

Communiqué de presse

Version française

Luxembourg, le 23 octobre 2025

Les banques de détail luxembourgeoises face à la diversification des attentes de leurs clients

En réponse à des attentes clients de plus en plus diverses, les banques de détail luxembourgeoises s'adaptent en privilégiant l'interconnectivité et la complémentarité des canaux digitaux et de l'accompagnement humain. Un point presse organisé par le Retail Banking Cluster (RBCL) de l'Association des Banques et Banquiers Luxembourg (ABBL) en collaboration avec le cabinet de conseil SIA Luxembourg a permis de mettre en avant l'évolution des attentes des clients à différentes étapes de leur relation avec leur banque, les spécificités luxembourgeoises en la matière et les réponses apportées par les banques.

Des clients plus connectés, plus exigeants et en quête de confiance

« Aujourd'hui, les clients sont plus digitaux, plus exigeants, mais aussi plus attachés à la proximité et à la sécurité, » analyse Mehdi Mekhneche country manager de SIA Luxembourg. « **Leurs attentes envers leur banquier sont directement façonnées par leur vécu de client dans d'autres relations commerciales** ». Ces attentes portent principalement sur la sécurité (face à une forte hausse des cyberattaques), la personnalisation des services (IA, recommandations, proactivité) et la simplification des parcours par des solutions tout-en-un. Dans un contexte transfrontalier et multilingue, les banques doivent concilier conformité réglementaire et fluidité grâce à des infrastructures de confiance (LuxTrust p.ex.). « **Ce sont moins les banques traditionnelles qui poussent leurs clients vers davantage de digitalisation que l'inverse** », souligne Mehdi Mekhneche. Et de mettre également en avant la concurrence de la Bigtech et des néobanques. Il souligne que le Luxembourg se situe à la 9^e position classement mondial de la maturité digital bancaire publié par SIA Luxembourg : « **Ceci prouve une grande maturité digitale et que les banques luxembourgeoises savent se mettre au diapason de leurs clients** ».

De la particularité des banques de détail luxembourgeoises

Selon Mehdi Mekhneche : « **Le métier de banquier retail au Luxembourg n'a rien de comparable à celui pratiqué dans les pays limitrophes. Le marché luxembourgeois se distingue en effet, par son contexte transfrontalier, multilingue et fiscalement complexe, exigeant des parcours clients adaptés** ». Il illustre son propos par la composition démographique de la société luxembourgeoise : « **Plus de la moitié des résidents luxembourgeois sont d'origine étrangère. Ils ont vécu dans d'autres pays, ont des cultures financières diverses, ont expérimenté d'autres relations et expériences bancaires et peuvent être confrontés à des situations multi-juridictionnelles. Le banquier luxembourgeois doit jongler avec toute cette diversité. Pour être à la hauteur, le banquier luxembourgeois doit réussir à combiner le meilleur des expériences bancaires de tous les pays dont ses clients sont originaires.** »

Entre conformité et efficacité, le défi des ouvertures de compte

« **Les banques luxembourgeoises veulent ouvrir des comptes et ont toujours voulu le faire** », souligne Laurent Zahles, vice-chair du RBCL de l'ABBL en prenant le contrepied du discours ambiant. Les encours (dépôts + crédits) des clients particuliers sont restés stables à EUR 84,1 mia. **Le secteur bancaire est néanmoins conscient de certains points d'attention au niveau des ouvertures de comptes pour personnes morales**, une cible pour laquelle les difficultés se situent à différents niveaux : exigences strictes en matière de lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme, complexité de certaines structures, notamment dans le cas des fonds d'investissement, vision incomplète des services bancaires disponibles pour les créateurs d'entreprise et les investisseurs internationaux.

Parmi les initiatives prises par l'ABBL pour fluidifier les ouvertures de compte, il a notamment mis en avant l'existence de **vadémécums pour les entreprises commerciales et les ASBL**. Rédigés en collaboration avec la Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF), ces guides sont disponibles sur le site de l'ABBL¹. « *Nous avons eu un feedback positif sur l'utilisation de ces guides. Généralement, si un dossier d'ouverture de compte est bloqué ou prend davantage de temps, c'est qu'il n'est pas complet et ne peut donc pas être ouvert en raison des exigences du cadre réglementaire. Les entreprises et les ASBL qui prennent en compte les indications de ces guides sont mieux préparées* », commente Laurent Zahles. Il rappelle également que, sur l'ensemble de la durée du processus d'ouverture d'un compte, 2/3 du temps correspond à la collecte des documents nécessaires par le client et 1/3 à l'analyse de la banque. Des avancées en matière digitalisation des processus d'ouvertures de compte, de mutualisation des services de connaissance de clients (KYC) et d'interopérabilité avec des données publiques sont citées parmi les axes de progrès nécessaires.

