

Medienmitteilung

Künstliche Intelligenz (KI): Chancen und Risiken für den Schweizerischen Bankenombudsman

- Weitere Zunahme der Anfragen und Vermittlungsgesuche
- Betrug nach wie vor grösste Problemursache
- Künstliche Intelligenz: Chancen und Risiken

Zürich, 19. Mai 2026:

An seiner Jahresmedienkonferenz zieht der Schweizerische Bankenombudsman für 2025 eine positive Bilanz: **«Trotz mehr Anfragen und Vermittlungsgesuchen, insbesondere im Zusammenhang mit Betrugsfällen, konnten alle Fälle in der üblichen Zeit und Qualität bearbeitet werden»**, so Andreas Barfuss.

Zunahme der Anfragen und Vermittlungsgesuche

Die Ombudsstelle erledigte im Berichtsjahr insgesamt 2'575 Fälle. Davon waren 1'495 mündliche (-5 %) und 1080 schriftliche Fälle (+20 %). Die grosse Mehrheit der Anliegen konnte direkt mit den Kunden geklärt und gelöst werden. In 319 Fällen intervenierte der Ombudsman beim betreffenden Finanzinstitut und machte in 174 Fällen konkrete Lösungsvorschläge. In 98 % dieser Fälle folgte das Finanzinstitut der Empfehlung des Ombudsman und kam den Kunden entgegen. **«Die sehr hohe Akzeptanz unserer Lösungsvorschläge bei den Finanzinstituten unterstreicht unsere Kompetenz und ist Beleg für die Kompromissbereitschaft der Banken»**, kommentiert Andreas Barfuss

Betrug nach wie vor grösste Problemursache

«Der Ombudsman sieht sich seit mehreren Jahren stark mit dem Thema Betrug konfrontiert – eine Entwicklung, die weiterhin anhält» bedauert Andreas Barfuss. Phishing-Fälle sind nach wie vor prominent vertreten. Da die Angriffe in der Regel auf der Kundenseite ansetzen, bleiben Information und Prävention für Kundinnen und Kunden zentral.

Künstliche Intelligenz (KI) bietet Risiken und Chancen – auch für den Bankenombudsman

Der Trend zu immer mehr Fällen ist ungebrochen und stellt die Ombudsstelle personell vor grosse Herausforderungen. KI-basierte Lösungsansätze könnten das Verfahren der Ombudsstelle skalierbarer und damit widerstandsfähiger gegenüber Schwankungen bei den Fallzahlen machen. **«Dank unserer schlanken Organisation, den überschaubaren Prozessen und der grossen bereits vorhandenen Datenbasis sind wir in einer sehr guten Ausgangslage, die Potentiale der künstlichen Intelligenz zu nutzen»**, kommentiert Andreas Barfuss und meint: **«Wir stehen noch ganz am Anfang dieser Entwicklung, es sind noch viele Fragen zu klären»**.

Gleichzeitig haben auch die Kunden die künstliche Intelligenz entdeckt und reichen immer häufiger Beschwerden ein, welche offensichtlich mit Hilfe von KI verfasst wurden. Einerseits ist es zu begrüssen, wenn es Kunden auf diese Weise vereinfacht wird, eine Eingabe einzureichen. Andererseits bringen diese

KI-generierten Dokumente zahlreiche Herausforderungen für die Mitarbeitenden der Ombudsstelle mit sich. Andreas Barfuss meint dazu: **«Die Texte sind sprachlich überraschend gut, aber argumentativ oft schwach – vor allem, wenn Ansprüche aus ausländischem bzw. nicht anwendbarem Recht abgeleitet werden.»** Der Einsatz künstlicher Intelligenz weckt somit häufig überhöhte Erwartungen bei den Kunden, wodurch das Konfliktpotential zunimmt.

Andreas Barfuss
Schweizerischer Bankenombudsman

Download

[Jahresbericht](#)

[Bildmaterial](#)

Medienbeiträge des Bankenombudsman zum Thema Betrug

[Schweizerischer Bankenombudsman: Achtung Betrug!](#)

Kontakt für Medienvertreter

Cornelia Studinger

Telefon: +41 43 266 14 20

E-Mail: media@bankingombudsman.ch

Der Schweizerische Bankenombudsman

Der Schweizerische Bankenombudsman wirkt für Kunden von Mitgliedsinstituten der Schweizerischen Bankiervereinigung sowie von weiteren mit der Schweizerischen Bankiervereinigung zu diesem Zweck affilierten Instituten (Banken und Finanzdienstleister) als neutrale Informations- und Vermittlungsstelle ohne Rechtsprechungsbefugnis. Er befasst sich mit deren konkreten Fragen und Beschwerden zu Bank- und Finanzdienstleistungsgeschäften, die durch diese Institute getätigt werden. Die Institution hat ihre Tätigkeit im April 1993 aufgenommen. Trägerschaft ist die «Stiftung Schweizerischer Bankenombudsman», welche von der Schweizerischen Bankiervereinigung gegründet wurde. Wie man dem Bankenombudsman ein Problem unterbreitet, ist [hier](#) beschrieben.

Der Schweizerische Bankenombudsman dient ausserdem als [Zentrale Anlaufstelle](#) für Personen, die nach nachrichtenlosen Vermögenswerten bei Schweizer Banken suchen.