

INTEGRIERTER
BANKENVERTRIEBSBERICHT
2026

INHALTSVERZEICHNIS

Inhaltsverzeichnis.....	2
1 Einleitung	3
2 Zusammenfassung der wesentlichen Erkenntnisse.....	6
2.1 Deutlicher Anstieg der Kund:innenbasis.....	6
2.2 Online-Banken Treiben Marktwachstum.....	6
2.3 Steigende Kreditvolumen unterstreichen Wichtigkeit der neuen Aufsichtskompetenz	7
2.4 Betrug im Zahlungsverkehr steigt gemessen am Volumen	7
2.5 NEU: Betrug im Zahlungsverkehr - Betrugsgründe	8
3 Österreichische Bankenlandschaft.....	9
3.1 Überblick Conduct-relevanter Banken	10
3.2 Vertriebstätigkeit der Conduct-relevanten Banken	11
3.3 Kund:innenanzahl.....	13
4 Banken als wichtige Drehscheibe beim Vertrieb von Finanzprodukten.....	17
4.1 78% der österreichischen Anbieter von Wertpapierdienstleistungen sind Banken	17
4.2 Das Wertpapiergeschäft ist ein wichtiges Geschäftsfeld für Banken.....	19
4.3 Privatkund:innen spielen für Banken bei Wertpapierdienstleistungen eine dominante Rolle	21
4.4 Nachhaltigkeit im Wertpapiergeschäft lässt nicht nach	23
5 Der Vertrieb von Versicherungsanlageprodukten gehört zum Geschäftsmodell der meisten österreichischen Banken.....	24
6 Kreditvergabe	27
6.1 Hypothekar- und Immobilienkredite	27
6.2 Verbraucher:innenkreditverträge	31
7 Cross-Border Tätigkeit österreichischer Banken.....	34
8 Beschwerden	36
9 Verbraucherzahlungskonten und Kontenwechsel.....	39
10 Betrugsentwicklung im Zahlungsverkehr.....	42
10.1 Entwicklung der Anzahl der betrügerischen Transaktionen je Zahlungsart.....	42
10.2 Zahlungsverkehr und Betrug 2025 im Detail	44
10.2.1 Betrugsgründe im Zeitverlauf	49

1 EINLEITUNG

Ein moderner und entwickelter Finanzmarkt bietet den Verbraucher:innen eine breite Auswahl an Produkten, die verschiedenste finanzielle Bedürfnisse abdecken – von klassischen Bankprodukten wie Spar- und Girokonten über Anlage- und Versicherungsprodukte bis hin zur privaten Altersvorsorge. Seit der globalen Finanzkrise 2008 wurden 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 neuen Regelungen orientieren sich maßgeblich an den langjährig etablierten Standards für den Wertpapiervertrieb aus der Europäischen Finanzmarktrichtlinie (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. Um Kund:innen tatsächlich ein einheitliches Schutzniveau über alle Kategorien hinweg zu bieten, 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 die 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 prudentielle 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 der österreichischen 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 2025. 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 2026 (Datenstand: 31.12.2025) erscheint bereits zum sechsten Mal in Folge.

2 ZUSAMMENFASSUNG DER WESENTLICHEN ERKENNTNISSE

2.1 DEUTLICHER ANSTIEG DER KUND:INNENBASIS

Im Jahr 2025 stieg die Kund:innenbasis der österreichischen Kreditinstitute deutlich auf rund **22,9 Millionen Privatkund:innen** und lag damit um **16 % über dem Vorjahreswert** von 19,8 Millionen. Damit wurde der rückläufige bzw. stagnierende Trend der vergangenen Jahre durchbrochen. Auf Sektorebene entfiel der Großteil der Kund:innen weiterhin auf die **Aktienbanken, Raiffeisenbanken, Sparkassen und Bausparkassen**, die gemeinsam rund **20 Millionen Kund:innen** betreuten. Der Anstieg wurde dabei insbesondere durch die Aktienbanken (+2,7 Mio. Kund:innen) und die Raiffeisenbanken (+940.000 Kund:innen) getrieben.

2.2 ONLINE-BANKEN TREIBEN MARKTWACHSTUM

Der österreichische Wertpapiermarkt verzeichnete im Jahr 2025 ein dynamisches Wachstum: Die Anzahl der bei österreichischen Kreditinstituten geführten Wertpapierdepots stieg um **14% auf 2,87 Millionen**, wobei rund **99 % der Depots auf Privatkund:innen** entfielen. Treiber dieser Entwicklung sind insbesondere **digitale und onlinebasierte Geschäftsmodelle, insbesondere von EWR-Zweigniederlassung in Österreich**. Die Markteintritte und das starke Wachstum dieser Anbieter verdeutlichen den anhaltenden Trend hin zu digitalen Wertpapierplattformen.

Auch die Marktstruktur spiegelt diese Entwicklung wider: Die fünf größten Institute verwalten gemeinsam rund **1,2 Millionen Depots** beziehungsweise **43% aller Privatkund:innendepots**. Kennzeichnend für diese Institute ist ihre starke Ausrichtung auf digitale Vertriebskanäle, was den zunehmenden Einfluss digitaler Anbieter auf den österreichischen Wertpapiermarkt unterstreicht. Gleichzeitig gewinnen **Finfluencer und Social-Media-Plattformen** als Marketing- und Informationskanäle, insbesondere für junge Anleger:innen, zunehmend an Bedeutung.

Auf Sektorebene entfällt jeweils rund ein Viertel aller Privatkund:innendepots auf den **Aktienbanken-** und den **Raiffeisensektor**, während die Sparkassen rund **22 %** der Depots verwalten. Insgesamt ist eine prozentuale Verschiebung der Verteilung der Privatkund:innendepots zugunsten von Zweigstellen im Inland sichtbar.

2.3 STEIGENDE KREDITVOLUMEN UNTERSTREICHEN WICHTIGKEIT DER NEUEN AUFSICHTSKOMPETENZ

Das aushaftende Volumen von **Verbraucherkrediten** stieg im Jahr 2025 auf **22,5 Mrd. Euro** und lag damit um **6,8 % über dem Vorjahreswert** von 21,1 Mrd. Euro. Nach dem bereits im Jahr 2023 eingesetzten Wachstumstrend setzt sich damit die Ausweitung des Konsumkreditmarktes fort. Die steigenden Kreditvolumen erhöhen die Relevanz eines wirksamen Verbraucherschutzes und unterstreichen die Bedeutung der erweiterten Aufsichtsbefugnisse der FMA in diesem Bereich. Mit **November 2026** übernimmt die FMA die Zuständigkeit für **Vor-Ort-Prüfungen der Wohlverhaltensanforderungen** bei der Vergabe von Konsum- und Hypothekarkrediten. Dadurch werden die Aufsichtsmöglichkeiten im Bereich des kollektiven Verbraucherschutzes deutlich erweitert. Vor diesem Hintergrund sind für **2027 verstärkte Prüfmaßnahmen** vorgesehen. Insgesamt verdeutlicht die Entwicklung, dass die wachsende Bedeutung des Verbraucher kreditgeschäfts eine stärkere aufsichtsrechtliche Begleitung erfordert. Die neuen Prüfbefugnisse der FMA schaffen somit die Grundlage, um Wohlverhaltensstandards künftig noch gezielter zu überprüfen und den Schutz von Verbraucher:innen im Kreditgeschäft nachhaltig zu stärken.

2.4 BETRUG IM ZAHLUNGSVERKEHR STEIGT GEMESSEN AM VOLUMEN

Die Entwicklung des Zahlungsverkehrsbetrugs im Jahr 2025 zeigt eine zunehmende Entkopplung von Betrugshäufigkeit und Schadenshöhe. Während die Anzahl betrügerischer Transaktionen im Verhältnis zur gesamten Transaktionsanzahl zurückging, erhöhte sich das Betrugsvolumen in Euro. Dadurch stieg auch der Anteil des betrügerischen Volumens am gesamten Transaktionsvolumen an.

Der **Anstieg** des Betrugsvolumens konzentrierte sich insbesondere auf das **zweite Halbjahr 2025** und war nahezu ausschließlich auf **elektronische Überweisungen** zurückzuführen, die rund 97 % des gesamten Betrugsvolumens ausmachten. Auffällig ist, dass etwa 98 % dieser betrügerischen Überweisungen **unter Einsatz einer starken Kundenauthentifizierung (Strong Customer Authentication – SCA) über Fernzugriffskanäle** autorisiert wurden.

Die Analyse nach Zahlungsarten verdeutlicht, dass Überweisungen zwar nicht die höchste Anzahl an Betrugsfällen aufweisen, die damit verbundenen Einzelbeträge jedoch deutlich höher ausfallen als bei anderen Zahlungsinstrumenten. Kartenzahlungen sind zwar häufiger von Betrug betroffen, verursachen jedoch im Durchschnitt geringere finanzielle Schäden. Auffällig ist zudem, dass der überwiegende Teil der betrügerischen Überweisungen unter Verwendung einer **starken Kundenauthentifizierung (SCA)** durchgeführt wurde. Dies verdeutlicht, dass hohe Sicherheitsstandards bei der Authentifizierung allein

nicht ausreichen, um finanzielle Schäden wirksam zu verhindern, wenn Betrugsfälle auf einer Autorisierung durch die Kund:innen selbst beruhen.

2.5 NEU: BETRUG IM ZAHLUNGSVERKEHR - BETRUGSGRÜNDE

Die erstmalige Auswertung der Betrugsgründe ermöglicht einen vertieften Einblick in die Ursachen von Betrugsfällen im Zahlungsverkehr. Bei Überweisungen werden grundsätzlich drei wesentliche Betrugsarten unterschieden: die **Kontoübernahme durch unbefugten Zugriff auf Zahlungsdaten**, die **Erteilung oder Veränderung eines Zahlungsauftrags durch Betrüger:innen** sowie die **Manipulation des Zahlers durch Social Engineering**.

Während die Verteilung der Betrugsarten insgesamt noch relativ ausgewogen erscheint, zeigt sich derzeit ein Trend: Der Anteil jener Betrugsfälle, bei denen Kund:innen durch Täuschung oder psychologische Einflussnahme selbst zur Freigabe einer Zahlung veranlasst werden, nimmt kontinuierlich zu. Der Anstieg des Betrugsvolumens im zweiten Halbjahr 2025 war maßgeblich auf diese Betrugsform zurückzuführen.

Rückmeldungen der Institute deuten darauf hin, dass insbesondere **Investmentbetrug** sowie andere Formen von **Social-Engineering-Angriffen** für diese Entwicklung verantwortlich waren. Die Ergebnisse zeigen, dass sich die Betrugsmuster zunehmend von klassischen Angriffen auf technische Zugangsdaten hin zur gezielten Manipulation von Verbraucher:innen verlagern.

Die Analyse unterstreicht damit einen grundlegenden Wandel der Risikolandschaft im Zahlungsverkehr: **Menschliche Manipulation entwickelt sich zunehmend zum zentralen Betrugsrisiko bei Überweisungen und gewinnt gegenüber traditionellen Cyberangriffen an Bedeutung**. Neben technischen Sicherheitsmaßnahmen gewinnen daher Aufklärung, Sensibilisierung und Prävention zunehmend an Bedeutung, um Verbraucher:innen wirksam vor neuen Betrugsmethoden zu schützen.

3 ÖSTERREICHISCHE BANKENLANDSCHAFT

Überblick für das Geschäftsjahr 2025



445

Konzessionierte
Kreditinstitute¹



3.251

Filialen²



22,94 Mio.

Kund:innen werden von österr.
Kreditinstituten betreut³



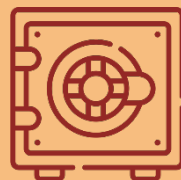
140.359

Beschwerden an Kreditinstitute⁴



364

Kreditinstitute mit
Wertpapiervertrieb⁵



2,87 Mio.

Privatkund:innendepots⁶



349

Kreditinstitute mit
Versicherungsanlageprodukten⁷



995,52

Mio.

Über Banken vertriebenes
Prämienvolumen von
Versicherungsanlageprodukten⁸



22,52 Mrd.

Aushaftendes Volumen an
Verbraucher:innenkrediten⁹

1.542,92

Mrd.

Gesamtbilanzsumme der
Conduct-relevanten Banken¹⁰

¹ Quelle: FMA Jahresbericht 2025, Kreditinstitute inkl. Zweigniederlassungen.

² Quelle: OeNB Bankstellenverzeichnis, ohne Hauptanstalten.

³ Quelle: Risikoklassifizierungstool Abt. I/6 GJ 2025.

⁴ Quelle: VERA-V.

⁵ Quelle: Risikoklassifizierungstool Abt. I/6 GJ 2025.

⁶ Quelle: Risikoklassifizierungstool Abt. I/6 GJ 2025.

⁷ Quelle: Risikoklassifizierungstool Abt. I/6 GJ 2025.

⁸ Quelle: Risikoklassifizierungstool Abt. I/6 GJ 2025.

⁹ Quelle: Risikoklassifizierungstool Abt. I/6 GJ 2025.

¹⁰ Quelle: FMA Jahresbericht 2025.

3.1 ÜBERBLICK CONDUCT-RELEVANTER BANKEN

Von den insgesamt 445 in Österreich zum Stichtag 31.12.2025 konzessionierten Banken werden **417 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.

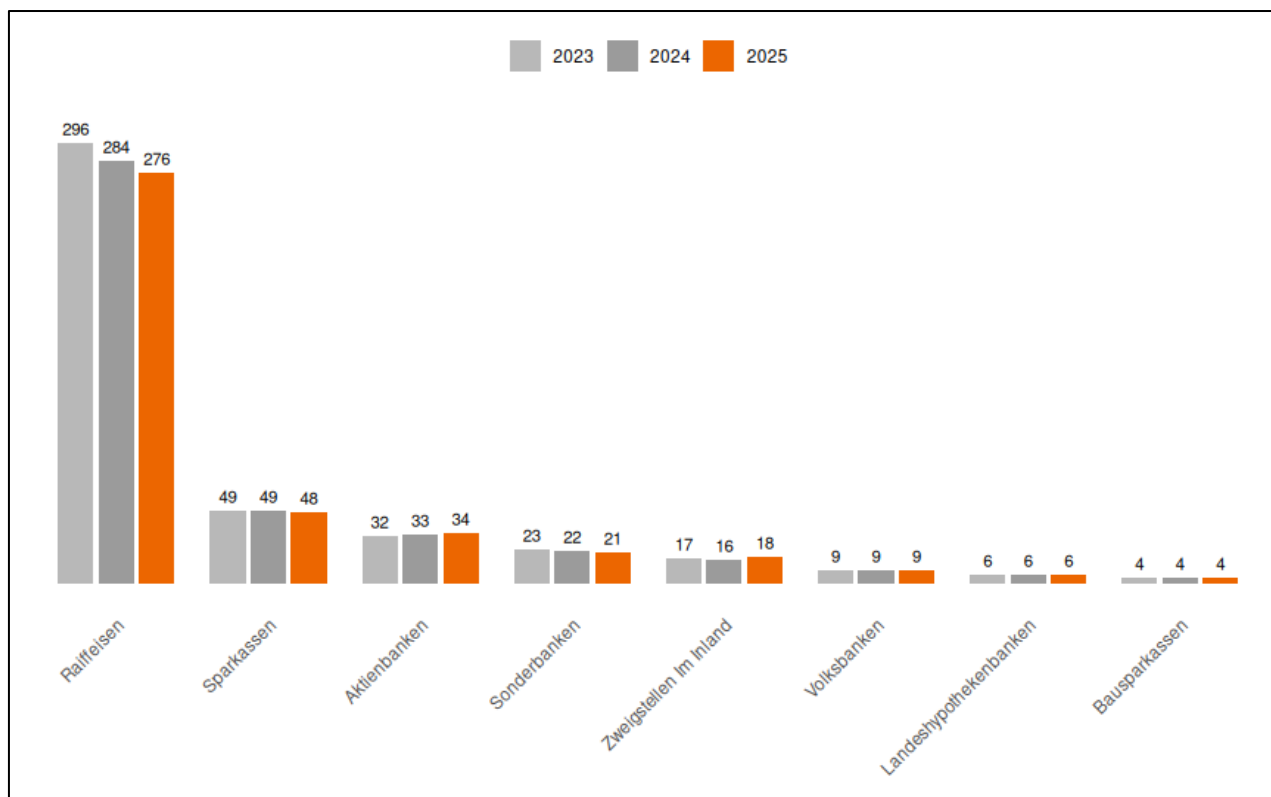
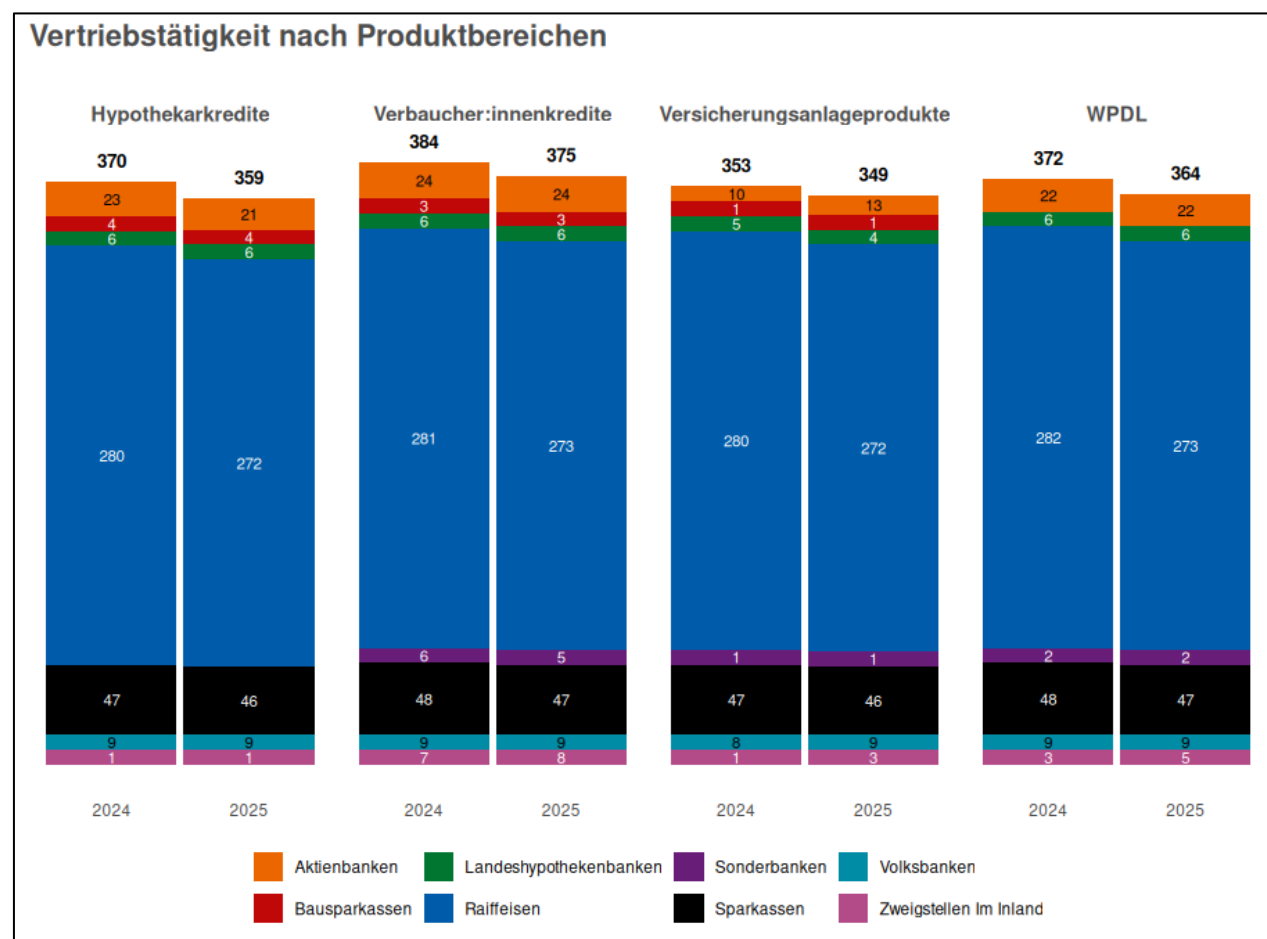


Abbildung 2

3.2 VERTRIEBSTÄTIGKEIT DER CONDUCT-RELEVANTEN BANKEN

Ein Blick auf die Vertriebstätigkeiten der insgesamt 417 als Conduct-relevant eingestuften Kreditinstitute zeigt: 86% dieser Institute bieten Hypothekarkredite an, 90% vergeben Verbraucherkredite, 84% vertreiben Versicherungsanlageprodukte 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 Basissektoren¹ über die Jahre hinweg vertrieben werden.