Prévenir, protéger, coopérer : les piliers de la sécurité numérique bancaire

Face à la multiplication des cyberattaques à laquelle les banques sont confrontées et à la complexité accrue des tentatives de fraude, l'ABBL renforce la cybersécurité et la lutte contre la fraude en ligne au Luxembourg. À travers son groupe d'experts *Trust and Cybersecurity*, elle accompagne ses membres en matière de bonnes pratiques et de coordination avec la CSSF, la Luxembourg House of Cybersecurity et ICT Luxembourg. L'Association anticipe les risques émergents tels que la fraude liée à l'IA et les menaces post-quantiques, tout en participant à des initiatives européennes. « **Les criminels n'arrivent généralement pas à s'introduire dans les systèmes des banques** », analyse Laurent Zahles. « **Ils s'en retournent vers ce qu'ils ont identifié comme le maillon faible de la chaîne sécuritaire, à savoir l'être humain.** Ils amènent les clients, au travers des scénarii de plus en plus crédibles, à révéler leurs identifiants ou à opérer des opérations en leur faveur ».

Renforcer la cyberrésilience des banques ne suffit donc pas, et il convient de sensibiliser en continu le grand public à la fraude en ligne. Outre les initiatives prises par les banques elles-mêmes, l'ABBL a pu initier, ensemble avec la Luxembourg House of Cybersecurity et quatorze autres partenaires institutionnels, **une première campagne nationale de sensibilisation**. « *Le fait que nous ayons pu mettre autour de la table des acteurs divers venant du secteur public, mais aussi des télécommunications ou de l'assurance est très encourageant. Eu égard aux moyens et aux canaux utilisés par les criminels, la lutte contre les fraudes en ligne ne peut être de la seule responsabilité des banques. La solution ne peut être que dans un effort collectif.* »

Les responsables du RBCL ont également tiré un **premier bilan sur la généralisation des virements instantanés et la mise en place de la vérification des bénéficiaires** (*Verification of Payee – VoP*) effectifs le 9 octobre. « **Les membres de l'ABBL ont été au rendez-vous, malgré le défi technique que comportait ce projet et des délais de mise en place très courts** », analyse Laurent Zahles. Il invite les utilisateurs à mettre à jour leurs listes de bénéficiaires pour tirer pleinement profit de ce nouveau service et appelle à la vigilance : « *La vérification des bénéficiaires est une avancée en matière de sécurité, mais n'est pas une totale garantie contre les fraudes. Il convient de rester attentif et d'observer les bonnes pratiques régulièrement rappelées par les banques et les forces de l'ordre* ».

Vers une expérience bancaire fluide entre agences et canaux numériques

Selon une étude menée par la Banque centrale européenne², 50 % des résidents souhaitent conserver la possibilité de payer en espèces. Cependant, **seuls 13 % rencontrent des difficultés d'accès au cash**. D'après Claude Hirtzig, chair du RBCL de l'ABBL : « *Ceci confirme une **excellente couverture au niveau national*** ». En effet, avec 58 distributeurs automatiques de billets (DAB) et 26 agences bancaires par 100.000 habitants, le Luxembourg continue d'être très bien placé par rapport aux moyennes dans ses pays voisins, notamment considérant les faibles distances au sein du territoire. « **Nous constatons une évolution quant à l'utilisation des agences bancaires par nos clients. Nos clients viennent moins souvent – 2,4 visites annuelles en 2024, contre 3,1 en 2019 -, mais pour des opérations à plus forte valeur ajoutée** », poursuit-il. 73% des résidents luxembourgeois déclarent ainsi venir en agence pour

¹ <https://www.abbl.lu/en/home/bank-account-opening>

² <https://www.abbl.lu/en/professionals/data-research/infographics>

demander des conseils tels que pour l'obtention d'un prêt hypothécaire. En revanche, les retraites d'argent liquide sont en baisse constante depuis des années (-15% en 2024).

Le point presse a aussi été l'occasion de revenir sur le **projet de mutualisation du réseau de DABs** mené par différentes banques de détail. Ce projet a pour objectif d'assurer un meilleur maillage du territoire pour tenir compte des évolutions démographiques et urbanistiques, une plus grande sécurité et davantage de services et d'accessibilité. Une première phase test sera lancée début 2026.

