

Medienmitteilung

moneyland.ch zur Zufriedenheit und Wichtigkeit von Schweizer Bankdienstleistungen

Bankkunden mit Kosten und Zinsen unzufrieden

Der unabhängige Online-Vergleichsdienst moneyland.ch hat im Rahmen einer repräsentativen Umfrage untersucht, welche Bankdienstleistungen der Schweizer Bevölkerung wichtig sind und wie zufrieden sie mit diesen ist. Resultat: Je nach Bankdienstleistung gibt es grosse Unterschiede bei der Zufriedenheit und Wichtigkeit.

Zürich, 19. März 2019 – Der neutrale Online-Vergleichsdienst moneyland.ch hat im Rahmen einer repräsentativen Online-Umfrage gefragt, welche Kriterien den Kunden bei der Wahl der richtigen Bank wie wichtig sind. Ausserdem ist die Zufriedenheit sowie die Wechselbereitschaft von einzelnen Bankdienstleistungen befragt worden. Fazit: «Obwohl Schweizer Bankkunden mit Gebühren und Kosten unzufrieden sind und diese Kriterien als wichtig einschätzen, wechseln sie kaum die Bank», so Benjamin Manz, Geschäftsführer von moneyland.ch.

Mit diesen Bankdienstleistungen sind die Kunden am unzufriedensten

In der Umfrage mussten die Befragten ihre Zufriedenheit auf einer Skala von 1 (gar nicht zufrieden) bis 10 (sehr zufrieden) angeben. Resultat: Die Schweizer Bevölkerung ist längst nicht mit allen Bankdienstleistungen zufrieden.

Am unzufriedensten sind Schweizer Bankkunden mit den Sparzinsen – im Durchschnitt vergeben Kunden nur 5.4 von 10 Punkten. Danach folgen Gebühren und Kosten (6 von 10 Punkten), Fonds (6.7 Punkte), Wechselkurse (6.9 Punkte), Trading (6.9 Punkte), Privatkredit (7.1 Punkte), Hypothek (7.3 Punkte), Vermögensverwaltung (7.4 Punkte), Vorsorge-Produkte (wie 3a, 7.4 Punkte), Kreditkarten (7.5 Punkte), Umfang der Angebotspalette (7.7 Punkte), Qualität der Beratung (7.8 Punkte).

Am zufriedensten sind Schweizer Bankkunden mit dem Online-Banking (8.5 Punkte), gefolgt von der Sicherheit (8.4 Punkte), dem Datenschutz (8.3 Punkte), der Freundlichkeit der Mitarbeiter (8.2 Punkte), den Debitkarten (8.1 Punkte), dem Mobile-Banking (8.1 Punkte), der Kompetenz der Mitarbeiter (8.1 Punkte) und dem Privatkonto (8 Punkte).

«Die geringe Kundenzufriedenheit bei den Zinsen und Gebühren verwundert nicht», so Benjamin Manz. Tatsächlich sind die Zinsen historisch tief, während die Gebühren im Schweizer Banking hoch sind. Erstaunlich ist aber die verhältnismässig hohe Zufriedenheit bei anderen Dienstleistungen wie dem Mobile-Banking, das im Vergleich zu ausländischen Anbietern noch zu wünschen übrig lässt.

Was Schweizer Bankkunden wichtig ist

Am wichtigsten finden Schweizer Bankkunden bei der Auswahl der richtigen Bank den Faktor «Sicherheit der Bank»: 92% finden diese eher bis sehr wichtig (vergleiche Tabelle im Anhang). Es folgen die Faktoren Datenschutz (91%), tiefe Gebühren und geringe Kosten allgemein (90%), kompetente Mitarbeiter (90%), günstiges Konto (89%), Freundlichkeit der Mitarbeiter (86%), gutes Online-Banking (86%), Qualität der Beratung (84%), Bankgeheimnis (79%), Filiale in der Nähe (77%), Höhe der Sparzinsen (74%), persönliche Beratung (74%), günstige Kreditkarten (72%), günstige Wechselkurse (70%), Leistungen der Kreditkarten (69%), breite Angebotspalette (58%) und günstige Hypotheken (52%). Weniger wichtig sind «Angebot im Bereich Vorsorge» (51%), günstige Fonds (45%), Grösse der Bank (38%) und gute Trading-Möglichkeiten (36%).

