

DIE DIGITALE BANK

Digitaler
Sonderdruck

BANKINFRASTRUKTUR

Der wichtigste Faktor bei der Nutzung von KI
sind die Menschen

Dieter Jurgeit

In dieser Ausgabe

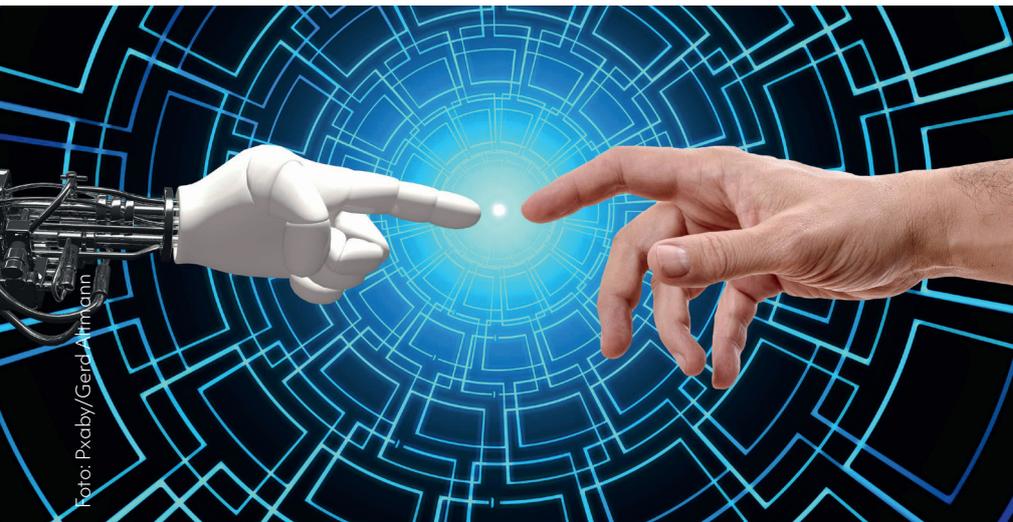
KARTEN

cards | cartes

NEWS

Der wichtigste Faktor bei der Nutzung von KI sind die Menschen

Von Dieter Jurgeit



Wer die Digitalisierung verschlafen hat, wird bei KI das Nachsehen haben, sagt Dieter Jurgeit. Die PSD Banken mit ihrem digital-persönlichen Geschäftsmodell sieht er deshalb gut dafür aufgestellt. Bereits 2016 hat der Verband die KI-basierte Verarbeitung von Kundenaufträgen entwickelt. Derzeit arbeitet er an einer KI-Musterbank der Zukunft. Und erste Ergebnisse zeigen: Das Wichtigste dabei sind nicht die Algorithmen, sondern die Menschen, die damit arbeiten. Sie brauchen nicht nur Datenkompetenz, sondern auch kritisches Denken. KI verändert in Zukunft jedoch auch die Verbandsarbeit: Während Prüfprozesse teilweise durch KI übernommen werden, wird der Verband immer stärker zum Unterstützer der Banken – auch, was den rechtssicheren Einsatz von KI betrifft.

Der Einsatz von künstlicher Intelligenz (KI) ist im Bankensektor derzeit in aller Munde. Die bisher im praktischen Einsatz befindlichen Anwendungsfälle hinken jedoch vielfach den publizierten Schlagzeilen weit hinterher. Der Verband der PSD Banken e. V. sieht derzeit vielfältige KI-Anwendungsmöglichkeiten, die alle Bereiche der Bank tangieren.

Dank ihrer umfassenden Erfahrungen mit der Digitalisierung von Prozessen und der Omnikanal-Ansprache der Kunden haben die PSD Banken bereits in der Vergangenheit bedeutende Erfolge erzielt. Ein herausragendes Beispiel ist die volldigitalisierte Baufinanzierung, die unter der Federführung des Verbandes der PSD Banken entwi-

ckelt wurde und sich seit 2019 im Breitereinsatz befindet.

KI-basierte Verarbeitung von Kundenaufträgen

Zudem konzipierte die PSD Bankengruppe bereits in den Jahren 2016 bis 2019 eigenständig eine KI-basierte Verarbeitung von Kundenaufträgen. Hierbei wurde in Kooperation mit der Firma „Insiders Technologies“, einer erfolgreichen Ausgründung des Deutschen Forschungszentrums für künstliche Intelligenz, die „Digitale Auftragsverarbeitung“ zur Serienreife gebracht. Im Kern besteht diese Anwendung aus einer KI, die in eine prozessuale Logik integriert ist. Hierbei erkennen trainier-

te Algorithmen eingehende Importdokumente, ein Analyzer erkennt den Dokumententyp, matcht diesen mit den Kunden- und Kontodaten und verarbeitet anschließend den Auftrag vollautomatisiert. Abschließend erfolgt die Archivierung der verarbeiteten Dokumente mithilfe einer Exportschnittstelle in den juristischen Datenbestand des Rechenzentrums.

