

Medienmitteilung

Umfrage Kundenzufriedenheit

Zufriedenheit mit Banken: Sicherheit top, Zinsen Flop

Der Online-Vergleichsdienst moneyland.ch hat eine Umfrage zur Zufriedenheit mit den Schweizer Banken durchgeführt. Am positivsten werden die Sicherheit und das Online-Banking beurteilt, am negativsten die Zinsen sowie die Gebühren und Kosten.

Zürich, 13. Juni 2024 – In letzter Zeit wurden die Schweizer Banken immer wieder für ihre vergleichsweise tiefen Zinsen und hohen Gebühren kritisiert. Schlägt sich diese Kritik auch in der Zufriedenheit der Bankkundinnen und -kunden nieder? moneyland.ch wollte es genauer wissen und hat in einer repräsentativen Online-Umfrage die Zufriedenheit nach verschiedenen Kriterien abgefragt.

Dabei wurden folgende Kriterien berücksichtigt: Freundlichkeit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, Beratung, Kundendienst allgemein, Online-Banking, Mobile-Banking (Smartphone-App), Gebühren und Kosten, Zinsen (Sparkonto oder Festgeld), Preis-Leistung, Sicherheit und allgemeine Zufriedenheit. Ausserdem wurde die Zufriedenheit mit verschiedenen Bankdienstleistungen abgefragt: Privatkonto, Sparkonto, Bankpaket, Debitkarte, Kreditkarte, Säule-3a-Konto oder 3a-Vorsorgefonds, Hypothek und Wertschriftendepot/Trading.

Die 1500 Befragten bewerteten ihre Zufriedenheit mit ihren bestehenden Banken auf einer Skala von 1 (überhaupt nicht zufrieden) bis 10 (sehr zufrieden).

Ergebnis: Die Kundinnen und Kunden der Schweizer Banken sind im Allgemeinen zufrieden. Je nach Anbieter, Kriterium und Bankdienstleistung gibt es jedoch markante Unterschiede. «Am zufriedensten sind die Schweizer Bankkunden mit der Sicherheit, am unzufriedensten mit den Zinsen und den Kosten», sagt Benjamin Manz, Geschäftsführer von moneyland.ch.

Sicherheit am besten bewertet

Am besten bewerten die Schweizer Bankkundinnen und -kunden das Kriterium Sicherheit mit durchschnittlich 8.2 von 10 Punkten («sehr gut»). Es folgen, ebenfalls mit der Note «sehr gut», das Online-Banking (8.1 Punkte), die Freundlichkeit der Mitarbeitenden (8.1 Punkte) und das Mobile-Banking (durchschnittlich 8 Punkte). Mit der Note «gut» folgen allgemeine Zufriedenheit und Kundendienst (je 7.8 Punkte), Beratung (7.7 Punkte) und Preis-Leistung (7.4 Punkte). Am schlechtesten schneiden die Zinsen mit durchschnittlich 6.4 Punkten und die Gebühren und Kosten mit 6.9 Punkten ab.

Kunden in der Deutsch- und Westschweiz

Bei der allgemeinen Zufriedenheit vergeben die Bankkundinnen und -kunden in der Romandie im Durchschnitt 7.7 von 10 Punkten, während es in der Deutschschweiz 7.8 Punkte sind. Die Zinsen werden in der Westschweiz nur mit 6.2 Punkten bewertet, in der Deutschschweiz mit 6.5 Punkten.

Keine grossen Unterschiede nach Alter und Geschlecht

Zwischen Frauen und Männern gibt es keine grossen Unterschiede bei der Zufriedenheit. Das gilt auch für die Auswertung nach Alter: Bei der Zufriedenheit mit den Schweizer Banken zeigen sich keine relevanten Unterschiede zwischen den Altersgruppen.

Die älteste Altersgruppe der 50- bis 74-Jährigen vergibt mit 7.9 von 10 Punkten eine leicht bessere Durchschnittsnote für die allgemeine Zufriedenheit als die mittlere Altersgruppe der 26- bis 49-Jährigen mit 7.7 Punkten. Die jüngste Altersgruppe der 18- bis 25-Jährigen vergibt wiederum einen leicht höheren Wert mit 7.8 Punkten.

Die Banken mit der höchsten allgemeinen Zufriedenheit

moneyland.ch hat Bankkunden nach ihrer allgemeinen Zufriedenheit befragt (siehe Tabellen als PDF). Im Durchschnitt schneiden die folgenden Anbieter am besten ab (alle Note «sehr gut»): Zak mit 8.8 von 10 Punkten, Thurgauer Kantonalbank mit 8.5 Punkten, Clientis-Banken und Neon mit 8.4 Punkten, Aargauische Kantonalbank, Graubündner Kantonalbank und Yuh mit je 8.3 Punkten, Bank Cler mit 8.1 Punkten, Baloise Bank, Hypothekarbank Lenzburg, Raiffeisen, Valiant, Waadtländer Kantonalbank und Zürcher Kantonalbank mit je 8 Punkten.

Bei der Beratung schneiden die Aargauische Kantonalbank (8.7 Punkte), die Graubündner Kantonalbank (8.6 Punkte), die Clientis-Banken (8.5 Punkte), die Cornèr Banca (8.3 Punkte), die Luzerner Kantonalbank (8.1 Punkte), die Thurgauer Kantonalbank und die Zürcher Kantonalbank (je 8 Punkte) am besten ab.