¹ Aufgrund geringfügiger Wechsel einzelner Banken betreffend der Sektor-Zugehörigkeit iZm Sonderbanken, Aktienbanken und Zweigstellen im Inland, kommt es zu leichten Änderungen gegenüber dem Bankenvertriebsbericht (BVB) 2025.

Abbildung 3

Der Vergleich zeigt deutlich, dass **fast alle Raiffeisenbanken, Sparkassen und Volksbanken und Landeshypothekenbanken grundsätzlich alle vier Vertriebschienen** abdecken und jeweils bei mehr als 96% der analysierten Produktgruppen aktiv sind, ausgenommen sind hier lediglich die Landeshypothekenbanken, wo lediglich 67% Versicherungsanlageprodukte vertreiben.

Ein vielfältigeres Bild ergibt sich bei den **Aktienbanken**: Hier bieten etwa zwei Drittel Hypothekar- und Immobilienkredite und Wertpapierdienstleistungen an, während nur 38% Versicherungsanlageprodukte vertreiben. 71% haben Verbraucherkredite im Angebot.

Bei den österreichischen Zweigstellen ausländischer Banken liegt der Anteil der Anbieter von Verbraucherkrediten bei 44%. Wertpapierdienstleistungen und Versicherungsanlageprodukte werden von 28% beziehungsweise 17% angeboten.

Tabelle 1

Sektor	Hypothekar-kredite	Verbraucherkredite	Versicherungs-anlageprodukte	WPDL
Aktienbanken	62 %	71 %	38 %	65 %
Bausparkassen	100 %	75 %	25 %	0 %
Landeshypothekenbanken	100 %	100 %	67 %	100 %
Raiffeisen	99 %	99 %	99 %	99 %
Sonderbanken	0 %	24 %	5 %	10 %
Sparkassen	96 %	98 %	96 %	98 %
Volksbanken	100 %	100 %	100 %	100 %
Zweigstellen im Inland	6 %	44 %	17 %	28 %

3.3 KUND:INNENANZAHL

Im Jahr 2025 betreuten österreichische Kreditinstitute insgesamt rund **22,94 Millionen Privatkund:innen**² (2024: 19,76 Millionen Kund:innen). 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.

² Natürliche Personen. Quelle: Risikoklassifizierungstool Abt. I/6. Die ausgewiesene Anzahl der Kund:innen ergibt sich aus den Geschäftsbeziehungen, die Personen zu österreichischen Banken haben. Demnach kann eine Person Kund:in mehrerer Banken sein. Des Weiteren umfasst die Zahl auch Kund:innen, die von österreichischen Banken im Ausland über freien Dienstleistungsverkehr bzw. Zweigniederlassungen betreut werden.

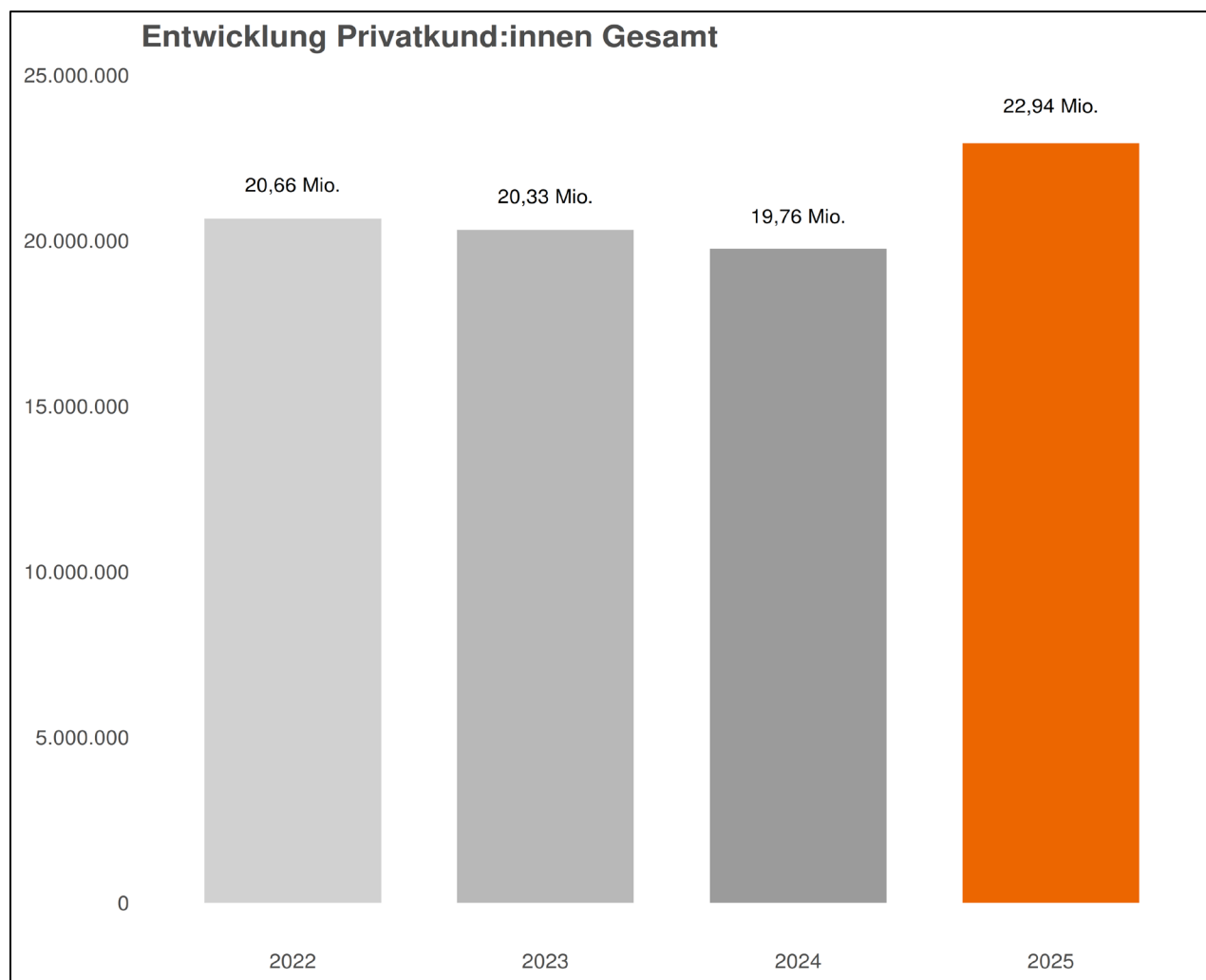


Abbildung 4

Der überwiegende Teil der Privatkund:innen entfällt auf den Sektor der Aktienbanken, Raiffeisenbanken, Sparkassen und Bausparkassen, die gemeinsam rund 20 Millionen Kund:innen betreuen (2024: 16,5 Millionen). Entgegen den leichten Rückgängen in den letzten Jahren konnte 2025 ein Anstieg von Privatkund:innen verzeichnet werden, dies lässt sich primär auf folgende zwei Sektoren zurückführen: Aktienbanken (+2,7 Mio. Kund:innen) sowie Raiffeisenbanken (+940.000 Kund:innen).

Die Bank mit den meisten Privatkund:innenbeziehungen (5,15 Millionen) zählt mehr als das Dreifache der Kund:innen der zweitplatzierten Bank. Die fünf größten Banken Österreichs betreuen gemeinsam etwa 9,8 Millionen Privatkund:innen (2024: 6,88 Millionen). Das bedeutet, dass nur ein Prozent der Banken rund 39% (2024: 31%) aller Privatkund:innen betreuen.

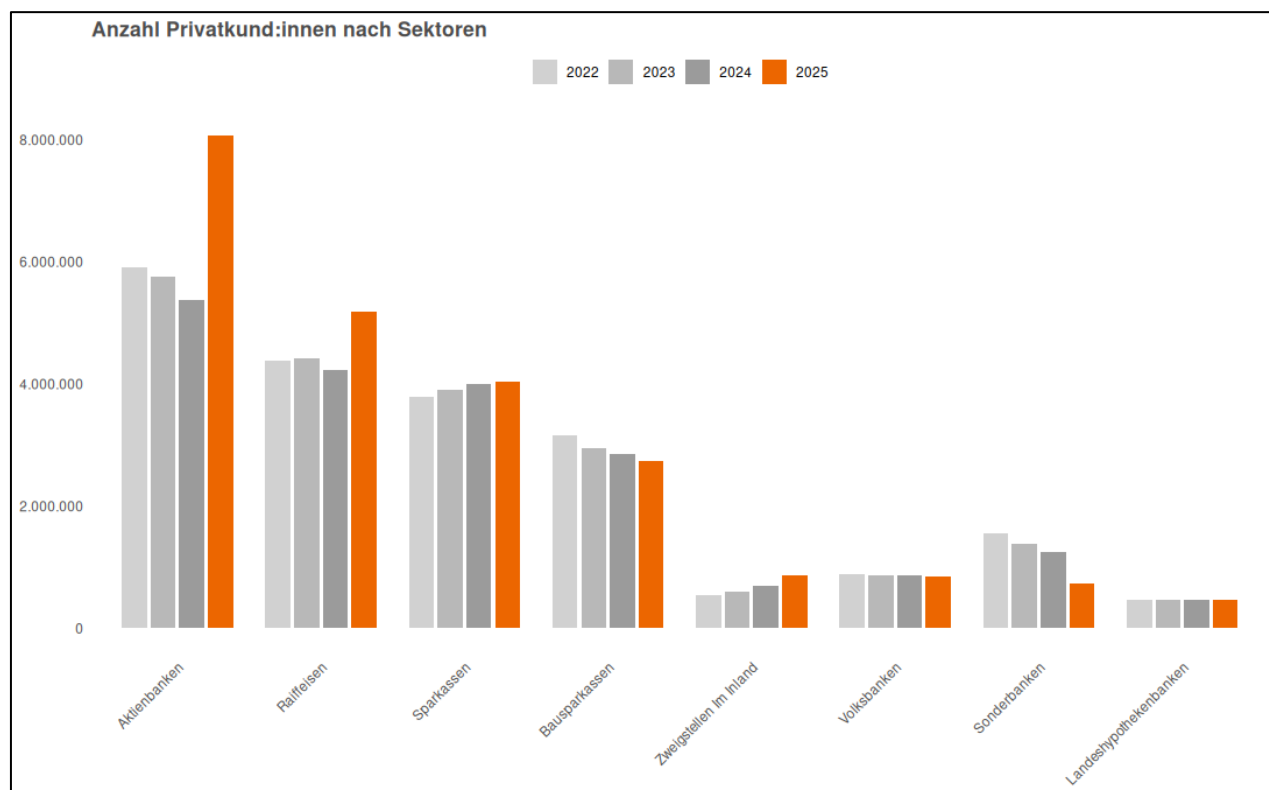


Abbildung 5

Eine nähere Betrachtung der Zweigstellen im Inland zeigt, dass dieser Sektor als einziger in den vergangenen Jahren ein kontinuierliches Wachstum der Privatkund:innenbasis verzeichnen konnte. Besonders hervorzuheben ist das Jahr 2025, in dem mit rund 25 % der stärkste jährliche Anstieg beobachtet wurde. Seit 2021 hat sich die Anzahl der betreuten Privatkund:innen in diesem Sektor insgesamt mehr als verdoppelt.

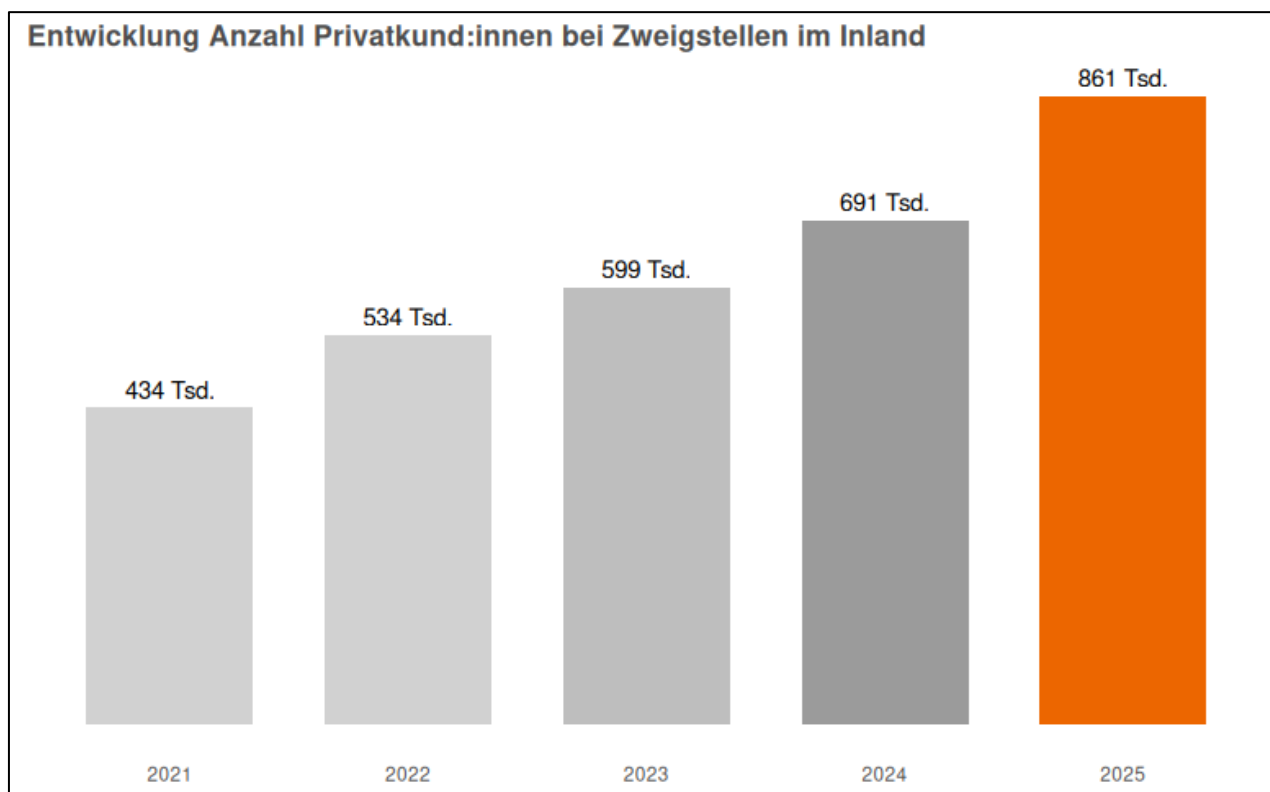


Abbildung 6

4 BANKEN ALS WICHTIGE DREHSCHIEBE 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 Legalkonzession, die sie 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.

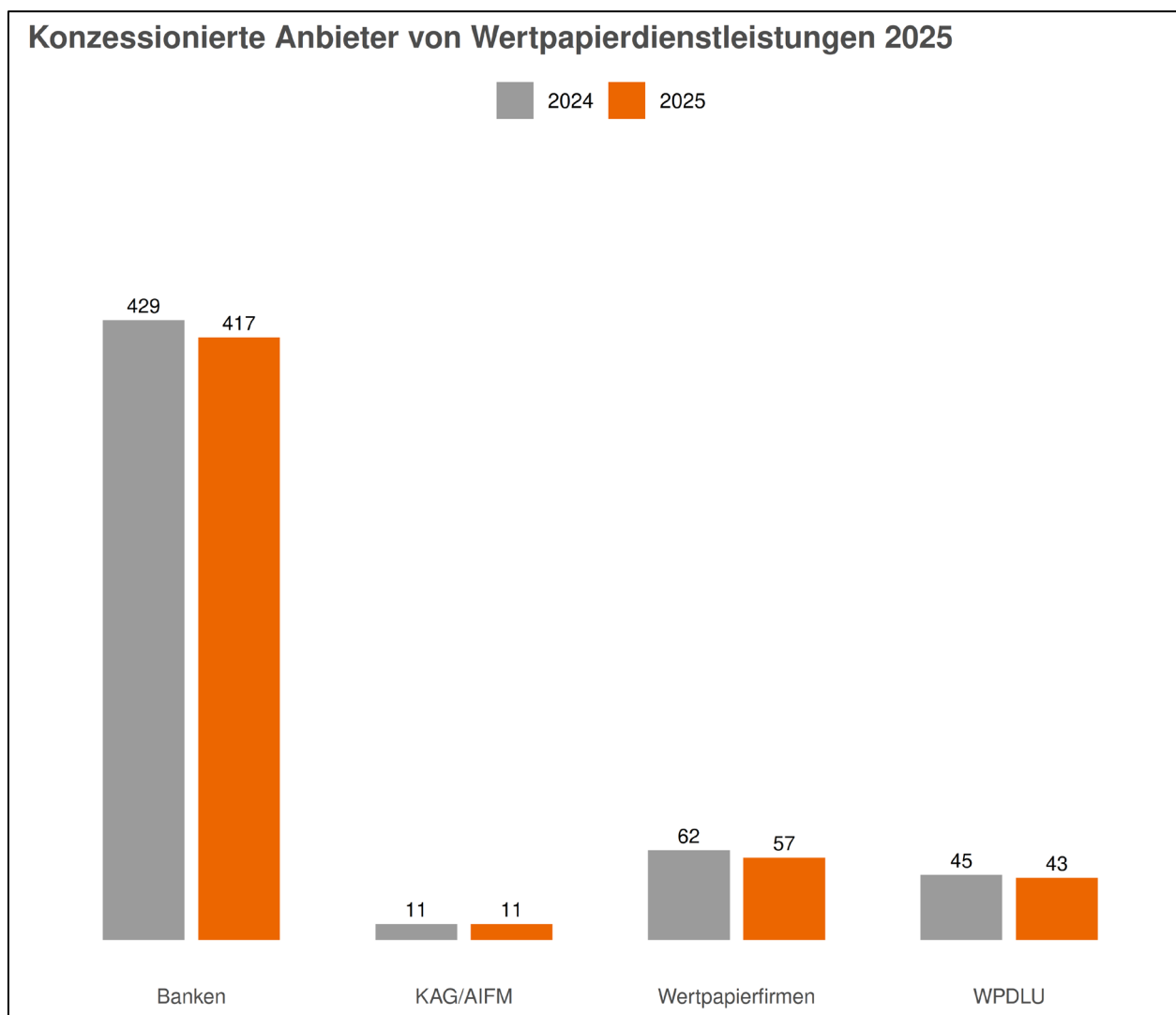


Abbildung 7

Im Jahr 2025 verfügten in Österreich insgesamt 417 conduct-relevante Banken³ (2024: 429) über eine Legalkonzession und waren somit berechtigt, Wertpapierdienstleistungen gemäß dem Wertpapieraufsichtsgesetz 2018 (WAG 2018) anzubieten.⁴ Von diesen Instituten gaben 364 Banken (2024: 372), das entspricht 87% (2024: 87%), an, tatsächlich entsprechende Dienstleistungen für ihre Kund:innen zu erbringen.