Ces évolutions sont à mettre en parallèle avec la généralisation des opérations courantes effectuées au travers de canaux digitaux. Au Luxembourg, 95 % des paiements peuvent être effectués sans espèces, plaçant le pays au 2^e rang européen. Les virements en ligne progressent fortement (+11 % en 2024), tandis que les paiements mobiles gagnent en popularité. Pour Claude Hirtzig : *« Cela ne veut pas dire que le métier bancaire passera au tout digital. Certaines banques iront plus loin, d'autres moins, en fonction de leur stratégie et des préférences clients. **L'important restera de garantir une bonne interopérabilité des canaux et une fluidité entre les services** ».*

Crise du logement : les banques réaffirment leur rôle de solution

En faisant écho à ses propos sur les ouvertures de comptes, Laurent Zahles déclare : **« Les banques ont toujours voulu faire crédit et font certainement partie de la solution à la crise du logement ! »** Il a rappelé l'attitude prudente et responsable des banques en matière de politique de crédit : *« Une bonne partie des crédits qu'allouent les banques sont un réemploi des dépôts que leurs clients leur confient. Elles ont donc la responsabilité de ne pas mettre à risque ces dépôts par une politique d'octroi de crédits hasardeuse. Et d'un autre côté, elles ne souhaitent pas placer les demandeurs de crédit dans une situation où ils seraient dans l'incapacité de rembourser ».*

A l'été 2022, à la suite de la remontée rapide et importante des taux directeurs par la Banque centrale européenne dans le cadre de sa politique de lutte contre l'inflation, le marché de l'immobilier s'est tendu : *« Nous avons reçu moins de demandes de crédit, respectivement certains dossiers n'ont pas pu se faire, car les demandeurs ne remplissaient plus les conditions d'octroi de crédits, d'ailleurs strictement encadrés au Luxembourg »*, commente Laurent Zahles. *« Au cours de ces derniers mois, avec les effets cumulés de la stabilisation, voire de la baisse des taux d'intérêts, de la baisse momentanée des prix de l'immobilier et de l'augmentation du pouvoir d'achat des ménages grâce aux mesures de soutien temporaires du gouvernement, **la production de crédits a repris**. »* Au premier semestre 2025, 9 936 prêts hypothécaires ont été accordés pour des biens immobiliers situés au Luxembourg, (+39,9 % par rapport à la même période en 2024) pour un volume total de 4,75 milliards d'euros (+34,1 % en glissement annuel). En 2024, ces mêmes chiffres avaient déjà augmenté de 18% en nombre de dossiers et de 8,8% en volume³.

Face aux défis de la transition, l'épargne des ménages au cœur du financement européen

En matière d'investissements, ces récents mois ont permis de constater un **regain d'intérêt pour les solutions d'investissement** après une année 2024 au cours de laquelle les dépôts à terme avaient rencontré la faveur des clients en raison de la hausse des taux d'intérêt. *« Au-delà des habitudes et préférences des clients, la question de l'épargne est à mettre en rapport avec un débat plus large »*, remarque Claude Hirtzig. *« Nous savons qu'aujourd'hui en Europe, près de 80% des besoins de financement des entreprises sont couverts par les crédits bancaires. Or, malgré toute la bonne volonté des établissements de crédit, cela ne suffira pas pour rassembler les quelque 1.000 mia d'EUR annuels qu'exige le financement de la transition durable et digitale, mais également celui du renforcement de la sécurité européenne. Ces défis ne pourront être surmontés qu'avec la mobilisation parallèle de l'épargne dormante de nos concitoyens. »*

Pour que ces capitaux puissent être mobilisés, il convient notamment de finaliser l'Union de l'épargne et des investissements européenne, afin notamment de faciliter l'accès à certains types d'investissements, mais également de multiplier les initiatives en matière d'éducation financière. Claude Hirtzig : *« Nous devons accompagner nos concitoyens sur le chemin qui les amènera du statut d'épargnant passif vers celui d'investisseur responsable, qui par ses décisions contribuera à façonner l'Europe de demain. »* Il a mis en avant le rôle joué par la Fondation ABBL pour l'Éducation Financière. *« L'Éducation financière est une fusée à deux étages. Le premier étage*

³ https://www.bcl.lu/fr/statistiques/series_statistiques_luxembourg/11_etablisements_credit/index.html



Association des Banques et Banquiers, Luxembourg
The Luxembourg Bankers' Association
Luxemburger Bankenvereinigung

doit consister à permettre à tout un chacun de gérer son budget de manière avisée, en évitant les pièges du surendettement et en se protégeant contre la fraude financière. Le deuxième vise à donner aux individus les moyens d'aborder les investissements en toute confiance. Il s'agit de comprendre les risques et les opportunités des différents produits et services financiers, afin de prendre des décisions d'investissement éclairées. »

Banque de détail au Luxembourg : un secteur concurrentiel et une activité stable (chiffres 2024)

- 89% de clients résidents.
- EUR 84,1 mia d'encours (= total avoirs & crédits).
- 1.085.793 clients.
- 168 agences bancaires (26 par 100.000 habitants)
- 380 distributeurs automatiques de billets (58 par 100.000 habitants)
- 1262 employés en agences.
- 16 056 prêts hypothécaires pour des biens situés au Luxembourg pour un volume total de EUR 7,81 milliards.

