





**Dr. Stefan Hirschmann,**  
Geschäftsleitung VÖB-Service GmbH

Die digitale Transformation ist ohne Künstliche Intelligenz (KI) kaum noch vorstellbar. KI wird in den kommenden Jahren unsere Gesellschaft spürbar verändern. Erst in jüngerer Zeit haben viele Menschen durch KI-basierte Sprach- oder Bildgenerierung erstmals einen greifbaren Eindruck von den Möglichkeiten dieser Technologie gewonnen. Künstliche Intelligenz bietet Unternehmen nicht nur zahlreiche Chancen, sondern hat die Kraft, die Welt zu verändern – und ein bisschen besser zu machen. In Zeiten von steigendem Kostendruck, zunehmender Regulierung und wachsendem Innovationsbedarf stehen Unternehmen der Finanzindustrie vor der Herausforderung, nachhaltige Lösungen zu entwickeln, die ökologische und ökonomische Ziele gleichermaßen unterstützen. Hier setzt die transformative Kraft der KI an: Sie bietet innovative Ansätze, um Prozesse zu optimieren, Ressourcen effizienter zu nutzen und gleichzeitig regulatorische Anforderungen zu erfüllen.

Der Erfolg eines KI-Projekts hängt nicht allein von seiner erfolgreichen Implementierung ab. Jedes KI-Vorhaben erfordert kontinuierliche Wartung, fortlaufendes Lernen und eine ständige Anpassung an veränderte Geschäftsanforderungen. Der umfassende Erfolg von KI beruht aber insbesondere auf der Beherrschung der Datenqualität, da Daten nicht nur die Grundlage für das Training, sondern auch für die Nutzung einer jeden KI-Engine bilden. Die Daten müssen genau, vollständig und aktuell sein. Neben Datensicherheit und Datenschutz sollte sichergestellt werden, dass die relevanten Daten verfügbar sind und leicht abgerufen werden können.

Finanzinstitute stellen die Integrität und Wirksamkeit ihrer KI-basierten Lösungen sicher, indem sie fortlaufend die Datenqualität bewerten, Probleme aufnehmen und ihre KI-Initiativen stetig verbessern. Dass diese Initiativen einer regulatorischen Compliance unterliegen, versteht sich bei Finanzunternehmen fast von selbst. Kaum eine Branche ist weltweit derart umfassend reguliert. Die Sicherstellung, dass alle KI-Anwendungen den geltenden Gesetzen und Vorschriften entsprechen, ist somit Chefsache.

Die Bedeutung von Daten geht dabei weit über den aktuellen KI-Trend hinaus: Für Finanzinstitute wird es immer entscheidender, eine umfassende Datenstrategie zu entwickeln, die nicht nur die technischen Aspekte von Datenmanagement und KI umfasst, sondern auch die unternehmensweite Datenkultur fördert. Und schließlich wird die beste Datenstrategie oder KI-Idee scheitern, wenn nicht die passende technologische Infrastruktur sowie leistungsfähige Hardware und Software zur Verfügung steht.

Letztlich darf man nicht vergessen, dass auch die beste Datenstrategie und die leistungsfähigste KI ohne das richtige menschliche Know-how nur begrenzt erfolgreich sein können. Menschen sind nach wie vor unverzichtbar – sei es als Programmierer, Manager, Controller, als Data Engineers oder Data Science Analysten. Um eine nachhaltige Datenkultur zu etablieren, ist es entscheidend, kontinuierlich in die Weiterbildung und Schulung des Fachpersonals zu investieren. So wird sichergestellt, dass die Mitarbeiter nicht nur die technischen Fähigkeiten entwickeln, um KI erfolgreich einzusetzen, sondern auch ein tiefes Verständnis für die strategische Bedeutung von Daten im Unternehmen gewinnen.

Alle diese genannten Faktoren, die in der vorliegenden Studie genannt werden, tragen entscheidend zum Erfolg von KI-Projekten bei und sollten sorgfältig berücksichtigt und umgesetzt werden. Ein tieferer Blick in die Ergebnisse lohnt sich deshalb für Experten und KI-Newcomer gleichermaßen.



**Björn Berg,**  
Senior Manager Cofinpro AG

Daten sind das Gold unserer Zeit. Doch wie bei jeder Schatzsuche gilt auch hier: Finden ist nur der Anfang. Die Truhe muss gehoben und der Inhalt zum Glänzen gebracht werden. Das geschieht im Fall von Daten noch viel zu selten. Ein anonymer Teilnehmer unserer gemeinsam mit der VÖB-Service GmbH durchgeführten Studie formulierte die Folgen dieses Daten-Blindflugs treffend: »Wenn die Bank wüsste, was die Bank weiß«.

Ein ernüchterndes Ergebnis der Umfrage: Vier von zehn Teilnehmern räumen ein, keinen Überblick über die in ihrem Unternehmen vorhandenen Daten zu haben. Dabei ist sich die große Mehrheit der Relevanz des Themas bewusst. Schließlich sind drei von vier Bankexperten der Meinung, dass die Bedeutung von Daten in den vergangenen Jahren stark zugenommen hat.

Eine umfassende Datenstrategie ist notwendig, um einen Überblick über die gesammelten Daten zu erhalten - und daraus Erkenntnisse und Maßnahmen abzuleiten. Doch bis dahin ist es noch ein weiter Weg. Wie groß die Lücke zwischen Anspruch und Wirklichkeit ist, zeigt die Tatsache, dass nur 16 Prozent der Banken die konsequente Nutzung von Daten zu ihren wichtigsten Unternehmenszielen zählen.

Die Situation ist vertrackt: In den Kellern der Banken liegen sprichwörtlich Dutzende von Schatztruhen. Doch statt die Schätze zu heben, verstauben sie und geraten in Vergessenheit. Dabei stecken in den Datenbergen entscheidende Informationen, um das komplexe Bankgeschäft zu durchleuchten, innovative Produkte, effiziente Prozesse oder gar neue Geschäftsmodelle zu entwickeln. Stattdessen: Informationssilos mit Patina - von genutzten Ressourcen keine Spur.

Notwendig ist jetzt die Etablierung einer starken Data Culture in Banken und KVGen. Dazu muss das Bewusstsein für den Wert der Daten und den damit verbundenen Möglichkeiten in der gesamten Organisation verankert werden. Kooperation und Transparenz sind unerlässlich, schließlich müssen die Daten wie ein offenes Buch allen zur Verfügung stehen, die sie benötigen. Natürlich stehen die Banken dabei auch vor Herausforderungen wie beispielsweise den von den Studienteilnehmern genannten regulatorischen Anforderungen.

Auch wenn starre Prozesse, traditionelle Arbeitskulturen und gesetzliche Vorgaben wie gut bewachte Mauern wirken und den Zugang zu den Schätzen versperren. Es gibt Wege und Möglichkeiten, die nicht nur FinTechs, sondern allen Marktteilnehmern offenstehen. In diesem Sinne: Machen Sie sich auf die Suche! Heben Sie den Schatz, der in Ihren Daten verborgen liegt und nutzen Sie ihn, um Ihr Unternehmen auf die nächste Stufe zu heben.



## Banken erkennen das Potenzial von Daten – nutzen es aber noch zu wenig

ChatGPT hat einen Hype ausgelöst und die Möglichkeiten der Künstlichen Intelligenz (KI) einer breiten Öffentlichkeit bewusst und zugänglich gemacht. Die Euphorie rüttelte die Institute wach und hält bis heute an: Denn anders als bei früheren Technologieinnovationen ist die Begeisterung ungebrochen. Mehr als drei von vier Befragten sind der Meinung, dass die Relevanz von Daten in Banken zugenommen hat. Positiv ist, dass in diesem Jahr sogar vier von zehn Experten davon ausgehen, dass das Potenzial von Daten in ihrem Unternehmen gut bis sehr gut ausgeschöpft wird. Im Vorjahr waren es nur knapp zwei von zehn.

