

Medienmitteilung

Zürich, 7. Mai 2026

Zufriedenheitsumfrage: So bewerten Schweizerinnen und Schweizer ihre Bank

Schweizer Kundinnen und Kunden sind mit ihrer Bank mehrheitlich zufrieden, wie die repräsentative Umfrage von moneyland.ch zeigt. Aber nicht jeder Anbieter und jeder Aspekt schneidet gleich gut ab, vor allem Zinsen werden kritisch beäugt. Im Anbietervergleich landet eine Kantonalbank ganz oben.

Ob Privatkonto, Sparkonto, Debitkarte oder Säule 3a: Fast jede erwachsene Person in der Schweiz hat mindestens eine Bankbeziehung. Doch wie zufrieden ist die Schweizer Bevölkerung mit ihrer Bank? Der unabhängige Online-Vergleichsdienst moneyland.ch hat im Rahmen einer repräsentativen Umfrage 1500 Personen aus der Deutsch- und Westschweiz nach ihrer Zufriedenheit mit ihrer Bank und ihren Bankprodukten gefragt.

Die Antwort: Die Befragten bewerten die allgemeine Zufriedenheit mit ihrer Bank mit durchschnittlich 7.9 Punkten und vergeben somit die Note «gut».

Zinsen kommen schlecht weg

Das Online-Banking und die Sicherheit können bei den Teilnehmerinnen und Teilnehmern der Umfrage am meisten punkten. Diese beiden Aspekte werden mit 8.3 Punkten bewertet. Auch die Freundlichkeit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie die Smartphone-App sind mit je 8.1 Punkten beliebt.

Tabelle 1: Zufriedenheit nach Aspekt

Aspekt	Punkte	Note
Online-Banking	8.3	Sehr gut
Sicherheit	8.3	Sehr gut
Freundlichkeit	8.1	Sehr gut
Smartphone-App	8.1	Sehr gut
Kundendienst	7.8	Gut
Beratung	7.7	Gut
Preis-Leistungs-Verhältnis	7.4	Gut
Gebühren und Kosten	6.9	Gut
Zinsen	6.0	Befriedigend

Am kritischsten äussern sich die Befragten zu den Zinsen, die im Durchschnitt lediglich 6.0 Punkte erhalten. «Dies ist wenig verwunderlich: Auf den meisten Sparkonten bewegen sich die Zinssätze nur minimal über der Nulllinie, und Privatkonten werden nur sehr selten verzinst», bemerkt Dan Urner, Redaktor bei moneyland.ch. Auch Gebühren und Kosten (6.9 Punkte) schneiden vergleichsweise schlecht ab.

Kantonalbank lässt Smartphone-Banken hinter sich

Im Anbietervergleich hat die Basellandschaftliche Kantonalbank die Nase vorn: Die allgemeine Zufriedenheit wird im Durchschnitt mit stolzen 8.9 Punkten bewertet («sehr gut»). Ansonsten überzeugen vor allem die Smartphone-Banken (Neobanken): Yuh und Zak teilen sich mit einer allgemeinen Zufriedenheit von durchschnittlich 8.4 Punkten den zweiten Platz, gefolgt von Neon und der Thurgauer Kantonalbank mit je 8.3 Punkten. Dies entspricht jeweils der Note «sehr gut».

Tabelle 2: Anbieter mit der höchsten allgemeinen Zufriedenheit

Anbieter	Punkte	Note
Basellandschaftliche Kantonalbank	8.9	Sehr gut
Yuh	8.4	Sehr gut
Zak	8.4	Sehr gut
Neon	8.3	Sehr gut
Thurgauer Kantonalbank	8.3	Sehr gut
Freiburger Kantonalbank	8.2	Sehr gut
Hypothekarbank Lenzburg	8.2	Sehr gut
Raiffeisen	8.2	Sehr gut
St. Galler Kantonalbank	8.2	Sehr gut
Berner Kantonalbank	8.1	Sehr gut
Luzerner Kantonalbank	8.1	Sehr gut
Waadtländer Kantonalbank	8.1	Sehr gut
Zürcher Kantonalbank	8.1	Sehr gut

Auffällig: Vor allem bei den Gebühren und Kosten heben sich die Bewertungen der Smartphone-Banken vom Rest ab. Zak (8.6 Punkte), Yuh (8.5 Punkte) und Neon (8.4 Punkte) sind neben der Bank WIR (8.2 Punkte) die einzigen Anbieter, denen die Befragten die Note «sehr gut» verteilen. Die meisten anderen Anbieter, zur grossen Mehrheit traditionelle Banken, erhalten deutlich weniger Punkte.

Debitkarte am beliebtesten

Was die einzelnen Bankprodukte betrifft, sind die Kundinnen und Kunden gemäss der Umfrage mit der Debitkarte am zufriedensten. Diese erhält durchschnittlich 8.1 Punkte. Auf den zweiten Rang schafft es die Kreditkarte (7.9 Punkte), gefolgt vom Privatkonto

(7.8 Punkte). Die Säule 3a und das Wertschriftendepot (Trading) teilen sich mit je 7.4 Punkten den letzten Platz.

Tabelle 3: Zufriedenheit nach Produkt

Produkt	Punkte	Note
Debitkarte	8.1	Sehr gut
Privatkonto	7.8	Gut
Bankpaket	7.7	Gut
Sparkonto	7.5	Gut
Säule 3a	7.4	Gut
Trading	7.4	Gut

Die vollständigen Resultate finden Sie in den separaten Tabellen.

Kontakt für weitere Informationen

Dan Urner
Redaktor bei moneyland.ch
Thurgauerstrasse 36
CH-8050 Zürich
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 Festnetz-Abos. 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 Anfang 2026 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
- Smartphone-App
- Gebühren und Kosten
- Zinsen (Sparkonto oder Festgeld)
- Preis-Leistungs-Verhältnis
- Sicherheit
- Allgemeine Zufriedenheit

Ausserdem wurde die Zufriedenheit mit verschiedenen Bankprodukten abgefragt:

- Privatkonto
- Sparkonto
- Bankpaket
- Debitkarte
- Säule-3a-Konto oder 3a-Vorsorgefonds
- 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.

Es gilt folgende Bewertungsskala:

- ab 5 Punkte: genügend
- ab 6 Punkte: befriedigend
- ab 6.5 Punkte: gut
- ab 8 Punkte: sehr gut
- ab 9 Punkte: ausgezeichnet

Über die SMG Swiss Marketplace Group

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