

SPRACHASSISTENZ FÜR BANKKUNDEN : Comdirect schließt Partnerschaft mit Google

- FAZ 9. OKTOBER 2017
- VON HANNO MÜBLER
- AKTUALISIERT AM 08.10.2017-19:24



Comdirect-Chef Arno Walter rechnet mit einer Revolution durch Sprachassistenten.

Comdirect setzt, neben der Sprachassistentin Alexa, jetzt auch auf Systeme von Google. Die deutschen Kunden sind skeptisch. Trotzdem arbeiten auch andere Banken an neuen Funktionen.

Digitale Sprachassistenten werden zunehmend zum Begleiter im Alltag, denn sie verstehen die Menschen besser und werden immer schlauer. Der Wissenszuwachs der Sprachassistenten wird auch dadurch befördert, dass nach Amazon jetzt auch [Google](#) seinen Sprachassistenten öffnet und andere Unternehmen ihre Programme („Apps“) daran andocken können. Auch Apples Sprachassistent Siri folgt diesem Trend zur Offenheit schon länger, bislang ertönt die Stimme aber nur in den Tablets, Telefonen und Computern von Apple; der kürzlich vorgestellte Heimassistent ist hierzulande noch nicht auf dem Markt.

Dadurch ist Siri gegenüber Google und **Amazon** ein wenig ins Hintertreffen geraten, und die Konkurrenz zieht davon. Auf die neue Technik setzt wie kaum eine Bank in Deutschland Comdirect. Die Direktbank der Commerzbank hat eine „Comdirect Assistant App“ entwickelt, mit der man über ein Smartphone mit Googles Betriebssystem Android oder mit dem Lautsprecher Google Home Finanzinformationen abrufen kann.

Die Zukunft der Sprachassistenten

Comdirect-Chef Arno Walter ist mächtig stolz darauf, dass seine Bank der erste Finanzdienstleister in Deutschland ist, den Google jetzt als Partner neben anderen wie dem Modeversandhändler **Zalando** zum Marktstart in den nächsten Tagen ausgewählt hat. Im Gespräch mit dieser Zeitung gibt sich der große Technikfan Walter überzeugt, dass Sprachassistenten das Bankgeschäft nicht weniger als „revolutionieren werden“. Eine Umfrage des Marktforschungsinstituts Fittkau & Maaß unter 61.600 deutschsprachigen Internetnutzern zeigte dagegen gerade eine große Skepsis in der Bevölkerung. Immerhin 54 Prozent der Befragten fühlten sich „immer beobachtet oder belauscht“, wenn sie digitale Sprachassistenten nutzen.

Walter ficht diese Skepsis nicht an: „Es ist nur eine Frage der Zeit, bis Sprachdienste das Informationsverhalten von Bankkunden grundlegend verändern“, ist er überzeugt. Comdirect sei mit seinen Funktionen und Partnerschaften Vorreiter. Auf der anderen Seite gelte aber auch: „Comdirect hat zwei Millionen Kunden und verdient als breit aufgestellte Direktbank schon lange gutes Geld. Falls die Sprachdienste von Google und Amazon anfangs wider Erwarten nicht so angenommen werden sollten, könnten wir damit besser leben als viele Fintechs, die noch Verlust machen und mit einem einzigen Produkt ganz auf die Digitalisierung des Bankgeschäftes setzen.“

Für Alexa gibt es bereits Funktionen

Comdirect ist bei weitem nicht die einzige Bank, die auf Sprachdienste setzt. Selbst die Sparkassen sind überzeugt, dass Kunden zunehmend Sprachassistenten nutzen werden, um Kontostände abzurufen und Umsätze abzufragen. Dafür bereiten die Sparkassen einen „Alexa-Skill“ vor, wie ihre Rechenzentren vor kurzem mitteilten. Eine solche Funktion für die „Sprechdose“ von Amazon bietet Comdirect schon seit Mai an. Damit lassen sich Finanzdaten wie Börsenkurse und Unternehmensnachrichten mündlich abfragen. Dieses Programm hat Comdirect weiterentwickelt.

Vergangene Woche kündigte die Direktbank an, sie biete jetzt als erste Bank in Deutschland die Möglichkeit für Alexa-Nutzer an, sich Kursverläufe per Zuruf auch auf dem Bildschirm des neuen Gerätes Amazon Echo Show anzeigen zu lassen. „Diese Visualisierung per Sprachsteuerung ist der nächste Schritt bei der Entwicklung von Sprachdiensten. Hier ist uns mit unserem gegenüber Mai erweiterten Amazon-Skill eine Innovation gelungen, für die wir viel Potential sehen“, sagt Walter.

Kundendaten werden in Europa verwaltet

Die noch herrschende Skepsis vieler Deutscher gegenüber Sprachdiensten liegt vor allem an ungeklärten Fragen im Datenschutz, wie Walter zugibt. Wer sich mit den Comdirect-Programmen an die Sprachassistenten von Google oder Amazon wendet, erhält daher nur solche Informationen, die auch im Internet auf der Comdirect-Seite unter „Informer“ für jeden frei zugänglich sind. Personalisierte Daten wie etwa der eigene Konto- oder Depotstand geben **Googles** oder Amazons Sprachassistenten

nicht preis. Dies liegt daran, dass diese Informationen auf eigenen Servern von Comdirect liegen.

„Ich halte es für wichtig, dass die Speicherung von sensiblen Daten europäischer Kunden auch in Europa erfolgt“, sagt Walter. Die Kunden hätten durchaus nachvollziehbar weniger Vertrauen, dass ihre Daten auf den Servern amerikanischer Konzerne wie Google, Amazon und **Apple** vor Missbrauch sicher seien. „Als Verwalter von Kundendaten möchte ich zusagen können, dass sich Kunden auf europäische Regeln zum Datenschutz verlassen können.“ Walter setzt unter anderem hier auf die europäische Datenschutzgrundverordnung, die im Mai 2018 für Europa einheitliche Standards schaffen soll.

Bis dahin werden die Sprachdienste weitere Fortschritte machen und in kleinen Schritten das Bankgeschäft verändern, meint Walter. Etwa in Callcentern, auf die filiallose Direktbanken wie Comdirect setzen, würden sich die Möglichkeiten des Einsatzes schrittweise erhöhen. „Die Stimme des automatischen Sprachassistenten darf sich nicht wie ein Roboter anhören, und die Antwort ‚Ich habe Sie nicht verstanden‘ dürfen wir uns möglichst nicht erlauben“, sagt Walter. „Aber die Qualität der Sprachdienste wächst, und durch ständiges Training erhöht sich permanent ihre Trefferwahrscheinlichkeit. Der Siegeszug der Sprachassistenten ist nicht aufzuhalten“, ist der Comdirect-Chef überzeugt.