

Austro-Banken werden weiter geschrumpft

18. Juni 2014

Heimische Privatkundenbanken machen mit ihren Kunden trotz kräftigen Stellenabbaus und Filialschließungen wenig Profit

Dass die Bankenwelt seit der Krise kräftig im Umbruch ist, ist nicht zu übersehen. Mitarbeiterabbau, Filialschließungen, Ertragseinbrüche, hohe Risikovorsorgen: Die Nachrichten, die die Institute nicht nur hierzulande zu vermeiden hatten, waren durchwegs wenig positiv. Geht es nach einer Studie von A. T. Kearny, bleibt die Wetterlage für Europas Retailbanken, jene Institute, die sich im Gegensatz zu den Privatbanken um den Durchschnittskunden kümmern, weiterhin durchwachsen.

A.T. Kearney-Bankenexpertin Daniela Chikova legt bei der Präsentation des „Retail Banking Radar 2014“ wenig erfreuliche Zahlen vor. 2013 wurden in Europa über 4.500 Retail-Bankfilialen geschlossen, knapp dreimal so viel wie in herkömmlichen Jahren. Europaweit wurden im vergangenen Jahr rund 1,5 Prozent der Mitarbeiter abgebaut. In den vergangenen sechs Jahren fielen mehr als 250.000 Stellen Sparprogrammen zum Opfer. Eine durchschnittliche Filiale bedient heute 750 Kunden mehr als im Jahr 2008.

Auch in Österreich wird und wurde das Bankengeschäft kräftig geschrumpft. Die heimischen Institute haben seit 2008 rund zwölf Prozent ihrer Mitarbeiter im Privatkundengeschäft abgebaut und rund drei Prozent ihrer Filialen geschlossen. Nur in Skandinavien (-14 Prozent) und in den Benelux-Staaten (-13 Prozent) wurden in den vergangenen Jahren mehr Stellen gestrichen. Ein Ende sei damit nicht in Sicht, glaubt Chikova. Sie rechnet auch in den nächsten Jahren hierzulande mit einer Filialschließungsrate in Österreich von zwei bis drei Prozent.

Die Kosten im Privatkundengeschäft sind laut Chikova für die heimischen Banken trotz aller Sparprogramme nicht gesunken. Die Kosteneinsparungen seien vor allem in Technik und IT, Online-Banking und Smartphone-Apps investiert worden, sagt Chikova. Was die Kostenseite betrifft, so ortet die Banken-Expertin für Österreichs Institute im europäischen Vergleich deutlichen Aufholbedarf: Beim Aufwand-Ertrag-Verhältnis (Cost-Income-Ratio/CIR) liegt Österreich mit 75 Prozent an vorletzter Stelle in Europa. Zum Vergleich: In Skandinavien liegt dieser Wert bei 52 Prozent, in der Schweiz bei 59 Prozent, in Frankreich bei 62 Prozent und in Deutschland bei 67 Prozent.

Vergleichsweise wenig Profit

Auch in Sachen Profit hapert es laut Studie bei den Austrobanken. In Österreich erwirtschafteten die Banken im Schnitt nur rund 84 Euro Gewinn pro Kunde. In der Schweiz

liegt diese Kennzahl mit 364 Euro am höchsten, im europäischen Schnitt waren es aber immer noch 127 Euro.

Die heimischen Banken hätten die Notwendigkeit, die Kunden mittels neuer Technologien außerhalb der Filialen zu bedienen, erkannt, glaubt Chikova. Vorbilder für die digitale Transformation des Bankengeschäfts - Online, Videoberatung, Bank-Apps - verortet die Expertin in den skandinavischen Ländern. Dort habe man besonders viele Aufgaben an die Kunden ausgelagert. Privatkunden würden nur mehr alle zwei, drei Jahre für wichtige Bankgeschäfte (unter anderem Kredite) in die Filiale kommen, sonst würde alles digital abgewickelt. Was Österreich betrifft, so wird hier schon lange gerne und ausgiebig mobil telefoniert. Seine Bankgeschäfte erledigt man aber gerne noch vor Ort. Skandinavische Zustände in diesen Belangen sieht Chikova für Österreich in mehr als zehn Jahren heraufziehen. (rebu, derStandard.at, 18.6.2014)