Unterschiede je nach Dienstleistung

Die Dienstleistungen der Schweizer Banken werden unterschiedlich bewertet. Am besten schneiden die Debitkarten ab mit durchschnittlich 8 von 10 Punkten («sehr gut»). Es folgen die Privatkonten mit 7.8 Punkten, die Sparkonten mit 7.7 Punkten, die Bankpakete und 3a-Konten mit je 7.6 Punkten, Hypotheken mit 7.5 Punkten und Wertschriftendepots (Trading-Plattform) mit 7.4 Punkten (siehe Tabellen als PDF).

Das sind die Privatkonten mit der höchsten Zufriedenheit

Im Durchschnitt vergeben die Befragten 7.8 von 10 Punkten, was der Note «gut» entspricht.

Am besten schneidet bei den Privatkonten Zak mit 8.8 Punkten ab, gefolgt von Neon (8.6 Punkte), Yuh (8.2 Punkte), Thurgauer Kantonalbank (8.1 Punkte), sodann die Luzerner Kantonalbank, Raiffeisen sowie die St.Galler Kantonalbank mit je 8 Punkten.

Bei den Bankpaketen führt die Bank Cler (8 Punkte) vor der Berner Kantonalbank und der Zürcher Kantonalbank (mit je 7.8 Punkten) die Rangliste an.

Das sind die Debitkarten-Anbieter mit der höchsten Zufriedenheit

Im Durchschnitt vergeben die Befragten für Debitkarten 8 von 10 Punkten, was der Note «sehr gut» entspricht.

Am besten schneidet Zak mit 8.6 von 10 Punkten ab, gefolgt von Yuh mit 8.5 Punkten und Neon mit 8.4 Punkten, der Zürcher Kantonalbank mit 8.3 Punkten, der Luzerner Kantonalbank,

Postfinance sowie der Waadtländer Kantonalbank mit je 8.2 Punkten, der Bank Cler mit 8.1 Punkten und der Migros Bank sowie Raiffeisen mit je 8 Punkten (alle mit der Note «sehr gut»).

Das sind die Sparkonten mit der höchsten Zufriedenheit

Im Durchschnitt vergeben die Kundinnen und Kunden der Schweizer Banken 7.7 von 10 Punkten («gut»).

Am besten schneiden Neon und die Thurgauer Kantonalbank mit 8.4 von 10 Punkten ab, gefolgt von den Clientis-Banken und Yuh mit je 8.3 Punkten und Valiant mit 8 Punkten (alle «sehr gut»).

Das sind die 3a-Konten mit der höchsten Zufriedenheit

Im Durchschnitt vergeben Schweizer Bankkunden 7.6 von 10 Punkten («gut») für ihre 3a-Konten (3a-Sparkonten oder Vorsorgefonds). Es führen Frankly und Raiffeisen mit je 8 Punkten («sehr gut») die Rangliste an.

Kontakt für weitere Informationen

Benjamin Manz
Geschäftsführer von moneyland.ch
Hottingerstrasse 12
CH-8032 Zürich, Schweiz
Telefon: +41 44 576 88 88
E-Mail: media@moneyland.ch

Über moneyland.ch

moneyland.ch ist der unabhängige Schweizer Online-Vergleichsdienst für Banken, Versicherungen und Telekom. moneyland.ch bietet umfassende und präzise Kosten- und Leistungsvergleiche, unter anderem in den Bereichen Kreditkarten, Hypotheken, Kredite, Trading, Vermögensverwaltung, Bankpakete, Festgeld und Kassenobligationen, Privat-, Firmen-, Spar-, Säule 3a- und Freizügigkeitskonten, Krankenkassen, Rechtsschutz-, Tier- und Reiseversicherungen, Handy-, Internet-, TV- und Festnetzabos. Insgesamt hat moneyland.ch bereits über 100 interaktive Vergleiche und Rechner programmiert.

Alle Rechner finden Sie unter <https://www.moneyland.ch/de/rechner>

Alle interaktiven Vergleiche finden Sie unter <https://www.moneyland.ch/de/vergleiche>

Methodik

Die Studie basiert auf einer repräsentativen Online-Umfrage, die das Marktforschungsinstitut Ipsos im Auftrag von moneyland.ch im Frühjahr 2024 durchgeführt hat. Es wurden 1500 Personen im Alter von 18 bis 74 Jahren aus der Deutsch- und Westschweiz zur Zufriedenheit mit ihrer Bank befragt.

Folgende Kriterien wurden abgefragt: Freundlichkeit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, Beratung, Kundendienst allgemein, Online-Banking, Mobile-Banking (Smartphone-App), Gebühren und Kosten, Zinsen (Sparkonto oder Festgeld), Preis-Leistung, Sicherheit und allgemeine Zufriedenheit.

Ausserdem wurde die Zufriedenheit mit verschiedenen Bankdienstleistungen abgefragt: Privatkonto, Sparkonto, Bankpaket, Debitkarte, Säule-3a-Konto oder 3a-Vorsorgefonds, Hypothek, Wertschriftendepot/Trading.

Die 1500 Befragten bewerteten die Zufriedenheit mit ihren bestehenden Banken auf einer Skala von 1 (überhaupt nicht zufrieden) bis 10 (sehr zufrieden). Auch Enthaltungen waren möglich.