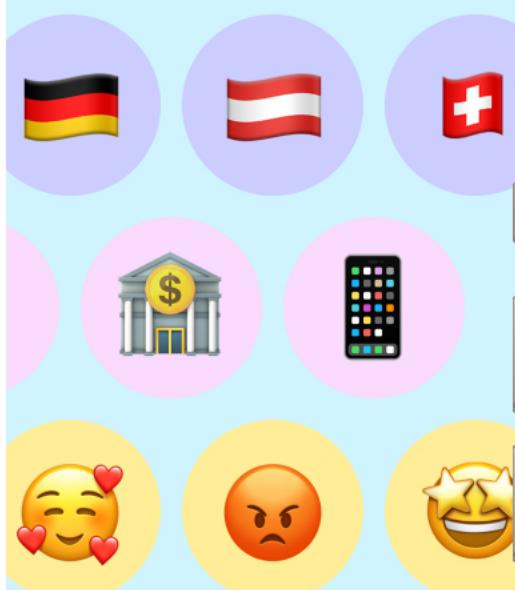


CX Insights 2025

Mobile-Banking-Apps

DACH-Edition

Analyse von 85 Banking-Apps basierend
auf 16.3k Bewertungen



Mobiles Banking im Fokus in der DACH-Region: Eine neue Ära der Kundenerwartungen

Mobiles Banking ist in der DACH-Region längst kein Trend mehr – es ist der neue Standard. Immer mehr Kund:innen eröffnen ihre Konten online, verwalten ihre Finanzen über das Smartphone und nutzen Banking-Apps als zentrale Schnittstelle zu ihrer Bank.

C Einführung

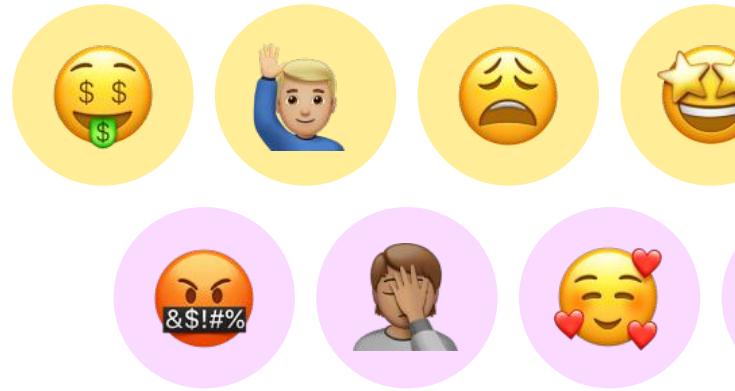
 Für viele hat das mobile Banking den klassischen Filialbesuch vollständig ersetzt. Wo früher Papierkram und persönliche Termine nötig waren, genügen heute wenige Klicks. So war ein Bankwechsel nie einfacher und Kundentreue noch nie so schwer zu gewinnen.

86%

der Bankkund:innen nutzen mindestens einmal pro Woche eine Banking-App auf ihrem Smartphone.

Dieser Wandel verändert den Wettbewerb deutlich. Von der Fusion von UBS und Credit Suisse in der Schweiz über den Aufstieg von Open Banking bis hin zum schnellen Wachstum der Neobanken, der Bankensektor in der Region steckt mitten in einem großen Umbruch.

In einer Welt, in der Kund:innen vor allem digital mit ihrer Bank kommunizieren, ist das digitale Erlebnis zur entscheidenden Herausforderung geworden. Leistung, Benutzerfreundlichkeit, Zuverlässigkeit und Funktionsumfang sind heute die Faktoren, die über Erfolg oder Misserfolg entscheiden. Eine fehlerhafte App sorgt nicht nur für Frust – sie kann auch dazu führen, dass Kund:innen abwandern oder das Vertrauen verlieren und somit langfristig dem Markenimage schaden.



C In diesem Bericht werfen wir einen genaueren Blick auf die Fragen, die die Zukunft des mobilen Bankings in der DACH-Region maßgeblich beeinflussen:

- › Was sind die häufigsten **Gründe für ein negatives Kundenerlebnis?**
- › Wie schneiden **traditionelle Banken** im Vergleich zu **Neobanken** ab?
- › Was bewegt Kund:innen wirklich dazu, die **Bank zu wechseln?**

C Methodik

 Dieser Bericht analysiert **16.300 Bewertungen aus dem Apple App Store zu 85 Mobile-Banking-Apps** in Deutschland, Österreich und der Schweiz. Die Bewertungen wurden mit Caplena gesammelt und ausgewertet, welches ein KI-gestütztes Textanalyse-Tool zur Analyse offener Nennungen ist.

Sternebewertungen liefern einen ersten, quantitativen Eindruck der Kundenzufriedenheit. Um zu verstehen, warum Nutzer:innen zufrieden oder unzufrieden sind offene Kommentare unerlässlich. Sie geben wertvolle, qualitative Einblicke in die tatsächlichen Erfahrungen, Bedürfnisse und Erwartungen.