Der Transfer in die tägliche Praxis bestätigt: Generative KI hat es vom Hype-Thema in die Umsetzung geschafft. Sprachmodelle planen die Banken vor allem für die Bereiche Kundenservice (69 Prozent), Marketing (57 Prozent) und Informationsbeschaffung (48 Prozent). Diese Zahlen bestätigen den Grundtenor, dass Sprachmodelle wie ChatGPT ein hohes disruptives Potenzial aufweisen (89 Prozent). Einigkeit herrscht auch darüber, was den Erfolg solcher KI-Sprachmodelle ausmacht: die Datenqualität (71 Prozent).

Datenqualität allein reicht jedoch nicht aus, dahinter muss eine übergreifende Datenstrategie stehen. Etwas ernüchternd daher: Nur 16 Prozent erkennen die konsequente Nutzung von Daten als eines der obersten Unternehmensziele, das von der Geschäftsführung vorgegeben wird. Auch die konsequente Nutzung von Daten im Vertrieb mit positivem Potenzial für das Geschäftsergebnis beobachten nur 14 Prozent der Studienteilnehmer in ihren eigenen Unternehmen.



Zurückhaltung herrscht ebenfalls bei der Nutzung der Cloud-Potenziale. Obwohl die Cloud zahlreiche Effizienz- und Zuverlässigkeitsvorteile bietet, schöpfen nur 21 Prozent diese voll aus. Dies ist sicherlich auch auf das schwere Erbe dieser Technologie zurückzuführen, da viele Banken aufgrund von Sicherheitsbedenken oder regulatorischer Rahmenparameter mit einer Verlagerung in die Cloud gezögert haben. Mittlerweile ist jedoch ein Umdenken zu erkennen und immerhin 22 Prozent haben bereits sehr positive oder überwiegend positive Erfahrungen mit verschiedenen Angeboten aus der Cloud gemacht.

Doch welche Rolle spielt der Mensch in diesem Datenmeer? Nach wie vor eine sehr große, und das macht den Banken zu schaffen. Denn auf die Frage, warum das Potenzial der Daten nicht voll ausgeschöpft werden kann, verweist jedes zweite Institut auf fehlende personelle Ressourcen. Hier macht sich bemerkbar, dass die klassische Finanzbranche auf dem Arbeitsmarkt oft nicht mit Big Tech mithalten kann. Schwerer als der Mangel an Fachkräften wiegen nur ungeeignete Systeme bzw. technische Hürden bei der Anbindung. Interessant: Fehlende finanzielle Ressourcen rangieren mit 18 Prozent erst ganz am Ende der Kummerliste.



In gewisser Weise stehen sich die Institute damit selbst im Weg. Es ist unbestritten, dass genügend Daten und auch die notwendigen Investitionsmittel vorhanden sind. Aber es fehlt an Systemen, Know-how und Strategie, um die Potenziale auszuschöpfen. Das Ergebnis dieser Mismatch-Situation: Sechs von zehn Studienteilnehmern räumen zwar ein, dass in ihren Häusern eine Fülle von Daten gesammelt wird, es aber oft an den entscheidenden Informationen fehlt. Und zwei von drei Experten geben zu: Die passenden Daten sind nicht am richtigen Ort. Damit das Datenmeer also nicht zum Datensumpf verkommt, müssen die Institute nun das Ruder an sich reißen. Auf stürmischer See werden die richtige Strategie, aber auch eine passende Datenkultur den Unterschied machen.





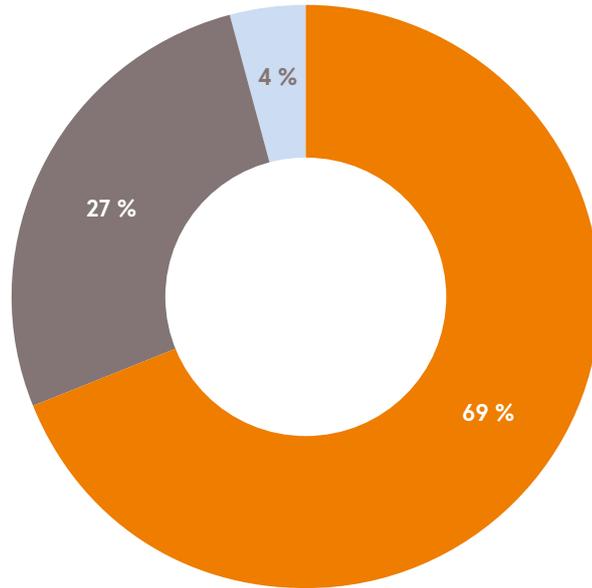
**Das Bewusstsein  
für den Wert von  
Daten steigt**

## Welche Bedeutung haben Daten insgesamt für Ihr Unternehmen und für Ihren Unternehmenserfolg?

**Gesamt**

# 96%

aller Befragten bescheinigen dem Thema Daten in ihrem Unternehmen eine große Bedeutung



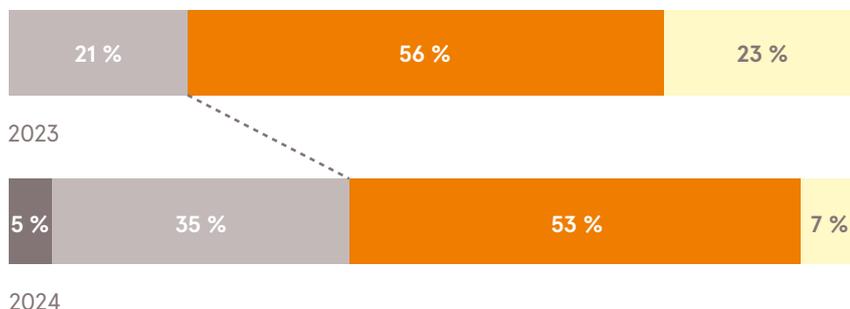
● Sehr hohe ● Eher hohe ● Eher niedrige ● Keine

## Inwieweit schöpft Ihre Organisation das Potenzial von Daten aus?

Gesamt

# 60%

aller im Jahr 2024  
Befragten meinen,  
ihr Unternehmen schöpfe  
das Datenpotenzial weniger  
oder gar nicht gut aus



● Sehr gut    ● Gut    ● Weniger gut    ● Gar nicht gut

Interessant: Während 96% der Befragten dem Thema Daten eine hohe Bedeutung beimessen, schöpfen 60% das Potenzial ihrer Daten noch zu wenig aus. Daran zeigt sich: Die strategische Bedeutung von Daten ist angekommen, die Umsetzung aber hinkt hinterher – wenn auch mit klar positivem Trend im letzten Jahr.





