



INTEGRIERTER  
BANKENVERTRIEBS  
BERICHT 2025

## INHALTSVERZEICHNIS

<b>1</b>	<b>Einleitung</b> .....	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Zusammenfassung der wesentlichen Erkenntnisse</b> .....	<b>6</b>
2.1	Banken verdienen wieder mehr aus dem Wertpapiergeschäft - auch nachhaltige Produkte im Steigen .....	6
2.2	Banken zurückhaltend bei neuen Entwicklungen wie Finfluencer und Gamification .....	6
2.3	Beschwerden an Banken .....	7
2.4	Betrugsentwicklung im Zahlungsverkehr: Zahlen im Vergleich .....	8
<b>3</b>	<b>Österreichische Bankenlandschaft</b> .....	<b>10</b>
3.1	Überblick Conduct-relevante Banken.....	11
3.2	Vertriebstätigkeit der Conduct-relevanten Banken .....	12
3.3	Kund:innenanzahl.....	14
3.4	Risikolandschaft der Conduct-relevanten Banken .....	17
<b>4</b>	<b>Banken als wichtige Drehscheibe beim Vertrieb von Finanzprodukten</b> .....	<b>20</b>
4.1	78% der österreichischen Anbieter von Wertpapierdienstleistungen sind Banken .....	20
4.2	Das Wertpapiergeschäft ist ein wichtiges Geschäftsfeld für Banken.....	21
4.3	Privatkund:innen spielen für Banken bei Wertpapierdienstleistungen eine dominante Rolle ..	23
4.4	Nachhaltigkeit im Wertpapiergeschäft gewinnt weiterhin an Relevanz .....	25
<b>5</b>	<b>Der Vertrieb von Versicherungsprodukten gehört zum Geschäftsmodell der meisten österreichischen Banken</b> .....	<b>26</b>
<b>6</b>	<b>Kreditvergabe</b> .....	<b>31</b>
6.1	Hypothekar- und Immobilienkredite .....	31
6.2	Verbraucher kreditverträge.....	36
<b>7</b>	<b>Cross-Border Tätigkeit österreichischer Banken</b> .....	<b>38</b>
<b>8</b>	<b>Digitalisierung und neue Marktentwicklungen</b> .....	<b>40</b>
<b>9</b>	<b>Beschwerden an Banken</b> .....	<b>42</b>
<b>10</b>	<b>Verbraucherzahlungskonten und Kontenwechsel</b> .....	<b>44</b>
<b>11</b>	<b>Betrugsentwicklung im Zahlungsverkehr</b> .....	<b>47</b>
11.1	Entwicklung der Anzahl der betrügerischen Transaktionen je Zahlungsart .....	47
11.2	Zahlungsverkehr und Betrug im Detail .....	49

## 1 EINLEITUNG

Ein moderner und entwickelter Finanzmarkt eröffnet Verbraucher:innen eine breite Auswahl an Produkten, die verschiedenste finanzielle Bedürfnisse abdecken – von klassischen Bankleistungen wie Spar- und Girokonten über Anlage- und Versicherungsprodukte bis hin zur privaten Altersvorsorge. Seit der globalen Finanzkrise 2008 wurden die Vertriebsregeln für unterschiedliche Verbraucher:innenprodukte schrittweise vereinheitlicht. Ziel ist es, für Kund:innen über alle Produktkategorien hinweg ein möglichst **einheitliches Schutzniveau** zu gewährleisten. Dies erfolgte unter anderem durch die Einführung der Versicherungsvertriebsrichtlinie (IDD), der Verordnung über Basisinformationsblätter für verpackte Anlageprodukte und Versicherungsanlageprodukte (PRIIP) sowie durch die Wohlverhaltensanforderungen im Bankwesengesetz (BWG). Diese Regelungen orientieren sich maßgeblich an den langjährig etablierten Standards für den Wertpapiervertrieb aus der Europäischen Finanzmarkttrichtlinie (MiFID II), die als „Goldstandard“ im Bereich des Wohlverhaltens gelten.

Durch die enge Vernetzung am österreichischen Finanzmarkt kommt den Banken traditionell eine besonders **wichtige Rolle als Vertriebskanal für Finanzprodukte** zu. Sie fungieren für ihre Kund:innen als umfassende Anbieter verschiedenster Produkte. Damit Kund:innen tatsächlich ein einheitliches Schutzniveau über alle Kategorien hinweg genießen, reicht eine harmonisierte Regulierung allein nicht aus. Ergänzend dazu ist ein durchgängiger und einheitlicher Aufsichtszugang für sämtliche über Banken vertriebene Produkte erforderlich. Für Verbraucher:innen darf letztlich kein Unterschied bestehen, welches Produkt oder welche Dienstleistung sie über ihre Bank beziehen – entscheidend ist, dass die Angebote ihren finanziellen Bedürfnissen entsprechen und sie transparent sowie fair beraten und informiert werden.

Die FMA nimmt als integrierte Finanzmarktaufsichtsbehörde sowohl prudenzielle als auch Wohlverhaltensaufsicht (Conduct-Aufsicht) wahr. Im Sinne eines verstärkten kollektiven Verbraucherschutzes setzt die FMA einen klaren Schwerpunkt auf die Conduct-Aufsicht, insbesondere am Point of Sale. Der „**integrierte Vertriebsaufsichtsansatz**“ bei Banken ist dadurch geprägt, dass die FMA ein einheitliches Niveau an aufsichtsrechtlichen Maßnahmen für den Vertrieb von Bank-, Versicherungs- und Wertpapierprodukten anstrebt.

Das zentrale Ziel der „**integrierten Vertriebsaufsicht**“ ist es, Bankkund:innen ein gleichwertiges Schutzniveau zu bieten – unabhängig davon, um welches Produkt oder welche Dienstleistung es sich

handelt. Die verschiedenen sektoralen Conduct-Regelungen, die innerhalb einer Bank zusammenkommen, sollen möglichst **konvergent beaufsichtigt** werden. Angesichts der bedeutenden Rolle österreichischer Banken im Vertrieb und bei der Erbringung von Finanzdienstleistungen erfolgt die Conduct-Aufsicht der FMA seit 2018 nach dem One-Stop-Shop-Prinzip. Seit Jänner 2025 sind die Aufgaben und Zuständigkeiten dafür gemeinsam mit der IT-Risiko-Aufsicht im Bereich Bankenaufsicht, Abteilung Conduct- und IT-Risiko-Aufsicht, gebündelt.

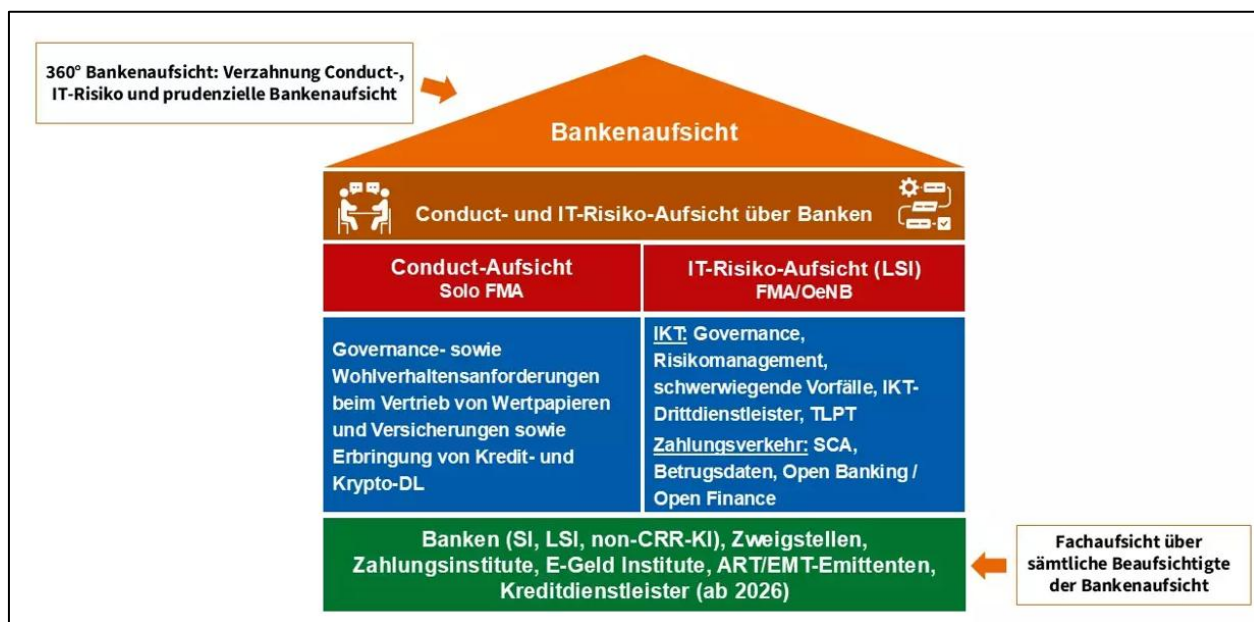


Abbildung 1

Der integrierte Aufsichtsansatz der FMA wird nicht nur im Bankensektor angewendet, sondern konsequent sektorenübergreifend für alle Finanzdienstleister in Österreich verfolgt. Mit dem seit Februar 2025 eingerichteten „**Conduct-Hub**“ hat die FMA diesen Ansatz gezielt weiterentwickelt und institutionell gefestigt. Ziel ist es, eine wirksame, harmonisierte und effiziente Überwachung der Einhaltung von Conduct-Regeln durch sämtliche relevante Finanzdienstleister sicherzustellen – dazu zählen unter anderem Kredit- sowie Zahlungsinstitute, Versicherungen, Wertpapierdienstleister, Crowd-Funding-Plattformen sowie Anbieter von Kryptodienstleistungen. Der „Conduct-Hub“ leistet damit einen wichtigen Beitrag zur Stärkung des kollektiven Verbraucherschutzes und fördert die konsistente Anwendung aufsichtsrechtlicher Standards über alle Sektoren hinweg.

Zur Veranschaulichung der Vertriebstätigkeiten österreichischer Banken wurde ein „Integrierter Bankenvertriebsbericht“ erstellt. Dieser Bericht bietet, basierend auf den maßgeblichen rechtlichen

Grundlagen, einen umfassenden Überblick über die Vertriebsaktivitäten österreichischer Kreditinstitute im Inland für das Geschäftsjahr 2024. Die Auswertung der erhobenen Daten und Kennzahlen verdeutlicht die zentrale Rolle der Kreditinstitute beim Vertrieb von Kredit-, Versicherungs- und Wertpapierprodukten – insbesondere an Verbraucher:innen und Kleinanleger:innen in Österreich.

Die Datenerhebung erfolgte mit höchster Sorgfalt. Dennoch können Irrtümer, Fehler oder Unvollständigkeiten in den Angaben nicht gänzlich ausgeschlossen werden. Der Integrierte Bankenvertriebsbericht 2025 (Datenstand: 31.12.2024) erscheint bereits zum fünften Mal in Folge, zum vierten Mal auch in einer englischen Übersetzung.

## 2 ZUSAMMENFASSUNG DER WESENTLICHEN ERKENNTNISSE

### 2.1 BANKEN VERDIENEN WIEDER MEHR AUS DEM WERTPAPIERGESCHÄFT - AUCH NACHHALTIGE PRODUKTE IM STEIGEN

**Provisionserträge aus dem Wertpapiergeschäft** zählen zu den **wichtigsten Einnahmequellen österreichischer Kreditinstitute**. Ihre Entwicklung wird maßgeblich von der allgemeinen Marktlage, dem Verhalten der Kundinnen und Kunden sowie weiteren externen Einflüssen bestimmt. Nach einem regelrechten Boom in den Jahren 2020 und 2021 infolge der COVID-19-Pandemie war ab 2022 zunächst ein moderater Rückgang der Netto-Provisionserträge aus dem Wertpapiergeschäft zu verzeichnen – von 1,65 Milliarden Euro im Jahr 2021 auf 1,49 Milliarden Euro im Jahr 2023. Im **Jahr 2024** kam es jedoch zu einer **deutlichen Erholung**: Die Netto-Wertpapierprovisionserträge stiegen auf **1,68 Milliarden Euro** und lagen damit rund 13% über dem Wert des Vorjahres. Damit wurde sogar das bisherige Rekordjahr 2021 übertroffen.

Nachhaltige Finanzprodukte gewinnen im Vertrieb weiterhin deutlich an Bedeutung. Im Jahr 2024 erfüllten rund **52% der angebotenen Produkte** – zumindest teilweise – **festgelegten Nachhaltigkeitskriterien**. Im Vergleich zum Vorjahr (2023: 48%) entspricht dies einem Anstieg um vier Prozentpunkte. Zu beachten ist, dass die Einstufung durch die Kreditinstitute selbst erfolgt und daher als grobe Orientierung zu verstehen ist. Insgesamt sind bereits etwa **75 Milliarden Euro** von Privatkundinnen und Privatkunden in **nachhaltige Produkte investiert**. Diese Entwicklung unterstreicht die wachsende Relevanz des Themas Nachhaltigkeit im Wertpapierbereich.

### 2.2 BANKEN ZURÜCKHALTEND BEI NEUEN ENTWICKLUNGEN WIE FINFLUENCER UND GAMIFICATION

Die **Digitalisierung des Finanzmarktes** bringt laufend **neue Entwicklungen hervor**, die insbesondere Banken und deren Vertrieb von Produkten nachhaltig verändern. Neben klassischen Vertriebswegen gewinnen digitale Kanäle und neue Formen der Kund:innenansprache zunehmend an Bedeutung. Durch den Einsatz von digitalen Vertriebsplattformen, Social Media, Chat Bots, etc. entstehen neue Möglichkeiten, Bankprodukte zu vermarkten und Kund:innen gezielt zu erreichen. Vor diesem Hintergrund rücken auch exemplarisch Entwicklungen in den Fokus, die das bestehende Produkt- und Vertriebsspektrum erweitern und verändern können: der **Vertrieb von Kryptowerten**, der **gezielte**

**Einsatz von Finfluencern** zur Ansprache jüngerer Zielgruppen sowie die spielerische Gestaltung von Nutzerinteraktionen durch sogenannte „**Gamification**“-Elemente.

Mit der Verordnung (EU) 2023/1114 über Märkte für Kryptowerte („MiCAR“) wurde ein unionsweit einheitlicher Rechtsrahmen für die Emission und den Vertrieb von Kryptowerten geschaffen. Diese ist seit Ende Dezember 2024 in Kraft und verfolgt das Ziel, einen harmonisierten europäischen Regulierungsrahmen für das öffentliche Angebot, die Zulassung zum Handel und die Erbringung von Dienstleistungen im Zusammenhang mit Kryptowerten in der Europäischen Union zu schaffen, welcher Innovationen fördert und die Nutzung des Potenzials von Kryptowerten unter Wahrung der Finanzmarktstabilität und des Anlegerschutzes ermöglicht. Am österreichischen Bankenmarkt ist bislang eine eher zurückhaltende Einstellung erkennbar. **Nur wenige Kreditinstitute haben entsprechende Produkte – teils über Kooperationen mit zugelassenen Kryptowertedienstleistern – in ihr Angebot aufgenommen.**

Finfluencer – Personen in den sozialen Medien mit Inhalten zu Finanzthemen – sind in den letzten Jahren eine wichtige Informationsquelle in Finanzangelegenheiten geworden. Sie vermitteln Finanzwissen in einem niederschweligen Format und beeinflussen damit das Informations- und Entscheidungsverhalten potenzieller Anleger:innen. **Am österreichischen Bankenmarkt ist der Einsatz von Finfluencern bislang jedoch die Ausnahme.** Mit Stichtag 31.12.2024 setzen drei Kreditinstitute gezielt auf Kooperationen mit Finfluencern.

Gamification beschreibt den Einsatz spieltypischer Elemente in nicht-spielerischen Kontexten, etwa im Finanzdienstleistungsbereich. Ziel dabei ist es, das Nutzerverhalten positiv zu beeinflussen und die Kundenbindung zu stärken. Betrachtet man den österreichischen Bankenmarkt, so ist der **Einsatz von Gamification-Elementen kaum verbreitet und stellt derzeit ein Randthema dar.**

## 2.3 BESCHWERDEN AN BANKEN

**Kund:innenbeschwerden** sind ein wichtiger Gradmesser für die Qualität der Produkte, Dienstleistungen und Prozesse österreichischer Kreditinstitute. Sie spiegeln wahrgenommene Schwächen wider und können auf strukturelle Schwächen, etwa im Vertriebsprozess, hinweisen. Die systematische Erfassung und Auswertung von Beschwerden ist ein zentraler Bestandteil eines wirksamen Kontrollsystems: Sie ermöglicht es, wiederkehrende Problemfelder zu identifizieren und gezielt Maßnahmen zur Qualitätsverbesserung abzuleiten. Im Bankenvertriebsbericht 2025 werden erstmals quantitative Daten zum Beschwerdeaufkommen bei österreichischen Kreditinstituten präsentiert.

Ein Blick auf die Gesamtzahl der Kundenbeschwerden im Jahresverlauf zeigt einen **kontinuierlichen Anstieg**: Während im Jahr 2022 noch 100.345 Beschwerden verzeichnet wurden, stieg diese Zahl bis **2024** auf **120.119** Beschwerden an. Der deutliche Rückgang der Beschwerdezahlen zwischen 2021 und 2022 ist auf eine Anpassung in der Erfassung und Zuordnung der Beschwerdekategorien im Meldewesen zurückzuführen.

Setzt man die Gesamtzahl der Kundenbeschwerden in Relation zu den einzelnen Beschwerdekategorien, zeigt sich ein deutliches Übergewicht bei den Bereichen **Zahlungsverkehr** und **Finanzierung**. Im Jahr 2024 entfielen nahezu **zwei Drittel** aller Beschwerden auf diese beiden Kategorien. Besonders auffällig ist der Anstieg der Beschwerden im Bereich Finanzierung im Vergleich zum Vorjahr. Es ist zu beachten, dass steigende Beschwerdezahlen nicht nur tatsächliche Unzufriedenheiten widerspiegeln, sondern auch auf eine verbesserte Erfassung und Auswertung durch die Kreditinstitute zurückzuführen sein können.

## 2.4 BETRUGSENTWICKLUNG IM ZAHLUNGSVERKEHR: ZAHLEN IM VERGLEICH

**Phishing-Angriffe und Betrugsversuche** gehören zu den größten Bedrohungen für die Sicherheit des österreichischen Zahlungsverkehrs. Die Methoden werden dabei auch technologisch immer ausgefeilter und stellen die Institute vor neue Herausforderungen. Die **Zahl der gemeldeten Vorfälle steigt in den letzten Jahren kontinuierlich an**. Dabei geraten diese Vorfälle auch in den medialen Fokus. Erstmals werden im Rahmen des Bankenvertriebsberichtes 2025 quantitative Daten zu Phishing-Vorfällen und Betrugsversuchen im Zusammenhang mit dem Zahlungsverkehr dargestellt.

**Seit dem Jahr 2022** ist im österreichischen Zahlungsverkehr sowohl bei der **Anzahl als auch beim Volumen betrügerischer Transaktionen ein deutlicher Aufwärtstrend** zu beobachten. Diese Entwicklung hängt unter anderem mit der gestiegenen Gesamtzahl an Transaktionen zusammen. Dennoch ist auffällig, dass der Anteil betrügerischer Vorgänge – besonders im Jahr 2024 – ebenfalls weiter zugenommen hat. **Ähnliche Entwicklungen sind auch im Europäischen Wirtschaftsraum (EWR) feststellbar**. Bezieht man die Anzahl der Betrugsfälle auf die verschiedenen Zahlungsarten, so werden die meisten Vorfälle im Bereich der Kartenzahlungen registriert, wobei sowohl kartenausgebende Banken (Issuer) als auch Zahlungsabwickler (Acquirer) betroffen sind. Überweisungen folgen an zweiter Stelle. Betrachtet man hingegen das Volumen der betrügerischen Zahlungen, führen Überweisungen mit dem höchsten Anteil – was darauf hindeutet, dass bei Überweisungen typischerweise größere Beträge betroffen sind als bei Kartenzahlungen. Lastschriften

weisen sowohl in Bezug auf die Anzahl als auch auf das Volumen weiterhin eine vergleichsweise niedrige Betrugsquote auf.