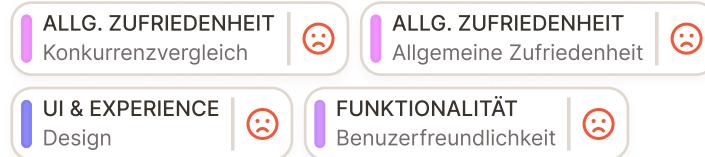
Mit Caplena haben wir unstrukturierte Bewertungen analysiert und daraus zentrale Erkenntnisse gewonnen. Dabei gingen wir wie folgt vor:

- › Import der Bewertungen aus dem Apple App Store in Caplena
- › Themenmodellierung mit der KI. Ergebnis: 63 klar unterscheidbare Themen, die sich über die Zeit hinweg analysieren lassen
- › Automatische Zuordnung von Themen und Stimmung mithilfe eines transparenten Machine-Learning-Algorithmus, ergänzt durch manuelle Feinjustierung

3,1 



Enttäuschend - Im Vergleich zu anderen Banken ist diese App wirklich kaum mehr zumutbar. Kein Konzept, schlechte UX, geringer Funktionsumfang, etc. Leider nicht zu empfehlen.



Um die Aussagekraft der automatisierten Analyse sicherzustellen, wurde der F1-Score* herangezogen. Er erreichte einen Wert von 0,83 und wurde stichprobenartig qualitativ überprüft. Zusätzlich wurde ein Audit durchgeführt mit besonderem Augenmerk auf die Handhabung subjektiver und nuancierter Themen.

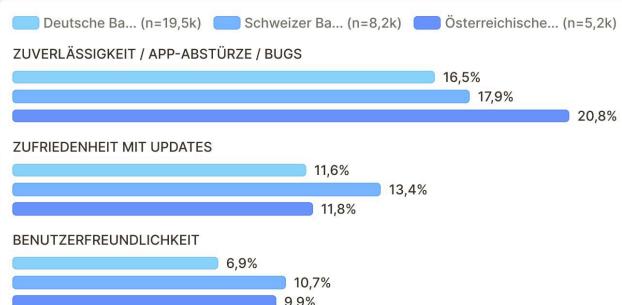
Fragen Sie jetzt den kostenlosen Zugang zum Dashboard an:

Die in diesem Bericht verwendeten Daten werden kontinuierlich über Caplena synchronisiert.

Für den Echtzeitzugriff - inklusive der Möglichkeit Ihre Bank direkt mit der Konkurrenz zu vergleichen.

[Kostenlosen Zugang anfragen >](#)

Topics Overview (Segmented)



* Der F1-Score zeigt, wie zuverlässig ein Text codiert wurde (Skala von 0 bis 1). Er ist strenger als eine reine Genauigkeitsangabe. Zwei unterschiedliche professionelle Codierer:innen erreichen in der Regel einen Wert zwischen 0,7 und 0,8.

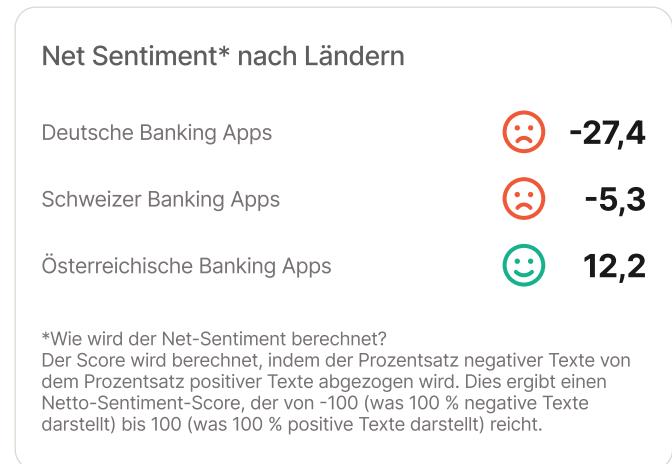
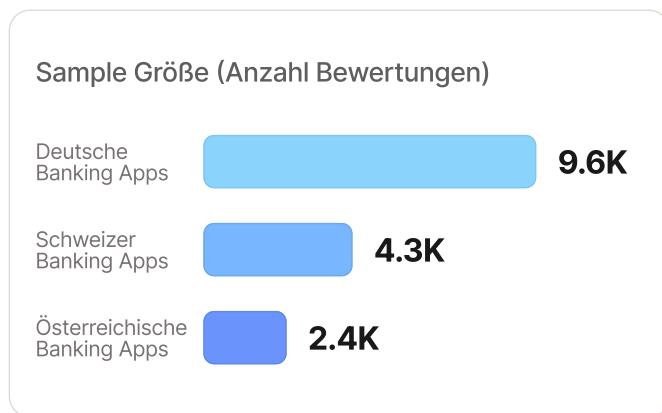


Übersicht zum DACH-Markt



Um herauszufinden, was Kund:innen im Mobile Banking wirklich schätzen und wo sie Verbesserungspotenzial sehen, haben wir eine groß angelegte **Analyse von Apple-App-Store-Bewertungen aus der DACH-Region** durchgeführt.

Die Analyse umfasst insgesamt **16.300 Nutzerbewertungen** (vom 01.01.2024 bis 30.06.2025) zu Banking-Apps aus Deutschland, Österreich und der Schweiz. Dabei wurden sowohl traditionelle Banken als auch Neobanken berücksichtigt. Eine Übersicht der einbezogenen Apps finden Sie auf Seite 13.



Viele Nutzer:innen von Mobile-Banking-Apps loben insbesondere die **einfache Navigation, die schnelle Abwicklung von Transaktionen sowie die klare und übersichtliche Gestaltung der Benutzeroberfläche**.

