

Innovative Unterstützung: *iff* beteiligt sich an der Entwicklung des ersten KI-gestützten Chatbots für die Schuldnerberatung in Deutschland

von Caro Berndt und Dr. Sally Peters

Das *iff* unterstützt die Entwicklung des ersten KI-basierten Chatbots in Deutschland, der künftig Ratsuchenden den Zugang zur Schuldnerberatung erleichtern soll. Gemeinsam mit dem Lehrstuhl für BWL, insbesondere Marketing der Heinrich-Heine-Universität Düsseldorf, der Bundesarbeitsgemeinschaft Schuldnerberatung sowie den Partnern Birds on Mars und der delphi Gesellschaft für Forschung, Beratung und Projektentwicklung mbH entsteht ein Prototyp eines KI-basierten Tools, der die persönliche Beratung in den Beratungsstellen sinnvoll ergänzen soll. Delphi ist unter anderem für die Entwicklung des KI-Tools „SuchtGPT“ bekannt.

Digitale Unterstützung für Ratsuchende

Die Nachfrage nach Schuldnerberatung ist in den vergangenen Jahren deutlich gestiegen, gleichzeitig sehen sich Ratsuchende häufig mit langen Wartezeiten konfrontiert. Der geplante KI-Chatbot soll den Zugang zur Beratung niedrighwelliger gestalten und Ratsuchenden bereits vor dem persönlichen Kontakt eine erste Hilfestellung bieten.

Die Idee orientiert sich an Erfahrungen aus KI-basierten Unterstützungsangeboten wie „SuchtGPT“. Ziel ist es, Ratsuchenden kostenfrei erste fachliche Informationen bereitzustellen, Orientierung zu geben und emotionale Entlastung zu bieten. Dazu gehören unter anderem die Beantwortung von allgemeinen Fragen zur Schuldnerberatung und Hilfestellungen bei Fragen rund um den Bereich Existenzsicherung. Zentrale Themen sind Probleme bei der Erfüllung laufender Verpflichtungen, einschließlich Miet- und Stromschulden, Unterhaltszahlungen für Kinder sowie Rückstände bei der Zahlung von Kreditraten. Besondere Aufmerksamkeit gilt Personen, die mit Kontosperrungen, Wohnungskündigungen oder Energiesperren konfrontiert sind. Ergänzend vermittelt das Tool Informationen zu Schuldenberatungsangeboten.

In Vorbereitung auf einen Termin bei der Schuldnerberatung informiert das Tool Ratsuchende zum Umgang mit Gläubigern und Inkassounternehmen, unterstützt u.a. mit Informationen zu Pfändungsmöglichkeiten, sowie dem Insolvenzverfahren. Darüber hinaus

erhalten Ratsuchende dabei Unterstützung, sich einen Überblick über ihre finanzielle Gesamtsituation zu verschaffen.

Entlastung für Beratungsstellen

Neben der Unterstützung Ratsuchender soll das Tool auch Beratungsstellen entlasten. Digitale Schritte wie Unterstützung beim Einholen und Vorbereiten von Unterlagen können Wartezeiten sinnvoll überbrücken und Prozesse effizienter machen – insbesondere im Kontext der Vorbereitung auf ein Verbraucherinsolvenzverfahren.

Die Entwicklung reagiert zudem auf strukturelle Herausforderungen: Die Finanzierung qualifizierter Schuldnerberatung ist in vielen Bundesländern nicht langfristig gesichert. Gleichzeitig erhöht die Umsetzung der Verbraucherkreditrichtlinie den Bedarf an flächendeckenden, kostenfreien Angeboten weiter.

Wissenschaftliche Begleitung und Rollenverteilung

Die Entwicklungs- und Testphase ist für das erste Halbjahr 2026 angesetzt.

- **Die SCHUFA** übernimmt die Finanzierung des Prototyps in Höhe von 80.000 Euro. Ergänzt wird dieser Betrag durch Mittel des SCHUFA-Verbraucherbeirats in Höhe von knapp 10.000 Euro.
- **Das institut für finanzdienstleistungen (iff)** verantwortet die fachliche Ausarbeitung der Inhalte sowie die Durchführung und Auswertung der Testphase.
- **Die Bundesarbeitsgemeinschaft Schuldnerberatung (BAG-SB)** stellt ihr Praxiswissen in der Schuldnerberatung in enger Zusammenarbeit mit dem *iff* zur Verfügung.
- **Der Lehrstuhl für BWL, insbes. Marketing (Heinrich-Heine-Universität, Düsseldorf)** begleitet und koordiniert den Gesamtprozess wissenschaftlich.
- **Birds on Mars und delphi** stellen ihre Erfahrungen und Erkenntnisse aus der Entwicklung anderer KI-Tools zur Verfügung.

Für Presseanfragen zu dem Kooperationsprojekt wenden Sie sich bitte an die Pressestelle der SCHUFA, die alle Anfragen koordiniert.

