

11.10.2005 - 08:00 Uhr

## **PwC-Studie "Offshoring in the financial services industry: Risks and rewards": Finanzbranche - Dienstleistungsverlagerung ins Ausland boomt**

Zürich (ots) -

Weltweit werden die Finanzdienstleistungsunternehmen die Auslagerung von Tätigkeiten ins Ausland bis ins Jahr 2008 verdoppeln. Gegenwärtig verlegen bereits 25 Prozent der Finanzdienstleister zwischen 10 und 20 Prozent der Dienstleistungen ins Ausland. Die Kosten eines Finanzunternehmens können dadurch langfristig gesenkt und eine grössere Rentabilität, Effizienz und Fokussierung herbeigeführt werden. Die Entwicklung qualifizierter Personen, die die Projekte im Ausland betreuen können, werden mit dem Anstieg des Auslagerungs-trends für die Finanzunternehmen wichtiger werden. Die attraktivsten Auslagerungsstandorte sind zurzeit Indien, China, Irland, Malaysia und Singapur. Diese Erkenntnisse gehen aus der Studie "Offshoring in the financial services industry: Risks and rewards" von PricewaterhouseCoopers hervor, für die weltweit 156 Führungskräfte aus Banken, Versicherungen, der Investment-Management- und der Immobilienbranche befragt wurden.

Kosten einzusparen ist für 79 Prozent der Finanzdienstleister das Hauptmotiv für die Verlagerung von Dienstleistungen ins Ausland. 15 Prozent der Finanzdienstleister stellen jedoch auch nach fünf Jahren keine Veränderung der Kostenbasis fest. Peter Ochsner, Partner und Leiter des Branchensektors Banken, Investment Management & Immobilien, kommentiert dies wie folgt:

"Finanzdienstleistungsunternehmen, die das Maximum aus der Auslagerung herausholen wollen, sollten diese als einen Langzeitprozess zur Verbesserung der Rentabilität des Unternehmens betrachten und nicht als eine kurzfristige Kosteneinsparung. Einige Unternehmen werden ansonsten Opfer ihres eigenen übermässigen Enthusiasmus. Eine umfassende Planung und Risikobeurteilung ist notwendig, wenn eine Auslagerung in Erwägung gezogen wird. Die Kontrolle über die ausgelagerten Tätigkeiten muss von Beginn an sichergestellt werden, um unliebsame Überraschungen auszuschliessen." Die Vorteile des Auslagerns sind mitunter ein Ausbau der strategischen Flexibilität und eine verbesserte Dienstleistungsqualität sowie eine Kostenreduktion. Die Aufsichtsbehörden beobachten das Einhalten von Compliance- und Governance-Vorschriften mit Argusaugen. Transparente Prozesse, sichtbare Risikomanagementabläufe und eine enge Zusammenarbeit mit den Behörden sind ausschlaggebend für den Erfolg des Projektes.

### Häufige Auslagerung von IT-Dienstleistungen

Knapp die Hälfte der Finanzdienstleistungsunternehmen lässt IT-Dienstleistungen im Ausland ausführen. 12 Prozent haben noch keine der Dienstleistungen ins Ausland verlagert. Bis zum Jahr 2008 will jedoch ein weiteres Drittel der Finanzdienstleister Aktivitäten im Personalbereich wie Lohn- und Gehaltsabrechnung ins Ausland verlegen. Weitere 25 Prozent planen eine Auslagerung von Kundenkontaktarbeit wie etwa Telefonverkauf. 22 Prozent der Finanzdienstleister werden bis im Jahr 2008 spezielle Projekte, wie zum Beispiel das Erstellen von Finanzstudien und -modellierung, ins Ausland verlagern.

### Gewinnen von qualifizierten Mitarbeitenden

Die drei meistgenannten Risiken sind das Gewinnen von qualifizierten Mitarbeitenden an den Auslagerungsstandorten, eine

Verschlechterung der Dienstleistungsqualität und die kulturellen Unterschiede zwischen dem Markt zu Hause und im Gastland. Als weitere Schwierigkeiten gelten der Lohnanstieg aufgrund der Nachfrage nach gut ausgebildeten Mitarbeitenden sowie die zunehmende Mitarbeiterfluktuation. Diese kann in den grossen Zentren wie Indien zwischen 40 und 60 Prozent schwanken. Vier Fünftel der Finanzinstitute sehen das Weiterbildungsangebot und die Karriereaussichten als das wirksamste Mittel zur Bindung von Mitarbeitenden.

Die PwC-Studie "Offshoring in the financial services industry: Risks and rewards" kann kostenlos als PDF-File bei Claudia Steiger bezogen werden.

Kontakt:

Peter Ochsner  
PricewaterhouseCoopers  
Partner, Wirtschaftsprüfung  
Leiter des Branchensektors Banken,  
Investment Management & Immobilien  
E-Mail: peter.ochsner@ch.pwc.com

Claudia Steiger  
PricewaterhouseCoopers  
Public Relations  
E-Mail: claudia.steiger@ch.pwc.com

Diese Meldung kann unter <https://www.presseportal.ch/de/pm/100008191/100497785> abgerufen werden.