Kritik äußert sich dagegen häufig bei technischen Problemen, etwa bei **Abstürzen, Login-Schwierigkeiten oder schwer erreichbarem Kundenservice**. Auch verpflichtende Updates und die wiederholte Eingabe von Zugangsdaten sorgen regelmäßig für Frust. Zu den weiteren häufig genannten Schwachstellen zählen **fehlende Funktionen wie Push-Benachrichtigungen, Echtzeit-Kontostände oder ein Dunkelmodus ("Dark mode")**. Ebenso bemängeln viele Nutzer:innen **intransparente Gebühren und übermäßige In-App-Werbung**, die oft als störend oder wenig vertrauenswürdig empfunden wird. Besonders stark fällt das positive Feedback in den Bereichen Navigation, Transaktionsgeschwindigkeit und Interface-Klarheit aus.



Mobile-Banking-Apps aus Österreich stechen im Ländervergleich hervor: Sie erzielen die **höchsten durchschnittlichen Bewertungen** und das insgesamt positivste Stimmungsbild, ein Hinweis auf **größere Zufriedenheit** und **weniger Beschwerden** im Vergleich zu Deutschland und der Schweiz.

“

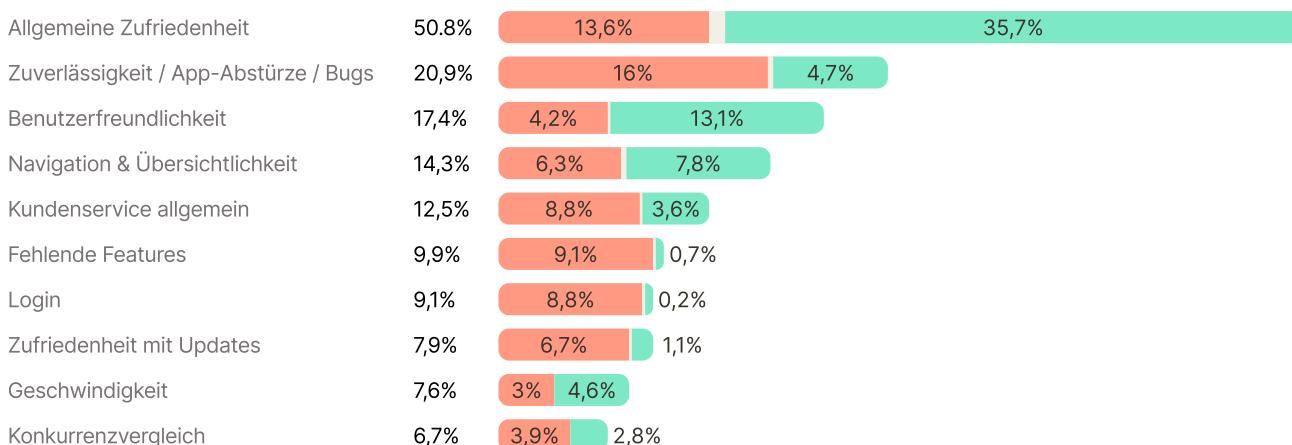
Bevor wir Caplena eingesetzt haben, konnten wir uns nur auf Problemberichte und Kritikpunkte konzentrieren – also ausschließlich negative Kommentare analysieren. Jetzt betrachten wir auch die positiven Rückmeldungen. Das ist für uns ein echter Gewinn.



Caplena-Nutzer:in
aus der Finanzbranche

Unter den zehn am häufigsten genannten Themen sticht die allgemeine Zufriedenheit besonders hervor, die meisten Nennungen dazu sind positiv. Auf der negativen Seite dominieren Beschwerden über technische Fehler, verpflichtende Updates und den Kundenservice. Die folgende Grafik zeigt die zehn häufigsten Themen im Überblick, inklusive des jeweiligen Anteils an positivem und negativem Feedback:

