

Disruption in der Bankenbranche: Berater und Kunden profitieren von KI

Michael Heck | Stefan Hirschmann

Die jüngsten Entwicklungssprünge im Bereich der Künstlichen Intelligenz werden die Banken grundlegend verändern. Auch deshalb sehen Branchenexperten in Anwendungen wie ChatGPT ein hohes disruptives Potenzial. Dank ihrer Erfahrung mit großen Datenmengen sind die Institute für eine offensivere Digitalisierung ihrer Geschäftsmodelle jedoch gut aufgestellt.

ChatGPT ist neuer Rekordhalter: Innerhalb kürzester Zeit haben sich 100 Millionen Nutzer registriert, keine andere Anwendung in der Geschichte der Digitalisierung ist schneller gewachsen. Der Grund dafür liegt in der sehr einfachen Bedienung und den oft sehr überzeugenden Ergebnissen. Damit werden die Fortschritte der Künstlichen Intelligenz (KI) erstmals für die breite Masse der Nutzer greifbar und erlebbar.

Auch in Bankenkreisen wird mit dem Chatbot experimentiert, gleichzeitig ist die Nervosität angesichts der vielfältigen Einsatzmöglichkeiten dieser Technologie spürbar: Acht von zehn Finanzexperten schätzen das disruptive Potenzial von Sprachmodellen wie ChatGPT für die Branche als hoch ein, so die Ergebnisse der von Cofinpro und der VÖB-Service GmbH in Auftrag gegebenen Studie „Künstliche Intelligenz in Banken“ (vgl. ► Abb. 01).

Wissensdefizite in der Finanzbranche

Die Stärke von KI liegt in der Analyse und schnellen Verarbeitung großer Datenmengen. So können Institute Muster und Trends schneller erkennen und beispielsweise Standardanfragen automatisiert beantworten.

Damit die neuen KI-Anwendungen zu einem wichtigen und wettbewerbsentscheidenden Instrument im Bankenumfeld reifen können, gilt es für die Institute jedoch, die richtigen Schlüsse zu ziehen und die Technologie zielgerichtet einzusetzen. Dies gelingt nur, wenn die branchenspezifischen Einsatzmöglichkeiten von KI überblickt werden. Dies ist noch nicht immer der Fall, wie die Studie zeigt. Denn viele Bankexperten räumen Wissensdefizite ein. So gibt fast jeder Dritte an, noch zu wenig über ChatGPT und andere KI-basierte Sprachmodelle informiert zu sein.

Dabei sind viele der neuen Tools heute bereits einsetzbar und dort sinnvoll, wo überwiegend textbasiert gearbeitet wird. Insbesondere für Sprachmodelle wie ChatGPT sehen die Bankexperten die Einsatzfelder im Kundenservice (85 Prozent), im Marketing (71 Prozent) und im Personalmanagement (42 Prozent). Zwar gibt es vereinzelt noch Anpassungsbedarf bei den generierten Antworten, insgesamt ist der Reifegrad der Bots aber beachtlich.

Über ChatGPT hinaus hat KI heute schon das Potenzial, Gespräche noch während des Beratungstermins in Echtzeit zu analysieren, um Hinweise, Anlagealternativen oder auch Hintergrundinformationen einzubringen. Der Berater hätte dann einen digitalen Kollegen an seiner Seite, der bis ins kleinste Detail über alle Anlageprodukte und Risikoklassifizierungen Auskunft geben kann. Aber auch andere begleitende Informationsmaterialien wie die Briefingmappe oder Ergänzungen zum Beratungsprotokoll können mit Hilfe von KI in Sekundenschnelle auf Knopfdruck erstellt werden.