## 3 ÖSTERREICHISCHE BANKENLANDSCHAFT

### Überblick für das Geschäftsjahr 2024



# 458

Konzessionierte  
Kreditinstitute<sup>1</sup>



# 3.320

Filialen<sup>2</sup>



# 19,77 Mio.

Kund:innen werden von österr.  
Kreditinstituten betreut<sup>3</sup>



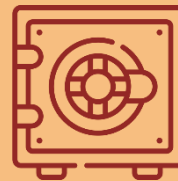
# 120.118

Beschwerden an Kreditinstitute<sup>4</sup>



# 372

Kreditinstitute mit  
Wertpapiervertrieb<sup>5</sup>



# 2,53 Mio.

Privatkund:innendepots<sup>6</sup>



# 362

Kreditinstitute mit  
Versicherungsvertrieb<sup>7</sup>



# 1,76 Mrd.

über Banken vertriebenes  
Prämienvolumen von  
Versicherungsprodukten<sup>8</sup>



# 35%

der Privatkund:innen werden  
von Banken mit hohem Conduct-  
Risiko betreut<sup>9</sup>



# 1.020,50

Mrd.  
Gesamtbilanzsumme der  
Conduct-relevanten Banken<sup>10</sup>

<sup>1</sup> Quelle: FMA Jahresbericht 2024, Kreditinstitute inkl. Zweigniederlassungen.

<sup>2</sup> Quelle: OeNB Bankstellenverzeichnis, ohne Hauptanstalten.

<sup>3</sup> Quelle: Risikoklassifizierungstool Abt. I/6 GJ 2024.

<sup>4</sup> Quelle: VERA-V.

<sup>5</sup> Quelle: Risikoklassifizierungstool Abt. I/6 GJ 2024.

<sup>6</sup> Quelle: Risikoklassifizierungstool Abt. I/6 GJ 2024.

<sup>7</sup> Quelle: Risikoklassifizierungstool Abt. I/6 GJ 2024.

<sup>8</sup> Quelle: Risikoklassifizierungstool Abt. I/6 GJ 2024.

<sup>9</sup> Quelle: Risikoklassifizierungstool Abt. I/6 GJ 2024, Unternehmensscoring mit Risikoprofil 1 (niedrig), 2 (mittel), 3 (erhöht) und 4 (hoch).

<sup>10</sup> Quelle: FMA Jahresbericht 2024

### 3.1 ÜBERBLICK CONDUCT-RELEVANTE BANKEN

Von den insgesamt 458 in Österreich zum Stichtag 31.12.2024 konzessionierten Banken werden **429 Kreditinstitute als sogenannte Conduct-relevante Banken** eingestuft. Darunter versteht man jene Institute, deren Geschäftsmodell für die integrierte Conduct-Bankenaufsicht von Bedeutung ist und die daher jährlich einer speziellen Risikoklassifizierung unterzogen werden. Nicht umfasst sind hierbei Kapital- und Immobilienkapitalanlagegesellschaften sowie betriebliche Vorsorgekassen.

Die in Abbildung 2 dargestellte Einteilung der in Österreich tätigen Kreditinstitute erfolgt nach den im Aufsichtsbereich gebräuchlichen **Basissektoren**. Für die Zuordnung zu einem bestimmten Basissektor sind mehrere Faktoren ausschlaggebend: Neben der Unterscheidung zwischen Banken mit einstufigem und mehrstufigem Sektoraufbau spielen die jeweilige Rechtsform sowie die Mitgliedschaft in einem österreichischen Fachverband eine zentrale Rolle. Darüber hinaus werden auch der Umfang der erteilten Konzession, branchenspezifische Geschäftsmodelle oder die Zugehörigkeit zu einer Einlagensicherungseinrichtung berücksichtigt. In Österreich tätige Zweigstellen gemäß § 9 BWG werden einem eigenen Sektor zugeordnet. Als „Sonderbanken“ werden jene Institute zusammengefasst, deren Geschäftsmodell so speziell ist, dass sie keiner anderen Kategorie zugeordnet werden können.

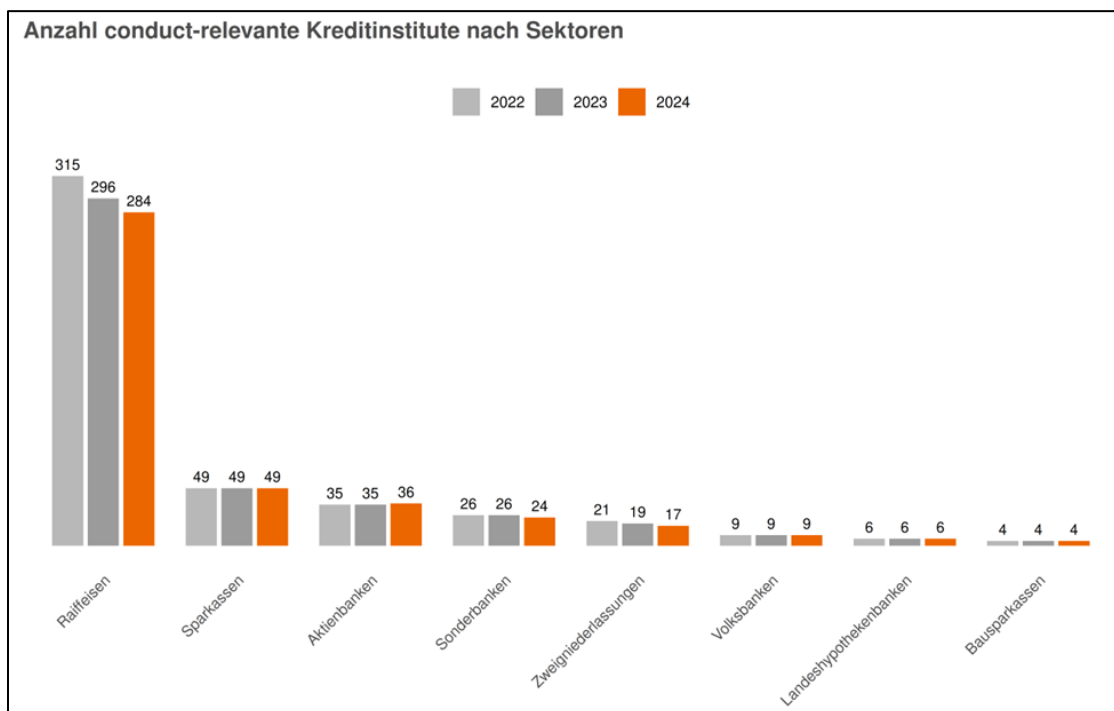


Abbildung 2

### 3.2 VERTRIEBSTÄTIGKEIT DER CONDUCT-RELEVANTEN BANKEN

Ein Blick auf die Vertriebstätigkeiten der insgesamt 429 als Conduct-relevant eingestuften Kreditinstitute zeigt: 86% dieser Institute bieten Hypothekarkredite an, 90% vergeben Verbraucherkredite, 85% vertreiben Versicherungsprodukte und 87% erbringen Wertpapierdienstleistungen. Diese Zahlen unterstreichen die breite Produktpalette, die österreichische Banken ihren Kund:innen zur Verfügung stellen.

Die nachfolgende Abbildung veranschaulicht, wie aktiv die vier im Bankenvertriebsbericht analysierten Produktbereiche – Hypothekarkredite (gemäß Hypothekar- und Immobilienkreditgesetz, HIKrG), Verbraucherkredite (gemäß Verbraucherkreditgesetz, VKrG), Versicherungen sowie Wertpapierdienstleistungen – in den jeweiligen Basissektoren über die Jahre hinweg vertrieben werden.

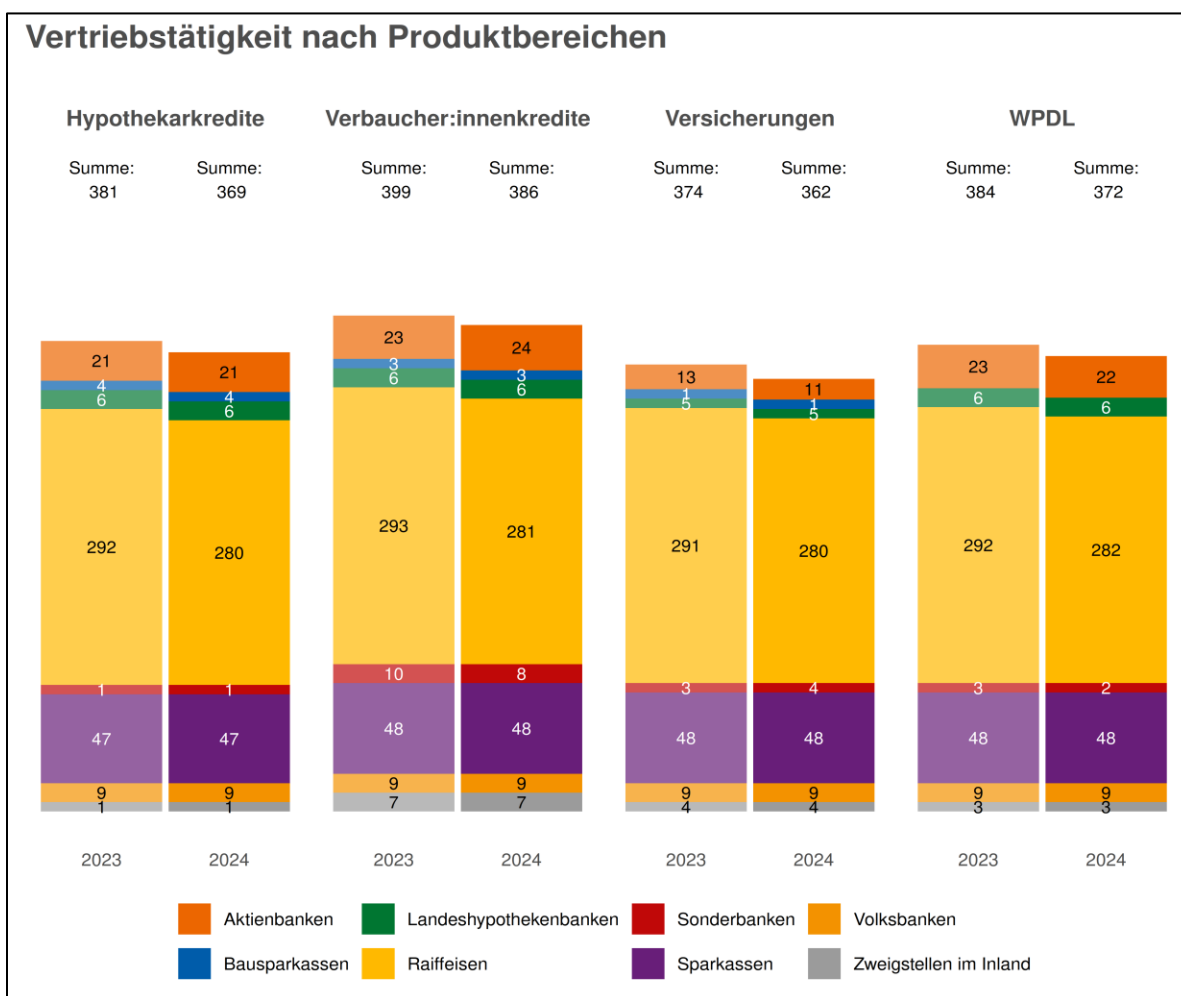


Abbildung 3

Der Vergleich zeigt deutlich, dass **fast alle Raiffeisenbanken, Sparkassen, Volksbanken und Landeshypothekenbanken sämtliche vier Vertriebslinien abdecken** und jeweils bei mehr als 95% der analysierten Produktgruppen aktiv sind.

**Ein vielfältigeres Bild** ergibt sich bei den **Aktienbanken**: Hier bieten etwa zwei Drittel Verbraucherkredite und Wertpapierdienstleistungen an, während nur rund 31% auch Versicherungen vertreiben und 60% Hypothekar- und Immobilienkredite im Angebot haben.

**Bei den österreichischen Zweigstellen ausländischer Banken** liegt der Anteil der Anbieter von Verbraucherkrediten bei etwa 44%. Wertpapierdienstleistungen und Versicherungen werden lediglich von rund 19% beziehungsweise 25% angeboten.

Tabelle 1

Sektor	Hypothekar-kredite	Verbraucherkredite	Versicherungen	WPDL
<b>Aktienbanken</b>	60 %	69 %	31 %	63 %
<b>Bausparkassen</b>	100 %	75 %	25 %	0 %
<b>Landeshypothekenbanken</b>	100 %	100 %	83 %	100 %
<b>Raiffeisen</b>	99 %	99 %	99 %	99 %
<b>Sonderbanken</b>	5 %	36 %	18 %	9 %
<b>Sparkassen</b>	96 %	98 %	98 %	98 %
<b>Volksbanken</b>	100 %	100 %	100 %	100 %
<b>Zweigstellen im Inland</b>	6 %	44 %	25 %	19 %

### 3.3 KUND:INNENANZAHL

Im Jahr 2024 betreuen österreichische Kreditinstitute insgesamt rund **19,77 Mio. Privatkund:innen**<sup>1</sup> (2023: 20,34 Mio.). Unter dem Begriff Privatkund:innen werden in diesem Zusammenhang alle Veranlagungs-, Finanzierungs- sowie sonstigen Kund:innenbeziehungen eines Unternehmens verstanden – dazu zählen sowohl Privat- als auch Firmenkund:innen.

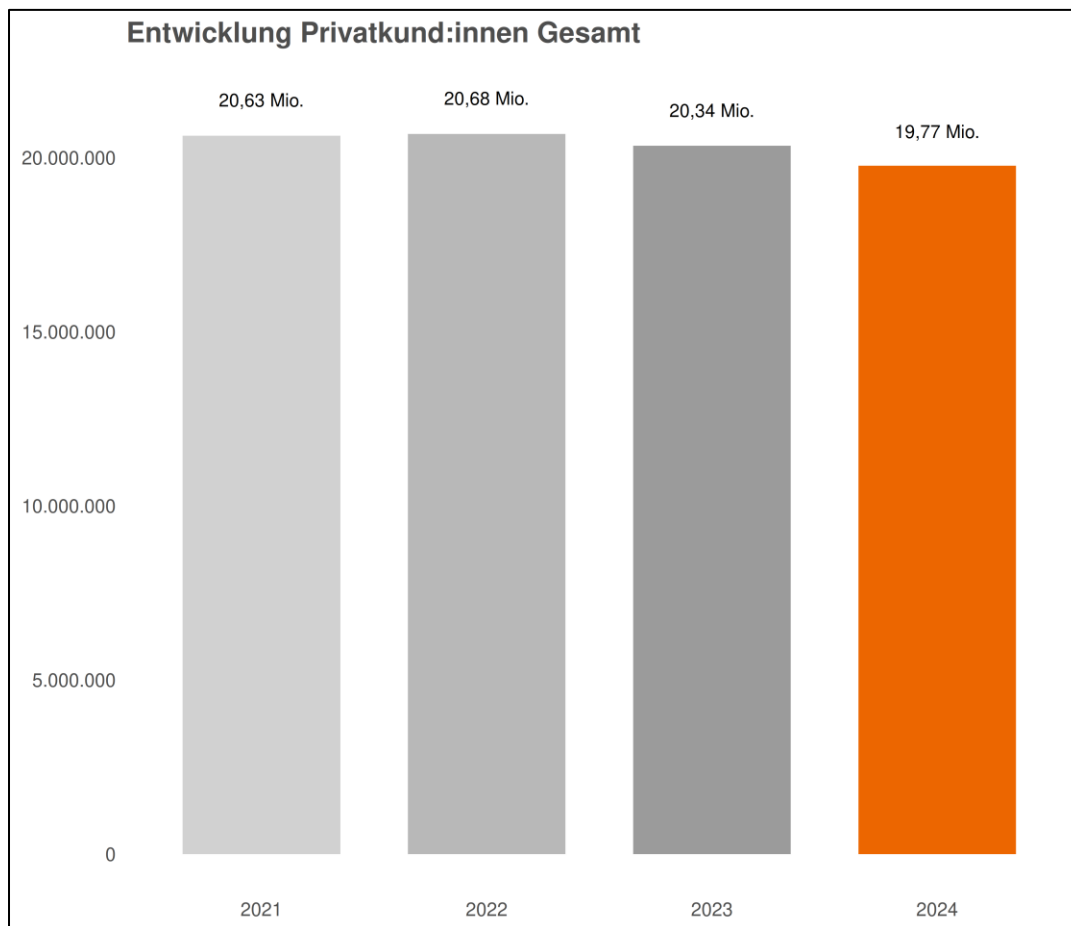


Abbildung 4

<sup>1</sup> Umfasst sind nur natürliche Personen - eine einzelne natürliche Person kann bei mehreren Kreditinstituten Kundenbeziehungen haben. Quelle: Risikoklassifizierungstool Abt. I/6.

Der überwiegende Teil der Privatkund:innen entfällt auf den Sektor der Aktienbanken, Raiffeisenbanken, Sparkassen und Bausparkassen, die gemeinsam rund 16,5 Millionen Kund:innen betreuen (2023: 17,03 Millionen). Im Jahr 2024 wurde zum zweiten Mal in Folge ein leichter Rückgang der Privatkund:innenzahlen festgestellt. Dieser Rückgang ist vor allem auf die drei Sektoren Aktienbanken (minus 385.000 Kund:innen), Raiffeisenbanken (minus 175.000 Kund:innen) sowie Sonderbanken (minus 119.000 Kund:innen) zurückzuführen.

