

Banken lassen Kunden warten Montag, 02. März 2015 16:51

Bankgeschäfte lassen sich heute zwar schnell und unkompliziert in Eigenregie via E-Banking erledigen. Doch taucht ein Problem auf, muss sich der Kunde oftmals lange gedulden, so das ernüchternde Fazit einer Studie.

Waiting@shutterstock.com

Die meisten Kunden erledigen ihre Bankgeschäfte via Online-Banking wo und wann sie wollen. Der telefonische oder gar physische Kontakt mit einem Kundenberater tritt zusehends in den Hintergrund.



Doch klappt eine Transaktion einmal nicht wunschgemäss, sind Kunden auf Supportleistungen angewiesen. Doch hier sind die Banken nicht immer sehr kundenfreundlich, wie eine Erhebung von Finanzprofessor **Andreas Dietrich** (*Bild links*) und Doktorand **Simon Amrein** (*Bild links unten*) zeigt.

Ernüchterndes Resultat

«Bei mehr als der Hälfte der untersuchten Banken schätzen wir die Verfügbarkeit der Online-Banking-Hotlines als tief und wenig kundenfreundlich ein», lautet ihr «ernüchterndes» Fazit der [am Montag publizierten Studie](#).



Wie im Vorjahr haben Dietrich und Amrein die Verfügbarkeit der E-Banking-Helpdesks der 50 grössten Banken (Bilanzsumme) analysiert. Bei dem Vergleich lassen sich zwar keine Rückschlüsse auf die Beratungsqualität ziehen. Dennoch könne die Verfügbarkeit als ein Faktor

Banken lassen Kunden warten **Montag, 02. März 2015 16:51**

der Kundenfreundlichkeit betrachtet werden, sagen die Autoren.

Bei der Mehrheit der Banken lässt die Verfügbarkeit zu Wünschen übrig. So seien viele Helpdesks nur zu Büro-Öffnungszeiten oder nur wenig länger erreichbar. Manche Banken würden ihre Hotline über Mittag sogar schliessen.

Gerade eine Reduktion der Verfügbarkeit sei – so die Autoren – problematisch. Denn wolle man den Kunden verstärkt auf die Online-Kanäle ziehen, müsse man auch einen entsprechenden Support bieten.

Permanenter Service bei UBS und Postfinance

[Wie vor einem Jahr](#) liegen die UBS und die Postfinance an der Spitze. Sie bieten je einen permanenten Service und erhalten deshalb die Maximalnote (*vgl. Tabelle unten*). Als «sehr hoch» werten die Autoren die Verfügbarkeit bei der Credit Suisse (CS) und der CS-Tochter Neue Aargauer Bank (NAB).

Dieses Prädikat bekommt neu auch die Zürcher Kantonalbank (ZKB). Sie habe ihre Verfügbarkeit um 23 Stunden erhöht, schreiben die Autoren. Demgegenüber hätten zwei Clientis-Regionalbanken ihre Kundenverfügbarkeit um je 29 Stunden auf noch 40 Stunden reduziert, heisst es weiter.

Ähnlich wie bei einer Hotelbewertung haben Dietrich und Amrein die Verfügbarkeit der Helpdesks mit 1 bis 5 Sternen bewertet. Die Einordnung:

- ★★★★★ Permanente Verfügbarkeit (24/7)
- ★★★★ Sehr hohe Verfügbarkeit (täglich)
- ★★★ Hohe Verfügbarkeit unter der Woche, Verfügbarkeit auch am Samstag
- ★★ Mittlere Verfügbarkeit unter der Woche, keine Verfügbarkeit am Wochenende
- ★ Tiefe Verfügbarkeit unter der Woche, keine Verfügbarkeit am Wochenende

Die Resultate

Nachfolgend die Verfügbarkeit des Kundenservices:

Banken lassen Kunden warten Montag, 02. März 2015 16:51

★★★★★ Permanente Verfügbarkeit (24/7)	★ Tiefe Verfügbarkeit
UBS AG	WIR Bank
PostFinance	Schaffhauser Kantonalbank
★★★★★ Sehr hohe Verfügbarkeit	Banca dello Stato del Cantone Ticino
Credit Suisse AG	Bank Linth LLB AG
Neue Aargauer Bank AG	Luzerner Kantonalbank
Zürcher Kantonalbank	Nidwaldner Kantonalbank
★★★ Hohe Verfügbarkeit	Obwaldner Kantonalbank
Berner Kantonalbank	Schwyzner Kantonalbank
AEK BANK 1826 Genossenschaft	Thurgauer Kantonalbank
Alpha RHEINTAL Bank AG	Valiant Holding AG
Alternative Bank Schweiz AG	Banque Cantonale Neuchâteloise
Bank EEK AG	Graubündner Kantonalbank
Regiobank Solothurn AG	Aargauische Kantonalbank
Spar- und Leihkasse Frutigen AG	acrevis Bank AG
Bernerland Bank AG	Banca popolare di Sondrio (Suisse) SA
Clientis Sparcassa 1816 Genossenschaft	Banque Cantonale de Fribourg
Spar + Leihkasse Münsingen AG	Banque Cantonale du Valais
Sparkasse Schwyz AG	St.Galler Kantonalbank
Migros Bank AG	Uerner Kantonalbank
Basellandschaftliche Kantonalbank	Zuger Kantonalbank
★★ Mittlere Verfügbarkeit	Basler Kantonalbank
Bank Coop AG	Baloise Bank SoBa AG
Banque Cantonale Vaudoise	Banque Cantonale du Jura
Raiffeisen Gruppe	Bank Thalwil Genossenschaft
Banque Cantonale de Genève	Clientis Bank Oberaargau AG
	Clientis Zürcher Regionalbank Genossenschaft
	Glarner Kantonalbank
	Hypothekbank Lenzburg AG
	Appenzeller Kantonalbank

geordnet nach Verfügbarkeit in Stunden