Damit die Vorteile der Digitalisierung nicht nur im Innovationslabor spürbar werden, wünschen sich die Studienteilnehmer von der Branche einen offensiveren und mutigeren Umgang mit Zukunftsthemen wie KI. So stimmen 87 Prozent der Aussage zu, dass sich Banken zu einer lernenden Organisation entwickeln sollten, anstatt vorrangig auf Effizienz zu achten (vgl. ► Abb. 02). Dazu gehört auch, digitale Tools aus der Entwicklung in den produktiven Betrieb zu überführen. Dabei sollte der Fokus nicht allein auf Effizienzsteigerungen liegen, sondern eine langfristige KI-Strategie verfolgt werden. Aspekte wie die Neupositionierung für nachwachsende Kundengenerationen dürfen nicht vernachlässigt werden.

Abb. 01: Wie hoch schätzen Sie das disruptive Potenzial von Sprachmodellen wie ChatGPT ein?

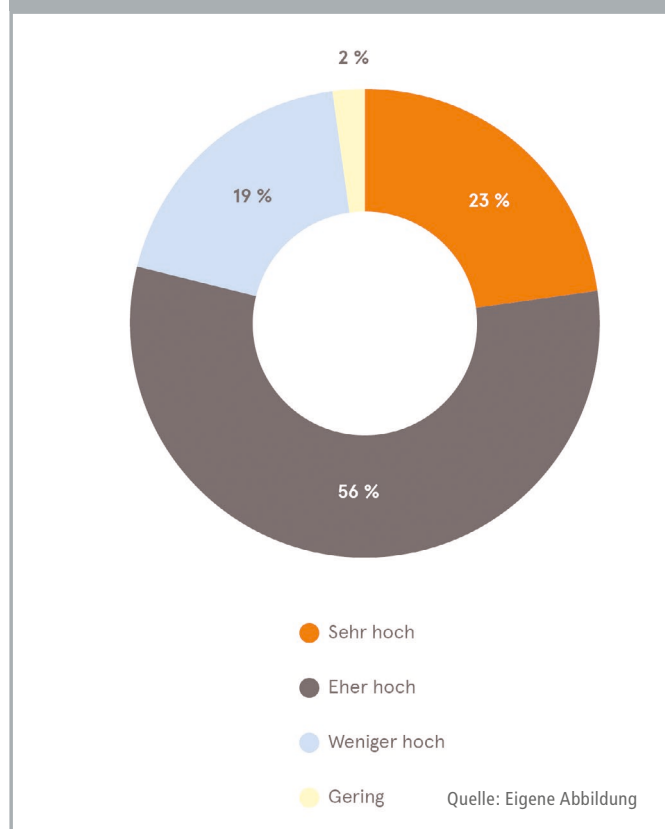
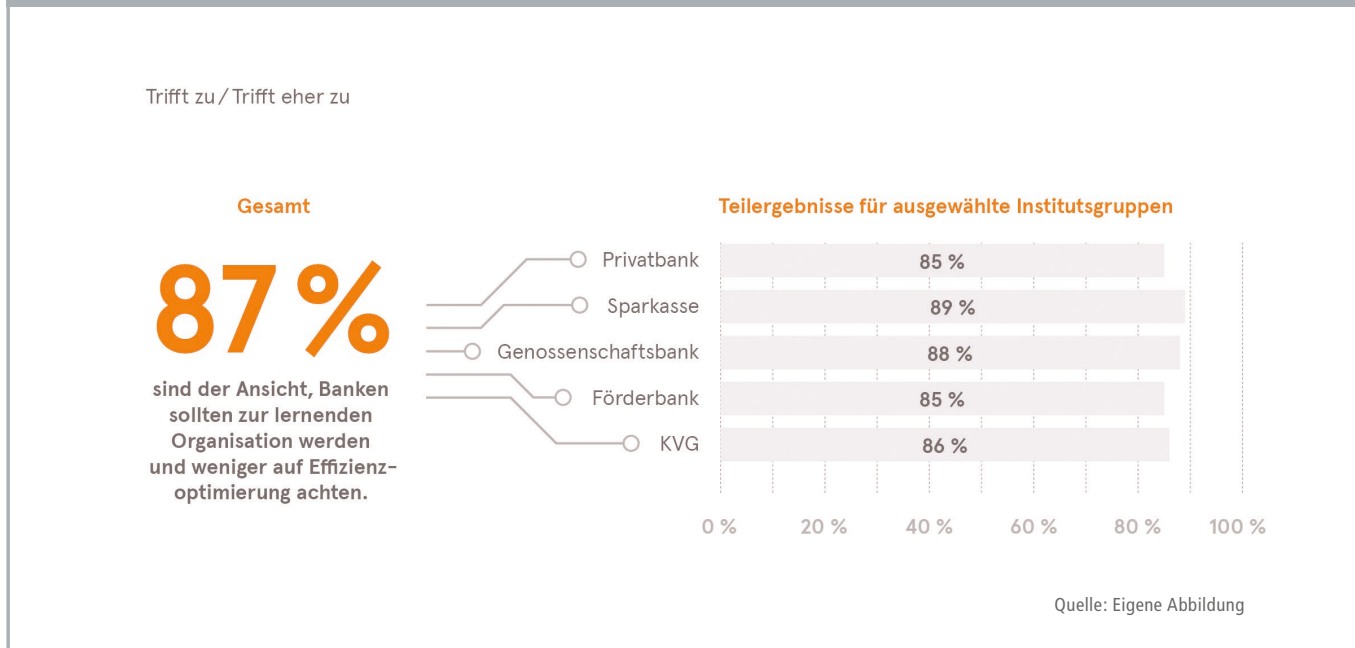