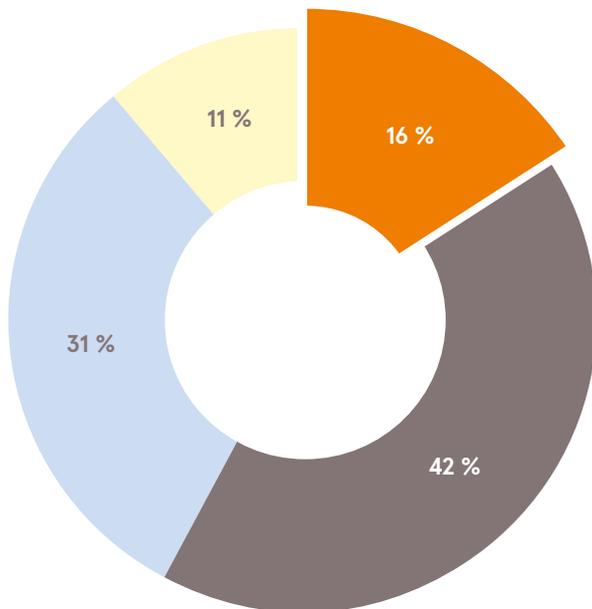
**Die Macht der Daten:  
Raus aus dem strategischen  
Blindflug**

## Hat Ihr Unternehmen eine übergreifende Datenstrategie?

Nur

# 16 %

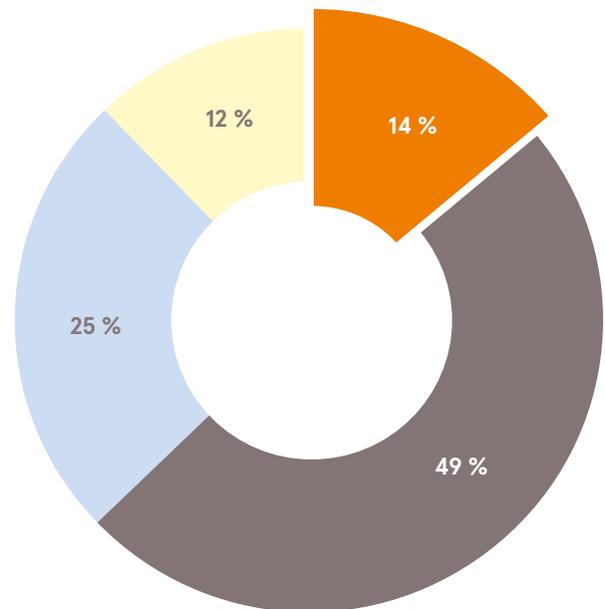
sagen uneingeschränkt:  
Die konsequente Nutzung von Daten gehört zu den obersten Unternehmenszielen und wird von der Geschäftsführung vorgegeben



Nur

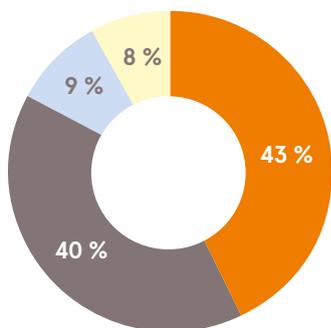
# 14 %

der Studienteilnehmer sagen uneingeschränkt:  
Wir nutzen unsere Daten konsequent in der Vertriebsarbeit

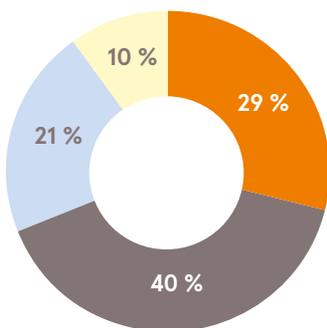


● Trifft zu ● Trifft eher zu ● Trifft eher nicht zu ● Trifft nicht zu

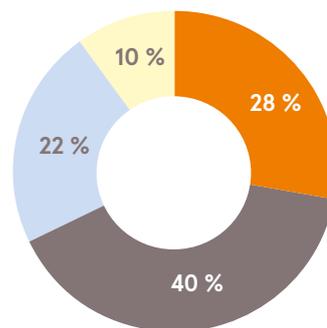
## Eine Datenstrategie wird verfolgt im Bereich:



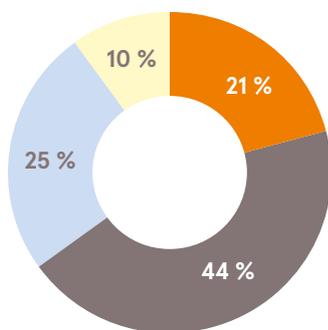
Risikomanagement



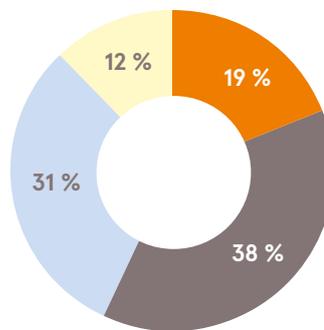
Compliance



Vertrieb und Marketing



Effizienzsteigerung und  
Prozessoptimierung



Produktentwicklung und  
-optimierung

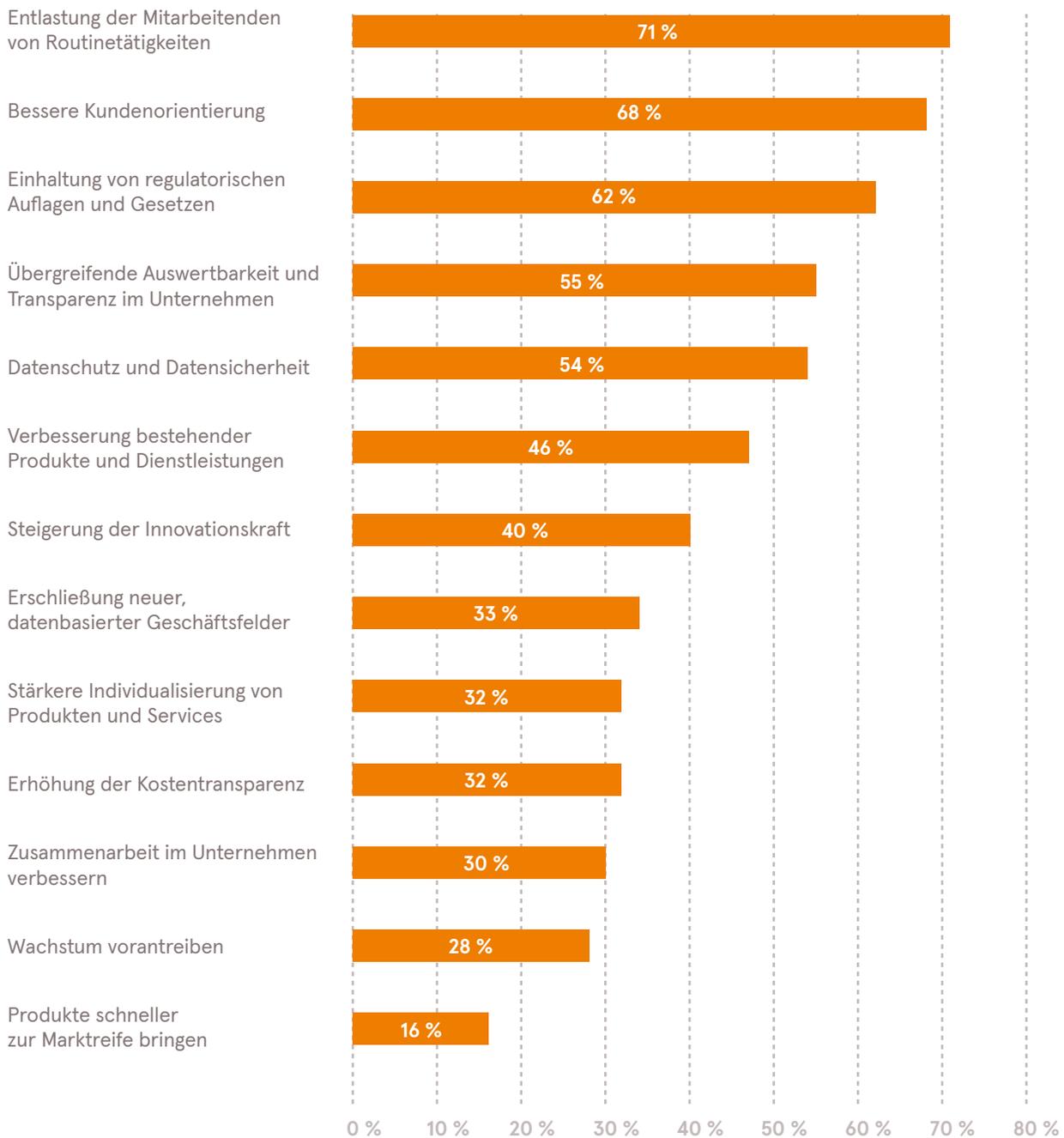
● Trifft zu ● Trifft eher zu ● Trifft eher nicht zu ● Trifft nicht zu

Bei der Produktentwicklung stellen insbesondere die DSGVO und der Umgang mit personenbezogenen Daten eine Herausforderung dar. Sie können die Verfolgung einer Datenstrategie erschweren.