Die Ergebnisse sind in mehrfacher Hinsicht interessant. Zum einen sind den Schweizer Bankkunden

tiefe Gebühren und geringe Kosten sehr wichtig, zum anderen aber qualitative Faktoren wie Sicherheit, kompetente und freundliche Mitarbeiter und gute Beratung. Wichtig bei der Entscheidung sind ausserdem oft verhältnismässig einfache und grundlegende Dienstleistungen wie Konten und Karten, wobei anspruchsvollere Produkte beim Entscheid der richtigen Bank weniger zentral sind. Auch die Grösse der Bank ist für Schweizer Bankkunden weniger wichtig.

In der Praxis gibt es aber natürlich die Schwierigkeit, dass viele der Entscheidungskriterien von Laien ohne Hilfsinstrumente kaum beurteilt werden können. Immerhin nutzen immer mehr Schweizerinnen und Schweizer die Vergleiche von moneyland.ch, die bei der Wahl der richtigen Schweizer Bank helfen.

Schweizer Bankkunden sind wechselfaul

Die Wechselfaulheit von Schweizerinnen und Schweizern ist berüchtigt. Noch mehr als bei Handy-Abos und Krankenkassen gilt das für Bankkonten und andere Bankprodukte. Für die grosse Mehrheit der Bevölkerung ist denn auch ein Bankwechsel in den nächsten Jahren unwahrscheinlich.

Für nur 13% der Konto-Inhaber ist ein Anbieter-Wechsel beim Privatkonto in den kommenden Jahren eher bis sehr wahrscheinlich. Beim Sparkonto beträgt dieser Wert ebenfalls nur 13%, bei Hypothekarnehmern im Fall von Hypotheken ebenfalls 13%, bei der Vermögensverwaltung 12%, beim Säule-3a-Konto 12%, beim Privatkredit sogar nur 11% und bei Vorsorgefonds nur 9%. Im Fall von Trading-Plattformen ist es für 14% der Trading-Kunden eher bis sehr wahrscheinlich, in den nächsten Jahren den Anbieter zu wechseln.

Bankdienstleistungen je nach Region

Bewohner in der Deutschschweiz sind mit ihren Bankdienstleistungen leicht zufriedener als in der Romandie – allerdings sind die Unterschiede nicht erheblich. Leicht weniger wichtig bei der Wahl der richtigen Bank sind den Romands unter anderem die Faktoren Sicherheit und Datenschutz, günstiges Konto, gutes Online-Banking oder Höhe der Sparzinsen. Wichtiger sind Bankkunden in der Romandie allerdings die Faktoren Filiale in der Nähe, persönliche Beratung, günstige Kreditkarten und günstige Fonds.

Landbewohner sind mit ihren Bankdienstleistungen leicht zufriedener als Stadtbewohner. Auch erachten sie die meisten Kriterien bei der Wahl der richtigen Bank als wichtiger als Stadtbewohner. Ausnahme ist die Grösse der Bank, die für Stadtbewohner wichtiger ist. Das ergibt Sinn: Schliesslich gibt es auf dem Land noch viele kleinere Lokalbanken und Sparkassen.

Unterschiede je nach Alter

Die Kundenzufriedenheit mit Bankdienstleistungen nimmt interessanterweise nicht mit zunehmendem Alter zu. Dies ist ein Unterschied zu Versicherungen: Schweizer Kunden sind in der Regel mit ihren Versicherungen mit zunehmendem Alter zufriedener.

