

## **Banken und Versicherungen setzen KI-Agenten ein, um Betrug zu bekämpfen und Anträge zu bearbeiten, und planen neue Rollen zur Beaufsichtigung der KI**

- *Drei von fünf Banken und Versicherungen nennen die Kundengewinnung als einen der Hauptgründe für den Einsatz von KI-Agenten*
- *33 Prozent der Unternehmen entwickeln aktiv eigene KI-Agenten, allerdings haben nur 10 Prozent diese in großem Umfang eingesetzt*
- *Fast die Hälfte der Banken und Versicherungen schafft neue Arbeitsplätze zur Überwachung von KI-Agenten*

Wien, 13. November 2025 – Finanzinstitute verlagern wichtige kundenbezogene Prozesse aktiv auf KI-Agenten, was eine rasante Veränderung in der Art und Weise bedeutet, wie Kunden mit Banken und Versicherungen interagieren. Laut dem [World Cloud Report in Financial Services 2026](#) des Capgemini Research Institute gehören zu den wichtigsten Prozessen, für die Banken cloud-native KI-Agenten in großem Umfang einsetzen, Kundenservice (75 Prozent), Betrugserkennung (64 Prozent), Kreditbearbeitung (61 Prozent) und Kunden-Onboarding (59 Prozent). Bei den Versicherern zeigt sich ein ähnliches Muster: Auch hier steht der Kundenservice an erster Stelle (70 Prozent), gefolgt von der Risikoprüfung (68 Prozent), der Schadenbearbeitung (65 Prozent) und der Kundengewinnung (59 Prozent) – insgesamt wird damit das Konzept neu definiert, was es bedeutet, Kunde eines Finanzdienstleisters zu sein.

Aktuelle Daten des Capgemini Research Institute<sup>1</sup> zeigen, dass KI-Agenten bis 2028 einen wirtschaftlichen Mehrwert von bis zu 450 Milliarden US-Dollar erzielen könnten, was auf die Chancen hinweist, die sich für die Finanzdienstleistungsbranche bieten. Um diese Chance zu nutzen, geben 33 Prozent der Banken an, dass sie eigene KI-Agenten intern entwickeln, während 48 Prozent der Finanzinstitute neue Stellen für Mitarbeiter schaffen, die die Agenten beaufsichtigen.

Da KI-Agenten in der Lage sind, komplexe Arbeitsabläufe autonom zu verwalten, geht die Rolle der Cloud über die eines reinen Infrastruktur- oder Speicheranbieters hinaus. Fast zwei Drittel der Führungskräfte (61 Prozent) betrachten cloudbasierte Orchestrierung mittlerweile als entscheidend für ihre KI-Strategie und verwandeln Cloud-Plattformen in Innovationsmotoren, mit denen Technologien schnell und in großem Umfang operationalisiert werden können.

*„Die Kombination aus KI und Cloud ermöglicht es Banken und Versicherungen, die Leistungsfähigkeit von KI-Agenten unmittelbar zu nutzen, um ihre Kunden mit größerer Präzision, Geschwindigkeit und Mehrwert zu bedienen“, so Arun Varghese, Head of Practices bei Capgemini in Österreich. „Unsere Daten zeigen einen weit verbreiteten Optimismus in der Branche, dass das Zeitalter der KI-Agenten neue Märkte erschließen und eine neue Phase der Transformation einläuten wird. Um dieses Potenzial auszuschöpfen, müssen Finanzinstitute eine langfristige Perspektive einnehmen, da Menschen mit Agenten zusammenarbeiten. Das bedeutet, Substanz von Hype zu trennen. Führungskräfte müssen überlegen, wie sie ihren KI-Agentenbetrieb im Laufe der Zeit skalieren können, und dabei eine Vision davon haben, wie ihr Unternehmen am Ende dieses Prozesses aussehen soll.“*

### **Nur 10 Prozent der Unternehmen haben KI-Agenten in großem Umfang implementiert**

Die Einführung von KI-Agenten steht vor einem rasanten Wachstum, da sich 80 Prozent der Finanzdienstleistungsunternehmen in der Konzeptions- oder Pilotphase der Einführung befinden. Es gibt jedoch noch

---

<sup>1</sup> Capgemini Research Institute, [Rise of Agentic AI](#) ist“, Juli 2025



erhebliches Potenzial, da erst 10 Prozent der befragten Unternehmen KI-Agenten in großem Umfang implementiert haben.

Laut dem Bericht identifizieren Führungskräfte aus dem Bank- und Versicherungswesen die Kundengewinnung und „Know-Your-Customer“ (KYC), die Bearbeitung von Krediten und Schadensfällen sowie das Underwriting als die ineffizientesten Geschäftsfunktionen in der gesamten Branche. Die Unternehmen sind optimistisch, dass agentenbasierte KI diese seit langem bestehenden Herausforderungen bewältigen kann. Als wesentliche Vorteile werden dabei die Entscheidungsfindung in Echtzeit (96 Prozent), eine verbesserte Genauigkeit (91 Prozent) und schnellere Durchlaufzeiten (89 Prozent) genannt.