Sources :

- Etude ABBL RBCL 2025
- BCL

A propos de l'ABBL

La mission de l'ABBL est de promouvoir le développement durable de services bancaires réglementés, innovants et responsables. L'ABBL est la plus grande et la plus ancienne association professionnelle du secteur financier. Elle représente le secteur bancaire au sens large, à savoir la majorité des banques établies au Luxembourg, ainsi que les intermédiaires financiers réglementés et autres du secteur y compris les cabinets d'avocats, les cabinets de conseil, les auditeurs, les infrastructures de marché, la monnaie électronique et les établissements de paiement.

L'ABBL fournit à ses membres les informations, les ressources et les services dont ils ont besoin pour opérer sur un marché financier dynamique et dans un environnement réglementaire de plus en plus complexe. Elle est une plateforme ouverte pour discuter des problématiques clés de l'industrie et pour définir des positions communes à l'ensemble du secteur.

Contact presse : Paul Wilwertz, +352 46 36 60-322, paul.wilwertz@abbl.lu



Press Release
English Version

23 October 2025

Luxembourg Retail Banks Innovating Amidst Diversifying Customer Expectations

In response to increasingly diverse customer expectations, Luxembourg's retail banks are adapting by focusing on interconnectivity and complementarity between digital channels and human interaction. A press briefing organized by the **Retail Banking Cluster (RBCL)** of the **Association des Banques et Banquiers Luxembourg (ABBL)**, in collaboration with **SIA Luxembourg**, highlighted how customer expectations are evolving at various stages of their relationship with their bank, the specific characteristics of the Luxembourg market, and how banks are responding.

More Connected, More Demanding, and Seeking Trust

"Today's customers are more digital, more demanding, but also more attached to proximity and security," explained Mehdi Mekhneche, Country Manager of SIA Luxembourg. ***"Their expectations of their banker are directly shaped by their experiences as customers in other sectors."*** These expectations focus primarily on security (in light of the surge in cyberattacks), personalization of services (AI, recommendations, proactivity), and simplification through all-in-one solutions. In a cross-border, multilingual context, banks must reconcile regulatory compliance with seamlessness through trusted infrastructures (e.g., LuxTrust). ***"It is less the traditional banks that push their customers toward digitalization than the other way around,"*** Mekhneche noted, also pointing out competition from Big Tech and neobanks. He emphasized that Luxembourg ranks 9th globally in digital banking maturity, according to SIA Luxembourg: ***"This shows a high level of digital maturity and that Luxembourg banks know how to align with their customers."***

The Uniqueness of Luxembourg's Retail Banking Sector

According to Mekhneche, ***"The retail banking profession in Luxembourg is unlike that in neighboring countries. The Luxembourg market is distinguished by its cross-border, multilingual, and fiscally complex context, which demands adapted customer journeys."*** He illustrated this with the country's demographic makeup: ***"More than half of Luxembourg's residents are of foreign origin. They have lived in other countries, have diverse financial cultures, and have experienced different banking systems. Some face multi-jurisdictional situations. The Luxembourg banker must navigate all this diversity and deliver the best of every banking experience their clients have encountered abroad."***

Between Compliance and Efficiency: The Challenge of Account Openings

"Luxembourg banks want to open accounts—and always have," stressed Laurent Zahles, Vice-Chair of the ABBL RBCL, countering the common narrative. Retail deposits and loans remain stable at EUR 84.1 billion. However, **the sector acknowledges challenges in opening corporate accounts**, where difficulties stem from strict anti-money laundering (AML) and counter-terrorism financing (CTF) requirements, complex ownership structures (especially for investment funds), and limited visibility of banking services available to entrepreneurs and international investors.



Among initiatives taken by the ABBL to ease account openings, Zahles highlighted **practical guides** for **commercial companies** and **nonprofits (ASBLs)**⁴, developed with the CSSF and available on the ABBL website. *"We've received positive feedback on these guides,"* he noted. *"Usually, when an account opening is delayed, it's because the file is incomplete and cannot be processed under current regulations. Organizations that follow these guides are better prepared."* He also pointed out that two-thirds of account opening time is spent by the client gathering documents, and one-third by the bank reviewing them. Progress is expected in digitalizing account opening, mutualizing KYC services, and interoperability with public data sources.