Die Bank mit den meisten Privatkund:innenbeziehungen zählt fast doppelt so viele Kund:innen wie die zweitplatzierte Bank. Die fünf größten Banken Österreichs betreuen gemeinsam etwa 6,88 Millionen Privatkund:innen (2023: 7,23 Millionen). Das bedeutet, dass nur ein Prozent der Banken rund 34,79% (2023: 35,56%) aller Privatkund:innen betreuen. Zusammengenommen sind es die **zehn größten Banken, die rund die Hälfte aller Privatkund:innen (ca. 48,43%) in Österreich betreuen.**

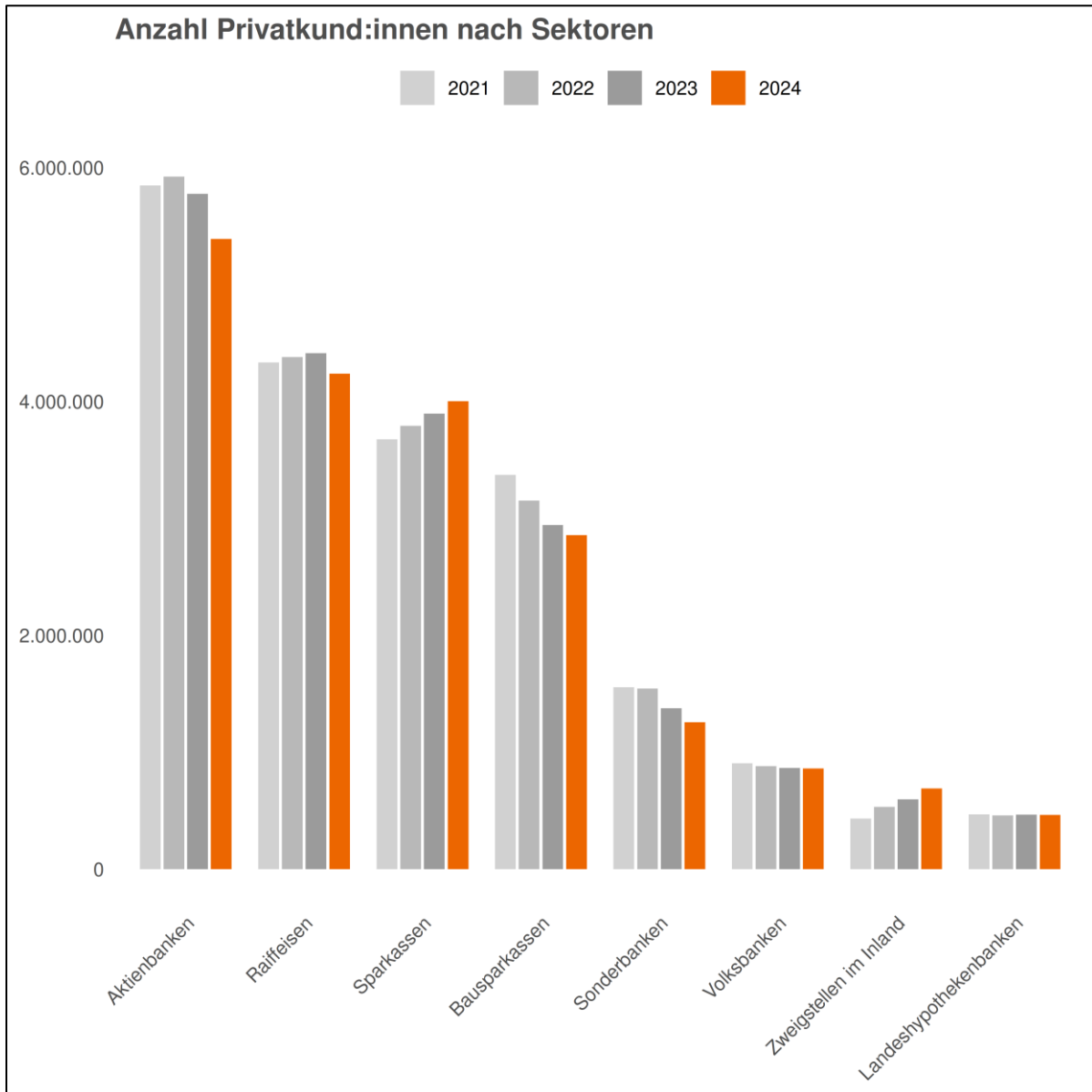


Abbildung 5

### 3.4 RISIKOLANDSCHAFT DER CONDUCT-RELEVANTEN BANKEN

Zur Sicherstellung einer effektiven und effizienten Conduct-Aufsicht verfolgt die FMA einen risikobasierten Ansatz. Hierfür erfolgt eine jährliche Conduct-Risikoklassifizierung aller Conduct-relevanten Banken. Die Einstufung erfolgt in vier Risikokategorien (1 = niedrig/grün, 2 = moderat/gelb, 3 = erhöht/orange und 4 = hoch/rot). Grundlage für die Einstufung sind im Wesentlichen die Daten und Kennzahlen aus dem Vertrieb von Versicherungsprodukten und Wertpapierdienstleistungen sowie die Vertriebskennzahlen im Kreditvergabebereich der Banken. Eine hohe Risikoeinstufung bedeutet jedoch nicht zwangsläufig, dass ein Kreditinstitut schlecht organisiert ist oder sich nicht an die geltenden Verhaltensregeln hält. Vielmehr zeigt sie an, dass eine Bank – etwa aufgrund ihres Geschäftsmodells, ihrer Bedeutung für den Markt oder spezieller Beobachtungen der Aufsicht – ein erhöhtes Augenmerk im Rahmen der Conduct-Aufsicht erhält.

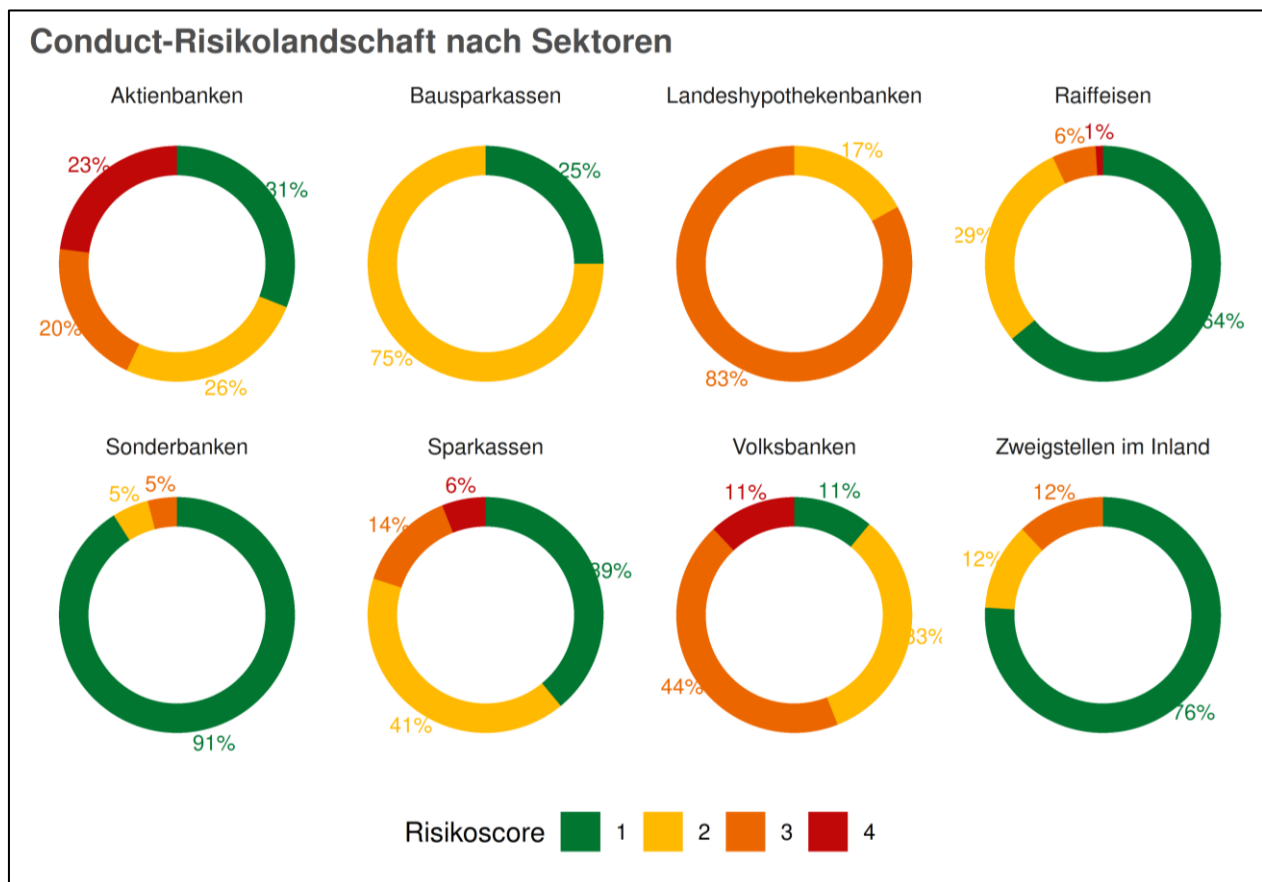


Abbildung 6

Der Überblick über die einzelnen Bankensektoren (siehe Abbildung 6) zeigt, dass die meisten Sonderbanken – trotz ihrer sehr unterschiedlichen Geschäftsmodelle und variierender Risikoeinstufungen – überwiegend im risikoarmen Bereich angesiedelt sind. Bei den Aktienbanken ergibt sich hingegen ein besonders vielfältiges Bild, das auf unterschiedliche Geschäftsschwerpunkte zurückzuführen ist. Volksbanken und Landes-Hypothekenbanken liegen zum Großteil im mittleren Risikobereich. Bei Sparkassen und im Raiffeisensektor zeigt sich eine differenzierte Situation: Während einige Institute höhere Risiken aufweisen, befindet sich die Mehrheit der Sparkassen und Raiffeisenbanken in den niedrigeren Risikostufen 1 oder 2.

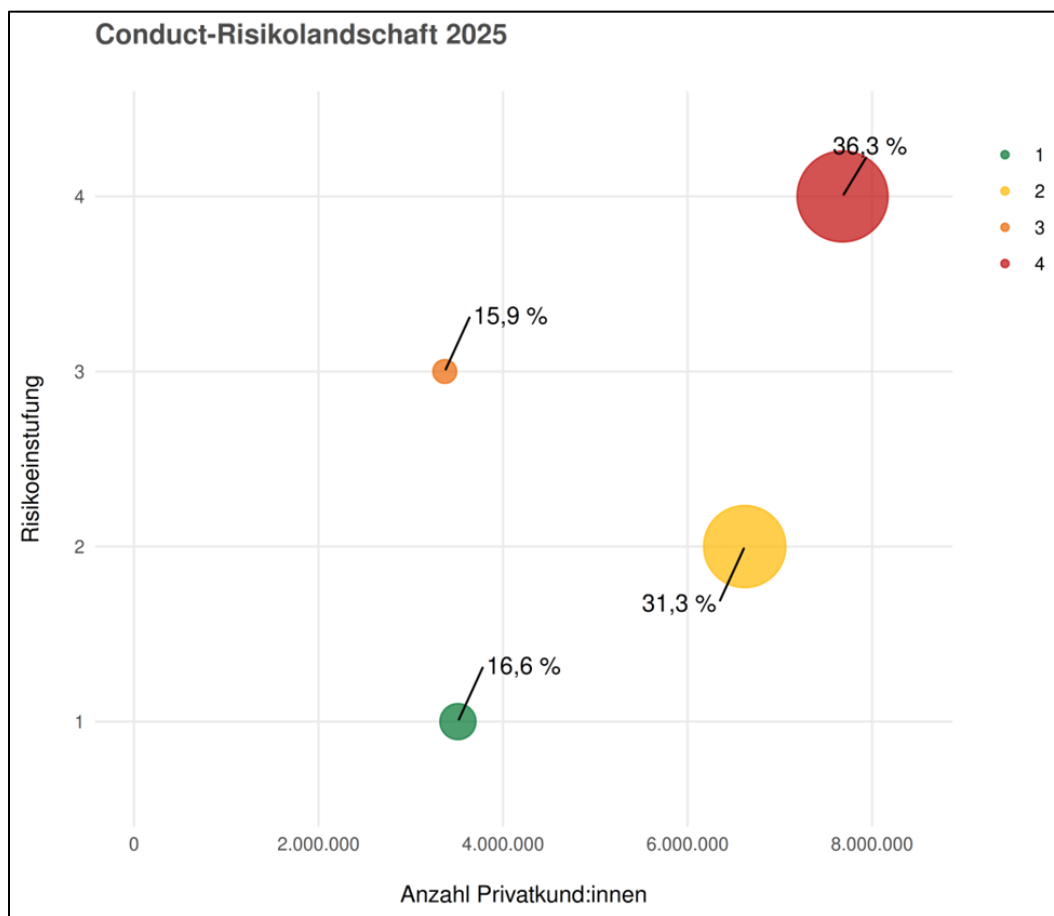


Abbildung 7

Die Conduct-Risikoeinstufung<sup>2</sup> im Jahr 2025 zeigt, dass 36,3% aller Kund:innen bei Banken betreut werden, die ein hohes Risikoprofil (Stufe 4) aufweisen. Weitere 15,9% der Kund:innen sind bei Kreditinstituten mit erhöhtem Risiko (Stufe 3), während 31,3% der Kund:innen Banken mit moderatem Risiko (Stufe 2) zugeordnet sind. Die verbleibenden 16,6% der Kund:innen werden von Kreditinstituten betreut, die sich in der niedrigsten Risikostufe (Stufe 1) befinden.

---

<sup>2</sup> Risikoprofil: 1 (niedrig), 2 (mittel), 3 (erhöht), 4 (hoch)

## 4 BANKEN ALS WICHTIGE DREHSCHIBE BEIM VERTRIEB VON FINANZPRODUKTEN

### 4.1 78% DER ÖSTERREICHISCHEN ANBIETER VON WERTPAPIERDIENSTLEISTUNGEN SIND BANKEN

Anlageberatung, Portfolioverwaltung sowie die Annahme und Weiterleitung von Aufträgen zählen zu den zentralen Wertpapierdienstleistungen, die österreichische (Klein-)Anleger:innen in Anspruch nehmen. Für die Erbringung dieser Dienstleistungen ist eine behördliche Konzession erforderlich. Banken verfügen in Österreich in der Regel über eine sogenannte Legalkonzession und sind dadurch berechtigt, diese Leistungen anzubieten. Neben Kreditinstituten sind auch Wertpapierfirmen, Wertpapierdienstleistungsunternehmen sowie Kapitalanlagegesellschaften (KAG) und Alternative Investmentfonds Manager (AIFM) mit entsprechender Zusatzkonzession befugt, Wertpapierdienstleistungen zu erbringen.

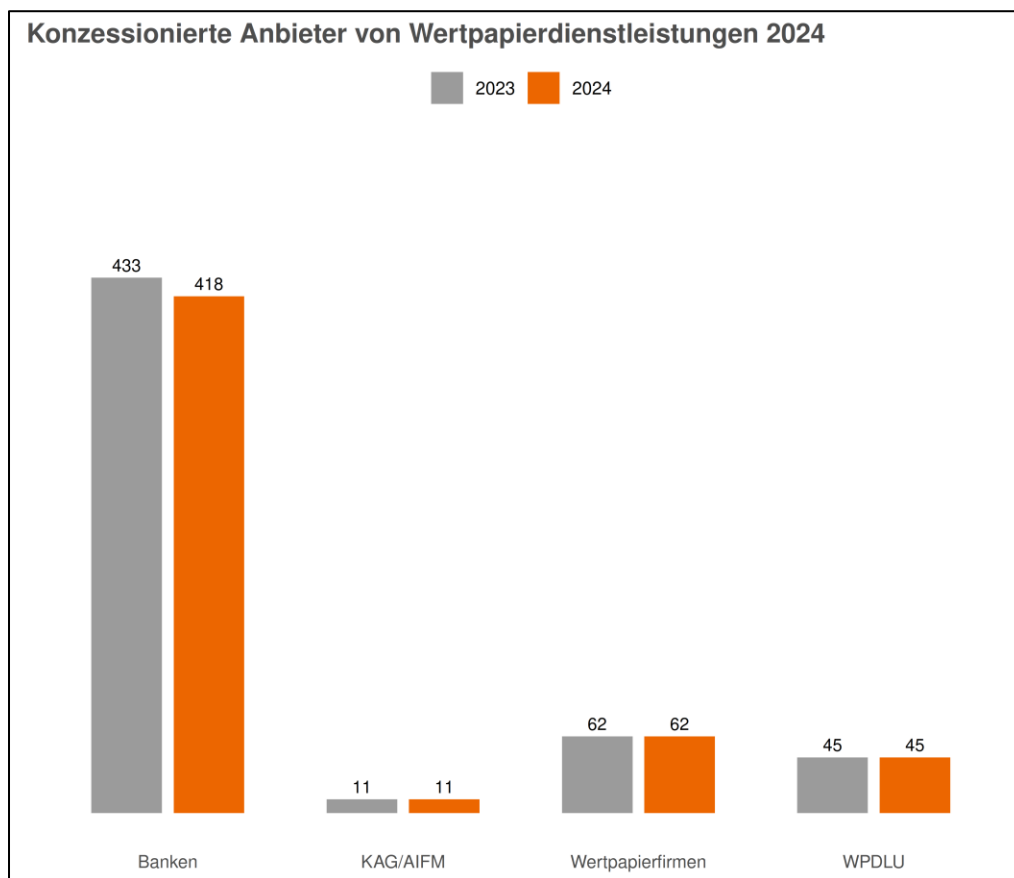


Abbildung 8

Im Jahr 2024 verfügten in Österreich insgesamt 418 Banken<sup>3</sup> (2023: 433) über eine Legalkonzession und waren somit berechtigt, Wertpapierdienstleistungen gemäß dem Wertpapieraufsichtsgesetz 2018 (WAG 2018) anzubieten.<sup>4</sup> Von diesen Instituten gaben 372 Banken (2023: 384), das entspricht 89% (2023: 89%), an, tatsächlich entsprechende Dienstleistungen für ihre Kund:innen zu erbringen.

Neben den Banken waren 2024 in Österreich auch 62 Wertpapierfirmen (2023: 62), 45 Wertpapierdienstleistungsunternehmen (WPDLU, 2023: 45) sowie insgesamt 11 Kapitalanlagegesellschaften (KAG) beziehungsweise Alternative Investmentfonds Manager (AIFM, 2023: 11) zur Erbringung von Wertpapierdienstleistungen gemäß WAG 2018 berechtigt. Betrachtet man die Anbieterstruktur, so stellen Banken mit einem Anteil von 78% die wichtigste Gruppe im heimischen Wertpapierdienstleistungsmarkt dar.

## 4.2 DAS WERTPAPIERGESCHÄFT IST EIN WICHTIGES GESCHÄFTSFELD FÜR BANKEN

Im Jahr 2024 erzielten die österreichischen Kreditinstitute aus der Erbringung von Wertpapierdienstleistungen **Netto-Wertpapierprovisionserträge**<sup>5</sup> in Höhe von insgesamt **1,68 Milliarden Euro**. Damit stiegen die Erträge gegenüber 2023 (1,49 Milliarden Euro) um rund 13%. Nach einem leichten Rückgang der Provisionserträge in den Jahren 2022 und 2023 ist im Jahr 2024 wieder ein klarer Aufwärtstrend erkennbar.

---

<sup>3</sup>Quelle: FMA-Jahresbericht, einbezogen Aktienbanken, Sparkassen, Raiffeisenbanken, Volksbanken, Hypothekenbanken und EU-Zweigstellen. Nicht einbezogen: Bausparkassen, KAGs, betriebliche Vorsorgekassen und Wechselstuben/Finanztransferinstitute.

<sup>4</sup>Quelle: Risikoklassifizierungstool Abt. I/6.

<sup>5</sup>Diese errechnen sich aus den (Brutto-)Wertpapierprovisionserträgen minus den Wertpapierprovisionsaufwänden laut VERA-V. Die daraus resultierenden Netto-Wertpapierprovisionserträge wurden dieses Jahr auch im Rahmen des Risikoklassifizierungstools der Abt. I/6 erhoben. Bei den Wertpapierprovisionserträgen/-aufwendungen sind sämtliche Provisionen und Gebühren (auch Handelsspannen bzw. Bonifikationen), die im Wertpapierhandel, aber auch im Emissionsgeschäft (Emission für Dritte) anfallen sowie Wertpapier- und Kuponeinlösungsprovisionen und andere Erträge bzw. Aufwendungen aus der Wertpapierverwaltung (Depotgebühren etc.) berücksichtigt.

Betrachtet man die Provisionserträge der Kreditinstitute im Zeitraum von 2019 bis 2024 (siehe Abbildung 9), wird deutlich, dass nach moderaten Rückgängen in den Jahren 2022 und 2023 im **Jahr 2024 erneut ein deutlicher Anstieg der Netto-Wertpapierprovisionen zu verzeichnen war**. Diese Entwicklung unterstreicht die wachsende Bedeutung von Wertpapierdienstleistungen für österreichische Banken und zeigt, dass sich der Markt nach einer kurzfristigen Schwächephase wieder erholt hat.

