

**Zeitschrift:** Hochparterre : Zeitschrift für Architektur und Design  
**Herausgeber:** Hochparterre  
**Band:** 26 (2013)  
**Heft:** [11]: IttenBrechtbühl heute : die Schweizer Architekten und Generalplaner prägen seit über neunzig Jahren die Baulandschaft. Die Skizze eines internationaltätigen Grossbüros

**Artikel:** Neues Entree für die Bank  
**Autor:** Huber, Werner  
**DOI:** <https://doi.org/10.5169/seals-392467>

### **Nutzungsbedingungen**

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften auf E-Periodica. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen sowie auf Social Media-Kanälen oder Webseiten ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. [Mehr erfahren](#)

### **Conditions d'utilisation**

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. La reproduction d'images dans des publications imprimées ou en ligne ainsi que sur des canaux de médias sociaux ou des sites web n'est autorisée qu'avec l'accord préalable des détenteurs des droits. [En savoir plus](#)

### **Terms of use**

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. Publishing images in print and online publications, as well as on social media channels or websites, is only permitted with the prior consent of the rights holders. [Find out more](#)

**Download PDF:** 04.04.2026

**ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, <https://www.e-periodica.ch>**

# Neues Entree für die Bank

**Mit «Branch Format» gibt die UBS allen Geschäftsstellen in der Schweiz einen einheitlichen Auftritt. IttenBrechtbühl setzen das von Fitch erarbeitete Design flächendeckend um.**

Text:  
Werner Huber  
Fotos:  
Sandra Stampfli

Innerhalb von nur gerade vier Jahren Planungs- und Bauzeit baut die UBS fast alle Geschäftsstellen sowie Automatenstandorte in der Schweiz nach einem einheitlichen Gestaltungskonzept um: dem «Branch Format». Das ist für alle Beteiligten eine Herkulesaufgabe, führt die Grossbank in der Schweiz doch mehr als 300 Geschäftsstellen und rund 70 Automatenstandorte. Als Generalplaner sind IttenBrechtbühl für die Planung bis und mit Bauprojekt und Baugesuch verantwortlich. Während der Realisierung hat das Büro das Mandat für die gestalterische Leitung inne und führt als «Projektleiter Bauherr» auf Bauherrenseite die Umsetzung der Geschäftsstellen im TU-Modell. An seinen sechs Schweizer Standorten stellte das Architekturbüro ein Team zusammen, das den UBS-Auftrag in den Regionen umsetzte – mit den jeweiligen regionalen und sprachlichen Unterschieden. Mit der Planung wurde 2010 begonnen, im Januar 2011 wurde die erste Geschäftsstelle umgebaut, 2014 wird die letzte fertig sein.

Jan Stöcker, der Gesamtprojektleiter Generalplaner von IttenBrechtbühl, und Thomas Hilbrich, Architekt des «Branch Format» für die Region Bern / Mittelland, führen durch die Geschäftsstelle Bubenbergplatz in Bern. Grosszügig ist der Eingangsbereich gestaltet, mit einigen freistehenden Multimatgeräten einerseits und Bancomaten andererseits. Die 24-Stunden-Zone dient hier zugleich als Windfang. Nur durch eine gläserne Schiebetür getrennt geht es weiter in die Schalterhalle, einen lichten, zweigeschossigen Raum. Geradeaus stehen die Schalter, längst nicht mehr panzerverglast, sondern offen gestaltet und an eine Hotelrezeption erinnernd.

Links macht die UBS-Wand mit einem Bildschirm und mit Drucksachen auf sich aufmerksam, es folgen ein paar Sessel und schliesslich, diskret, aber für die Kleinen bestimmt unübersehbar, die Kinderecke und die Promotionswand, die zur Zeit des Besuchs für das Schwingfest in Burgdorf, einen Anlass, den die UBS unterstützt, wirbt. Weisse Wände, eine weisse Decke, die hochwertigen hölzernen Oberflächen von Tischen und Theken, eine Mischung aus direktem und indirektem Licht sowie wenige Akzente in Schwarz und noch weniger in Rot erzeugen eine Atmosphäre, die so einladend ist, wie es ein Kundenbereich sein soll, die aber auch Seriosität vermittelt, wie es sich für eine Bank ziemt. Alles ist gestaltet, alles hat seinen Platz, und doch wirkt das Ganze nicht übergestaltet, sondern selbstverständlich.

