

Medienmitteilung

Zürich, 10. Juni 2025

Schweizer Bankkunden: Unzufriedenheit mit Zinsen am grössten

Die Sicherheit und das Online-Banking werden von Schweizer Bankkundinnen und -kunden am positivsten beurteilt, die Zinsen, Gebühren und Kosten am negativsten. Das hat die diesjährige Umfrage zur Zufriedenheit mit Schweizer Banken des Online-Vergleichsdienstes moneyland.ch ergeben.

Der Vergleichsdienst moneyland.ch hat in seiner diesjährigen repräsentativen Online-Umfrage die Zufriedenheit der Schweizer Bevölkerung mit ihren Banken und Bankprodukten untersucht. Insgesamt hat moneyland.ch 1500 Personen zwischen 18 und 74 Jahren in der Deutsch- und Westschweiz befragt.

Unterschiede bei der Zufriedenheit

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

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

Das Resultat: Die Kundinnen und Kunden der Schweizer Banken sind grundsätzlich zufrieden. Je nach Anbieter, Zufriedenheitsaspekt und Bankprodukt gibt es jedoch deutliche Unterschiede. «Die Schweizer Bankkundinnen und -kunden sind am zufriedensten mit der Sicherheit, dem Online-Banking und der Freundlichkeit der Mitarbeitenden. Am unzufriedensten sind sie mit den Zinsen und den Kosten», sagt Benjamin Manz, Experte bei moneyland.ch.

Sicherheit top, Zinsen und Gebühren flop

Das Kriterium Sicherheit wird von Schweizer Bankkundinnen und -kunden mit durchschnittlich 8.2 von 10 Punkten am besten bewertet. Es folgen das Online-Banking (8 Punkte), die Freundlichkeit der Mitarbeitenden (7.9 Punkte), das Mobile-Banking und die Smartphone-App (7.8 Punkte), die allgemeine Zufriedenheit sowie der Kundendienst (jeweils 7.7 Punkte) und die Beratung (7.6 Punkte). Die Preis-Leistung erzielt noch durchschnittlich 7.4 Punkte. Am schlechtesten schneiden die Gebühren und Kosten mit nur 6.9 Punkten sowie die Zinsen für Sparkonten oder Festgeld mit sogar nur 6.4 Punkten ab.

Kunden in der Deutsch- und Westschweiz

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

Die älteren Bankkunden sind zufriedener

Zwischen Frauen und Männern gibt es keine nennenswerten Unterschiede bei der Zufriedenheit. Beim Alter gibt es etwas grössere Unterschiede.

Die älteste Altersgruppe der 50- bis 74-Jährigen vergibt mit 7.9 von 10 Punkten eine bessere Durchschnittsnote für die allgemeine Zufriedenheit als die mittlere Altersgruppe der 26- bis 49-Jährigen und die jüngste Altersgruppe mit je 7.6 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»): Neon mit 8.3 von 10 Punkten, die Zürcher Kantonalbank und die Luzerner Kantonalbank mit jeweils 8.1 Punkten sowie Raiffeisen mit 8 Punkten. Es folgen mit 7.9 Punkten die Berner Kantonalbank, Bank Cler und Zak (gehört zu Bank Cler) sowie Yuh.

Bei der Beratung schneiden die Bank Cler und die Berner Kantonalbank mit 8.1 von 10 Punkten am besten ab, gefolgt von Raiffeisen mit 7.9 Punkten.

Mit diesen Bankprodukten sind die Kunden am zufriedensten

Die Produkte der Schweizer Banken werden unterschiedlich bewertet. Am besten schneiden die Debitkarten ab mit durchschnittlich 8 von 10 Punkten. Es folgen die Privatkonten mit 7.6 Punkten, dann die Sparkonten, Bankpakete, 3a-Konten und 3a-Vorsorgefonds sowie die Hypotheken mit jeweils 7.5 Punkten. Am schlechtesten schneiden die Wertschriftendepots mit 7.3 Punkten ab (siehe Tabellen als PDF).

