

**Auszug aus dem Protokoll
der Geschäftsleitung des Kantonsrates
des Kantons Zürich**

KR-Nr. 113/2026

Sitzung vom 26. Juni 2026

Anfrage (Ohne Pin kein Bargeld, ohne Pin keine Selbstbestimmung?)

Die Kantonsräte Jeannette Büsser, Horgen, und Andreas Daurù, Winterthur, haben am 30. März 2026 folgende Anfrage eingereicht:

Das Fundament der Geschäftstätigkeit der Zürcher Kantonalbank bildet der Leistungsauftrag. Mit dem Leistungsauftrag erbringt die ZKB dem Kanton einen wirtschaftlichen, gesellschaftlichen und ökologischen Nutzen. Der Präsident der Zürcher Kantonalbank Jörg Müller Ganz erklärte im Rat, dass die ZKB an allen ihren 51 Filialen im Kanton festhält und diese bis 2030 modernisiert werden. Der Bankrat sei überzeugt davon, dass Banking auch in Zukunft ein Zusammenspiel von digitalem Service und physischer Beratung bleiben wird und wolle deshalb weiterhin in der Fläche unseres Kantons präsent bleiben. Einzelne Vertreter_innen im Kantonsrat haben auch immer wieder betont, wie wichtig die Dienstleistung des Bargeldbezuges ist und es wurde bestätigt, dass daran festgehalten wird. Nicht gesagt wurde, dass der Bargeldbezug über den Bankomaten erfolgen muss. Ohne PIN und Bankkarte kann heute in der ZKB (und auch in vielen anderen Banken) kein Geld mehr bezogen werden. Menschen mit kognitiven Einschränkungen oder einer demenziellen Entwicklung werden somit unnötig früh von selbstbestimmtem Handeln ausgeschlossen. Die Verkehrskonti praktisch aller Berufsbeistandschaften werden bei der ZKB geführt. Das ZKB Kompetenzzentrum ist sehr unterstützend und ohne die ZKB und ihre Dienstleistungen wäre eine effiziente Mandatsführung im Bereich Finanzen kaum möglich. Bis 2040 rechnen wir mit 47'000 Personen im Kanton Zürich, welche an einer demenziellen Erkrankung leiden werden. Diese und viele weitere Menschen mit leicht kognitiven Einschränkungen aus anderen Gründen werden ab dem Zeitpunkt, an welchem sie sich keinen PIN mehr merken oder aufschreiben können (wovon abzuratet ist, da man schneller Opfer von Betrug und Missbrauch wird), vom Geldbezug ausgeschlossen, obwohl sie noch handlungsfähig sind. 2018 initiierte der Regierungsrat das Mäander-Projekt, um die gesellschaftliche Integration von Demenzbetroffenen zu stärken. «Gemeinsam den Kanton Zürich demenzfreundlich gestalten» ist die Vision des Projekts, welches durch den Kanton eine Anschubfinanzierung erhalten hat.

Darum bitten wir die Geschäftsleitung des Kantonsrates um die Beantwortung folgender Fragen:

1. Wie verstehen Regierung und die ZKB den Leistungsauftrag der ZKB in Bezug auf den gesellschaftlichen Nutzen? Kann davon ein Auftrag abgeleitet werden, zur gesellschaftlichen Integration von Menschen im Kanton Zürich beizutragen?
2. Inwiefern ist sich die ZKB der Problematik ihrer Strategie, die Bargeldauszahlung am Schalter abzuschaffen, bewusst? Sind allenfalls Alternativen in Bearbeitung?
3. Am Bankschalter kann es zu sehr herausfordernden Situationen kommen. Personen, die verzweifelt sind, weil sie kein Bargeld erhalten. Wie werden Mitarbeitende auf solche Situationen geschult? Wird z. B. interveniert, wenn mehrmals jährlich (über 10x) eine neue Karte bestellt wird? In welcher Form?
4. Gibt es eine Möglichkeit, dass die ZKB mithilfe des Mäander-Projekts (Netzwerkplattform) des Kanton Zürichs versucht, für die beschriebene Problematik Lösungsmöglichkeiten zu erarbeiten?