Prevent, Protect, Cooperate: The Pillars of Digital Banking Security

In response to rising cyberattacks and increasingly sophisticated fraud attempts, the ABBL is strengthening cybersecurity and anti-fraud efforts in Luxembourg. Through its Trust and Cybersecurity expert group, it supports members with best practices and coordination with the CSSF, Luxembourg House of Cybersecurity, and ICT Luxembourg. The Association is also anticipating emerging risks, such as AI-driven fraud and post-quantum threats, while participating in European initiatives. *"Criminals generally fail to penetrate banks' systems,"* explained Zahles. *"They instead target the weakest link—humans—by tricking customers into revealing credentials or performing unauthorized actions."*

Thus, raising public awareness remains key. Beyond banks' own initiatives, the ABBL and its Foundation together with the Luxembourg House of Cybersecurity and 14 institutional partners, launched the first national awareness campaign on online fraud. *"Bringing together public and private actors—from telecom to insurance—is very encouraging. Combating online fraud cannot be the sole responsibility of banks. It requires a collective effort."*

The RBCL also reviewed the **rollout of instant payments and the Verification of Payee (VoP) system**, launched on 9 October. *"ABBL members were ready despite technical challenges and tight deadlines,"* said Zahles. He encouraged users to update their beneficiary lists and remain vigilant: "Verification of Payee improves security, but it's not foolproof. Users must continue following best practices shared by banks and law enforcement."

A Seamless Banking Experience Between Branches and Digital Channels

According to an ECB study⁵, 50% of residents want to keep the option of cash payments, but **only 13% face access issues**. *"This confirms excellent national coverage,"* stated Claude Hirtzig, Chair of the ABBL RBCL. With 58 ATMs and 26 branches per 100,000 inhabitants, Luxembourg remains well placed comparing to neighboring averages, especially considering its compact territory. *"Customers visit branches less often—2.4 visits per year in 2024 vs. 3.1 in 2019—but for higher-value transactions,"* Hirtzig noted. 73% of residents visit branches for advisory services, such as mortgage applications. Meanwhile, cash withdrawals continue to decline (-15% in 2024).

The press briefing also covered the **shared ATM network project** led by several retail banks. The goal is to optimize national coverage, enhance security, and increase accessibility, with a pilot phase starting in early 2026.

At the same time, 95% of payments in Luxembourg are cashless, ranking the country 2nd in Europe. Online transfers rose +11% in 2024, and mobile payments are gaining ground. *"This doesn't mean banking will become fully digital,"* added Hirtzig. *"Some banks will go further than others, depending on their strategy and customers' preferences. The key is maintaining interoperability and seamless integration between channels."*

⁴ <https://www.abbl.lu/en/home/bank-account-opening>

⁵ <https://www.abbl.lu/en/professionals/data-research/infographics>

Housing Crisis: Banks Reaffirm Their Role as Part of the Solution

Echoing his earlier comments, Zahles stated: ***"Banks have always wanted to lend—and they are certainly part of the solution to the housing crisis."***

He emphasized the responsible lending policy of banks: *"Much of the credit extended comes from redeploying customer deposits. Banks must therefore avoid risky lending while ensuring borrowers can repay."*

Following the rapid ECB rate hikes in 2022, the real estate market tightened. *"We saw fewer credit applications, and some were rejected due to lending criteria,"* Zahles explained. *"In recent months, with stabilizing and then falling rates, lower property prices, and improved household purchasing power due to temporary government support, lending has picked up again."* In the first half of 2025, 9,936 mortgages were granted for Luxembourg properties (+39.9% year-on-year) for a total of EUR 4.75 billion (+34.1%). In 2024, these figures had already risen by 18% in volume and 8.8% in value⁶.

Household Savings: At the Heart of Europe's Transition Financing

Recent months have seen renewed interest in investment products after a 2024 marked by the popularity of term deposits amid rising rates. *"Beyond customer habits, savings must be seen in a broader debate,"* said Hirtzig. *"In Europe, around 80% of corporate financing comes from bank loans. Yet, meeting the EUR 1 trillion annual investment need for the green and digital transitions—and for European security—will also require mobilizing citizens' dormant savings."*

To achieve this, the EU must complete the Savings and Investments Union, improve access to investment products, and enhance financial education. *"We need to guide citizens from passive savers to responsible investors—individuals whose decisions help shape Europe's future,"* Hirtzig added, highlighting the role of the ABBL Foundation for Financial Education. *"Financial education has two stages,"* he explained. *"First, empowering everyone to manage their budgets wisely, avoid over-indebtedness, and protect against financial fraud. Second, giving individuals the tools to approach investing confidently—understanding risks and opportunities to make informed financial decisions."*

