

# Immer weniger Schweizer mögen ihre Bank

*Laut einer Studie ist nicht einmal mehr jeder zweite Schweizer mit den Leistungen seiner Bank zufrieden. Vor allem im Umgang mit sozialen Medien besteht Nachholbedarf.*



Bankkunden sind nicht wirklich zufrieden mit ihren Instituten.



In der Studie bewerteten mehr als 17'000 Kunden aus 32 Ländern ihre Zufriedenheit mit ihrem Finanzinstitut. Nur jeder vierte Bankkunde macht demnach positive Erfahrungen mit seiner Bank – zu diesem Schluss kommt laut [Finews.ch](http://Finews.ch) der Report der Beratungsfirma Capgemini. Die Schweizer Banken verzeichnen nur 42 Prozent Kundenzufriedenheit – rund fünf Prozent weniger als noch 2013.

Am unzufriedensten ist dabei die Generation Y, also Kunden mit Geburtsjahrgängen von 1980 bis 2000. Um diese Kunden zu erreichen, müssten Finanzinstitute laut den Autoren digitaler, agiler und innovativer denken als bisher. Denn knapp 90 Prozent der Bankkunden haben bereits einen Social-Media-Account und über zehn Prozent kontaktieren ihre Bank mindestens einmal pro Woche via Social Media.

#### **Schlusslicht Frankreich**

Den ersten Platz bei der Kundenzufriedenheit belegen Banken in Kanada, dicht gefolgt von Finanzinstituten in den USA und der Tschechischen Republik. Am wenigsten positive Erfahrungen haben Bankkunden in Frankreich gemacht. Insgesamt stellte die Studie einen Rückgang der Zufriedenheit von mehr als zehn Prozent in über einem Viertel der Länder fest.

### **Konkurrenz in den Startlöchern**

Das bedeutet für die Banken, dass sie vor allem attraktive Digital-Banking-Angebote vorantreiben und Investitionen in Social-Media-Strategien tätigen müssen, so die Autoren. Auch Schweizer Banken sollten sich diesen Rat zu Herzen nehmen. Denn ein vor kurzem veröffentlichter Vergleich von [Moneyland.ch](#) zeigt: Schweizer Banken sind mit ihrem [Social-Media-Auftritt im internationalen Vergleich klar im Hintertreffen](#). Nur die Credit Suisse belegt einen der vorderen Ränge.

Dies bietet einen fruchtbaren Nährboden für Konkurrenten, die sich seit Jahren auf dem Terrain der sozialen Medien bewegen. [Wie 20 Minuten berichtete, will Facebook](#) ins Geschäft mit Finanzdienstleistungen einsteigen. Das Unternehmen von Mark Zuckerberg soll in Irland einen Antrag als Bezahlendienst beantragt haben. Durch den Bezahlendienst könnten Mitglieder ein eigenes Konto führen und echtes Geld in eine virtuelle Facebook-Währung umwandeln.

## «Warnsignal für die Branche»

Einen Schritt weiter ist der grösste Facebook-Konkurrent Google. Der Online-Riese besitzt bereits seit 2011 eine Banklizenz in Grossbritannien und bietet seinen Kunden an, mit einem Online-Bezahlsystem Zahlungen übers Handy abzuwickeln.

Eine Massenabwanderung der Kunden von herkömmlichen Banken zu den Online-Konkurrenten scheint dabei keineswegs unwahrscheinlich. So wertet Klaus-Georg Meyer, Leiter Business & Technology Consulting Banken bei Capgemini, den Rückgang der Kundenzufriedenheit als Warnsignal für die Branche. Denn Kunden, die mit ihrer Bank gute Erfahrungen gemacht haben, würden dieser mehr als dreimal häufiger treu bleiben als solche mit schlechten Erfahrungen, so der Experte.

(ame)