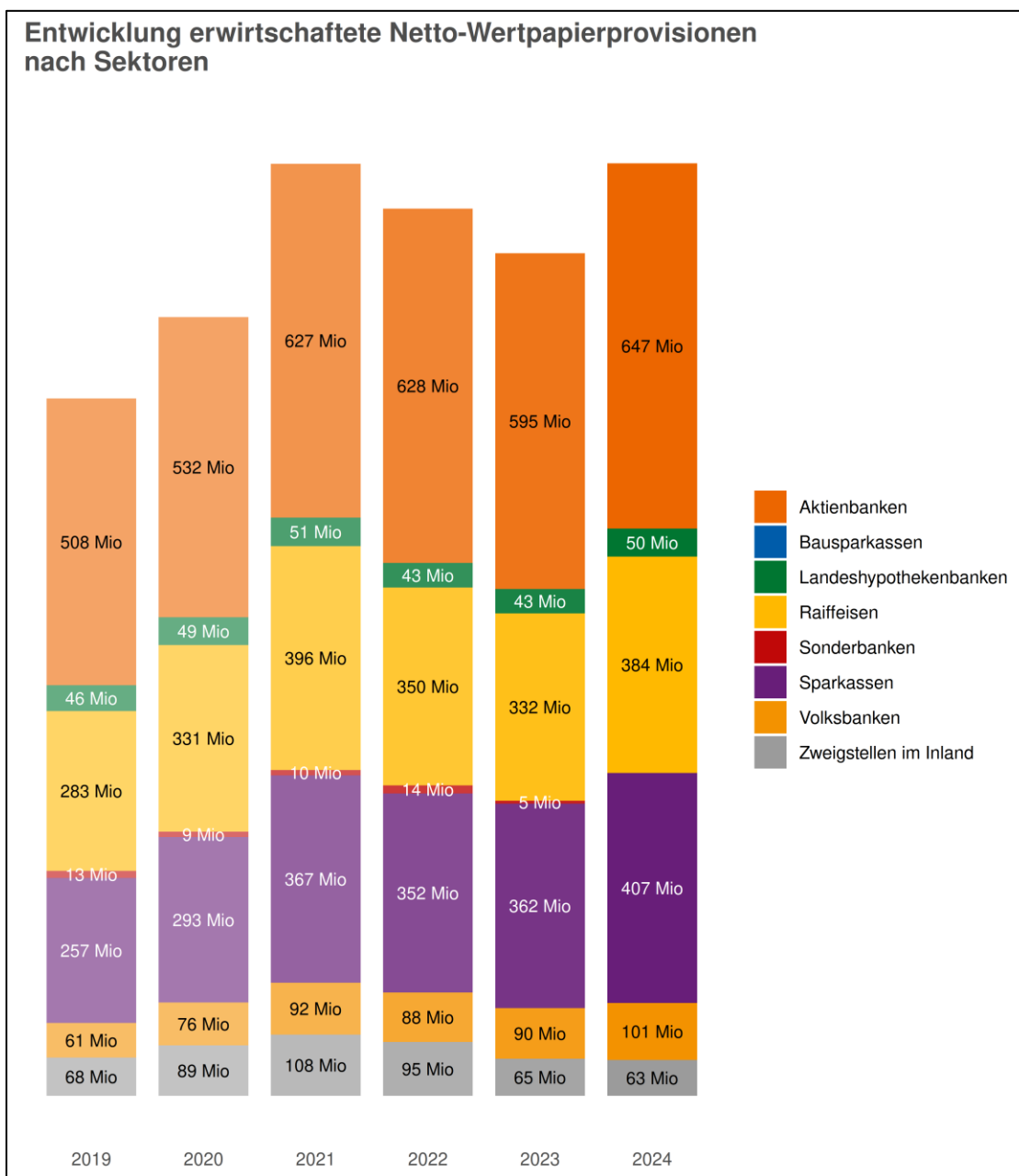


Abbildung 9

### 4.3 PRIVATKUND:INNEN SPIELEN FÜR BANKEN BEI WERTPAPIERDIENSTLEISTUNGEN EINE DOMINANTE ROLLE

Im Jahr 2024 wurden bei österreichischen Banken insgesamt 2,53 Millionen Wertpapierdepots geführt – ein leichter Anstieg gegenüber 2022 mit 2,42 Millionen Depots. Rund 98% dieser Depots (2,48 Millionen) entfallen auf Privatkunden gemäß WAG 2018. Die verbleibenden 42.943 Depots (etwa 2%) werden von professionellen Kund:innen und geeigneten Gegenparteien gehalten. Im Bereich der individuellen Portfolioverwaltung betreuten die Kreditinstitute insgesamt 40.813 Depots mit einem Gesamtvolumen von 17,3 Milliarden Euro. Zum Vergleich: Im Jahr 2023 waren es 43.572 Depots mit einem Gesamtvolumen von 16,41 Milliarden Euro.

Insgesamt führen die fünf im Ranking führenden Institute mit 1.006.693 Depots rund 41% aller Privatkund:innendepots in Österreich. Auffällig ist, dass sich die **Top 5 Kreditinstitute** durch besonders **starke Online-Vertriebskanäle** auszeichnen. Die Analyse nach Bankensektoren zeigt bei den Wertpapierdepots von Privatkund:innen ein klares Bild: Sowohl der Aktienbankensektor als auch der Raiffeisensektor betreuen jeweils 28% aller Privatkund:innendepots (2023: Aktienbanken 29%, Raiffeisenbanken 28%). Der Sparkassensektor verwaltet 23% (2023: 23%) der Depots. Die verbleibenden 21% (2023: 20%) entfallen auf die übrigen Bankensektoren. Trotz des Anstiegs der Gesamtzahl der Privatkund:innendepots blieb die prozentuale Verteilung auf die Sektoren weitgehend konstant.

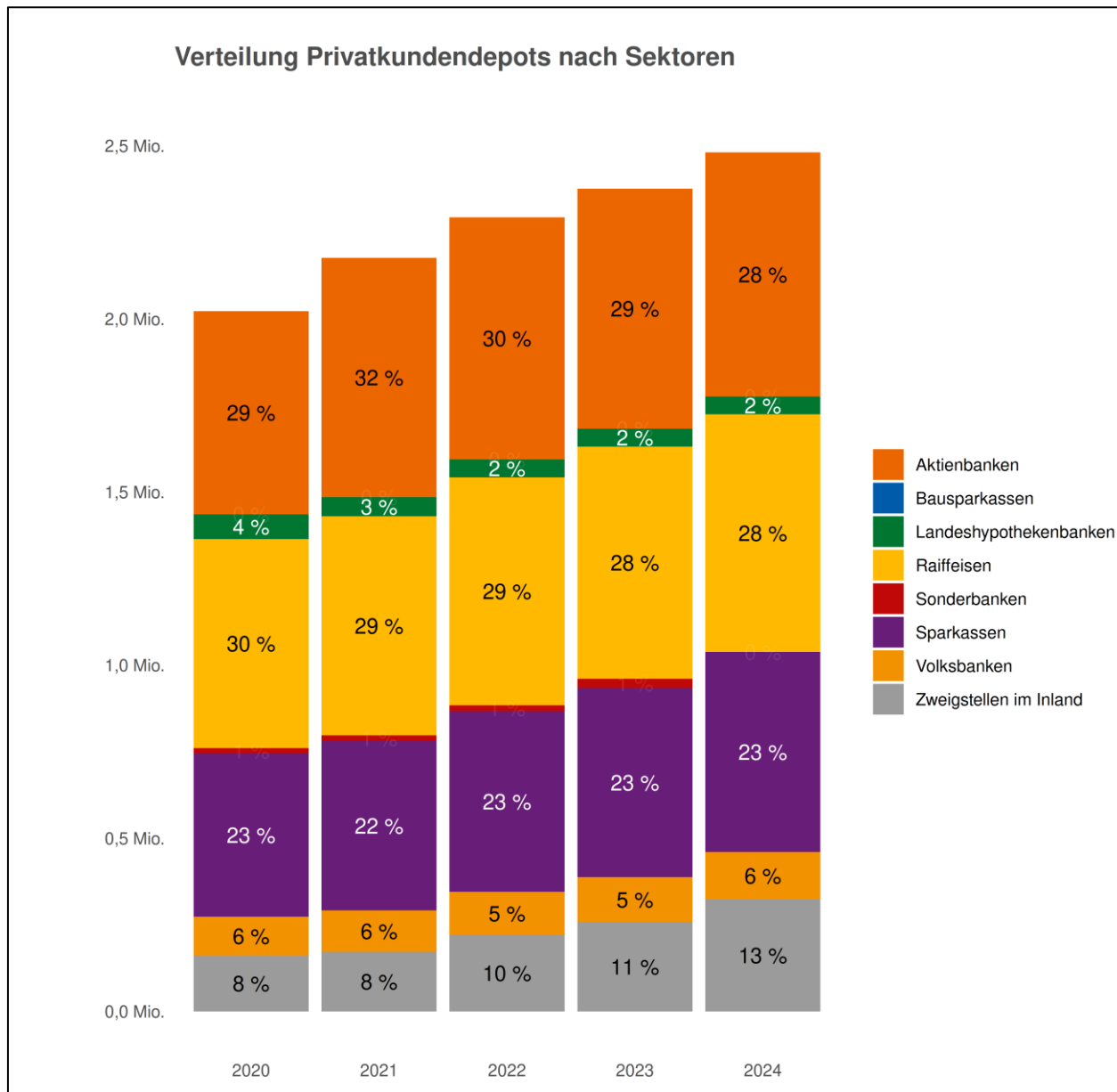


Abbildung 10

## 4.4 NACHHALTIGKEIT IM WERTPAPIERGESCHÄFT GEWINNT WEITERHIN AN RELEVANZ

Mit dem „European Green Deal“ und dem Aktionsplan „Nachhaltiges Finanzwesen“ der Europäischen Kommission ist **Nachhaltigkeit zu einem zentralen Aspekt des Finanzsektors** geworden und hat insbesondere für Banken eine bedeutende Rolle im Wertpapiergeschäft eingenommen. Seit 2023 werden marktrelevante Daten zur Nachhaltigkeit im Vertrieb systematisch erhoben und seit 2024 auch im Bankenvertriebsbericht veröffentlicht. Die FMA überwacht die Einhaltung der Wohlverhaltensregeln im Zusammenhang mit Nachhaltigkeit im Vertrieb im Rahmen ihres mehrjährigen Aufsichts- und Prüfungsschwerpunkts „Vermeidung von Greenwashing im Vertrieb“. Zudem beteiligt sich die FMA an der **Common Supervisory Action (CSA) 2024/2025** der europäischen Wertpapieraufsichtsbehörde ESMA, die sich auf die Eignung beim Vertrieb nachhaltiger Finanzinstrumente konzentriert.

Ein wesentliches Element des europäischen Rechtsrahmens im Wertpapiergeschäft ist neben den Wohlverhaltensregulierungen insbesondere die Sustainable Finance Disclosure Regulation (SFDR, EU 2019/2088). Von den insgesamt **372 Kreditinstituten**, die in Österreich Wertpapierdienstleistungen anbieten, bieten **343 Kreditinstitute** die Vermögensverwaltung als Dienstleistung an und gelten damit als **Finanzmarktteilnehmer** im Sinne der SFDR. Betrachtet man die Kreditinstitute, die Anlageberatung erbringen, sind **364** von **372 Kreditinstituten** als **Finanzberater** gemäß SFDR am österreichischen Markt tätig.

**Leichter Anstieg bei nachhaltigen Produkten:** Vergleicht man die Anzahl nachhaltiger Produkte mit dem gesamten Produktangebot der Kreditinstitute, zeigt die Analyse, dass rund **52%** der im Beratungsuniversum angebotenen Finanzinstrumente zumindest teilweise einem der Nachhaltigkeitskriterien gemäß Art. 2 Z 7 lit. a–c DeVO (SFDR/Taxonomie/PAI) entsprechen. Dies bedeutet einen Anstieg um vier Prozentpunkte gegenüber dem Vorjahr (**2023: 48%**). Es ist zu beachten, dass die Einstufung durch die Institute selbst erfolgt und eine objektive Überprüfung bislang nicht möglich ist. Zudem sind die verfügbaren Daten zu den Nachhaltigkeitseigenschaften der Finanzinstrumente noch nicht ausreichend belastbar, sodass es sich bei diesem Wert um eine **grobe Ersteinschätzung** handelt. Insgesamt entfallen nach dieser Definition rund **75 Milliarden Euro** auf Depots von Privatkunden gemäß WAG 2018.

## 5 DER VERTRIEB VON VERSICHERUNGSPRODUKTEN GEHÖRT ZUM GESCHÄFTSMODELL DER MEISTEN ÖSTERREICHISCHEN BANKEN

Im Jahr 2024 haben **79%** aller österreichischen Kreditinstitute (insgesamt 362 Banken) Versicherungsprodukte vertrieben. Bezogen auf die **Conduct-relevanten Kreditinstitute**<sup>6</sup> entspricht dies einem Anteil von **85%**. Insgesamt wurden von österreichischen Banken Prämien in Höhe von **1,76 Milliarden Euro** (2023: 1,67 Milliarden Euro)<sup>7</sup> an **355.766** Kund:innen (2023: 322.807) vermittelt. Davon entfielen **59.655** Kund:innen (2023: 52.984) auf Versicherungsanlageprodukte mit einem Prämienvolumen von **942,6 Millionen Euro** (2023: 806,65 Millionen Euro).

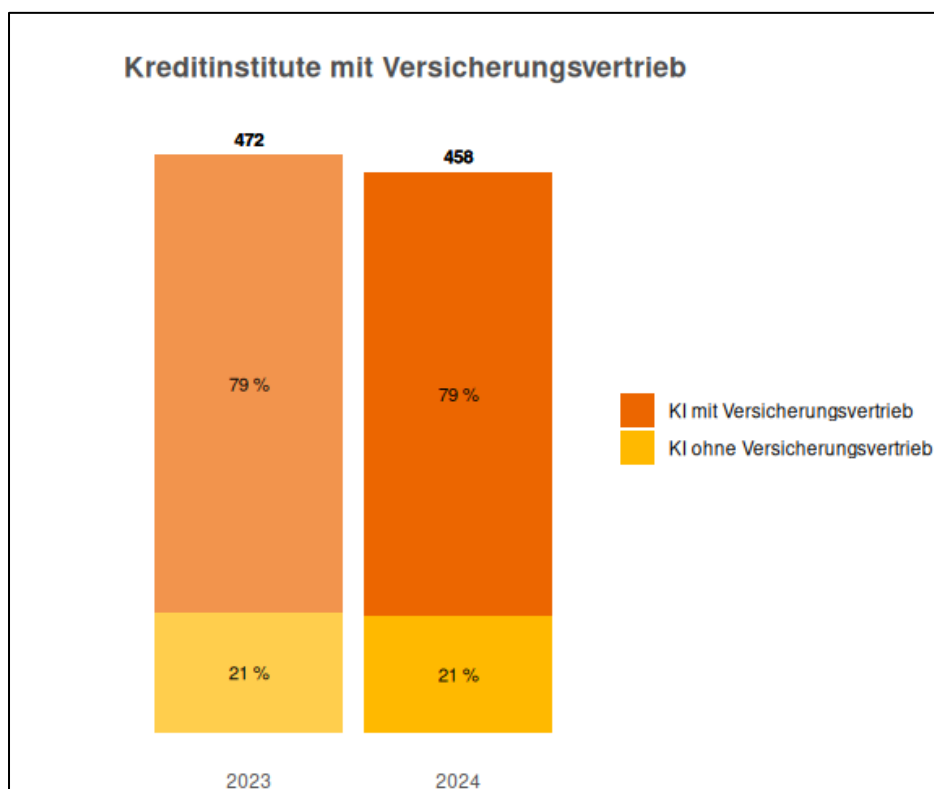


Abbildung 11

<sup>6</sup> Quelle: Risikoklassifizierungstool Abt. I/6

<sup>7</sup> Darin enthalten ist das gesamte eingenommene Prämienvolumen (Bestandsprämie sowie Neuprämienvolumen).

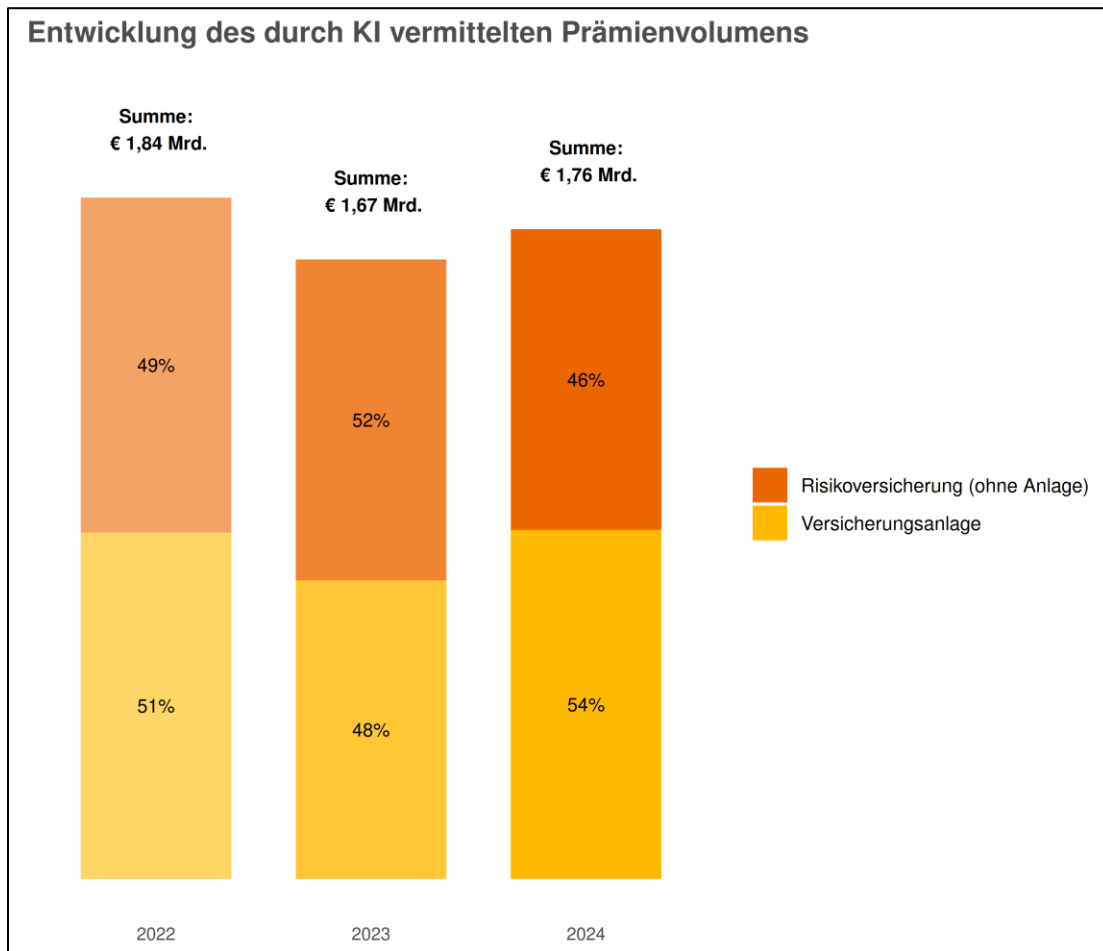


Abbildung 12

Tabelle 2

Vergleich zu Vorjahr	Vermitteltes Volumen in		Vermitteltes Volumen in		Vermitteltes Volumen in		Anzahl	Anzahl
	Mio.	EUR	Mio.	EUR	Mio.	EUR	Kund:innen	Kund:innen
	2022		2023		2024		2023	2024
<b>Risikoversicherung (ohne Anlage)</b>	904,60		867,04		812,75		269.823	296.111
<b>Versicherungsanlage</b>	936,09		806,65		942,60		52.984	59.655
<b>Versicherungsvermittlung gesamt</b>	1.840,69		1.673,69		1.755,35		322.807	355.766

Die vorliegenden Daten zeigen eindeutig, dass die **Gesamtzahl der Versicherungskund:innen** beziehungsweise abgeschlossenen Versicherungsverträge im Vergleich zum Vorjahr **angestiegen** ist. Dieser Zuwachs betrifft nicht nur Risikoversicherungen ohne Sparanteil, wie etwa Er- und Ablebensversicherungen, sondern schließt auch die Versicherungsanlageprodukte mit ein. Betrachtet man das vermittelte Prämienvolumen, so ist festzustellen, dass das Gesamtvolumen im Jahr 2024 trotz eines Rückgangs bei den Risikoversicherungen ohne Anlage gestiegen ist. Ausschlaggebend dafür war der **deutliche Anstieg im Bereich der Versicherungsanlageprodukte**, der den Rückgang bei den Risikoversicherungen mehr als kompensieren konnte.