Retail Banking in Luxembourg: A Competitive and Stable Sector (2024 Figures)

- 89% resident clients
- EUR 84.1 billion in assets (deposits + loans)
- 168 branches (26 per 100,000 inhabitants)
- 380 ATMs (58 per 100,000 inhabitants)
- 1,262 employees in branches
- 16,056 mortgage loans for Luxembourg properties, totaling EUR 7.81 billion

Source: ABBL RBCL 2025 Study, BCL

About the ABBL

The ABBL's mission is to promote the sustainable development of regulated, innovative, and responsible banking services. The ABBL is the largest and oldest professional association in the financial sector. It represents the banking sector in the broadest sense, i.e. the majority of banks established in Luxembourg, as well as regulated financial intermediaries and others in the sector including law firms, consultancies, auditors, market infrastructures, e-money and payment institutions. The ABBL provides its members with the information, resources, and services they need to operate in a dynamic financial market and an increasingly complex regulatory environment. It is an open platform for discussing key industry issues and developing common positions across the sector.

Press contact: Paul Wilwertz, +352 46 36 60-322, paul.wilwertz@abbl.lu

⁶ https://www.bcl.lu/fr/statistiques/series_statistiques_luxembourg/11_etablissements_credit/index.html



Presse Mitteilung Deutsche Fassung

Luxemburgs Retailbanken im Wandel: Vielfalt der Kundenerwartungen als Triebfeder für Innovation

Luxemburg, Oktober 2025 – Angesichts immer vielfältigerer Kundenerwartungen setzen Luxemburgs Retailbanken auf **Interkonnektivität** und **Komplementarität** zwischen **digitalen Kanälen** und **persönlicher Beratung**. Dies wurde im Rahmen eines **Pressegesprächs des Retail Banking Cluster (RBCL)** der **Association des Banques et Banquiers Luxembourg (ABBL)** in Zusammenarbeit mit **SIA Luxembourg** deutlich. Die Veranstaltung beleuchtete, wie sich die Kundenerwartungen im Laufe der Kundenbeziehung entwickeln, welche Besonderheiten der luxemburgische Markt aufweist und wie Banken darauf reagieren.

Digitale Kunden, hohe Ansprüche und das Bedürfnis nach Vertrauen

„Die Kunden sind heute digitaler, anspruchsvoller, aber zugleich stärker auf Nähe und Sicherheit bedacht“, analysiert Mehdi Mekhneche, Country Manager von SIA Luxembourg. „**Ihre Erwartungen an die Bank sind direkt geprägt durch ihre Erfahrungen in anderen Konsumwelten.**“ Im Mittelpunkt stehen Sicherheit, insbesondere angesichts steigender Cyberangriffe, die Personalisierung der Dienstleistungen durch künstliche Intelligenz (KI), sowie die Vereinfachung von Prozessen über integrierte Lösungen. In einem mehrsprachigen, grenzüberschreitenden Umfeld müssen Banken regulatorische Anforderungen und Kundenerlebnis in Einklang bringen – unter anderem mit vertrauenswürdigen digitalen Infrastrukturen wie LuxTrust. „**Es sind weniger die Banken, die ihre Kunden zur Digitalisierung drängen, sondern umgekehrt**“, betont Mekhneche. Er verweist auf den wachsenden Wettbewerb durch BigTech-Unternehmen und Neobanken. Luxemburg belegt laut einer Studie von SIA Luxembourg den 9. Platz weltweit in der digitalen Bankreife – ein Beweis für die hohe Anpassungsfähigkeit der luxemburgischen Banken.

Einzigkeit des luxemburgischen Retailbankings

„Der Beruf des Retailbankers in Luxemburg unterscheidet sich grundlegend von dem in den Nachbarländern“, so Mekhneche weiter. „Das liegt an den besonderen Rahmenbedingungen: grenzüberschreitend, mehrsprachig, steuerlich komplex – mit vielfältigen Kundenbedürfnissen.“ Mehr als die Hälfte der luxemburgischen Bevölkerung stammt aus dem Ausland. Diese Vielfalt prägt die Finanzkultur des Landes. „**Der luxemburgische Banker muss all diese Unterschiede verstehen und das Beste aus den Bankenerfahrungen der Herkunftsländer seiner Kunden kombinieren**“, so Mekhneche.

Kontoeröffnungen: Zwischen Regulierung und Effizienz

„**Luxemburgische Banken wollen Konten eröffnen – und sie tun es**“, betont Laurent Zahles, Vice-Chair des RBCL der ABBL, und widerspricht damit gängigen Vorurteilen. Die Einlagen und Kredite von Privatkunden bleiben mit 84,1 Milliarden Euro stabil. **Bei Kontoeröffnungen für Unternehmen bestehen jedoch weiterhin Herausforderungen** etwa durch strenge Vorgaben zur Geldwäscheprevention, komplexe Firmenstrukturen und mangelnde Transparenz über Bankangebote für internationale Gründer.