Abb. 02: Banken sollten zur lernenden Organisation werden, statt vorrangig auf Effizienzoptimierung zu achten.



Big Data ist in der DNA der Bank

Die größte Stärke der KI liegt jedoch in der Entscheidungsunterstützung in komplexen Situationen. Wenn es darum geht, Muster zu erkennen, Unregelmäßigkeiten aufzudecken oder Prognosen zu erstellen, sind die Fähigkeiten der Maschine denen des Menschen weit überlegen. Banken haben aufgrund ihres Geschäftsmodells bereits viel Erfahrung in der Analyse großer Datenmengen. Ob Betrugserkennung oder Bonitätsprüfung, die Auswertung dieser Informationen gehört ebenso zu den Kernkompetenzen der Finanzindustrie wie die Verarbeitung großer Datenmengen zu Prognosezwecken.

Wenn es um die geschäftsunterstützende Auswertung von Daten geht, lassen die Finanzinstitute jedoch noch viel Potenzial ungenutzt. So gibt nur etwas mehr als die Hälfte der Befragten an, bereits mit Machine Learning (ML) zu arbeiten. Und von dieser Teilgruppe setzen 57 Prozent die Technologie unter anderem zur Automatisierung von Prozessen ein, 31 Prozent zur Trendvorhersage etwa im Anlagebereich, 30 Prozent zur Betrugserkennung und 28 Prozent im Kundenservice. Immerhin: Die Erfahrungen damit sind bei 70 Prozent der Befragten gut bis sehr gut.

Insofern ist es erstaunlich, dass Banken einerseits über die Jahre einen Berg an wertvollen Informationen angehäuft haben, andererseits aber das Potenzial dieser Daten nicht voll ausschöpfen. Dies ist nur zum Teil auf strenge Datenschutzbestimmungen zurückzuführen, sondern hat vor allem technische und kulturelle Gründe (vgl. ► Abb. 03). Schwierigkeiten bei ML-Projekten im eigenen Unternehmen sehen die Studienteilnehmer insbesondere in der schlechten Datenqualität (62 Prozent). Es folgen fehlendes Know-how (43 Prozent) und erst dann Einschränkungen durch regulatorische Vorgaben (41 Prozent). Häufig fehlt es den Instituten auch an einer übergeordneten Datenstrategie und damit an Anwendungsmöglichkeiten.

