

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