

Migros Bank ist die beliebteste Retailbank

Wie bewerten Kundinnen und Kunden die Banken? Das Ranking «Top Bank 2024» von Statista und der Handelszeitung gibt dazu Antworten.

Holger Alich, Michael Heim

Auch wenn mit der Credit Suisse in den nächsten Jahren eine grosse Bank vom Schweizer Markt verschwinden wird: Über eine mangelnde Auswahl können sich Kundinnen und Kunden nicht beklagen. Stand heute buhlen 235 Banken um ihre Gunst.

Aber «gross» ist nicht gleichbedeutend mit «gut». Diesen Schluss legt das Ranking der «Top Banken» nahe, das der Datenprovider Statista gemeinsam mit der «Handelszeitung» per Kundenbefragung erhoben hat. Die Banken, welche Kundinnen und Kunden die Top-Plätze vergeben haben, sind überwiegend kleinere Player. Bei den Privatkunden holt die Migros Bank den ersten Platz, bei den Firmenkunden ist es die Aargauische Kantonalbank. Platzhirsch UBS schafft dagegen nur zwei Kategorien - «Privatkunden» und «Geschäftskunden» - einen Platz in die Top 10. Für das Siegerpodest reicht es aber nie.

Die Ergebnisse lassen zudem den Schluss zu, dass der Kollaps mit anschliessendem Notverkauf der Credit Suisse an die UBS tiefe Spuren bei den Kundinnen und Kunden hinterlassen haben. Denn die Credit Suisse schafft es nur in der Kategorie «Geschäftskunden» in die Top 10. In der Kundinnen-Gunst ganz oben stehen jeweils andere Player. Hier die Ergebnisse im Detail:

Top Banken für Privatkunden

Und die Siegerin heisst: Migros-Bank. Mit gut zwei Punkten Vorsprung kann sich die Bank-Tochter des organen Riesen den Titel «Top Bank für Privatkunden» sichern vor der Bank Cler, einer Tochter der Basler Kantonalbank und der Postfinance. Das Ergebnis deckt sich mit anderen Kundenzufriedenheitsumfragen, bei denen die Migros Bank ebenfalls gut abschneidet. Entsprechend zufrieden ist Manuel Kunzelmann, Chef der Migros Bank: «Uns ist es wichtig, für alle Bedürfnisse und Lebenssituationen die geeignete Lösung wie auch den gewünschten Zugang zu unseren Dienstleistungen – sei es analog oder digital – zu ermöglichen» (mehr dazu im Kurzinterview mit dem Migros-Bank-CEO).

Auffällig ist, dass alle Banken der Top 3 für Privatkunden Institute sind, die mit einfachen Bank-Produkten punkten wollen. Die Statista-Erhebung zeigt, dass dies vom Publikum offenbar geschätzt wird. Der gute Platz drei der Postfinance ist hier insofern bemerkenswert, als dass die Post-Tochter eigentlich nur eine halbe Bank ist. Denn nach wie vor es der Postfinance verboten, Kredite zu vergeben. Hier behilft sich die Post-Tochter damit, Kredite anderer Banken zu vermitteln. Platzhirsch UBS, der nach der Übernahme der Credit Suisse noch dominierender wird, schafft es immerhin noch auf Rang 5.

Top Banken für Geschäftskunden

Das Top 10 der Banken für Geschäftskunden enthält so einige Überraschungen. Siegerin ist die Aargauische Kantonalbank. Patrick Küng, Leiter Firmenkunden und

Geschäftsleitungsmitglieder der Aargauischen Kantonalbank, erklärt sich die sehr gute Bewertung durch Kundinnen und Kunden mit der Ausrichtung seines Hauses: «Die kontinuierliche Weiterentwicklung des KMU-Segments ist bei der Aargauischen Kantonalbank als führende Universalbank im Kanton strategisch verankert.»

Für das Lager der Kantonalbanken ist das Ranking insgesamt ein Erfolg. Denn gleich fünf von ihnen haben es in dieser Kategorie in die Top-10 geschafft. Mit Platz 6 ist die grösste von ihnen, jene aus Zürich, ebenfalls gut vertreten, doch jene aus Bern und Basel schneiden besser ab.

Grösse spielt offenbar auch bei der Zufriedenheit der Firmenkunden keine Rolle. Das zeigt Platz zwei der AEK Bank 1826, die bei den Punkten nur hauchdünn hinter der Aargauischen Kantonalbank liegt. Mit einer Bilanzsumme von 5,4 Milliarden Franken ist die genossenschaftliche AEK Bank ein Nischenplayer. Ganz anders die Credit Suisse, dessen gutes Firmenkundengeschäft in der Schweiz immer als eines ihrer grössten Assets galt. Die CS schafft es aber nur auf Platz 10. Eine Erklärung dafür könnte darin liegen, dass bei der Befragung vor allem mittelständische Firmen und Gewerbe-Kundinnen und Kunden mitgemacht haben dürften.

Top Banken Spar- & Vorsorgeangebot

Mit fast 4 Punkten Abstand auf die zweitplatzierte Schwyzer Kantonalbank holt sich die genossenschaftliche WIR Bank den ersten Platz in dieser Kategorie. Im wichtigen Bereich der Säule 3a Anlagen arbeitet die WIR mit dem Digitalanbieter Viac zusammen - dessen Anlagestrategien fünfmal in Folge Testsieger beim 3a Fondsvergleich der «Handelszeitung» waren.

Mit der WIR Bank und der Alternativen Bank Schweiz (ABS) finden sich gleich zwei Player auf dem Siebertreppchen, die sich bewusst vom klassischen Banking abzusetzen versuchen. Die ABS zum Beispiel schwört ganz offiziell der Gewinnmaximierung ab und stellt ethisches Handeln in den Vordergrund.