## Welche Ziele sollten Banken mit ihrer Datenstrategie verbinden?

Mehrfachantworten (maximal sieben) waren möglich.



Die Ergebnisse zeigen: Es braucht nicht unbedingt Künstliche Intelligenz zur Optimierung von Routinetätigkeiten. Eine effektive Datenstrategie kann hier über die Pflicht-Regulatorik hinaus noch viel bewirken.

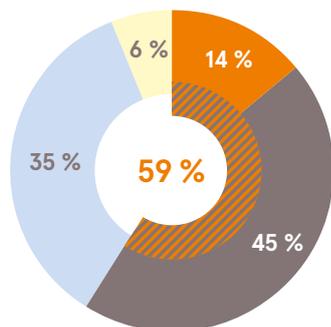




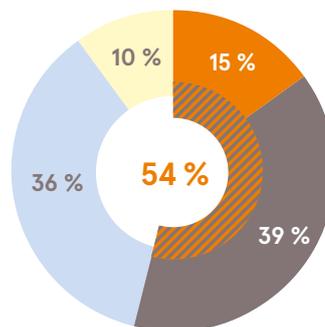
**Information Overload:  
Kein Mangel an Daten,  
ein Mangel an Zielen?**

## Was meinen Sie: Hat Ihr Unternehmen ausreichend Daten in guter Qualität, um sie erfolgreich nutzen zu können – beispielsweise für neue KI-basierte Anwendungen?

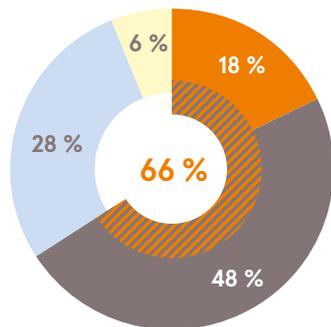
Wir sammeln zwar Unmengen von Daten, trotzdem fehlen uns oft die entscheidenden Informationen



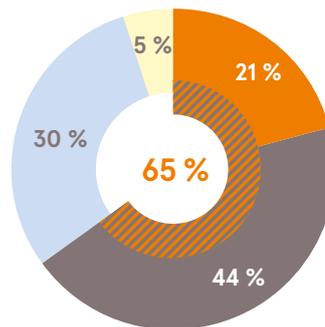
Zur Erreichung unserer Ziele ist die Qualität unserer Daten oft ungenügend



Die passenden Daten sind nicht an den richtigen Stellen verfügbar



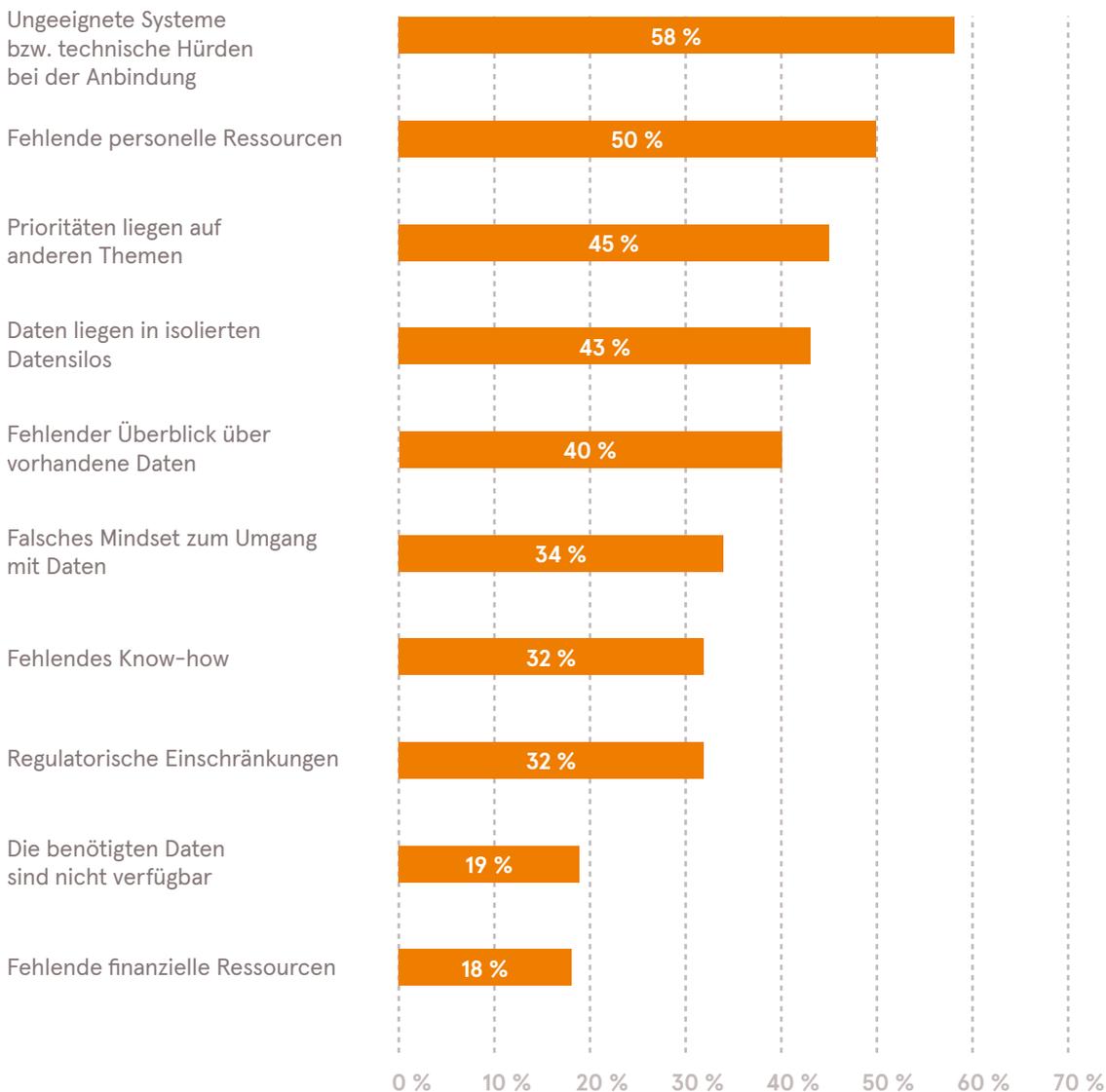
Regulatorische Vorgaben schränken die Nutzung zu sehr ein



● Trifft zu  
 ● Trifft eher zu  
 ● Trifft eher nicht zu  
 ● Trifft nicht zu

## Woran liegt es, dass Sie das Potenzial aus Ihren Daten nicht voll heben können?

Mehrfachantworten (maximal sieben) waren möglich.

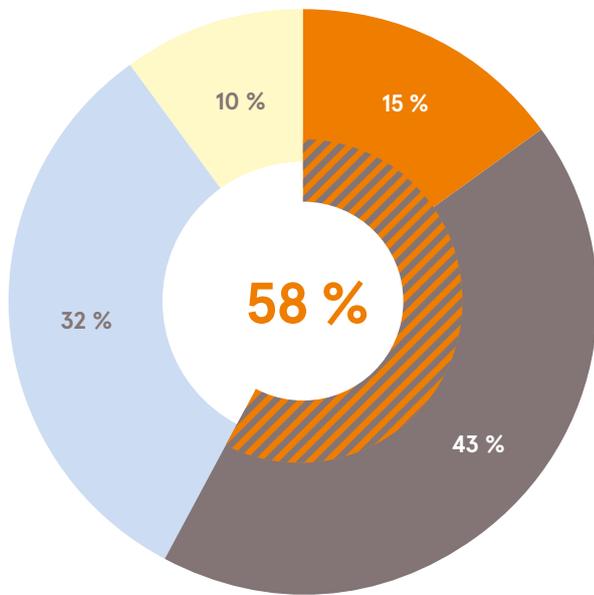


Die Ausgangslage der Institute ist gut: Die nötigen Daten und die finanziellen Ressourcen scheinen verfügbar zu sein – allerdings nicht an den richtigen Stellen. Das weist auf eine fehlende oder ineffektive Datenstrategie hin.

