

Junge Kundinnen und Kunden sind begehrt. Mit einer Mischung aus App und persönlicher Beratung versuchen Banken sie zu gewinnen. Dabei dürfen sie den Anschluss nicht verlieren.

Der Gang in die Bankfiliale wird immer seltener, die Banking-App auf dem Handy dafür wichtiger. Auf dem Weg zur Arbeit mal eben schauen, ob das Gehalt schon angekommen ist, oder während des Auslandsurlaubs Geld überweisen. Finanzgeschäfte mit einem Wisch auf dem Handy durchzuführen, ist mittlerweile ganz normal. Und spätestens



SUSANNE BICKEL

seit der Pandemie sind auch die Beratungsgespräche via Zoom eine übliche Vorgehensweise. Banken haben realisiert, dass es kein Zurück gibt: ein gutes Mobile Banking ist nicht nur Standard, sondern notwendig, um in der Finanzbranche zu bestehen.

Das bedeutet aber auch, dass Bankfiliale um Bankfiliale geschlossen wird. Während es in Österreich im Jahr 2012 noch 809 Hauptstellen und 4468 Zweigstellen gab, waren es im Jahr 2022 nur noch 493 Hauptstellen und 3297 Zweigstellen. Die Zahlen sind seit 1990 rückläufig, da es zu Fusionen und Einsparungen kam. In den vergangenen Jahren hat sich die Tendenz aber noch einmal verschärft.

#### Beratung bei Älteren wichtiger

Der Trend zu den mobilen Bankgeschäften setzt sich über alle Generationen hinweg durch. Das belegt eine von der Raiffeisen Wien durchgeführte Studie. Aber für 76 Prozent ist der persönliche Kontakt nach wie vor „wichtig“ bis „sehr wichtig“. Die 50- bis 59-Jährigen kommen dabei auf mehr als 80 Prozent. Je jünger die Befragten werden, desto stärker sinkt die Quote: Zwischen 18 und 29 Jahren sind es nur noch 54 Prozent. Fast die Hälfte aller Befragten wendet sich an Bankberater, wenn es um

## Läuft Apple den Banken den Rang ab?

die Themen Veranlagung und Sparen geht. Im Rahmen von Finanzierungsanfragen würden 43 Prozent Kontakt zur Bank aufnehmen. Bei Fragen rund um Konto und Zahlungsverkehr suchen nur noch 38 Prozent Antworten bei den Beratern, 25 Prozent bei technischen Angelegenheiten und 23 Prozent hinsichtlich Vorsorge.

Da liegt es auch gar nicht so fern, dass vor allem die junge Generation flexibler bei der Bankwahl ist. Und die Entscheidung gar nicht mehr unbedingt auf ein etabliertes Geldhaus fällt. Im Frühjahr bot Apple erstmalig - in Kooperation mit der Investmentbank Goldman Sachs - ein Sparkonto an: bislang ist es nur in den USA erhältlich, aber Kundinnen und Kunden erhalten immerhin Zinsen in Höhe von 4,15 Prozent pro Jahr. Das dürfte richtungswiegend sein: in Zukunft wird man wohl Girokonten bei Apple, Google und Co. eröffnen können. Das Projekt steht jedenfalls unter genauer Beobachtung, und die Sorgen der US-Banken sind keinesfalls unbegründet. Denn laut US-Wirtschaftsmagazin „Forbes“ flossen bereits in den ersten Tagen fast eine Milliarde Dollar auf die Apple-Sparkonten. 240.000 Konten seien innerhalb einer Woche eröffnet worden. Im August gab der Techkonzern bekannt, dass die Einlagen auf zehn Milliarden Dollar angewachsen sind.

Ist das der Anfang vom Ende der etablierten Banken? Die Bankfiliale der Zukunft muss sich verändern und muss vor allem hybrid sein. Zu diesem Schluss kommt eine Studie der Bankenberatungsagentur Zeb. Viele Unternehmen verstehen „hybrid“ als „Büro plus remote“ und konzentrieren sich nur auf technische Infrastruktur und Büroflächen. Es gehe aber vielmehr darum, Konzepte zu entwickeln, die aufzeigen, wo und wie das beste Ergebnis erzielt werden kann. Das betreffe viele Bereiche - von der Art der Führung über Formen der Zusammenarbeit bis hin zur Unternehmenskultur, so Zeb.

#### Das Depot bei der Direktbank

Bemerkbar macht sich das auch bei der Vermögensverwaltung. Gaben ältere Generationen ihre Finanzgeschäfte gern an Banken und Vermögensverwalter ab, wollen junge Investorinnen und Investoren selbst über ihr Portfolio entscheiden. Das ergab die jüngste Studie der Unternehmensberatung Boston Consulting Group. 86 Prozent der befragten Investoren wollen ihre Finanzen selbst in die Hand nehmen. Das bedeutet auch,

dass die Vermögensverwaltung nicht so elitär bleibt, wie sie derzeit ist. Denn ein eigenes Portfolio zu bauen, wird auch mithilfe der künstlichen Intelligenz nicht nur einfacher, sondern auch günstiger. Analytisches Wissen ist schließlich für die Maschinen frei verfügbar.

Zwischenzeitlich lernt die künstliche Intelligenz auch fleißig: Bislang war es etwa kompliziert, Bankaktien zu bewerten, da sich der Umsatz in der Branche kaum mit anderen vergleichen lässt. Diese Hindernisse werden aber immer schneller ausgeräumt. Und nicht jeder möchte die Gebühren eines eigenen Verwalters bezahlen. Die Befragung zeigt, dass die Reichsten preisbewusst sind: Mehr als 65 Prozent der Befragten gaben an, dass günstige Preise am ehesten dazu bewegen, den Investmentanbieter zu wechseln. Bei dem Thema Gehaltskonto wird zwar noch mit Vorliebe auf die Hausbank gesetzt, aber bei dem Depot gilt das nur noch für ein Fünftel. Rund 80 Prozent der Befragten nutzen hierfür eine Direktbank oder einen Neobroker. Dabei setzt sich vor allem das Fintech Trade Republic durch.

#### Partnerschaften mit Fintechs

Wovon die Banken deutlich profitieren, ist das Vertrauen der Kunden. In zahlreichen Studien geben Verbraucher an, den etablierten Banken gegenüber Neobanken den Vorzug zu geben, wenn es um die Entwicklung von Finanzökosystemen geht. Vor allem beim Thema Datenschutz gewinnt die klassische Hausbank. Immer öfter arbeiten Geldhäuser deshalb mit Fintechs zusammen, um Angebote zu entwickeln, die vor allem für junge Verbraucher interessant sind. Vor wenigen Wochen wurde vom deutschen „Handelsblatt“ berichtet, dass die Deutsche Bank mit Scalable zusammenarbeiten will. Scalable ist ein sogenannter Neobroker und eines der bekanntesten deutschen Fintechs. 2022 knackte das Unternehmen nach eigenen Angaben die Marke von zehn Milliarden Euro beim Kundenvermögen.

Wenn Menschen nicht am

**Kapitalmarkt** aktiv sind, wünschen sie sich persönliche Beratung vorrangig über den Bankberater. Dort gebe es laut einer Studie der Unternehmensberatung BCG durchaus Potenzial für die Banken, aufzuholen, denn fast 40 Prozent gaben an, dass sie sich mehr Hilfe wünschen würden. Ein gutes Mobile Banking ist für fast 50 Prozent der Befragten eine Motivation, eine Bank zu wechseln.

