PRIVATE BANKER
Das Vermögensverwalter eMagazin

Sonderausgabe 2026

Zufriedenheits-Umfrage zu Depotbanken

Lorbeeren für Vertrauen & Wertschätzung

Die St. Galler Kantonalbank AG ist die beste schweizer Depotbank

EDITORIAL

LORBEEREN DER WERTSCHÄTZUNG

Auch in diesem Jahr hat das eMagazin PRIVATE BANKER Vermögensverwaltungen und Family Offices Ihre Depotbanken bewerten lassen. Die Ergebnisse dieser aktuellen Zufriedenheitsbefragung präsentieren wir Ihnen mit großer Freude in dieser Sonderausgabe.
Im Mittelpunkt der befragten Marktteilnehmer steht letztlich immer das Ziel, den eigenen Endkunden bestmöglich zu betreuen. Genau diese Werte – Servicequalität, Engagement in der Kundenbetreuung, sowie tiefes Verständnis für die Anforderungen professioneller Marktteilnehmer wurden von den Befragten besonders differenziert und detailliert bewertet.
Insgesamt gibt es bei der Zufriedenheit mit Depotbanken einen positiven Trendbruch. Nachdem es einige Jahre im Durchschnitt eher schlechtere Bewertungen gab, zeigt sich in diesem Jahr eine deutlich höhere Zufriedenheit mit den Depotbanken im Allgemeinen.
Vermögensverwaltungen zufrieden zu stellen, ist eine Herausforderung – sie zu begeistern ein kontinuierlicher Prozess - diesen bestätigen die Teilnehmer einer schweizer Privatbank im Besonderen.
Die St. Galler Kantonalbank AG bestätigt ihre außergewöhnliche Stellung im deutschen Markt und erreicht wie schon in der letzten Erhebung absolute Spitzenwerte:
95 % Zufriedenheit, davon 81 % sehr zufrieden oder begeistert. Besonders deutlich wird der Vorsprung bei der Weiterempfehlungsrate: 89 % der Befragten würden die St. Galler Kantonalbank AG aktiv weiterempfehlen – ein Wert, der für die Bankenlandschaft vorbildlich ist.
Besondere Qualität hat Ihren Preis. Einige Befragte kommerntierten, dass Endkunden bereit sind für die gefühlte Sicherheitsqualität einer schweizer Depotbank die Unterschiede zum deutschen Bankenmarkt zu zahlen.

Erfolg durch Vertrauen und Sicherheit

Die gefühlte Sicherheit einer Konto- und Depotführung in der Schweiz ist aber nicht das Einzige, womit die St. Galler Kantonalbank AG bei Ihren Geschäftspartnern und Endkunden glänzen kann.
Die St. Galler Kantonalbank erfährt besondere Anerkennung der Befragten für Ihren ganz besonders wertschätzenden Umgang mit externen Vermögensverwaltern im Endkundengeschäft. Dies wird durch Kommentare zum Einsatz für die Belange der Endkunden, der Unterstützung im Tagesgeschäft und eine sehr hohe Serviceorientierung untermauert.
In einem hochdynamischen Marktumfeld entwickelte sich die St. Galler Kantonalbank AG mit steigenden Werten bei den Zufriedenheitsumfragen über Jahre hinweg auf den Spitzenplatz der schweizer Depotbanken.
Im Interview mit Leiter Markt eVV Andreas Brändle in dieser Sonderausgabe zeigt sich deutlich: Wertschätzung entsteht durch Vertrauen und der Mensch macht den Unterschied zwischen sehr guten und exzellenten Service.

Fazit:
Die St. Galler Kantonalbank AG hat sich den Lorbeerkranz unserer Bewertung 2026 schon wegen der höchsten Begeisterungsquote verdient.
Ich wünsche Ihnen eine erkenntnisreiche Lektüre und spannende Einblicke in die Ergebnisse der diesjährigen Zufriedenheitsbefragung.

Es grüßt Sie herzlichst Ihr

Jörg Gaden

IMPRESSUM

V.i.S.d.P.: Jörg Gaden
gaden@privatebanker.de
Art Direktor: Mika Schiffer
Chefredakteur: Dr. Michael

Die Inhalte dieser Ausgabe sind urheberrechtlich geschützt. Ohne ausdrückliche Erlaubnis, keine Veröffentlicheung oder Nutzung des Inhalts oder Teile daraus gestattet.

