

## Medienmitteilung

Zürich, 6. März 2025

### Digital Banking Maturity: Schweizer Banken fallen im globalen Digitalisierungsrennen weiter zurück

Schweizer Retailbanken verlieren im globalen Digitalranking weiter an Boden – von Platz 18 im Jahr 2020 fielen sie auf Platz 27 im vergangenen Jahr zurück. Sie erreichen einen digitalen Reifegrad von 39 Punkten. Damit liegen sie unter dem globalen Durchschnitt (41) und weit hinter den digitalen Vorreitern (60+), unter denen keine Schweizer Bank ist. Während Echtzeit-Benachrichtigungen, KI-gestützte Spartools und digitale Versicherungen international längst Standard sind, fehlen diese Services bei vielen Schweizer Banken. Der neue globale Digitalisierungsvergleich von Deloitte zeigt: Wer nicht aufholt, verliert Kundinnen und Kunden an agilere, digitale Anbieter – und die kommen oft aus dem Ausland.

Die aktuelle [Digital Banking Maturity Studie von Deloitte](#) analysiert mit einer Mystery-Shopping-Methode über 1'000 digitale Bankfunktionen bei 349 Banken in 44 Ländern, darunter 12 Schweizer Retailbanken mit zusammen über 80 Prozent Marktabdeckung. Der Rückstand der Schweizer Banken hat sich in den letzten Jahren weiter verschärft: Vor vier Jahren auf Platz 18, vor zwei Jahren auf Platz 21 und heute nur noch auf Platz 27. Bei der ersten Studie 2018 schaffte es die Schweiz noch in die Top 5. Während andere Märkte ihre digitalen Angebote mit Mobile-First-Strategien, KI-gestützter Kundeninteraktion und innovativen eingebetteten Finanzdienstleistungen ausgebaut haben, sind Schweizer Banken über die Jahre immer weiter zurückgefallen (siehe Abbildung auf der folgenden Seite).

#### Digitales Onboarding umständlich

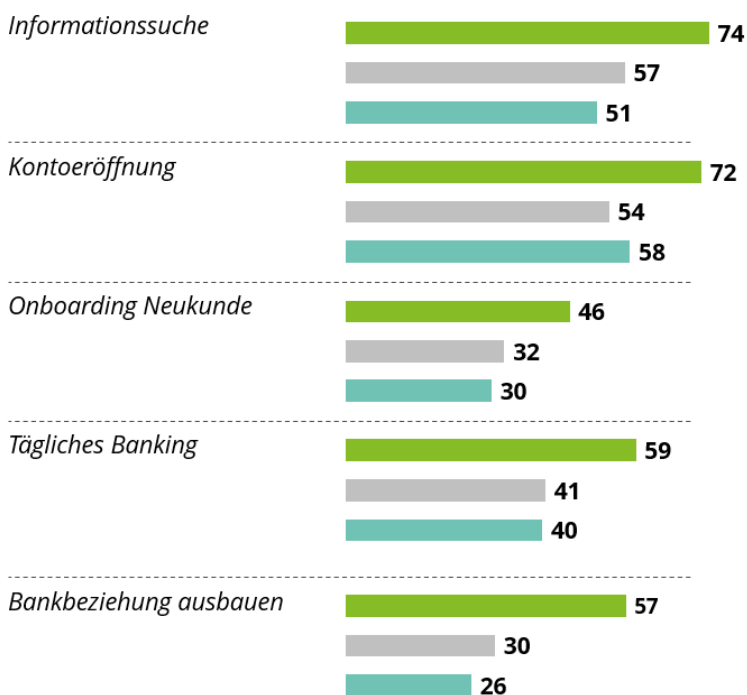
Immerhin gibt es Fortschritte beim digitalen Konto-Onboarding. Alle ausser einer untersuchten Schweizer Bank bieten mittlerweile eine digitale Kontoeröffnung an. Wartezeiten von mehreren Stunden oder Tagen sind in der Schweiz allerdings keine Seltenheit. Internationale Digitalbanken ermöglichen Kontoeröffnungen mit KI-gestützten Echtzeit-Prüfungen in Sekunden– ähnlich wie Apple Pay oder Google Pay. In der Schweiz hingegen bleiben oft ein Videoanruf oder gar ein Filialbesuch erforderlich.