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

⁴ Quelle: Risikoklassifizierungstool Abt. I/6

Neben den Banken waren 2025 in Österreich auch 57 Wertpapierfirmen (2024: 62), 43 Wertpapierdienstleistungsunternehmen (WPDLU, 2024: 45) sowie insgesamt 11 Kapitalanlagegesellschaften (KAG) beziehungsweise Alternative Investmentfonds Manager (AIFM) (2024: 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 2025 erzielten die österreichischen Kreditinstitute aus der Erbringung von Wertpapierdienstleistungen **Netto-Wertpapierprovisionserträge⁵** in Höhe von insgesamt **1,87 Milliarden Euro**. Damit **stiegen** die Erträge gegenüber 2024 (1,63 Milliarden Euro), um rund **15%**. Nach einem leichten Rückgang der Provisionserträge in den Jahren 2022 und 2023 ist somit seit 2024 wieder ein klarer Aufwärtstrend erkennbar.

Betrachtet man die Provisionserträge der Kreditinstitute im Zeitraum von 2019 bis 2025 (siehe Abbildung 8), wird deutlich, dass nach moderaten Rückgängen in den Jahren 2022 und 2023, in den **Jahren 2024 und 2025 erneut ein deutlicher Anstieg der Netto-Wertpapierprovisionen zu verzeichnen war** und das Niveau von 2021 erstmals klar übertroffen werden konnte. Diese Entwicklung unterstreicht die wachsende Bedeutung von Wertpapierdienstleistungen für österreichische Banken und zeigt, dass sich der Markt nach einer kurzfristigen Schwächephase wieder erholt hat.

⁵ Diese errechnen sich aus den (Brutto-)Wertpapierprovisionserträgen minus den Wertpapierprovisionsaufwänden. 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.

Entwicklung erwirtschaftete Netto-Wertpapierprovisionen nach Sektoren

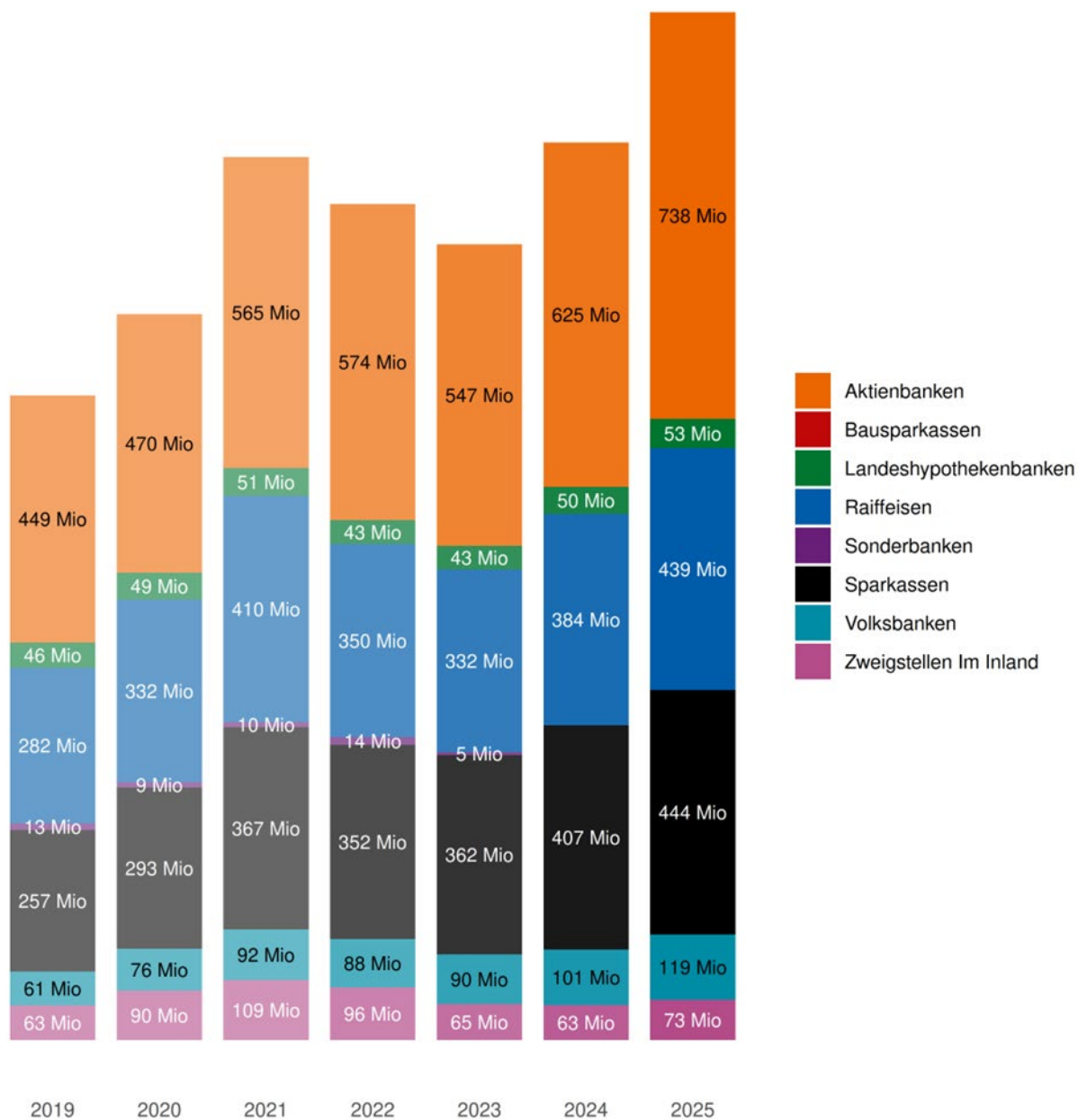


Abbildung 8

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

Im Jahr 2025 wurden bei österreichischen Banken insgesamt 2,87 Millionen Wertpapierdepots geführt – ein **Anstieg von rund 14%** gegenüber 2024 mit 2,51 Millionen Depots. Rund 99% dieser Depots (2,83 Millionen) entfallen auf Privatkund:innen gemäß WAG 2018. Die verbleibenden 40.750 Depots (etwa 1%) werden von professionellen Kund:innen und geeigneten Gegenparteien gehalten. Im Bereich der individuellen Portfolioverwaltung betreuten die Kreditinstitute insgesamt 38.372 Depots mit einem Gesamtvolumen von 17,45 Milliarden Euro. Zum Vergleich: Im Jahr 2024 waren es 36.866 Depots mit einem Gesamtvolumen von 14,69 Milliarden Euro.

Die Analyse nach Bankensektoren zeigt bei den Wertpapierdepots von Privatkund:innen ein klares Bild: Sowohl der Aktienbankensektor als auch der Raiffeisensektor betreuen rund ein Viertel aller Privatkund:innendepots (2024: Aktienbanken 28%, Raiffeisenbanken 28%). Der Sparkassensektor verwaltet 22% der Depots (2024: 23%). Die verbleibenden 27% (2024: 21%) entfallen auf die übrigen Bankensektoren. Insgesamt ist eine prozentuale Verschiebung der Verteilung der Privatkund:innendepots zugunsten von Zweigstellen im Inland sichtbar.

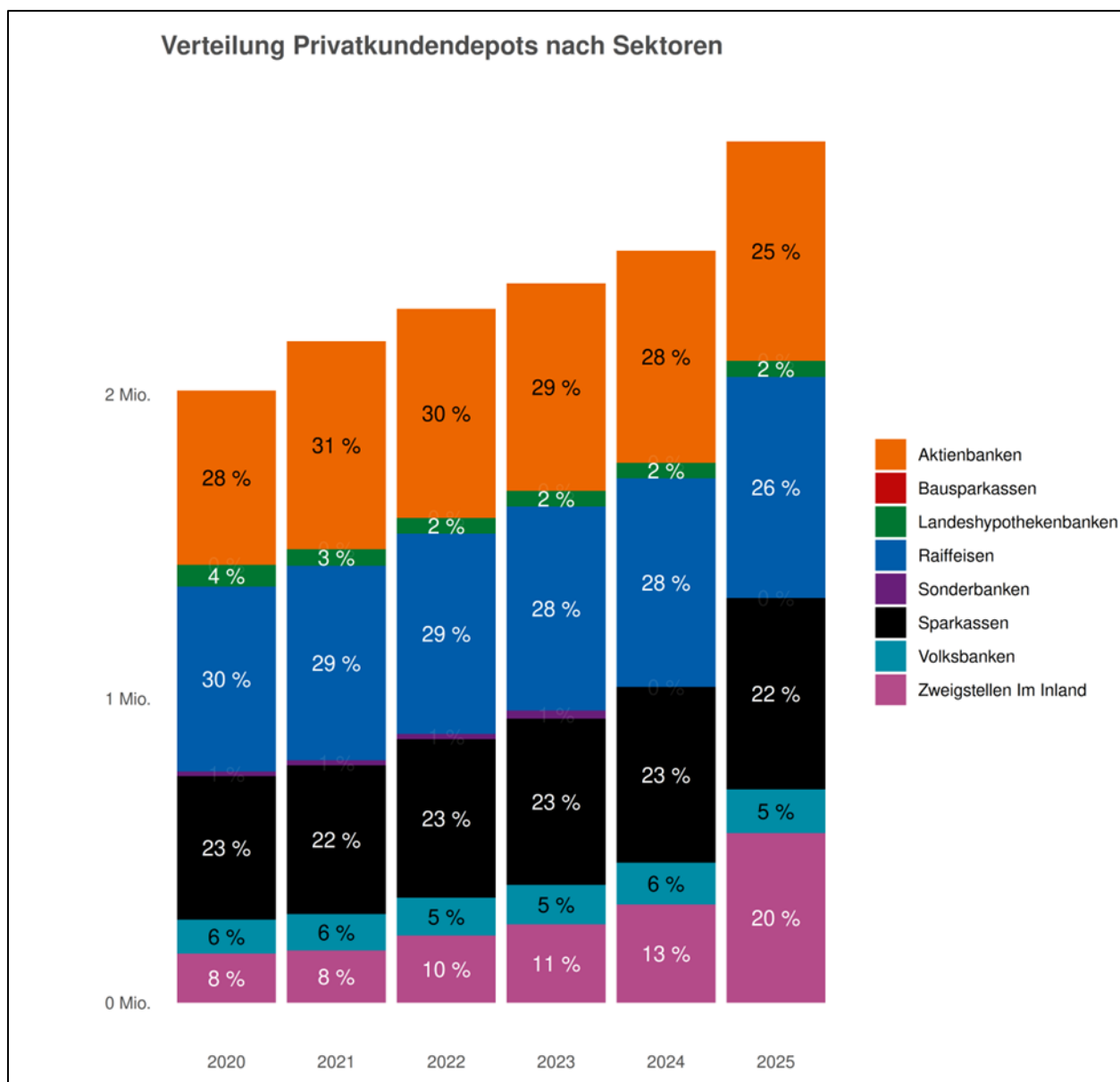


Abbildung 9

4.4 NACHHALTIGKEIT IM WERTPAPIERGESCHÄFT LÄSST NICHT NACH

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 überwachte die letzten Jahre die Einhaltung der Wohlverhaltensregeln im Zusammenhang mit Nachhaltigkeit im Vertrieb im Rahmen ihres mehrjährigen Aufsichts- und Prüfschwerpunkts „Vermeidung von Greenwashing im Vertrieb“. Zudem beteiligte sich die FMA an der **Common Supervisory Action (CSA) 2024/2025** der europäischen Wertpapieraufsichtsbehörde ESMA, die sich auf die Eignung beim Vertrieb nachhaltiger Finanzinstrumente konzentrierte.

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 **364 Kreditinstituten** (2024: 372), die in Österreich Wertpapierdienstleistungen anbieten, bieten 337 Kreditinstitute die Vermögensverwaltung als Dienstleistung an und gelten damit als Finanzmarktteilnehmer (2024: 342) im Sinne der SFDR. Betrachtet man die Kreditinstitute, die Anlageberatung erbringen, waren 2025 365 Kreditinstituten (2024: 363) als Finanzberater gemäß SFDR am österreichischen Markt tätig.

Leichter Anstieg bei nachhaltigen Depotvolumina: Insgesamt entfallen rund **83,36 Milliarden Euro** auf Depots von Privatkund:innen gemäß WAG 2018 auf nachhaltige Finanzinstrumente, die zumindest teilweise einem der Nachhaltigkeitskriterien gemäß Art. 2 Z 7 lit. a–c DelVO (SFDR/Taxonomie/PAI) entsprechen. Dies bedeutet einen Anstieg um 11,5% gegenüber dem Vorjahr (2024: 74,73 Milliarden Euro). 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.

5 DER VERTRIEB VON VERSICHERUNGSANLAGEPRODUKTEN GEHÖRT ZUM GESCHÄFTSMODELL DER MEISTEN ÖSTERREICHISCHEN BANKEN

Im Jahr 2025 haben insgesamt 349 Kreditinstitute Versicherungsanlageprodukte vertrieben, dies entspricht einem Anteil von **84% aller Conduct-relevanter Kreditinstitute**⁶.

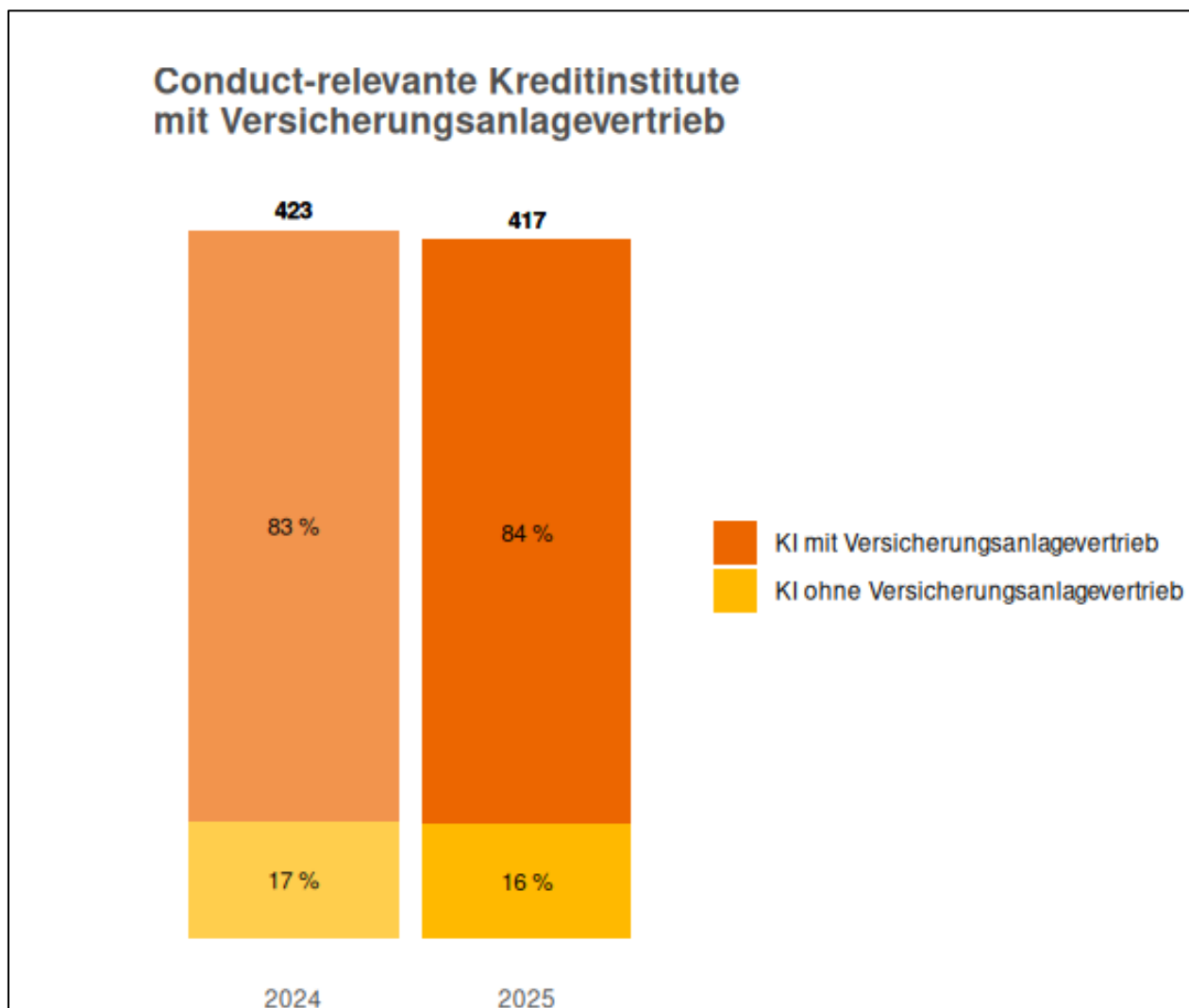


Abbildung 10

Der Anteil der über Banken vermittelten Prämien für Versicherungsanlageprodukte im Vergleich zu den anderen Vertriebskanälen (zB Direktvertrieb durch Versicherungen oder Versicherungsvermittler) liegt

⁶ Quelle: Risikoklassifizierungstool Abt. I/6

mittlerweile bei **rund 20%**. Damit zeigt sich, dass dieser Vertriebskanal an Bedeutung gewonnen hat und der Marktanteil ausgebaut werden konnte.

