

# Pressemitteilung

24. April 2025

## Commerzbank startet Banking-Avatar auf Basis künstlicher Intelligenz

- Virtuelle Assistentin Ava hilft Kundinnen und Kunden in Banking-App bei Serviceanliegen, Kontoverwaltung und bei Fragen zu Commerzbank-Produkten
- Rund um die Uhr erreichbar und Interaktion in natürlicher Sprache

In der Commerzbank-Banking-App können sich Nutzerinnen und Nutzer künftig von einem Avatar bei ihren Bankgeschäften helfen lassen. Mit der virtuellen Assistentin namens Ava geht die Bank den nächsten Schritt in der Digitalisierung und beim Einsatz von künstlicher Intelligenz (KI). Kundinnen und Kunden können mit Ava in natürlicher Sprache interagieren und ihr Fragen stellen. Sie unterstützt sowohl mit allgemeinen Informationen als auch mit kundenspezifischen Hinweisen zu verschiedenen Bankdienstleistungen.

Der Avatar basiert auf den KI-Technologien von Microsoft Azure und vereint künstliche Intelligenz mit einer menschlichen Komponente, denn Ava basiert auf dem Antlitz einer Schauspielerin. Die intelligente Assistentin ist rund um die Uhr verfügbar und bietet Unterstützung ohne Wartezeit. Um mit Ava sprechen zu können, müssen Kundinnen und Kunden nur die Banking-App der Commerzbank nutzen. Derzeit wird Ava schrittweise für die Kundinnen und Kunden der Bank freigeschaltet. Bei der Entwicklung von Ava wurden sehr hohe Sicherheitsstandards sowie regulatorische Anforderungen an künstliche Intelligenz berücksichtigt.

„Die Commerzbank ist eine der ersten Banken, die generative KI und Avatar-Technologie in einer Kundenanwendung kombiniert. Mit der Einführung von Ava setzen wir einen neuen Standard im Bereich des digitalen Bankings“, sagt Thomas Schaufler, Vorstand für Privat- und Unternehmertypen der Commerzbank. „Unser Ziel ist es, unseren Kundinnen und Kunden passende Lösungen zu bieten, die ihre alltäglichen Bankgeschäfte so schnell, einfach und komfortabel wie möglich machen.“

Neben der Beantwortung allgemeiner Fragen zu Produkten der Commerzbank (zum Beispiel zu Kontomodellen und Kreditkarten) kann Ava auch Auskunft über Bankprodukte der Kundin oder des Kunden geben, wie beispielsweise über die aktuelle Höhe des Kreditkartenlimits. Darüber hinaus sind Vergleiche zwischen Produkten möglich. Ava ermöglicht zudem die digitale Durchführung von Banking-Transaktionen direkt aus dem Dialog heraus, unter anderem die Bestellung einer neuen Kreditkarte, das Sperren oder Entsperren einer Kreditkarte oder Limitänderungen. Zudem hilft Ava bei der Übersicht und Verwaltung von Konten und Finanzprodukten auf einer benutzerfreundlichen Oberfläche.

Bei komplexeren Anliegen werden die Kundinnen und Kunden an Expertinnen und Experten im Kundencenter der Bank weitergeleitet. Avas Serviceangebot wird schrittweise erweitert, wobei auch Kundenfeedback einfließt. Zunächst spricht Ava Deutsch, in einer späteren Ausbaustufe auch Englisch.

