

BETREUUNG JUNGER KUNDEN IM RETAIL BANKING

Herausforderungen und Stellhebel
für regionale Filialbanken

Düsseldorf, im Oktober 2025

together
we grow

horn & company





Vorwort von Horn & Company

Junge Kunden sind für regionale Filialbanken eine **strategisch besonders relevante Zielgruppe**. Sie stehen häufig am Anfang ihrer finanziellen Lebensreise – beim ersten Girokonto, dem Einstieg in die Geldanlage oder der Finanzierung größerer Anschaffungen. Wer es als Bank schafft, in dieser Phase mit relevanten Angeboten, digitaler Nutzerfreundlichkeit und persönlicher Beratung zu überzeugen, kann **langfristige Kundenbeziehungen** aufbauen.

Doch genau diese Zielgruppe stellt Banken ebenfalls vor **besondere Herausforderungen**: Digitale Selbstverständlichkeit, Werteorientierung und der Wunsch nach flexiblen Kontaktwegen prägen das Verhalten junger Menschen. Gleichzeitig verändert sich die Bedeutung des klassischen Filialmodells für diese Altersgruppe.

Wie gelingt es regionalen Banken, junge Kunden nicht nur zu gewinnen, sondern auch nachhaltig zu binden? Welche Rolle spielen **Omnikanal-Angebote**, moderne Produktwelten und die glaubwürdige **Positionierung als „Bank vor Ort“**?

Mit diesem E-Paper möchten wir Denkanstöße liefern, welche strategische und operative Fragestellungen für Regionalbanken entscheidend sind, um eine **optimale Marktbearbeitung in dieser Zielgruppe zu konzipieren**.

Wir wünschen Ihnen eine anregende Lektüre.



Dr. Claus-Christian Breuer
Partner



Thomas Witter
Principal



Andreas Schön
Manager

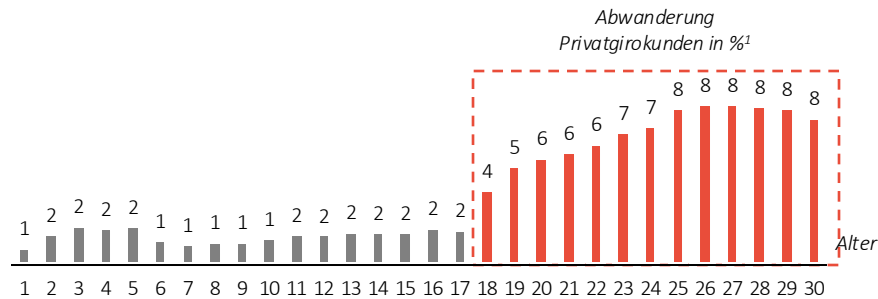


Anna Hilgarth
Senior Associate

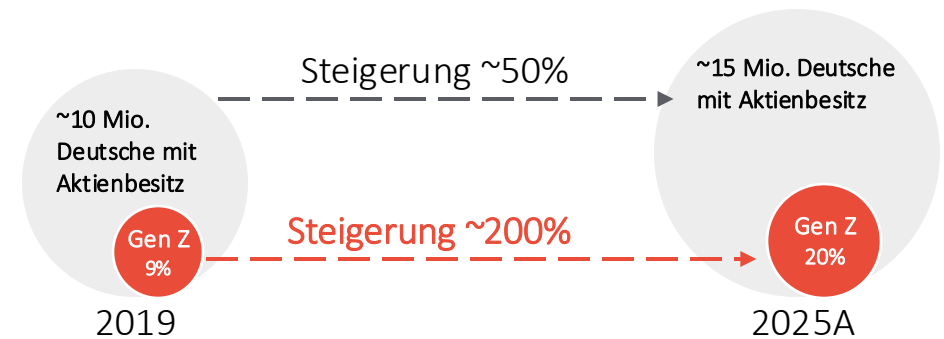
Erheblicher Potentialverlust für Regionalbanken aufgrund von Abwanderungseffekten

Relevanz junger Kunden im Überblick

Junge Kunden werden in der Praxis **nicht bedarfsgerecht betreut und wandern ab...**



... **dabei** ist die junge Kundengruppe besonders **potentialbehaftet und affin** für das Wertpapiergeschäft!²