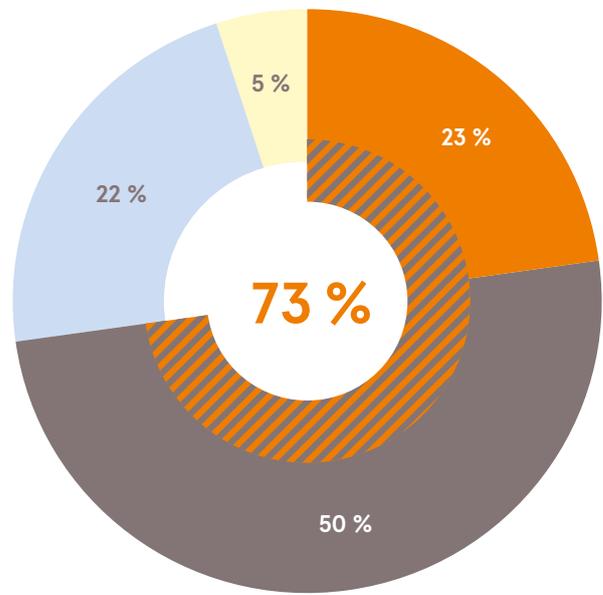


## Inwieweit stimmen Sie den folgenden Aussagen zu?

Jeder im Unternehmen kann auf die Daten zugreifen, die er für seine Arbeit braucht

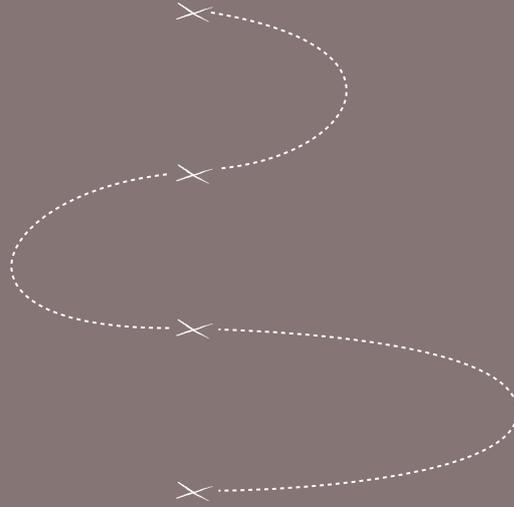


Unsere Daten liegen in eigenen Systemen an verschiedenen Stellen im Unternehmen. Es gibt viele Silos



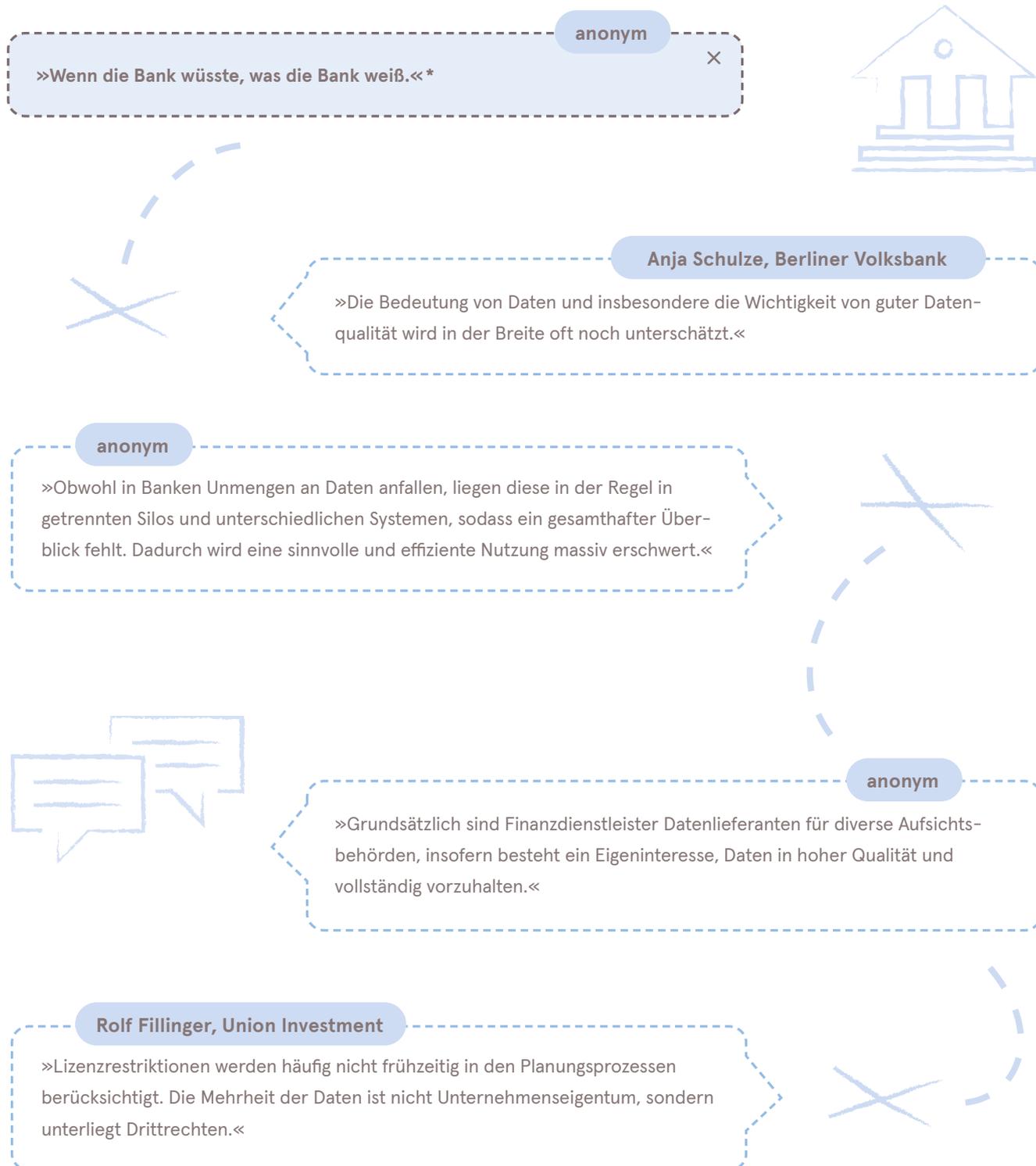
● Trifft zu  
 ● Trifft eher zu  
 ● Trifft eher nicht zu  
 ● Trifft nicht zu

INTERMEZZO



## Stimmen der Teilnehmenden

## Stimmen der Teilnehmenden



\* Dieses fantastische Zitat ist leider anonym, aber so exzellent, dass wir es gerne zum Untertitel der Studie gemacht haben. Vielen Dank!