Die Geschäftsleitung überweist mit Beschluss vom 26. Juni 2024 folgende Antwort des Bankrates:

I. Die Anfrage Jeannette Büsser, Horgen, und Andreas Daurù, Winterthur, wird wie folgt beantwortet:

Zu Frage 1:

Der gesetzlich verankerte Leistungsauftrag der Zürcher Kantonalbank (nachfolgend «ZKB») bildet seit unserer Gründung im Jahr 1870 das Fundament unserer Geschäftstätigkeit. Dieser Auftrag verpflichtet uns, die Bevölkerung des Kantons Zürich bei der Bewältigung volkswirtschaftlicher, sozialer und ökologischer Herausforderungen zu unterstützen. Dazu gehört auch die Förderung der gesellschaftlichen Integration aller Bevölkerungsgruppen. Besonders Menschen mit kognitiven Einschränkungen oder einer demenziellen Erkrankung sind auf einfache und barrierefreie Zugänge zu finanziellen Dienstleistungen angewiesen – ein Anliegen, dem wir uns bewusst widmen.

Seit dem Jahr 2019 ist die ZKB Hauptsponsorin von Alzheimer Zürich. Diese als Verein organisierte Institution informiert und berät von Demenz Betroffene sowie deren Angehörige. Als Hauptsponsorin unterstützen wir den Verein dabei, die Lebensqualität der Betroffenen und ihrer Familien zu verbessern.

Die Partnerschaft entstand im Jahr 2018 im Rahmen der Entwicklung einer spezialisierten Führung im Zoo Zürich für Menschen mit Demenz und deren Angehörigen. Die Führungen stiessen auf grosses Interesse und werden bis heute weiterhin erfolgreich durchgeführt und von der ZKB finanziert. Darüber hinaus haben wir gemeinsam mit Alzheimer Zürich und dem Zürcher Kammerorchester für das Format «Culture Club» die Möglichkeit von Probenbesuchen geschaffen. Dabei erhalten Menschen mit Demenz die Gelegenheit, Generalproben des Zürcher Kammerorchesters zu besuchen und so am kulturellen Leben in einem geschützten Rahmen teilzuhaben. Aufgrund einer Angebotsanpassung bei Alzheimer Zürich musste das Format in der Zwischenzeit bedauerlicherweise pausiert werden.

Zu Frage 2:

Die Bargeldversorgung ist ein wichtiger Bestandteil unseres Leistungsauftrags. Die ZKB bekennt sich zu ihrem Bargeldversprechen: Alle Kundinnen und Kunden haben an allen 51 Standorten der ZKB Zugang zu Bargeld. Zudem betreibt die ZKB im Kanton Zürich das dichteste Geldautomatennetz aller Banken.

Heutzutage erfolgen rund 98% aller Bargeldtransaktionen an Geldautomaten. Es ist uns bewusst, dass dadurch insbesondere Menschen mit kognitiven Einschränkungen oder einer demenziellen Entwicklung zu einem frühen Zeitpunkt in ihrer Selbstständigkeit eingeschränkt werden können. Vor diesem Hintergrund stehen in allen Filialen¹ der ZKB Mitarbeitende zur Verfügung, welche Kundinnen und Kunden beim Bargeldbezug ohne PIN und Bankkarte unterstützen – unabhängig des konkreten Grundes (z. B. Verlust der Bankkarte, vergessener PIN, kognitive oder physische Einschränkungen).