Zufriedenheitsumfrage 2026

DEPOTBANKEN: EIN MIX AUS HOHER ZUFRIEDENHEIT - HERAUSFORDERUNGEN IN TECHNIK & VERSTÄNDNIS

Zu Jahresbeginn 2026 bewerteten Vermögensverwalter und Private Banker wieder Ihre Depotbanken

Wir geben Ihnen bei der Auswertung der Umfrage zur Zufriedenheit mit Depotbanken einen Überblick, wie sich die Teilnehmenden aufteilen und auf wie viele Depotbanken sich das Geschäft einzelner Vermögensverwalter verteilt.

Insgesamt steig die Zufriedenheit mit Depotbanken gegenüber den letzten Trends wieder an:

Wir haben die Auswertung in 3 Kategorien getrennt voneinander vorgenommen, mit dem Ziel Transparenz zu schaffen.

Bewertet wurden

- **Kategorie A:** Depotbanken mit Konto- und Depotführung in Deutschland,
- **Kategorie B:** Depotbanken mit Konto- und Depotführung in der Schweiz und
- **Kategorie C**: Fondsdepotbanken.

Erkenntnisse aus den Umfragen zeigen hohe Zufriedenheit ist nicht gleich Begeisterung

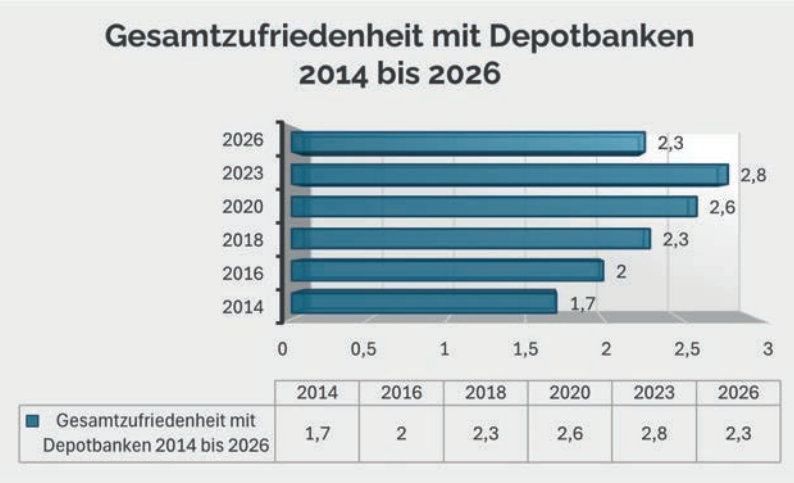
Die erste Erkenntnis aus der Analyse der Umfrageergebnisse ist, dass die Durchschnittsnoten einzelner Banken keine Auskünfte über Einzelthemen liefern. Befragte Vermögensverwaltungen, Anlageberatungen und Family Offices wissen sehr genau zu differenzieren, was wichtig ist und welche Herausforderungen auch Depotbanken haben.

Vier zentrale Erkenntnisse lassen sich aus den Rückmeldungen klar ableiten:

- Vermögensverwalter und Family Offices gehören zu den anspruchsvollsten Kundengruppen im Finanzmarkt.
- Hohe Zufriedenheit bedeutet in Deutschland noch lange keine Begeisterung.
- Die Branche differenziert präziser, denn je zwischen Service, Leistung und echter Kundenorientierung.
- Die Qualitäts- und Zufriedenheitswerte einzelner Depotbanken gehen nach wie vor auseinander.

Die Zufriedenheit mit den Depotbanken ist insgesamt leicht gestiegen: Rund 90 % der Teilnehmenden geben an, zumindest grundsätzlich zufrieden zu sein. Etwa 31 % zeigen sich zufrieden, weitere 60 % sogar sehr zufrieden mit ihrer Depotbank – auf den ersten Blick ein beeindruckender Wert.

Doch die Detailanalyse zeigt: Hinter dem Durchschnitt verbergen sich deutliche Unterschiede zwischen den einzelnen Instituten. Wirklich begeistert sind lediglich 7 % der Befragten. Die Kommentare machen klar, dass hier weiterhin Potenzial nach oben besteht. Eine Rückmeldung



	2014	2016	2018	2020	2023	2026
Gesamtzufriedenheit mit Depotbanken 2014 bis 2026	1,7	2	2,3	2,6	2,8	2,3

bringt es auf den Punkt: „Wie soll ich meinen Kunden die Depotbank näherbringen, wenn ich selbst noch nicht überzeugt bin?"

