

Schweizer Banken: Lahm bei Social Media

Dienstag, 19. November 2013 07:18



Beim Umgang mit den neuen Medien bieten die Schweizer Banken ein enttäuschendes Bild. Mit einer Ausnahme.

20 Schweizer Banken im Vergleich untereinander – und im Vergleich mit 50 grossen Banken aus aller Welt: Dies die Versuchsanordnung eines grossen Tests von Moneyland.ch. Der Finanz-Vergleichsdienst mass die Social-Media-Auftritte nach diversen Kriterien und befand: Die Schweizer Banken seien «im Hintertreffen». Und das ist noch zurückhaltend ausgedrückt.

Wie sehr die Schweizer hinterherhinken, zeigt lässt sich etwa an einem Detail beschreiben: Unter anderem richteten die Tester via Facebook Kundenanfragen an die untersuchten Institute. Doch nur gerade 4 von 20 Schweizer Banken waren in der Lage, eine Antwort zu geben; die Quote lag also bei 20 Prozent. Bei den ausländischen Banken erreichte der Anteil 76 Prozent.

Insgesamt wurde die Kommunikation auf Facebook, Twitter, YouTube, LinkedIn und Google+ geprüft: Wie aktiv sind die einzelnen Häuser? Sind sie auch interaktiv? Wie ist die Qualität der Beiträge?

Am Ende konnte nur ein Schweizer Institut im internationalen Vergleich halbwegs mithalten: Es war die [Credit Suisse](http://CreditSuisse.com), welche immerhin auf Platz 6 gelangte. Die fünf Banken mit noch besseren Noten waren: **Commonwealth Bank of Australia**, [Bank of America](http://BankofAmerica.com), **ASB Bank Neuseeland**, **National Australia Bank** und **ABN Amro**.

«Die bestplatzierten Banken punkten mit ihrer breit abgestützten Kommunikation in allen Social-Media-Kanälen, einer überzeugenden Qualität des Contents sowie mit einem hohen Mass an Interaktion mit den Nutzern», melden die Verfasser der Erhebung.

Schweizer Sub-Kultur ist konservativ

Auffällig war die solide Platzierung der Banken aus Ozeanien. Auch die drei untersuchten Banken aus den Niederlanden schafften es in Sachen Social Media unter die Top Ten.

Es gibt also offenbar regional unterschiedlich ausgeprägte «Kulturen» im Umgang mit den neuen Medien – und die Schweizer Sub-Kultur ist hier eher konservativ.

Im Durchschnitt erreichen die untersuchten 20 Schweizer Banken gerade einmal 45 Prozent der maximalen Punktzahl von 100. Im internationalen Schnitt werden 69 Prozent erreicht. Noch am besten schlagen sich die Facebook-Präsenzen der Schweizer Banken (52 Prozent), bei Twitter wurden 47 Prozent erreicht.

Als Faustregel lässt sich dabei vermuten: Je universaler eine Bank, deso eher kann sich ihre Social-Media-Präsenz noch sehen lassen. Am meisten hapert es bei den Vermögensverwaltungsbanken: Im Private Banking und Wealth Management tätige Institute wie **Pictet & Cie**, **Lombard Odier**, **Vontobel**, **Julius Bär** und **J. Safra Sarasin** erscheinen in den sozialen Medien klar unterdurchschnittlich.

Aber auch der Grossteil der Schweizer Retailbanken kümmert sich nur diskret um ihre Social-Media-Auftritte.

Weitere Detaillerggebnisse:

- ▶ Zwei der untersuchten Schweizer Banken haben kein aktives Facebook-Profil.
- ▶ Die besten Noten beim Facebook-Einsatz erhielt die **Banque Cantonale Vaudoise**, gefolgt von der **PostFinance** und **Credit Suisse**.
- ▶ Bei Twitter kommunizieren über die Hälfte der Banken noch nicht interaktiv mit ihren Followern. Punktesiegerin bei der Twitter-Verwendung ist **Credit Suisse**, gefolgt von **Raiffeisen** und **PostFinance**.
- ▶ 17 der 20 untersuchten Schweizer Banken verfügen über ein LinkedIn-Profil. Aber besonders rege Interaktion ist noch nicht festzustellen; 13 von 20 Banken nutzen den LinkedIn-Kanal nicht interaktiv.
- ▶ 16 von 20 Schweizer Banken verfügen über einen YouTube-Account. Dort werden in der Regel einfache Werbebotschaften kommuniziert. Interaktivität fehlt fast völlig. Auch hier führt die **Credit Suisse** die Schweizer Rangliste überlegen an, gefolgt von **UBS** und **PostFinance**.
- ▶ Fast alle Banken behandeln Google+ stiefmütterlich. Qualitativ überzeugende Inhalte publizieren nur 2 Schweizer Institute (**CS**, **UBS**). urteilt Monevland.ch.

Die Schweizer Banken im Social-Media-Ranking

1	Credit Suisse	85.41
2	PostFinance	69.19
3	Swissquote	65.05
4	UBS	65.03
5	Banque Cantonale Vaudoise	61.56
6	Raiffeisen	56.33
7	Basellandschaftliche Kantonalbank	55.21
8	Basler Kantonalbank	50.53
9	Bank Coop	47.25
10	Zürcher Kantonalbank	43.34
11	Notenstein Privatbank	42.42
12	Banque Cantonale de Genève	42.19
13	Pictet	40.36
14	St.Galler Kantonalbank	35.60
15	Lombard Odier	35.05
16	Bank Vontobel	30.07
17	Migros Bank	28.03
18	Cembra Money Bank	24.65
19	Bank Julius Bär	10.70
20	Bank J. Safra Sarasin	5.37