

02.12.2024 – 07:30 Uhr

Digitale Schuldenspirale: Wie Onlineshopping und KI unsere Ausgaben ausser Kontrolle bringen.



Die Zahlen des aktuellen European Consumer Payment Report zeigen die ambivalente Haltung der Schweizer Bevölkerung gegenüber digitalen Technologien im Finanzbereich und dem Einfluss des Online-Shoppings auf das Konsumverhalten. Während KI als Chance für mehr Fairness und weniger menschliche Fehler im Inkassoprozess gesehen wird, bleiben Bedenken bezüglich Datensicherheit und emotionaler Distanz. Gleichzeitig zeichnet sich ein klarer Trend im Konsumverhalten hin zu mehr Spontankäufen und höheren Ausgaben ab – insbesondere bei der jüngeren Generation.

Key Findings:

- **Zahlungsverhalten:** 73 % der Schweizerinnen und Schweizer begleichen ihre Rechnungen pünktlich. Haushalte mit Kindern haben jedoch häufiger Zahlungsverzögerungen: 39 % geben an, mindestens einmal zu spät bezahlt zu haben, im Vergleich zu nur 19 % der kinderlosen Haushalte.
- **Konsumverhalten:** Online-Shopping und Social Media führen bei 80 % der Millennials und 75 % der Gen Z dazu, mehr auszugeben, als sie sich leisten können. Auch 50 % der Babyboomer fühlen sich durch digitale Kanäle zum Kauf verleitet.
- **KI im Finanzwesen:** 39 % der Befragten sehen in KI das Potenzial, menschliche Fehler im Inkassoprozess zu reduzieren, während 38 % unentschlossen sind. Zudem fühlen sich 36 % weniger verurteilt, wenn sie mit einer Maschine statt mit einem Menschen über Zahlungsprobleme sprechen.
- **Datensicherheit und Vertrauen:** 56 % der Generation X und 50 % der Männer haben Bedenken hinsichtlich der Sicherheit ihrer Daten in Verbindung mit KI. Dennoch akzeptieren mehr als zwei Drittel KI-Entscheidungen in Finanzfragen, vor allem, weil Maschinen persönliche Umstände nicht bewerten.
- **Allgemeine Nutzung von KI:** 32 % der Befragten nutzen KI-Anwendungen wie ChatGPT, um die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) von Finanzprodukten besser zu verstehen.

Zahlungsverhalten und Konsumverhalten: Ein Paradigmenwechsel

Die Umfrage zeigt ein klares Bild: Die Mehrheit der Befragten gibt an, ihre Rechnungen pünktlich zu bezahlen. Besonders in Haushalten ohne Kinder (19 %) ist das Zahlungsverhalten stabiler als in Haushalten mit Kindern, wo 39 % mindestens einmal eine Rechnung verspätet beglichen haben. Dies verdeutlicht die zusätzlichen finanziellen Belastungen, die Familien mit Kindern stärker betreffen.

Die Konsumgewohnheiten haben sich jedoch in den letzten Jahren grundlegend verändert. Besonders die Millennials und die Generation Z (Gen Z) geben an, durch Online-Shopping oder Social Media öfter zu impulsiven Käufen verleitet zu werden. Während 80 % der Millennials und 75 % der Gen Z diese Erfahrung machen, fühlen sich auch 50 % der Babyboomer von den digitalen Kanälen verführt, mehr auszugeben, als sie sich leisten können.

Der Einfluss von Künstlicher Intelligenz auf den Finanzsektor

Die Umfrage zeigt, dass KI im Finanzwesen auf breites Interesse stösst, insbesondere im Bereich Inkasso. 39 % der Befragten glauben, dass KI helfen kann, menschliche Fehler zu minimieren und mehr Fairness in den Inkassoprozess zu bringen. Ein weiteres interessantes Ergebnis ist, dass 36 % der Befragten angeben, dass sie sich weniger verurteilt fühlen würden, wenn sie mit einer Maschine statt mit einem Menschen über Zahlungsverspätungen sprechen müssten. Dies deutet darauf hin, dass KI möglicherweise weniger emotionale Hürden beim Umgang mit finanziellen Verpflichtungen aufwirft.

Trotz dieser positiven Einschätzungen bleibt ein erheblicher Teil der Bevölkerung skeptisch. 39 % der Befragten haben keine eindeutige Meinung darüber, ob KI wirklich menschliche Fehler im Inkassoprozess reduzieren kann, und 20 % vertrauen dieser Technologie nicht. Die Vorbehalte gegenüber KI sind insbesondere bei den älteren Generationen und den Frauen stärker ausgeprägt.

Datensicherheit: Die grösste Sorge der Generation X

Ein zentrales Thema, ist die Frage nach der Datensicherheit. Besonders die Generation X (1965-1980) zeigt sich besorgt, wenn ihre Daten in KI-Systeme eingespeist werden. 56 % dieser Generation geben an, sich Sorgen über die Sicherheit ihrer Daten zu machen. Auch bei den Geschlechtern zeigen sich deutliche Unterschiede: 39 % der Frauen und 50 % der Männer äussern Bedenken bezüglich Datensicherheit.

