



# YouGov Umfrage: KI im Banking

## Kunden offen für KI-gestützte Finanzberatung

28. Mai 2026    ING Deutschland



do your thing

# Studiendesign

## Methodik

- Quantitative Online-Befragung im YouGov Panel
- Die Erhebung wurde nach Alter, Geschlecht und Region quotiert und die Ergebnisse anschließend entsprechend gewichtet.

## Erhebungszeitraum

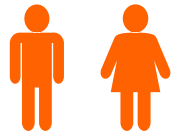
- 30.04. - 03.05.2026

## Zielgruppe und Stichprobengröße

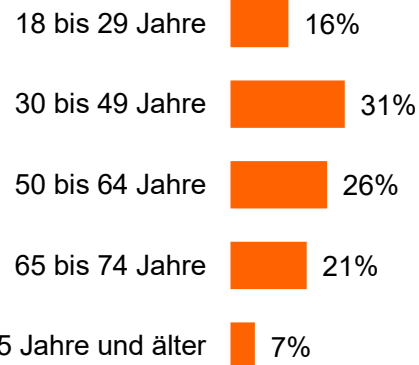
- Die Ergebnisse sind repräsentativ für die Wohnbevölkerung in Deutschland ab 18 Jahren.
- N=2.022

# Soziodemographie des Samples

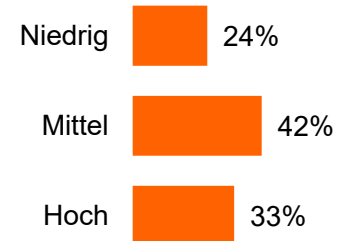
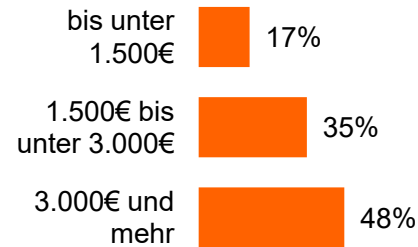
## Geschlecht und Alter



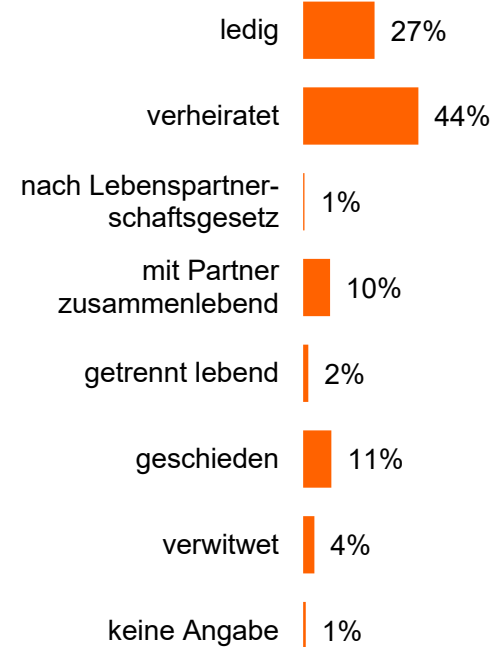
49% 51%



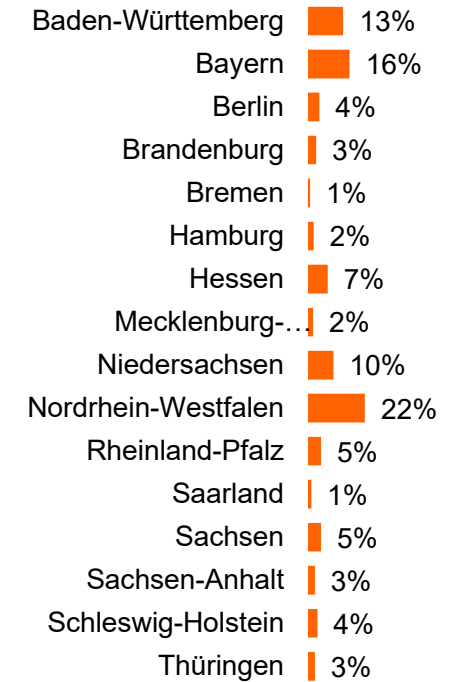
## Haushaltseinkommen und Bildung (gruppiert)