**Oliver Martens, Hamburg Commercial Bank**

»Es bedarf des notwendigen Top-Down-Supports, um die bestehenden Potenziale zu heben. Es bedarf auch einer konsequenten Wissensverbreitung im Unternehmen, unter Berücksichtigung klarer Leitplanken.«

**Martin Stahl, Deka**

»Daten werden immer stiefmütterlich behandelt, obwohl die gesamte Unternehmung auf ihnen aufbaut. Zwar findet wegen KI gerade ein Umdenken statt, jedoch wird es eine Weile dauern, bis dies in der Unternehmenskultur angekommen ist.«

**anonym**

»Ein Dauerbrenner: Daten sind quasi immer veraltet und/oder redundant.«

**anonym**

»Für Kunden ist es wichtig, weiterhin bei akuten Problemen sofort menschliche Ansprechpartner zu haben. Sollten Informationen benötigt werden, ist eine KI wesentlich effektiver für Kunden.«

**Arthur Dürhager, KfW IPEX-Bank GmbH**

»Genauso wie im Umgang mit KI und Sprachmodellen müssen Daten zukünftig in jeder Aufgabenstellung mitgedacht werden. Daten sind nicht mehr nur ein IT-Thema, sondern ein fachliches Thema: Jeder Mitarbeiter ist heute Daten-Owner und hat eine entsprechende Verantwortung.«

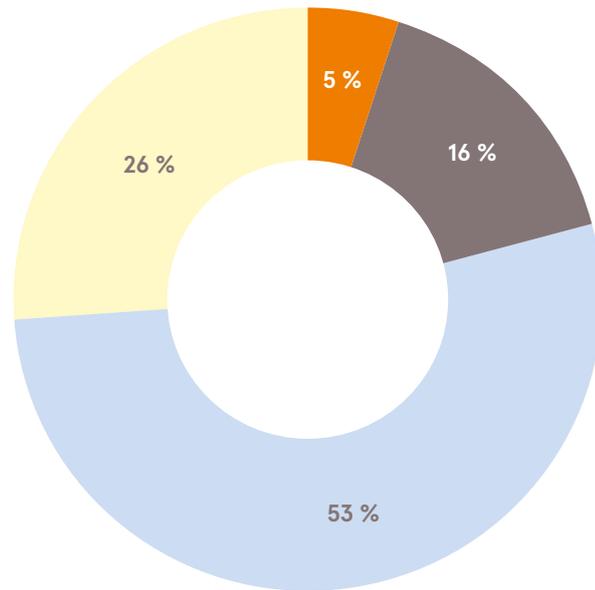


**Vorteile der Cloud  
werden oft  
nicht genutzt**

## Inwieweit schöpfen Sie schon heute Potenziale in der Cloud aus, um Daten effizient und zuverlässig zu verarbeiten?

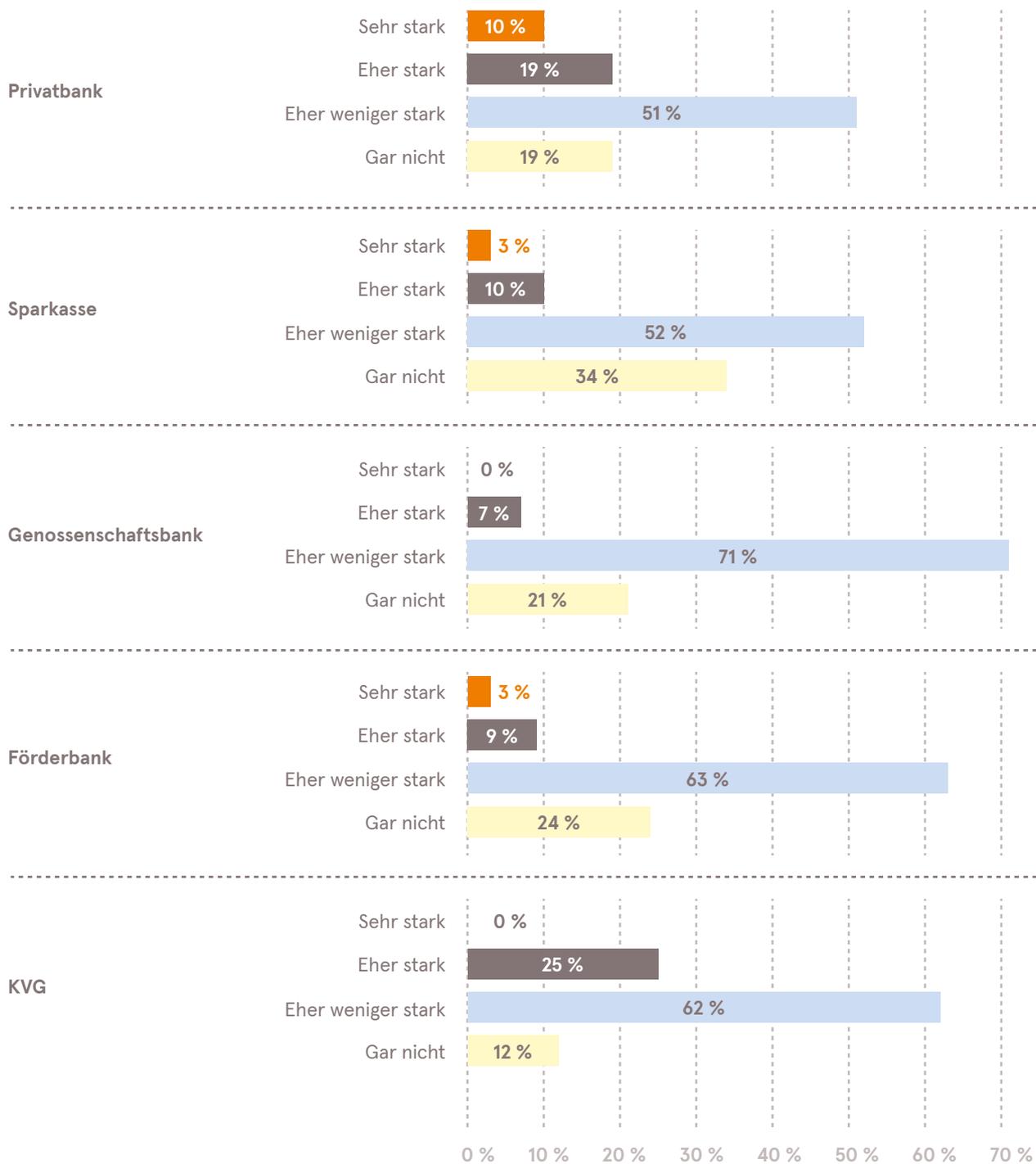
Sehr stark/Eher stark

Gesamt  
lediglich  
**21%**  
schöpfen schon heute  
das Potenzial  
in der Cloud aus



