

# KI-Finanzberatung trifft auf Skepsis

... aber auch auf Interesse, sofern die Bedingungen stimmen, wie Umfragedaten besagen. Eine friedliche Koexistenz menschlicher und künstlicher Beratung?

Von Emanuel Lampert

Vor einigen Jahren war es ein gerne bemühtes Szenario: jenes des „Robo-Advice“, drauf und dran, den Finanzvertrieb zu revolutionieren. Auf Websites tauchten Chatbots auf – verschwanden aber oft auch wieder auf leisen Sohlen, und die Debatte um den Robo-Berater tat es ihnen gleich. Neue, leistungsfähigere Anwendungen auf Basis „künstlicher Intelligenz“ (KI) wie etwa ChatGPT haben sie nun aber wieder neu belebt. Tatsächlich wirken „künstliche Unterhaltungen“ bereits erstaunlich natürlich. Ob man sich auf die Auskünfte, die etwa das öffentlich zugängliche ChatGPT 3.5 gibt, immer verlassen sollte, ist freilich eine andere Frage; wobei man zugestehen muss, dass sich die Technologie erst entwickelt – und zwar mit ziemlichem Tempo.

## Mehrheit zieht Menschen der KI vor

Auf Konsumentenseite übt man sich derweil tendenziell in Zurückhaltung, wenn es um den Einsatz von KI in der Finanzberatung – etwa zu Geldanlagen, Krediten oder Altersvorsorge – geht. Das jedenfalls besagen Daten aus

dem „Liquiditätsbarometer“ der Teambank AG Österreich. Das Marktforschungsinstitut Yougov hat hierfür heuer rund 1.500 Personen im Alter von 18 bis 79 Jahren online befragt.

Mehr als die Hälfte der Bevölkerung (57 %) lehnt demnach KI als Beratungstool ab und sagt: „Ich bevorzuge einen menschlichen Berater.“ Skepsis ist insbesondere bei Älteren festzustellen: Zwei Drittel (68 %) der über 50-Jährigen ziehen einen Menschen vor. Umgekehrt gibt es unter jüngeren Befragten mehr Vertrauen: „Nur“ 41 % der 18- bis 29-Jährigen geben dem menschlichen Berater den Vorzug.

## Viele zeigen sich aber offen

Insgesamt 2 % gaben an, KI bereits für Finanzberatung zu nutzen. Hier zeigt sich wieder das Altersgefälle: Bei den unter 30-Jährigen wird sie von 5 % genutzt, in der Gruppe 50 plus von 1 %. Zu den 2 % bestehender Nutzer kommen noch insgesamt 41 % hinzu, für die eine KI-Finanzberatung durchaus vorstellbar wäre – in unterschiedlichem Ausmaß. So würden

- 20 % aller Befragten „als Ergänzung“ zum menschlichen Berater auf KI zurückgreifen,
- 13 % ebenso gern eine KI einsetzen, wie sich von einem Menschen beraten zu lassen, und
- 8 % sogar lieber eine KI einsetzen, als sich von einem Menschen beraten zu lassen.

Die Bereitschaft, sich von einer KI beraten zu lassen, ist aber vielfach an Bedingungen geknüpft. Jeweils ein Drittel aller Umfrageteilnehmer legt Wert darauf, dass

- eine KI nichts zusätzlich kosten darf,
- es Schutz vor Manipulation gibt,
- ein menschlicher Berater nochmals prüft, was die KI erdacht hat, und
- bei Bedarf ein menschlicher Berater hinzugezogen werden kann.

„Die Studie zeigt, dass das Vertrauen der österreichischen Bevölkerung in KI-gestützte Beratung an Bedingungen



in Bezug auf Sicherheit, Transparenz und Datenschutz geknüpft ist“, fasst Teambank-Vorstandschef **Frank Mühlbauer** zusammen. „Sie unterstreicht die Bedeutung eines ausgewogenen Ansatzes, bei dem KI menschliche Beratung ergänzt, anstatt sie vollständig zu ersetzen.“

#### Partnerschaft zwischen Mensch und KI

Für **Johannes Muschik**, Obmann der Austrian Financial and Insurance Professionals Association (AFPA), eröffnen diese Ergebnisse „viel Raum für eine differenzierte Betrachtung“, wie er gegenüber Geld & Rat sagt. Und er warnt: „Die mehrheitliche Präferenz für eine menschliche Beratung sollte nicht als genereller Widerstand gegen Innovation interpretiert werden. Sie spiegelt viel eher die grundsätzliche Neigung der Menschen, sich zunächst nicht vom Vertrauten abzuwenden.“ Die Vergangenheit zeige aber, dass sich am Ende das Neue oft durchsetze – und das sogar immer schneller: „Man denke nur an die Nutzung von Smartphone und ChatGPT“, so Muschik.

„Statt auf die Unersetzbarkeit menschlicher Beratung zu setzen, sollte die bereits rasant voranschreitende Integration von KI in unseren Alltag in den Fokus rücken“, lautet deshalb seine Schlussfolgerung. Wie das Zusammenspiel von Mensch und KI in der Finanzberatung aussehen kann? Als Partnerschaft, so Muschik, in der die jeweiligen Stärken optimal genutzt werden und einander ergänzen, wobei dem menschlichen Berater vor allem die Rolle des sozialen Kontaktpunkts zukomme.

„KI ist nicht nur ein technologischer Fortschritt, sondern auch ein kultureller Paradigmenwechsel“, meint Muschik. „Dieser Wandel ist, ähnlich wie die allgemeine Plattentektonik in der Finanzdienstleistungsbranche, bereits im Gange.“ Die Chance für Berater bestehe darin, mittels KI „die gegenwärtige Pole-Position beim Kunden“ stärker zu sichern. „Nicht nur Mitbewerber, sondern auch branchenfremde Anbieter wie Apple & Co. sind bereits in Lauerstellung“.

Werbung



„Hab ich das Thema Altersvorsorge im Griff?  
Ich will auch mein Stück vom Kuchen!“

Machen Sie für Ihre Kunden das extra Stück vom Kuchen klar – mit innovativen Vorsorgelösungen von Standard Life.



Jetzt Kunden  
überzeugen.

**Standard Life**  
Teil der Phoenix Group