## Familienstand

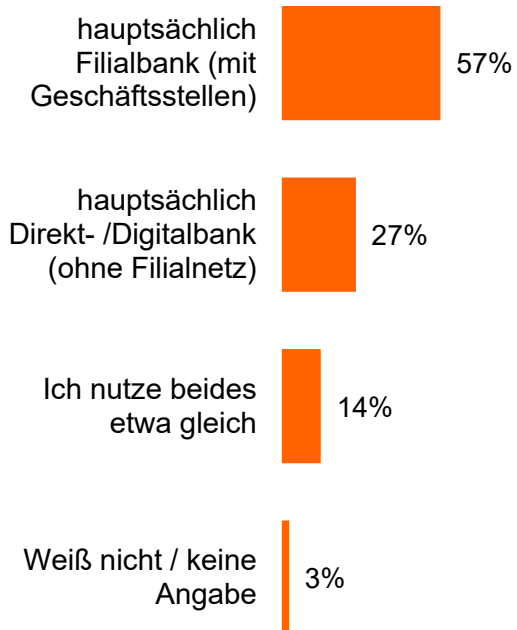


## Region

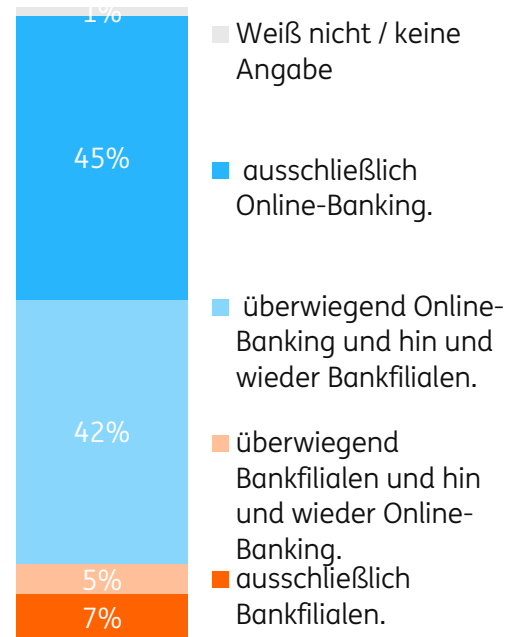


# Selbsteinschätzung des Samples - Bankangelegenheiten

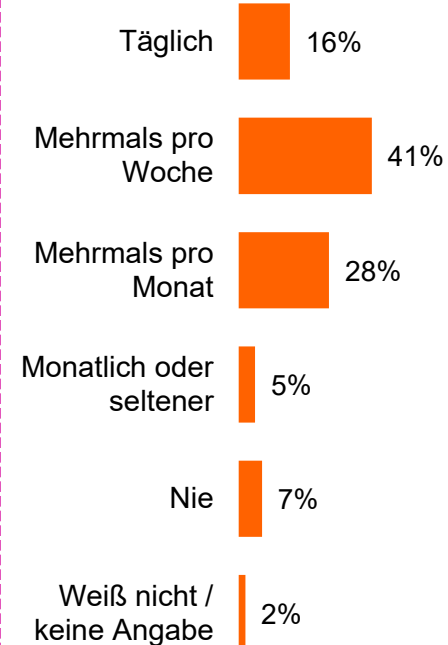
## Art Bankgeschäfte



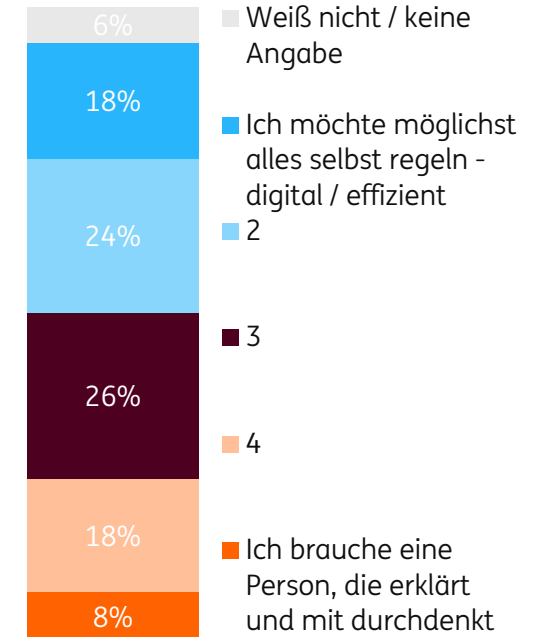
## Regelung Finanzangelegenheiten



## Häufigkeit Nutzung Digitale Bankservices



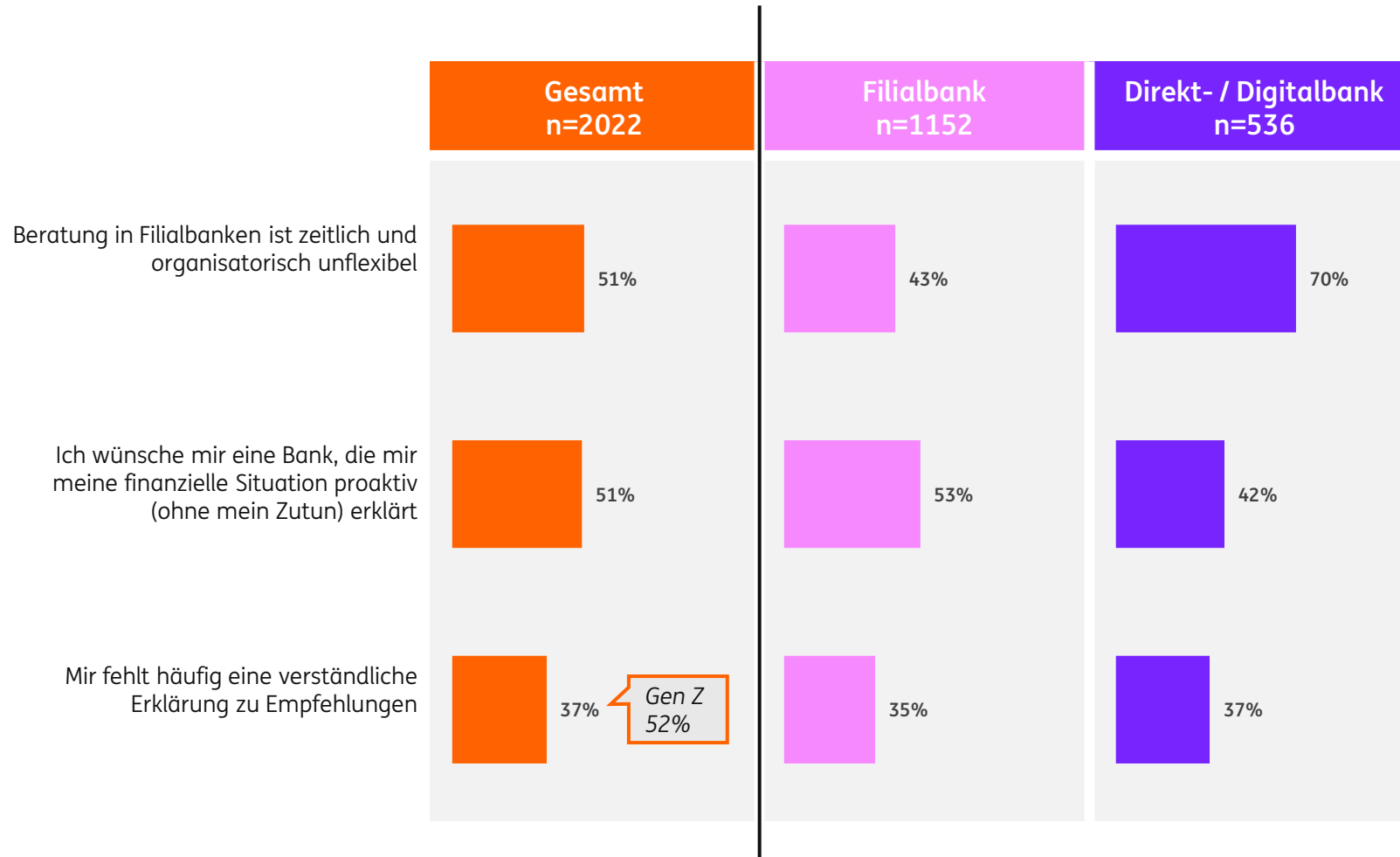
## Beratungspräferenz



# Kundenwünsche in Bezug auf digitale Beratung

# Die Hälfte der Befragten wünscht sich proaktive Erklärungen, hält aber Filialbanken für