Vermögensverwalter zufriedenzustellen ist anspruchsvoll – sie nachhaltig zu begeistern ein fortlaufender Prozess. Das gelingt nur, wenn Service, Technik und Betreuung kontinuierlich weiterentwickelt und konsequent an die Bedürfnisse der Nutzerinnen und Nutzer angepasst werden. Viele Häuser kennen die internen Hürden gut: Regulatorische Anforderungen, technologische Erneuerung, Schnittstellenmanagement und digitale Transformation zählen zu den größten Herausforderungen.

Die Branche zeigt sich daher insgesamt geduldig, wenn technische Übergangsphasen Zeit benötigen oder Services noch nicht vollständig ausgereift sind – vorausgesetzt, der Weg der Verbesserung ist klar, transparent und spürbar kommuniziert.

Auffällig sind jedoch die Hinweise auf teils erhebliche Defizite in der Kundenbetreuung sowie ein mangelndes Verständnis für die Bedürfnisse der Vermögensverwalter. Gerade der Servicegedanke gegenüber Endkunden, der für viele Vermögensverwalter zentral ist, scheint bei einigen Depotbanken noch nicht in der nötigen Tiefe verankert.

Kategorie A: Depotbanken mit Konto- und Depotführung in Deutschland:

Unter den Depotbanken mit deutscher Depotführung setzt sich – wie bereits in den beiden vorangegangenen Befragungen – erneut die V-Bank AG an die Spitze. Auf Platz zwei folgt mit einigem Abstand die Bethmann Bank, die im Laufe des Jahres mit HAL Hauck Aufhäuser Lampe fusionieren wird. Den dritten Rang teilen sich Donner & Reuschel sowie die DAB BNP Paribas; letztere konnte ihre Bewertungen im Vergleich zur letzten Befragung spürbar verbessern.

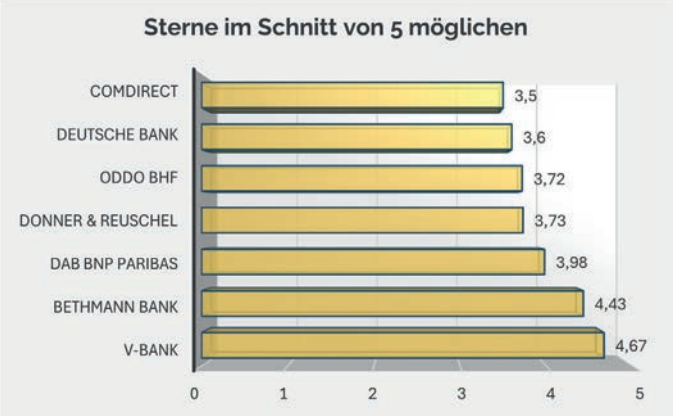
Welche Depotbanken bei Vermögensprofis Begeisterung erzeugen ist klar verteilt, floss aber nur minimal in die Gesamtbewertung ein:

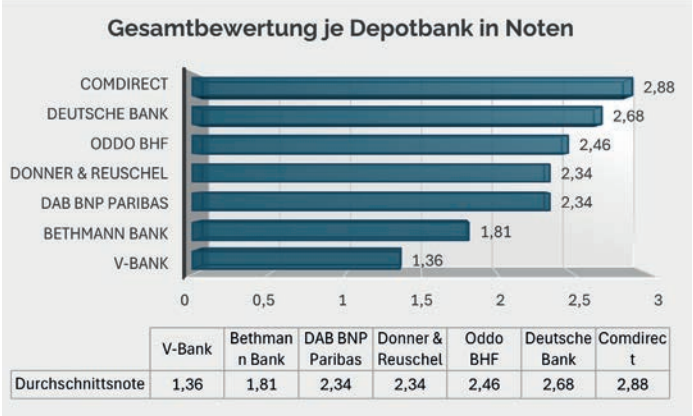
Wichtig auch die Frage nach der Motivation, eine Bank weiterzuempfehlen, auch in diesem Punkt gibt es deutliche Varianzen zwischen den Depotbanken.

Wir wollten von den Teilnehmenden genau wissen, warum sie ihre Depotbanken so bewertet haben – und haben entsprechend differenziert nachgefragt.

