



Hochschule Offenburg
offenburg.university

Fakultät Betriebswirtschaft und Wirtschaftsingenieurwesen

DER INTELLIGENTE KREDIT

ÜBER DIE ZUKUNFT DER KONSUMGÜTERKREDITE

Whitepaper im Fach Dialogmarketing DEC

Von

Hannah Wenzel

Studiengang:

DEC

Semester:

2

Anschrift:

Grabenstraße 21, 77723 Gengenbach

Email-Adresse:

hwenzel@stud.hs-offenburg.de

Betreuer:

Prof. Dr. Andrea Müller

Bearbeitungszeitraum/Abgabe:

WS 2017/2018

EIDESSTATTLICHE ERKLÄRUNG

Hiermit versichere ich eidesstattlich, dass ich die vorliegende Arbeit mit dem Thema

Der intelligente Kredit

Über die Zukunft der Konsumgüterkredite

von mir selbstständig und ohne unerlaubte fremde Hilfe angefertigt worden ist, insbesondere, dass ich alle Stellen, die wörtlich oder annähernd wörtlich oder dem Gedanken nach aus Veröffentlichungen, unveröffentlichten Unterlagen und Gesprächen entnommen worden sind, als solche an den entsprechenden Stellen innerhalb der Arbeit durch Zitate kenntlich gemacht habe, wobei in den Zitaten jeweils der Umfang der entnommenen Originalzitate kenntlich gemacht wurde. Die Arbeit lag in gleicher oder ähnlicher Fassung noch keiner Prüfungsbehörde vor und wurde bisher nicht veröffentlicht. Ich bin mir bewusst, dass eine falsche Versicherung rechtliche Folgen haben wird.

Ort, Datum



Hannah Wenzel

MANAGEMENT SUMMARY

Eine Technologie, die mithilfe von Sprachassistenten eine Finanzierung von Wunschgütern eigenständig erahnt, individuell auf den Kunden abstimmt, einen Kreditabschluss durchführt und das Ganze auch noch bequem von Zuhause aus – dies ist vor dem Hintergrund sich wandelnder Ansprüche der Gesellschaft für viele Menschen eine perfekte Lösung. Auf der Basis von künstlicher Intelligenz, die immer mehr Einzug in das Leben von Privathaushalten hält, wäre dies heute möglich. Spart es nicht nur Zeit, den Gang zur Bank und bürokratischen Aufwand für beide Seiten, so ist es für Banken auch eine Methode mit der Zeit gehen und den Ansprüchen der neuen Generation genüge zu leisten. Selbstverständlich birgt dieses Szenario einige Herausforderungen die es zu überwinden gilt, insbesondere das Stichwort Sicherheit spielt hier eine herausragende Rolle.

INHALTSVERZEICHNIS

1.	DIE BEDARFSSITUATION: ABWANDERUNG DER ONLINE-KUNDEN	1
2.	EINSATZ NEUER TECHNOLOGIEN – EINE HOFFNUNG FÜR BANKEN?	2
3.	DER INTELLIGENTE KREDIT	4
4.	LÄSST SICH DER INTELLIGENTE KREDIT UMSETZEN?	5
4.1	AUS SICHT DER KUNDEN	5
4.2	AUS SICHT DER BANKEN	6
5.	VOM FINANZVERWALTER ZUM WUNSCHERFÜLLER	6
6.	LITERATURVERZEICHNIS	8
7.	ANHANG	10

1. DIE BEDARFSSITUATION: ABWANDERUNG DER ONLINE-KUNDEN

Laut einer Studie des GfK von 2016 nutzt jeder Dritte derzeit einen Ratenkredit für ein Konsumgut.¹ Knapp die Hälfte davon werden bei einer Bank abgeschlossen.² Zu den Konsumgütern für deren Finanzierung am häufigsten ein Kredit aufgenommen wird, gehören Neu- und Gebrauchtwagen, Küchen, Unterhaltungstechnik oder Haushaltsgroßgeräte. Dabei ist jährlich ein signifikanter Anstieg der Nachfrage zu verzeichnen.³