Um Abhilfe zu schaffen, hat die ABBL in Zusammenarbeit mit der CSSF **Leitfäden für Handelsunternehmen und gemeinnützige Organisationen (ASBLs)** entwickelt, die auf der ABBL-Website verfügbar sind⁷. „Wir erhalten sehr positives Feedback“, erklärt Zahles. „Wenn Kontoeröffnungen verzögert sind, liegt es meist an unvollständigen Unterlagen. Wer unsere Leitfäden nutzt, ist deutlich besser vorbereitet.“ Zahles ergänzt: „Zwei Drittel der Dauer eines Kontoeröffnungsprozesses entfallen auf die Dokumentensammlung durch den Kunden. Nur ein Drittel auf die Analyse durch die Bank.“ Zukünftige Fortschritte sieht die ABBL insbesondere in der Digitalisierung der Abläufe, der gemeinsamen Nutzung von KYC-Diensten sowie in der besseren Interoperabilität mit öffentlichen Datenquellen.

Cybersicherheit: Prävention, Schutz und Kooperation als Erfolgsfaktoren

Angesichts zunehmender Cyberbedrohungen intensiviert die ABBL ihre Maßnahmen zur Betrugsbekämpfung und Cyberabwehr. Über die Expertengruppe „Trust and Cybersecurity“ werden Banken bei der Umsetzung von Best Practices und der Zusammenarbeit mit der CSSF, der Luxembourg House of Cybersecurity und ICT Luxembourg unterstützt. „**Kriminelle gelangen selten in die Systeme der Banken**“, erklärt Zahles. „**Sie zielen auf das schwächste Glied der Kette: den Menschen.** Durch immer raffiniertere Täuschungen bringen sie Kunden dazu, Zugangsdaten preiszugeben oder Transaktionen selbst auszuführen.“

Die ABBL und ihre Stiftung haben daher gemeinsam mit der Luxembourg House of Cybersecurity und 14 weiteren Partnern die **erste nationale Sensibilisierungskampagne** zur Bekämpfung von Online-Betrug gestartet. „Der Schulterschluss zwischen öffentlichem Sektor, Telekommunikation und Versicherungen ist ein starkes Signal. Der Kampf gegen Onlinebetrug kann nur gemeinsam gewonnen werden“, so Zahles.

Zudem wurde die erfolgreiche Einführung von **Instant Payments** und der **Empfängerprüfung (Verification of Payee – VoP)** hervorgehoben. „**Die ABBL-Mitglieder haben das Projekt trotz technischer Herausforderungen fristgerecht umgesetzt**“, sagt Zahles. Er mahnt jedoch: „Die Empfängerprüfung ist ein großer Fortschritt, aber kein Allheilmittel. Wachsamkeit bleibt oberstes Gebot.“

Zwischen Filiale und App: Eine nahtlose Kundenerfahrung

Laut einer EZB-Studie⁸ möchten 50 % der Luxemburger weiterhin bar bezahlen, doch **nur 13 % berichten über Zugangsprobleme**. „Das zeigt die hervorragende Infrastruktur“, erklärt Claude Hirtzig, Chair des RBCL. Mit 58 Geldautomaten und 26 Filialen pro 100.000 Einwohner liegt Luxemburg gut im europäischen Durchschnitt. „**Unsere Kunden kommen seltener in die Filiale – im Schnitt 2,4 Mal pro Jahr (2024) gegenüber 3,1 Besuchen im Jahr 2019 – aber für Beratungen mit höherem Mehrwert**“, so Hirtzig. 73 % der Kunden suchen persönliche Beratung, vor allem bei Hypothekendarlehen, während Bargeldabhebungen weiter rückläufig sind (–15 % in 2024).

Das Projekt zur **gemeinsamen Nutzung von Geldautomaten** verschiedener Banken soll künftig eine noch bessere Abdeckung und Sicherheit gewährleisten. Eine Pilotphase startet Anfang 2026.