Das sind die Privatkonten-Anbieter mit der höchsten Zufriedenheit

Im Durchschnitt vergeben die Befragten 7.6 von 10 Punkten, was der Note «gut» entspricht.

Am besten schneiden bei den Privatkonten Neon mit 8.3 von 10 Punkten, die Luzerner Kantonalbank und die Waadtländer Kantonalbank mit jeweils 8.1 Punkten sowie Zak und die Zürcher Kantonalbank mit jeweils 8 Punkten ab.

Bei den Bankpaketen führen die Baloise Bank und die Crédit Agricole Next Bank mit je 8.1 von 10 Punkten, gefolgt von der Zürcher Kantonalbank mit 8 Punkten sowie Swissquote und Valiant mit jeweils 7.9 Punkten.

Das sind die Debitkarten-Anbieter mit der höchsten Zufriedenheit

Am besten schneidet die Zürcher Kantonalbank mit 8.5 von 10 Punkten ab, gefolgt von Neon mit 8.4 Punkten, der Waadtländer Kantonalbank mit 8.3 Punkten. Es folgen die Berner Kantonalbank, Valiant und Yuh mit jeweils 8.2 Punkten, Bank Cler, Postfinance und Zak mit jeweils 8.1 Punkten. Ebenfalls noch «sehr gut» erreichen die Crédit Agricole Next Bank und die UBS mit jeweils 8 Punkten.

Das sind die Sparkonten-Anbieter mit der höchsten Zufriedenheit

Am besten schneidet in der Zufriedenheitsumfrage Valiant mit 8.2 Punkten von 10 Punkten ab, gefolgt von der Baloise Bank, Bank Cler, Yuh und der Zürcher Kantonalbank mit je 8 Punkten (alle «sehr gut»).

Das sind die 3a-Konten-Anbieter mit der höchsten Zufriedenheit

Im Durchschnitt vergeben Schweizer Bankkunden 7.5 von 10 Punkten («gut») für ihre 3a-Konten (3a-Sparkonten oder Vorsorgefonds). Es führen Viac mit 8.1 Punkten und Frankly (Vorsorge-App der ZKB) mit 8 Punkten die Rangliste an.

Das sind die Hypothekengeber mit der höchsten Zufriedenheit

Bei den Hypotheken führen die Swissquote und die Zürcher Kantonalbank mit je 8.3 von 10 Punkten, gefolgt von der Bank Cler mit 8.1 Punkten.

Kontakt für weitere Informationen

Benjamin Manz
Experte bei moneyland.ch
Thurgauerstrasse 36
CH-8050 Zürich
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 April 2025 durchgeführt hat. Es wurden 1500 Personen im Alter zwischen 18 und 74 Jahren befragt, wie zufrieden sie mit ihrer Bank sind.

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
- Allgemeine Zufriedenheit

Ausserdem wurde die Zufriedenheit mit verschiedenen Bankprodukten 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.

Über die SMG Swiss Marketplace Group AG

Die SMG Swiss Marketplace Group AG ist ein wegweisendes Netzwerk von Online-Marktplätzen und ein innovatives Digitalunternehmen, das den Menschen das Leben mit zukunftsgerichteten Produkten

vereinfacht. SMG Swiss Marketplace Group AG gibt ihren Kundinnen und Kunden die besten Tools für ihre Lebensentscheidungen an die Hand. Das Portfolio umfasst Real Estate (ImmoScout24, Homegate, Flatfox, alle-immobilien.ch, Immostreet.ch, home.ch, Publimmo, Acheter-Louer.ch, CASASOFT, IAZI), Automotive (AutoScout24, MotoScout24), General Marketplaces (anibis.ch, tutti.ch, Ricardo) und Finance and Insurance (FinanceScout24, moneyland.ch). Das Unternehmen wurde im November 2021 von TX Group AG, Ringier AG, Die Mobiliar und General Atlantic gegründet.