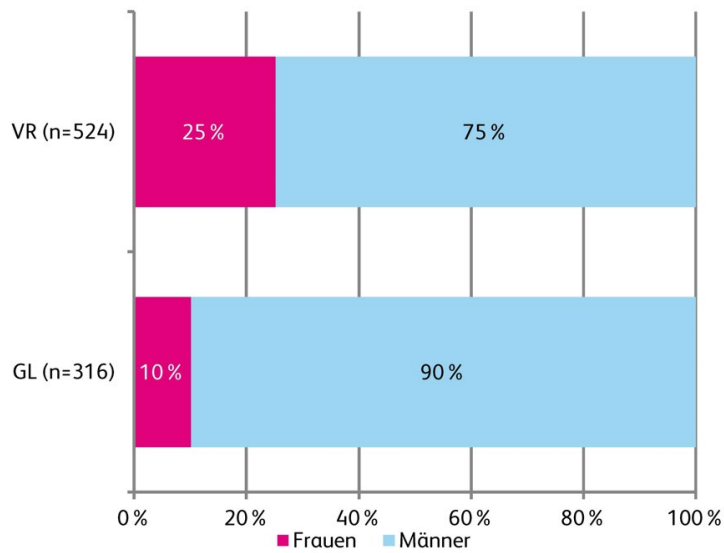
Wechselbereitschaft der Bankkundinnen und Bankkunden  
 Ein Grossteil der Kundinnen und Kunden der Schweizer Banken hat nicht unmittelbar vor, die Hauptbank zu wechseln, ist aber offen für interessante Angebote.



**Abbildung 3:**

**Geschlechterverteilung VR und GL im Vergleich**

Der Frauenanteil in Verwaltungsräten und Geschäftsleitungen der Schweizer Banken ist im letzten Jahr leicht gestiegen, befindet sich aber nach wie vor auf einem tiefen Niveau. In den Verwaltungsräten beträgt der Frauenanteil 25 Prozent, in den Geschäftsleitungen sind es zehn Prozent.