V-Bank AG: Gesamtsiegerin mit klaren Stärken

Die Münchener V-Bank AG überzeugt als Gesamtsiegerin besonders in Kundenbetreuung, Zuverlässigkeit, Wertpapierordering, Preispolitik und mit einem breiten Seminarangebot. Bei den Entwicklungsthemen zeigen die Rückmeldungen,





	V-Bank	Bethmann Bank	DAB BNP Paribas	Donner & Reuschel	Oddo BHF	Deutsche Bank	Comdirect
Durchschnittsnote	1,36	1,81	2,34	2,34	2,46	2,68	2,88

dass Vermögensverwaltungen genau unterscheiden, ob Probleme strukturell sind oder lediglich aus technischer Weiterentwicklung entstehen. Technik und Endkundenportal wurden als wichtigste Potenziale genannt.

Die V-Bank kündigt für dieses Jahr weitere technische Verbesserungen an und zeigt sich nach anfänglichen IT Herausforderungen optimistisch. Mehr dazu – exklusiv im Interview mit Vorstand Florian Grenzebach – dieses finden Sie in unserer Sonderausgabe zur Auszeichnung „Beste Depotbank".

Bethmann Bank: Stark im Service, Aufholbedarf in der Technik

Die zweitplatzierte Bethmann Bank punktet mit Kundenbetreuung, Zuverlässigkeit, Preispolitik und aktuellen Informationen. Beim Thema Technik besteht Nachholbedarf. Mit dem Zusammenschluss mit Hauck Aufhäuser Lampe sollen moderne Orderwege und aktualisierte Zugangsportale folgen. Über die Fortschritte berichten wir in der Sommer- oder Herbstausgabe.

Geteilter dritter Platz:

DAB BNP Paribas: Technisch stark, Kundennähe mit Luft nach oben

Die DAB BNP Paribas hat sich im Vergleich zu den Vorjahren oder zu vorher oder den letzten Befragungen deutlich verbessert und sich damit ebenfalls auf den dritten Platz in der Gesamtzufriedenheit vorgearbeitet. Gelobt werden insbesondere Technik, Wertpapierordering, Preispolitik und aktuelle Informationen. In den Kommentaren hervorgehoben wurden außerdem die Systemstabilität, Realtimekurse und das Analysetool. Die Herausforderungen liegen weniger im technischen Bereich, sondern vielmehr bei Kundennähe und Service: Kritikpunkte betreffen das Endkundenportal, die Kundenbetreuung, fehlendes Kundenverständnis sowie zu lange Bearbeitungszeiten. Positiv: Die DAB hat bereits signalisiert, an genau diesen Punkten aktiv zu arbeiten. Wir bleiben dran und berichten zeitnah über konkrete Erfolge.

Donner Reuschel: Starke Leistungen, geringe Bewertungszahl

Donner & Reuschel, ebenfalls auf Platz drei, überzeugt bei WP Ordering, Kundenbetreuung, Zuverlässigkeit, Technik und Innovation. Kaum relevante Verbesserungspunkte wurden genannt – lediglich aktuelle Informationen und Seminarangebote. Die geringe Anzahl an Bewertungen sollte jedoch berücksichtigt werden.

ODDO BHF: Wenig Bewertungen, aber positive Eindrücke

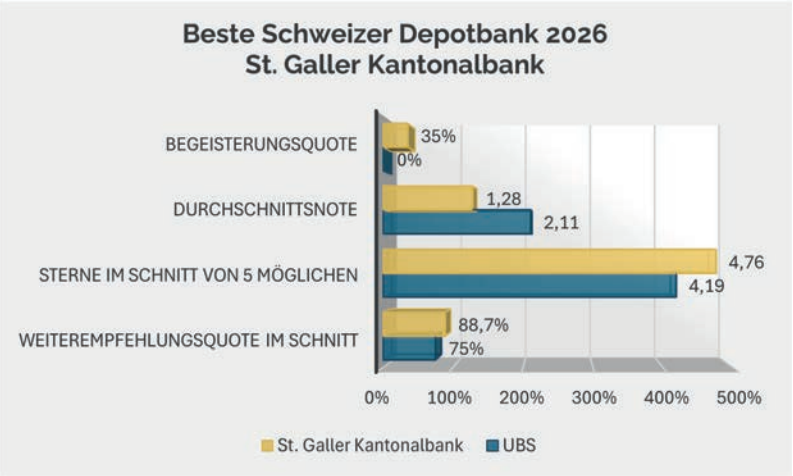
Platz fünf geht an ODDO BHF. Zwar war die Zahl der Bewertungen überschaubar, diese fielen jedoch überwiegend positiv aus. Besonders überzeugen konnten Kundenbetreuung, Zuverlässigkeit und das Endkundenportal.