Auf gewisse Konsumgüter können und wollen Menschen heutzutage nicht mehr verzichten, auch wenn das passende Budget fehlt. Eine Finanzierung per Kredit ist dann die Lösung. Ein Grund für den Anstieg der Nachfrage ist sicherlich der aktuell niedrige Zinssatz und die damit fallenden Hemmungen.⁴

In einer Zeit, in der es die Bevölkerung mehr und mehr gewohnt ist, Dinge bequem online und von Zuhause aus erledigen zu können, wird jedoch immer häufiger auf Online-Kreditabschlüsse zurückgegriffen, sei es bei alternativen Kreditgebern, dem Händler oder der Bank.⁵ Laut einer Umfrage haben bereits 7% der Befragten Kredite online aufgenommen und ganze 25% können sich vorstellen dies künftig zu tun.⁶ Bankfilialen selbst werden immer seltener aufgesucht, jeder vierte Internetnutzer besucht diese überhaupt nicht mehr.⁷ „Schneller, einfacher Service“⁸ sowie „nahtlose Verfügbarkeit“⁹ des Bankings von zuhause aus werden von Verbrauchern heute selbstverständlich erwartet.¹⁰

Ganz auf die persönliche Betreuung von Beratern wollen Kunden zukünftig aber nicht verzichten, wie eine aktuelle Umfrage zeigt.¹¹ Es sollte daher das erklärte Ziel der Banken sein, mithilfe moderner Technologien digitale Services und Touchpoints mit dem Kunden zu optimieren, individuelle Angebote unterbreiten zu können und personalisierte Ansprachen zu formulieren, um die Bedürfnisse der Kunden auf einem ganz neuen Level zu befriedigen.¹²

¹ Vgl. GfK (2016), S.7

² Vgl. GfK (2016), S.12

³ Vgl. GfK (2016), S.9

⁴ Vgl. Wilke, F. (2016)

⁵ Vgl. Frühauf, M. (2015) und Wilke, F. (2016)

⁶ Vgl. Statista (2017)

⁷ Vgl. Carius, L. (2017) und Frühauf, M. (2015)

⁸ Häring, M. (2017), S.25

⁹ Häring, M. (2017), S.25

¹⁰ Vgl. Häring, M. (2017), S.25

¹¹ Vgl. Frühauf, M. (2015)

¹² Vgl. Häring, M. (2017), S.25

2. EINSATZ NEUER TECHNOLOGIEN – EINE HOFFNUNG FÜR BANKEN?

Bei dem Begriff „Sprachassistent“ denken die Meisten zunächst sofort an den Lautsprecher, über den letztlich mit dem Menschen kommuniziert wird. Damit dies aber überhaupt möglich ist, muss der Lautsprecher gekoppelt sein mit einer Computerintelligenz/ künstlichen Intelligenz, die auf einem Server ruht.¹³

Basierend auf neuronalen Netzen, simulieren mit KI ausgestattete Rechner die Welt „fundamental anders als herkömmliche Software“¹⁴, denn genau wie menschliche Gehirne, können diese eine Sache ganz besonders gut: Lernen.¹⁵ Neuronale Netze machen Maschinen nicht nur trainierbar, sondern versetzen sie zudem in die Lage, neues Wissen selbstständig aus Erfahrungen zu generieren. Durch die „Fütterung“ der Software mit Daten, kann diese die Daten intelligent miteinander verknüpfen, Zusammenhänge erkennen, Rückschlüsse ziehen, Vorhersagen treffen und so Lösungen für unbekannte Probleme eigenständig finden.¹⁶

Spricht ein Nutzer den Sprachassistenten an, weckt er damit die Software, welche daraufhin zur Ausführung von Befehlen zur Verfügung steht und mit dem Nutzer kommuniziert.