Ein sehr starkes Ergebnis erneut erzielt das Lager der Kantonalbanken. Von den 15 bestplatzierten Banken sind 10 Kantonalbanken.

Kredit- und Hypothekarangebot

Mit zwei Punkten Vorsprung holt sich aber die Schwyzer Kantonalbank den ersten Platz vor der Alternativen Bank Schweiz in dieser Kategorie. «Unserer Meinung nach ist die Kombination von Kundenverständnis, der ganzheitlichen Beratung, fairen Angeboten und der Schnelligkeit, ein verbindliches Angebot zu machen, der Schlüssel zum Erfolg», erklärt ein Sprecher der Schwyzer Kantonalbank die gute Platzierung.

Die Schwyzer holen holt damit einen weiteren Medaillen-Rang, neben der Kategorie «Sparen und Vorsorge». Eine gewisse Logik hat es, dass die Kantonalbank aus der Innerschweiz auch bei «Service und Beratung» sich in den Top-5 festsetzen konnte.

Auch in dieser Kategorie geben Kundinnen und Kunden den Kantonalbanken insgesamt gute Noten: In den Top-15 finden sich gleich acht Kantonalbanken. Die beliebteste Bank für

Privatkunden - die Migros Bank - kommt in dieser wichtigen Produktkategorie immerhin noch auf Rang 10.

Digitales Angebot

In der Kategorie Digitales Angebot gewinnt die Alternative Bank Schweiz (ABS) vor der Hypothekarbank «Hypi» Lenzburg und der Banque Cantonale du Jura. Die ABS erklärt sich ihr gutes Abschneiden mit der Kombination aus «100 Prozent sozial-ökologisch handelnder Bank» und einem zeitgemässen Digitalangebot. Die Apps der Bank seien funktional und auf Verständlichkeit ausgerichtet. Auch unterstütze die Bank die digitale Kontoeröffnung und digitale Identifizierung.

Die zweitplatzierte Hypothekarbank Lenzburg hat sich zuletzt vor allem auch einen Namen als Digital-Vorreiterin hinter den Kulissen gemacht. So betreibt die Hypi Konten und Zahlungsverkehr für zahlreiche Schweizer Neobanken – darunter auch Marktführerin Neon. Das kann sie unter anderem auch, weil sei vor Jahren mit einer eigenen Kernbankensoftware die Möglichkeit für flexibles Open Banking geschafft hat, wie Hypi-Chefin Marianne Wildi vor kurzem im Gespräch mit der Handelszeitung dargelegt hat.

Service und Beratung

In dieser wichtigen Teilkategorie hat zum ersten Mal eine Bank aus der französisch sprechenden Schweiz gewonnen, die Raiffeisen Clos de Doubs et Haute-Ajoie aus dem Jura. Ein Blick auf die Tabelle der hier gelisteten Top-Banken zeigt, wie eng die bestplatzierten liegen.

Auf Rang zwei und drei folgen die Obwaldner und die Graubündner Kantonalbank. Auffällig ist, dass in dieser Teilkategorie für einmal die Raiffeisen-Banken sehr gut abschneiden: Gleich von fünf von ihnen schaffen einen Platz in den Top 15.

Neobanken

Die zufriedensten Kunden hat in der Schweiz die Neobank, die am wenigsten dafür wirbt: Die britische Wise (ehemals

Transferwise) holt sich den ersten Rang vor den Schweizer Platzhirschen Yuh (Postfinance/Swissquote) und Neon. Dahinter landen mit deutlich weniger Punkten das Digitalkonto Zak der Bank Cler und die im Markt noch immer sehr präsente Revolut.

Wise gilt als eine der ersten Neobanken in Europa überhaupt. Ursprünglich startete die damalige Transferwise als Anbieterin für günstige Fremdwährungsüberweisungen. Bald schon kamen jedoch auch Kartenzahlungen zum Angebot. In Tests der Handelszeitung fällt Wise regelmässig mit im Branchenvergleich sehr günstigen Wechselkursen auf.

Schweizer Kundinnen und Kunden können Konten bei Wise und Revolut eröffnen - allerdings grenzüberschreitend in Grossbritannien. Wise und Revolut bieten keine Schweizer Bankkonten an.

Interessant ist, dass Yuh und Neon beinahe identisch bewertet werden, Neon wurde mit gerade mal 0,1 Punkten Abstand auf den 3. Rang verwiesen. Die Angebote der beiden Schweizer Neobanken haben sich denn auch stark angeglichen. Beide setzen auf klassische Schweizer Bankdienstleistungen, Kartenzahlungen und Aktienanlagen.

Raiffeisenbanken

Auch das Tessin hat Bankenchampions beim Ranking der Top Banken 2024. Denn im Vergleich der Raiffeisenbanken schwingen gleich zwei Institute aus dem Süden oben aus: Sieger ist die Raiffeisen del Basso Mendrisiotto aus Chiasso, Rang drei belegt die Raiffeisen del Camoghè. Dazwischen liegt liegt eine Bank, die gewissermassen auch an der Landesgrenze operiert: Die Raiffeisen Zürich Flughafen.

Mit Rang vier steht mit Raiffeisen d'Yverdon-les-Bains eine Bank aus der Westschweiz recht weit oben. Die Sprachregionen sind in diesem Ranking für einmal breit vertreten. Im Ranking der Raiffeisen-Banken zeigt sich einmal mehr, dass gerade kleinere Institute in der Gunst der Kundinnen und Kunden vorne liegen.