«Schweizer Banken haben bei digitalen Kontoeröffnungen kleine Fortschritte gemacht, doch im Vergleich mit ausländischen Banken ist der Prozess nach wie vor vergleichsweise kompliziert und langsam. In Ländern wie Grossbritannien reicht ein Selfie und ein Ausweis-Scan für eine KI-Verifizierung und die Kontoeröffnung», erläutert Cyrill Kiefer, Banking Consulting Lead bei Deloitte Schweiz.

#### Schwache Kundeninteraktion

Das Smartphone etabliert sich als primärer Zugangskanal für Bankgeschäfte, vor allem im Ausland. Ein Beispiel hierfür sind Echtzeit-Benachrichtigungen zu Ausgaben. Doch nur rund ein Drittel der Schweizer Banken bieten diese Funktion. Noch gravierender ist der Unterschied bei intelligenten Sparfunktionen. Nur vereinzelte Schweizer Banken nutzen KI-gestützte Algorithmen, um Sparpläne an das individuelle Ausgabeverhalten anzupassen. Diese Automatisierung funktioniert wie personalisierte Musikempfehlungen von Streamingdiensten basierend auf dem Nutzungsverhalten.

Auch fehlt es Schweizer Mobile-Banking-Apps oft an Basisfunktionen, die die Interaktionen und die Kundenbindung fördern. Interaktive Dashboards, personalisierbare Budgetierungs-Tools oder



■ Bestes Land ■ Globaler Durchschnitt ■ Schweizer Durchschnitt

*Abbildung: Digitaler Reifegrad der Banken im Vergleich. Der Digital Banking Maturity Score (maximal 100) misst die digitale Reife über einen Kanal, einen Schritt in der Kundeninteraktion oder eine Produktgruppe hinweg.*

umfassend. Auch bei der Automatisierung administrativer Aufgaben hinken Schweizer Banken hinterher: Steuerabrechnungen, In-App-Vermögensverwaltung oder One-Click-Rechnungszahlungen sind in vielen globalen Märkten längst Standard.

Während digitale Vorreiter Innovationen schnell umsetzen, bremsen Regulierungen und eine konservative Strategie die Schweizer Banken. Auch fehlt meist eine klare Mobile-First-Strategie. Zudem nutzen digitale Vorreiter Apps als zentrale Schnittstelle, wohingegen Schweizer Apps oft nur E-Banking-Erweiterungen bleiben. Statt in intuitive Oberflächen und Personalisierung zu investieren, setzen viele Banken lediglich auf weitere Features – mit unübersichtlichen und wenig nutzerfreundlichen Apps als Folge.

### Banken vergeben Wachstumspotenzial

Doch nicht nur die Kundenbindung ist in Gefahr. Auch wichtige neue Umsatzquellen bleiben unerschlossen. Digitale Vorreiter steigern ihre Einnahmen pro Nutzerin bzw. Nutzer durch intelligentes Cross-Selling oder eingebettete Finanzprodukte. Der Mangel an integrierten Versicherungen, Anlageprodukten und Lifestyle-Diensten ist ein wesentlicher Grund dafür, weshalb Schweizer Banken im Vergleich zu den ausländischen Digital Champions Wachstumspotenzial vergeben.

«Banken müssen sich von reinen Zahlungs- und Kontoführungsanbieterinnen zu digitalen Service-Plattformen entwickeln. Finanzmanagement, moderne Direktzahlungssysteme, Abo-Management, Buchungssysteme oder Mobilitätslösungen müssen nahtlos integriert werden, um zum digitalen Alltagsbegleiter zu werden. Wer diesen Wandel nicht mitgestaltet, riskiert eine ganze Kundengeneration zu verlieren», so Cyrill Kiefer.