Durch den Input des Nutzers lernt der Sprachassistent dessen Bedürfnisse mit der Zeit besser kennen und kann sich diesen anpassen.¹⁷ Aktuell gibt es auf dem Markt der Assistenten für den Privatgebrauch eigentlich nur einen Namen: Amazons „Alexa“. Damit diese Aufgaben aus verschiedensten Gebieten erledigen kann, müssen ihr verschiedene Funktionen, sog. „Skills“ angeeignet werden. Diese Skills können und sollen auch von Drittanbietern entwickelt werden, die so die Möglichkeit haben Alexa nützliche Fähigkeiten beizubringen, ihren Server, die Software und die Spracherkennung zu nutzen und dies ihren Kunden, z.B. als App anzubieten.¹⁸

¹³ Vgl. Kuhn, T. (2016)

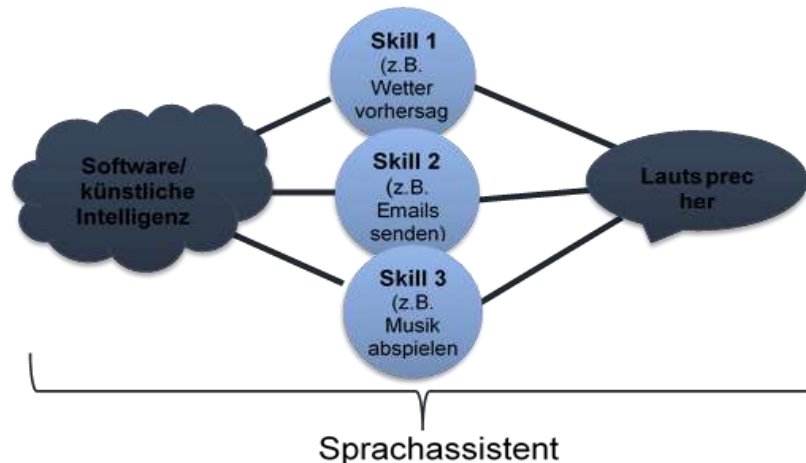
¹⁴ Stöcker, C. (2017)

¹⁵ Vgl. Stöcker, C. (2017)

¹⁶ Vgl. Manhard, K. (2017)

¹⁷ Vgl. Kuhn, T. (2016)

¹⁸ Vgl. Kühl, E. (2017) und Nagel, T. (2017)

Abbildung 1: Grundaufbau eines Sprachassistenten¹⁹

Um Kunden zukünftig wieder vermehrt an sich zu binden, sind Banken in Sachen Sprachassistenten auf dem Vormarsch. Bisher nutzen Banken noch den Amazon-eigenen Server und die Software von Alexa, mit der sie sich über eigens entwickelte Skills verbinden. Jedoch gehen die Möglichkeiten dieser Skills noch nicht über das Abrufen von Aktienkursen oder dem Vorlesen von Öffnungszeiten hinaus.

Per Sprachassistent Überweisungen zu tätigen oder den Kontostand zu kontrollieren ist noch Zukunftsmusik, denn sobald es um Kundendaten geht, treten sehr komplexe Fragestellungen auf, die es erst noch zu beantworten gilt. Das Hauptproblem liegt hierbei im Bereich Datenschutz, denn ob, wo und wie Daten von Kunden auf Alexas Servern gespeichert werden, können Banken nicht dem Zufall überlassen.²⁰

Es ist daher das Ziel einiger Banken, eine eigene Computerintelligenz zu entwickeln, mit welcher sie nicht nur neue Geschäftsfelder aufbauen, sondern auch Datenhoheit erzielen und so eine sichere Umgebung für Bankgeschäfte per Sprachassistent schaffen können.²¹

¹⁹ Eigene Darstellung

²⁰ Vgl. Schneider, K. (2017)

²¹ Vgl. Vortrag Volksbank (2017)

3. DER INTELLIGENTE KREDIT

Auf Basis von Machine Learning und modernen Tracking-Techniken können Kunden heute individuell zugeschnittene Angebote gemacht und geeignete Produkte empfohlen werden. Auch Banken sollten dieses Verfahren nutzen, um ihre Produkte und Services, wie beispielsweise den Kredit für ein Konsumgut, an die Kunden zu bringen.