Als größtes Entwicklungspotenzial wurde der Wunsch nach technischer Weiterentwicklung genannt – insbesondere nach einer direkten Orderfunktion für Vermögensverwalter anstelle telefonischer Orderübermittlung.

Kategorie B: Depotbanken mit Konto- und Depotführung in der Schweiz:

Bei den Depotbanken mit Konto- und Depotführung in der Schweiz gibt es eine klare Gewinnerin es ist die St. Galler Kantonalbank vor der Zweitplatzierten UBS.

Bei der St. Galler Kantonalbank gibt es eigentlich nur einen Kritikpunkt der als Verbesserungs-



potential deutlich genannt wurde und das ist die Preispolitik der Schweizer. Die Bank überzeugt mit einer enorm hohen Zustimmung bei der Kundenbetreuung und der Zuverlässigkeit, kann aber auch im Wertpapierordering glänzen.

Keine andere Bank hate eine so hohe Begeisterungsquote wie die St. Galler Kantonalbank mit 35% der Teilnehmenden Vermögensverwalter.

Die **UBS** überzeugt ebenfalls in der Kundenbetreuung, der Zuverlässigkeit und dem Wertpapierordering, Nicht ganz überzeugen können das Endkundenportal, die Technik mit Avaloq, die Abwicklung in Bezug auf Steuern und die Kundenbetreuung.

Wir gratulieren der **St. Galler Kantonalbank** als beste Schweizer Depotbank für Kunden aus Deutschland und hoffen in einer der nächsten Ausgaben auf ein Interview und danken Georg Klein für die ersten Auskünfte.

Kategorie C: Fondsdepotbanken:

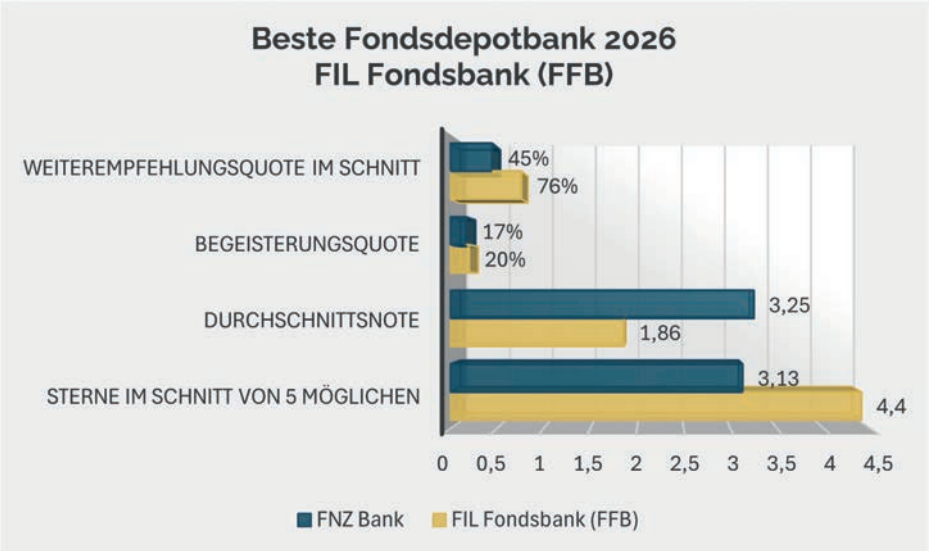
Bei den Fondsdepotbanken überzeugt nur die FIL-Fondsdepotbank (FFB) so richtig. Dies zeigt sich durch Zuverlässigkeit, WP-Ordering und Kundenbetreuung. Als Verbesserungspotentiale wurden Preispolitik, Innovation und Entwicklung genannt.

Die **FNZ Bank SE** (vormals ebase) liegt an zweiter Stelle und es wurde die Preispolitik positiv genannt, auch Innovation und Technik wurden vereinzelnd positiv erwähnt, aber es gibt auch erhebliche Verbesserungspotentiale mit dem Endkundenportal, Profiportal, Kundenbetreuung und WP-Ordering.