Top 10 Themen im Sentiment-Vergleich

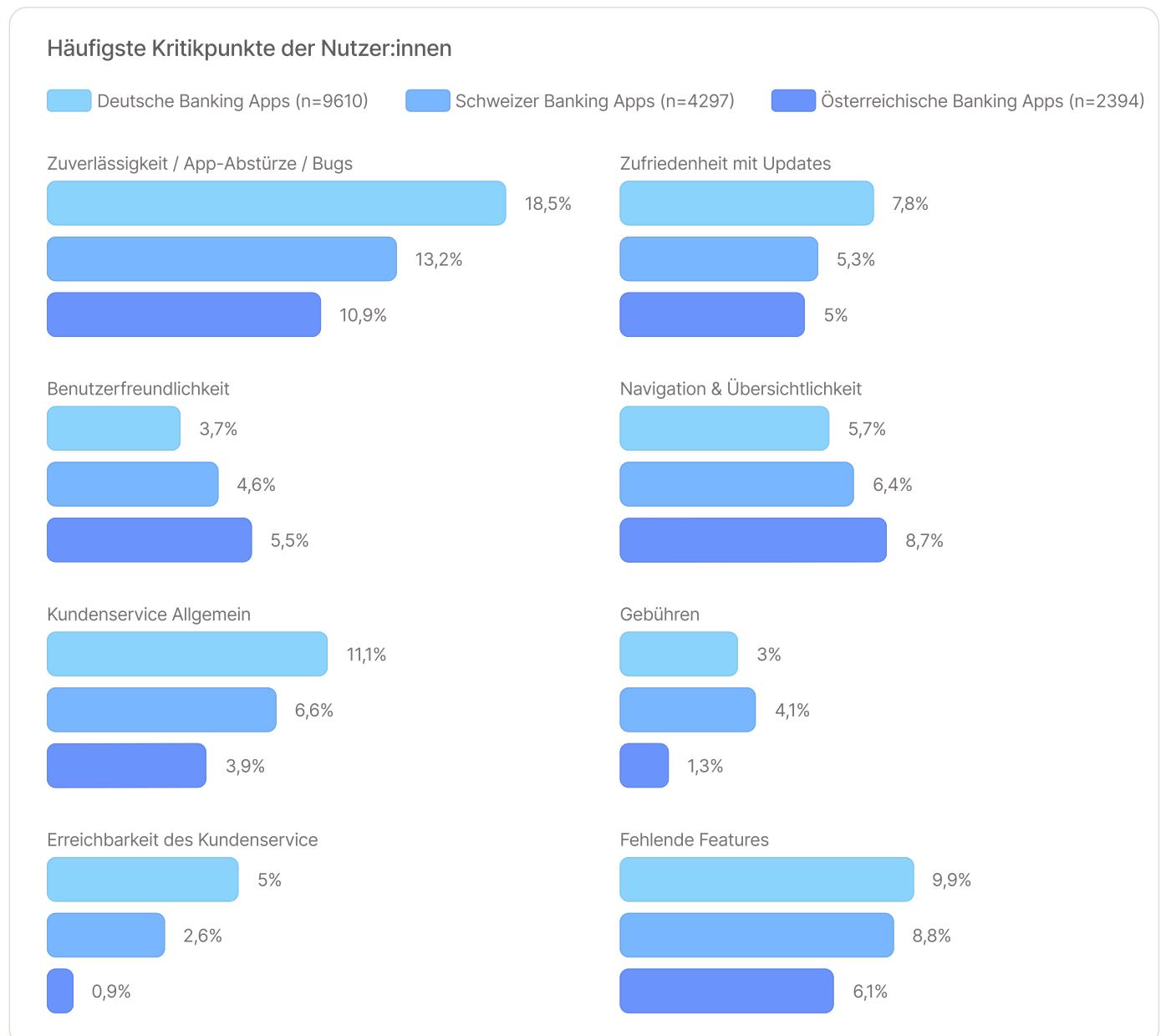




Häufigste Kritikpunkte der Nutzer:innen



Ein genauer Blick auf die häufigsten Kritikpunkte zeigt deutliche Unterschiede zwischen den Ländern – bedingt durch Unterschiede in der **digitalen Infrastruktur, regulatorischen Rahmenbedingungen und kulturellen Erwartungen**. Diese Abweichungen verdeutlichen, wie sehr regionale Unterschiede die Erwartungen und Erfahrungen der Nutzer:innen mit Banking-Apps beeinflussen.





Häufigste Kritikpunkte der Nutzer:innen

Auch wenn viele Nutzer:innen die Übersichtlichkeit und Zuverlässigkeit von Banking-Apps schätzen, gibt es häufig **wiederkehrende Kritikpunkte**: Dazu zählen fehlende Funktionen wie **Echtzeit-Überweisungen**, detaillierte **Transaktionsübersichten**, **mehrsprachige Unterstützung** (insbesondere Englisch), **Push-Benachrichtigungen** sowie die **Kompatibilität** mit mehreren Geräten (z. B. iPad).

Ebenfalls häufig genannt: **Probleme beim Login** wie etwa das **Fehlen biometrischer Authentifizierung**. Weitere Kritik betrifft das Fehlen fortschrittlicher **Analysetools**, aufdringliche **Werbung**, unzureichende **Kreditkartenintegration** (z. B. mit Apple Pay), beingeschränkte **Personalisierung**, langsamer oder ineffizienter **Support** sowie wiederkehrende **technische Probleme** nach Updates.

Zuverlässigkeit / App-Abstürze / Bugs

16%

der Bewertungen berichten von Problemen wie App-Abstürzen, fehlgeschlagenen Logins, Ausfällen wichtiger Funktionen, Leistungseinbußen nach Updates sowie unzureichendem Kundensupport.



Zufriedenheit mit Updates

6,7%

der Bewertungen kritisieren verlorene oder fehlerhafte Funktionen, unübersichtliche oder unglückliche Neugestaltungen, Instabilität, verlangsame Performance sowie umstrittene Designentscheidungen.



Erreichbarkeit des Kundenservice

3,7%

der Bewertungen berichten von Schwierigkeiten, den Kundensupport zu erreichen, langen oder unbestimmten Wartezeiten und ineffektiven oder nicht funktionierenden Kommunikationskanälen - insbesondere bei dringenden oder sensiblen Banking-Anliegen.



Fehlende Features

9,1%

der Bewertungen äußern Frust über fehlende oder entfernte Kernfunktionen - wie Copy & Paste, Dark Mode, QR-Scanner, Push-Benachrichtigungen, Such- und Filterfunktionen sowie den Export von Transaktionen - und verweisen häufig darauf, dass Konkurrenten diese anbieten.



Caplena zeigt uns Fehler und Bugs auf, die uns vorher gar nicht aufgefallen wären. So hatten wir zum Beispiel schlechte Zufriedenheitswerte wegen eines Verbindungsproblems mit einem Drittanbieter. Obwohl der Fehler nicht bei uns lag, hat die Behebung dieses Problems unsere Bewertung um rund 0,5 Prozentpunkte verbessert. Das klingt vielleicht wenig, aber wenn man alle Sterne zusammenzählt, macht so etwas einen echten Unterschied.



Customer Insights Leiter:in
bei einem globalen Finanzinstitut



Mobile Banking im Wandel: Welche Trends bestimmen die Nutzererfahrung?



