



Pressemitteilung

Private-Banking in Österreich im Umbruch

Private-Banking-Studie 2018

Veränderte Kundenerwartungen fordern neue Betreuungskonzepte / Persönliche Beratung bleibt dauerhaftes Differenzierungsmerkmal

Wien, 5. Oktober 2018 – Das Geschäft mit Private-Banking-Kunden in Österreich bleibt auch in Zukunft lukrativ, vorausgesetzt Österreichs Banken gelingt es, die veränderten Kundenerwartungen nachhaltig zu bedienen sowie die persönliche Betreuung ihrer Kunden trotz anstehender Kostensenkungen und Digitalisierung auf hohem Niveau zu halten. Dies ist ein zentrales Ergebnis der aktuellen Private-Banking-Studie von zeb. Die Strategie- und Managementberatung, spezialisiert auf die europäische Finanzindustrie, hatte detailliert untersucht, wie es aktuell um das Private-Banking bestellt ist, welche Herausforderungen für die Zukunft bestehen und wie darauf reagiert werden kann.

„Das Private Banking in Österreich hat in den letzten Jahren unbestritten ein starkes Wachstum erfahren“, so Dr. Michaela Schneider, Managing-Partnerin von zeb. „Das ändert sich zurzeit. Steigende Kosten und Altlasten wie z.B. überholte Preismodelle setzen die Institute zunehmend unter Druck. Die Branche befindet sich im Umbruch muss jetzt gegensteuern, um weiterhin erfolgreich und vor allem eigenständig am Markt agieren zu können.“

Fünf Private-Banking-Hotspots

zeb hatte für die aktuelle Studie das gesamte Private-Banking Segment in Österreich untersucht und den Markt nach den klassischen Segmenten Wealth Management (≥ 3 Mio. EUR liquide Vermögen / ca. 7.200 Privathaushalte), Private Banking (500.000 EUR bis 3 Mio. EUR liquide Vermögen / 63.000 Haushalte) sowie Affluent Kunden (3000.000 bis 500.000 EUR liquide Vermögen / 80.200 Haushalte) aufgeschlüsselt.

Insgesamt erwiesen sich fünf Ballungsräume als Hotspots, d.h. sie enthalten jeweils über 1.000 Kunden mit einem liquiden Vermögen von mehr als 1 Mio. EUR. Dazu zählen mit 8.600 Kunden vor allem Wien bzw. Wien Umgebung und Graz mit 1.600 Kunden. Weitere Hotspots ließen sich in der Region Salzburg sowie in den Großräumen Linz und Innsbruck identifizieren.

Der Private-Banking-Kunde in Österreich

In Summe betrug das Vermögen von Private-Banking-Kunden in Österreich im Jahr 2017 ohne das Affluent Segment ca. 640 Mrd. EUR. Ein Großteil davon verteilte sich auf Immobilienvermögen (ca. 39 %) und Beteiligungen (ca. 37 %). Die restlichen 24 % entfielen auf Wertpapiere, Einlagen sowie Versicherungen. Der hohe Anteil an Immobilienvermögen und Beteiligungen ist bezeichnend für Österreichs Private-Banking-Kunden, die als wesentliches Charakteristikum oft unternehmerischen Tätigkeiten nachgehen.

Grundsätzlich hat sich diese Verteilung in den vergangenen 15 Jahren nicht geändert, und auch zukünftig rechnen die Studienautoren nicht mit wesentlichen Verschiebungen innerhalb der einzelnen Anlageklassen. So erwartet zeb



bis zum Jahr 2022 einen Anstieg der Vermögen um ca. 14 % auf dann etwa 729 Mrd. EUR. Der größte Teil dieses Wohlstands dürfte in Österreich im Gegensatz zu anderen Ländern vererbt als selbst erwirtschaftet werden.

Veränderte Kundenerwartungen

Die zu erwartende besondere Erbensituation stellt das Private-Banking-Geschäft in Österreich vor große Herausforderungen. Aus Sicht der Studienautoren versäumen die Banken zurzeit die Chance zum Aufbau einer intensiven Kundenbeziehung zur Erbengeneration von übermorgen, auch weil die Berater der digital geprägten Lebenssituation potenzieller Erben bisher nicht genügend Aufmerksamkeit schenken.

Heute ist der langfristige Austausch mit dem Berater für Kunden noch deutlich relevanter als das digitale Leistungsspektrum einer Bank. Für die künftige Erbengeneration gilt das jedoch immer weniger. Auch wenn sich grundlegende Kundenbedürfnisse wie Vermögenserhalt und die sinnvolle Nutzung knapper Zeit nicht ändern, müssen Möglichkeiten zu deren Erfüllung ständig weiterentwickelt werden.

Freiräume für neue Geschäftsmodelle schaffen

Die sich verändernden Kundenerwartungen treffen bei Österreichs Private-Banking-Instituten auf eine angespannte Kostensituation. Verantwortlich ist die Umsetzung regulatorischer Anforderungen und der damit einhergehende Personalaufwand. Da die meisten Standardprozesse inzwischen weitgehend optimiert sind, verbleiben kaum Spielraum für signifikante Optimierungen im bestehenden Operating Model oder Potenziale für Skaleneffekte und Outsourcing.

Ertragspotenziale bestehen dagegen in einem ganzheitlichen Beratungsfokus, der nach den Lebensphasen und Bedürfnissen der Kunden ausgerichtet werden sollte. Dazu gehört insbesondere das Immobiliengeschäft und der Blick auf die Gesamtvermögenssituation des Kunden, inkl. der Vermögen bei anderen Banken. Ein solcher Beratungsansatz ist komplex und wird daher nur mit Unterstützung speziell geschulter Manager und digitaler Tools sowie der Bereitstellung automatischer Auswertungen von Kundendaten umzusetzen ein.

Dr. Michaela Schneider bemerkt abschließend: „Langfristige, persönliche Beratung und der Faktor Mensch werden für Kunden in höheren Vermögenssegmenten ein zentrales Differenzierungsmerkmal bleiben, trotz digital standardisierter Angebote. Hinzu kommt zunehmend das Kriterium Sicherheit. Dieses Feld können Banken zur Schaffung eigener Plattformen nutzen, auf die Kunden ihre Daten übertragen und autorisierte Dritte Zugriff erhalten. In Zukunft werden die Alleinstellungsmerkmale österreichischer Banken in den Bereichen Convenience & Service oder Sicherheit liegen. Die Gebiete Produkte & Performance werden nicht mehr dazu gehören.“

zeb wurde 1992 gegründet und zählt zu den führenden Strategie- und Managementberatungen für Financial Services in Europa. An 17 Standorten sind international 1.000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter für die Unternehmensgruppe tätig. In Deutschland unterhält zeb Büros in fünf Städten und internationale Standorte befinden sich in weiteren 12 Metropolen (vorrangig Landeshauptstädte). Zu den Kunden gehören europäische Groß- und Privatbanken, Regionalbanken sowie Versicherungen. Bereits mehrfach wurde zeb in Branchenrankings als „Bester Berater“ der Finanzbranche klassifiziert und ausgezeichnet.



Ansprechpartner Presse:

Katalin Nagy

Office Manager Vienna

Phone: +43.1.5226370.633

Fax: +43.1.5226370.630

E-Mail knagy@zeb.at

Fachlicher Ansprechpartner:

Dr. Michaela Schneider

Managing Partner

Phone: +43.1.5226370.711

Fax: +43.1.5226370.630

E-Mail mschneider@zeb.at