## **Gestaltung und Service**

Mit dem Wiedererkennungswert des schweizweit einheitlichen Auftritts will die UBS ihre Marke auf dem Heimmarkt stärken. Damit ist aber auch ein neues Servicekonzept verbunden; «Branch Format» ist also nicht nur

eine neue Gestaltung, es ist eine neue Philosophie in der Kundenbetreuung. Herrschte bis anhin die Tendenz vor, die Bankkunden ihre Geschäfte vor allem an den Automaten abwickeln zu lassen, will die Bank diese nun wieder vermehrt persönlich empfangen und beraten. Eine zentrale Rolle spielt dabei die neu geschaffene Position des Kundenmanagers. Er empfängt am Welcome Desk die Kundinnen und Kunden, die einen persönlichen Kontakt wünschen, klärt ihre Bedürfnisse ab und führt sie an den richtigen Ort in der Geschäftsstelle: an den Schalter für eine kurze Auskunft, in ein Beratungszimmer für ein vertieftes Gespräch oder in ein Besprechungszimmer der Vermögensverwaltung.

Mit dem neuen gestalterischen Auftritt hat die UBS die internationale Designagentur Fitch beauftragt. «Wir beeinflussen die Welt um Sie, indem wir aus einer Marke ein Kundenerlebnis machen», heisst es sinngemäss auf der Website des Unternehmens mit vierzehn Studios von Atlanta über Moskau bis Mumbai. Fitch erarbeitete ein Gestaltungskonzept, das auf einzelnen Komponenten aufbaut, die möglichst an allen Standorten eingesetzt werden, die Bankkunden von der Strasse in die Geschäftsstelle führen und ihnen dort Orientierung bieten.

## **Fünf Pilotprojekte für dreihundert Banken**

Die ideale UBS-Geschäftsstelle besteht aus dem Aussenbereich – Schaufensterfront und Eingang –, der 24-Stunden-Zone, dem Verkaufsraum, der Vermögensberatung und dem Backoffice. Dazu kommen, je nach Grösse, die Kundenbesprechungszimmer und der Tresorraum. Das Herzstück jeder Geschäftsstelle sind die 24-Stunden-Zone mit den Bancomaten und der Verkaufsraum. Sie gehen nahtlos ineinander über; zwischen der unpersönlichen Automatenzone und der persönlichen Schalterzone soll es keine architektonische Trennung mehr geben.

Zehn Designelemente definieren «Branch Format». Sie betreffen die Signaletik, das Licht, die Materialien und die Möblierung. Am augenfälligsten von aussen sind das neue Stechschild mit Firmenlogo im Strassenraum sowie das schwarze Band oder der schwarze Rahmen mit dem Logo an der Fassade. Innen fallen der einheitliche Bodenbelag und die Gestaltung des Welcome Desks sowie die neue UBS-Wand auf. Ein Architekturmanual, 400 Seiten stark, hält alle Bestandteile des «Branch Format» fest, gibt präzise Angaben über sämtliche Elemente und skizziert auch den Spielraum, der bei der Umsetzung besteht – und dies alles für grosse, mittlere und kleine Geschäftsstellen und wir sind in der Schweiz – auf Deutsch und bald auch auf Französisch und Italienisch.

IttenBrechtbühl stiessen zum Projekt, als das Konzept an einem Mock-up umgesetzt und überprüft werden sollte. Dafür wurde im Sommer 2010 in nur dreissig Tagen – und in geheimer Mission – in einer Tennishalle in Zürich ein 1:1-Modell einer UBS-Geschäftsstelle aufgebaut und getestet. In einem wochenlangen Prozess hat die →

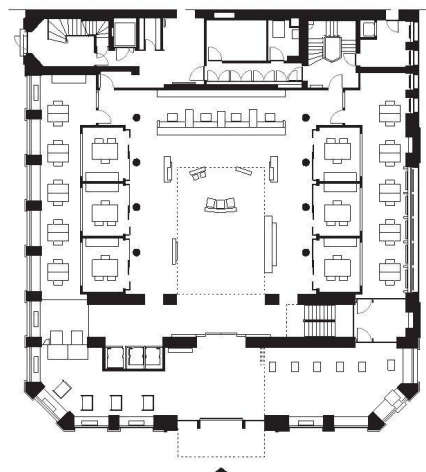


Geschäftsstelle Bubenbergplatz 3, Bern: Das Gebäude entstand 1865 für die Eidgenössische Bank und wurde mehrmals umgebaut.