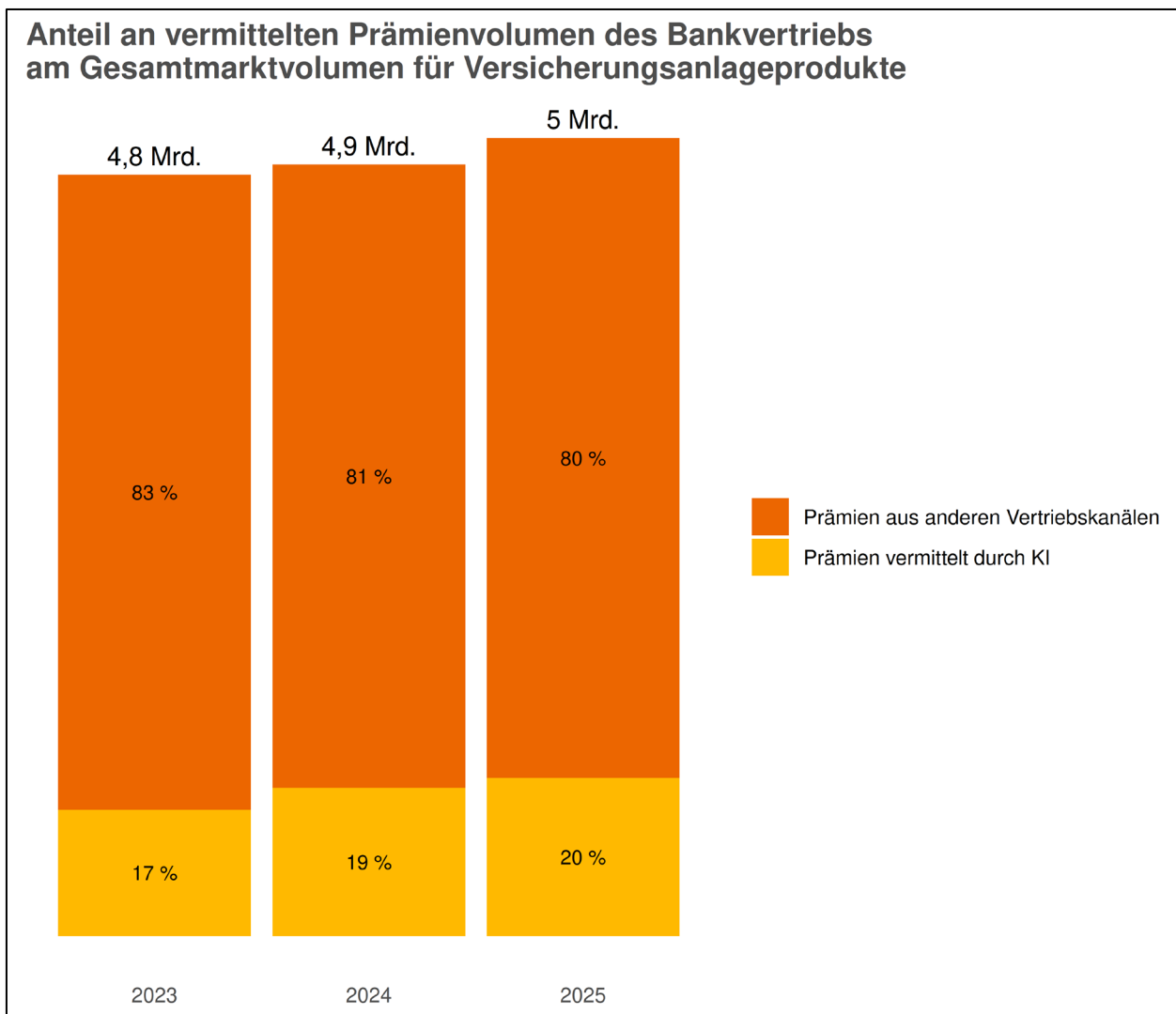


Abbildung 11

Insgesamt wurde von österreichischen Banken Prämien in Höhe von **996 Millionen Euro** (2024: 933 Millionen Euro) an Kund:innen vermittelt und konnten 2025 entsprechend um 7% gesteigert werden. Die nachstehende Abbildung zeigt nochmals die Entwicklung des Prämienvolumens von Versicherungsanlageprodukten bei conduct-relevanten Kreditinstituten.

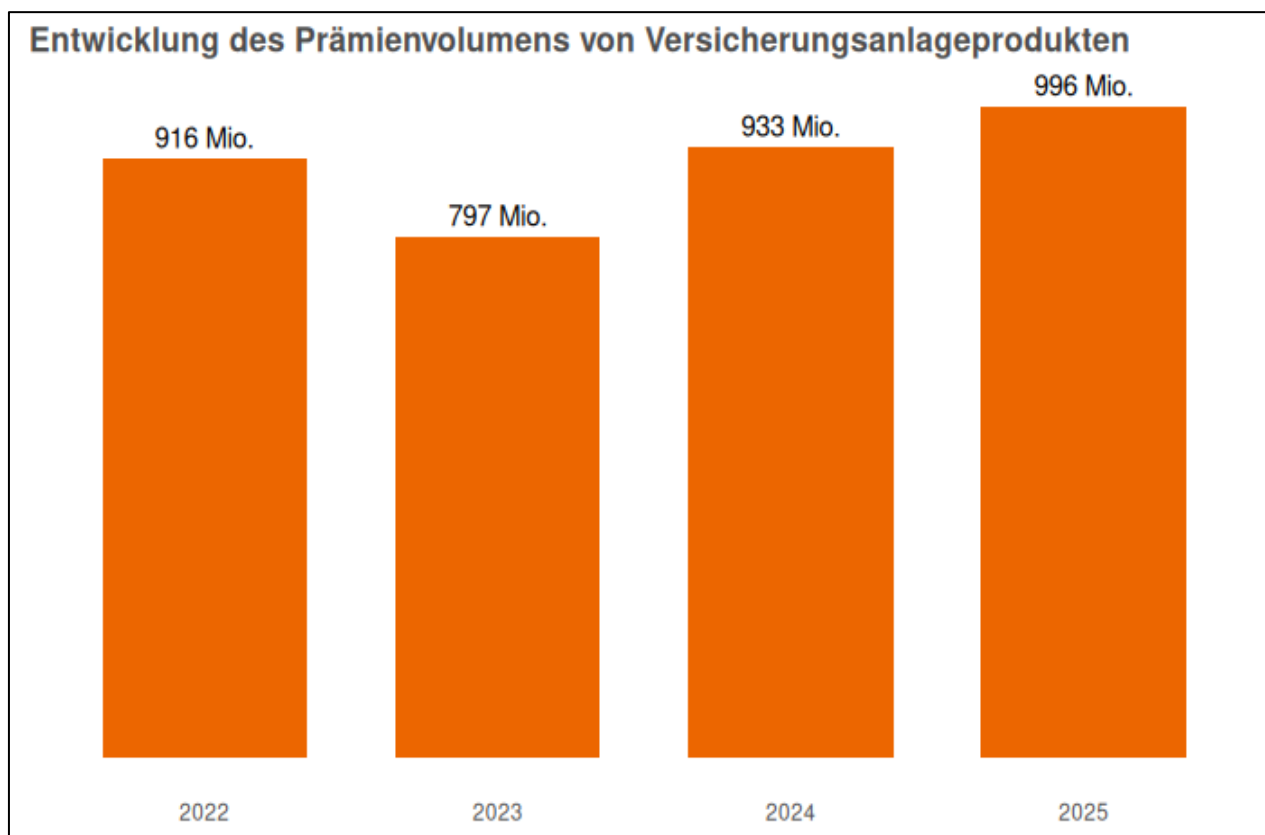


Abbildung 12

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) werden ab November 2026 erstmals weitreichende Aufsichtsbefugnisse in der Finanzmarktaufsicht (FMA) im Bereich der nachhaltigen (systemische) Verbraucherkreditvergabe implementiert. 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 conduct-relevanten österreichischen Kreditinstitute sowohl Hypothekar- als auch Immobilienkredite selbst halten. Für etwa 14% der conduct-relevanten Kreditinstitute zählen Hypothekar- und Immobilienkredite hingegen nicht zum Geschäftsmodell und es liegt kein aushaftendes Kreditvolumen vor.

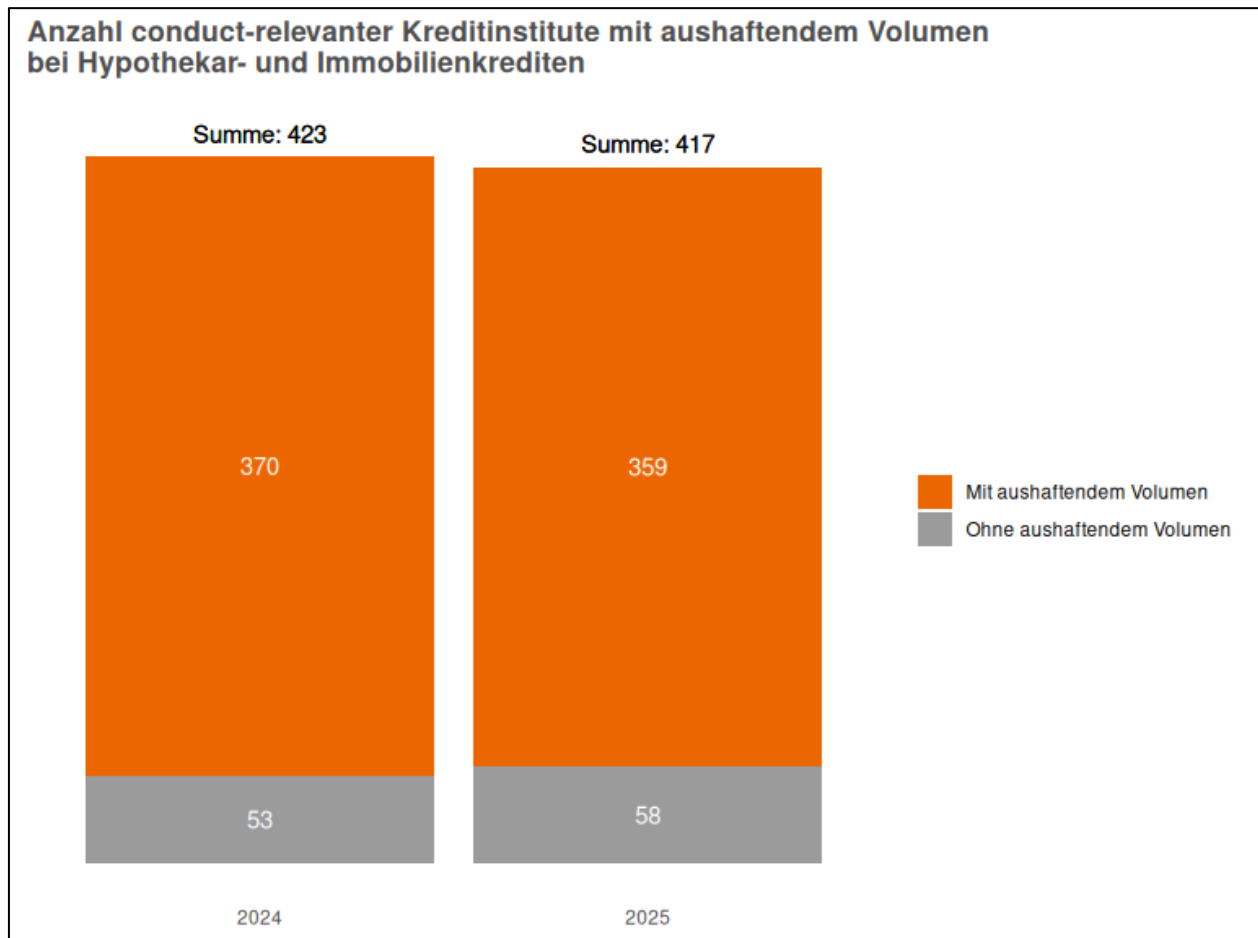


Abbildung 13

Die folgende Abbildung veranschaulicht die Verteilung der Non-Performing-Loans (NPL)-Quoten im Jahr 2025.

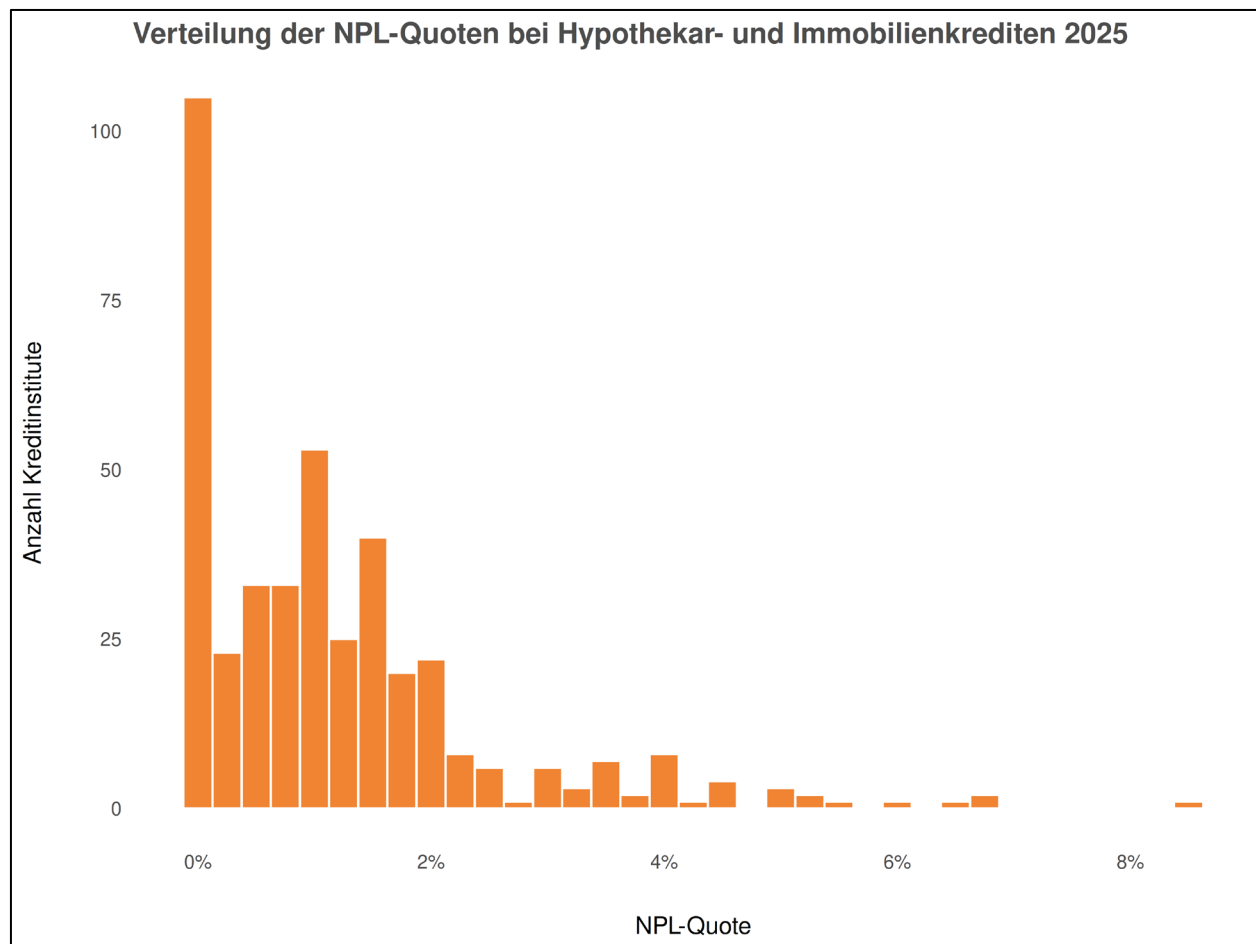


Abbildung 14

Ein Blick auf die Entwicklung des Bestandsvolumens bei Krediten zur Beschaffung und Erhaltung von Wohnraum gemäß den nach VERA-V Anlage H erhobenen Kennzahlen (siehe Abbildung 15) zeigt, dass das aushaftende Volumen nach einem moderaten Rückgang zwischen 2022 und 2023 im Jahr 2024 insgesamt stabil geblieben ist und im letzten Jahr leicht gesteigert werden konnte.

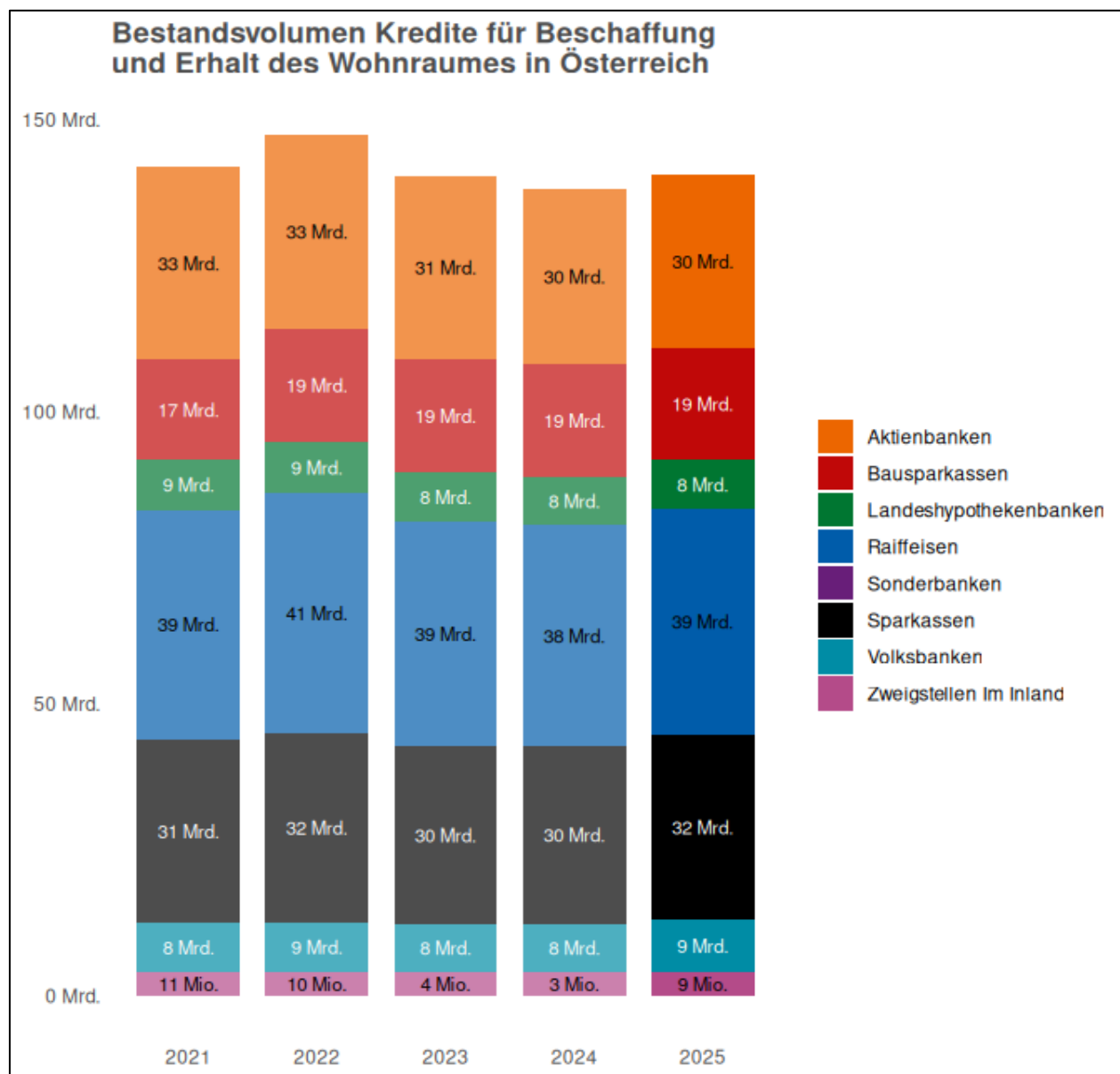


Abbildung 15

6.2 VERBRAUCHER:INNENKREDITVERTRÄGE

Das Geschäft mit Konsumkrediten weist leichte Unterschiede zum Bereich der Hypothekar- und Immobilienkredite auf. So sind andere conduct-relevante Kreditinstitute auf Konsumkredite spezialisiert als auf Immobilienkredite. Lediglich für rund 10% der Kreditinstitute zählen Verbraucherkredite hingegen nicht zum Geschäftsmodell und es liegt daher kein aushaftendes Kreditvolumen vor. Dies ist etwas weniger als bei Hypothekar- und Immobilienkredite.