Eine Lösung für das intelligente Anbieten einer Finanzierung von Konsumgütern könnte wie in diesem Abschnitt beschrieben aussehen. Es ist zunächst zu sagen, dass der Prozess einer Kreditvergabe für Konsumgüter in Banken grundlegend gleich abläuft. Mithilfe einer eigenen künstlichen Intelligenz könnten Banken einen Skill für Sprachassistenten entwickeln, der die Tätigkeiten ihrer Kunden im Internet tracken und darauf zugeschnittene Kreditangebote erstellen könnte. Das Tracken kann bei der Nutzung des Smartphones, des PCs oder des Sprachassistenten selbst geschehen. So werden Informationen darüber gesammelt, an welchen Konsumgütern der Kunde besonderes Interesse zeigt.

Ebenso hat der Sprachassistent Zugriff auf alle allgemeinen Informationen der Bank, wie z.B. den aktuellen Zinssatz, sowie auf jene, die den spezifischen Kunden betreffen, z.B. Kontostand, Umsatzabfrage oder monatliches Einkommen. Wird bei Verarbeitung der Tracking-Daten deutlich, dass der Kunde ein tatsächlich bestehendes Interesse an einem bestimmten Konsumgut hat, welches außerhalb seiner Budgetgrenze liegt, startet der Sprachassistent eine Anfrage, ob sich der Kunde für ein passendes Kreditangebot interessiert.

Bejaht der Kunde dies, wird auf Basis aller vorhandenen Daten (z.B. Preis des Konsumguts, monatliches Einkommen, aktueller Zinssatz...) ein Angebot mit allen Komponenten (z.B. Netto-Darlehensbetrag, Gesamtlaufzeit, monatliche Rate, usw.) wie von einem echten Bankberater berechnet und vorgetragen. Sollte der Kunde das Angebot annehmen wollen, erhält er vorvertragliche Informationen digital und kann den Kredit direkt über den als Bankberater fungierenden Sprachassistent mit individueller Verifizierung unter höchsten Sicherheitsbedingungen anschließen.

4. LÄSST SICH DER INTELLIGENTE KREDIT UMSETZEN?

4.1 AUS SICHT DER KUNDEN

Für die Einschätzung der Durchsetzbarkeit einer solchen Technologie wurden Bankkunden verschiedener Altersklassen befragt und daraus entstehende Gespräche geführt (Fragebogen siehe Anhang). Aus den Ergebnissen ging hervor, dass alle Befragten Online-Banking nutzen und die meisten bereits Erfahrungen mit Sprachassistenten gemacht haben. Das Prinzip des oben aufgezeigten Skills überzeugte im Großteil der Fälle mit seinem praktischen Einsatz. Die aus der Befragung hervorgegangenen Chancen für den „intelligenten Kredit“ ergeben sich wie folgt:

- Die Ersparnis von Zeit und bürokratischem Aufwand gerade in der Bankenbranche findet vor allem bei berufstätigen Kunden Anklang.
- Das private Umfeld beugt möglichen Hemmungen der Kunden bei der Kreditanfrage vor, da das Gespräch nicht mit einem fremden Dritten stattfindet.
- Das durch den Sprachassistenten sofort bereitgestellte Angebot ist für Kunden positiv, da sie so sofort einen Überblick darüber gewinnen, ob sie sich eine Finanzierung für das gewünschte Produkt leisten können und wollen.
- Die Idee der Kombination aus Service, damit verbundener Bequemlichkeit und dennoch professionellem Finanzservice auf oberstem technischem Niveau kommt bei Kunden grundsätzlich gut an.
- Gerade die jüngere Generation steht dem intelligenten Kredit offen gegenüber.

