

KI – die Revolution nimmt Fahrt auf

Im Jahr 2022 hat ChatGPT die Welt mit einer beeindruckenden künstlichen Intelligenz (KI) verblüfft. Doch inmitten des anhaltenden KI-Fiebers geht oft vergessen, dass wir bereits seit Jahren in Kontakt mit KI-Anwendungen stehen.

Tatsächlich reichen die Wurzeln der KI bis in die 1930er-Jahre zurück, als der brillante Mathematiker Alan Turing – bekannt durch den fesselnden Film «The Imitation Game» von 2014 – die Grundlagen für die Computerentwicklung legte. Erstmals wurde der Begriff KI dann im Jahr 1965 verwendet. Seitdem hat sich die Technologie in verschiedenen Anwendungsbereichen kontinuierlich weiterentwickelt. Doch was genau verbirgt sich hinter dem Begriff? Ganz einfach ausgedrückt: KI ist die Fähigkeit eines Systems, externe Daten zu interpretieren, aus ihnen zu lernen und diese Erkenntnisse flexibel anzuwenden, um bestimmte Ziele und Aufgaben zu erreichen.

Schon seit geraumer Zeit findet KI auch im Banking Anwendung, beispielsweise in Form von Chatbots im Kundenservice oder in der Transaktionsüberwachung. Doch wir stehen erst am Anfang dieser spannenden Reise. KI hat das Potenzial, die Art und Weise, wie Banken arbeiten, grundlegend zu verändern. Gemäss einer Studie von PwC eröffnen sich die grössten Chancen für KI in drei Hauptbereichen:

Kundenschnittstelle

An der Kundenschnittstelle haben die Banken die Möglichkeit, sich voneinander zu differenzieren. Täglich steigen unsere Anforderungen an nahtlose Echtzeitprozesse und Self-Service-Optionen. Intelligente Chatbot-Lösungen

im Kundenservice können beispielsweise zwischen einfachen Anfragen, die von KI bearbeitet werden können, und komplexeren Fällen, die menschliche Unterstützung erfordern, unterscheiden. Dadurch wird der Kundenservice schneller und flexibler, was für Kunden vorteilhaft und für Banken gleichzeitig effizienter ist. Darüber hinaus kann KI durch die Analyse grosser Mengen an Kundendaten personalisierte Empfehlungen aussprechen, individuelle Risikoprofile, Anlageziele und Präferenzen berücksichtigen und basierend darauf massgeschneiderte Angebote erstellen. KI-Algorithmen werden auch immer besser, das zukünftige Kundenverhalten vorherzusagen und Banken bei der proaktiven Erfüllung der Kundenbedürfnisse zu unterstützen.

Effizienz im Backoffice

KI sorgt im Backoffice, dem Herzstück der Banken, für gesteigerte Effizienz und dadurch zu Kosteneinsparungen. Viele Prozesse sind von unstrukturierten Daten geprägt, die eine nahtlose Digitalisierung der Abläufe erschweren. KI ermöglicht ein gezieltes Herauslesen von strukturierten Daten aus diesen zahlreichen Dokumenten, was eine Automatisierung der Prozesse ermöglicht.

Prozessoptimierungen

KI optimiert auch operative Abläufe, sei es z.B. in der Betrugsprävention



«Betrachten wir KI also als grosse Chance», so Hans-Werner Gassner, Präsident des Liechtensteinischen Bankenverbands.

Bild: iStock

oder dem Risikomanagement. Potenziell verdächtige Aktivitäten können schneller und genauer erkannt und verhindert werden.

Auch in der Kreditvergabe wird KI immer häufiger eingesetzt. Durch den Einsatz von Algorithmen können Kreditrisiken noch präziser analysiert, Entscheidungsprozesse verbessert und Kreditausfälle reduziert werden.

Natürlich dürfen wir angesichts dieser zahlreichen Vorteile die Herausforderungen, die KI im Banking mit sich bringt, nicht ausser Acht lassen. Datenschutz und Sicherheit stehen hier an erster Stelle. Es ist von entscheidender Bedeutung, angemessene Sicherheitsmassnahmen zu implementieren, um Missbrauch zu verhindern. Der weltbekannte Physiker Stephen

Hawking brachte dieses Dilemma auf den Punkt, als er sagte: «KI ist wahrscheinlich das Beste oder das Schlimmste, was der Menschheit passieren kann.» Dennoch sollten wir nicht in die Falle tappen, uns – wie manchmal im öffentlichen Diskurs in Europa zu beobachten ist – ausschliesslich auf die Risiken zu konzentrieren. Tun wir das, würde Europa aufgrund dieser allzu vorsichtigen Herangehensweise am Ende nur als Exporteur von Regulierungen dastehen, während die Tech-Giganten im Silicon Valley oder Tech-Innovatoren aus Asien einmal mehr zu den grossen Gewinnern gehören werden.

Betrachten wir KI also als grosse Chance. Ein erster Schritt dazu ist, dass wir als Gesellschaft, und zwar von jung bis alt, offen sind. Diese Offenheit sollte bereits in den Schulen auf allen Bildungsstufen und insbesondere in der beruflichen Weiterbildung gefördert werden. Denn wir müssen vor allem die Fähigkeiten entwickeln, KI zum Wohle der gesamten Menschheit zu nutzen.



Hans-Werner Gassner
Präsident
Liechtensteinischer
Bankenverband