

## Pressemitteilung

### zeb Digital Mortgage Lending Study 2021:

## Bau- und Wohnfinanzierung: Digitale Angebote gefragt

- *Bankkunden sind bereit, einen Teil des Hypothekenprozesses digital abzuwickeln: Große Mehrheit informiert sich online, würde Antrag im Web stellen und Dokumente einreichen.*
- *Hypothekenkunden wünschen sich Bank als Wegbegleiterin beim Kauf eines Eigenheims. Dazu zählen Wohn-, Versicherungs- und Rechtsberatung.*
- *Anteil von Hypotheken an den Bankerträgen in letzten zehn Jahren in Österreich von 19% auf 44% gestiegen. Online-Hypotheken sind der nächste große Umsatztreiber für Banken.*

Wien, 10. Juni 2021 – Die Corona-Pandemie und das Arbeiten von zuhause aus haben den Stellenwert von Wohnen erhöht. 2020 gab es einen regelrechten Run auf Immobilienfinanzierung und Wohnkredite, auch aufgrund der historisch niedrigen Zinsen. Die hohe Nachfrage am Immobilienmarkt bringt auch Banken unter Druck. Schnelle Finanzierungszusagen sind gefragt. Erschwerend kommt hinzu, dass durch das Social Distancing kaum persönliche Finanzierungsgespräche stattfinden konnten.

„An dem Punkt stellen sich viele Kunden natürlich sofort die berechtigte Frage: Kann ich die Angebote nicht auch online vergleichen und einen Antrag auf Finanzierung stellen?“, so Michaela Schneider, Managing Partnerin Österreich von zeb, einer Strategie- und Managementberatung im Bereich Financial Services.

„Banken müssen sich zwangsläufig intensiv mit dem Thema beschäftigen, denn das Hypothekarkreditgeschäft ist in den letzten zehn Jahren zu einem bedeutenden Teil ihrer Einnahmequellen geworden“, stellt Schneider fest. In einer Studie im DACH-Raum erob die Beratungsgesellschaft, welche Services potenzielle Kreditnehmer online machen würden, was sie sich von ihrer Bank erwarten und analysierte, wie sich Finanzinstitute aufstellen müssen, um die Kundenerwartungen zu erfüllen.

**Vieles digital erwünscht, aber auch persönliche Beratung.** Für 94 Prozent der Befragten ist klar, dass sie online recherchieren, bevor sie ihre Bank besuchen, um eine Hypothek zu beantragen. Die Nachfrage nach digitalen Kanälen war bei jüngeren Kunden am größten. Über alle Altersgruppen hinweg deuten die Umfrageergebnisse darauf hin, dass eine klare Anleitung zum Hypothekenprozess und zu den begleitenden Dienstleistungen die Vorbehalte der Menschen gegenüber Online-Hypotheken überwinden könnte. Die Befragten nannten verschiedene Möglichkeiten, wie Banken sie von den Filialen weg auf digitale Kanäle locken könnten: Indem sie attraktivere Online-Hypotheken mit einem gewissen Mehrwert anbieten, insbesondere bessere Konditionen (80%), eine schrittweise Anleitung (62%) und einen schnelleren Prozess (52%). Die persönliche Beratung präferiert eine knappe Mehrheit der Befragten (53%) noch offline.

„Wie die Studie zeigt, sind Hypothekenkunden bereit, einen Teil des Prozesses digital abzuwickeln. Kunden schätzen gute Beratung, einen vertrauenswürdigen Partner, Transparenz und Unterstützung bei der Navigation durch den komplexen Prozess“, fasst Christoph Fischer, Studienautor und Senior Consultant bei zeb, die Ergebnisse zusammen. Insbesondere die Vergleichbarkeit der Kreditkonditionen sei wichtig, denn auch Vergleichsplattformen gewinnen bei Finanzdienstleistungen an Bedeutung, was man bei Tarifrechtern sehen könne.

**Digitalisierungsprozess mit viel Potential.** „Viele Bank- und Finanzdienstleistungen passieren mittlerweile online, wenn wir etwa an Überweisungen oder an das Wertpapiergeschäft denken. Corona hat der Digitalisierung noch einmal einen gewaltigen Schub verliehen. Online-Hypotheken sind the next big thing“, ist sich Fischer sicher. Bis jetzt gäbe es aber nur sehr einfache digitale Angebote in vereinzelt Finanzinstituten. Das müsse sich ändern, einerseits um dem Wunsch der Kunden nachzukommen, andererseits auch aufgrund der Relevanz des Hypothekarkreditgeschäfts für Bankinstitute. In den letzten zehn Jahren hat der Anteil von Hypotheken an den Bankerträgen in den wichtigsten europäischen Märkten



stetig zugenommen. So zeigt zeb research, dass der Anteil der Bau- und Wohnfinanzierungen an den Erträgen im Retailbanking in Österreich von 19 Prozent im Jahr 2011 auf 44 Prozent im Jahr 2019 gestiegen ist. In Deutschland stieg der Anteil im gleichen Zeitraum von 17 auf 27 Prozent, in der Schweiz sogar von 37 auf 67 Prozent.