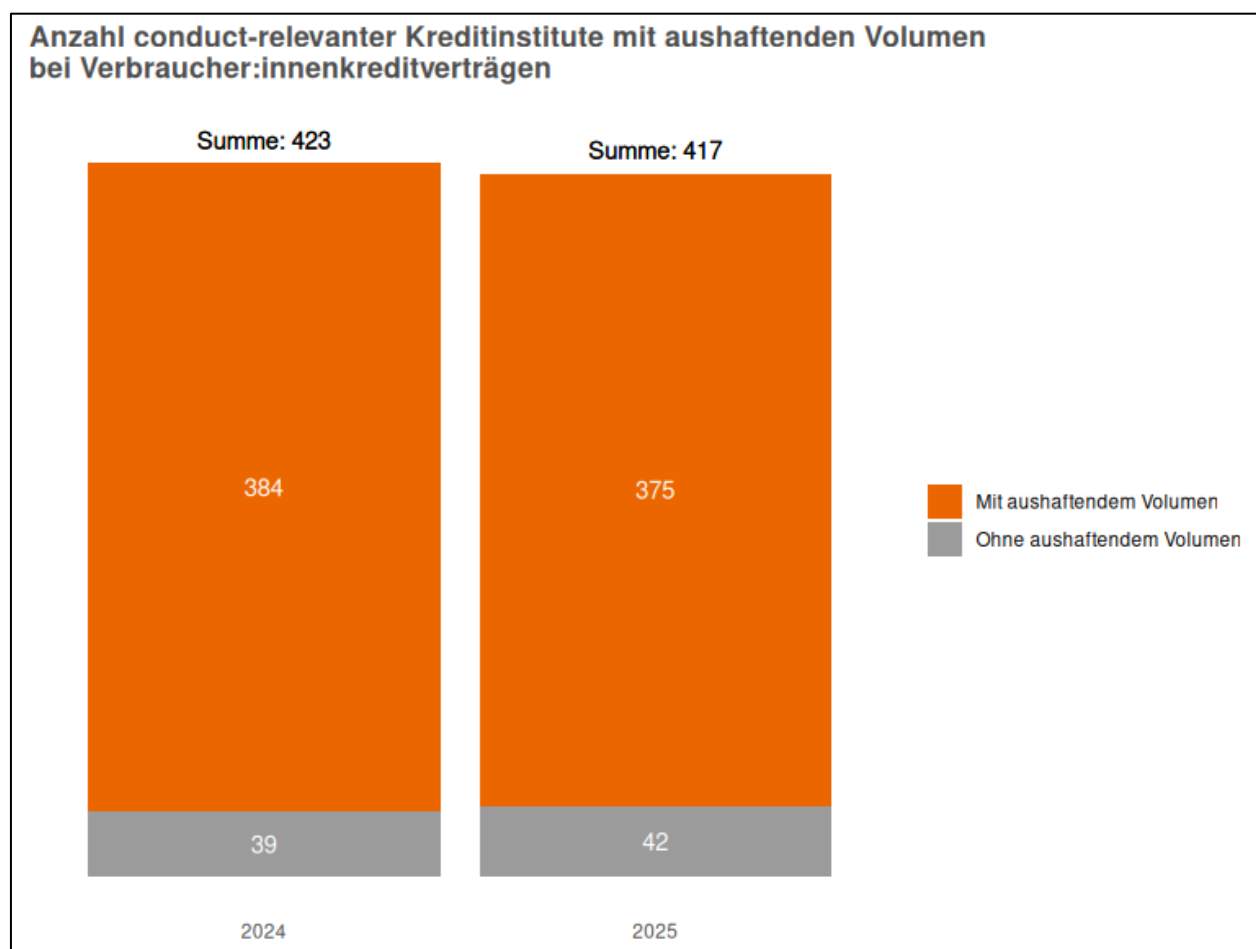


Abbildung 16

Das aushaftende Kreditvolumen bei Verbraucher:innenkrediten beläuft sich im Jahr 2025 auf 22,5 Milliarden Euro. Dies entspricht einem Anstieg von rund 6,8 % gegenüber 2024 (21,1 Milliarden Euro). Die nachstehende Grafik verdeutlicht, dass das Volumen seit 2023 kontinuierlich gewachsen ist. Diese Entwicklung unterstreicht die Bedeutung der neuen Aufsichtskompetenzen der FMA infolge der Umsetzung der Verbraucherkreditrichtlinie (CCD II) in diesem Bereich.

Ab November 2026 liegen die aufsichtsrechtlichen Befugnisse, inkl. Vor-Ort-Prüfungen zur Überwachung der Einhaltung der Wohlverhaltensanforderungen bei der FMA. Kreditinstitute sind unter anderem insb. angehalten sicherzustellen, dass ihre jeweils befassten Mitarbeitenden über angemessene Kenntnisse und Fähigkeiten verfügen, die Vergütungspolitik mit den Wohlverhaltensregeln in Einklang steht, geeignete Verfahren und Strategien im Umgang mit Kreditnehmern mit Zahlungsschwierigkeiten bzw. bei Zahlungsrückständen bestehen.

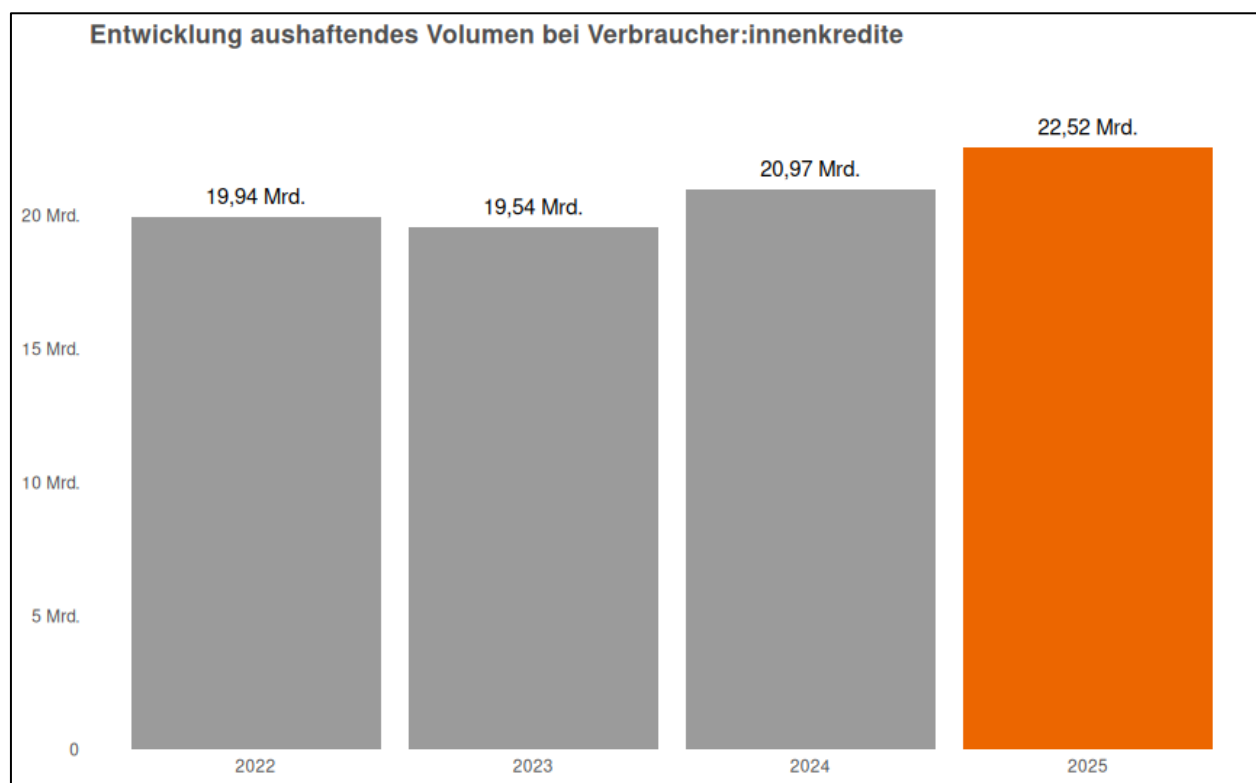


Abbildung 17

Im Jahr 2025 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 Ausfallraten. Im Vergleich zu 2024 zeigt sich, dass der Mittelwert der NPL-Quoten von 2024 (5,66%) auf 2025 (5,45%) leicht gesunken ist.

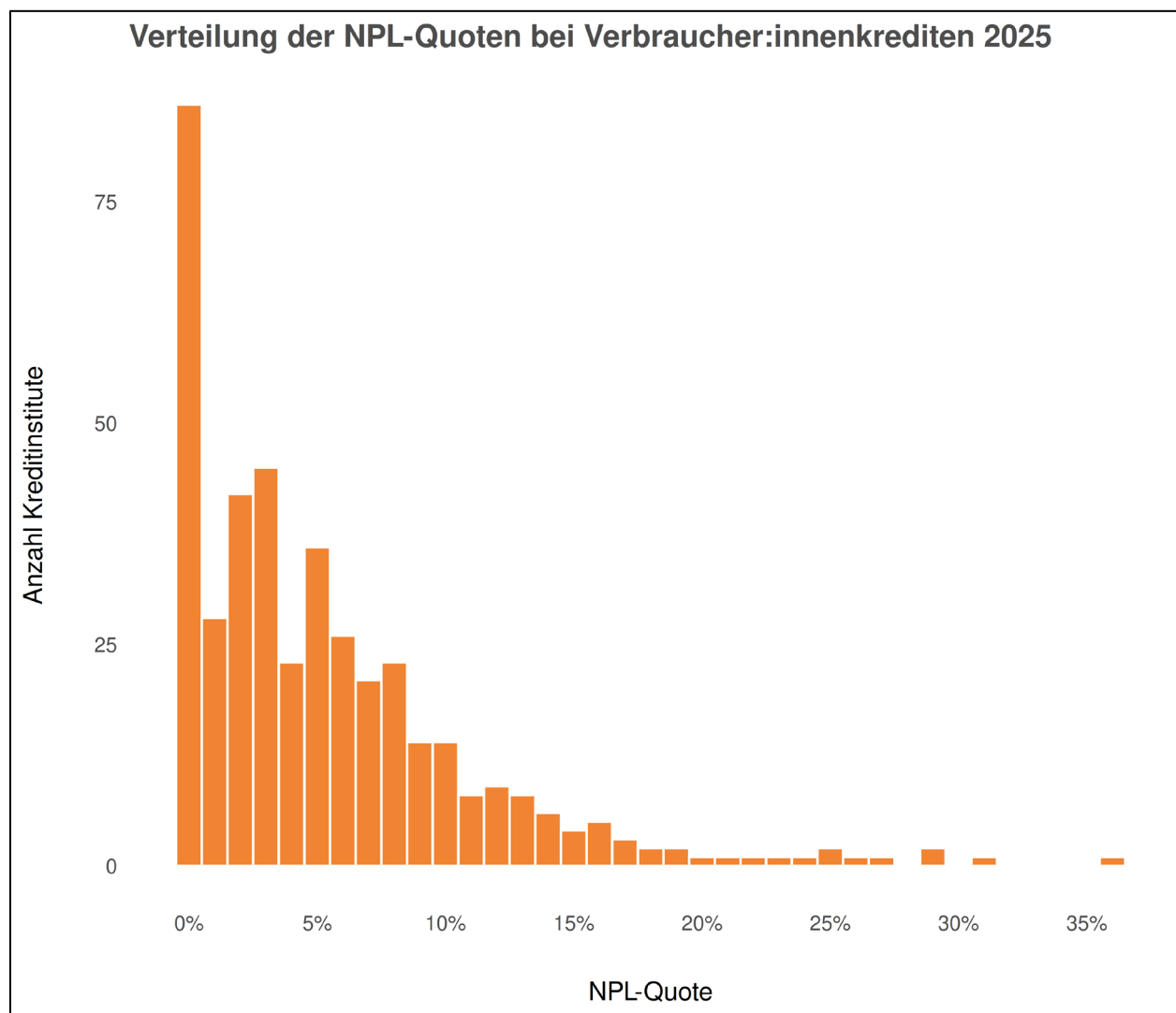


Abbildung 18

7 CROSS-BORDER TÄTIGKEIT ÖSTERREICHISCHER BANKEN

Neben den nationalen Aufsichtsbehörden (NCAs) kommt im Bereich Wertpapiervertrieb 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:

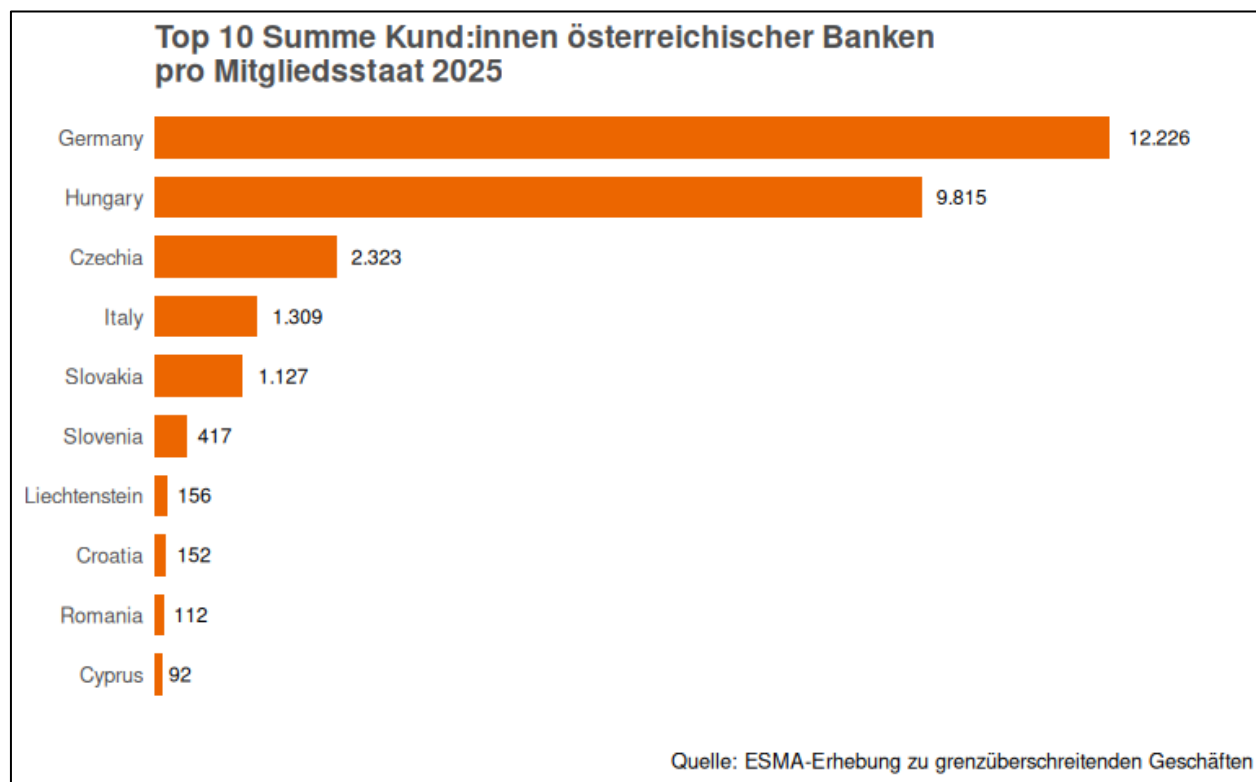


Abbildung 19

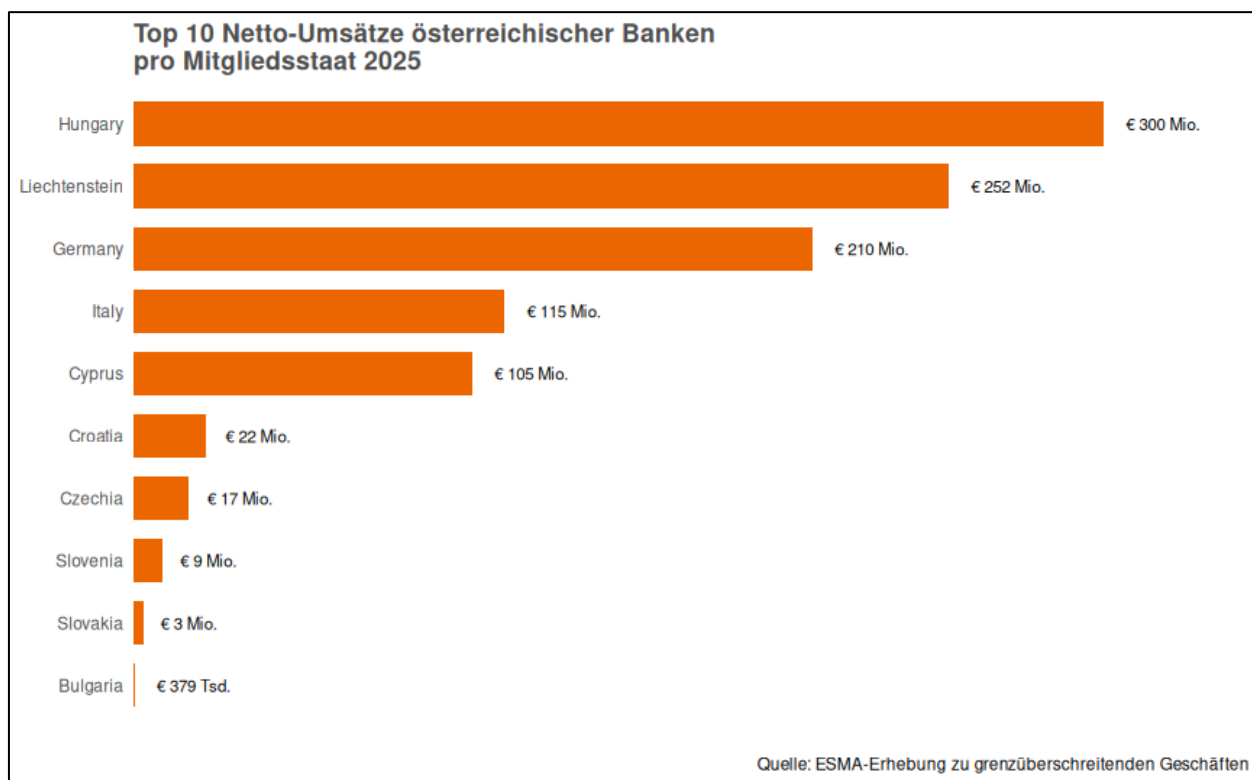


Abbildung 20

8 BESCHWERDEN

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 werden seit 2025 überblicksmäßig quantitative Daten zum Beschwerdeaufkommen bei österreichischen Kreditinstituten präsentiert.