Bei der Wahl der richtigen Bank gibt es jedoch je nach Kriterium Unterschiede zwischen den Altersgruppen. Beispiel Grösse der Bank: Diese ist der ältesten Altersgruppe der 50- bis 74-Jährigen wichtiger als den jüngeren Altersgruppen. Das Gleiche gilt für die Faktoren persönliche Beratung, Bankgeheimnis, Qualität der Beratung, Freundlichkeit der Mitarbeiter, Datenschutz und Sicherheit – diese sind für Kunden mit zunehmendem Alter wichtiger.

Frauen und Männer

Den Frauen sind die meisten Bankdienstleistungen wichtiger als den Männern. Ausnahmen sind günstige Kreditkarten und Hypotheken, Angebot im Bereich Vorsorge, günstige Fonds und gute Trading-Möglichkeiten, die den Männern wichtiger sind.

Frauen sind ausserdem mit allen Bankdienstleistungen leicht zufriedener als Männer. Das Frauen höhere Zufriedenheitswerte angeben, ist allerdings ein Phänomen, das sich auch in anderen Bereichen wie der Versicherungsbranche beobachten lässt.

Kontakt für weitere Informationen:

Benjamin Manz
Geschäftsführer moneyland.ch
Walchestrasse 9
CH-8006 Zürich, Schweiz
Telefon: +41 44 576 8888
E-Mail: media@moneyland.ch

Anhang

Über moneyland.ch

moneyland.ch ist der unabhängige Schweizer Online-Vergleichsdienst für Banken, Versicherungen und Telekom. Auf moneyland.ch finden sich umfassende und genaue Kosten- und Leistungsvergleiche in den Bereichen Krankenkassen, Spitalzusatz-, Krankenkassenzusatz-, Rechtsschutz-, Lebens-, Tier- und Reiseversicherungen, Handy-Abos, Kreditkarten, Hypotheken, Kredite, Mietkautionen, Trading, Private Banking, Bankpakete, Kassenobligationen, Privat-, Firmen-, Spar-, Säule-3a- und Freizügigkeitskonten. Insgesamt hat moneyland.ch bereits mehr als 80 interaktive Vergleiche und Rechner programmiert.

Methodik

Das anerkannte Marktforschungsinstitut Ipsos (ehemals GfK Switzerland) hat im Auftrag von moneyland.ch im Jahr 2019 eine repräsentative Online-Umfrage zum Thema Bankdienstleistungen durchgeführt. Befragt worden sind 1500 Personen in der Deutsch- und Westschweiz. Im Rahmen der Umfrage wurde nochmals explizit darauf hingewiesen, dass diese anonym erfolgte.

Gefragt wurde unter anderem nach der Wichtigkeit (Werte 1 bis 10, gar nicht wichtig bis sehr wichtig) sowie der Zufriedenheit (Werte 1 bis 10, gar nicht bis sehr zufrieden) von verschiedenen Bankdienstleistungen.

Bezüglich Wichtigkeit bei der Auswahl der richtigen Bank wurden folgende Kriterien befragt: Sicherheit der Bank, Datenschutz, tiefe Gebühren / geringe Kosten allgemein, kompetente Mitarbeiter, günstiges Konto, freundliche Mitarbeiter, gutes Online-Banking, Qualität der Beratung, Bankgeheimnis, Filiale in der Nähe, Höhe der Sparzinsen, persönliche Beratung, günstige Kreditkarten, günstige Wechselkurse, Leistungen der Kreditkarten, breite Angebotspalette, günstige Hypotheken, Angebot im Bereich Vorsorge, günstige Fonds, Grösse der Bank und gute Trading-Möglichkeiten.

Bezüglich der Kundenzufriedenheit wurden die folgenden Bankdienstleistungen befragt: Sparzinsen, Gebühren / Kosten allgemein, Qualität der Beratung, persönliche Beratung, Freundlichkeit der Mitarbeiter, Kompetenz der Mitarbeiter, Datenschutz, Sicherheit, Privatkonto, Wechselkurse, Fonds, Hypothek, Online-Banking, Mobile-Banking, Trading, Kreditkarten, Debitkarten, Vermögensverwaltung (Private Banking), Privatkredit (Konsumkredit), Vorsorge-Produkte (wie Säule 3a) und Umfang der Angebotspalette.