Die nachfolgende Abbildung 13 veranschaulicht den Anteil des über Banken vermittelten Prämienvolumens im Vergleich zu anderen Vertriebskanälen. Im Jahr 2024 wurden rund 1,76 Milliarden Euro über den **Vertriebskanal Bank** abgeschlossen. Das entspricht einem **Anteil von etwa 7%** am gesamten verrechneten Prämienvolumen im Vergleich zu anderen Vertriebswegen wie etwa dem Direktvertrieb durch Versicherungsunternehmen oder unabhängige Vermittler.

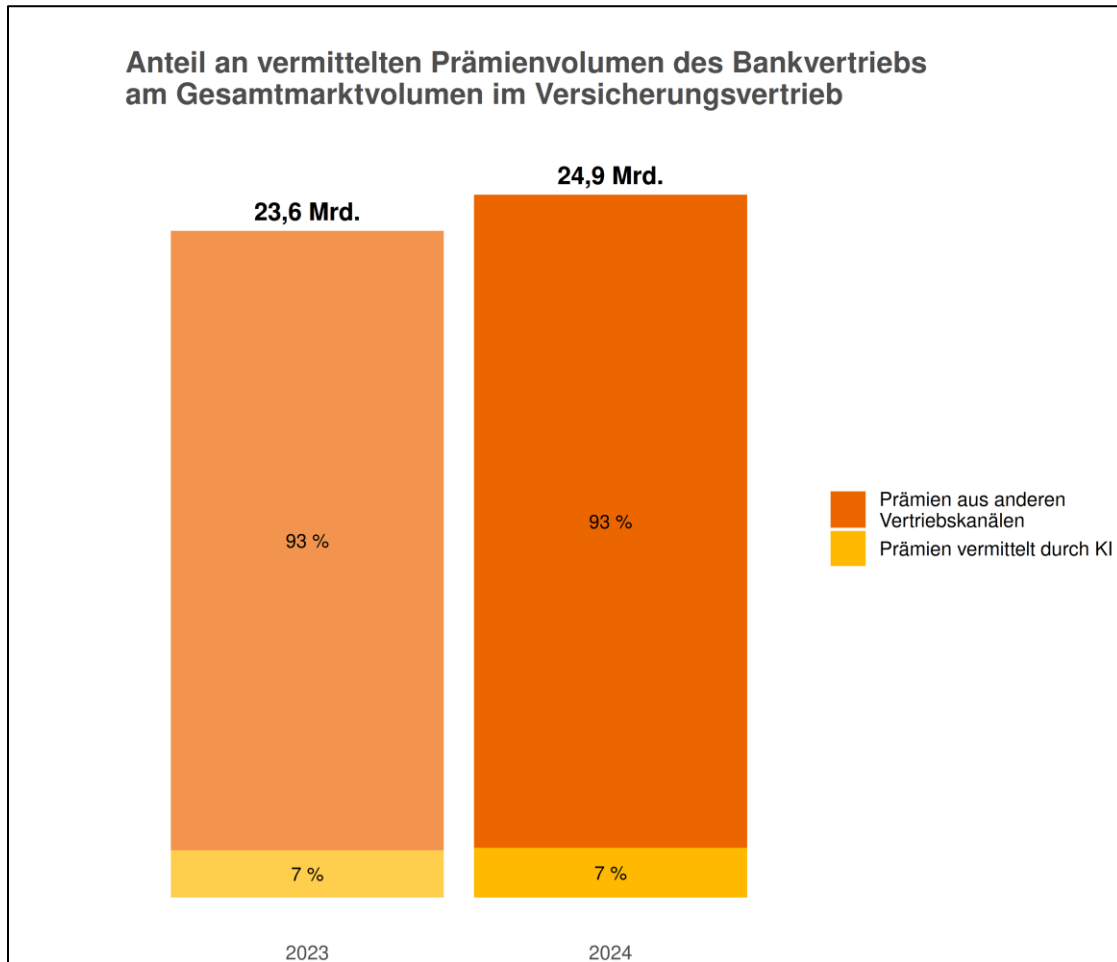


Abbildung 13

Der Anteil der über Banken vermittelten Prämien für Versicherungsanlageprodukte liegt mittlerweile bei rund 16%. Damit zeigt sich, dass dieser Vertriebskanal an Bedeutung gewonnen hat und seinen Marktanteil ausbauen konnte.

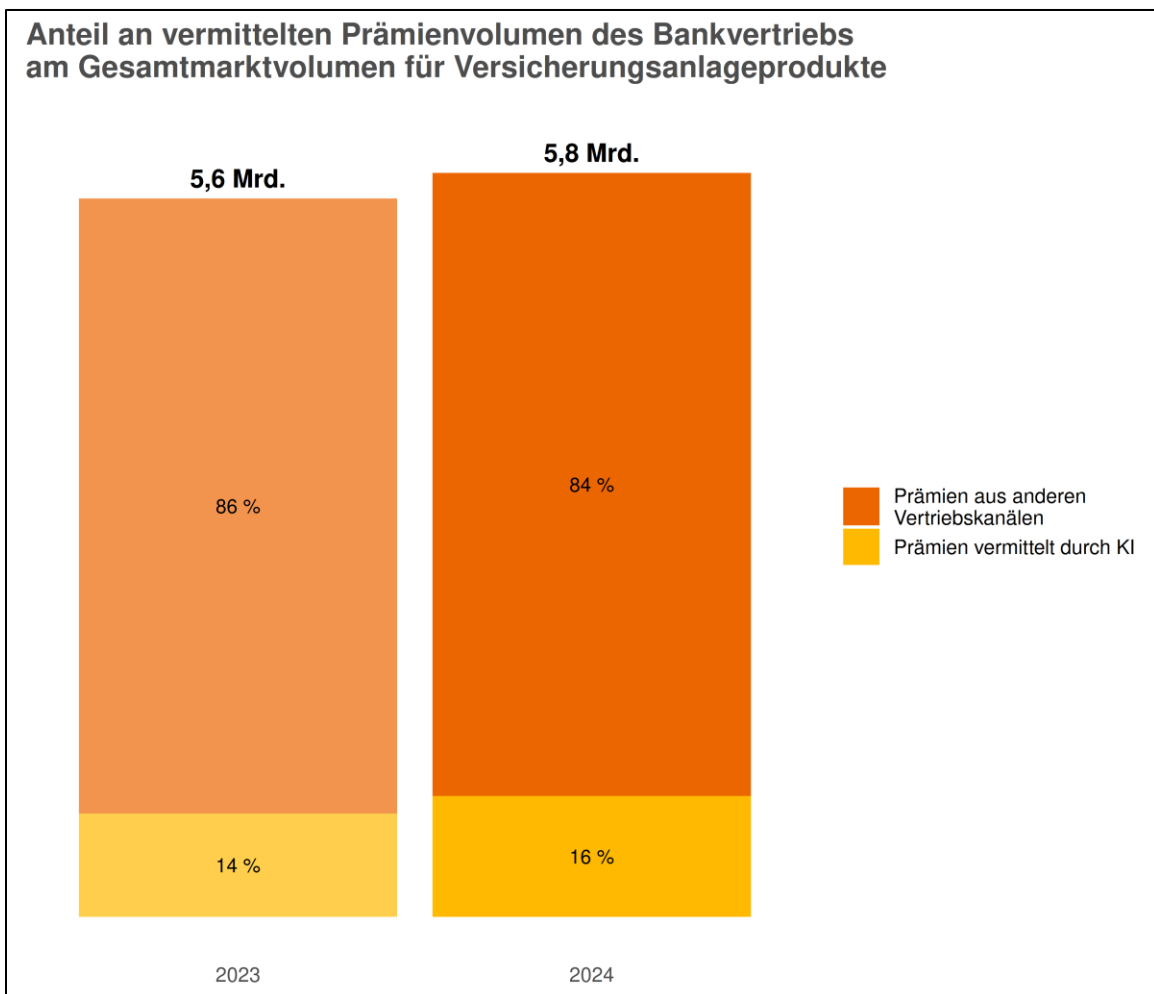


Abbildung 14

## 6 KREDITVERGABE

Die erhobenen Daten zu den vergebenen Kreditverträgen – sowohl im Bereich der Hypothekar- und Immobilienkredite als auch bei Verbraucherkrediten – unterstreichen die zentrale Bedeutung der Aufsicht über das Marktverhalten (Conduct-Aufsicht) in diesem Sektor. Seit 2022 wurden durch eine umfassende Markterhebung und die gezielte Setzung eines Aufsichtsschwerpunkts im Jahr 2023 wichtige Verbesserungen zum Schutz von Kreditnehmer:innen angestoßen. So konnten insbesondere die Informationspflichten gegenüber Verbraucher:innen in Zahlungsschwierigkeiten optimiert werden, beispielsweise durch verbesserte Mahnschreiben.

Mit der Umsetzung der Richtlinie (EU) 2023/2225 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 18. Oktober 2023 über Verbraucherkreditverträge (CCD II) – welche unter anderem erweiterte Aufsichtsbefugnisse im Bereich der nachhaltigen Verbraucherkreditvergabe vorsieht – ist davon auszugehen, dass die Finanzmarktaufsicht (FMA) ihre Überwachung der Wohlverhaltensanforderungen weiter intensivieren wird. Dadurch kann eine bislang bestehende Aufsichtslücke im Conduct-Bereich geschlossen werden.

Im Folgenden wird ein aktuelles Bild des Marktes für die Vergabe von Krediten in Österreich dargestellt.

### 6.1 HYPOTHEKAR- UND IMMOBILIENKREDITE

Die nachfolgende Abbildung verdeutlicht, dass ein Großteil der österreichischen Kreditinstitute sowohl Hypothekar- als auch Immobilienkredite selbst vertreibt und zusätzlich Kredite anderer Anbieter vermittelt. Rund 22% der Institute konzentrieren sich ausschließlich auf das eigene Angebot und verzichten auf die Vermittlung fremder Kredite. Für etwa 19% der Kreditinstitute zählen Hypothekar- und Immobilienkredite hingegen nicht zum Geschäftsmodell und werden weder angeboten noch vermittelt.

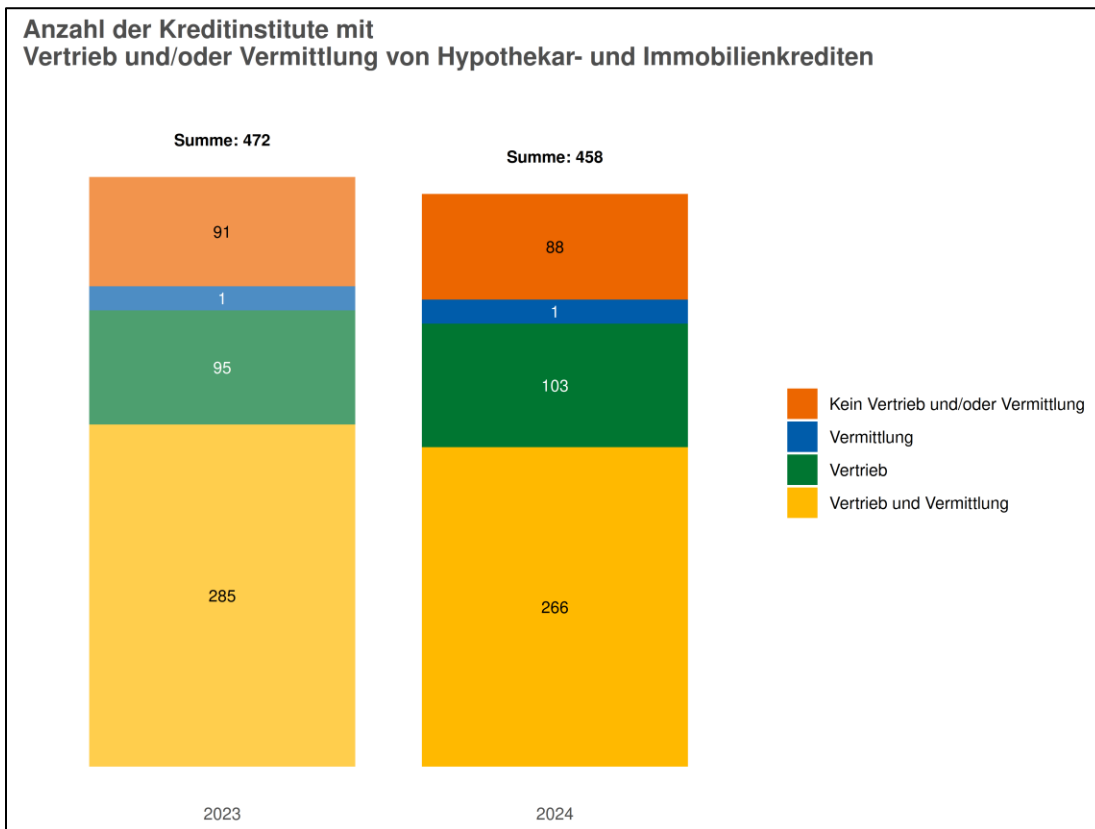


Abbildung 15

Die folgende Abbildung veranschaulicht die Verteilung der Non-Performing-Loans (NPL)-Quoten im Jahr 2024. Dabei zeigt sich, dass die große Mehrheit der Banken eine NPL-Quote von unter 4% aufweist. Lediglich vereinzelt überschreiten einzelne Kreditinstitute diesen Wert.

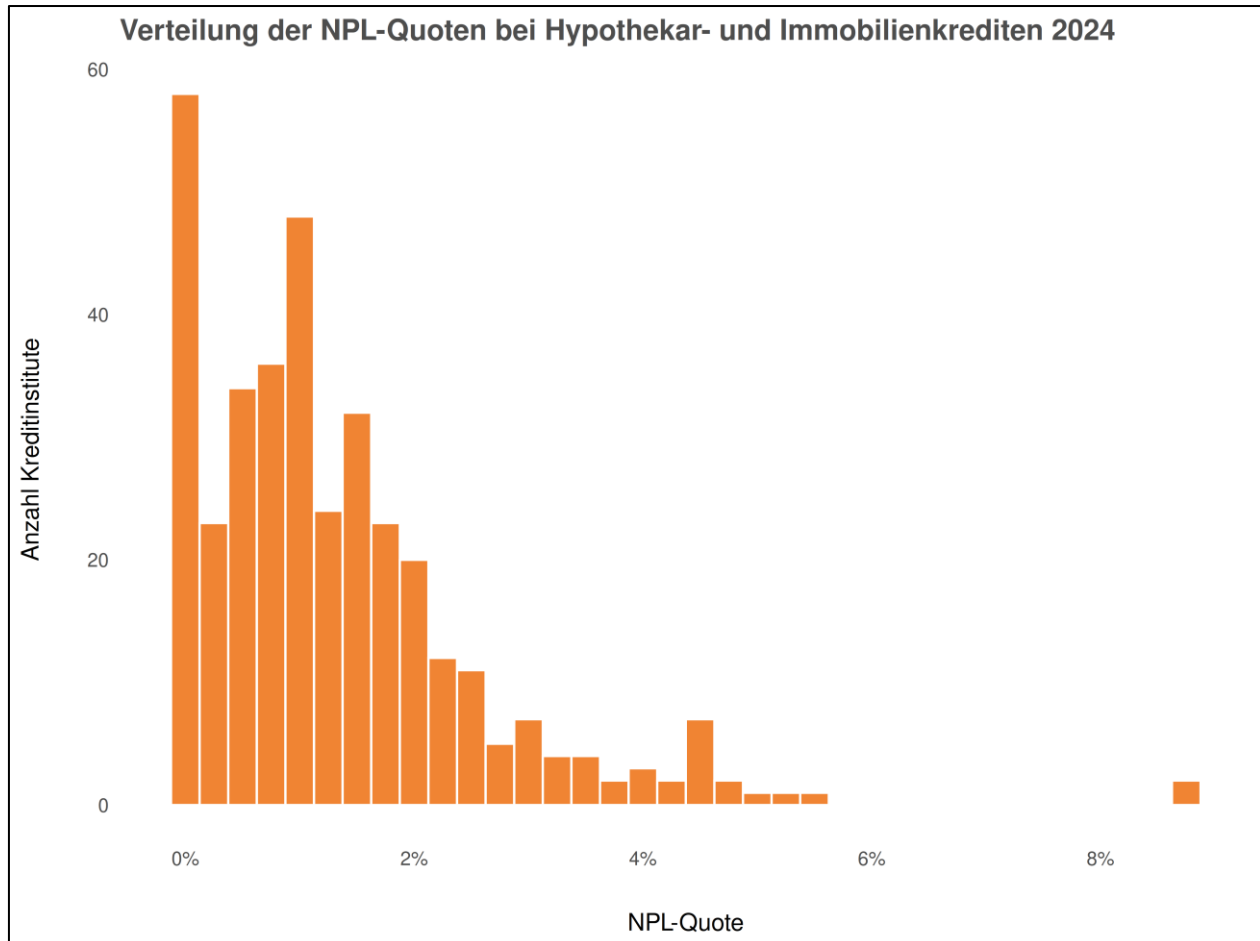


Abbildung 16

Ein Blick auf die Entwicklung des Bestandsvolumens bei Krediten zur Beschaffung und Erhaltung von Wohnraum gemäß VERA-V Anlage H (siehe Abbildung 17) zeigt, dass das aushaftende Volumen nach einem moderaten Rückgang zwischen 2022 und 2023 im Jahr 2024 insgesamt stabil geblieben ist.

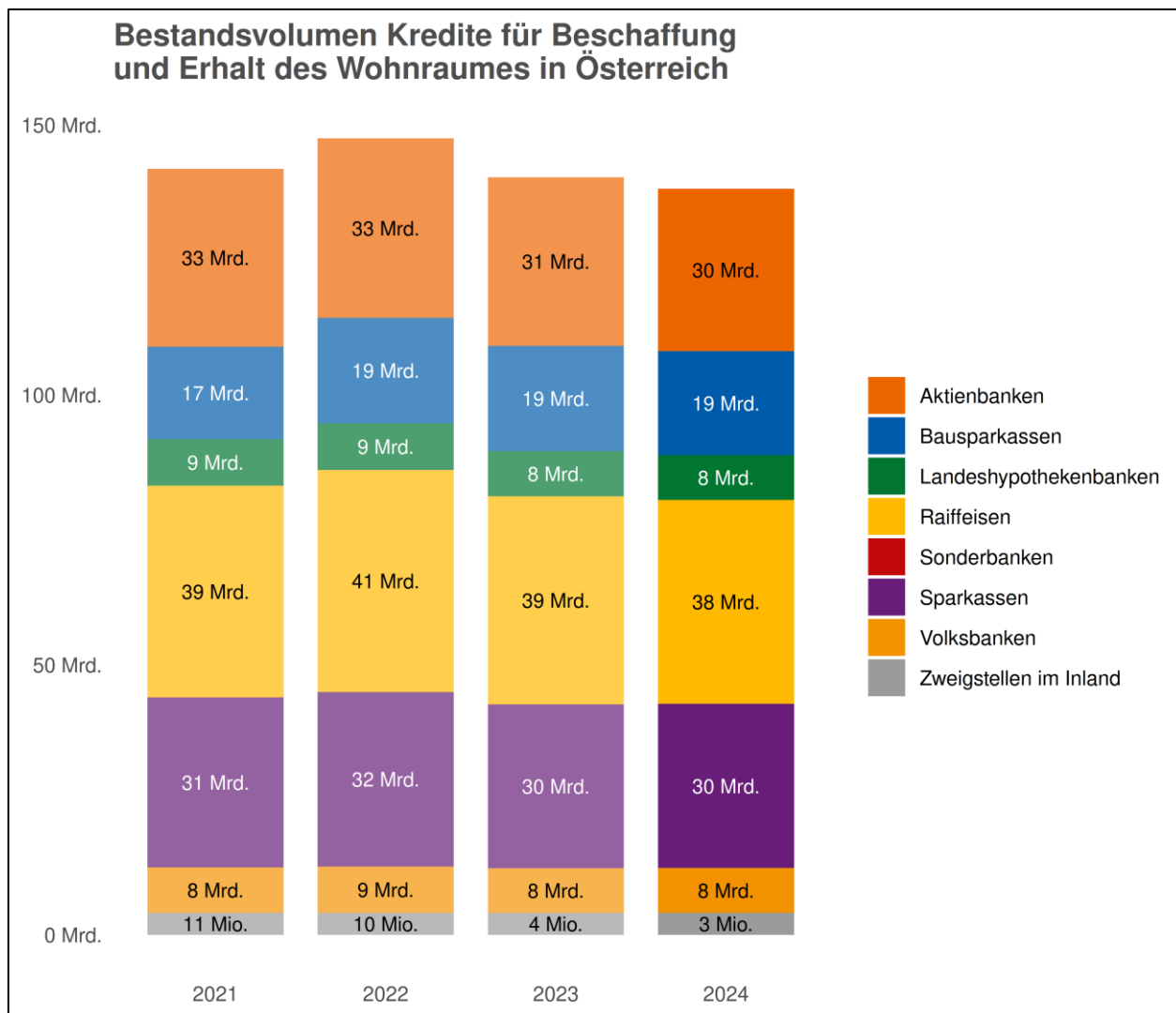


Abbildung 17

Im Hinblick auf das Neuvolumen der Kredite zur Beschaffung und Erhaltung von Wohnraum gemäß VERA-V Anlage H lässt sich feststellen, dass nach einem deutlichen Rückgang im Jahr 2022 nun in den Jahren 2023 und 2024 wieder eine spürbare Erholung eingesetzt hat. Das neu vergebene Kreditvolumen konnte zuletzt gesteigert werden, was auf eine zunehmende Nachfrage und eine Stabilisierung des Marktes hindeutet.