In diesem Abschnitt schauen wir uns die **größten Veränderungen in der Nutzerstimmung zwischen 2024 und 2025** an und wie sich das Kundenerlebnis im Laufe der Zeit weiterentwickelt. Welche Themen rücken stärker in den Fokus? Welche Probleme nehmen ab – und welche werden größer? Und wie unterscheiden sich diese Entwicklungen zwischen den Ländern sowie zwischen Neobanken und traditionellen Banken?

Ob abnehmende Kritik am Kundenservice in der Schweiz, wachsende Wertschätzung für ein reibungsloses Nutzungserlebnis in Österreich oder neue Frustrationen über Gerätekompatibilität und In-App-Werbung – diese Trends zeigen, wo Banken Fortschritte machen und wo sie nachbessern müssen.

Top trends DACH region YoY (2024/25)

+68%	Beschwerden über App Design	+88%	Beschwerden über Gerät Kompatibilität
-29%	Probleme mit der Kontoeröffnung / Registrierung	-54%	Login Probleme

Neobanken

+165%	Unzufriedenheit mit App-Updates	+80%	Beschwerden über in-App ads
-25%	Kundenservice unzufriedenheit	-18%	Beschwerden über den allg. Kundenservice

Traditionelle Banken

Prominente Positive Trends im Ländervergleich



+66%	Zufriedenheit mit der App-Geschwindigkeit
-6%	Allg. Unzufriedenheit



+29%	Allg. Zufriedenheit
-42%	Beschwerden über den allg. Kundenservice



+75%	Loben die Benutzerfreundlichkeit
-48%	Beschwerden über App-Abstürze



Wir schauen uns Feedback immer aus beiden Perspektiven an – was gut funktioniert und was nicht. Die positiven Rückmeldungen hervorzuheben, hat oft eine größere Wirkung als nur die Kritik zu betonen. So schaffen wir in unseren über 1.300 Filialen eine Kultur, in der Teams durch gute Beispiele motiviert werden, statt nur auf Fehler hingewiesen zu werden.



Elita Baram
VP Consumer Insights, OneMain Financial



Wie schneiden traditionelle Banken im Vergleich zu Neobanken ab?



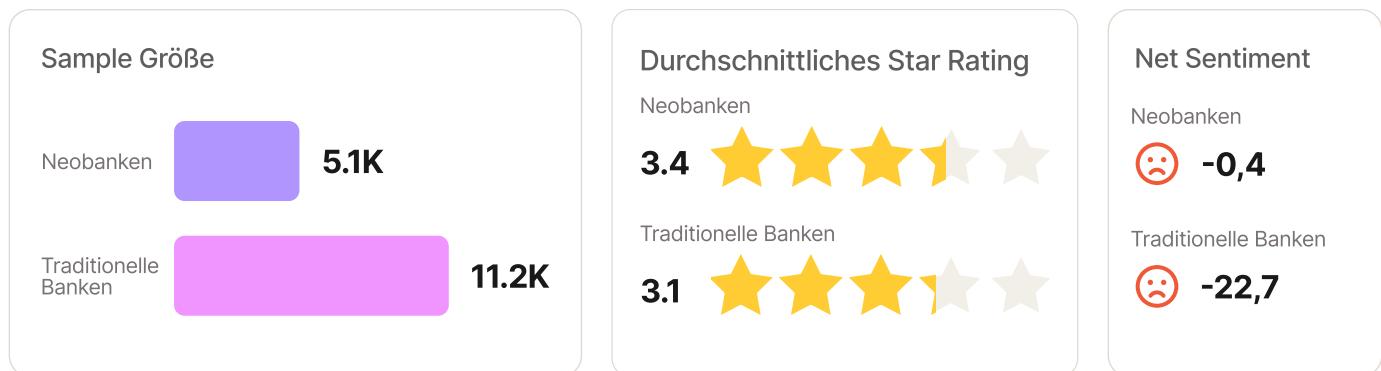
Viele Neobanken bieten zwar noch keine komplexen Finanzprodukte oder persönliche Beratung an, doch mit ihrem wachsenden Serviceangebot und ständiger Innovation setzen sie traditionelle Banken zunehmend unter Druck.

Besonders bei jüngeren Kund:innen punkten Neobanken, da sie auf mobile, günstige Finanzservices setzen und so immer mehr Marktanteile gewinnen.

Ein gutes Beispiel ist Revolut: Für die ersten Millionen Kund:innen in Deutschland brauchte das Unternehmen sechs Jahre – doch innerhalb eines Jahres hat sich diese Zahl auf zwei Millionen verdoppelt, und das schon bis Ende 2024.

Die große Frage bleibt: **Können traditionelle Banken mit dem schnellen Wandel Schritt halten, die digitalen Erwartungen erfüllen und ihre Kund:innen behalten?**

Neobanken und traditionelle Banken im Vergleich



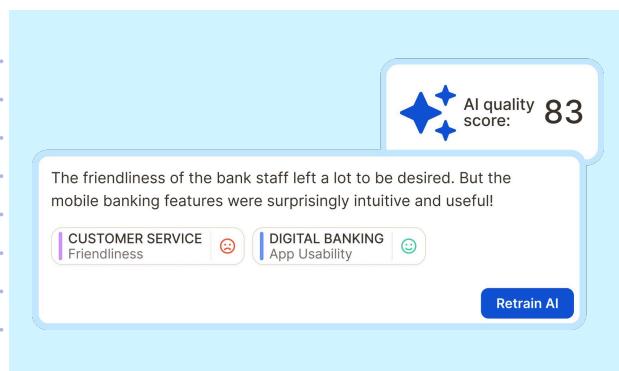


Mehr Nutzer kritisieren Gebühren bei Neobanken, doch prozentual schneiden traditionelle Banken deutlich schlechter ab: 85 % ihrer gebührenbezogenen Bewertungen sind negativ, bei Neobanken nur 45 %. 64 % der Bewertungen, die Wettbewerber erwähnen, bewerten diese als besser – bei Neobanken nur 30 %.