● Sehr stark ● Eher stark ● Eher weniger stark ● Gar nicht

## Inwieweit schöpfen Sie schon heute Potenziale in der Cloud aus, um Daten effizient und zuverlässig zu verarbeiten?



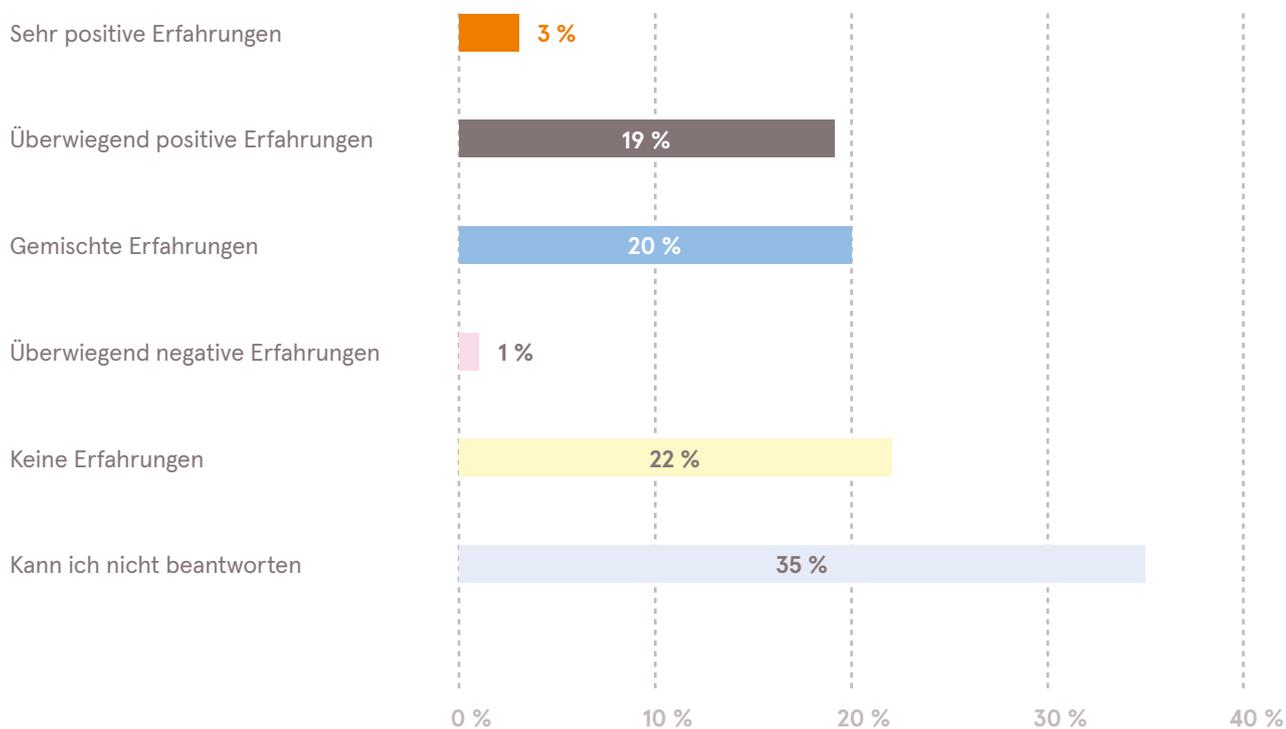
## Welche Erfahrungen haben Sie bisher mit verschiedenen Angeboten in der Cloud für die Verarbeitung von Daten gemacht, wenn es um Skalierbarkeit geht?

Gesamt

lediglich

# 22%

haben bisher sehr/überwiegend positive Erfahrungen mit verschiedenen Angeboten in der Cloud gemacht





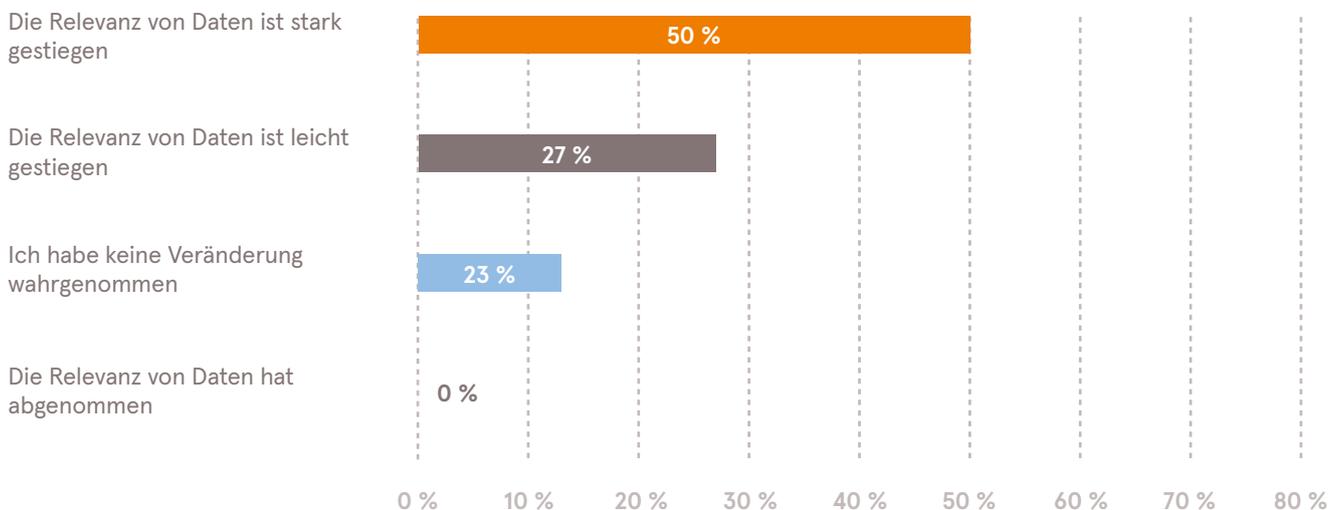
**Generative AI:  
Vom Hype-Thema zum  
Transformationstreiber**

Künstliche Intelligenz (KI) ist mit dem Hype um Sprachmodelle wie ChatGPT, Gemini und Co. eines der Top-Themen auch für Banken. Wie hat sich in diesem Zusammenhang in Ihrem Unternehmen der Umgang mit Daten verändert?

Gesamt

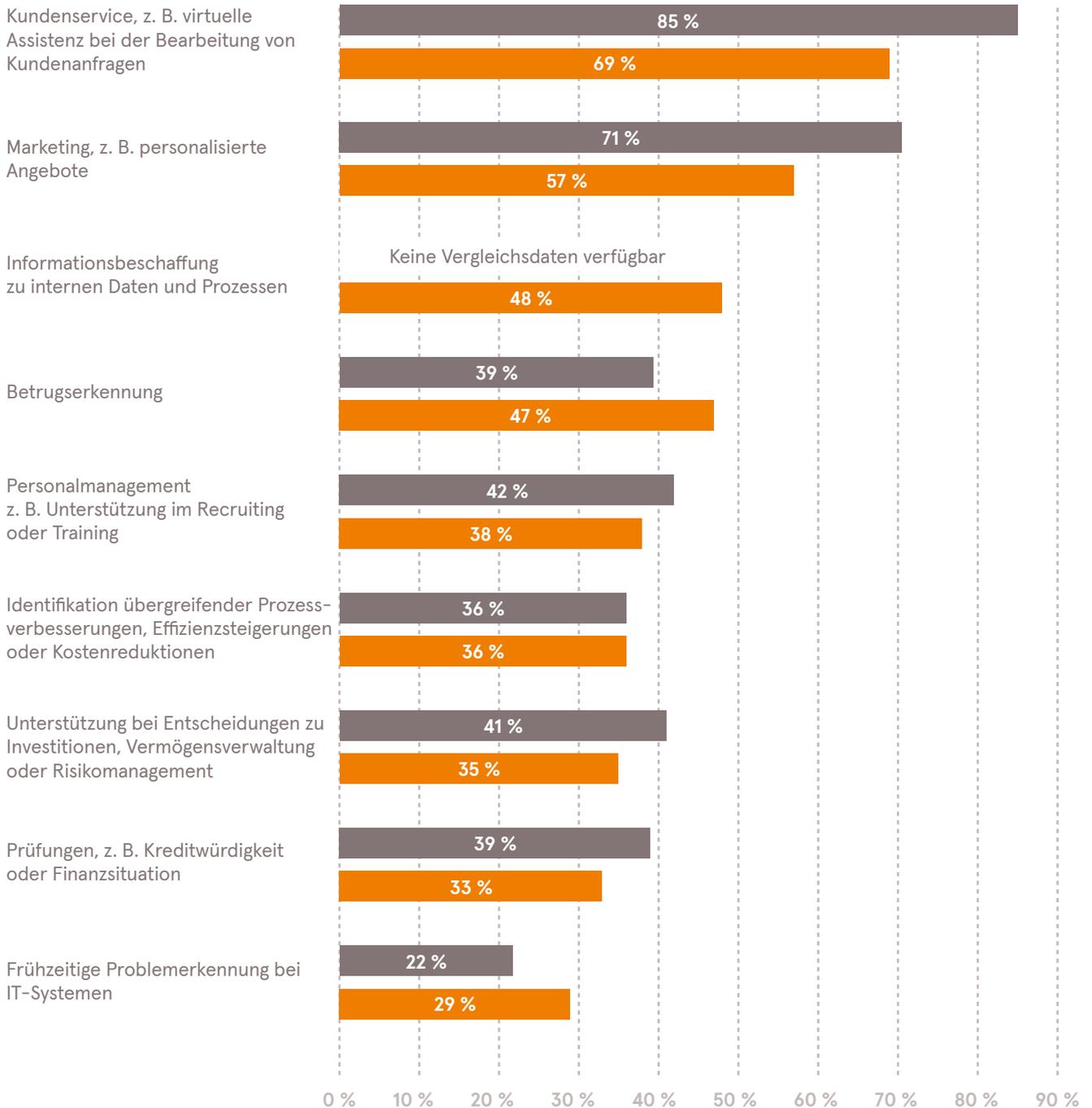
77 %

aller Befragten  
sehen einen leichten bis starken  
Anstieg der Relevanz von Daten