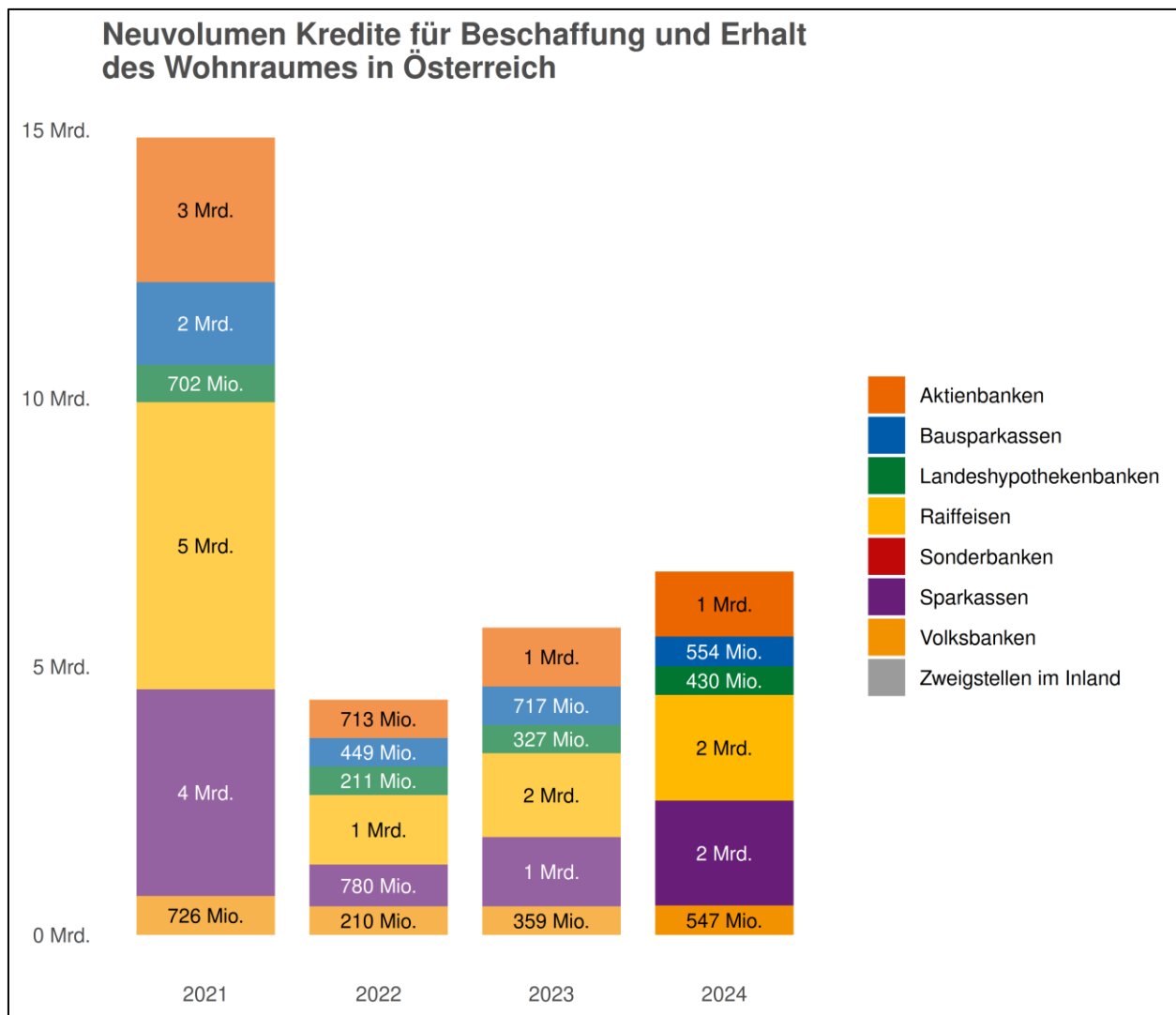


Abbildung 18

## 6.2 VERBRAUCHERKREDITVERTRÄGE

Das Geschäft mit Konsumkrediten weist klare Unterschiede zum Bereich der Hypothekar- und Immobilienkredite auf. So sind andere Banken auf Konsumkredite spezialisiert als auf Immobilienkredite. Rund 16% der Banken vergeben und vermitteln keine Konsumkredite. Für etwa 47% der Institute gehört die Vergabe von Konsumkrediten zwar zum Angebot, sie vermitteln jedoch keine Kredite anderer Banken. Im Vergleich dazu vergeben und vermitteln nahezu zwei Drittel der Banken sowohl Hypothekar- als auch Immobilienkredite, bei Konsumkrediten trifft dies hingegen nur auf etwas mehr als ein Drittel der Banken zu (170 Institute).

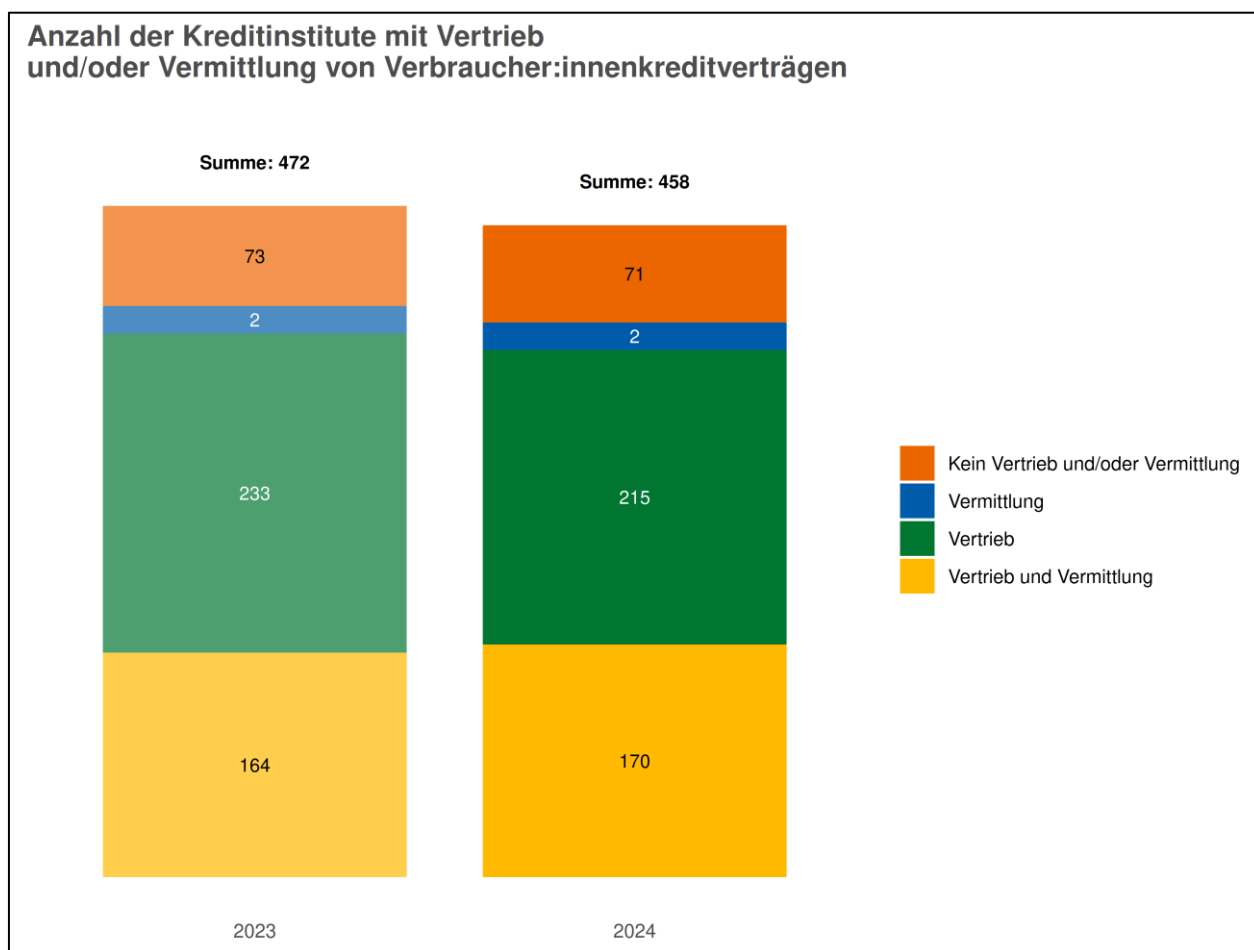


Abbildung 19

Die nächste Abbildung zeigt die Non-Performing-Loans (NPL-Quoten) der Banken bei Verbraucherkrediten. Im Jahr 2024 zeigt sich bei den NPL-Quoten (Non-Performing-Loans) im Bereich der Verbraucherkredite im Vergleich zu Hypothekar- und Immobilienkrediten eine etwas größere Bandbreite sowie durchschnittlich höhere Ausfallsraten. Dennoch bleibt festzuhalten, dass rund 70% der Banken eine NPL-Quote von unter 10% aufweisen.

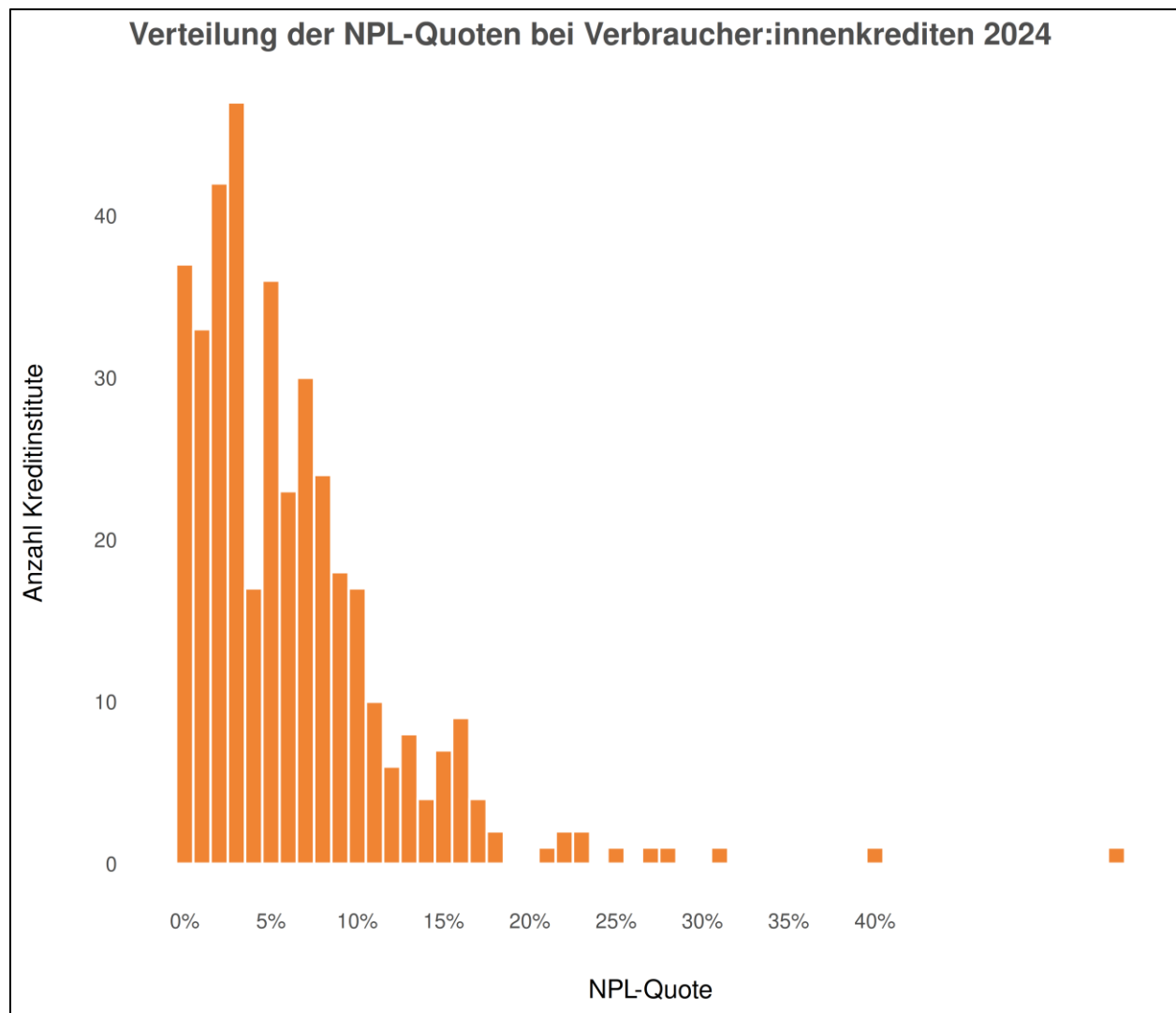


Abbildung 20

## 7 CROSS-BORDER TÄTIGKEIT ÖSTERREICHISCHER BANKEN

Neben den nationalen Aufsichtsbehörden (NCAs) kommt insbesondere der Europäischen Wertpapier- und Aufsichtsbehörde ESMA eine zentrale Rolle bei der Sicherstellung einer effektiven Beaufsichtigung grenzüberschreitender Tätigkeiten („Cross-Border Tätigkeiten“) zu. Eine wirksame Aufsicht durch die Heimat-NCAs ist entscheidend, um ein einheitliches Schutzniveau für Privatkund:innen zu gewährleisten – unabhängig vom Sitz des Kreditinstituts, welches diese Dienstleistungen erbringt.

Der Fokus liegt dabei insbesondere auf dem Schutz von Privatkund:innen, aber auch auf gekorene professionelle Kund:innen. Zur Identifikation und Bewertung spezifischer Risiken im Zusammenhang mit Cross-Border Tätigkeiten erfolgt neben der laufenden Aufsicht eine regelmäßige Datenerhebung seitens der ESMA. Diese dient der systemischen Analyse und trägt zur Weiterentwicklung der Aufsichtspraktiken auf europäischer Ebene bei.

Die Daten zu den Cross-Border Tätigkeiten österreichischer Banken lassen sich wie folgt darstellen:

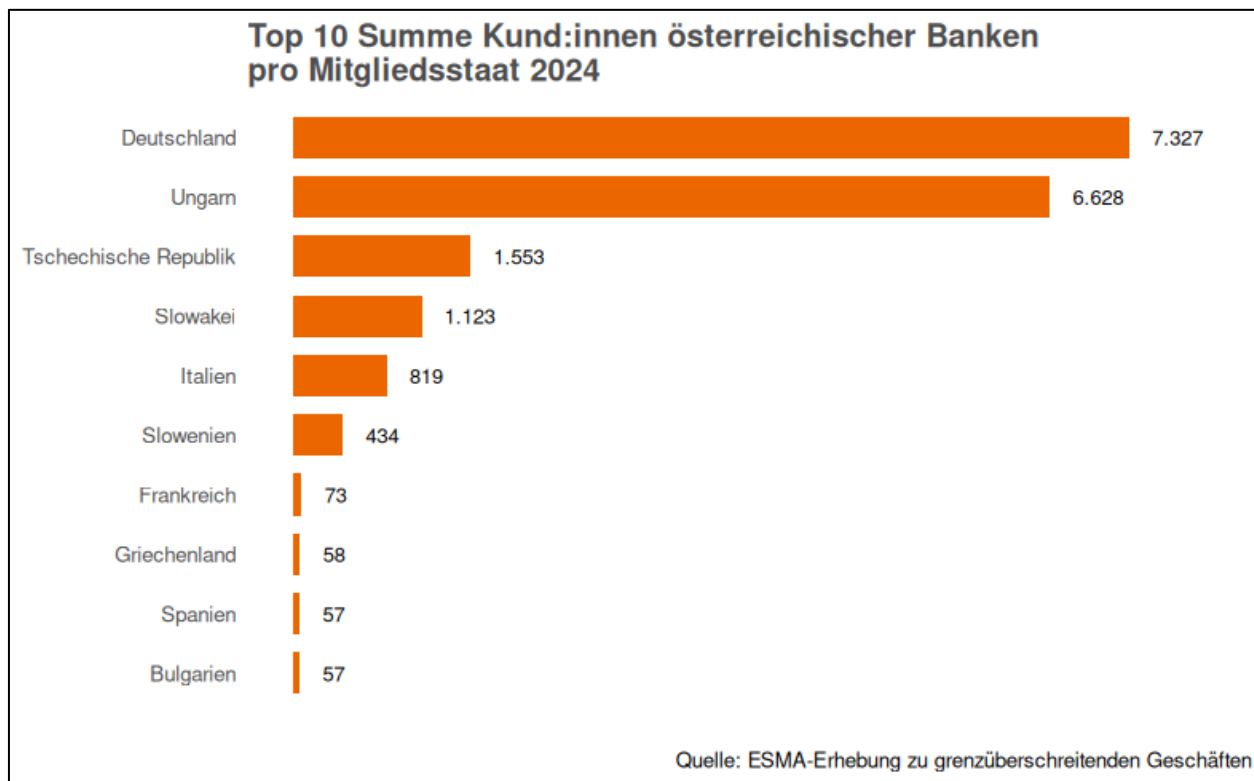


Abbildung 21

Auf Produktebene kann man erkennen, dass der Großteil der Wertpapiertransaktionen bei Cross-Border Tätigkeiten in Aktien, Anleihen und UCITS-Fonds erfolgt.