Punkte, die als Herausforderung zu beurteilen sind, stellen sich folgendermaßen dar:

- Die meisten Befragten stört insbesondere die Vorstellung von ihrem Sprachassistenten bei ihren Internetaktivitäten getrackt zu werden. Die Bank habe „nichts von [ihren] privaten Internetaktivitäten zu wissen“.
- Es wird aufgrund des einfachen Prozesses auch eine Verführung zur Verschuldung befürchtet, was gerade für junge Menschen gefährlich sein könnte.
- Gerade die ältere Generation, stand der Technologie eher skeptisch gegenüber.
- Größte Sorge der Befragten ist der Stand der Sicherheitstechnik und somit die Sicherheit ihrer Finanzen.

4.2 AUS SICHT DER BANKEN

Um eine Sichtweise der Banken auf den Skill zu erhalten, wurde ein Bankberater der Volksbank Freiburg zu diesem Thema befragt.

Folgende Eigenschaften des „intelligenten Kredits“ wurden als klarer Vorteil betrachtet:

- Die Reduktion immer gleich ablaufender Termine, durch die Übernahme des Sprachassistenten, würde für eine deutliche Zeitersparnis sorgen, die für die Erledigung anderer wichtiger Aufgaben genutzt werden kann.
- Im Zuge einer Kreditvergabe von den Beratern sonst manuell auszuführende Teilprozesse würden schlanker und die Arbeitsweise somit effektiver.
- Eine voll automatisierte Kreditvergabe per Sprachassistent sorgt für weniger „Papierkram“.
- Eine Ankurbelung des Geschäftes ist mit Einsatz des „intelligenten Kredites“ zu erwarten, da mehr Menschen sich dazu veranlasst fühlen würden, einen Kredit abzuschließen.

Der Abschluss eines Kredites über einen Sprachassistenten ist aus sicherheitstechnischer Sicht heute kein Problem mehr, solange der Prozess, wie z.B. Online-Überweisungen auch, auf dem Server der betreffenden Bank abläuft. Zudem wird die Sicherheitstechnik stetig weiterentwickelt, so dass auch hier zukünftig völlig neue Standards zu erwarten sein dürfen.

Herausforderungen werden vor allem in Versicherungsfragen, einem hohen Aufwand in der Sicherheitstechnik und der Komplexität der IT gesehen. Hier werden auch erhöhte Kosten befürchtet. Allerdings könnte an dieser Stelle, durch die gesteigerte Kreditvergabe, auch eine höhere Kostendeckung erwartet werden.

5. VOM FINANZVERWALTER ZUM WUNSCHERFÜLLER

Zum jetzigen Zeitpunkt scheint es Kunden vor allem wichtig zu sein, dass ihre Privatsphäre vor Einblicken der Bank und anderen Dritten geschützt wird. Zudem ist ihnen das direkte Gespräch wichtig, da die persönliche Ansprache eines Beraters Vertrauen erweckt.

Unter Berücksichtigung der Tatsache, dass die vorgestellte Technologie grundsätzlich überzeugt, wäre ein möglicher Weg deshalb eine Einschränkung der Trackingausmaße des Skills durch eine Wunschliste. Diese kann der Kunde individuell für sich zusammenstellen und der Sprachassistent wird erst dann aktiv, wenn der Kunde sich über ein auf der Liste stehendes oder ähnliches Gut informiert. So werden nur jene Aktivitäten ge-

trackt, die der Kunde ausdrücklich wünscht. Aufgrund des Verhaltens von diesem, kann dann ein Kreditangebot gemacht werden.

Es ist außerdem von herausragender Bedeutung, dass Banken in diesem Zusammenhang deutlich mehr für die Weiterentwicklung ihrer Sicherheitstechnik tun oder besser über diese informieren. Kunden fühlen sich in Bankangelegenheiten nach wie vor häufig hilflos und empfinden ihre Informationen als sehr sensibel. Nach Einschätzung der Autorin wäre die Einstellung der Kunden gegenüber dem Einsatz von Sprachassistenten offener, wüssten sie sich in einer sichereren Online-Umgebung. Dies wäre also eine Voraussetzung für den Einsatz dieses Skills.