Das Diagramm zeigt den Anteil negativer Bewertungen zu wichtigen Themen im Vergleich: **Neobanken erhalten weniger Kritik bei Bugs, Updates, Benutzerfreundlichkeit und beim Login, während traditionelle Banken beim Kundenservice und dessen Erreichbarkeit punkten.**

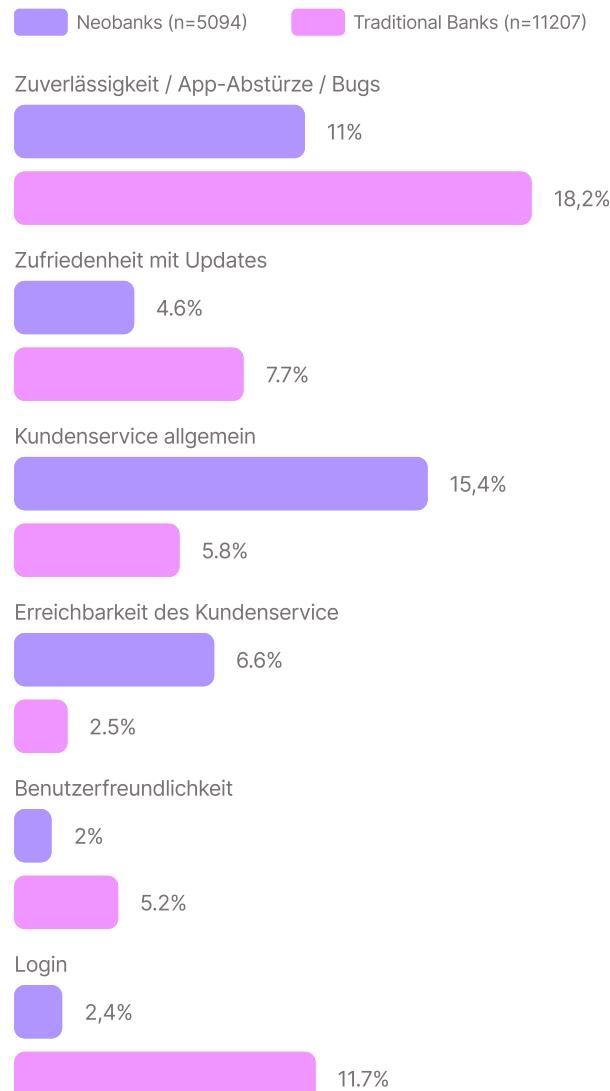
Neobanken setzen Maßstäbe in der Nutzererfahrung: Sie punkten mit **intuitivem Design, einfacher Bedienung und schnellen Updates**. Ihr digitaler Fokus spricht vor allem Kunden an, die Wert auf Komfort und Innovation legen. Im Vergleich dazu wirken **traditionelle Banken mit veralteten App-Designs, langsamer Performance und verspäteten Updates oft weniger modern und flexibel**.

Trotzdem bleiben traditionelle Banken für ihren verlässlichen Kundenservice geschätzt – sei es bei Erreichbarkeit, schneller Problemlösung oder persönlichem Kontakt. Während Neobanken als Vorreiter im digitalen Banking gelten, punkten klassische Banken mit ihrem menschlichen Service und Vertrauen.



Wie schneiden traditionelle Banken im Vergleich zu Neobanken ab?

Anteil der Bewertungen mit negativer Erwähnung dieses Themas



“

Die Erwartungen sind enorm – gerade wegen der digitalen Challenger-Banken. Wie schaffen wir es, diesen Ansprüchen gerecht zu werden und mit Technologie etwas zu bieten, das für Kunden einfach und sinnvoll ist?



Billy Budd
Customer Insights Manager,
Coventry Building Society



Was bewegt Kund:innen wirklich dazu, die Bank zu wechseln?

💡 Im gesamten DACH-Raum äußerten 3,9 % der Bewertungen von Mobile-Banking-Apps den Wunsch, die Bank zu wechseln, meist im Zusammenhang mit Frustration oder negativen Erfahrungen. Dabei gibt es deutliche Unterschiede zwischen den Ländern: In Österreich gaben 4,6 % der App-Store-Bewertungen von Mobile-Banking-Apps eine Wechselabsicht an, deutlich mehr als in Deutschland (4 %) und der Schweiz (3,1 %).

Was steckt hinter diesen Reaktionen und worüber beschweren sich die Nutzer:innen konkret?

Die Unterschiede pro Land sind bemerkenswert. In Österreich beklagen Nutzer:innen von Mobile-Banking-Apps am häufigsten Probleme mit der komplexen Handhabung der App und dem Design. Zudem werden in Österreich und der Schweiz Konkurrenzprodukte stärker in Betracht bezogen. In Deutschland und der Schweiz stehen hingegen Kundenservice sowie die Erreichbarkeit deutlich stärker im Fokus der Kritik.