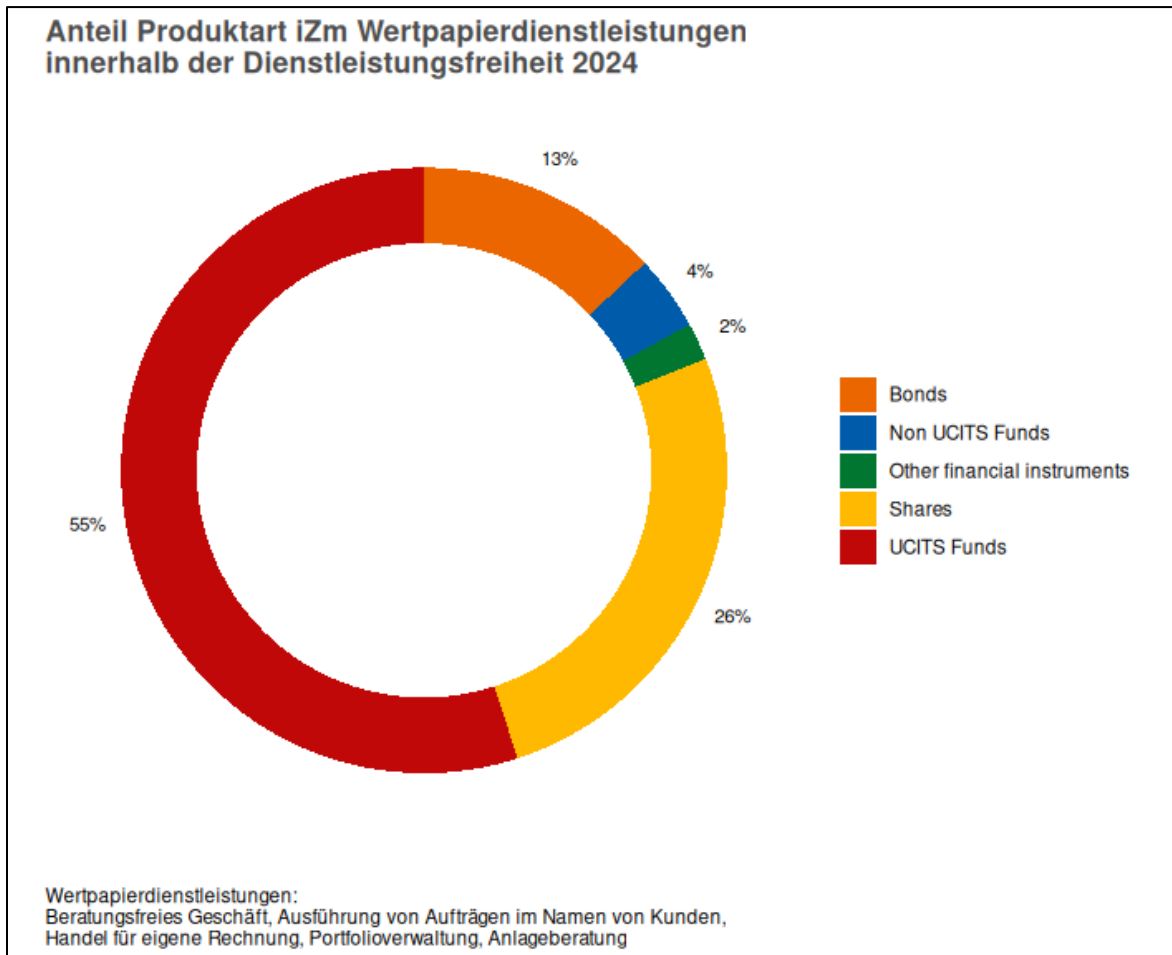


Abbildung 22

## 8 DIGITALISIERUNG UND NEUE MARKTENTWICKLUNGEN

Die fortschreitende Digitalisierung prägt den Finanzmarkt und führt zu stetigen Neuerungen, die insbesondere Banken und deren Produktvertrieb nachhaltig beeinflussen. Neben klassischen Vertriebswegen gewinnen digitale Kanäle und neue Formen der Kund:innenansprache zunehmend an Bedeutung. Durch den Einsatz von digitalen Vertriebsplattformen, Social Media, Chat Bots, etc. entstehen neue Möglichkeiten, Bankprodukte zu vermarkten und Kund:innen gezielt zu erreichen. Vor diesem Hintergrund rücken auch exemplarisch Entwicklungen in den Fokus, die das bestehende Produkt- und Vertriebsspektrum erweitern und verändern können: **der Vertrieb von Kryptowerten, der gezielte Einsatz von Finfluencern** zur Ansprache jüngerer Zielgruppen sowie die spielerische Gestaltung von Nutzerinteraktionen durch sogenannte „**Gamification**“-Elemente.

Mit der Verordnung (EU) 2023/1114 über Märkte für Kryptowerte („MiCAR“) wurde ein unionsweit einheitlicher Rechtsrahmen für die **Emission und den Vertrieb von Kryptowerten** geschaffen. Diese ist seit Ende Dezember 2024 in Kraft und verfolgt das Ziel, einen harmonisierten europäischen Regulierungsrahmen für das öffentliche Angebot, die Zulassung zum Handel und die Erbringung von Dienstleistungen im Zusammenhang mit Kryptowerten in der Europäischen Union zu schaffen. Damit sollen Innovationen gefördert und das Potenzial von Kryptowerten unter Wahrung der Finanzmarktstabilität und des Anlegerschutzes bestmöglich genutzt werden. **Am österreichischen Bankenmarkt** zeigt sich bislang eine eher abwartende Haltung. Nur wenige Kreditinstitute haben bislang entsprechende Produkte in ihr Angebot aufgenommen – oftmals im Rahmen von Kooperationen mit lizenzierten Kryptowertedienstleistern.

**Finfluencer** – Personen in den sozialen Medien mit Inhalten zu Finanzthemen – gewinnen zunehmend an Bedeutung als Informationsquelle für Finanzfragen. Sie vermitteln Finanzwissen in einem niederschweligen Format und prägen dadurch das Informations- und Entscheidungsverhalten potenzieller Anleger:innen maßgeblich. Laut aktuellen Erhebungen der FMA ist der gezielte Einsatz von Finfluencern im österreichischen Bankenmarkt bislang noch selten. Zum Stichtag 31.12.2024 gingen lediglich **drei Kreditinstitute** aktive Kooperationen mit Finfluencern ein, um insbesondere jüngere Zielgruppen anzusprechen.

**Gamification** bezeichnet die Integration spieltypischer Elemente in eigentlich nicht-spielerische Bereiche, wie beispielsweise den Finanzdienstleistungssektor. Ziel ist es, das Verhalten der Nutzer:innen auf positive Weise zu beeinflussen und die Kundenbindung nachhaltig zu stärken. Am österreichischen

Bankenmarkt ist laut aktuellen Erhebungen der FMA der Einsatz von Gamification-Elementen bisher **kaum verbreitet**.

## 9 BESCHWERDEN AN BANKEN

Beschwerden von Kund:innen stellen einen wichtigen Gradmesser für die Qualität der Produkte, Dienstleistungen und Abläufe von Kreditinstituten dar. Sie liefern wertvolle Hinweise auf wahrgenommene Schwachstellen und können auf strukturelle Defizite, etwa im Vertriebsprozess, aufmerksam machen. Die systematische Erfassung und Auswertung dieser Beschwerden ist ein zentraler Bestandteil eines effektiven Kontrollsystems. So lassen sich wiederkehrende Problemfelder frühzeitig erkennen und gezielte Maßnahmen zur kontinuierlichen Verbesserung der Service- und Produktqualität ableiten. Im Bankenvertriebsbericht 2025 werden erstmals umfassend quantitative Daten zum Beschwerdeaufkommen bei österreichischen Kreditinstituten präsentiert.

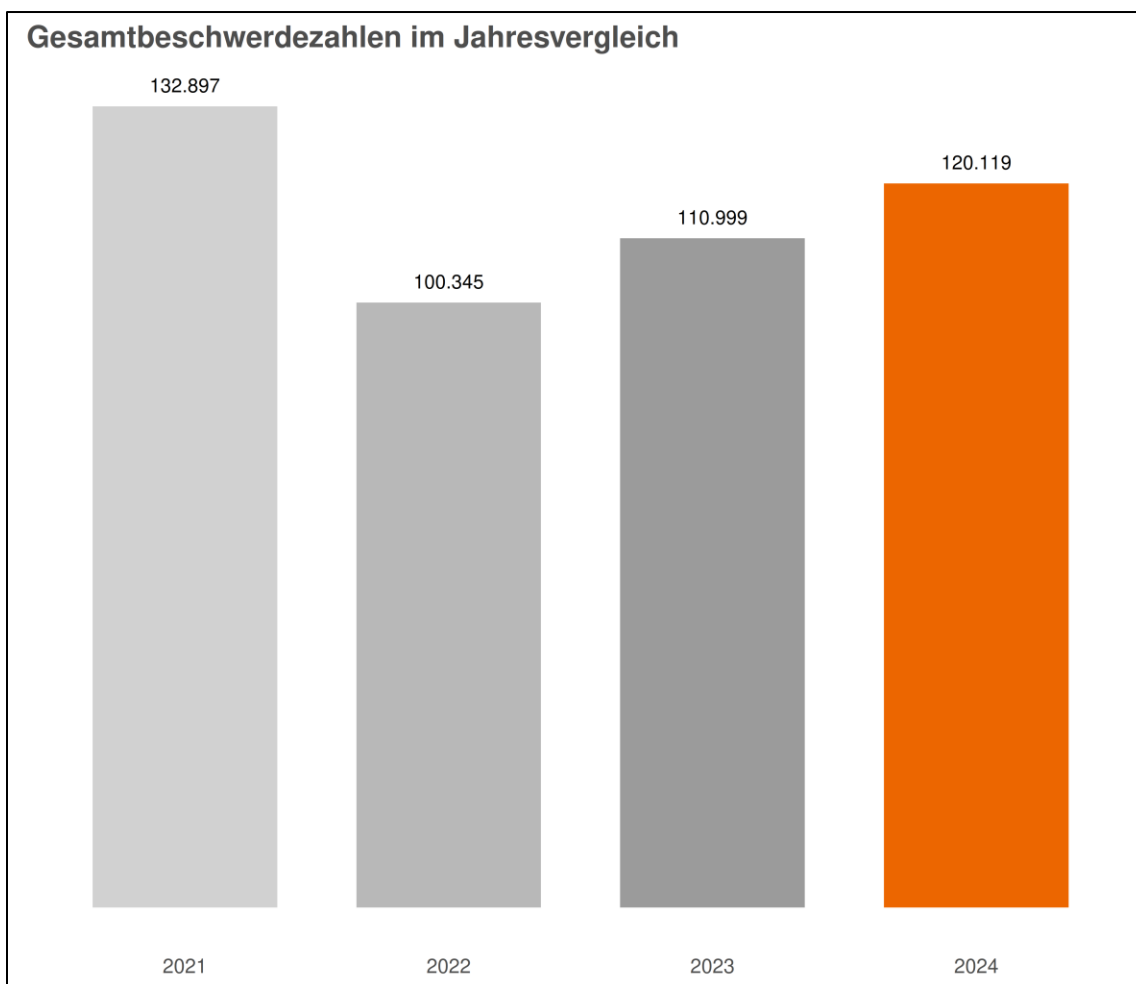


Abbildung 23

Im Jahresvergleich ist bei den Gesamtbeschwerdezahlen ein kontinuierlicher Anstieg zu beobachten: Während im Jahr 2022 insgesamt 100.345 Beschwerden registriert wurden, stieg diese Zahl bis 2024 auf 120.119 Beschwerden an. Der markante Rückgang der Beschwerdezahlen von 2021 auf 2022 lässt sich auf eine Änderung im Meldewesen hinsichtlich der Erfassung der Beschwerdekategorien zurückführen.

Setzt man die Gesamtzahl der Beschwerden in Relation zu den einzelnen Beschwerdekategorien, wird deutlich, dass im Bereich Zahlungsverkehr und Finanzierung ein besonders hoher Anteil an Beschwerden vorliegt. Im Jahr 2024 entfielen nahezu zwei Drittel aller Beschwerden auf diese beiden Kategorien. Auffällig ist dabei, dass insbesondere die Beschwerden im Bereich Finanzierung im Vergleich zum Vorjahr deutlich zugenommen haben.

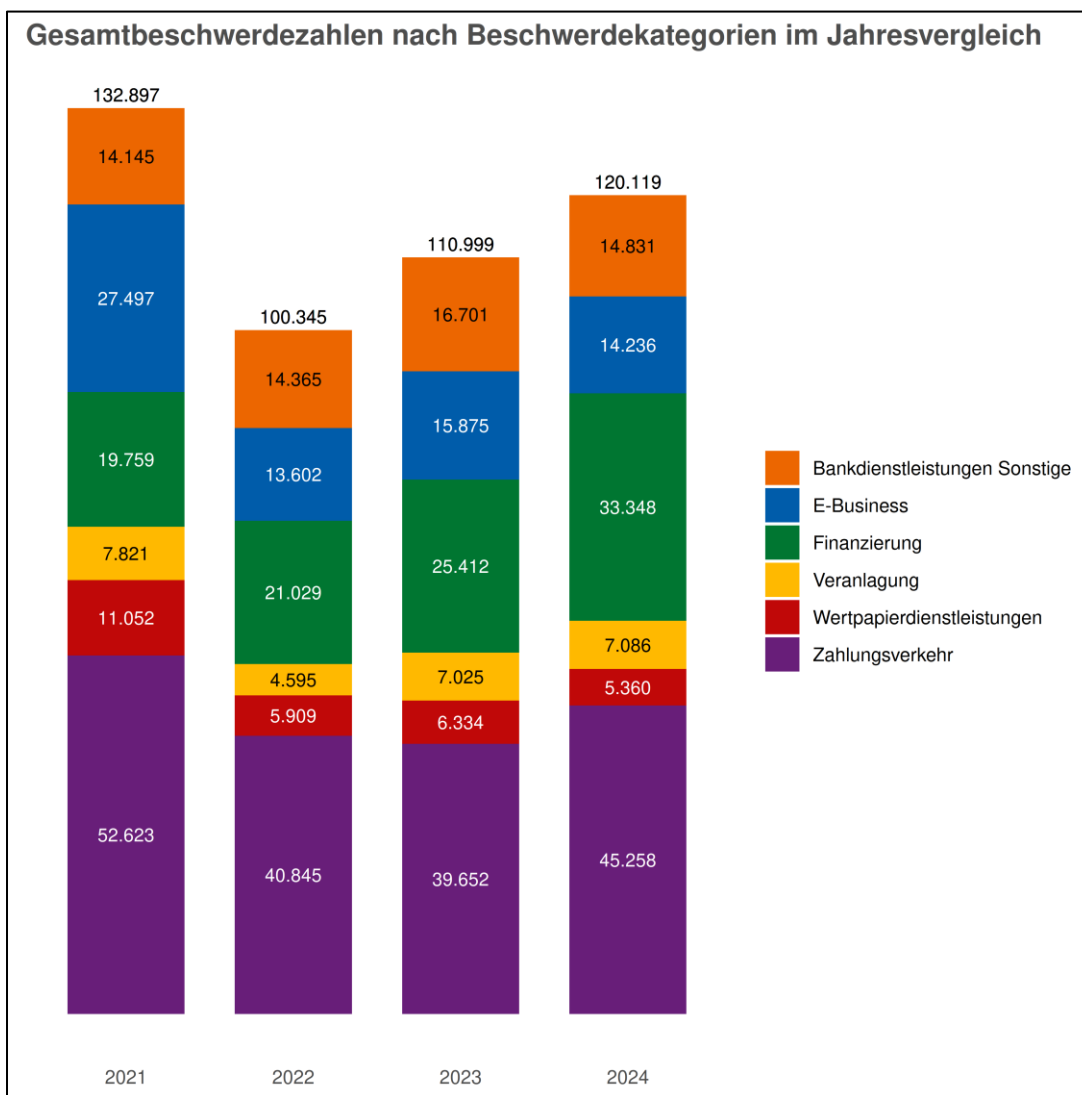


Abbildung 24

## 10 VERBRAUCHERZAHLUNGSKONTEN UND KONTENWECHSEL

Gemäß § 1 Abs 1 Z 4, Anlage 1d VERA-V iVm § 29 Abs 7 und 8 Verbraucherzahlungskontengesetz (VZKG) haben CRR Kreditinstitute halbjährlich folgende Zahlen der FMA zu melden:

- Vorgenommene Zahlungskontowechsel gemäß VZKG
- Abgelehnte Anträge auf Zahlungskontowechsel gemäß VZKG
- Eröffnete Zahlungskonten mit grundlegenden Funktionen („Basiskonten“) gemäß VZKG
- Abgelehnte Anträge auf Eröffnung eines Zahlungskontos mit grundlegenden Funktionen gemäß VZKG

Im Bereich der **Eröffnung von Basiskonten gemäß VZKG** ist im Vergleich zum Vorjahr erneut ein Rückgang zu verzeichnen (2021: 4.809, 2022: 11.263, 2023: 7.028, 2024: 5.364). Trotz dieses Rückgangs liegt die Anzahl der neu eröffneten Basiskonten weiterhin über dem Durchschnitt der vergangenen Jahre und unterstreicht damit die kontinuierliche Bedeutung dieses Angebots für Verbraucherinnen und Verbraucher.

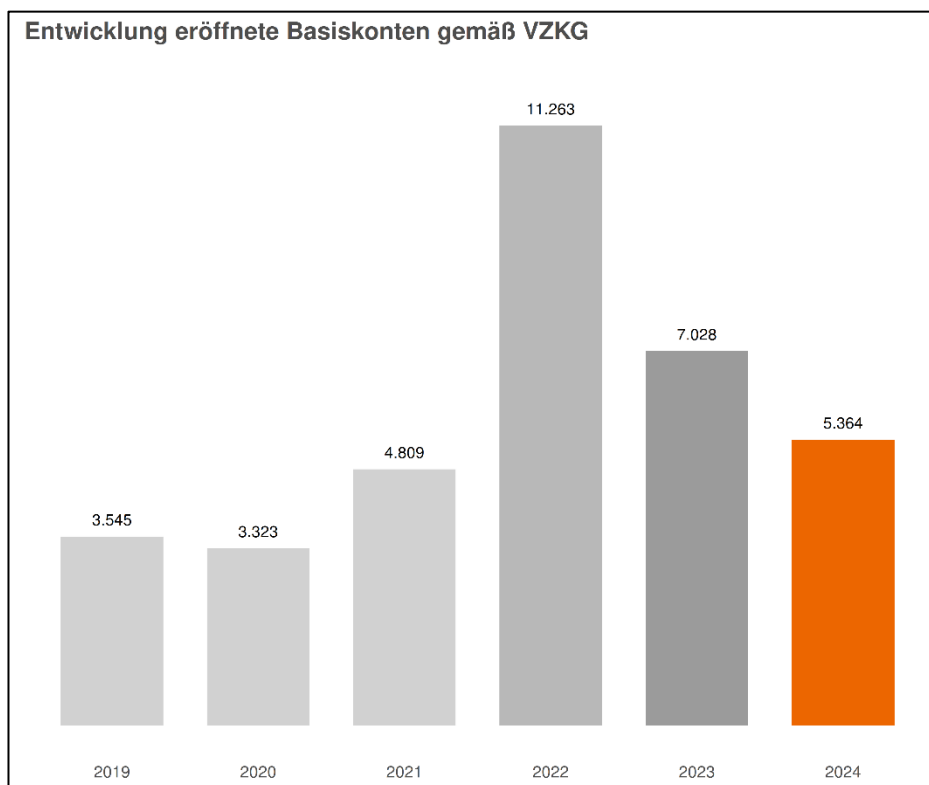


Abbildung 25

## Abgelehnte Anträge auf Eröffnung eines Basiskontos gemäß VZKG

Die Eröffnung eines Basiskontos kann nur unter bestimmten gesetzlich geregelten Bedingungen abgelehnt werden. Diese sind in § 24 VZKG festgelegt:

1. Der Verbraucher bereits ein Zahlungskonto bei einem in Österreich ansässigen Kreditinstitut besitzt, das ihm die grundlegenden Dienste gemäß § 25 Abs. 1 VZKG bietet.  
*Ausnahme:* Wenn der Verbraucher erklärt, dass dieses Konto gekündigt wurde oder wird.
2. Ein Strafverfahren wegen einer vorsätzlichen Straftat zum Nachteil des Kreditinstituts oder eines seiner Mitarbeiter anhängig ist, oder der Verbraucher wegen einer solchen Tat verurteilt wurde und die Verurteilung noch nicht getilgt ist.