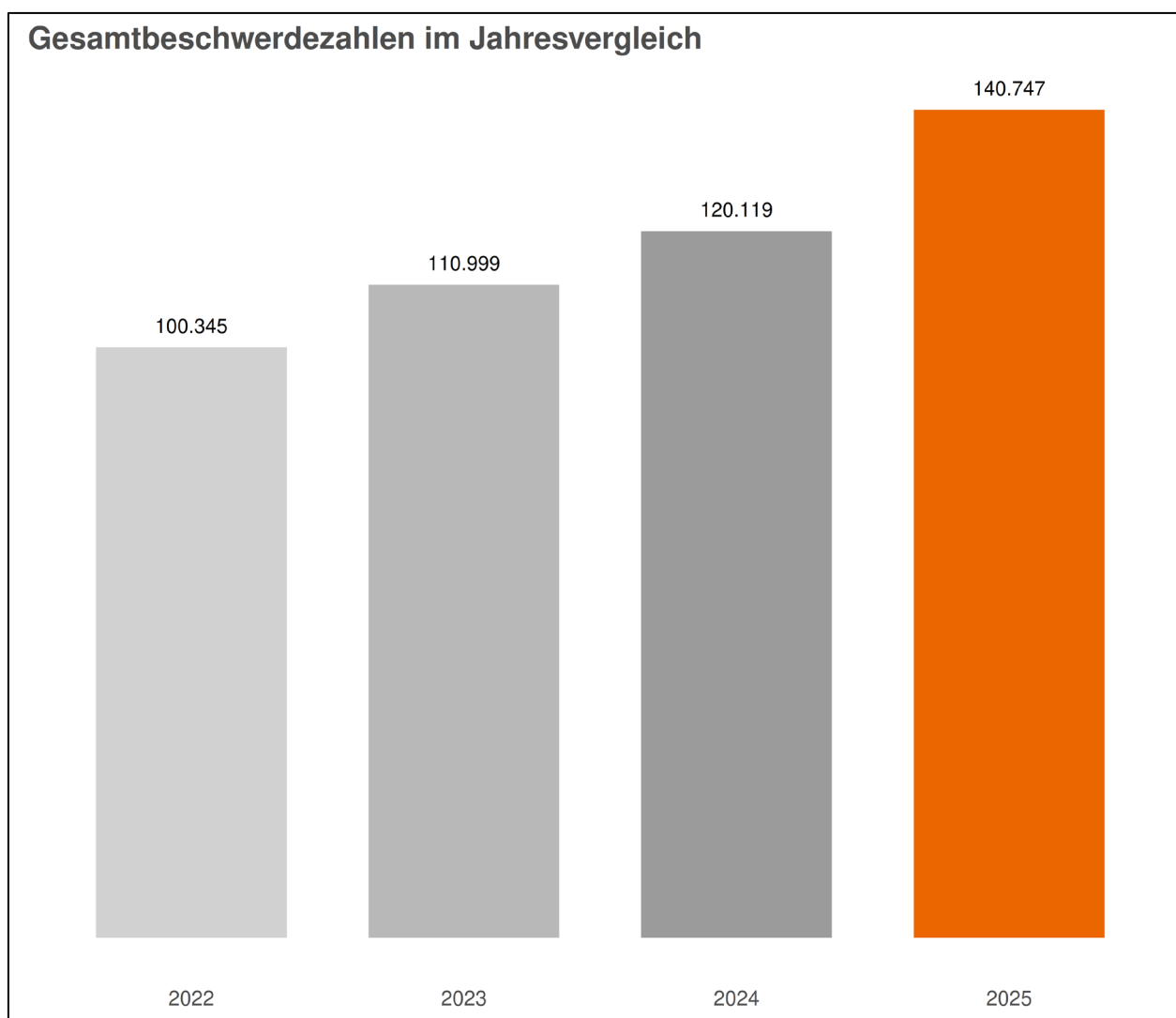


Abbildung 21

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 2025 auf 140.747 Beschwerden an. Diese Entwicklung ist grundsätzlich nicht beunruhigend, da sie auf eine adäquate Auseinandersetzung mit Kund:innenbeschwerden hinweist, welche die Analyse der Beschwerdegründe durch die Institute erleichtert und das gezielte Setzen von Abhilfemaßnahmen ermöglicht.

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 2025 entfielen rund 60% aller Beschwerden auf diese beiden Kategorien. Im Jahr 2025 ist lediglich in der Kategorie Finanzierung ein Rückgang der Beschwerdezahlen zu verzeichnen. Demgegenüber zeigt sich insbesondere bei den Wertpapierdienstleistungen ein starker Anstieg, wobei die Beschwerden gegenüber dem Vorjahr um rund zwei Drittel zugenommen haben. Darüber hinaus sind auch in den Kategorien E-Business sowie Zahlungsverkehr spürbare Zuwächse bei den Beschwerdezahlen festzustellen.

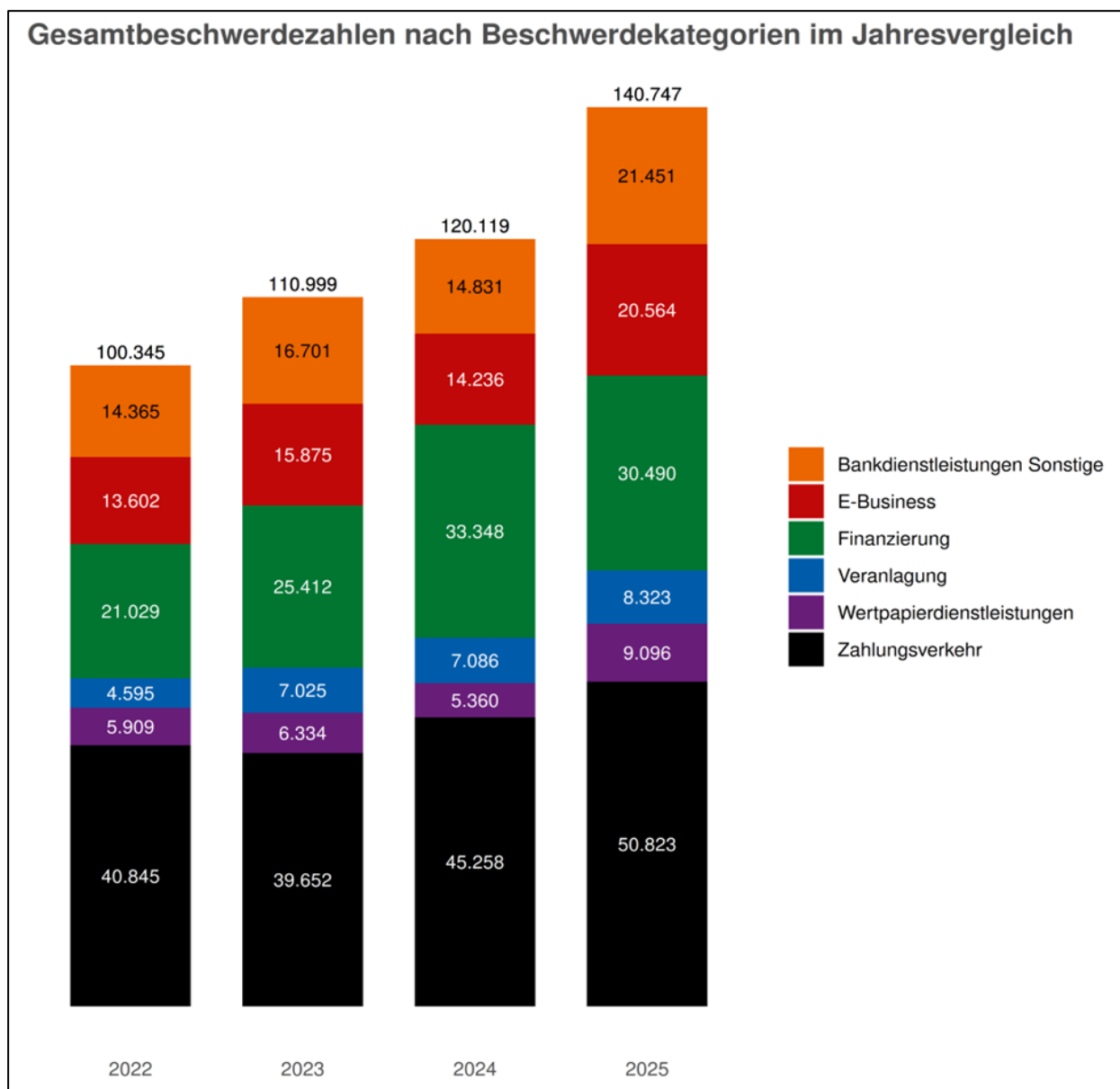


Abbildung 22

Abschließend lässt sich festhalten, dass der Anstieg der Beschwerdezahlen in Österreich im Wesentlichen auf vier zentrale Ursachen zurückzuführen ist. Dazu zählen das EuGH-Urteil C565/21 zu pauschalen Kreditbearbeitungsgebühren, die Aktivitäten des Vereins für Konsumenteninformation (VKI) im Zusammenhang mit Bestandsprovisionen und Depotgebühren, Ausfälle und Änderungen im Online-Banking sowie eine verstärkte Sensibilisierung im Umgang mit Beschwerden. Diese Faktoren traten bei mehreren Kreditinstituten auf und wirkten teilweise sektorenübergreifend, wie insbesondere das EuGH-Urteil und die damit verbundenen Rückforderungen zeigen.

9 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.

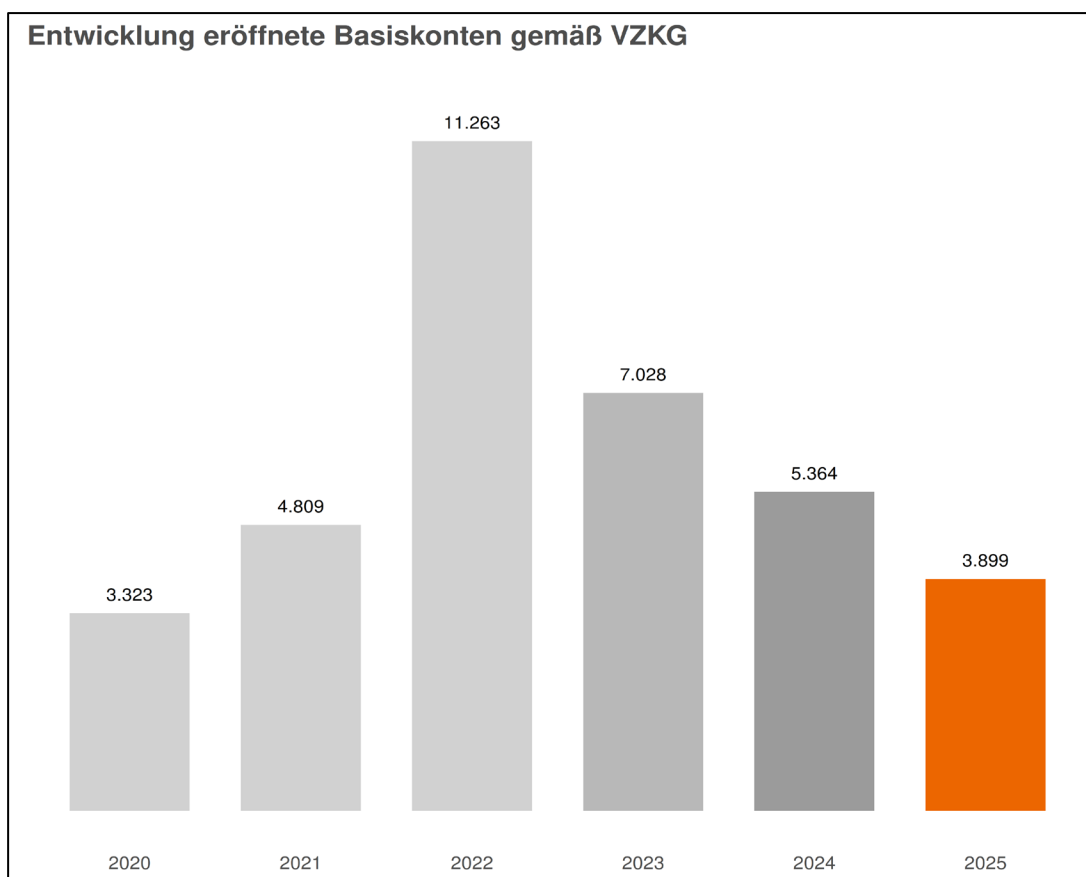


Abbildung 23

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-Risking⁷ 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 nahezu konstant bei rund 31 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

In den Jahren 2023 und 2024 war die Zahl der von den aufnehmenden Banken gemeldeten Zahlungskontowechsel mit rund 87.000 weitgehend konstant. Im Jahr 2025 kam es zu einem leichten Anstieg auf **90.869**.

⁷ „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 bewegte sich seit Beginn der Erfassung im Jahr 2017 im zweistelligen Bereich. Im Jahr 2025 ist jedoch ein deutlicher Anstieg zu verzeichnen und liegt erstmals im dreistelligen Bereich: Während im Jahr 2024 noch 75 Ablehnungen gemeldet wurden, stieg die Zahl im Jahr 2025 auf 103 Ablehnungen an.

10 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. Seit 2025 werden **quantitative Daten** zu Phishing-Vorfällen und Betrugsversuchen im Zusammenhang mit dem Zahlungsverkehr im Bankenvertriebsbericht dargestellt. Der Vollständigkeit halber sei darauf hingewiesen, dass die Zahlen gesamthaft dargestellt werden, dies bedeutet, dass diese Zahlen sowohl Kreditinstitute sowie Zahlungsinstitute und E-Geld-Institute inkl. Zweigniederlassungen inkludieren. Die dargestellten Daten, Kennzahlen und Auswertungen basieren auf Meldungen und sonstigen von den beaufsichtigten Kreditinstituten zur Verfügung gestellten Informationen sowie auf den der FMA zum Zeitpunkt der Berichterstellung vorliegenden Datenbeständen. Diese können sich durch Nach- bzw. Korrekturmeldungen der Unternehmen noch geringfügig ändern.

10.1 ENTWICKLUNG DER ANZAHL DER BETRÜGERISCHEN TRANSAKTIONEN JE ZAHLUNGSART

Die Anzahl betrügerischer Transaktionen im Zahlungsverkehr zeigt grundsätzlich seit 2023 einen deutlichen Aufwärtstrend, verzeichnete jedoch im Jahr 2025 erstmals einen Rückgang. Dabei ist zu berücksichtigen, dass die gesamte Transaktionsanzahl im Zahlungsverkehr im selben Zeitraum weiter angestiegen ist. Folglich ist der Anteil betrügerischer Transaktionen gemessen an der Gesamtzahl aller Transaktionen gesunken.

Betrachtet man die Verteilung der Betrugsfälle nach Zahlungsarten, so sind insbesondere Kartenzahlungen sowohl auf Seiten der kartenausgebenden Institute (Issuer⁸) als auch der kartenzahlungsabwickelnden Institute (Acquirer⁹) am stärksten von betrügerischen Aktivitäten betroffen. An dritter Stelle folgen Überweisungen.

⁸ „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.

⁹ „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.

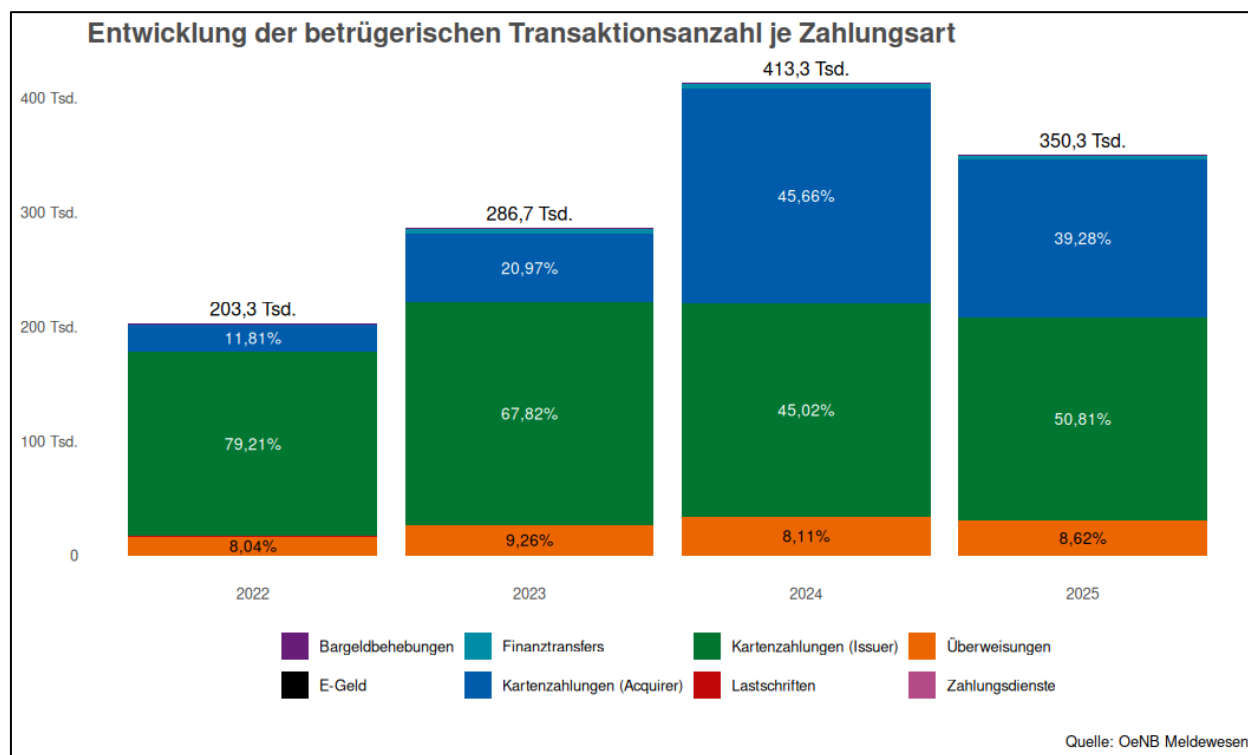


Abbildung 24

Die Entwicklung der betrügerischen Transaktionen, gemessen am Betrugsvolumen in Euro, zeigt ein anderes Bild als die Betrachtung der Transaktionsanzahl. Seit 2023 ist insgesamt eine **steigende Tendenz** zu beobachten, wobei insbesondere im Jahr 2025 ein **deutlicher Anstieg des Betrugsvolumens verzeichnet** wurde. Im Gegensatz dazu war das gesamte Zahlungsvolumen rückläufig. Dadurch erhöhte sich der Anteil des Betrugs am Gesamtvolumen im Jahr 2025 spürbar. Eine detailliertere Analyse zeigt, dass der Anstieg vor allem auf das zweite Halbjahr 2025 zurückzuführen ist. Dabei entfielen rund 97 % des gesamten Betrugsvolumens auf elektronische Überweisungen. Von diesen betrügerischen Überweisungen wurden wiederum etwa 98 % unter Verwendung einer starken Kundenauthentifizierung (Strong Customer Authentication – SCA) über einen Fernzugriff durchgeführt. Als häufigster Betrugshintergrund wurde dabei die Manipulation des Zahlers angegeben.