unflexibel

Zustimmung Aussagen im Allgemeinen und in Bezug auf digitale Banken bzw. Filialbanken



Basis: Alle Befragten n = 2022, Subgruppen: Q1 - Art der Bank bei der hauptsächlich Kunde / Gen Z n = 318

Frage: Q6\_a. Inwiefern stimmen Sie den folgenden Aussagen zu Banken im Allgemeinen zu?, Q6\_b. Inwiefern stimmen Sie den folgenden Aussagen hinsichtlich digitaler Banken bzw. Filialbanken zu? (Skala 1-4 + Weiß nicht Option)

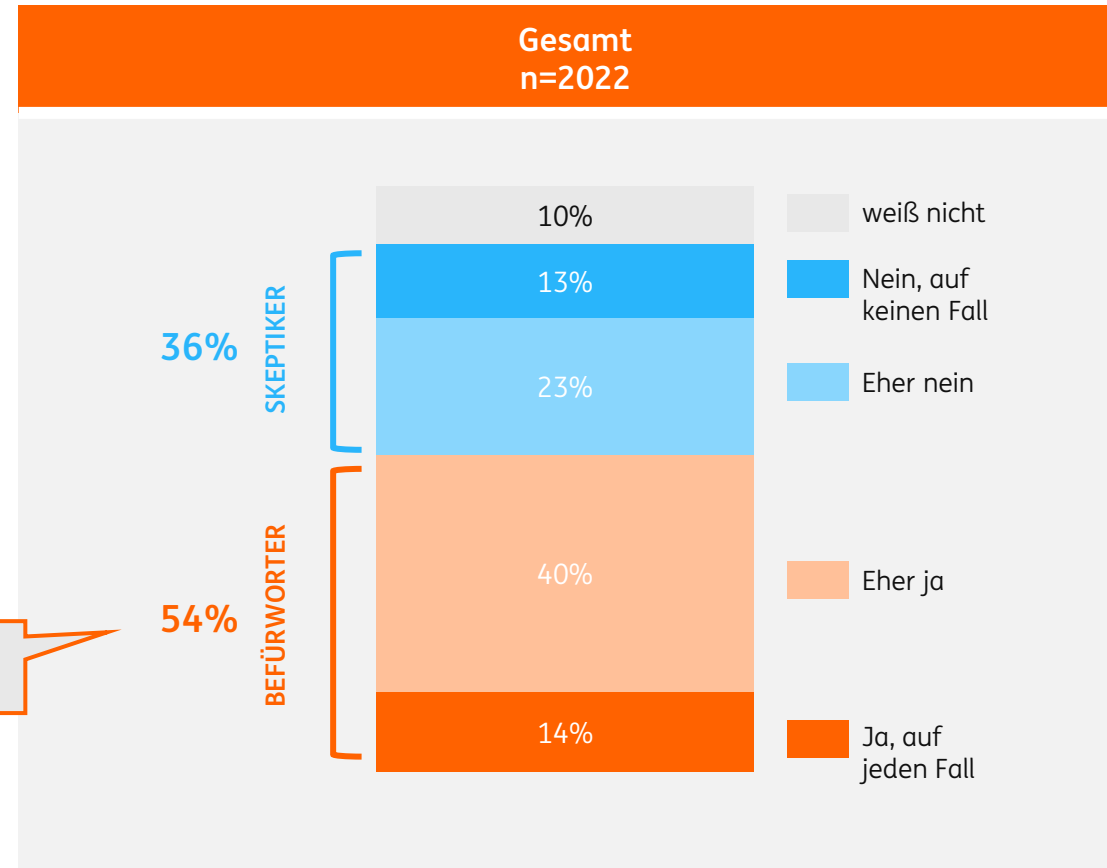
# 54% befürworteten eine digitale Beratung – Zustimmung bei Gen Z mit 71% signifikant höher