**Abbildung 4:**  
Kennzahlen der besten Banken, 2016 bis 2020 (Durchschnittswerte)

Rang (Gesamtpunktzahl)	Bank	Bilanzsumme (TCHF)	Anzahl Mitarbeitende (VZÄ)	Rentabilität			Risiko			Struktur		
				Return on Assets (Rang)	Cost/Income Ratio (Rang)	Zinsmarge (Rang)	Eigenmittelquote / Leverage Ratio (Rang)	Gefährdete Forderungen (Rang)	Liquidity Coverage Ratio (Rang)	Wachstum Kundenausleihungen (Rang)	Kundenausleihungs- deckungsgrad (Rang)	Diversifikationsgrad (Rang)
<b>1</b> (207)	Caisse d'Epargne d'Aubonne société coopérative	521,268	10	0.76% (2)	45.42% (5)	1.79% (1)	10.03% (8)	5.7% (90)	236.34% (5)	7.91% (2)	106.42% (5)	5.76% (89)
<b>2</b> (239)	Ersparniskasse Affoltern i.E. AG	316,320	7	0.47% (32)	50.41% (17)	1.34% (5)	12.62% (3)	0.9% (49)	155.6% (32)	5.09% (19)	104.59% (6)	13.66% (76)
<b>3</b> (273)	Spar- und Leihkasse Wynigen AG	256,947	7	0.46% (37)	53.11% (25)	1.33% (6)	12.91% (1)	0.3% (10)	163.29% (24)	2.58% (69)	99.47% (11)	2.43% (90)
<b>4</b> (299)	Schwyzner Kantonalbank	21,425,617	495	0.69% (6)	43.65% (2)	0.99% (69)	9.44% (11)	0.41% (19)	115.66% (89)	4.41% (27)	85.7% (44)	26.36% (32)
<b>4</b> (299)	Leihkasse Stammheim AG	484,724	12	0.47% (33)	53.3% (27)	1.12% (29)	8.83% (18)	0.49% (25)	193.64% (13)	2.67% (68)	86.45% (42)	23.38% (44)
<b>6</b> (302)	Banca dello Stato del Cantone Ticino	16,485,933	373	0.54% (17)	57.15% (40)	1.08% (42)	7.77% (59)	1.26% (56)	182.53% (16)	5.7% (11)	85.17% (45)	31.59% (16)
<b>7</b> (315)	Caisse d'Epargne de Nyon société coopérative	507,400	12	0.42% (43)	55.54% (35)	1.23% (11)	9.11% (14)	2.35% (80)	327.08% (2)	4.84% (23)	92.41% (21)	9.88% (86)
<b>8</b> (318)	Bank EEK AG	1,718,577	36	0.28% (78)	46.45% (8)	1.07% (45)	8.04% (54)	0.03% (3)	176.89% (18)	4.85% (22)	90.03% (29)	19.56% (61)
<b>9</b> (319)	Clientis Spar- und Leihkasse Thayngen AG	611,325	16	0.61% (13)	53.63% (29)	1.22% (12)	12.74% (2)	2.07% (76)	133.73% (59)	4.61% (25)	79.2% (72)	26.73% (31)
<b>10</b> (322)	Bürgerliche Ersparniskasse Bern	359,523	5	0.3% (70)	56% (37)	0.98% (72)	11.53% (6)	0.26% (7)	158.99% (28)	4.12% (32)	98.74% (13)	20.55% (57)
<b>11</b> (324)	Alternative Bank Schweiz AG	2,144,233	99	0.09% (88)	70.48% (80)	1.14% (22)	8.58% (33)	0.92% (50)	206.41% (8)	7.61% (3)	118.4% (2)	24% (38)
<b>12</b> (326)	Graubündner Kantonalbank	31,419,610	791	0.74% (3)	47.2% (12)	0.94% (75)	8.96% (17)	0.86% (48)	135.43% (57)	3.4% (47)	83.8% (56)	35.64% (11)
<b>13</b> (336)	Spar- und Leihkasse Bucheggberg AG	752,874	20	0.39% (51)	53.73% (30)	1.24% (9)	8.81% (21)	2.45% (81)	171.23% (19)	5.22% (18)	89.91% (30)	13.63% (77)
<b>14</b> (337)	Nidwaldner Kantonalbank	5,884,387	132	0.54% (18)	53.32% (28)	1.01% (59)	8.68% (27)	0.49% (24)	137.15% (53)	4.59% (26)	84.46% (52)	22.56% (50)
<b>15</b> (340)	Thurgauer Kantonalbank	28,707,406	680	0.66% (8)	48.08% (15)	1.08% (44)	8.62% (31)	0.41% (18)	124.6% (81)	4.2% (30)	75.85% (80)	25.66% (33)

**Abbildung 5:**

Beste Bank im Gesamtranking nach Bankengrösse (Bilanzsumme), 2016 bis 2020

Grösse der Bank (Bilanzsumme in CHF Mrd.)	Top-2 Banken in Grössenklasse	Rang im Gesamtranking	Anzahl Banken in der Grössengruppe
unter 1.5	1. Caisse d'Epargne d'Aubonne société cooperative	1	41
	2. Ersparniskasse Affoltern i.E. AG	2	
	3. Spar- und Leihkasse Wynigen AG	3	
1.5 bis 3	1. Bank EEK AG	8	11
	2. Alternative Bank Schweiz AG	11	
	3. Clientis Sparcassa 1816 Genossenschaft	25	
3 bis 12	1. Nidwaldner Kantonalbank	14	17
	2. Schaffhauser Kantonalbank	18	
	3. Hypothekarbank Lenzburg AG	20	
12 bis 25	1. Schwyzer Kantonalbank	4	5
	2. Banca dello Stato del Cantone Ticino	6	
	3. Zuger Kantonalbank	35	
über 25	1. Graubündner Kantonalbank	12	16
	2. Thurgauer Kantonalbank	15	
	3. Migros Bank AG	19	