In der Schweiz und Deutschland steht Unzufriedenheit mit den **Gebühren** in den Top 5 der häufigsten Gründe für einen Bankwechsel, während dieser Punkt in Österreich nicht einmal unter den Top 10 auftaucht.

Im allen drei Ländern sorgen die **Zuverlässigkeit, App-Abstürze und Bugs** für Gesprächsstoff.



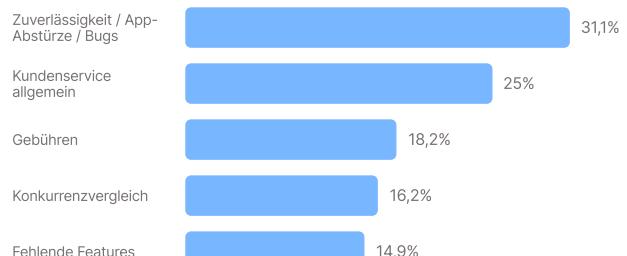
Die meisten Finanzinstitute sind ein bisschen wie Tankstellen – im Grunde bieten wir alle dasselbe an. Entscheidend ist deshalb, welchen Mehrwert wir darüber hinaus schaffen können. Gerade die menschliche Seite unseres Handelns ist der Bereich, in dem wir wirklich einen Unterschied machen können.



Consumer Insights Leiter:in
bei einem globalen Finanzinstitut

Schweizer Banking Apps

Gründe warum Kund:innen die Bank wechseln möchten



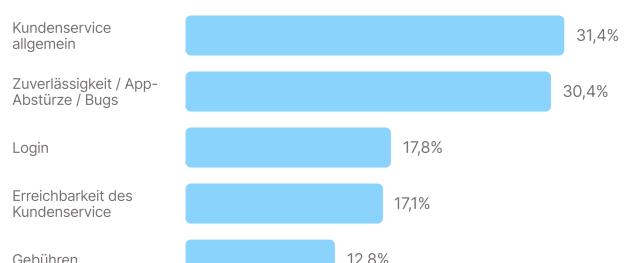
Österreichische Banking Apps

Gründe warum Kund:innen die Bank wechseln möchten



Deutsche Banking Apps

Gründe warum Kund:innen die Bank wechseln möchten





Liste der berücksichtigten Mobile-Banking-Apps



Wenn Sie individuelle Einblicke für Ihre Bank wünschen oder Ihre Bank mit bestimmten Wettbewerbern vergleichen möchten, vereinbaren Sie gerne [hier](#) einen Termin. Wir führen Sie persönlich durch den dynamischen Bericht und stellen Ihnen den Zugang kostenlos zur Verfügung.

Mobile-Banking-Apps Deutschland	Mobile-Banking-Apps Schweiz	Mobile-Banking-Apps Österreich
Advanzia ApoBank Barclays BBVA c24* Comdirect Commerzbank Consors Finanz BNP Paribas Deutsche Bank DKB Dzbank Wertpapiere Hanseatic HVB ING LBBW N26* OLB Postbank Revolut* Santander Spardabanking Sparkasse Targobank TF bank Trade Republic* Volksbank Raiffeisen Wise*	Aargauische Kantonalbank AKB Alpian* Appenzeller Kantonalbank APPKB Baloise Bank BancaStato Ticino Bank Cler Banque Cantonale de Genève BCGE Banque Cantonale du Jura BCJ Banque Cantonale Neuchâteloise BCN Banque Cantonale Vaudoise BCV Basler Kantonalbank BKB Berner Kantonalbank BEKB Cornèr Banca Crédit Mutuel Banque Glarner Kantonalbank GLKB Graubündner Kantonalbank Julius Bar Luzerner Kantonalbank LUKB Migros Bank Neon* Nidwaldner Kantonalbank Obwaldner Kantonalbank OKB Postfinance Radicant* Raiffeisen Bank Revolut >18* Revolut* Schaffhauser Kantonalbank SHKB Schwyzer Kantonalbank SZKB St. Galler Kantonalbank SGKB Swissquote Thurgauer Kantonalbank TKB UBS Urner Kantonalbank UKB Valiant Walliser Kantonalbank WKB Wir Yuh* Zuger Kantonalbank Zürcher Kantonal Bank ZKB	Addiko Bank Advanzia Bank APK Vorsorgekasse Bank 99 Bausparkasse Wüstenrot BAWAG Group BKS Bank BTV Vier Länder Bank Easy Bank George N26* Oberbank Raiffeisen Revolut > 18* Revolut* TF bank UniCredit Bank Austria Volksbank

*Neobanks

C Personalisierte Analyse Ihrer Kundenfeedback-Daten

💡 Ob Produktverantwortliche:r, Insights-Lead, CX-Strategist oder Innovationsmanager:in, in der mobilen Banking-Welt von heute ist es wichtig zu wissen, wie Ihre App im Vergleich zur Konkurrenz abschneidet und wo die größten Potenziale liegen.