**UBS Branch Format, 2014**  
 308 Geschäftsstellen  
 in der Schweiz  
 Bauherrschaft:  
 UBS, Zürich  
 Design: Fitch, London  
 Architektur, Generalplaner  
 und Bautreuhand:  
 IttenBrechtbühl, Basel,  
 Bern, Lausanne, Lugano,  
 Zürich  
 Mitarbeiter: Christoph  
 Arpagaus, Jan Stöcker,  
 Beat Gafner, Michael  
 Nährlich, Reto Brünisholz,  
 Franz Küng, Thomas  
 Hilbrich, Felix Strässli,  
 Vincent Mahé, Diana  
 Schröder, Giovanni  
 Gressani, Patrick Acker-  
 mann, Marco Russo,  
 Christoph Helmdach u.a.  
 Bauingenieure: Ingenta,  
 Bern; Eichenberger, Zürich  
 HLKS: Amstein + Walthert,  
 Zürich; PGMM, Winterthur /  
 Worblaufen; VRT, Taverne  
 Elektro: Herzog Kull Group,  
 Amstein + Walthert,  
 Elettornorma  
 Sicherheit:  
 Amstein + Walthert, Herzog  
 Kull Group, Solcà  
 Bauphysik: Gartenmann  
 Engineering, Bern  
 Lichtplanung: Ansorg,  
 Birsfelden  
 Auftragsart General-  
 planer, Architektur,  
 Bauherrentreuhand:  
 Angebotsverfahren



Am Welcome Desk empfängt der Kundenmanager die Kundinnen und Kunden.



Grundriss  
 mit der Schalterhalle  
 im Zentrum.



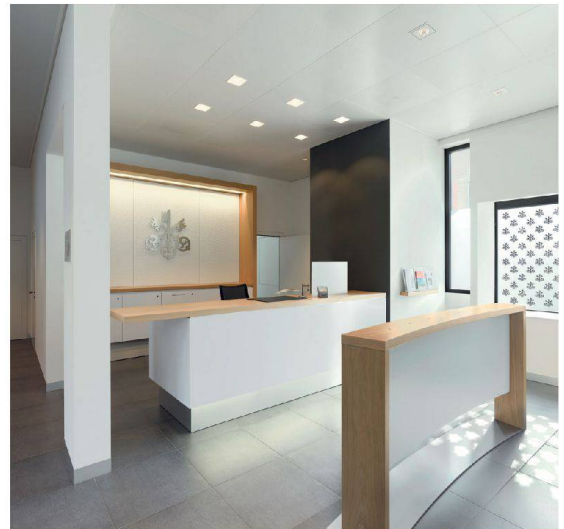
Geschäftsstelle Marktplatz 17, Basel: Das Gebäude entstand um 1910.



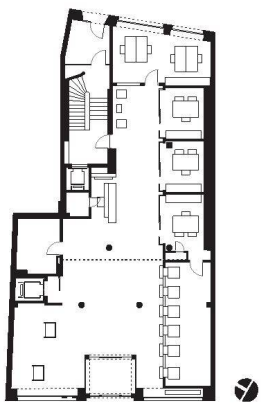
Geschäftsstelle Via Generale Guisan 1, Lugano-Paradiso: Erbaut wurde das Haus um 1910 als Hotel.



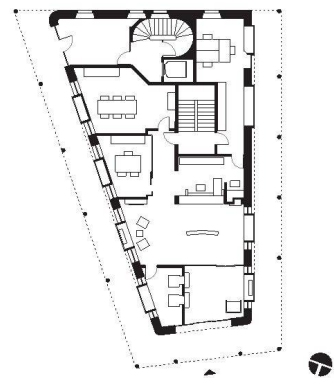
Weiss mit einem dezenten roten Akzent ist die vorherrschende Farbe in der rund um die Uhr zugänglichen Automatenzone.



Auch in einer kleinen Geschäftsstelle sind alle Elemente des «Branch Format» eingesetzt.



Grundriss mit grosser Automatenzone.



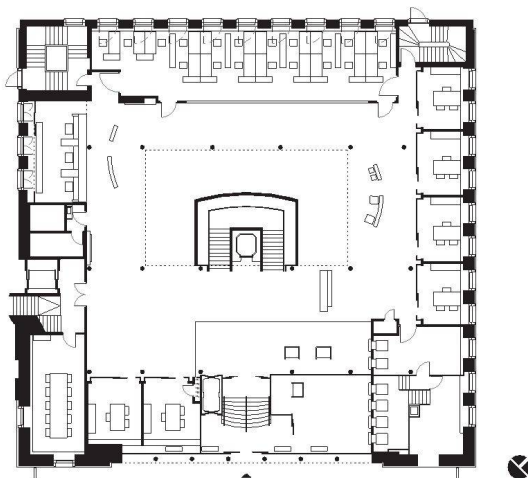
Grundriss der kompakten Geschäftsstelle.