## In welchen Bereichen werden Sprachmodelle wie ChatGPT, Gemini und Co. Einsatz in Banken finden?

● 2023 ● 2024

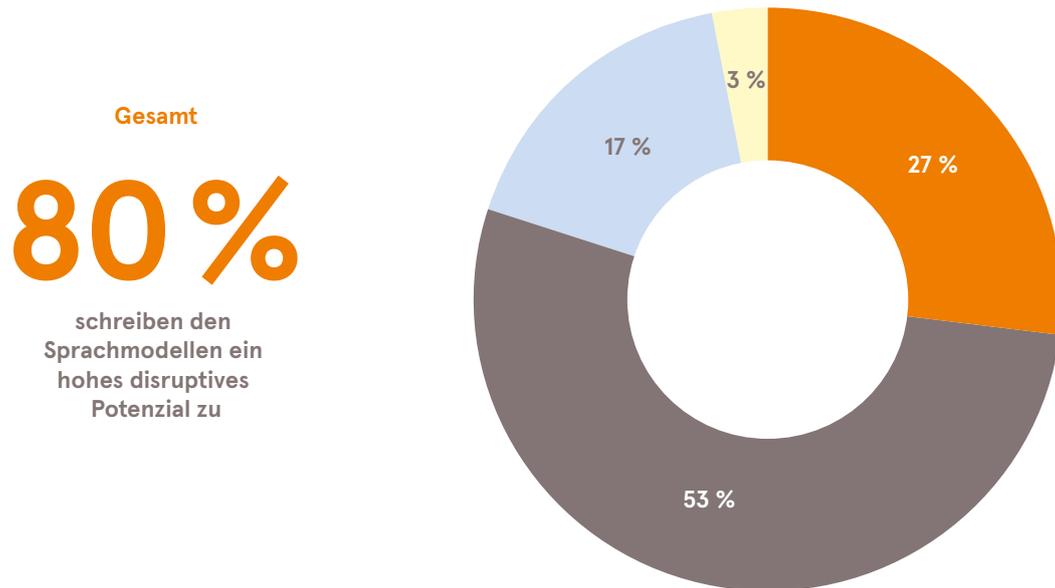


Bei den Sprachmodellen kehrt nach dem Hype die Realität ein. Das ist positiv und zeigt: Die Institute verstehen die Chancen und Risiken der Technologie besser. Ihre Erwartungshaltung sollte dann zu den Ergebnissen passen.



## Wie hoch schätzen Sie das disruptive Potenzial von Sprachmodellen wie ChatGPT für Banken und KVGes ein?

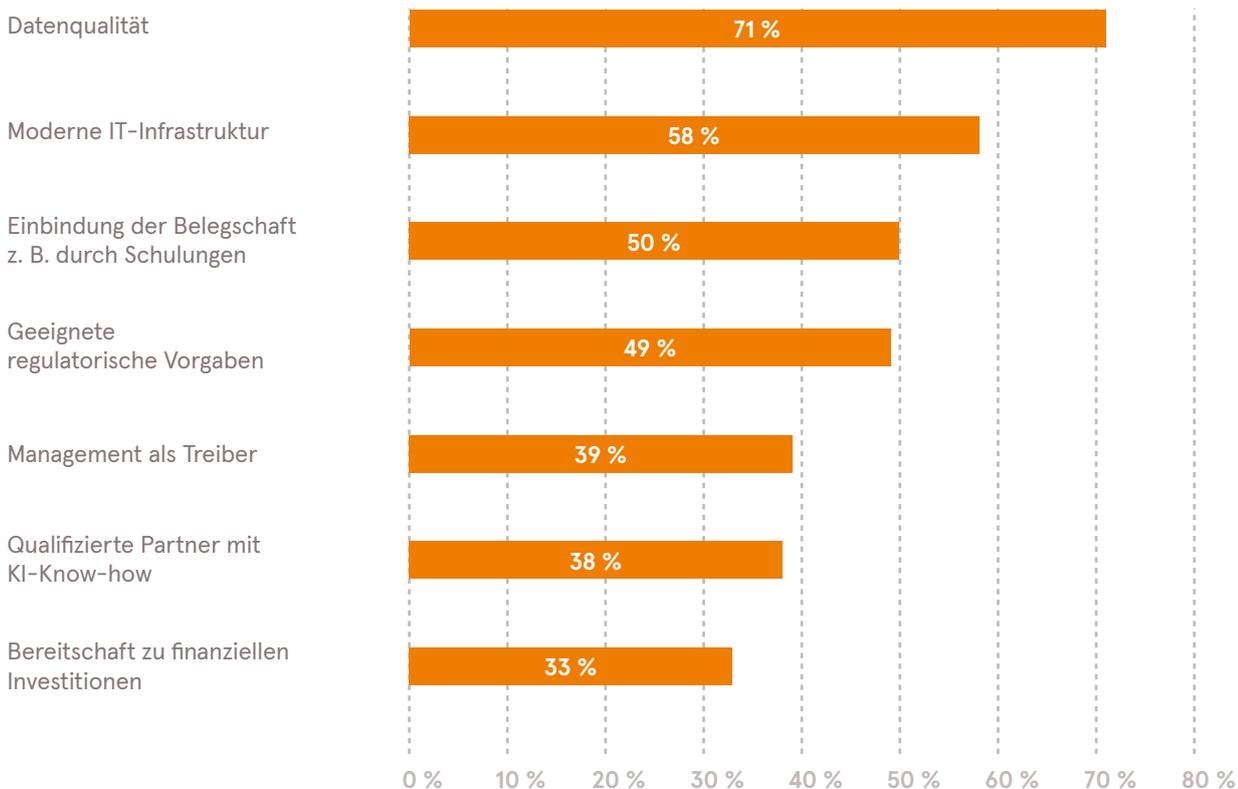
Sehr stark/Eher stark



● Sehr hoch ● Eher hoch ● Weniger hoch ● Gering

## Wovon wird der Erfolg von KI-Sprachmodellen abhängen?

Mehrfachantworten (maximal vier) waren möglich.



Die Datenqualität ist mit Abstand der wichtigste Erfolgsfaktor. Dass IT-Infrastruktur und Regulatorik ebenfalls von zentraler Bedeutung sind, ist folgerichtig. Interessant: Die Institute erkennen, wie wichtig die Einbindung der Belegschaft ist. Nur wenn die Mitarbeitenden mit ins Boot geholt werden, können KI-Sprachmodelle erfolgreich sein.





## Über diese Studie

### Inhalt

Im Mai 2024 führte die Cofinpro AG in Zusammenarbeit mit der VÖB-Service GmbH eine Befragung zum Thema »Bankenstudie: Zukunft Daten« durch.

### Untersuchungsdesign

Die Studie wurde mittels einer Online-Befragung durchgeführt.

### Grundgesamtheit

Es wurden 401 Experten von deutschen Finanzdienstleistern befragt. Die Ergebnisse sind auf ganze Zahlen gerundet.

## Kontakt

### Cofinpro AG

Hanauer Landstraße 211  
60314 Frankfurt am Main  
welcome@cofinpro.de  
www.cofinpro.de