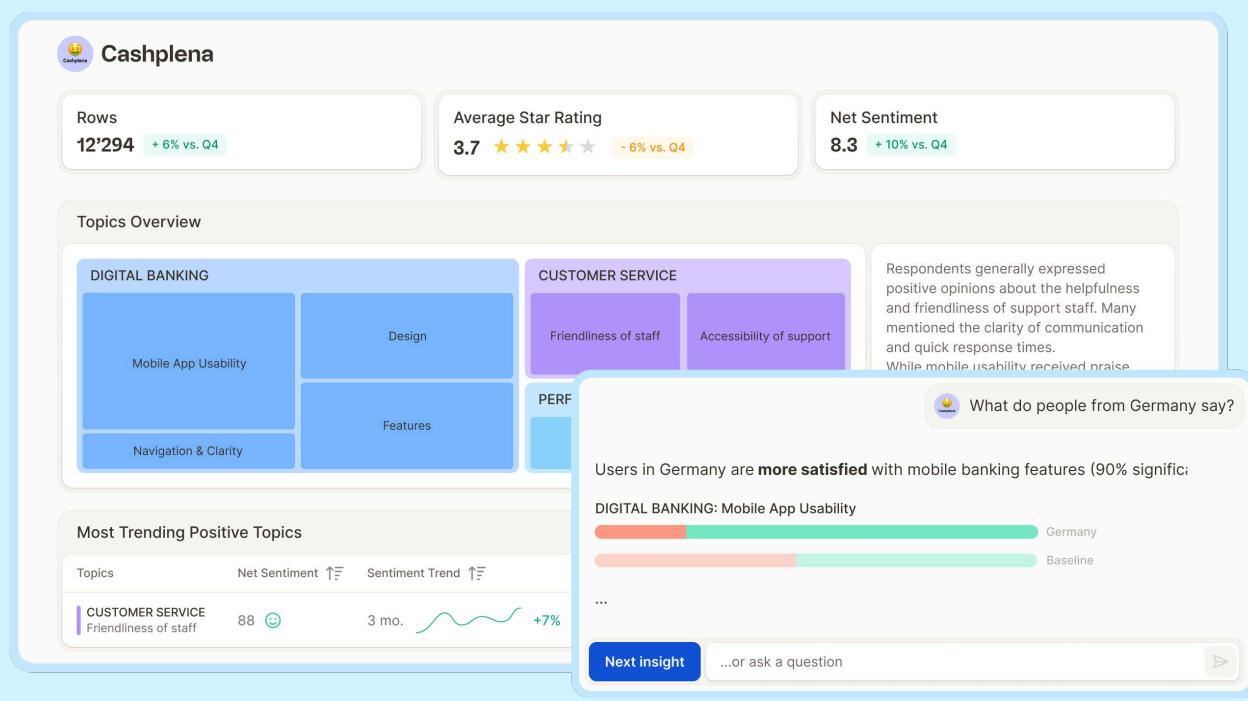
Wir bieten Ihnen eine kostenlose, persönliche Session an, in der wir Ihre Banking-App mit den wichtigsten Wettbewerbern benachrichtigen, Stärken und Schwächen aufzeigen und wertvolle Erkenntnisse direkt aus echtem Nutzerfeedback ableiten.



Das erwarten Sie

- Persönliche Führung durch unseren interaktiven Bericht und Zugang dazu
- Vergleich mit Ihren wichtigsten Mitbewerbern
- Analyse Ihrer meistgelobten und meistkritisierten Funktionen
- Echtzeit-Auswertung nach Themen, Stimmung und Nutzerverhalten (z. B. Wechselbereitschaft)

[Kostenlosen Zugang anfragen](#) >



“ „Als Unternehmen aus der Finanzbranche sind wir besonders analytisch. Für uns ist Segmentierung entscheidend: Wir betrachten Feedback von Erst- und Bestandskunden, über Generationen hinweg und nach Produkttyp. So gewinnen wir genauere, datenbasierte Erkenntnisse.“



Elita Baram
VP Consumer Insights,
OneMain Financial

C Möchten Sie mehr aus Ihrem Kundenfeedback herausholen?

Online-Bewertungen sind oft extrem, sie zeigen meist die Sicht besonders zufriedener oder unzufriedener Nutzer, nicht unbedingt das Gesamtbild aller Kunden. Zwar liefern solche Bewertungen wichtige Hinweise auf die öffentliche Stimmung (wir alle haben schon mal gezögert, bevor wir eine App mit schlechten Bewertungen installiert haben), doch um den Kunden wirklich zu verstehen, braucht es mehr.



Wir empfehlen, Feedback aus verschiedenen Quellen zu kombinieren, etwa internes NPS, Kundenumfragen und diverse Bewertungsplattformen. So gewinnen Sie eine umfassendere Sicht, können gezielter analysieren und Trends besser erkennen.

Caplena ermöglicht die einfache Integration von Daten aus Trustpilot, Apple App Store, Google Play sowie Umfrage-tools wie Qualtrics oder Medallia. So sehen Sie die Stimme Ihrer Kunden ganzheitlich und verfolgen Stimmungen und Themen mit nur wenigen Klicks über die Zeit.

Möchten Sie wissen, wie Caplena Ihnen helfen kann, Trends zu entdecken, Probleme schnell zu beheben und Kundenfeedback in erfolgreiche Produkt- und Kundenerlebnisse zu verwandeln?

[Demo buchen >](#)

“

Was uns überzeugt hat, von manueller auf automatisierte Codierung umzusteigen, war die Möglichkeit, in Echtzeit verlässliche Ergebnisse zu erhalten. Wir konnten einen klaren Rahmen setzen und wissen, dass die Codierung konsistent erfolgt. Früher stockte der Prozess, wenn jemand krank war – jetzt fließen die Insights mit Caplena durchgängig weiter.



Billy Budd
Customer Insights Manager, Coventry Building Society

Danke fürs Lesen

Bei Interesse steht unser freundliches Team gerne zur Verfügung.

Anruf buchen >

Trusted By



Beiersdorf



Miele

FLiXBUS



Lufthansa



Cornelsen