Parallel dazu werden 95 % aller Zahlungen in Luxemburg bargeldlos abgewickelt – das Land belegt hier europaweit Platz 2. Online-Überweisungen stiegen 2024 um 11 %, mobile Zahlungen gewinnen an Popularität. „Das bedeutet nicht, dass Banking vollständig digital wird“, betont Hirtzig. „Einige Banken werden weiter gehen, andere weniger – je nach Strategie und Kundenpräferenzen. **Wichtig ist die Interoperabilität und der fließende Übergang zwischen digitalen und persönlichen Kanälen.**“

Wohnungsmarkt: Banken als Teil der Lösung

„**Die Banken haben immer Kredite vergeben – und sie sind Teil der Lösung der Wohnungskrise**“, erklärt Zahles. Er verweist auf die verantwortungsvolle Kreditpolitik der Banken: „Ein großer Teil der vergebenen Kredite stammt aus den Einlagen unserer Kunden. Banken tragen daher Verantwortung, weder riskante Kredite zu vergeben noch Kreditnehmer zu überlasten.“

⁷ <https://www.abbl.lu/en/home/bank-account-opening>

⁸ <https://www.abbl.lu/en/professionals/data-research/infographics>

Nach den Zinserhöhungen der EZB im Jahr 2022 war die Kreditnachfrage rückläufig. **„Doch mit sinkenden Zinsen, fallenden Immobilienpreisen und steigender Kaufkraft zieht der Markt wieder an“**, so Zahles. Im ersten Halbjahr 2025 wurden 9.936 Hypothekarkredite für Immobilien in Luxemburg vergeben – ein Anstieg von 39,9 % gegenüber dem Vorjahr – im Gesamtwert von 4,75 Milliarden Euro (+34,1 %). Bereits 2024 stieg die Zahl der Kredite um 18 % und das Volumen um 8,8 %⁹.

Sparen und Investieren: Treibstoff für Europas Transformation

Nach einer Phase hoher Zinsen **wächst das Interesse an Anlageprodukten** erneut. *„Über die Präferenzen der Kunden hinaus muss das Thema Sparen im Kontext einer breiteren europäischen Debatte gesehen werden“*, erklärt Hirtzig. *„Rund 80 % der Unternehmensfinanzierungen in Europa stammen aus Bankkrediten. Doch um die jährlich benötigten 1.000 Milliarden Euro für die grüne, digitale und sicherheitspolitische Transformation zu stemmen, müssen wir auch das brachliegende Ersparnisvermögen mobilisieren.“*

Dazu sei es notwendig, die Europäische Kapitalmarktunion zu vollenden, den Zugang zu Investitionen zu erleichtern und die Finanzbildung zu stärken. *„Wir müssen die Menschen auf dem Weg vom passiven Sparer zum verantwortungsvollen Investor begleiten“*, betont Hirtzig. Die ABBL-Stiftung für Finanzbildung spielt dabei eine zentrale Rolle. *„Finanzbildung ist eine zweistufige Rakete: Zuerst geht es darum, den eigenen Haushalt solide zu führen und sich vor Überschuldung und Betrug zu schützen. Danach darum, fundierte Anlageentscheidungen zu treffen – auf Basis von Wissen über Chancen und Risiken“*, erklärt Hirtzig.

Retailbanking in Luxemburg – ein stabiler und wettbewerbsfähiger Sektor (Zahlen 2024)

- 89 % inländische Kunden
- 84,1 Mrd. EUR Gesamtvermögen (Einlagen + Kredite)
- 168 Bankfilialen (26 pro 100.000 Einwohner)
- 380 Geldautomaten (58 pro 100.000 Einwohner)
- 1.262 Mitarbeiter in Filialen
- 16.056 Hypothekarkredite für Immobilien in Luxemburg im Wert von 7,81 Mrd. EUR

Quellen: ABBL RBCL Studie 2025, BCL

Über die ABBL

Die Aufgabe der ABBL besteht darin, die nachhaltige Entwicklung von regulierten, innovativen und verantwortungsvollen Bankdienstleistungen zu fördern. Die ABBL ist der größte und älteste Berufsverband des Finanzsektors. Sie vertritt den Bankensektor im weiteren Sinne, d. h. die Mehrheit der in Luxemburg ansässigen Banken, sowie regulierte und andere Finanzintermediäre der Branche, einschließlich Anwaltskanzleien, Beratungsfirmen, Wirtschaftsprüfer, Marktinfrastrukturen, E-Geld und Zahlungsinstitute.

Die ABBL stellt ihren Mitgliedern die Informationen, Ressourcen und Dienstleistungen zur Verfügung, die sie benötigen, um auf einem dynamischen Finanzmarkt und in einem zunehmend komplexen regulatorischen Umfeld tätig zu sein. Sie ist eine offene Plattform, auf der die Schlüsselprobleme der Branche diskutiert und gemeinsame Positionen für die gesamte Branche festgelegt werden.

Pressekontakt: Paul Wilwertz, +352 46 36 60-322, paul.wilwertz@abbl.lu

⁹ https://www.bcl.lu/fr/statistiques/series_statistiques_luxembourg/11_etablissements_credit/index.html