Nutzung digitale Beratung

Infotext: Stellen Sie sich eine Bank vor, bei der Beratung nicht als Gespräch mit einem Bankberater bzw. einer Bankberaterin erfolgt, sondern rein digital. Damit ist Beratung gemeint, die digital (z. B. per App, Chat oder Sprache) erfolgt, sich an Ihrer individuellen finanziellen Situation orientiert und durch den Einsatz von künstlicher Intelligenz personalisierte Empfehlungen und Erklärungen ermöglicht.

Im Folgenden nennen wir dies individuelle, digitale Beratung.

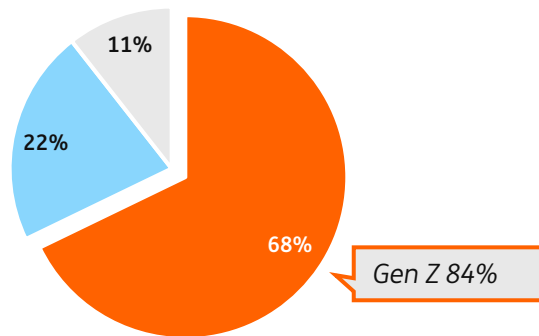
Gen Z 71%



# 41% der Befragten können sich individuelle, digitale Beratung primär bei “Alltäglichen Bankfragen” vorstellen.

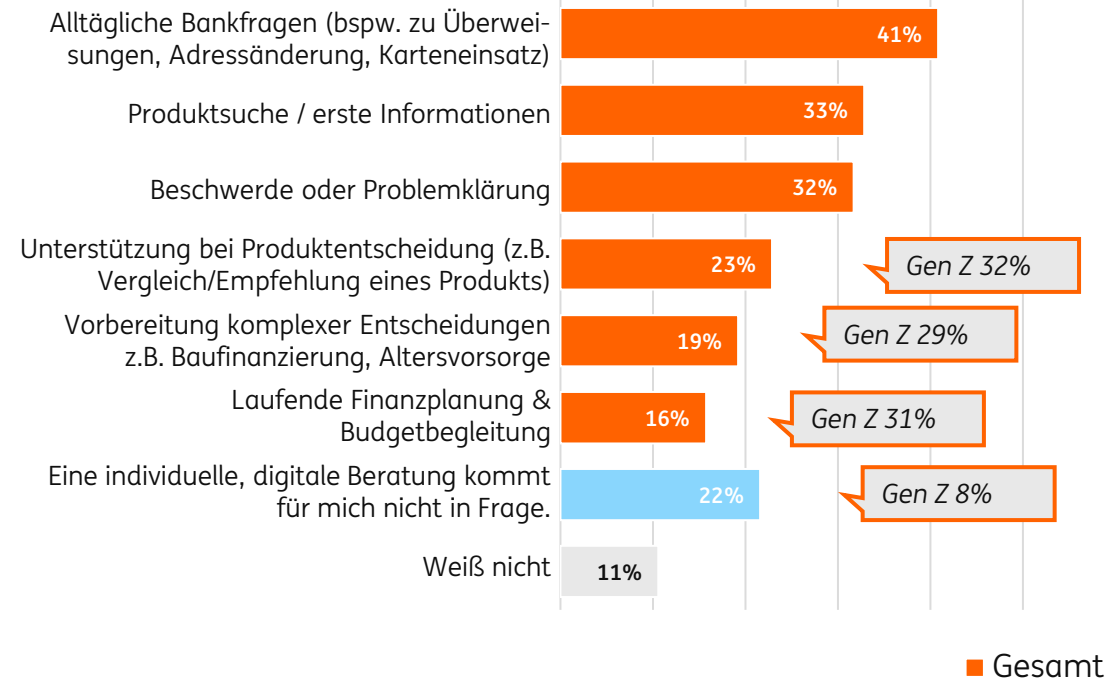
Anwendungsfelder

## Individuelle, digitale Beratung kommt in Frage



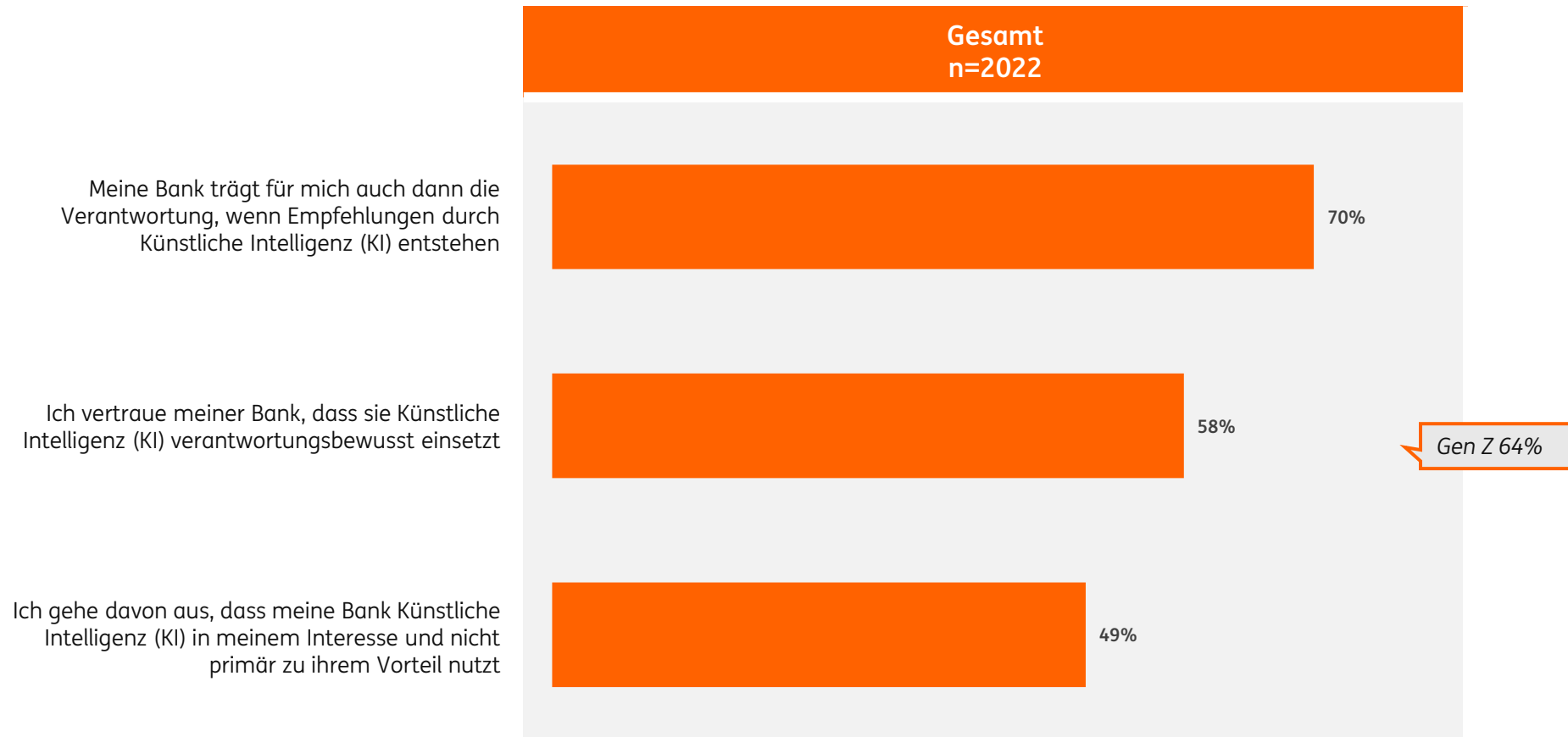
- kommt in Frage
- kommt nicht in Frage
- Weiß nicht

## Anwendungsfelder



# 58% der Befragten vertrauen ihrer Bank, dass sie Künstliche Intelligenz (KI) verantwortungsbewusst einsetzt.

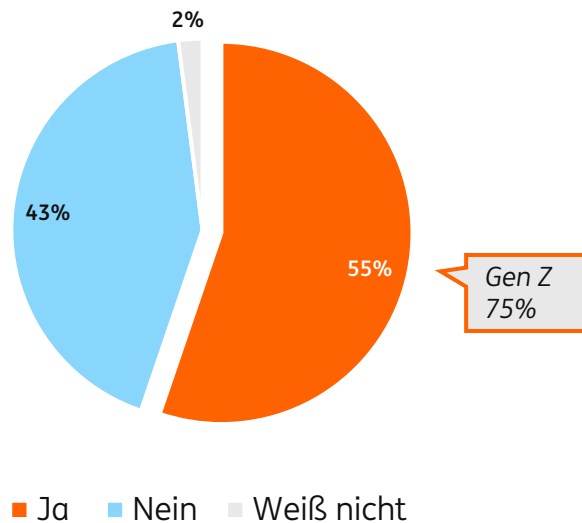
Zustimmung zu Aussagen zum verantwortungsbewussten KI-Einsatz