Über die Kooperationspartner

Die Bundesarbeitsgemeinschaft Schuldnerberatung e. V. (BAG-SB) vertritt die Interessen der Schulden- und Insolvenzberatungspraxis sowie der ver- und überschuldeten Haushalte in Deutschland. Als bundesweit anerkannter Fachverband setzt sich die BAG-SB seit 1986 dafür ein, verbraucher- und schuldenpezifische Themen nicht nur in der Bundespolitik voranzubringen, sondern auch in der Öffentlichkeit auf die Notlage der Ratsuchenden aufmerksam zu machen. Zusammen mit dem Verbraucherzentrale

Bundesverband und den Wohlfahrtsverbänden engagiert sie sich in der Arbeitsgemeinschaft Schuldnerberatung der Verbände.

Ines Moers | Geschäftsführerin

Kontakt: Ines.Moers@bag-sb.de | mobil +49 152 02 421 421

Die SCHUFA – Die Schutzgemeinschaft für allgemeine Kreditsicherung – SCHUFA – unterstützt Menschen, unkompliziert, sicher und günstig ihre finanziellen Wünsche zu erfüllen. Wir arbeiten dafür, dass Menschen bequem und schnell Geschäfte tätigen können und Unternehmen ihnen Vertrauen schenken – ohne sie persönlich zu kennen. Wir reduzieren für Anbieter von Krediten, Waren und Dienstleistungen die Risiken eines Zahlungsausfalls, was mehr Geschäfte zu guten Konditionen möglich macht. So unterstützen wir Wachstum und Wohlstand in Deutschland. Zugleich engagiert sich die SCHUFA für Transparenz, Datenschutz und finanzielle Bildung. Projekte wie Verbraucherbeirat, Ombudsstelle und Bildungsinitiativen fördern finanzielle Teilhabe und Überschuldungsprävention

Robert von Heusinger | Bereichsleiter Kommunikation und Politik

Kontakt: presse@schufa.de

delphi Gesellschaft für Forschung, Beratung und Projektentwicklung mbH – Die delphi Gesellschaft für Forschung, Beratung und Projektentwicklung mbH ist als unabhängiges Institut insbesondere im Bereich der Gesundheitsförderung, Prävention und Suchthilfe tätig. Delphi verfügt über eine umfassende Erfahrung in der Konzeptionierung und Durchführung von Evaluations- und Forschungsarbeiten, wissenschaftlichen Expertisen sowie Erfahrung in der Entwicklung und dem (Modell-)Betrieb von Praxisprojekten. Auftrag- und Fördermittelgeber sind insbesondere Bundes- und Landesministerien, öffentlich-rechtliche Institutionen sowie Verbände und Stiftungen.

Die Birds on Mars GmbH ist eine 2017 gegründete, inhabergeführte KI-Beratung mit Sitz in Berlin. Als eine der ersten Firmen in Deutschland im Bereich angewandter Künstlicher Intelligenz arbeitet Birds on Mars an der Schnittstelle von KI, Kreativität und verantwortungsvollem Technolgiesdesign. Das Unternehmen unterstützt Organisationen bei der Entwicklung und Umsetzung von KI-Strategien, der Konzeption und dem Betrieb maßgeschneiderter KI-Produkte sowie beim Aufbau einer zukunftsfähigen KI-Kultur. Zu den Kunden zählen mittelständische und große Unternehmen aus Branchen wie Mobilität, Logistik, Medien, Pharma, öffentliche Verwaltung sowie Kunst und Kultur. Birds on Mars ist ISO 27001 zertifiziert und verfolgt den Leitgedanken "Connecting Intelligences" – die intelligente Vernetzung von Menschen, Organisationen und Maschinen.

Lehrstuhl für BWL, insbes. Marketing (HHU, Düsseldorf) – Der Lehrstuhl für BWL, insbesondere Marketing unter Leitung von Prof. Dr. Peter Kenning engagiert sich seit vielen Jahren für eine Weiterentwicklung der Verbraucherswissenschaften sowie der Verbraucherforschung in Deutschland. Die Grundlage dafür bildet die Erkenntnis, dass es in Deutschland kaum wissenschaftliche Institutionen gibt, die Forschung betreiben, die im expliziten Interesse der Verbraucher*innen ist. Ergänzend dazu forscht das Lehrstuhlteam zu Themen, die im internationalen Kontext unter dem Rubrum „Marketing and Public Policy“ subsummiert werden. Dazu zählen z. B. Forschungsprojekte mit Non-Profit-Organisationen (z.B. Hochschulen und Kulturbetrieben) und NGOs (z. B. Verbraucherzentralen) sowie die Politikberatung auf Landes- und Bundesebene.

Über das iff

Das institut für finanzdienstleistungen e.V. (iff) forscht und berät zu Themen des finanziellen Verbraucherschutzes. Schwerpunktthemen sind dabei Überschuldung, Schuldnerberatung, Kredite und finanzielle Bildung. Das iff setzt sich seit seiner Gründung für den Zugang zu Finanzdienstleistungen ein und konzentriert sich vor allem auf finanziell verletzte Verbraucher:innen. Auftraggeber sind Verbraucherorganisationen, Regierungsstellen, Verbände, Stiftungen, politische Akteure und Finanzdienstleister. Mehr Informationen unter: www.iff-hamburg.de

Kontakt

Dr. Sally Peters | Geschäftsführende Direktorin

Kontakt: Sally.Peters@iff-hamburg.de