Voraussetzung ist in allen Fällen die eindeutige Identifikation der Person, in der Regel mittels eines amtlichen Ausweises. Damit stellt die ZKB sicher, dass auch Personen, die sich beispielsweise keinen PIN mehr merken oder keine Bankkarte nutzen können, weiterhin Bargeld beziehen können. An dieser Dienstleistung des bedienten Bargeldservices an den Filialstandorten halten wir bewusst fest, auch wenn wir seit Jahren einen starken Rückgang der Bargeldnutzung beobachten. Die in der Anfrage angesprochene Frage nach Alternativen stellt sich daher in dieser Form nicht; gleichwohl entwickeln wir unsere Angebote für Menschen mit besonderem Unterstützungsbedarf laufend weiter (vgl. unsere Ausführungen zu Frage 4).

¹ In der Filiale Stettbach aufgrund eines Pilotprojekts temporär nicht möglich.

Zu Frage 3:

Die ZKB hat in Zusammenarbeit mit Alzheimer Zürich Schulungskonzepte für unsere Mitarbeitenden entwickelt, um das Verständnis für das Thema Demenz im Bankenalltag zu stärken und den Umgang damit zu fördern.

Die Schulungen werden physisch durchgeführt und bestehen aus zwei Teilen: Im ersten Teil gibt Alzheimer Zürich eine Einführung in das Thema Demenz. Im zweiten Teil vermitteln wir in verständlichen Vorträgen – ergänzt durch praxisnahe Beispiele – Einblicke in relevante Themen wie das neue Erb- und Erwachsenenschutzrecht. Dabei werden Fragen beleuchtet, die insbesondere im Zusammenhang mit einer möglichen Demenzerkrankung auftreten können.

Die Schulungen werden regelmässig durchgeführt und mittlerweile auch unseren Kundinnen und Kunden angeboten. Zudem nutzen wir unsere Kommunikationskanäle, um auf die Thematik einzugehen (z. B. Meine Vorsorge).

Für unsere Kundenberaterinnen und Kundenberater haben wir zusätzlich ein digitales Schulungsformat entwickelt, welches die Mitarbeitenden aus ihrem Lernportal aufrufen und im Selbststudium bearbeiten können. Dieses legt den Schwerpunkt darauf, wie eine mögliche Demenzerkrankung erkannt werden kann und welche internen Prozesse sowie unterstützenden Ansprechpersonen innerhalb der Bank zur Verfügung stehen, um eine optimale Beratung sicherzustellen.

Wir stehen in kontinuierlichem Austausch mit Alzheimer Zürich, um gemeinsam weitere Formate zu entwickeln, die darauf abzielen, Menschen mit kognitiven Einschränkungen oder einer demenziellen Erkrankung bestmöglich bei finanziellen Themen zu unterstützen und zu begleiten.

Hinsichtlich der Frage, wie die ZKB mit ungewöhnlichen oder auffälligen Verhaltensmustern umgeht, werden solche Fälle erfasst und allfälliger Handlungsbedarf geprüft. Dies dient einerseits dazu, konkreten Unterstützungsbedarf zu eruieren und andererseits Betrug und Missbrauch frühzeitig zu verhindern. Falls erforderlich, suchen unsere Mitarbeitenden das persönliche Gespräch mit der betroffenen Person, um die Situation zu klären und gemeinsam Lösungen zu finden.

Zu Frage 4:

Die ZKB arbeitet als Hauptsponsorin eng mit Alzheimer Zürich zusammen, welcher auch einer der Gründungspartner der Stiftung «Plattform Mäander» ist.

Um den Dialog und das gegenseitige Verständnis weiter zu fördern, hat die ZKB einen gemeinsamen runden Tisch mit den verschiedenen Anspruchsgruppen initiiert. Ziel ist es, den konkreten Handlungsbedarf zu evaluieren und konkrete Lösungsansätze zu besprechen.

II. Mitteilung an die Mitglieder des Kantonsrates und des Regierungsrates.

Im Namen der Geschäftsleitung
des Kantonsrates

Die Präsidentin:	Der Generalsekretär:
Romaine Rogenmoser	Moritz von Wyss