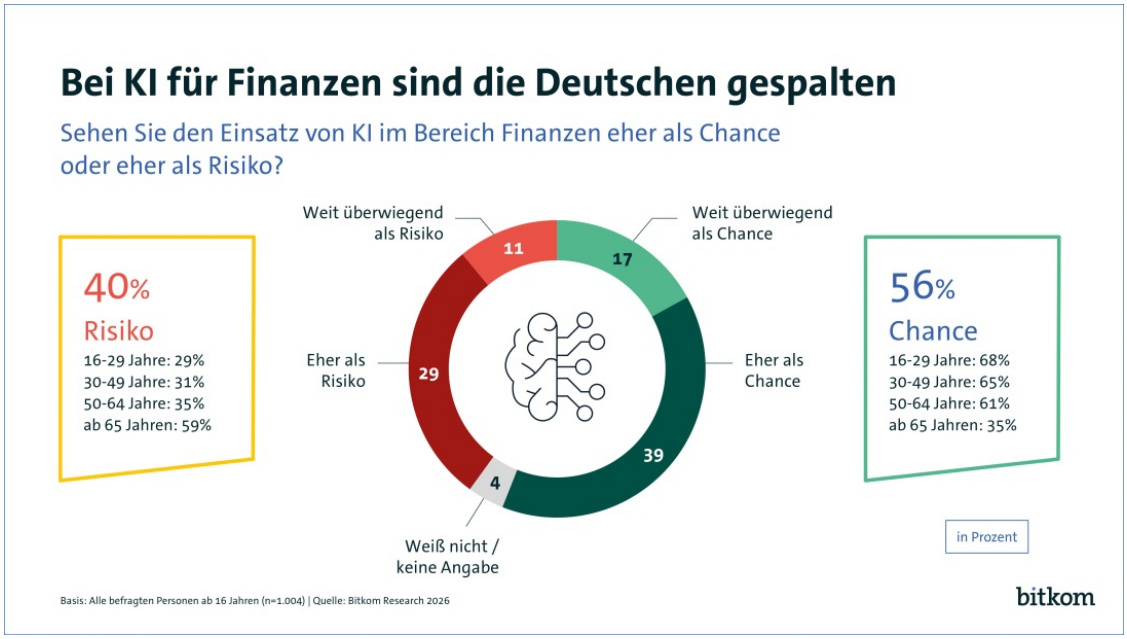
Bitkom e.V. | Presseinformation zur Pressekonferenz

Ein Viertel will KI über die eigenen Finanzen entscheiden lassen

- **Knappe Mehrheit sieht KI im Bereich Finanzen als Chance: Hoffnung auf gute Beratung, gleichzeitig Sorge vor Betrug**
- **Jeder Vierte vertraut KI mehr als einem menschlichen Finanzberater**
- **Banking-App und Mobile Payment werden immer wichtiger**



Berlin, 21. Mai 2026 – Ob Geldanlage, Finanzplanung oder Beratung – Künstliche Intelligenz ist auch in der Finanzwelt angekommen. Die Deutschen blicken darauf jedoch mit gemischten Gefühlen. Während mehr als jede und jeder Vierte (27 Prozent) sich vorstellen kann, einer KI künftig den Großteil der eigenen Finanzentscheidungen zu überlassen, lehnt rund die Hälfte (49 Prozent) die Nutzung von KI bei Finanzthemen grundsätzlich ab. Gleichwohl sehen 56 Prozent der Deutschen den KI-Einsatz im Bereich Finanzen als Chance, 40 Prozent als Risiko. Das sind Ergebnisse einer Befragung von 1.004 Personen ab 16 Jahren in Deutschland im Auftrag des Digitalverbands Bitkom.

Wie so oft ist die Grundhaltung gegenüber KI auch im Finanzsektor eine Frage des Alters: Besonders offen zeigen sich Jüngere. In der Altersgruppe der 16- bis 29-Jährigen sehen 68 Prozent Chancen in KI-Anwendungen rund um Finanzen, bei den Menschen über 65 gilt das hingegen nur für etwas mehr als ein Drittel (35 Prozent). „KI verändert die Finanzbranche schon jetzt und langfristig dürfte es keine Bank geben, die auf KI verzichtet. Viele Verbraucherinnen und Verbraucher müssen von dem Nutzen einer Finanz-KI aber noch überzeugt werden“, so **Bitkom-Präsident Dr. Ralf Wintergerst.** „Finanzen sind eine Vertrauensfrage. Daher müssen KI-Anwendungen gerade hier transparent, sicher und in ihren Aussagen nachvollziehbar sein.“

