

## Medienmitteilung

comparis.ch zur Kundenzufriedenheit von Hypothekar-Kunden

# Die Mehrheit der Schweizer Banken arbeitet gut

**Der Internet-Vergleichsdienst comparis.ch hat über 2200 Immobilienbesitzer danach befragt, wie sie die Servicequalität von bedeutenden Schweizer Hypothekarinstituten sowie die von diesen offerierten Zins-Konditionen beurteilen. Fazit: Die Kantonalbanken schneiden beim Ranking gut ab, zumindest jene in der Deutschschweiz. Für die Kantonalbanken von Genf und Waadt ist das Urteil weniger schmeichelhaft ausgefallen. 15 der geprüften 21 Bankinstitute haben sich die Note «gut» verdient, aber kein einziges die Note «sehr gut».**

Zürich, 31. März 2009 – Bankenkrise hin oder her: Gut zwei Drittel der bewerteten Bankinstitute und Versicherungen verdienen sich im Urteil ihrer Hypothekar-Kunden eine «gute» Note, das restliche Drittel zumindest eine «befriedigende». Zu diesem Schluss ist der Internet-Vergleichsdienst comparis.ch gekommen, der zum ersten Mal die Kundenzufriedenheit von Hypothekar-Kunden erhoben hat. 2237 Benutzer von comparis.ch, die zugleich Immobilienbesitzer sind, nahmen online Stellung zu ihrer Zufriedenheit mit der Servicequalität ihres Hypothekarinstituts und den von diesen angebotenen Zinskonditionen. Die Benotung folgte den Gepflogenheiten an den Schweizer Volksschulen.<sup>1</sup> Wichtigste Erkenntnis: keines der Institute erbringt nach der Beurteilung der Kunden ungenügende Leistungen. Von den beurteilten 21 Instituten erreichten 15 die Note «gut», sechs weitere Banken die Note «befriedigend»<sup>2</sup>.

### Gute Noten für Kundenberater

Auffällig ist, dass sich die Kantonalbanken in der deutschen Schweiz gut geschlagen haben. Unter den 8 bestplatzierten Instituten figurieren nicht weniger als 4 staatliche oder staatsnahe Institute, nämlich die Kantonalbanken von St. Gallen, Bern, Baselland sowie diejenige des zweisprachigen Wallis. Zusammen mit der Baloise Bank SoBa, der Migrosbank, AXA Winterthur und der Valiant Bank haben sie sich im Urteil der Comparis-Nutzer die Gesamtnote 5,2 verdient. Bemerkenswert ist, dass kein einziger Anbieter bei der schriftlichen Umfrage von comparis.ch die Gesamtnote «sehr gut» erreicht hat. «Befriedigend», aber nicht «gut» ist die Benotung der beiden Schweizer Grossbanken UBS und Credit Suisse. Beide erreichten die Gesamtnote 4,8 und landeten damit in der unteren Tabellenhälfte. «Grösse allein ist noch lange kein Garant für gute Leistungen», kommentiert Martin Scherrer, Banken- und Versicherungsexperte bei comparis.ch, das Ranking der beiden umsatzstärksten Schweizer Bankinstitute.

Schlusslichter der Bewertung bilden die Kantonalbanken von Genf und Waadt (Gesamtnote 4,7), gefolgt von der Neuen Aargauer Bank (4,6). Letztere, eine Tochter der Credit Suisse, hat im Ranking am schlechtesten abgeschnitten. Bemängelt haben die Umfrageteilnehmer bei der Neuen Aargauer Bank sowie bei der Banque Cantonale Vaudoise vor allem die Zinskonditionen und die Gebührenansätze (Note 4,1). Bei der Neuen Aargauer Bank stiess zudem das vom Institut vorgeschlagene Konzept für die Finanzierung der Immobilie auf Vorbehalte (4,4). Demgegenüber erlebten die Umfrageteilnehmer die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Neuen Aargauer Bank als durchaus kompetent und einsatzbereit (Note 5,1). Die Einsatzbereitschaft der Kundenberater wurde im Übrigen von den Umfrageteilnehmern bei praktisch allen Banken sehr positiv gewertet. Einzig die Banque Cantonale de Genève (4,6) und Postfinance (4,8) konnten diesbezüglich kein «gut» verbuchen. Mit «sehr gut» (5,6) benotet dagegen wurde die Einsatzbereitschaft der Kundenberater der Valiant.

<sup>1</sup> Note 5,5 – 6: sehr gut; 5 – 5,4: gut; 4,5 – 4,9: befriedigend; 4 – 4,4: genügend, Noten unter 4: ungenügend

<sup>2</sup> Detaillierte Resultatübersicht unter <http://www.comparis.ch/hypotheken/umfrage/hitlist.aspx>

### Kompetent und effizient

Die Umfrageteilnehmer konnten sich nicht nur zur Kompetenz und Dienstbereitschaft der Kundenberater äussern. Gefragt wurde auch nach der Effizienz, mit der das gewünschte Hypothekengeschäft abgewickelt wurde, sowie nach Verständlichkeit und Übersichtlichkeit der bereitgestellten Vertragsbedingungen und Kundeninformationen. Stellung nehmen konnten die befragten Immobilienbesitzer auch zu den vom Kreditinstitut offerierten Zinssätzen und Spesen sowie zu der kundenspezifischen Passgenauigkeit des vom Kreditgeber vorgeschlagenen Finanzierungspaketes. In Bezug auf die beiden letzteren Punkte verdient die Leistung der Postfinance Beachtung: im Urteil ihrer Kunden offeriert Postfinance nicht nur attraktive Zinssätze (Note 5,3), sondern scheint auch vorbildlich auf die individuellen Finanzierungsbedürfnisse ihrer Hypothekar-Interessenten einzugehen (5,2). Dieser Befund steht in einem gewissen Kontrast zur eher mässigen Beurteilung der Kompetenz und Dienstbereitschaft der Mitarbeiter.

### Weitere Informationen:

Martin Scherrer  
Banken- und Versicherungsexperte  
Telefon: 044 360 34 00  
E-Mail: media@comparis.ch  
www.comparis.ch

**Tabelle: Kundenzufriedenheit Hypothekaranbieter 2009**

Anbieter	Gesamtnote 2009	Comparis-Note
AXA Winterthur	5.2	gut
Baloise Bank SoBa	5.2	gut
Basellandschaftliche Kantonalbank	5.2	gut
Berner Kantonalbank	5.2	gut
Migrosbank	5.2	gut
St. Galler Kantonalbank	5.2	gut
Valiant	5.2	gut
Walliser Kantonalbank	5.2	gut
Bank Coop	5.1	gut
Luzerner Kantonalbank	5.1	gut
Postfinance	5.1	gut
Raiffeisen	5.1	gut
Helvetia Versicherungen	5.0	gut
Thurgauer Kantonalbank	5.0	gut
Zürcher Kantonalbank	5.0	gut
Aargauische Kantonalbank	4.9	befriedigend
Credit Suisse	4.8	befriedigend
UBS	4.8	befriedigend
Banque Cantonale de Genève	4.7	befriedigend
Banque Cantonale Vaudoise	4.7	befriedigend
Neue Aargauer Bank	4.6	befriedigend

Quelle: comparis.ch