Wie in diesem konkreten Anwendungsbeispiel aufgezeigt, lassen sich auch auf Ebene der Gesamtbank in der Steuerung, Produktion sowie im Vertrieb zukünftige KI-Potenziale identifizieren. Hierbei reicht das Spektrum der Entwicklungs- und Einführungsstufen von herkömmlichen ChatGPT-Anwendungen über spezielle KI-Tools bis hin zur KI-Prozessautomation.

Hohes Potenzial in der Immobilienfinanzierung

Die Entwicklungsstufen der deskriptiven KI, die Massendaten oder Statistiken auswerten kann, reichen bis hin zu generativen KI-Lösungen, die in der Lage sind, zielgruppenspezifische Werbekampagnen zu konzipieren, Social-Media-Kanäle zu integrieren und adressatengerechte Kunden- und Feedbackschreiben zu erstellen. In der Premium-Ausbaustufe könnten zukünftig mithilfe von KI-Bilderstellung Bera-



Dieter Jurgeit, Präsident,
Verband der PSD Banken e.V., Bonn

ter-Avatare generiert werden, die beim Kunden die Assoziation erzeugen, mit einem menschlichen Berater in Kontakt zu treten.

Profiteure von KI-Lösungen sind Kunden, Mitarbeitende und Kreditvermittlungsplattformen. Für den Kunden bedeutet KI eine erhebliche Verbesserung der Servicequalität und Personalisierung. KI eröffnet Chancen, neue Freiräume zu schaffen, indem sie Routineanfragen schnell und effizient bearbeitet, sodass mehr Zeit für individuelle Beratung und maßgeschneiderte Lösungen bleibt. Dies führt zu einem verbesserten Kundenerlebnis und einer stärkeren Bindung an die Bank.

Besonders vielversprechend ist der Einsatz in den Bereichen Markt und Marktfolge, während Steuerungs- und Unterstützungsprozesse ein mittleres Potenzial aufweisen. Besonders im Bereich der Immobilienfinanzierung, dem Kerngeschäft der PSD Banken, zeigt sich das Potenzial von KI deutlich: Hier analysiert die KI beispielsweise hochgeladene Dokumente wie Grundbuchauszüge und Energieausweise und unterstützt zukünftig beim Kundenlegitimationsprozess sowie der Betrugsprävention.

KI-Musterbank der Zukunft

Die Besonderheiten der PSD Bankengruppe – wie das direktbanknahe Geschäftsmodell, der Fokus auf Privatkunden, die hohe Plattformaffinität und die Komplexität des Kerngeschäftes Baufinanzierung – bieten ideale Voraussetzungen, um die Vorteile von KI zu nutzen. Aufgrund dessen arbeiten die PSD Banken gemeinsam mit ihrem Verband an einer KI-Musterbank der Zukunft. Hierzu wurde strategische Grundlagenarbeit geleistet und anschließend gemeinsam mit dem Research Center For Financial Services (CFin) die konkreten Potenziale für die PSD Bankengruppe ermittelt. Besonders im Fokus stehen dabei die Qualität der vorhandenen Daten, die Eignung und Auswahl der Prozesse sowie die Fähigkeiten der Mitarbeitenden. Nur wenn diese Faktoren berücksichtigt werden, kann KI ihr volles Potenzial entfalten und nachhaltige Verbesserungen für den Kunden und in der Bank erzielen.

Die ersten Erkenntnisse aus dem Projekt zur KI-Musterbank zeigen, dass KI keine Arbeitsplätze gefährdet, sondern insbesondere repetitive Massenprozesse auf automatisierte Systeme verlagert. Dadurch können sich Mitarbeitende auf wertschöpfende und kreative Aufgaben konzentrieren, was zu einer höheren Effizienz und Zufriedenheit am Arbeitsplatz und beim Kunden führt. Hierzu bedarf es eines gezielten strategischen Personalmanagements, um dem Fachkräftemangel entgegenzuwirken und die Veränderungskultur innerhalb der Organisation zu festigen.

Kritisches Denken gefragt

Mitarbeitende benötigen zukünftig ein fundiertes Verständnis für den Einsatz von KI-Software, um deren Potenziale adäquat nutzen zu können. Kritisches Denken stellt hierbei eine essenzielle Voraussetzung dar, um potenzielle Fehler in den Ergebnissen der KI zu identifizieren und deren Übernahme in die Arbeitsergebnisse zu verhindern. Darüber hinaus ist eine ausgeprägte Datenkompetenz unerlässlich, um die von der KI bereitgestellten Auswertungen korrekt zu interpretieren und effektiv anzuwenden. Gelingt dies, führt die Befähigung der Mitarbeitenden, mit den neuen Technologien zu arbeiten, zu einer höheren Arbeitgeberattraktivität, was wiederum die Rekrutierung und Bindung von Talenten erleichtert.