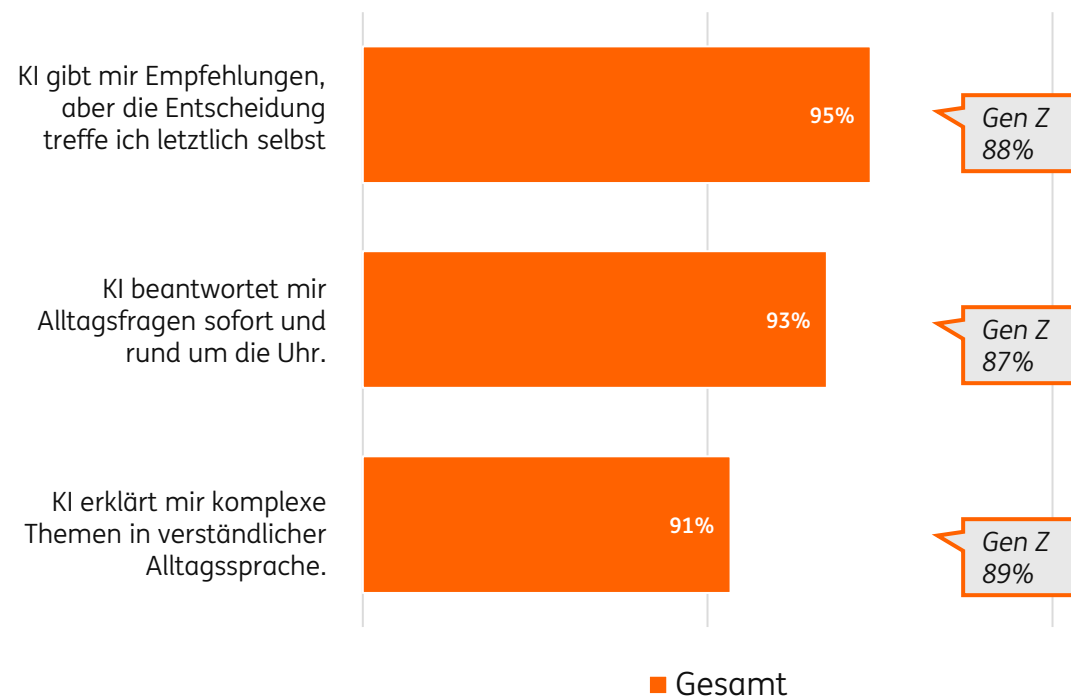
# Während in der Gesamtstichprobe 55% der Befragten KI im Alltag nutzen, tun dies 75% der Gen Z.