Die Betrachtung der Betrugsfälle nach Zahlungsarten ergibt bei einer Analyse des Betrugsvolumens ein anderes Bild als bei der Analyse der Transaktionsanzahl. Während bei der Transaktionsanzahl bei Betrugsfällen insbesondere Kartenzahlungen betroffen sind, weisen Überweisungen gemessen am Betrugsvolumen einen deutlich höheren Anteil auf. Dies deutet darauf hin, dass betrügerische Kartenzahlungen im Durchschnitt geringere Beträge umfassen, während **Betrugsfälle bei Überweisungen typischerweise mit höheren Einzelbeträgen verbunden** sind.

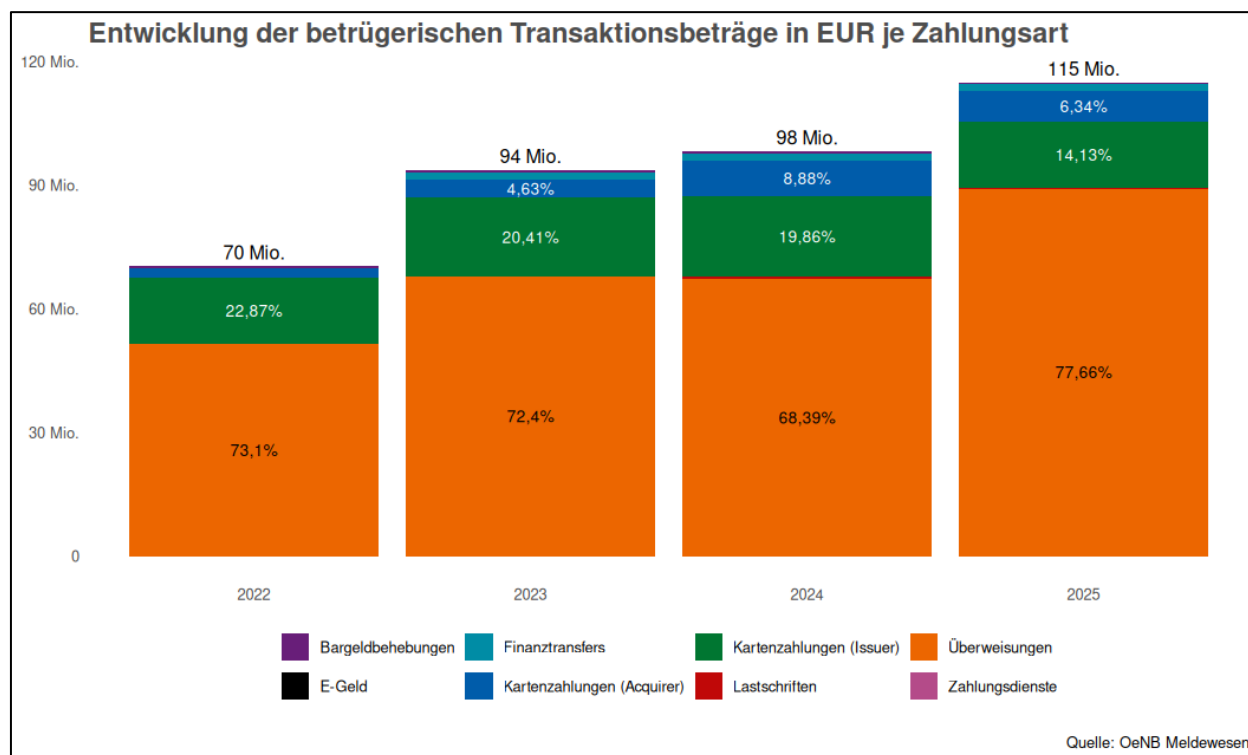


Abbildung 25

10.2 ZAHLUNGSVERKEHR UND BETRUG 2025 IM DETAIL

Die folgenden Grafiken geben einen detaillierten Überblick über den Zahlungsverkehr sowie die Entwicklung von Betrugsfällen bei den bedeutendsten Zahlungsarten. Im Fokus stehen dabei Überweisungen, Kartenzahlungen aus Sicht der kartenausgebenden Institute (Issuer), Kartenzahlungen aus Sicht der kartenzahlungsabwickelnden Institute (Acquirer) sowie Lastschriften. Die Analyse betrachtet sowohl die Entwicklung der Transaktionszahlen und -volumina als auch die damit verbundenen Betrugsfälle und ermöglicht dadurch einen differenzierten Vergleich zwischen den einzelnen Zahlungsarten.

Die Anzahl der Transaktionen im Zahlungsverkehr ist bei den unterschiedlichen Zahlungsarten insgesamt gestiegen. Bei Bargeldbehebungen, im Finanztransfer sowie Transaktionen bei Zahlungsdiensten ist jedoch die Anzahl an Transaktionen gesunken. Gemessen an der Gesamttransaktionszahl spielen diese Zahlungsarten aber eine untergeordnete Rolle. Betrachtet man die einzelnen Zahlungsarten, so zeigt sich, dass Kartenzahlungen auf Seiten der kartenausgebenden Banken (Issuer) am häufigsten genutzt werden.

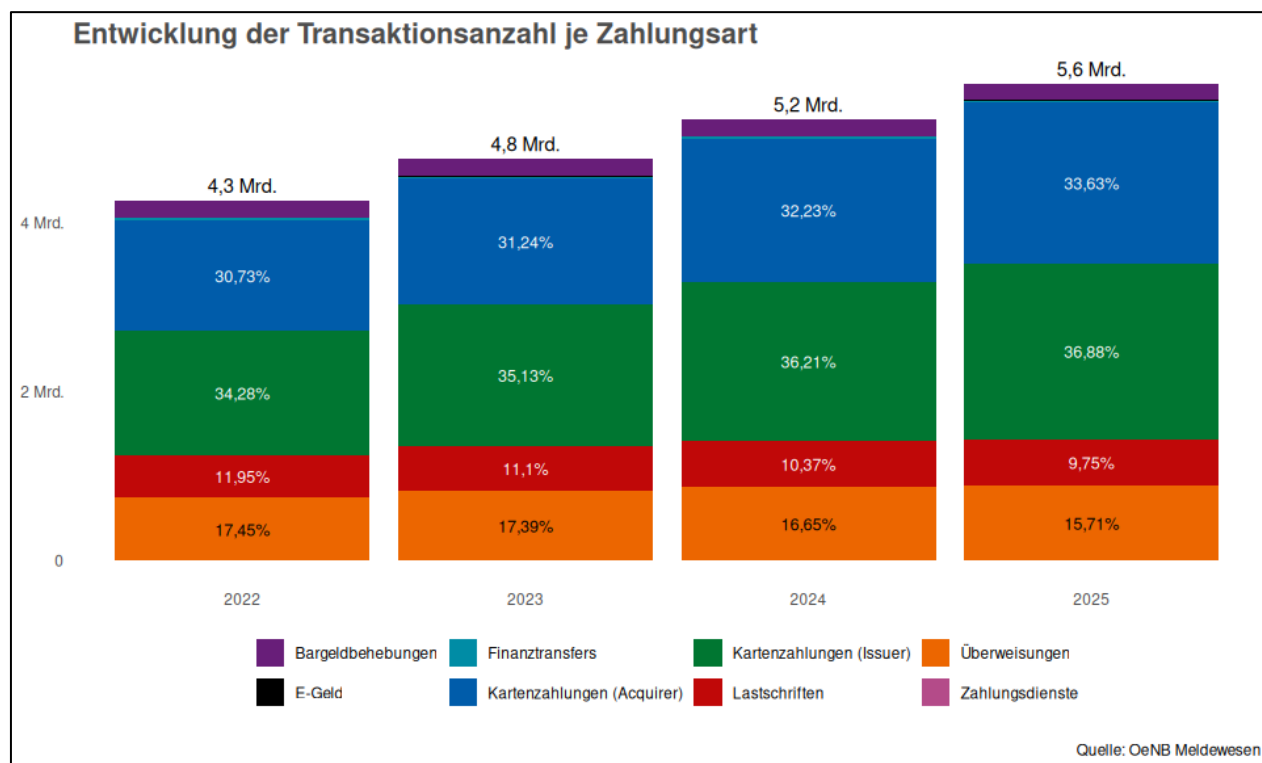


Abbildung 26

Die folgende Grafik (Abbildung 27) veranschaulicht den Anteil betrügerischer Vorgänge an der Gesamtzahl der Transaktionen seit 2022 und stellt die Entwicklung für die vier wichtigsten Zahlungsarten gegenüber. Dabei zeigt sich ein differenziertes Bild:

- Bei Kartenzahlungen aus Sicht der kartenausgebenden Institute (Issuer) ist der Anteil betrügerischer Transaktionen nach wie vor am höchsten. Allerdings ist dieser seit dem Höchststand im Jahr 2023 kontinuierlich zurückgegangen.
- Überweisungen sowie Kartenzahlungen aus Sicht der kartenzahlungsabwickelnden Institute (Acquirer) verzeichneten in den vergangenen Jahren einen deutlichen Anstieg des Betrugsanteils. Im Jahr 2025 ist jedoch auch bei diesen Zahlungsarten ein Rückgang zu beobachten.
- Lastschriften weisen über den gesamten Betrachtungszeitraum hinweg den niedrigsten Anteil betrügerischer Transaktionen auf und zeigen im Vergleich zu den übrigen Zahlungsarten nur geringe Schwankungen.

Insgesamt wird deutlich, dass das Betrugsrisiko je nach Zahlungsart erheblich variiert und insbesondere bei Kartenzahlungen aus Issuer-Sicht deutlich höher ausfällt als bei Überweisungen oder Lastschriften.

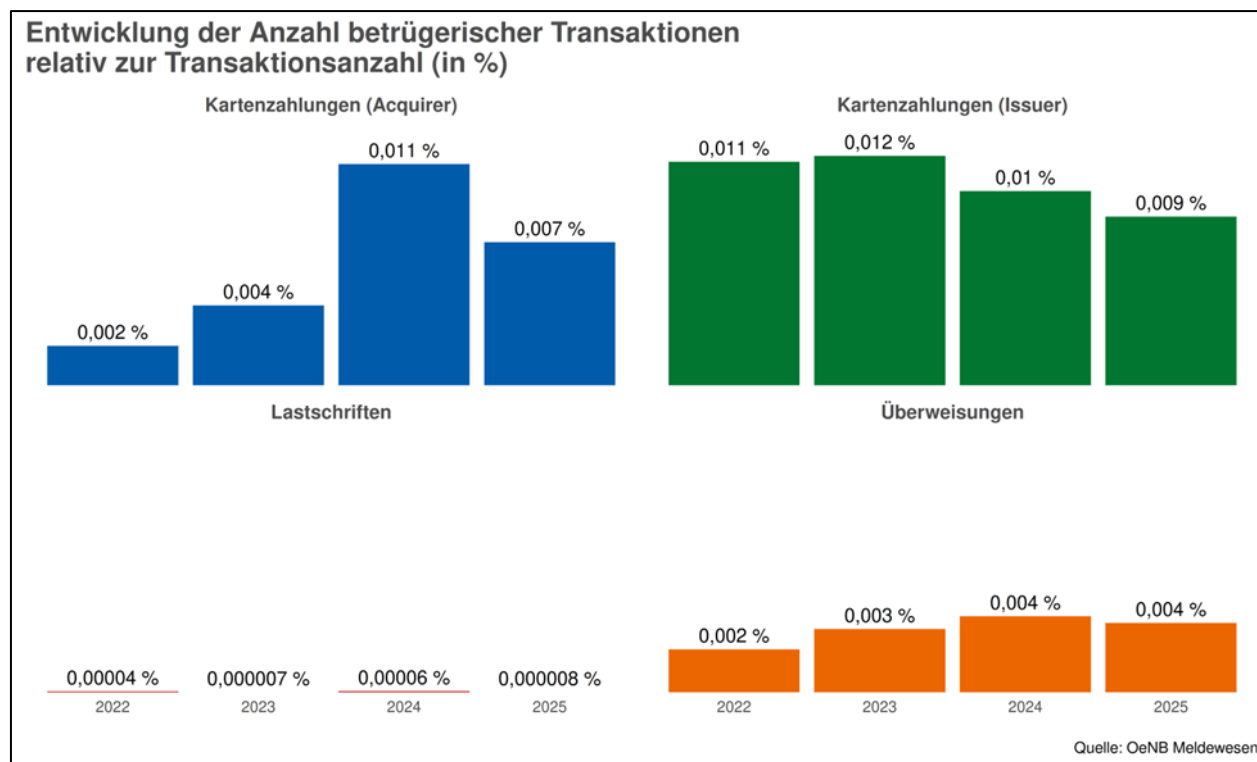


Abbildung 27

Seit 2023 ist das gesamte Transaktionsvolumen in EUR im österreichischen Zahlungsverkehr rückläufig. Dabei stellen Überweisungen die dominierende Zahlungsart dar und machen den größten Anteil am gesamten Zahlungsvolumen aus. Überweisungen bleiben sowohl hinsichtlich ihres absoluten Volumens als auch ihrer Bedeutung für den österreichischen Zahlungsverkehr die mit Abstand wichtigste Zahlungsart.

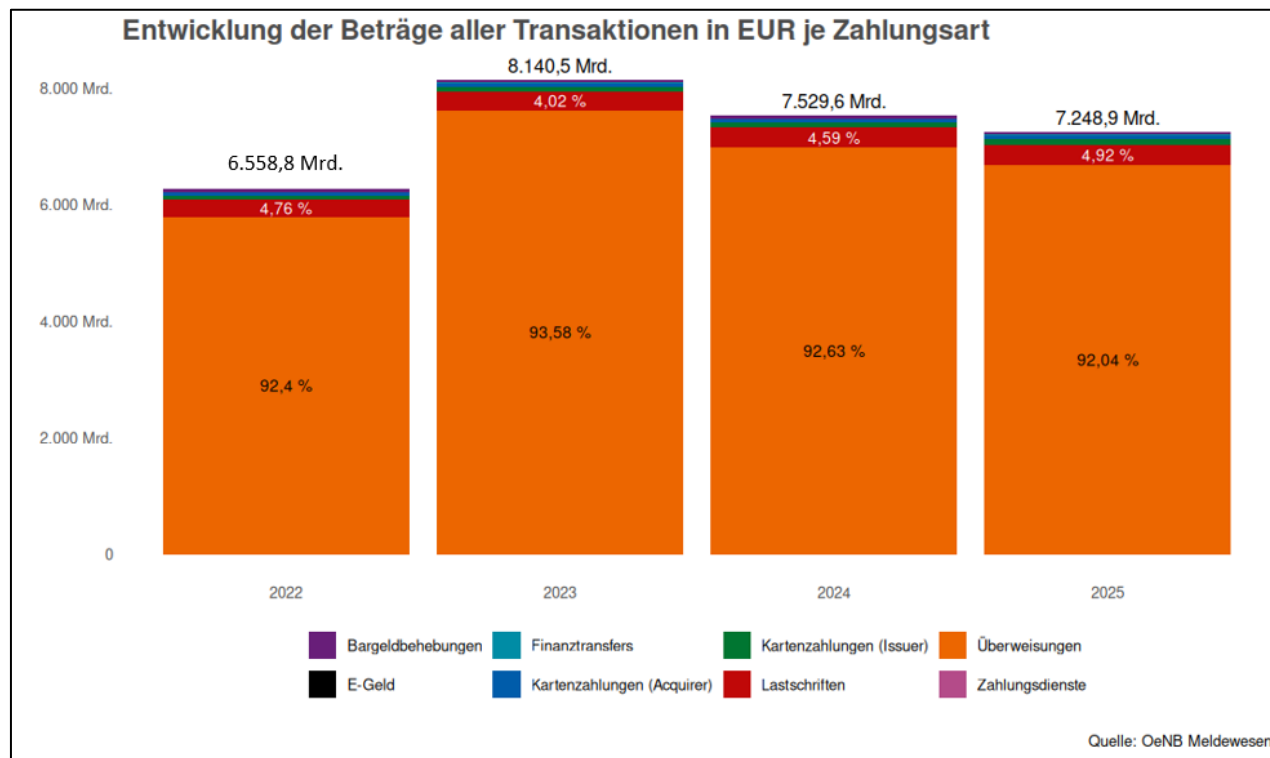


Abbildung 28

Die folgende Abbildung 29 gibt einen Überblick über den Anteil betrügerischer Vorgänge am jeweiligen Zahlungsvolumen in Euro seit 2022 und betrachtet dabei die vier wichtigsten Zahlungsarten. Dabei wird deutlich, dass sich das Betrugsrisiko je nach Zahlungsart teilweise erheblich unterscheidet, auch wenn der Anteil betrügerischer Transaktionen am Gesamtvolumen insgesamt auf einem sehr niedrigen Niveau verbleibt:

- Den höchsten Betrugsanteil gemessen am Volumen weisen Kartenzahlungen aus Sicht der kartenausgebenden Institute (Issuer) auf. Allerdings ist dieser Wert im Jahr 2025 gegenüber den Vorjahren deutlich zurückgegangen.
- Überweisungen stellen weiterhin den größten Anteil am gesamten Zahlungsvolumen dar (siehe Abbildung 28). Trotz ihres hohen Volumens bleibt der Anteil betrügerischer Vorgänge gemessen am

Gesamtvolumen vergleichsweise gering. Dennoch ist im Jahr 2025 ein Anstieg der Betrugsquote zu beobachten.

- Lastschriften weisen trotz des zweitgrößten Zahlungsvolumens den niedrigsten Anteil betrügerischer Vorgänge auf. Dies unterstreicht das insgesamt geringe Betrugsrisiko dieser Zahlungsart im Vergleich zu den übrigen betrachteten Zahlungsinstrumenten.

Insgesamt zeigt die Analyse, dass sich die Betrugsanfälligkeit der einzelnen Zahlungsarten deutlich unterscheidet. Während Kartenzahlungen aus Issuer-Sicht weiterhin die höchste relative Betrugsbelastung aufweisen, fällt bei Überweisungen insbesondere der Anstieg des Betrugsanteils im Jahr 2025 auf. Lastschriften hingegen bleiben im gesamten Betrachtungszeitraum die Zahlungsart mit dem geringsten Betrugsanteil.

