

zeb-Studie: Was Firmenkunden von Banken wollen

Unternehmen fordern mehr Know-how, digitale Nähe und echte Sparringspartnerschaft von ihren Banken. Die aktuelle zeb-Firmenkundenstudie legt durch eine Befragung von Entscheidungsträgern in Österreich, Deutschland und der Schweiz offen, dass viele Institute diese Erwartungen bislang nur unzureichend erfüllen – mit klaren Risiken für Marktanteile und Relevanz.

Die wirtschaftliche Lage im D-A-CH Raum bleibt angespannt: Nach einer Rezession in den Jahren 2023 und 2024 wird für 2025 lediglich ein leichtes BIP-Wachstum erwartet. Für Österreich soll dieses laut der jüngsten Prognose der OeNB bei 0,3 liegen. Parallel steigt die Zahl der Firmeninsolvenzen weiter – in Österreich allein im ersten Halbjahr 2025 laut Kreditschutzverband um 6,1 Prozent gegenüber dem Vorjahr. In diesem Umfeld leiden die Investitionsdynamik und das Kreditwachstum. Zusätzlich führen geringere Unternehmensgewinne zu einem schwachen Einlagenwachstum bei den Banken. Wachstumspotenzial verortet die zeb-Studie bei Versicherungsprämien aufgrund des wachsenden Bedarfs an Absicherungsgeschäften. Das Ertragspotenzial der Banken steigt bis 2030 nach einer zeb-Schätzung um nur 3,3 Prozent. Der Wettbewerb zwischen den Banken um diese Potenziale wird intensiver.

Firmen fordern Branchen-Know-how von Banken

Branchenwissen wird zum wichtigen Differenzierungsfaktor für Banken. Die zeb-Studie zeigt: bereits jeder zweite Firmenkunde wünscht sich von der eigenen Bank mehr Branchen-Know-how und will überdies geschäftsmodellspezifische Beratung und Lösungen. „Firmenkunden wollen echtes Sparring – nicht nur Produktvertrieb. Gerade für regionale Banken ist das eine Chance. Denn wer diese Expertise anbieten kann und seine Kunden versteht, erhöht langfristig die Bindung und das Vertrauen“, sagt **Dr. Michaela Schneider, Managing Partner bei zeb Austria**. Dies mache sich in weiterer Folge auch im Kreditgeschäft bemerkbar.

Erhöhte Investitionsabsichten zeigen sich besonders bei Klein- und Mittelunternehmen, die in Österreich 99,7 Prozent aller wirtschaftlich orientierten Unternehmen ausmachen: 43 Prozent der KMU bewerten die wirtschaftlichen Aussichten in den nächsten zwölf Monaten eher positiv und bekunden Investitionsabsichten innerhalb der nächsten zehn Monate. Bei Kleinstunternehmen haben dies nur 21 Prozent und in Großunternehmen lediglich 20 Prozent vor. Umso mehr sind Banken gefragt, auf die individuellen Bedürfnisse ihrer Kunden einzugehen.

Regionalbanken gewinnen Anteile am Kreditmarkt

Das Kreditmarktvolumen im Firmenkundengeschäft ist im ersten Quartal 2025 im Vergleich zum Vorjahr um nur 1,01 Prozent auf 200 Milliarden Euro gewachsen. Gewinner waren vor allem regionale Banken. Während der Anteil großer Aktienbanken am Kreditmarkt von 23,5 Prozent auf 22,1 Prozent gesunken sind, konnten regionale Banken ihre Anteile leicht erhöhen. Entscheidend dafür sind laut zeb-Studie Faktoren wie Kundennähe, Betreuungskontinuität und schnelle Entscheidungen vor Ort. Gleichzeitig erfüllen Regionalbanken die gängigen digitalen Mindeststandards – ein Bereich, der künftig immer wichtiger wird, da der Einsatz von

künstlicher Intelligenz die Benchmark stetig anhebt. „Regionalbanken können mit Nähe und Kontinuität punkten, doch digitale Standards und KI-Integration werden in Zukunft über Wettbewerbsfähigkeit entscheiden“, betont **Dr. Bernd Liesenkötter, Partner bei zeb**.