Banken haben nicht zuletzt aufgrund ihrer gesellschaftlichen und wirtschaftlichen Rolle eine besondere Verantwortung und dürfen sich nicht dem Risiko aussetzen, sensible Daten leichtfertig auszuwerten. Dennoch bieten sich der Branche genügend potenzielle

Anwendungsfälle, um neue Technologien im Rahmen der regulatorischen Möglichkeiten und der gesellschaftlichen Akzeptanz zu nutzen. Denn bei aller Vorsicht müssen sich die Banken auch ihrer fragilen Marktposition gegenüber neuen Wettbewerbern aus der Technologiebranche bewusst sein. Inwieweit neue Technologien in die Praxis umgesetzt werden können, hängt maßgeblich von der Entwicklungskompetenz des jeweiligen Instituts ab. Vier von fünf Befragten messen dabei der Einbindung von Partnern eine hohe Relevanz bei. Das bedeutet: Banken sollten sich von der Überzeugung verabschieden, alles allein machen zu wollen. Auffällig ist hier der Branchenvergleich: KVGen sind deutlich offener für Partnerschaften (100 Prozent Zustimmung) als beispielsweise Privatbanken (63 Prozent), Genossenschaftsbanken (71 Prozent) oder Sparkassen und Förderbanken (jeweils über 80 Prozent).

Fazit und Ausblick

Mit fortschreitender Digitalisierung werden neue Anwendungen und Geschäftsmodelle möglich, die eine personalisierte und maßgeschneiderte Kundenansprache und Produktzusammenstellung ermöglichen. KI-Anwendungen werden damit zu einem wettbewerbsentscheidenden Werkzeug, das im nahtlosen Zusammenspiel mit dem Bankberater immer komplexere Aufgaben übernehmen kann. Dennoch wird es auf absehbare Zeit nicht möglich sein, Bankgeschäfte vollständig ohne menschliche Steuerung abzuwickeln. Vielmehr geht es darum, den Menschen intelligent zu unterstützen, damit er besser, schneller und effizienter entscheiden kann. Auch in der Bank der Zukunft wird es also menscheln.