Trotz dieser Ängste akzeptieren mehr als zwei Drittel der Befragten die Entscheidung von Maschinen in Finanzfragen, insbesondere da sie glauben, dass diese Entscheidungen weniger von persönlichen Umständen beeinflusst werden. Auch die Nutzung von KI-Anwendungen, wie zum Beispiel ChatGPT, um komplexe Geschäftsbedingungen besser zu verstehen, wird zunehmend populärer – 32 % der Befragten geben an, dafür diese Technologie zu nutzen.

Fazit: Die Herausforderung der Balance zwischen Innovation und Vertrauen

Die Umfrage zeigt, dass die Digitalisierung des Finanzwesens zwar Chancen für mehr Fairness und Effizienz bietet, aber auch eine Vielzahl an Bedenken und Herausforderungen mit sich bringt. Insbesondere die Generation X ist vorsichtig, wenn es um den Einsatz von KI geht, vor allem aus Gründen der Datensicherheit. Gleichzeitig zeigen die Ergebnisse, dass jüngere Generationen – allen voran Millennials und Gen Z – die Bequemlichkeit der digitalen Welt schätzen, aber auch unter dem Druck stehen, ihre Ausgaben im Zaum zu halten.

Die nächsten Jahre dürften zeigen, wie Unternehmen und Technologieentwickler das Vertrauen der Bevölkerung gewinnen können, um diese Technologien weiter auszubauen, ohne die Bedenken hinsichtlich der Sicherheit und Privatsphäre der Nutzer zu ignorieren.

Über Intrum

Intrum ist die führende Anbieterin von Dienstleistungen in den Bereichen Inkasso, Credit Information und Digital Onboarding. Mit über 100 Jahren Erfahrung und einer Präsenz in 20 europäischen Märkten bieten wir umfassende Lösungen, die Unternehmen dabei unterstützen, ihre Liquidität zu sichern, offene Forderungen effizient einzukassieren und ihre Kreditrisiken nachhaltig zu managen. Unser Ziel ist es, Unternehmen bei der Stärkung ihrer Finanzen zu unterstützen und Konsumentinnen und Konsumenten den Weg in ein schuldenfreies Leben zu ebnen.

Mit dieser Expertise leistet Intrum einen wichtigen Beitrag zur finanziellen Gesundheit der Gesellschaft und stärkt gleichzeitig das Vertrauen zwischen Unternehmen und ihren Kundinnen und Kunden. Intrum beschäftigt über 10'000 (davon rund 200 in der Schweiz) engagierte und empathische Mitarbeitende, die über 80'000 Firmen in ganz Europa (davon 3'000 in der Schweiz) betreuen.

intrum.ch/ECPR

Jaël Fuchs

Head of Marketing & Communications

Mobile +41 76 325 15 45

intrum.ch | [Follow us on LinkedIn](#)

Intrum AG | Eschenstrasse 12 | CH-8603 Schwerzenbach

[Sustainability & Code of Conduct – Nicht nur leere Worte für Intrum](#)

This e-mail and any attachments are confidential and may

also be privileged. If you are not the named recipient, please notify the sender immediately and do not disclose the contents to another person, use it for any purpose, or store or copy the information in any medium. Thank you for your cooperation.

Please, consider the environment before printing this e-mail.
[Information about how we process personal data](#)

Medieninhalte



European Consumer Payment Report | Bildrechte Intrum AG

Haben Sie in den letzten 12 Monaten ein oder mehrere Male eine Rechnung nicht rechtzeitig bezahlt?

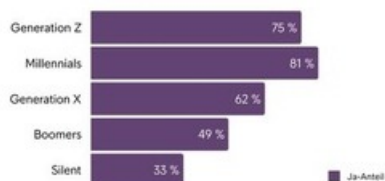
Haben Sie in den letzten 12 Monaten ein oder mehrere Male eine Rechnung nicht rechtzeitig bezahlt? Bildrechte Intrum AG



intrum

Die Bequemlichkeit des Online-/Social Media-Shoppings führt dazu, dass ich oft mehr Geld ausbebe, als ich mir leisten kann

Die Bequemlichkeit des Online-/Social Media-Shoppings führt dazu, dass ich oft mehr Geld ausbebe, als ich mir leisten kann Bildrechte Intrum AG



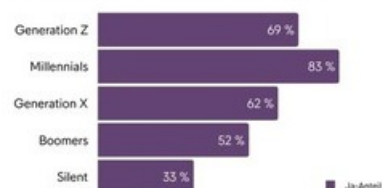
intrum



Einkommensabhängige Skepsis gegenüber KI bei Kreditentscheiden Bildrechte Intrum AG

Ich habe Spontankäufe gemacht, nachdem ich Werbung in den sozialen Medien gesehen habe

Ich habe Spontankäufe gemacht, nachdem ich Werbung in den sozialen Medien gesehen habe Bildrechte Intrum AG



intrum



Sorge um Sicherheit personenbezogener Daten Bildrechte Intrum AG

Diese Meldung kann unter <https://www.presseportal.ch/de/pm/100090319/100926336> abgerufen werden.