Hohes Vertrauen in KI-Beratung, gleichzeitig wächst Sorge vor Betrug

Konkret steht unter anderem die Hoffnung auf gute Beratung durch KI der Sorge vor finanziellem Betrug gegenüber: 3 von 10 Deutschen (30 Prozent) sind der Überzeugung, KI könne ihnen Finanzen besser erklären als ein Mensch, und jede und jeder Vierte (24 Prozent) vertraut KI sogar mehr als menschlicher Finanzberatung. Gleichzeitig machen sich aber auch 62 Prozent der Deutschen wegen KI größere Sorgen um Betrug. Bisher hat ein Viertel (25 Prozent) eine KI-Anwendung wie ChatGPT nach eigenen Angaben in finanziellen Angelegenheiten schon um Rat gefragt. „KI unterstützt bei der klassischen Finanzberatung nicht nur, sie tritt zunehmend in Konkurrenz zu ihr“, so Wintergerst.

Ob innovative KI-Anwendungen, klassisches Online-Banking oder Videoberatung: Viele Bankkundinnen und -kunden sehen bei den digitalen Angeboten ihrer Banken Nachholbedarf. Im Durchschnitt erhalten die Banken für ihr derzeitiges Digitalangebot die Note „befriedigend“ (3,0). Damit bleibt die Zufriedenheit gegenüber den Vorjahren (2025: 3,1; 2024: 2,9; 2023: 3,1) nahezu unverändert. „Die meisten Banken sind in den letzten Jahren in Sachen Digitalisierung sehr gut vorangekommen, gleichzeitig steigen aber auch die Kundenerwartungen“, so Wintergerst.

App und Mobile Payment werden für Kundinnen und Kunden wichtiger



Dabei sind digitale Angebote für viele Kundinnen und Kunden ein entscheidendes Kriterium bei der Auswahl ihrer Bank - und wiegen teils sogar stärker als klassische Kriterien wie das Filialnetz oder die persönliche Beratung. So steht zwar die Höhe der Bankgebühren mit 94 Prozent weiter ganz oben, auf Platz zwei der wichtigsten Kriterien folgt aber bereits eine benutzerfreundliche Banking-App, die 87 Prozent wichtig ist. Damit haben Apps gegenüber dem Vorjahr noch einmal deutlich an Bedeutung gewonnen (2025: 78 Prozent). Auch die Möglichkeit, Mobile Payment Anwendungen zu nutzen, legt von 62 Prozent (2025) auf 72 Prozent zu. Im Bereich Digitales ist zudem 70 Prozent eine breite Angebotspalette beim Online-Banking wichtig, das Angebot von Kryptowährungen hat hingegen nur ein Fünftel (21 Prozent) Bedeutung.

Gleichzeitig bleiben klassische Kriterien weiter relevant: So achten 87 Prozent der Verbraucherinnen und Verbraucher auf viele, kostenlos nutzbare Geldautomaten, 79 Prozent wollen von ihrer Bank einen gebührenfreien Zugang zu Bargeld im Ausland. Allerdings spielen viele schnell erreichbare Filialen inzwischen nur noch für weniger als die Hälfte (45 Prozent; 2025: 50 Prozent) eine große Rolle, eine persönliche Beratung bei genau der Hälfte (50 Prozent; 2025: 54 Prozent).

Online-Banking weiter Standard – Bankfilialen unter Druck

55 Prozent der Bankkundinnen und -kunden würde ohne Bankfilialen nichts fehlen und ebenso viele (55 Prozent) gehen nur dann in die Filiale, wenn es ihr Anliegen zwingend erfordert. 4 von 10 (39 Prozent) sagen, sie können sich online genauso gut beraten lassen wie in einem Gespräch in der Filiale. Wintergerst: „Alltägliche Bankgeschäfte laufen heute weit überwiegend digital. Umso wichtiger ist, dass Bankkundinnen und -kunden in den Filialen vor Ort nicht nur freundlich, sondern auch in komplexen Fragen hochkompetent betreut und beraten werden.“

Online-Banking hat in Deutschland nach wie vor viele Anhänger, baut seine Bedeutung derzeit aber nicht weiter aus: 84 Prozent der Deutschen nutzen entsprechende Angebote (2025: 86 Prozent; 2023: 81 Prozent). In den Altersgruppen unter 65 Jahren nutzen dabei inzwischen fast alle Online-Banking (16-29 Jahre: 90 Prozent; 30-49 Jahre: 95 Prozent; 50-64 Jahre: 95 Prozent). Zurückhaltender sind ältere Menschen: So verwenden zwar auch in der Altersgruppe zwischen 65 und 74 Jahren mit 78 Prozent die allermeisten Online-Banking, ab 75 Jahren ist es hingegen nur noch rund ein Drittel (35 Prozent).