„Der ganze Kreditprozess muss grundlegend neu gedacht werden. Die Banken müssen sich von zum Teil gewachsenen Praktiken lösen. Einfache Produkte stehen im Fokus, schnelle und effiziente Prozesse werden durch automatisierte Risikoeinschätzungen wie auch Sicherheitenbewertungen ermöglicht“, gibt Bankberater Fischer den Weg vor. „Automatisierte Prozesse erhöhen die Lukrativität für die Banken und treffen die Erwartungshaltung der Kunden. Für die Kunden zählen vor allem die Vergleichbarkeit der Konditionen und Schnelligkeit. Denn oft entscheiden beim Immobilienerwerb Tage oder sogar wenige Stunden. Für attraktive Wohnungen oder Häuser gibt es meist unzählige Interessenten. Wer dem Immobilienmakler rasch ein Finanzierungszertifikat der Bank vorweisen kann, hat bessere Karten. Weitgehend digitale Prozesse können hier den entscheidenden Vorteil bieten“, ist sich Fischer sicher.

**„Beyond-Banking“-Angebote gefragt.** „Online-Hypotheken sind eine bisher übersehene, aber schnell wachsende Umsatzquelle von Finanzinstituten. Operativ müssen Banken schnell handeln, um sich frühzeitig einen Wettbewerbsvorteil im digitalen Hypothekenmarkt zu verschaffen. Durch digitale Bau- und Wohnfinanzierung können sie das Wachstum ankurbeln, indem sie neue Kundenmärkte erschließen“, führt Laura Patsch, ebenso Studienautorin und Senior Consultant bei zeb, aus. Es reiche für Banken aber nicht, sich wie bisher auf das reine Finanzierungsgeschäft zu konzentrieren.

„Unsere Befragung unterstreicht das Interesse der Kunden nach weiteren Serviceleistungen rund um den Wohnkredit. Hypothekenkunden wünschen sich, dass ihre Bank einen breiteren Teil ihres Weges zum Kauf eines Eigenheims abdeckt. 63 Prozent der Befragten halten die Bewertung von Immobilien für eine nützliche Zusatzleistung und 67 Prozent sind an Rechtsdienstleistungen interessiert“, so Patsch. Mit solchen ‚Beyond-Banking‘-Angeboten könnten Finanzinstitute eine höhere Nachfrage nach Hypothekarkrediten erzielen, insbesondere wenn der angebotene Service in den Hypothekenprozess integriert ist, schlussfolgert die zeb-Expertin.

Michaela Schneider unterstreicht außerdem: „Mehrere österreichische Finanzinstitute wollen ihren Kunden noch dieses Jahr erste Lösungen für digitale Angebots- und Vertragsstrecken in der Wohnraumfinanzierung bieten. Wir sind überzeugt davon, dass in den nächsten Jahren noch viel Bewegung in das Thema kommen wird. Wenn wir 2030 zurückblicken, werden wir sehen, dass sich die Wohnraumfinanzierung deutlich verändert haben wird.“

Exklusives Know-how aus dem Bereich Financial Services auch in unserer [zeb.Podcast Serie "Sound of Finance"](#).

#### **Kontakt für weitergehende Informationen:**

Dr. Michaela Schneider, Managing Partnerin  
T: +43-1-5226370711; E: mschneider@zeb.at  
[www.zeb.at](http://www.zeb.at)

Thomas Schweinberger, MA  
T: +43-699-18336900; E: schweinberger@comma.at

#### **Über zeb:**

Als führende Strategie- und Managementberatung bietet zeb seit 1992 Transformationskompetenz entlang der gesamten Wertschöpfungskette im Bereich Financial Services in Europa. In Deutschland unterhält zeb Büros in Frankfurt, Berlin, Hamburg, München und Münster (Hauptsitz). Internationale Standorte befinden sich in Amsterdam, Kiew, Kopenhagen, London, Luxemburg, Mailand, Moskau, Oslo, Stockholm, Warschau, Wien und Zürich. 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.