---

### Pressekontakt

Ines Hennig +49 69 93 53 45 685  
Erik Nebel +49 69 935 345 712

---

### Verantwortlich:

Commerzbank Aktiengesellschaft  
Group Communications

60261 Frankfurt am Main  
Telefon +49 69 9353-10055

newsroom@commerzbank.com  
www.commerzbank.de/konzern



## Über die Commerzbank

Mit ihren beiden Geschäftssegmenten – Firmenkunden sowie Privat- und Unternehmertypen – bietet die Commerzbank als Universalbank ein umfassendes Portfolio an Finanzdienstleistungen. Sie ist die führende Bank für den deutschen Mittelstand und starke Partnerin von rund 24.000 Firmenkundenverbünden. Rund 30 % der Finanzierung des deutschen Außenhandels werden von der Commerzbank abgewickelt. Mit einer Präsenz in mehr als 40 Ländern ist die Commerzbank überall dort vertreten, wo ihre Mittelstandskunden, Großunternehmen sowie institutionelle Kunden sie benötigen. Zudem begleitet die Commerzbank internationale Kunden mit einem Geschäftsbezug zu Deutschland, Österreich oder der Schweiz sowie Unternehmen aus ausgewählten Zukunftsbranchen. Mit einem angelegten Vermögen von mehr als 400 Mrd. Euro ist die Commerzbank zugleich eine der führenden Banken für Privat- und Unternehmertypen in Deutschland. Unter der Marke Commerzbank bietet sie mit ihrem Omnikanalansatz ein umfangreiches Leistungs- und Serviceangebot: online und mobil, telefonisch und per Video im Beratungscenter sowie persönlich in ihren rund 400 Filialen. Unter der Marke comdirect bietet sie als digitale Hauptbank rund um die Uhr alle Kernleistungen und als Leistungsbroker Lösungen für das Sparen, Anlegen und Handeln mit Wertpapieren. Die polnische Tochtergesellschaft mBank S.A. ist eine innovative Digitalbank und betreut rund 5,8 Millionen Privat- und Firmenkunden überwiegend in Polen sowie in der Tschechischen Republik und der Slowakei.

## Disclaimer

Diese Mitteilung enthält in die Zukunft gerichtete Aussagen. Dabei handelt es sich um Aussagen, die keine Tatsachen der Vergangenheit beschreiben. Solche Aussagen in dieser Mitteilung betreffen unter anderem die erwartete zukünftige Geschäftsentwicklung der Commerzbank, erwartete Effizienzgewinne und Synergien, erwartete Wachstumsperspektiven und sonstige Chancen für eine Wertsteigerung der Commerzbank sowie die erwarteten zukünftigen finanziellen Ergebnisse, Restrukturierungsaufwendungen und sonstige Finanzentwicklungen und -angaben. Diese in die Zukunft gerichteten Aussagen basieren auf aktuellen Planungen, Erwartungen, Schätzungen und Prognosen des Vorstands. Sie sind von einer Reihe von Annahmen abhängig und unterliegen bekannten und unbekannten Risiken, Unsicherheiten und anderen Faktoren, die dazu führen können, dass die tatsächlichen Ergebnisse oder Entwicklungen wesentlich von jenen abweichen, die durch diese in die Zukunft gerichteten Aussagen ausgedrückt oder impliziert werden. Solche Faktoren sind unter anderem die Verfassung der Finanzmärkte in Deutschland, Europa, den USA und in anderen Regionen, in denen die Commerzbank einen erheblichen Teil ihrer Erträge erzielt und einen erheblichen Teil ihrer Vermögenswerte hält, die Preisentwicklung von Vermögenswerten und Entwicklung von Marktvolatilitäten, insbesondere aufgrund der andauernden europäischen Schuldenkrise, der mögliche Ausfall von Kreditnehmern oder Kontrahenten von Handelsgeschäften, die Umsetzung ihrer strategischen Initiativen zur Verbesserung des Geschäftsmodells, die Verlässlichkeit ihrer Grundsätze, Verfahren und Methoden zum Risikomanagement, Risiken aufgrund regulatorischer Änderungen sowie andere Risiken. In die Zukunft gerichtete Aussagen gelten deshalb nur an dem Tag, an dem sie gemacht werden. Die Commerzbank ist nicht verpflichtet, die in dieser Mitteilung enthaltenen, in die Zukunft gerichteten Aussagen auf den neuesten Stand zu bringen oder abzuändern, um Ereignisse oder Umstände zu reflektieren, die nach dem Datum dieser Mitteilung eintreten.

### Verantwortlich:

Commerzbank Aktiengesellschaft  
Group Communications

60261 Frankfurt am Main  
Telefon +49 69 9353-10055

newsroom@commerzbank.com  
www.commerzbank.de/konzern