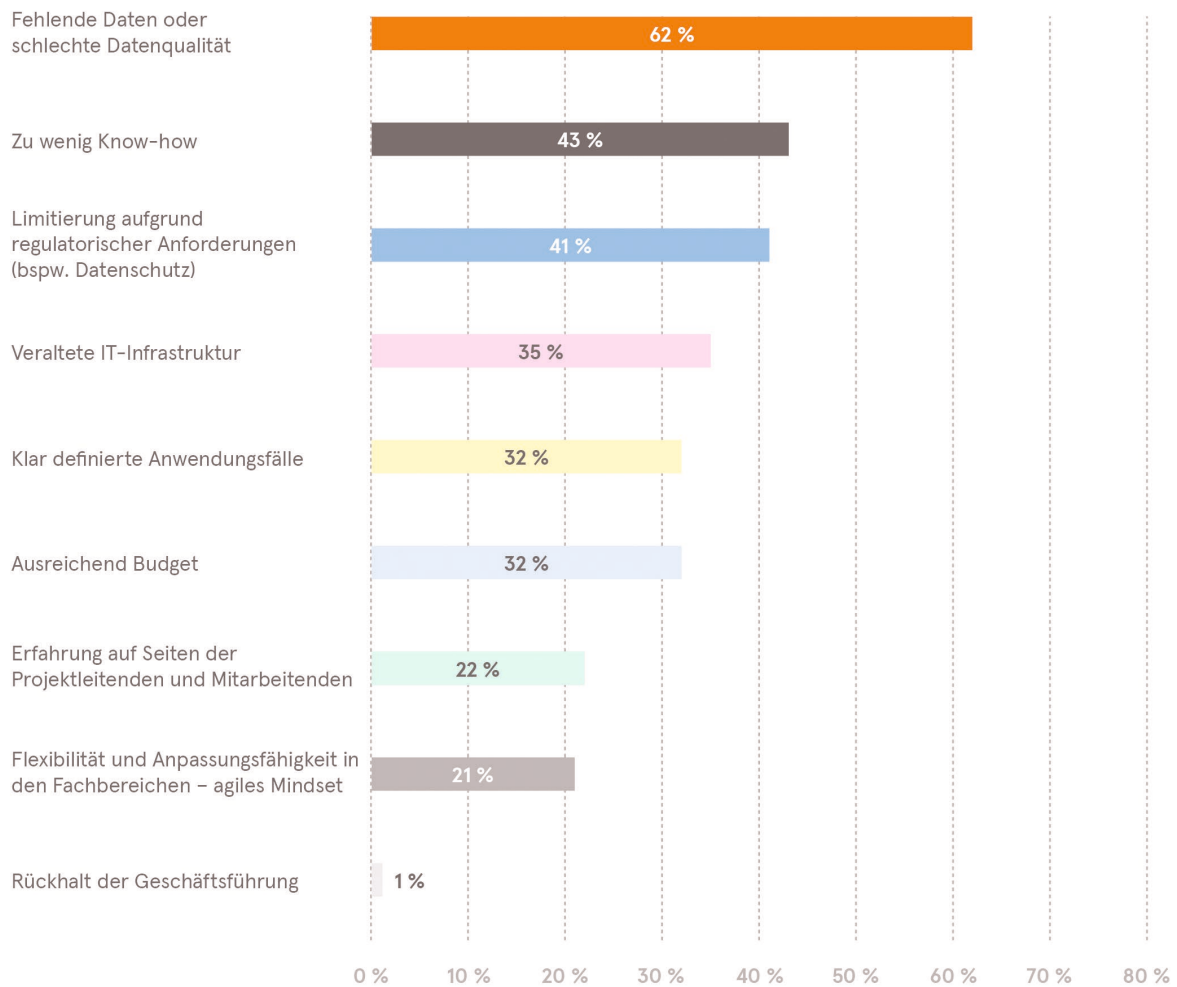
Über die Studie

Die von Cofinpro herausgegebene Studie „Künstliche Intelligenz in Banken“ wurde im März 2023 in Zusammenarbeit mit der VÖB-Service GmbH durchgeführt. 382 Expertinnen und Experten von Finanzdienstleistern, davon mehr als die Hälfte Führungskräfte, haben an der Befragung teilgenommen.

Abb. 03: Vor allem das vorhandene Datenmaterial und fehlendes Know-how bremsen die Banken bei ihren ML-Projekten.

...und daran hakt es aktuell in den Instituten.

Mehrfachantworten sind möglich. Nur Teilnehmende, die angegeben haben, bereits mit Machine Learning zu arbeiten.



Quelle: Eigene Abbildung



Autoren
Michael Heck
Senior Manager,
Cofinpro



Dr. Stefan Hirschmann
Mitglied der Geschäftsleitung,
VÖB-Service GmbH

IMPRESSUM

Herausgeber:

Gesellschaft für Risikomanagement und Regulierung e.V.
Schwarzwaldstraße 42
D-60528 Frankfurt am Main
VR 14261 Amtsgericht Frankfurt am Main
info@firm.fm, www.firm.fm

Verantwortlich für den Inhalt:

Frank Romeike,
RiskNET GmbH, Gesellschaft für Risikomanagement und Regulierung e.V.

Layout:

Uta Rometsch, Stuttgart

© Das Urheberrecht liegt bei den jeweiligen Autoren und Autorinnen sowie bei der Gesellschaft für Risikomanagement und Regulierung e.V., Frankfurt am Main 2023. Die Artikel geben die Meinung der Autoren wieder und stellen nicht notwendigerweise den Standpunkt der Gesellschaft für Risikomanagement und Regulierung e.V. dar. Vervielfältigung und Verbreitung, auch auszugsweise, mit Quellenangabe gestattet.