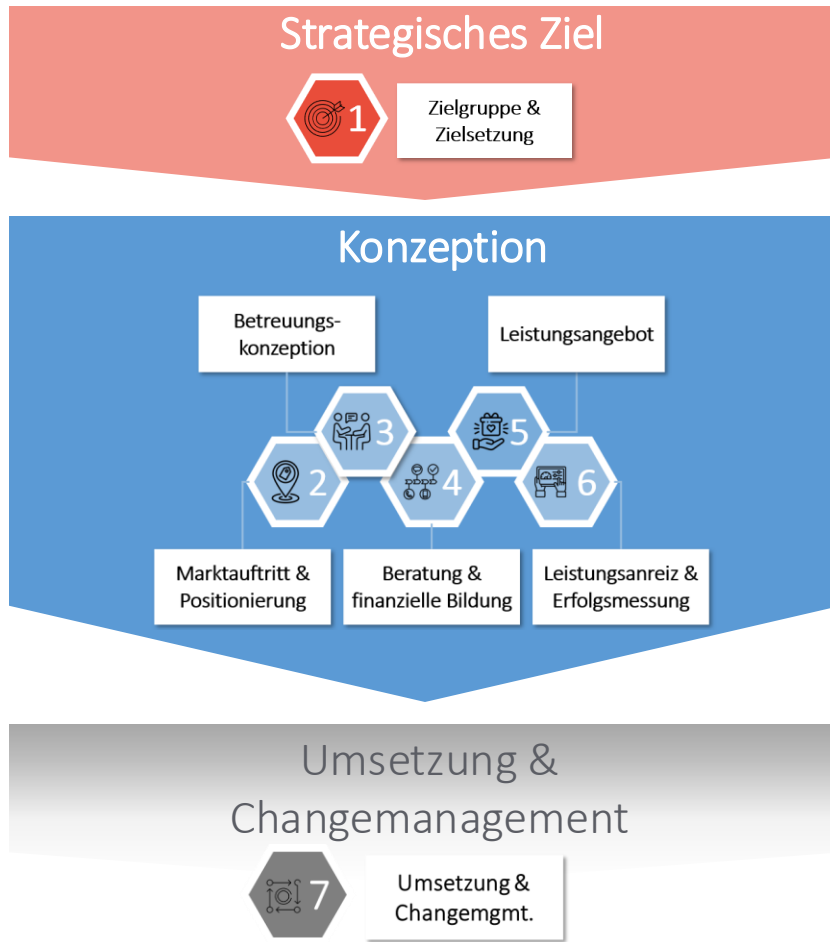
- Junge Kunden von 18-30 J. weisen meist **überdurchschnittliche Abwanderungsraten** auf
- **Grund** hierfür sind **Vernachlässigung in der Beratung**, häufig aufgrund fehlender Ertragspotentiale
- Zudem liegt die **Wechselbereitschaft** in der Kohorte 18-30 J. knappe **50% höher** als bspw. in der Kohorte 50-64 Jahre

- **Überproportionales Wachstum der Aktienquote** in der Gen Z in den letzten 6 Jahren beobachtet
- Aufgrund von **Berufsstart** und wachsendem Erbvermögen **erhöht** sich der **potentielle Einnahmepool** junger Kunden
- **Invest in frühe Markenbindung** ist essentiell für Sicherung künftiger Ertragspotentiale

Konzept zur Marktbearbeitung mit Fokus auf junge Kunden strukturiert entwickeln

Übersicht der relevanten Handlungsfelder

Modulare Konzeptionselemente



Bewährte Vorgehenslogik zur Weiterentwicklung der Betreuung junger Kunden

Vorgehensmodell von Horn & Company



Hoher Return-on-Consulting durch langjährige Erfahrung und Hypothesen-basierte Herangehensweise

Die jungen Kunden von heute sichern den Erfolg der Zukunft

Gehen Sie diese Herausforderung gemeinsam mit uns an!

Wie erhalten Sie erforderliche
Transparenz über ihre aktuelle Situation,
um eine Zielsetzung abzuleiten?

Wie können Sie Ihre Organisation so
ausrichten, dass sie dynamisch auf
Veränderungen reagieren können?

Wie kann Ihr Haus seine
Marktbearbeitungsansatz für junge
Kunden zukunftssicher aufstellen?

Quick-Check

Fordern Sie unser Quick-Assessment an,
um Stärken und Handlungsfelder Ihrer
Organisation zu identifizieren.

Strategie-Workshop

In einem halbtägigen Workshop
entwickeln wir konkrete Ideen, die zu
Ihrer Situation und Ihren Zielen passen.

Projektvorschlag

Lassen Sie uns gemeinsam ein Pilot-
projekt konzipieren, um dieses wichtige
Thema stufenweise anzugehen.

Beginnen Sie Ihren Weg zur optimierten Marktbearbeitung junger Kunden mit einem ersten Gespräch!



„Junge Kunden werden heute nicht richtig bespielt – es braucht maßgeschneiderte Betreuung & Produkte.“

Dr. Claus Christian Breuer
Partner Horn & Company

„Junge Erwachsene sind die **Zukunft** einer jeden Sparkasse. Mit **Horn & Company** haben wir uns auf einen guten Weg gemacht, diese an uns zu **binden**.“



Christian Hoping
*Gruppenleiter Zielgruppen-
management/CRM und Marketing
Landessparkasse zu Oldenburg*

Ihre Ansprechpartner

Erfahrene Experten sichern den Erfolg



Dr. Claus Christian Breuer

Partner

claus-christian.breuer@horn-company.de

+49 162 2726014

www.linkedin.com/in/hc-breuer



Thomas Wittwer

Principal

thomas.wittwer@horn-company.de

+49 162 2726082

www.linkedin.com/in/hc-wittwer



Andreas Schön

Manager

andreas-schoen@horn-company.de

+49 162 2726088

www.linkedin.com/in/andreas-eder



Anna Hilgarth

Senior Associate

anna.hilgarth@horn-company.de

+49 1522 2726044

www.linkedin.com/in/anna-hilgarth

horn & company

Internationale Top-Management-Beratung

DÜSSELDORF | BERLIN | FRANKFURT | HAMBURG | KÖLN | MÜNCHEN | STUTTGART | CHARLOTTE | SINGAPUR | WIEN | ZÜRICH