Der wichtigste Faktor bei der Nutzung von künstlicher Intelligenz sind nicht die Algorithmen oder die Technologie, sondern die Menschen, die damit arbeiten. Die Fähigkeiten, das Wissen und die Kreativität der Mitarbeitenden sind entscheidend, um das volle Potenzial von KI auszuschöpfen. Nur durch die enge Zusammenarbeit von Mensch und Maschine können innovative Lösungen entwickelt und nachhaltige Erfolge erzielt werden.

Unterstützung durch den Verband

Der Verband der PSD Banken unterstützt seine Mitgliedsinstitute in seiner Rolle als strategischer Coach und Berater auch bei den Herausforderungen der KI-Revolution. Insbesondere die Einführung und Integration von KI-Systemen in das Betriebsmodell der Banken erfordert eine sorgfältige Planung

und Umsetzung. Hierzu wurde im Verband im Jahr 2023 eine eigenständige Abteilung „Strategisches IT-Management“ geschaffen. Das Strategische IT-Management stellt zudem die Verzahnung der Banken mit den stetigen Weiterentwicklungen des Kernbanksystems sowie den daran angeschlossenen Anwendungen durch den zentralen Anbieter Atruvia sicher. Das Team prüft regelmäßig neue KI-Lösungen im Kontext, erarbeitet Umsetzungshilfen und bündelt spezifische Anforderungen, um die Umsetzbarkeit in den PSD Banken zu gewährleisten. Eine strategisch strukturierte Einführung von KI-Systemen in der Anwendungslandschaft der Banken ist essenziell, um Produktivitäts- und Effizienzpotenziale zu realisieren.

Neben seiner zentralen Rolle als Prüfinstanz liegt ein wesentlicher Bestandteil der Verbandsarbeit in der Unterstützung der Banken bei der Einhaltung gesetzlicher und regulatorischer Anforderungen. Denn seit Verabschiedung des EU AI Acts wissen die Banken, dass der Einsatz von KI-Systemen in Bereichen wie Kreditbewertung, Risikomanagement, Betrugserkennung oder Kundenberatung mit erhöhten Transparenz- und Kontrollanforderungen verbunden ist.

Perspektivisch KI-basierte Prüfprozesse

Ganz im Sinne eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses prüft der Verband seit jeher regelmäßig sein Beratungs- und Leistungsangebot für die Mitgliedsinstitute, um auf Veränderungen im Markt schnell und gezielt zu reagieren. Auch im Bereich der Wirtschaftsprüfung halten KI-Anwendungen zunehmend Einzug. Perspektivisch können Großteile der Prüfungsplanung sowie der Prüfprozesse einer Jahresabschlussprüfung KI-basiert unterstützt werden. Die zeitaufwendigen Überprüfungen von Dokumentationspflichten sowie Stichprobenerhebungen können begleitet von KI-basierten Prüfungshandlungen die Effizienz der Prüfungsleistungen der Zukunft deutlich erhöhen.

Mit der Transformation der Betriebsmodelle der Banken in Bezug auf KI wird sich auch der Bedarf an Unterstützung durch den Verband perspektivisch verändern. So ist es beispielsweise

se denkbar, dass die Verbandsarbeit stärker im Konzept von „Human in the Loop“ agiert, um die Qualität der Eingaben und Ausgaben der KI-Systeme rechtlich sicher zu beurteilen. Bei diesem Konzept wird der Mensch aktiv in den Prozess eingebunden, um die Leistung der KI zu überwachen, zu korrigieren und zu verbessern. Dies erfordert, dass die Fachexperten des Verbandes und in den Banken die Funktionsweise der KI-Systeme nachvollziehen und bewerten können.

Bereits heute baut der Verband seine spezifische Expertise und Erfahrung im Bereich der künstlichen Intelligenz aus. So wurden bereits Schulungen zu den Grundlagen der KI für die Verbandsmitarbeitenden organisiert und der Zugang zu KI-Tools wie plainGPT Premium der Atruvia bereitgestellt. Zudem wurde bei der Nachbesetzung von relevanten Stellen ein Augenmerk auf Digital- und KI-Affinität gelegt. Die Weiterbildung rund um KI ist aufgrund der stetigen Neuentwicklungen ein lau-

fender Prozess. Eine schrittweise Einführung weiterer KI-gestützter Technologien wird die PSD Banken in die Lage versetzen, ihre Wettbewerbsvorteile weiter auszubauen. Wir sind davon überzeugt, dass sich künstliche Intelligenz als ein fester Bestandteil von Geschäfts- und Betriebsmodellen im Markt etablieren wird. Das bedeutet jedoch auch: Wer die Digitalisierung bisher verschlafen hat, der wird bei der künstlichen Intelligenz das Nachsehen haben. ■