Nutzung KI im Alltag

### Nutzung KI-Assistenten im Alltag

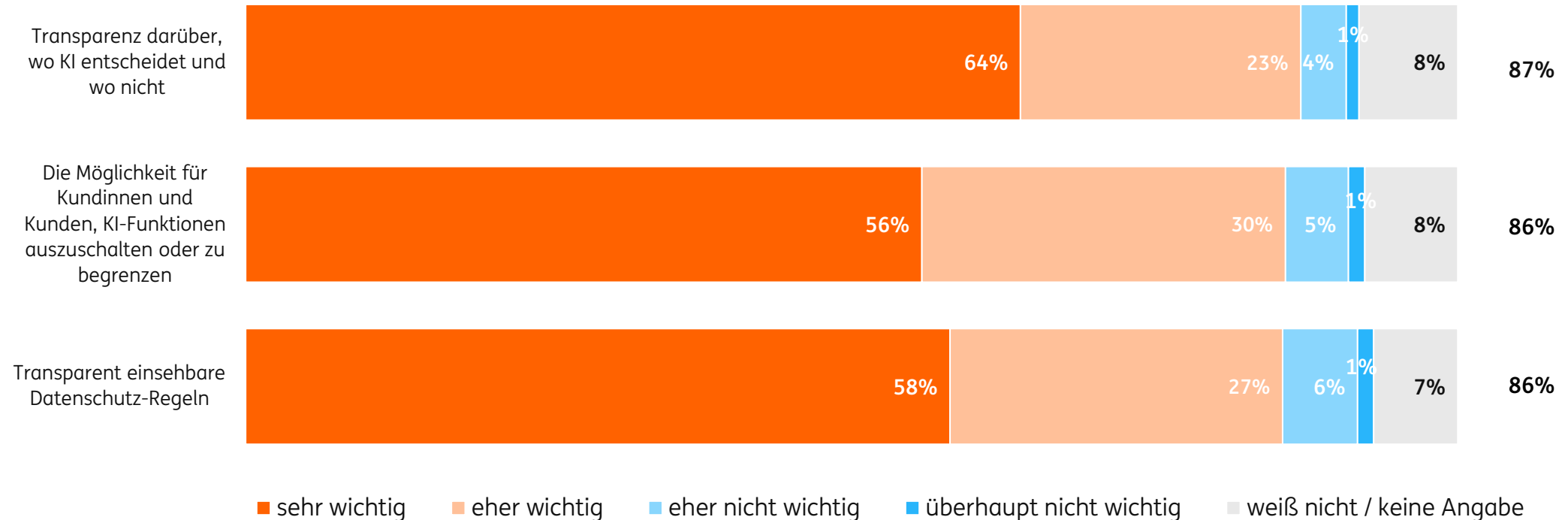


### Zustimmung zu Aussagen zur KI-Nutzung im Alltag



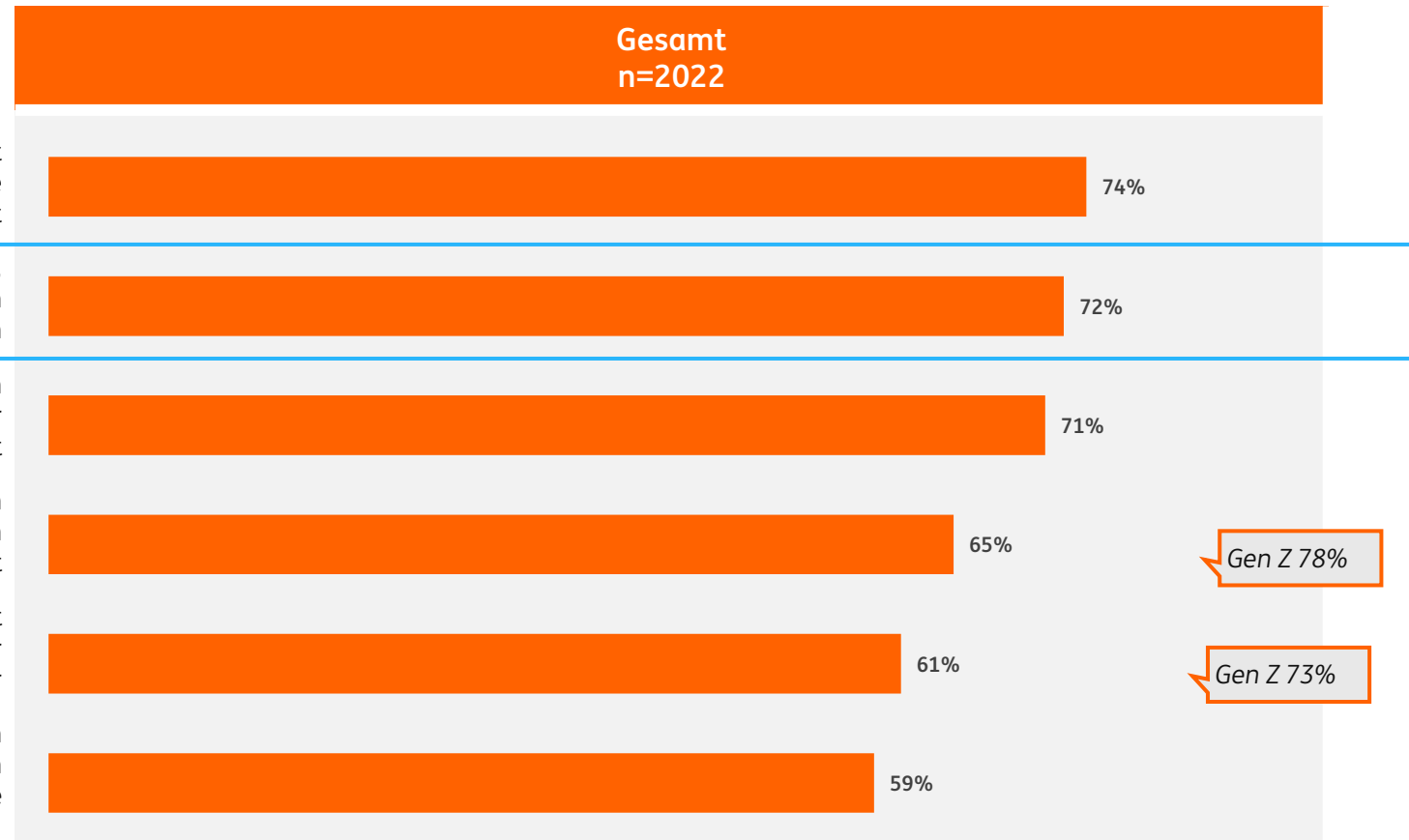
# Den Befragten ist Transparenz und Datenschutz wichtig – ebenso die selbstbestimmte Verwendung von KI.