Fazit

Insgesamt zeichnet die Auswertung unserer Umfrage zur Zufriedenheit mit den Depotbanken folgendes grobe Muster:

Erstens schaffen es einige wenige Depotbanken mit hoher Zufriedenheit kontinuierlich den Spagat in Qualität, Kundenbetreuung und Innovation zu meistern. Zweitens ist hohe Zufriedenheit in Deutschland nicht mit Begeisterung gleichzusetzen. Drittens haben die Gewinner in den 3 Kategorien einen Vorsprung in der Zufriedenheit Ihrer professionellen Kunden, den Sie bisher verteidigen, dieser stammt nach dem Blick in Details zum Großteil aus Engagement, Verständnis und Kundenorientierung. Viertens gibt es insgesamt Verbesserungen in der Zufriedenheit einzelner Segmente und fünftens ergeben sich einige sehr unterschiedliche Herausforderungen für die Depotbanken zu bewältigen.



Andreas Brändle im Gespräch mit PRIVATE BANKER

„KONZENTRATION DER QUALITÄT AUF DIE TECHNOLOGISCHE ENTWICKLUNG UND EXZELLENTEN SERVICE FÜR VERMÖGENSVERWALTER“

Andreas Brändle, Leiter Externe Vermögensverwalter der St. Galler Kantonalbank, im Gespräch mit der PB Redaktion über exzellenten Service für Vermögensverwalter

PRIVATE BANKER: Herr Brändle, die St.Galler Kantonalbank wurde 2026 von unabhängigen Vermögensverwaltern als beste Schweizer Depotbank ausgezeichnet – dazu gratulieren wir sehr herzlich. Wenn man Vermögensverwalter in Deutschland nach Ihrem Haus fragt, dann erhält man ein sehr positives Feedback. So möchten wir Sie und die St. Galler Kantonalbank besser kennenlernen.
Seit wann ist die St. Galler Kantonalbank in Deutschland tätig, wie kam es dazu und was sind Ihre Ziele für die Zukunft?
Andreas Brändle: Die St. Galler Kantonalbank AG (SGKB) ist seit 2009 mit der Tochtergesellschaft St.Galler Kantonalbank Deutschland AG in Deutschland tätig und betreut aus den Niederlassungen München und Frankfurt Private Banking-Kundinnen und -kunden. Gemeinsam mit unserem Kollegen Georg Klein von der St. Galler Kantonalbank Deutschland AG betreuen wir aus der Schweiz heraus auch unabhängige Vermögensverwalter aus Deutschland. Zuerst mussten wir uns bei den unabhängigen Vermögensverwaltern in Deutschland einmal bekannt machen. Es dauerte eine Zeit, bis sich der Erfolg bemerkbar machte. Wir dürfen uns nun über einen starken Wachstumsbeitrag von unseren Kooperationspartnern aus Deutschland freuen – dafür sind wir sehr dankbar und blicken weiter sehr positiv in die Zukunft.

Andreas Brändle ist seit 2010 bei der St. Galler Kantonalbank, implemetierte zunächst als Relationshipmanager und verantwortet seit 2017 als Leiter Markt eVV das gesamte Geschäftsfeld externe Vermögensverwalter der St. Galler Kantonalbank.

PRIVATE BANKER: Welchen Anteil an Ihrem Gesamtgeschäft hat der deutsche Markt und gibt es Bestrebungen noch weitere Märkte zu erschließen?
Andreas Brändle: Als Kantonalbank sind und bleiben wir eine regional verankerte Bank mit einem Fokus auf unseren Heimmarkt, die Ostschweiz. Neben einem starken Standbein in Zürich ergänzen die Beziehungen mit Kundinnen und Kunden aus Deutschland unser Geschäft seit vielen Jahren substanziell. Das ist ein strategischer Wachstumsmarkt der SGKB. Daher investieren wir seit vielen Jahren in dieses Geschäft, z.B. durch die Gründung unserer lokalen Tochtergesellschaft, die Umsetzung aller regulatorischen Anforderungen für das Geschäft in Deutschland und durch Investitionen in unsere Produkte und Dienstleistungen. Das Erschliessen von weiteren Märkten ist aktuell kein Thema. Unser Fokus liegt auf unserem Heimmarkt sowie ergänzendem Wachstum aus der Deutschschweiz (Zürich) sowie aus Deutschland.