Geschäftsstelle Stadthausstrasse 18, Winterthur. Das Gebäude erhielt sein Antlitz 1934.



Vor den Besprechungszimmern ist ein Wartebereich eingerichtet.



Grundriss der grossen Geschäftsstelle in Winterthur.

→ Bank anhand dieses 800 Quadratmeter grossen Prototyps ihr neues Kundenbetreuungskonzept entwickelt und präzisiert. Später konnte die Bank hier ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter schulen und sie mit dem zum Design gehörenden neuen Servicekonzept vertraut machen.

Noch im gleichen Jahr wurden, verteilt über die ganze Schweiz, fünf Pilotprojekte realisiert. Nun musste sich das Konzept ausserhalb der «Laborbedingungen» des Mockups in der Praxis bewähren – und zwar an fünf ganz unterschiedlichen Standorten. Dies war nun die letzte Phase des Auftrags von Fitch: Die Designer begutachteten die Piloten und gaben letzte Inputs, die in das Architekturmanual einflossen.

Basis für die Arbeit der Planer, für die die Architekten regional verankerte Generalplanerteams zusammenstellten, waren die für jede Geschäftsstelle spezifischen Anforderungen seitens UBS, der Grundriss des Bestandes sowie eine Besichtigung vor Ort. Auf dieser Grundlage erarbeiteten die Planer ein Layout, das in langen Workshops mit der UBS – die manchmal bis in die Nacht dauerten – diskutiert wurde. Dabei zog die Bank auch ihre Fachstellen bei, neben jener für das «Branch Format» auch die Fachstellen Business, Marketing und Sicherheit. Aus diesen Workshops ging das definitive Projekt hervor, während die UBS parallel dazu das Einverständnis von den regionalen Entscheidungsträgern einholte.

Die Umsetzung begann 2011 mit acht «Wellen» von je rund vierzig Standorten. Sie lag jeweils in den Händen mehrerer Totalunternehmungen, wobei IttenBrechtbühl die Rolle des Projektleiters Bauherr übernahm und das Mandat für die gestalterische Leitung innehatten.

#### Einheitlich, nicht uniform

«Einheitliches Konzept», «Architekturmanual» – das klingt so, als ob die Realisierung eines solchen Projekts ganz einfach wäre: Man nimmt das dicke Buch zur Hand und kleidet jede Geschäftsstelle nach den präzisen Vorgaben neu ein. Doch so einfach ist es nicht, schliesslich sind die räumlichen und örtlichen Gegebenheiten an keinem der 300 Standorte gleich. Die Planung nach Rezeptbuch funktioniert da nicht, vielmehr mussten die Architekten an den sechs Standorten von IttenBrechtbühl für jede Geschäftsstelle eine Lösung auf Mass schneiden. Ist die eine Bank grossflächig und rechteckig, ist die andere vielleicht verwinkelt und im Stil der Achtzigerjahre im 45-Grad-Winkel gegliedert, während die nächste in einem denkmalgeschützten Objekt untergebracht ist. Unterschiedlich sind auch der Zustand der einzelnen Standorte und somit die spezifischen baulichen Massnahmen. Nicht immer müssen Boden und Decke ersetzt werden, an einem Ort ist die Lüftung noch in Ordnung, am anderen Ort muss die ganze Haustechnik ersetzt werden.

Die Geschäftsstelle am Bubenbergrplatz liefert die Probe aufs Exempel. Bereits in der äusseren Erscheinung konnte das Architekturmanual nicht vollständig umgesetzt werden: Eine schwarze Einfassung der Eingangsfront oder auch nur ein schwarzer Balken waren am denkmalgeschützten Gebäude nicht möglich. Und im Innern fliessen die 24-Stunden-Zone und der Schalterbereich zwar ineinander über, aber nicht ganz so nahtlos, wie es das Gestaltungskonzept gerne hätte – eine gewisse Trennung ist aufgrund der massiven Bauweise des altherwürdigen Gebäudes noch spürbar. Doch davon merken die Bankkundinnen und Bankkunden nichts. Sie haben nicht das Manual im Kopf, sondern die Geschäftsstelle vor Augen – und darin ist das «Branch Format» konsequent genug umgesetzt, sodass die Bankfiliale am Bubenbergrplatz zweifellos als UBS-Geschäftsstelle erkennbar ist. ●