Unternehmen zufrieden, fordern aber Digitalisierung

Mit den Leistungen ihrer Hausbank sind die befragten Unternehmen im Großen und Ganzen zufrieden. Bei Beratung und Erreichbarkeit erzielen die heimischen Banken eine Zufriedenheit von jeweils 68 Prozent. Mit dem Service und dem Digitalisierungsgrad sind 62 Prozent zufrieden. Trotzdem wünscht sich die Mehrheit der befragten heimischen Unternehmen mehr digitale Lösungen von ihrer Hausbank. Besonders hohe Relevanz haben für Unternehmen die elektronische Kontoauszugsverarbeitung (54 Prozent) sowie die Möglichkeit eines digitalen Dokumentenuploads (52 Prozent). 38 Prozent nutzen den automatischen Austausch mit ihrer Buchhaltungssoftware. Die Banken sind demnach gefragt, im bestehenden Service-Portfolio mehr KI-Schnittstellen und automatisierte Prozesse anzubieten. Dabei unterschätzen die heimischen Banken das Potenzial – vor allem Kleinunternehmen und KMU zeigen sich für digitale Beratungsdienstleistungen offen. Das Nutzungspotenzial von KI sehen die Unternehmen übrigens vor allem bei der Identitätsprüfung sowie bei Serviceanfragen.

So bleiben Banken relevant

Um auch in Zukunft relevant zu bleiben, identifiziert die zeb-Studie vor allem drei Veränderungstreiber für Banken: das anspruchsvolle Wirtschaftsumfeld, hohe Kundenerwartungen und die Digitalisierung. Unternehmen stehen unter Entscheidungsdruck und benötigen kompetente Sparringspartner mit echter Branchen- und Geschäftsmodell-Expertise, spezialisierten Teams und proaktiver Beratung. „Auch die Prozesse und Dienste der Banken müssen schnell, verlässlich und intuitiv sein. Die Bank von morgen wird kein Ort mehr sein, den der Kunde ein- oder zweimal pro Woche besucht, sondern ein Werkzeug, das in ganz unterschiedlichen Kontexten in den Geschäftsalltag eingebettet wird“, sagt **Liesenkötter**. „Digitale Services, Embedded Finance und KI-Lösungen müssen sich nahtlos in Unternehmensprozesse einfügen.“

Zur zeb-Firmenkundenstudie:

Die Firmenkundenstudie wird von zeb seit 20 Jahren durchgeführt. Der heurige Schwerpunkt lag auf den Erwartungen von Unternehmen an Banken. Befragt wurden im gesamten D-A-CH Raum 600 Unternehmen und 120 Banken, davon 100 Unternehmen und 20 Banken in Österreich.

Fotos (Abdruck honorarfrei):

Foto 01: Dr. Michaela Schneider, Managing Partner bei zeb Austria. Copyright: zeb

Foto 02: Dr. Bernd Liesenkötter, Partner bei zeb. Copyright: zeb

Über zeb.rolfes.schierenbeck.associates gmbh

Als führende Strategie-, Management- und IT-Beratung bietet zeb Österreich seit 2001 Transformationskompetenz entlang der gesamten Wertschöpfungskette im Bereich Financial Services in Europa. Mit dem Hauptsitz in Deutschland (Münster) unterhält zeb insgesamt 15 weitere Büros an internationalen Standorten europaweit. Zu den Kunden zählen neben europäischen Groß- und Privatbanken auch Regionalbanken und Versicherungen sowie Finanzintermediäre aller Art. Bereits mehrfach wurde zeb in Branchenrankings als „Bester Berater“ der Finanzbranche klassifiziert und ausgezeichnet.



Hinweis: zeb Austria legt großen Wert auf Diversität und die Gleichberechtigung aller Geschlechter. Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird auf die gleichzeitige Verwendung männlicher, weiblicher und diverser Sprachformen verzichtet. Sämtliche Personenbezeichnungen gelten gleichermaßen für alle Geschlechter.

Rückfragehinweis:

Mag. Sandra Holzschuh

zeb.rolfes.schierenbeck.associates gmbh

Praterstraße 31, 1020 Vienna

Telefon: +4315226370 634

sholzschuh@zeb.at

[Strategie- und Managementberatung für Finanzdienstleister | zeb.at](#)