Echtzeit-Finanzanalysen sind kaum vorhanden. Während digitale Vorreiter KI für automatische Kategorisierung und Spartipps nutzen, müssen Kundinnen und Kunden von Schweizer Banken ihre Ausgaben oft manuell verwalten oder auf externe Apps ausweichen. «Der wahre Wert des digitalen Bankings liegt nicht in der Anzahl der Funktionen, die in eine App gepackt werden, sondern darin, wie gut sie die Bedürfnisse der Kundinnen und Kunden im richtigen Moment erfüllen», ist Cyrill Kiefer überzeugt.

### Mehrwertdienste ignoriert

Führende Digitalbanken bieten zweieinhalbmal häufiger Mehrwertdienste wie ÖV-Tickets, Streaming-Abos und Finanzmanagement-Tools an. Schweizer Banken nutzen dieses Potenzial nicht. Besonders auffällig ist der Rückstand bei eingebetteten Versicherungsdienstleistungen: Nur eine untersuchte Schweizer Bank integriert solche Lösungen

## Über die Studie

Die [Digital-Banking-Maturity-Studie](#) ist die weltweit umfassendste Benchmark-Analyse zur digitalen Reife von Banken. Sie untersucht 349 Banken in 44 Ländern, darunter 12 der wichtigsten Schweizer Retailbanken, die zusammen über 80 Prozent des Marktes abdecken. Die Auswahl umfasst in der Schweiz Universal-, Kantonal-, Genossenschafts- und Digitalbanken aus allen Sprachregionen und bietet eine repräsentative Branchenübersicht. Die Analyse basiert auf einer Outside-in-Mystery-Shopper-Methode, bei der über 1'000 digitale Bankfunktionen auf mobilen und Online-Kanälen getestet wurden.

---

Kontakt: Michael Wiget  
Leiter Externe Kommunikation  
Tel.: +41 58 279 70 50  
E-Mail: [mwiget@deloitte.ch](mailto:mwiget@deloitte.ch)

Kontakt: Kevin Capellini  
Externe Kommunikation  
Tel.: +41 58 279 59 74  
E-Mail: [kcapellini@deloitte.ch](mailto:kcapellini@deloitte.ch)

---

## Deloitte Schweiz

Deloitte bietet integrierte Dienstleistungen in den Bereichen Audit & Assurance, Tax & Legal, Strategy, Risk & Transaction Advisory und Technology & Transformation. Wir kombinieren Erkenntnisse und Innovationen aus verschiedenen Disziplinen mit unserer betriebswirtschaftlichen Expertise und unseren Branchenkenntnissen. So verhelfen wir unserer Kundschaft weltweit zum Erfolg. Mit rund 2'700 Mitarbeitenden an den sechs Standorten Basel, Bern, Genf, Lausanne, Lugano und Zürich (Hauptsitz) betreut Deloitte Unternehmen und Organisationen jeder Rechtsform und Grösse aus allen Wirtschaftszweigen.

Deloitte AG ist eine Tochtergesellschaft von Deloitte North and South Europe (NSE), einem Mitgliedsunternehmen der Deloitte Touche Tohmatsu Limited (DTTL) mit über 460'000 Mitarbeitenden in mehr als 150 Ländern.

## Anmerkung für die Redaktion

In dieser Medieninformation bezieht sich Deloitte auf die Schweizer Tochtergesellschaften von Deloitte NSE LLP, Mitgliedsunternehmen der Deloitte Touche Tohmatsu Limited (DTTL), einer «UK private company limited by guarantee» (einer Gesellschaft mit beschränkter Haftung nach britischem Recht). DTTL und ihre Mitgliedsunternehmen sind rechtlich selbstständige und unabhängige Unternehmen. DTTL und Deloitte NSE LLP erbringen selbst keine Dienstleistungen gegenüber Kunden. Eine Beschreibung der rechtlichen Struktur finden Sie unter [www.deloitte.com/ch/about](http://www.deloitte.com/ch/about).

Deloitte AG ist eine von der Eidgenössischen Revisionsaufsichtsbehörde (RAB) und der Eidgenössischen Finanzmarktaufsicht (FINMA) zugelassene und beaufsichtigte Revisionsgesellschaft.

Die Informationen in dieser Medieninformation haben ihre Richtigkeit zum Zeitpunkt des Versands.



© 2025 Deloitte AG