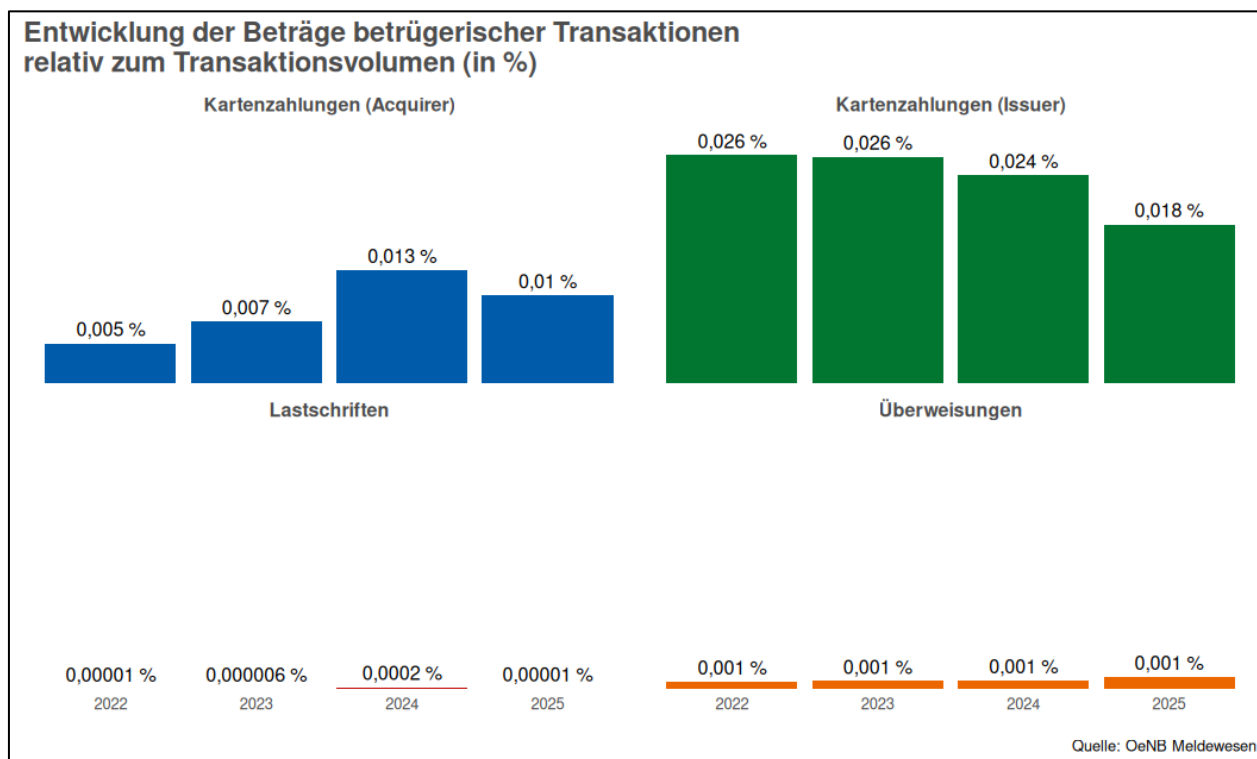


Abbildung 29

10.2.1 BETRUGSGRÜNDE IM ZEITVERLAUF

Die nachstehenden Grafiken zeigen die Entwicklungen der Betrugsgründe der 4 wichtigsten Zahlungsarten.

Betrachtet man die Betrugsgründe bei Kartenzahlungen aus Sicht der **kartenzahlungsabwickelnden Institute (Acquirer)**, zeigt sich sowohl hinsichtlich der Anzahl als auch des Volumens betrügerischer Transaktionen ein ähnliches Bild. Den größten Anteil nehmen dabei die sogenannten „sonstigen Gründe“ ein, bei denen der Zahlungsauftrag durch eine betrügerische Person erteilt wurde. Die zweitgrößte Kategorie umfasst Fälle, in denen die Zahlung ebenfalls durch eine betrügerische Person vorgenommen wurde, die rechtmäßige Karteninhaberin bzw. der rechtmäßige Karteninhaber die betreffende Karte jedoch nie erhalten hat. Diese beiden Betrugsgründe dominieren somit sowohl die Anzahl der Betrugsfälle als auch das damit verbundene Betrugsvolumen im Acquiring-Bereich.

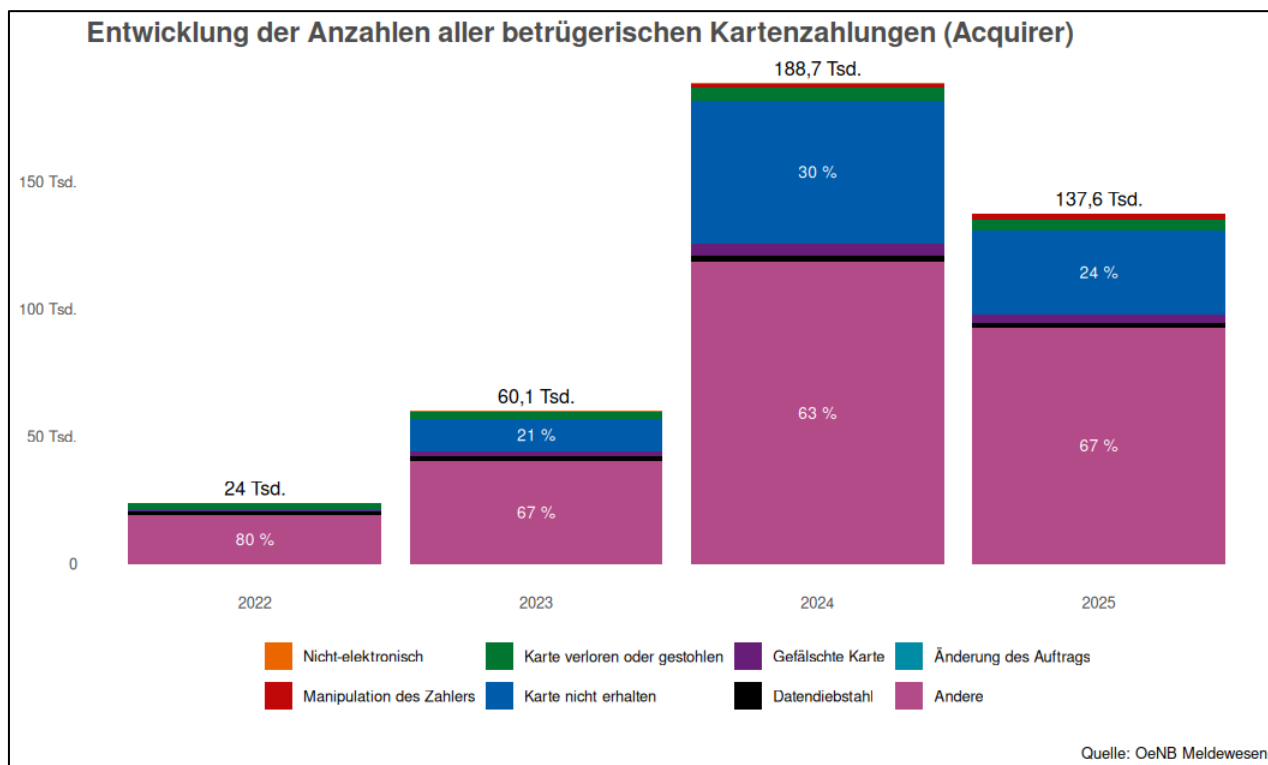


Abbildung 30

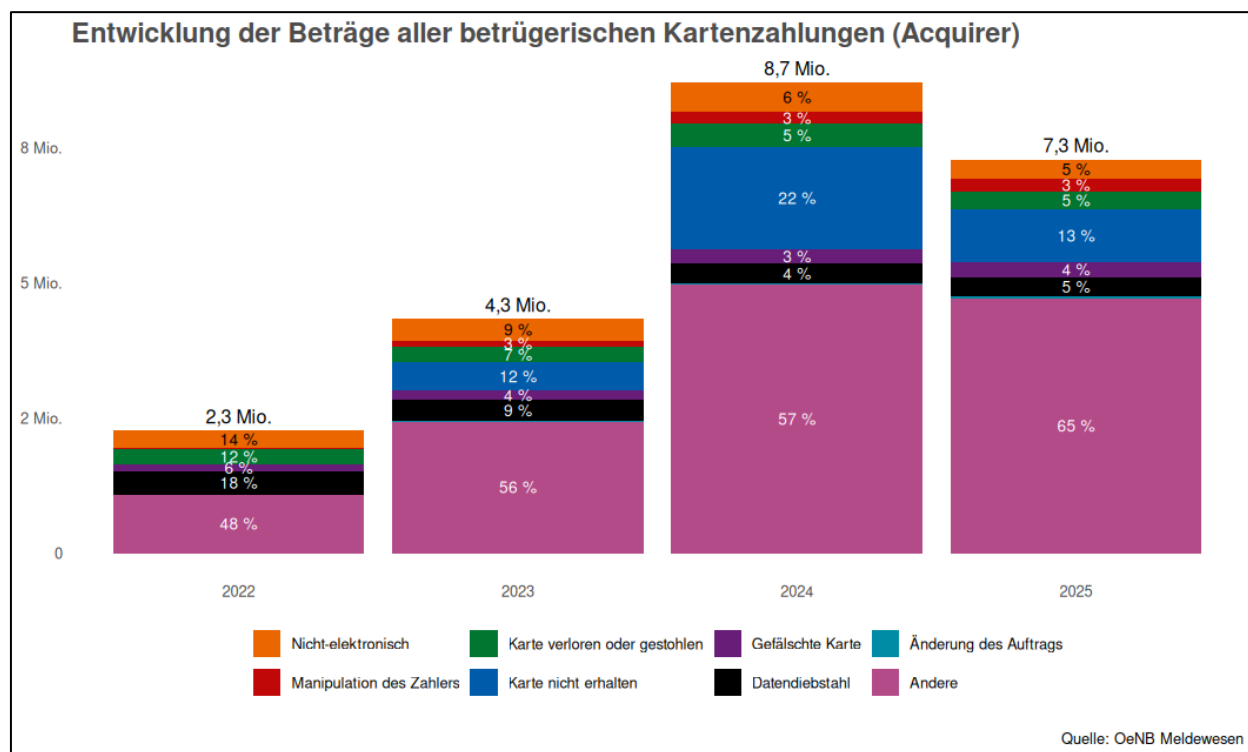


Abbildung 31

Die Betrugsgründe bei Kartenzahlungen aus Sicht der **kartenausgebenden Institute (Issuer)** zeigen hingegen ein etwas anderes Bild. Sowohl gemessen an der Anzahl der Betrugsfälle als auch am Betragsvolumen stellt der Datendiebstahl die mit Abstand häufigste Betrugsursache dar.

Die zweitgrößte Kategorie gemessen an der Anzahl der betrügerischen Transaktionen umfasst Fälle, in denen die Karteninhaberin bzw. der Karteninhaber angibt, dass die Karte verloren gegangen oder gestohlen wurde. Betrachtet man hingegen das Betragsvolumen, nimmt die Manipulation des Zahlers zur Erteilung einer Kartenzahlung die zweitgrößte Position ein.

Dies deutet darauf hin, dass Betrugsfälle im Zusammenhang mit verlorenen oder gestohlenen Karten zwar vergleichsweise häufig auftreten, Fälle der Zahlungsmanipulation jedoch in der Regel mit höheren Schadensbeträgen verbunden sind.

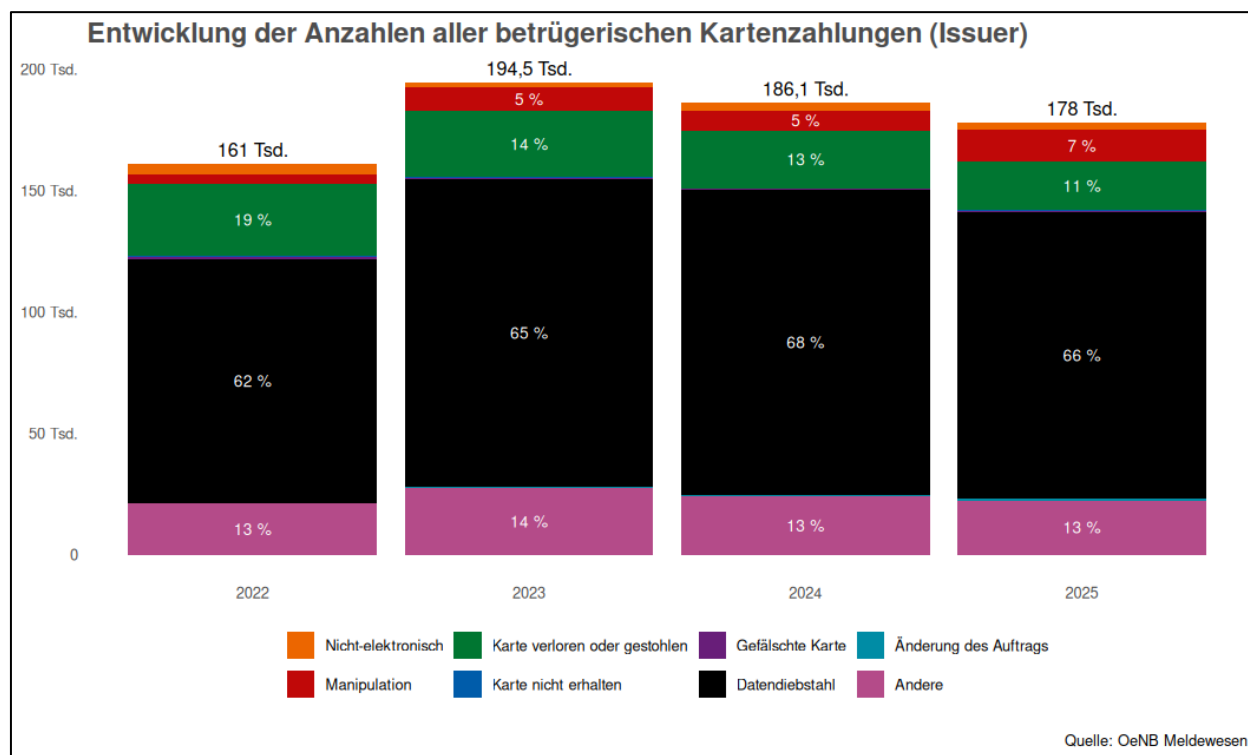


Abbildung 32

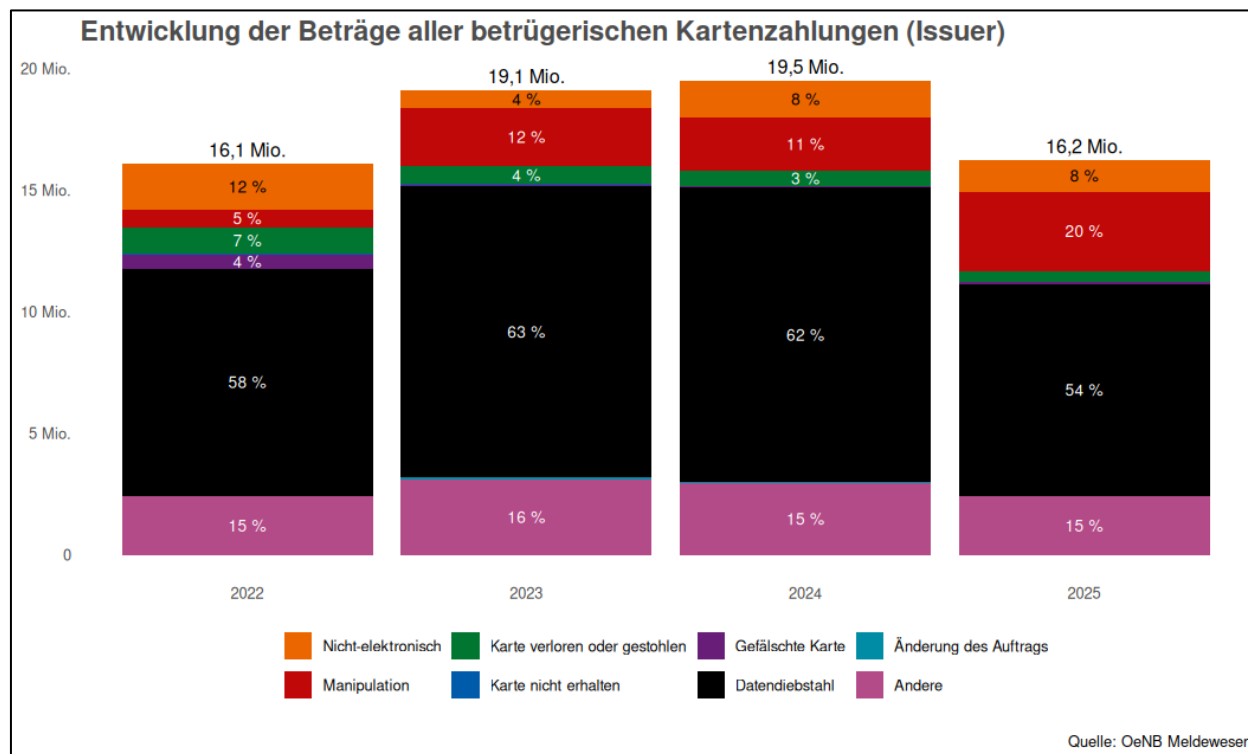


Abbildung 33

Bei Überweisungen werden verschiedene Betrugsarten unterschieden. Hierzu zählen insbesondere einerseits Zahlungen bzw. Überweisungen, die durch eine betrügerische Person selbst veranlasst oder verändert wurden, nachdem diese beispielsweise durch Phishing-Angriffe oder andere Methoden unbefugt Zugang zu den Zahlungsdaten der Kund:innen erlangt hatte. Andererseits werden insbesondere Fälle erfasst, bei denen die Kundin bzw. der Kunde durch Manipulation gezielt zur Freigabe einer Überweisung veranlasst wurde.

Insgesamt zeigt sich bei den Betrugsgründen bei Überweisungen ein vergleichsweise gleichbleibendes Bild. Allerdings ist in den vergangenen Jahren ein steigender Anteil von Betrugsfällen zu beobachten, die auf einer Manipulation des Zahlers beruhen.

Wie bereits angeführt, war der deutliche Anstieg des Betrugsvolumens im zweiten Halbjahr 2025 insbesondere auf diese Betrugsform zurückzuführen. Auf Nachfrage bei den meldenden Instituten zeigte sich, dass es sich dabei überwiegend um Fälle von **Investmentbetrug** sowie um **sonstige Social-Engineering-Angriffe** handelte. Dies deutet darauf hin, dass Betrüger:innen zunehmend weniger auf die Kompromittierung technischer Zugangsdaten setzen und stattdessen verstärkt die direkte Manipulation von Kund:innen nutzen, um diese zur freiwilligen Freigabe von Zahlungen zu bewegen.