Ein weiterer wichtiger Schritt der eine Voraussetzung für den Einsatz des intelligenten Kredites darstellt, ist eine perfekt personalisierte Ansprache, um eine Vertrauensbasis zu schaffen. Es ist deshalb zu empfehlen, den Sprachassistenten zu diesem Zweck mit intelligenten Lösungen und fundierten Kommunikationsmitteln auszustatten, um das Kundenerlebnis zu optimieren.

Um den Anschluss an den Fortschritt der Technik nicht zu verpassen, ist der Einsatz solcher Technologien für Banken in Zukunft unausweichlich. Der intelligente Kredit entspricht mit seinen Eigenschaften dem Stand der Zeit. Banken sollten gerade die jüngere Generation an diesem Punkt abholen, die sich hier offen gegenüber solchen Neuerungen zeigen.

Die Vergabe von Konsumgüterkrediten kann zukünftig absolut unkompliziert ablaufen, solange die richtigen Voraussetzungen dafür geschaffen wurden. So würden Sprachassistenten nicht nur zum Finanzverwalter, sondern zum Wunscherfüller.

6. LITERATURVERZEICHNIS

Carius, L. (2017) *Jeder vierte Internetnutzer besucht keine Bankfiliale mehr*, in: bitkom e.V. vom 12.10.2017, online unter:

<https://www.bitkom.org/Presse/Presseinformation/Jeder-vierte-Internetnutzer-besucht-keine-Bankfiliale-mehr.html>, abgerufen am: 11.12.2017

Frühauf, M. (2015) *Zukunft der Bankfiliale*, in: Frankfurter Allgemeine Zeitung vom 20.02.2015, online unter: <http://www.faz.net/aktuell/finanzen/meine-finanzen/sparen-und-geld-anlegen/bankkunden-suchen-die-filiale-nur-noch-selten-auf-13438420.html>, abgerufen am 11.12.2017

GfK Finanzmarktforschung im Auftrag des Bankenfachverband e.V. (2016) *Marktstudie 2016 – Konsum und KFZ- Finanzierung*, online unter:

https://www.bfach.de/media/file/8581.Marktstudie_2016_Konsum-Kfz-Finanzierung_BFACH.pdf, abgerufen am 11.12.2017

Häring, M. (2017) *Mehr Zufriedenheit bei geringeren Kosten*, in: Bank und Markt, Heft 12/2017

Kreimeier, N./ von Buttlar, H./ Wirminghaus, N. (2017) *IRGENDWIE FÄNGT IRGENDWANN IRGENDWO DIE ZUKUNFT AN*, in: Capital Nr. 12 vom 01.12.2017, S. 36-44

Kühl, E. (2017) *Alexa kriegt sie alle*, in: Zeit Online vom 06.01.2017, online unter: <http://www.zeit.de/digital/internet/2017-01/amazon-alexa-ces-2017-smart-home>, abgerufen am 11.12.2017

Kuhn, T. (2016) *Amazon Echo: Jetzt bringt Amazon die künstliche Intelligenz ins Wohnzimmer*, in: Wirtschaftswoche vom 26.10.2016, online unter:

<http://www.wiwo.de/technologie/digitale-welt/amazon-echo-jetzt-bringt-amazon-die-kuenstliche-intelligenz-ins-wohnzimmer/14712556.html>, abgerufen am 11.12.2017

Manhard, K. (2017) *Was Sie über Maschinelles Lernen wissen müssen*, in: Computerwoche vom 27.11.2017, online unter: <https://www.computerwoche.de/a/was-sie-ueber-maschinelles-lernen-wissen-muessen,3329560>, abgerufen am 11.12.2017