Zudem können Aspekte der Geldwäsche- und Terrorismusfinanzierungsprävention einen Grund bei der Ablehnung eines Basiskontos spielen. Dazu hat die EBA im Jahr 2023 Leitlinien herausgegeben um die Gefahr von De-Risking<sup>8</sup> entgegenzuwirken (sh EBA/GL/2023/04 Leitlinien zu Strategien und Kontrollen für die wirksame Steuerung von Risiken für Geldwäsche und Terrorismusfinanzierung (GW/TF) bei der Bereitstellung eines Zugangs zu Finanzdienstleistungen).

In den vergangenen beiden Jahren lag die Zahl der abgelehnten Anträge auf ein Basiskonto konstant bei jeweils 34 Fällen. Seit Beginn der Erhebung ist ein deutlicher Rückgang zu beobachten: Nach einem pandemiebedingten Höchststand von 217 Ablehnungen im Jahr 2021 gehen die Zahlen kontinuierlich zurück.

## Vorgenommene Zahlungskontowechsel gemäß VZKG

Die Zahl der Zahlungskontowechsel, welche von den aufnehmenden Banken gemeldet werden, war in den letzten zwei Jahren konstant bei rund **87.000** (2023: 87.024, 2024: 87.401).

---

<sup>8</sup> „De-Risking“ bezeichnet die Praxis von Finanzinstituten, Geschäftsbeziehungen mit bestimmten Kundengruppen oder Sektoren zu beenden oder gar nicht erst einzugehen, weil sie als zu risikobehaftet im Hinblick auf Geldwäsche- oder Terrorismusfinanzierung gelten.

## Abgelehnte Anträge auf Zahlungskontowechsel gemäß VZKG

Ein Zahlungskontowechsel gemäß dem Verbraucherzahlungskontogesetz (VZKG) kann nur aus bestimmten Gründen abgelehnt werden. Die Ablehnungsgründe sind gesetzlich geregelt, um sicherzustellen, dass Verbraucher grundsätzlich einen einfachen Kontowechsel durchführen können. Folgende Gründe einer Ablehnung sind möglich:

- Das Zahlungskonto ist kein Zahlungskonto im Sinne des VZKG – z. B. ein reines Sparkonto oder ein Wertpapierdepot.
- Das Zahlungskonto ist nicht auf den Namen des Verbrauchers geführt – etwa bei einem Firmenkonto oder einem Konto, das auf eine andere Person läuft.
- Der Antrag auf Kontowechsel ist unvollständig oder fehlerhaft – z. B. fehlen notwendige Angaben oder Unterlagen.
- Es liegt ein Verdacht auf betrügerisches Verhalten oder Missbrauch vor – etwa bei Identitätsdiebstahl oder Geldwäscheverdacht.
- Technische oder organisatorische Gründe, die den Wechsel unmöglich machen – z. B. wenn das empfangende Institut nicht in der Lage ist, die Daten zu verarbeiten.
- Das empfangende Institut bietet keinen Kontowechselservice gemäß VZKG an – dies kann bei ausländischen Banken oder bestimmten Spezialinstituten der Fall sein.

### Unzulässige Ablehnungsgründe:

- Die Bank darf den Wechsel nicht ablehnen, weil die/der Kund:in z. B. Schulden hat oder das alte Konto überzogen ist.
- Auch eine Ablehnung aus „Bequemlichkeit“ oder wegen interner Richtlinien ist nicht zulässig, wenn die gesetzlichen Voraussetzungen erfüllt sind.

Die Anzahl der abgelehnten Zahlungskontowechsel bewegt sich seit Beginn der Erfassung im Jahr 2017 im zweistelligen Bereich. Im Jahr 2024 ist jedoch ein deutlicher Anstieg zu verzeichnen: Während im Jahr 2023 noch 46 Ablehnungen gemeldet wurden, stieg die Zahl im Jahr 2024 auf 75 Ablehnungen an.

## 11 BETRUGSENTWICKLUNG IM ZAHLUNGSVERKEHR

Phishing-Angriffe und Betrugsversuche gehören zu den größten Bedrohungen für die Sicherheit des österreichischen Zahlungsverkehrs. Die Methoden werden dabei auch technologisch immer ausgefeilter und stellen die Institute vor neue Herausforderungen. Die Zahl der gemeldeten Vorfälle steigt in den letzten Jahren kontinuierlich an. Dabei geraten diese Vorfälle auch in den medialen Fokus. **Erstmals** werden im Rahmen des Bankenvertriebsberichtes 2025 **quantitative Daten** zu Phishing-Vorfällen und Betrugsversuchen im Zusammenhang mit dem Zahlungsverkehr dargestellt.

### 11.1 ENTWICKLUNG DER ANZAHL DER BETRÜGERISCHEN TRANSAKTIONEN JE ZAHLUNGSART

Die Anzahl betrügerischer Transaktionen im Zahlungsverkehr zeigt seit 2022 einen klaren Aufwärtstrend. Dabei ist zu berücksichtigen, dass auch das gesamte Transaktionsvolumen im Zahlungsverkehr gestiegen ist. Dennoch ist der Anteil betrügerischer Vorgänge im Jahr 2024 weiter gewachsen. Ein Vergleich mit den Zahlen aus dem Europäischen Wirtschaftsraum (EWR) verdeutlicht, dass die Entwicklung in Österreich dem europäischen Trend weitgehend entspricht. Betrachtet man die Verteilung auf die verschiedenen Zahlungsarten, so sind insbesondere Kartenzahlungen – sowohl auf Seiten der kartenausgebenden Banken (Issuer<sup>9</sup>) als auch der kartenzahlungsabwickelnden Institute (Acquirer<sup>10</sup>) – am stärksten von betrügerischen Aktivitäten betroffen. Überweisungen folgten an dritter Stelle. Auffällig ist vor allem der deutliche Anstieg betrügerischer Vorgänge bei Kartenzahlungen Acquirer im Jahr 2024.

---

<sup>9</sup> „Issuer“ Transaktionen: bei denen das Kreditinstitut des Karteninhabers (also die ausgebende Bank, auch „Issuer“ genannt) eine Zahlung mit einer Debit- oder Kreditkarte autorisiert und abwickelt. Der Issuer ist also die Bank, die dem **Kunden** die Karte ausstellt und das dazugehörige Konto führt.

<sup>10</sup> „Acquirer“ ist die Bank oder das Zahlungsinstitut, das für den **Händler** tätig ist und Kartenzahlungen entgegennimmt. Bei einer „Kartenzahlung Acquirer“ handelt es sich um Transaktionen, bei denen die Bank des Händlers die Zahlung verarbeitet und dafür sorgt, dass das Geld beim Händler ankommt.

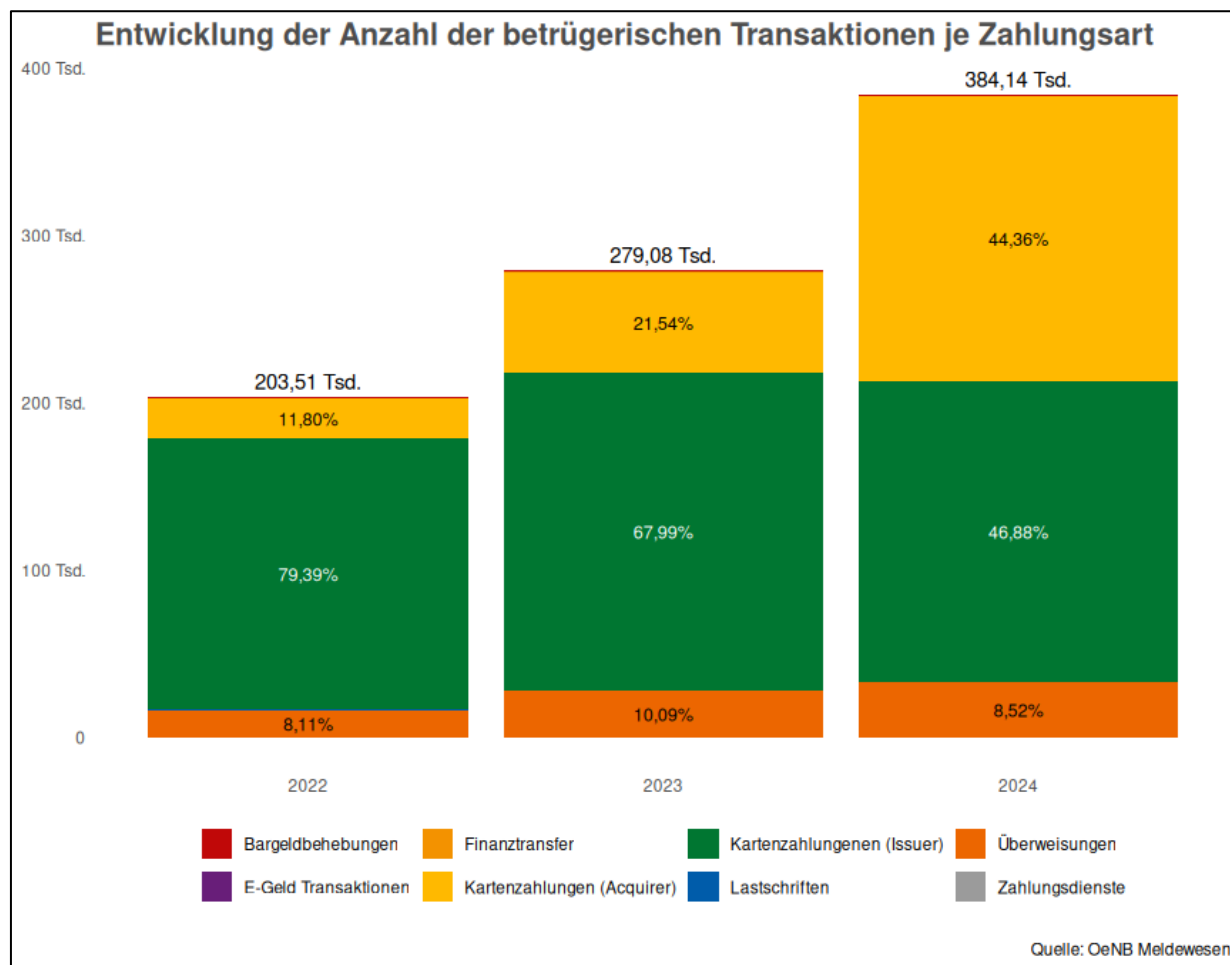


Abbildung 26

Die Entwicklung der betrügerischen Transaktionen gemessen an dem **Volumen** in EUR zeigt seit 2022 grundsätzlich eine **steigende** Tendenz, wobei 2024 ein leichter Rückgang zu verzeichnen ist. Anzumerken ist jedoch, dass dies die Entwicklung des Gesamtvolumens widerspiegelt. Anteilig ist der Betrug im Jahr 2024 leicht gestiegen. Anteilsmäßig zeigt sich gemessen am Volumen eine etwas anderes Bild als bei der Transaktionsanzahl, hier weisen Überweisungen einen klar höheren Anteil am Betrug als Kartenzahlungen auf. Dies lässt darauf schließen, dass **Kartenzahlungen meist geringere Beträge umfassen als Überweisungen.**

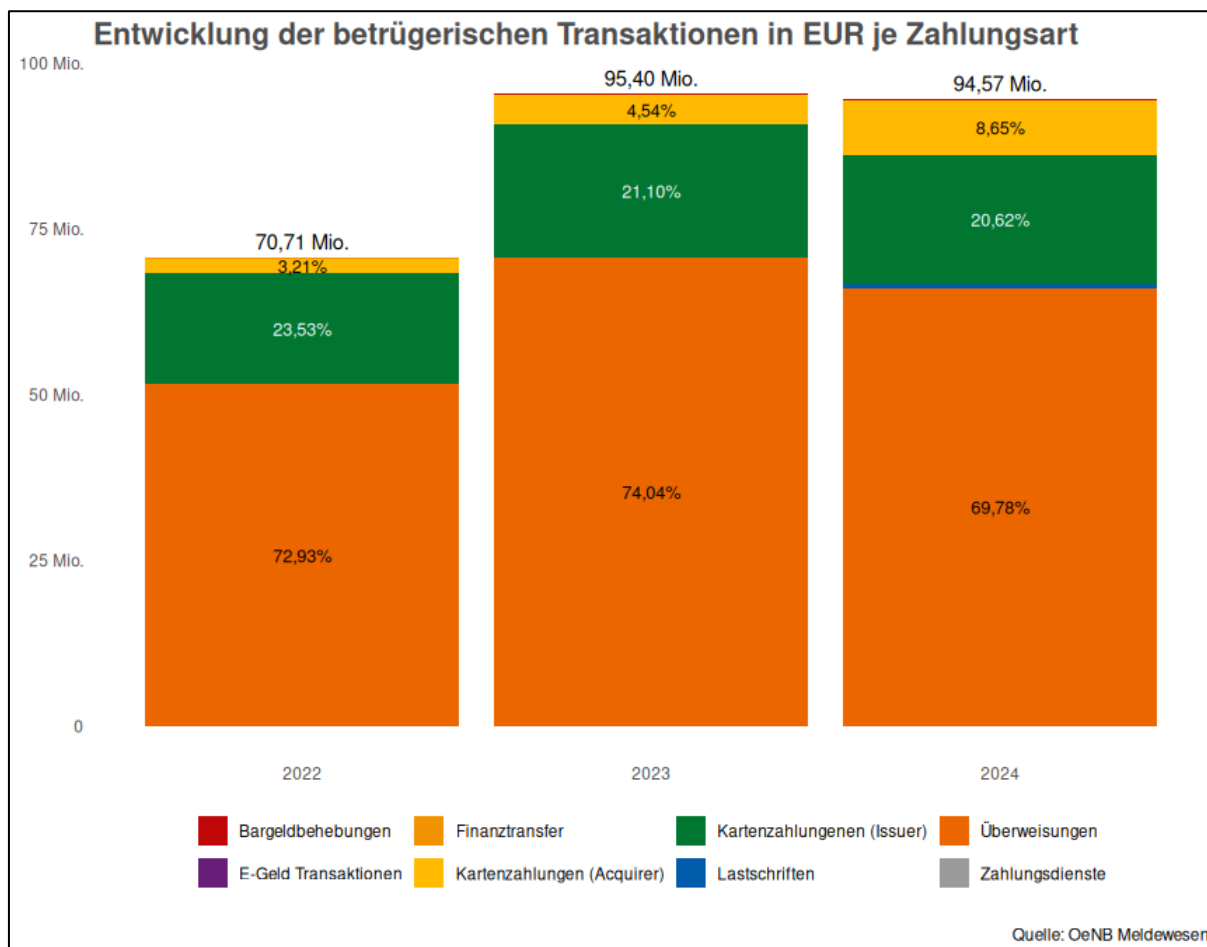


Abbildung 27

## 11.2 ZAHLUNGSVERKEHR UND BETRUG IM DETAIL

Die folgenden Grafiken bieten einen detaillierten Überblick über den Zahlungsverkehr und die Entwicklung von Betrugsfällen bei den wichtigsten Zahlungsarten. Im Fokus stehen dabei Überweisungen, Kartenzahlungen von ausgebenden Banken (Issuer), Kartenzahlungen von zahlungsabwickelnden Instituten (Acquirer) sowie Lastschriften.

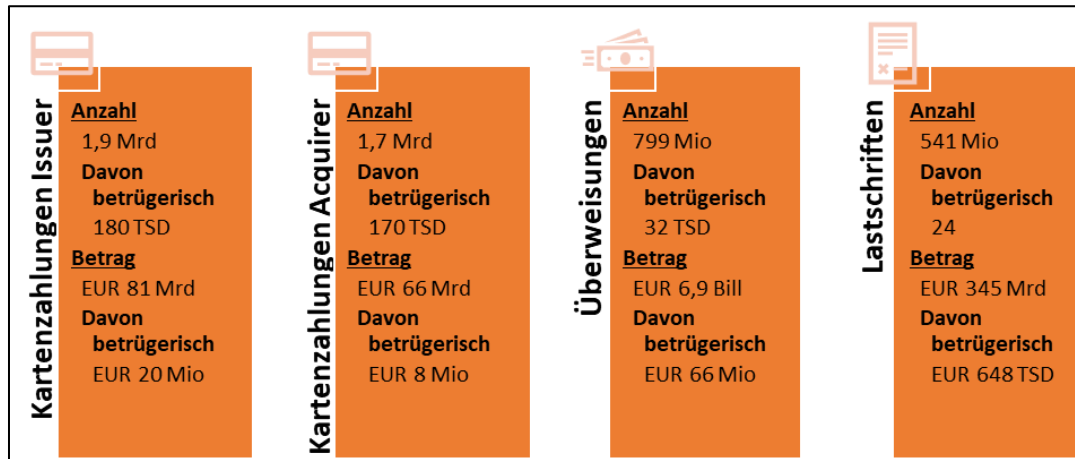


Abbildung 28

Die Anzahl der Transaktionen im Zahlungsverkehr ist bei sämtlichen Zahlungsarten gestiegen. Betrachtet man die einzelnen Zahlungsarten, so zeigt sich, dass Kartenzahlungen auf Seiten der kartenausgebenden Banken (Issuer) am häufigsten genutzt werden.

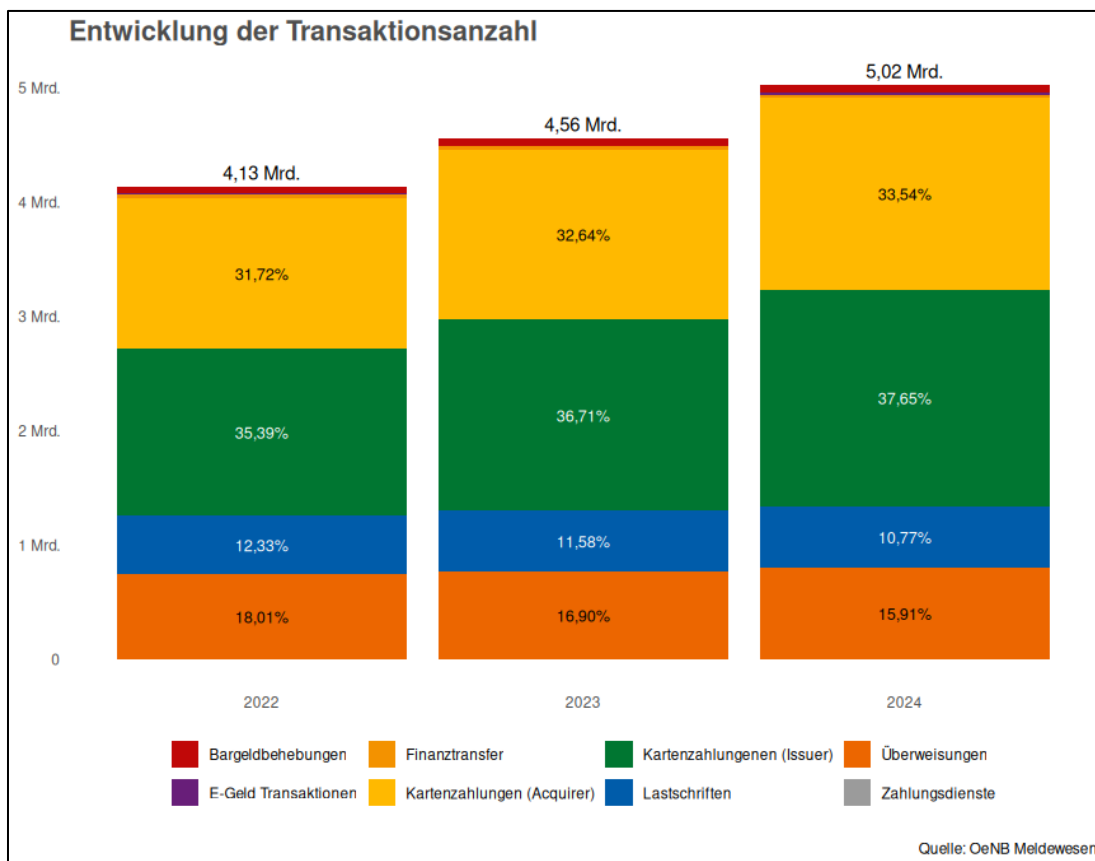


Abbildung 29