PRIVATE BANKER: Sie bieten Vermögensverwaltern ein breites Spektrum interner Dienstleistungen. Wo sehen Sie künftig das größte Entwicklungspotenzial?
Wir sind überzeugt, dass die technische Anbindung und

Interaktion zwischen der Depotbank und ihren Vermögensverwaltern noch viel Potenzial zur Optimierung für beide Seiten aufweist. Daher investieren wir weiterhin strategisch in unsere Kanäle. Zudem sind wir Gründungspartner der Openwealth-Association in der Schweiz, die sich um die Standardisierung von Schnittstellen kümmert. Weiterhin bleibt für uns der exzellente Service für unsere Vermögensverwalter zentral. Hierbei macht schlicht der Mensch den Unterschied. Auch hier werden wir weiter investieren.

PRIVATE BANKER: Und was sind die Vorzüge der St. Galler Kantonalbank für externe unabhängige Vermögensverwalter?

Andreas Brändle: Unseren unabhängigen Vermögensverwaltern bieten wir ein einmaliges Paket an Vorzügen: Eine stabile, sichere Bank mit Staatsgarantie, regulatorisch nicht nur in der Schweiz, sondern auch in Deutschland auf dem neusten Stand. Die Weiterentwicklung unserer Online-Plattform und Schnittstellen treiben wir konsequent voran und den hervorragenden Service mit persönlichen Ansprechpartnern wollen wir unbedingt aufrechterhalten und sogar noch weiter ausbauen. Weiter wichtig für den Vermögensverwalter ist, dass das Geschäft mit unabhängigen Vermögensverwaltern für die SGKB ein substanzielles, strategisches Geschäftsfeld ist und wir an langfristigen Beziehungen interessiert sind.

PRIVATE BANKER: Die aktuellen Umfrageergebnisse bestätigen, dass persönlicher Kontakt bei Ihnen sehr großgeschrieben wird: Kein Call-Center, keine Anrufautomaten – man erreicht echte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Wie wollen Sie dieses Serviceversprechen künftig mit dem Anspruch an Kosteneffizienz in Einklang halten?

Andreas Brändle: Wir sind überzeugt, dass wir die Kosteneffizienz und die Skalierbarkeit durch technische Lösungen, insbesondere durch Automatisierung und Digitalisierung erreichen. Der Mensch und das damit verbundene Kundenerlebnis bleibt für uns zentrales Element und ist unverhandelbar. Wir wollen unser Service-Level unbedingt halten und investieren dafür in unser Personal. In technische Lösungen investieren wir dort, wo wir Prozesse optimieren und gleichzeitig den Service auf dem gleichen Niveau halten oder sogar verbessern können.

PRIVATE BANKER: Ihre Kunden haben Sie erneut hervorragend bewertet. Gleichzeitig entwickeln Sie Ihre technischen Systeme weiter. Welche technologischen Schwerpunkte stehen aktuell für Sie im Vordergrund?

Andreas Brändle: Als Gründungspartnerin der OpenWealth-Initiative (www.openwealth.ch) sind für uns primär Schnittstellen zwischen der Bank und dem externen Vermögensverwalter von zentraler Bedeutung. Hier investieren wir sehr viel, heute und auch morgen. Angefangen von reinen Datenlieferungen, über Ordererteilung bis hin zu Aktualisierung von Kundeninformationen. Ein weiterer Schwerpunkt ist für uns das digitale Onboarding, welches wir in naher Zukunft auch für unsere unabhängigen Vermögensverwalter ausrollen wollen.

> **„Technologische Entwicklung ist gleichzeitig Grundlage und Chance, aber für exzellenten Service macht schlicht der Mensch den Unterschied“**

PRIVATE BANKER: Was zeichnet für Sie eine ideale Partnerschaft mit einem externen Vermögensverwalter aus?

Andreas Brändle: Wenn wir gemeinsam eine langfristige, vertrauensvolle und erfolgreiche Zusammenarbeit anstreben und in allen Bereichen auch leben.

St.Galler Kantonalbank

Ansprechpartner für externe Vermögensverwalter:

In Deutschland:

Georg Klein ist seit 2018 Leiter Externe Vermögensverwalter St. Galler Kantonalbank Deutschland AG, er kam 2009 als Direktor mit viel Erfahrung zur St. Galler Kantonalbank

In der Schweiz:

Florian Bolt leitet seit 2019 den eVV-Desk der St. Galler Kantonalbank in St. Gallen, er kam 2016 zur St. Galler Kantonalbank.