Über die Effizienzsteigerungen hinaus sehen Führungskräfte in KI-Agenten die Möglichkeit, echte Geschäftsergebnisse zu erzielen:

- 92 Prozent geben an, dass KI-Agenten ihnen helfen werden, ohne hohe Vorabinvestitionen in die Infrastruktur in neue Regionen zu expandieren.
- 79 Prozent glauben, dass Cloud-native KI-Agenten dynamische Preisgestaltung und Angebote ermöglichen, wodurch der Umsatz maximiert und Wettbewerber ausgestochen werden können.
- 75 Prozent sehen eine Chance für die Bereitstellung eines mehrsprachigen Supports, der sich an lokale Vorschriften und kulturelle Normen anpasst.

Angesichts des immensen Potenzials, das sich daraus für das gesamte Unternehmen ergibt, richten Führungskräfte ihre Investitionen entsprechend aus: Fast zwei Drittel der Führungskräfte geben an, dass bis zu 40 Prozent des Budgets ihrer Organisation für generative KI heute speziell für Agententechnologien vorgesehen sind. Bis 2028 rechnet jedes vierte Unternehmen mit einer Steigerung seiner Ausgaben für KI-Agentenlösungen um bis zu 60 Prozent.

### **Banken stehen vor anhaltenden Herausforderungen bei der Einführung**

Während Finanzinstitute die Einführung von generativer KI und KI-Agenten vorantreiben, weisen fast alle Führungskräfte einstimmig auf zwei entscheidende Hindernisse hin: eine drohende Qualifikationslücke bei Führungskräften und Mitarbeitern (92 Prozent) sowie regulatorische und Compliance-Auflagen (96 Prozent). Die meisten Führungskräfte (89 Prozent) äußern sich zwar besorgt über die Komplexität der Verwaltung regionalspezifischer regulatorischer Vorgaben, setzen jedoch gleichzeitig die Compliance in den nächsten drei Jahren ganz oben auf die Prioritätenliste ihres Unternehmens.

Hohe Implementierungskosten stellen ebenfalls ein Hindernis für die Erzielung realer Renditen aus KI-Investitionen dar. Eine wachsende Zahl von Unternehmen (25 Prozent) neigt dazu, in den nächsten 12 bis 18 Monaten auf das Service-as-a-Software<sup>2</sup>-Modell umzusteigen und damit einen neuen Ansatz für die Nutzung und Monetarisierung von KI zu verfolgen. Anstatt für Lizenzen und Infrastruktur zu bezahlen, werden Unternehmen für Ergebnisse wie aufgeklärte Betrugsfälle, abgewickelte Transaktionen oder bearbeitete Kundenanfragen bezahlen.

Lesen Sie die vollständige Studie unter: [From process automation to industry reimagination](#)

### **Über die Studie**

Der World Cloud Report for Financial Services 2026 stützt sich auf Daten aus zwei Hauptquellen: der Global Financial Services Executive Survey, die im Juni und Juli 2025 durchgeführt wurde, und den Global Executive Interviews, die von Juni bis September 2025 stattfanden. Im Rahmen dieser primären Forschungsquellen wurden 1.100 Führungskräfte von Finanzinstituten (darunter CXOs und Cloud-Verantwortliche) zur Entwicklung der KI im Finanzdienstleistungssektor und zur sich wandelnden Rolle von Cloud-Plattformen befragt. Darüber hinaus wurden 40 zusätzliche Fokusinterviews durchgeführt. Die Befragten repräsentieren 14 Märkte aus allen drei Regionen der Welt: Amerika (Kanada und USA), Europa (Belgien, Frankreich, Deutschland, Luxemburg, Niederlande, Polen, Spanien und Großbritannien) und APAC (Australien, Hongkong, Japan und Vereinigte Arabische Emirate).

### **Über Capgemini**

---

<sup>2</sup> Service-as-a-Software ist ein Geschäftsmodell, bei dem das Unternehmen für Endergebnisse wie aufgeklärte Betrugsfälle oder ein bestimmtes Ergebnis bezahlt, anstatt für Lizenzen oder Infrastruktur.



Capgemini ist ein globaler Partner für die KI-gestützte Geschäfts- sowie Technologietransformation. Im Zusammenspiel von KI, Technologie und Mensch schafft das Unternehmen einen messbaren Mehrwert für seine Kunden und lässt die Zukunft von Organisationen Realität werden. Seit fast 60 Jahren ist Capgemini ein verantwortungsbewusstes und multikulturelles Unternehmen mit 420.000 Mitarbeitenden in über 50 Ländern. Das End-to-End-Leistungsspektrum gründet auf einem umfangreichen Branchen-Know-how, einem Partner-Ökosystem sowie Expertise in den Bereichen Strategie, Technologie, Design, Engineering und Operations. Die Gruppe erzielte 2024 einen weltweiten Umsatz von 22,1 Milliarden Euro.

**Make it real** | [www.capgemini.com/at-de](http://www.capgemini.com/at-de)

### **Über das Capgemini Research Institute**

Das Capgemini Research Institute ist Capgeminis hauseigener Think-Tank in digitalen Angelegenheiten. Das Institut veröffentlicht Forschungsarbeiten über den Einfluss digitaler Technologien auf große Unternehmen. Das Team greift dabei auf das weltweite Netzwerk von Capgemini-Experten zurück und arbeitet eng mit akademischen und technologischen Partnern zusammen. Das Institut hat Forschungszentren in Indien, Singapur, Großbritannien, und den USA.

Besuchen Sie uns auf <https://www.capgemini.com/de-de/insights/capgemini-research-institute/>

Abonnieren Sie unsere Studien auf [www.capgemini.com/capgemini-research-institute-subscription](http://www.capgemini.com/capgemini-research-institute-subscription)