Nagel, T. (2017) Sprachassistenten allein ersetzen kein Smart Home, in: Welt N24 vom 17.06.17, online unter:

<https://www.welt.de/wirtschaft/webwelt/article165639329/Sprachassistenten-allein-ersetzen-kein-Smart-Home.html>, abgerufen am 11.12.2017

Schneider, K. (2017) *Alexa, wann hilfst du beim Banking?*, in: Handelsblatt Nr.223 vom 20.11.2017, S.37

Statista (2017) *Welche der folgenden Finanzdienstleistungen haben Sie bereits online genutzt bzw. können Sie sich vorstellen, künftig zu nutzen?*, online unter:

<https://de.statista.com/statistik/daten/studie/556557/umfrage/nutzung-und-nutzungsabsicht-von-online-finanzdienstleistungen-in-deutschland/>, abgerufen am 23.01.2018

Wirtschaftslexikon Gabler (2018), *Stichwort Europäisches Standardisiertes Merkblatt*,

online unter: <http://wirtschaftslexikon.gabler.de/Definition/europaeisches-informationsblatt.html>, abgerufen am 03.01.2018

Stöcker, C. (2017) *Ein Gott braucht keine Lehrmeister*, in: Spiegel Online vom 29.10.2017, online unter: <http://www.spiegel.de/wissenschaft/technik/kuenstliche-intelligenz-gott-braucht-keine-lehrmeister-kolumne-a-1175130.html>, abgerufen am 11.12.2017

Vortrag Volksbank (2017), Expedition des Studiengangs DEC zur Volksbank Offenburg

Wilke, F. (2016) *Immer mehr Deutsche leben auf Pump*, in: Süddeutsche Zeitung vom 18.07.2016, online unter: <http://www.sueddeutsche.de/wirtschaft/verbraucherkredite-immer-mehr-deutsche-leben-auf-pump-1.3081960>, abgerufen am: 11.12.2017

Außerdem:

- Befragung von Bankkunden (Fragebogen siehe Anhang) + nachfolgendes Gespräch
- Experteninterview Privatkundenberater der Volksbank Freiburg

7. ANHANG

Befragung zum Einsatz von Sprachassistenten zur Kreditvergabe für Konsumgüter

1) In welcher Altersklasse befinden Sie sich?

20 - 35

35 - 50

50 – 75

2) Nutzen Sie Online-Banking?

Ja

Nein

3) Nutzen Sie Sprachassistenten (z.B. Siri, Alexa...)?

Ja

Nein

4) Stellen Sie sich vor, Sie, als Besitzer eines Sprachassistenten, möchten sich ein Produkt zulegen, über welches Sie sich regelmäßig im Internet informieren, das aber über Ihrem Budget liegt. Wie fänden Sie es, wenn Ihre Bank Ihnen nach einer gewissen Zeit einen dazu passenden Kredit über Ihren Sprachassistent anbietet, wie durch einen Berater?

Gut, da es mir den Gang zur Bank und damit verbundenen bürokratischen Aufwand erspart

Ok, die Anfrage für einen Kredit sollte aber von mir ausgehen.

Nicht gut, ich mache so etwas lieber persönlich in einem Banktermin.

5) Wenn Sie heute im Internet surfen, werden Sie durch verschiedenste Technologien getrackt. Wären Sie bereit, Ihre Internetaktivitäten auch von Ihrem Sprachassistenten tracken zu lassen, damit Prozesse schneller durchgeführt und Vorschläge für Sie generiert werden können?

Ja natürlich.

Ja, aber nur in einem eingeschränkten Bereich und die Daten nicht gespeichert werden.

Nein, niemals.

6) Würden Sie einen Kredit für ein Konsumgut, unter garantierter Sicherheit, ähnlich wie im Online-Banking, auch online abschließen und dazu einen Sprachassistenten nutzen?

Ja, da es sehr praktisch ist und Aufwand erspart.

Ja, aber nur bis zu einem bestimmten Kreditrahmen.

Nein, das ist nichts für mich.