



KI-Beratung bei Finanzen: Deutsche zwischen Vertrauen und Skepsis

Michael Fiedler

Künstliche Intelligenz verändert zunehmend auch die Finanzbranche. Viele Verbraucher sehen darin Chancen für Beratung und digitale Services – gleichzeitig wächst die Sorge vor Betrug, Kontrollverlust und fehlerhaften Empfehlungen. Eine neue Bitkom-Studie zeigt, wie ambivalent die Haltung der Deutschen gegenüber KI im Finanzbereich derzeit ausfällt.

Zwischen digitaler Beratung und wachsender Skepsis

Die Ergebnisse zeigen ein widersprüchliches Bild. Einerseits wächst das Vertrauen in KI-gestützte Finanzberatung. Drei von zehn Deutschen glauben, dass KI Finanzthemen besser erklären könne als ein Mensch. Jeder Vierte vertraut KI laut Studie inzwischen sogar stärker als menschlicher Finanzberatung. Gleichzeitig nehmen die Sorgen vor Missbrauch und Betrug deutlich zu. 62 Prozent der Befragten machen sich wegen KI größere Sorgen um finanzielle Betrugsfälle. Dennoch hat bereits ein Viertel der Deutschen KI-Anwendungen wie ChatGPT nach eigenen Angaben schon einmal zu Finanzthemen konsultiert. „KI unterstützt bei der klassischen Finanzberatung nicht nur, sie tritt zunehmend in Konkurrenz zu ihr“, sagt Wintergerst. Die Diskussion erinnert dabei zunehmend an ähnliche Debatten im Versicherungsvertrieb. Dort wird bereits intensiv darüber diskutiert, [ab wann KI-Systeme rechtlich als Beratung oder](#)

[Vermittlung einzustufen sind und welche Haftungsfragen sich daraus ergeben.](#)

Digitale Angebote werden für Bankkunden immer wichtiger

Die Studie zeigt zugleich, wie stark digitale Services inzwischen die Erwartungen der Kunden prägen. Besonders Banking-Apps gewinnen weiter an Bedeutung. Für 87 Prozent der Befragten zählt eine benutzerfreundliche Banking-App inzwischen zu den wichtigsten Kriterien bei der Auswahl ihrer Bank – deutlich mehr als noch im Vorjahr. Auch Mobile-Payment-Angebote gewinnen an Relevanz. Dagegen verlieren klassische Filialangebote weiter an Bedeutung. Nur noch 45 Prozent halten ein dichtes Filialnetz für wichtig. 55 Prozent der Bankkunden geben an, ihnen würden fehlende Filialen kaum etwas ausmachen. Online-Banking bleibt dabei Standard. 84 Prozent der Deutschen nutzen entsprechende Angebote. Besonders verbreitet ist Mobile Banking: 92 Prozent der Online-Banking-Nutzer greifen inzwischen auf

Apps zurück, und für rund die Hälfte ist die App bereits der wichtigste Kontaktpunkt zur eigenen Bank geworden.

Banken könnten zu digitalen Identitätsanbietern werden

Perspektivisch sehen viele Verbraucher Banken zunehmend auch als digitale Vertrauensinstanz außerhalb klassischer Finanzdienstleistungen. 69 Prozent der Befragten können sich vorstellen, ihre Banking-App künftig zur digitalen Identifizierung zu nutzen – etwa als Alters- oder Identitätsnachweis. Fast jeder Zweite wäre zudem offen dafür, weitere digitale Nachweise wie Gehaltsbescheinigungen direkt in der Banking-App zu hinterlegen. „Banken genießen großes Vertrauen beim Umgang mit sensiblen Daten. Das eröffnet Chancen für neue digitale Identitätsdienste und zusätzliche Angebote weit über klassische Finanzdienstleistungen hinaus“, so Wintergerst.

Versicherungs- und Finanznachrichten

expertenReport



<https://www.experten.de/id/4949934/KI-Beratung-bei-Finanzen-Deutsche-zwischen-Vertrauen-und-Skepsis/>