Bedeutung von Regulierung und gesetzlichen Vorgaben



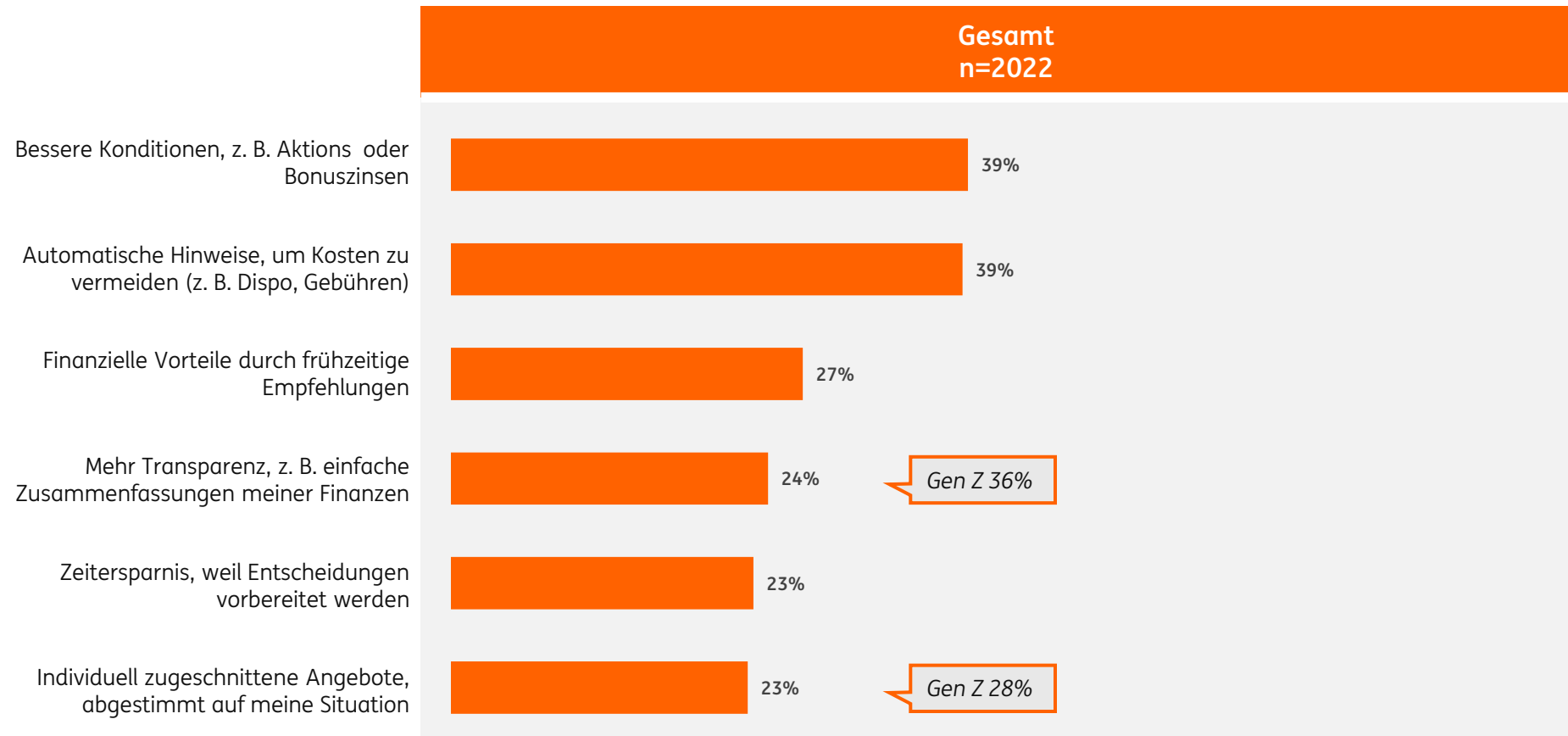
# 72% vertrauen einer digitalen Beratung nur, wenn sie jederzeit einen menschlichen Ansprechpartner einschalten können.

Zustimmung zu Aussagen zum Vertrauen: Quelle & Qualität der Beratung



# Finanzielle Vorteile erhöhen Offenheit für digitale Beratung

Vorteile, die die Offenheit erhöhen






Basis: Alle Befragten n = 2022, Gen Z n = 318

Frage: Q16. Welche der folgenden Vorteile würden, wenn überhaupt, Ihre Offenheit gegenüber einer individuellen, digitalen Beratung erhöhen? (Bitte wählen Sie alles Zutreffende aus.)

# Zukunftsmodell

# KI-Bank

# KI-Banken haben das Potenzial, die Stärken klassischer und digitaler Banken zu verbinden.

	 <b>Filialbanken</b>	 <b>KI-Banken</b>	 <b>Direktbanken</b>
<b>Einfachheit</b> Bearbeitung von Kundenanliegen	— Keine 24/7-Verfügbarkeit	+ Optimierte <b>Chat- und Voicebot</b> -Interaktion	+ Digitale <b>Self-Services</b>
<b>Preis</b> Zinsen, Gebühren, sonstige Kosten	— Höhere Preise aufgrund höherer <b>Kostenbasis</b> durch Filialen	+ Modell <b>ohne Filialen</b> spart Kosten	+ Niedrige Preise aufgrund <b>geringer Kostenbasis</b>
<b>Beratung</b> Personalisierte Betreuung	+ Persönliche <b>Beratung</b>	+ KI-basierte hochpersonalisierte <b>Beratung</b>	— Digitale <b>Beratung</b> komplex
<b>Kundenbeziehung</b> Vertrauen und Kundenbindung	+ Vertrauen und Kundenkenntnis durch <b>persönliche Interaktion</b>	+ <b>Beziehung</b> über <b>Lernen der KI</b> aus vorherigen Interaktionen	— Abhängigkeit zu <b>Marke</b> und <b>digitaler Experience</b>



do your thing

**Medienkontakt:  
presse@ing.de**

[www.ing.de](http://www.ing.de)