Für die meisten Nutzerinnen und Nutzer ist Online-Banking inzwischen der wichtigste Zugang zur

Bank: 39 Prozent von ihnen setzen ausschließlich auf den Online-Zugang, 46 Prozent besuchen daneben ab und zu auch eine Filiale. Umgekehrt gehen nur 12 Prozent überwiegend in die Filiale vor Ort und nutzen nur hin und wieder Online-Banking.

Für die Hälfte ist Online-Banking-App der wichtigste Kontakt zur Bank

Beim Online-Banking gilt aus Sicht der Kundinnen und Kunden „mobile first“: 63 Prozent der Bankkundinnen und -kunden erwarten von ihrer Bank, alle zentralen Finanzangelegenheiten auch per App erledigen zu können. Entsprechend hoch ist die Nutzung: Von jenen, die Online-Banking machen, nutzen 92 Prozent die App. 70 Prozent von ihnen sind damit zufrieden und loben, dass ihnen die App alle Funktionen bietet, die sie brauchen. Der Browser ist aber noch nicht abgeschrieben, er wird von 69 Prozent der Online-Banking-Nutzenden eingesetzt.

Trotzdem ist die App für rund die Hälfte (51 Prozent) der Nutzerinnen und Nutzer bereits der wichtigste Kontakt zu ihrer Bank. Zur Beleibtheit trägt auch die einfache, ständige Verfügbarkeit bei: 86 Prozent der App-Nutzenden schätzen die Sicherheit, durch die App jederzeit Zugriff auf ihre Konten zu haben. Gleichzeitig gehen sie selbst mit Sicherheitsfragen entspannt um: 46 Prozent erledigen Bankgeschäfte per App auch an öffentlichen Orten, etwa im Café oder in der Bahn. „Wer Banking-Apps unterwegs nutzt, sollte unbedingt auf sichere Netzwerke achten und sensible Informationen auf dem Display vor fremden Blicken schützen“, sagt Wintergerst.

Hin zum Identitätsdienst: Mehrheit offen, Banking-App zur Identifizierung zu nutzen

Perspektivisch könnte der Stellenwert von Banking-Apps weiter wachsen, denn die meisten würden Banking-Apps künftig auch über klassische Finanzdienstleistungen hinaus nutzen: So sind 7 von 10 (69 Prozent) offen, ihre Banking-App zur digitalen Identifizierung zu verwenden, also etwas als Ausweis oder Altersnachweis. Knapp die Hälfte (49 Prozent) ist offen dafür, in der Online-Banking-App auch andere nicht-bankspezifische digitale Nachweise, wie etwa Gehaltsnachweise zu hinterlegen. Wintergerst: „Banken genießen großes Vertrauen beim Umgang mit sensiblen Daten. Das eröffnet Chancen für neue digitale Identitätsdienste und zusätzliche Angebote weit über klassische Finanzdienstleistungen hinaus.“

Kontakt

Merle Wiez
Pressereferentin
Telefon: +49 30 27576-274
E-Mail: m.wiez@bitkom.org
Download Pressefoto

Alina Stephanie Bone-Winkel
Bereichsleiterin Digital Banking & Financial Services
Download Pressefoto
Nachricht senden

Tim Haremsa
Senior Manager Digital Banking & Financial Services
Nachricht senden

Hinweis zur Methodik

Grundlage der Angaben ist eine Umfrage, die Bitkom Research im Auftrag des Digitalverbands Bitkom durchgeführt hat. Dabei wurden 1.004 Personen in Deutschland ab 16 Jahren telefonisch befragt. Die Befragung fand im Zeitraum von KW 11 bis KW 14 2026 statt. Die Umfrage ist repräsentativ.

Direktlink: ***https://www.bitkom.org/Presse/Presseinformation/Ein-Viertel-will-KI-ueber-Finanzen-entscheiden-lassen***