

Künstliche Intelligenz

Die Unsicherheit überwiegt

Finanzdienstleister müssen sich schon heute intensiv mit künstlicher Intelligenz beschäftigen, um zukünftig wettbewerbsfähig zu bleiben. Das meinen 84 Prozent der Befragten im Ibi Blitz Digital Banking vom Dezember 2017. 82 Prozent halten dies auch für nötig, um künftigen Kundenanforderungen gerecht zu werden. Ohne KI fürchten 62 Prozent, künftig signifikante Kundenerträge zu verlieren. Denn die Techniken und Methoden der künstlichen Intelligenz haben für 75 Prozent der Befragten das Potenzial, die bestehenden Geschäftsmodelle etablierter Finanzdienstleister fundamental infrage zu stellen.

Um das Thema herumdrücken kann sich die Branche also nicht. Allerdings ist die Unsicherheit derzeit noch hoch. So findet die Mehrzahl (85 Prozent) der Befragten, dass künstliche Intelligenz viele inhaltliche Facetten in sich vereint und keine eindeutige Definition existiert. Mehr als die Hälfte ist sogar der Meinung, dass echte KI gar nicht existiert, da durch die Programmierung von Algorithmen alle denkbaren Aktionen und Handlungsspielräume vorgegeben sind.

Die 98 Studienteilnehmer sehen überdies erhebliche Herausforderungen und Unwägbarkeiten. So halten 84 Prozent der Befragten eine ethisch, moralische Instanz als Korrektiv im Hintergrund für unabdingbar, 75 Prozent stimmen der Aussage zu, dass nur die Implementierung einer menschlichen Korrektivinstanz („Wissensingenieur“) fehlerhaftes fachliches Lernen von KI-Systemen verhindern kann, das für drei Viertel einen Risikofaktor für den nutzenstiftenden Einsatz darstellt. Damit teilen die Banker die Perspektive der Verbraucher, die ebenfalls mehrheitlich nicht auf einen Menschen im Hintergrund verzichten wollen. 63 Prozent der Probanden finden, dass die Aus-

wirkungen der potenziellen Risiken nicht ausreichend abgeschätzt werden können, 58 Prozent stimmen der Aussage zu, dass die möglichen Risiken nicht ausreichend erfasst werden können. Dass die stetige Weiterentwicklung der Systeme zu selbstbestimmten, undurchsichtigen (Entscheidungs-)Prozessen und damit zu nicht mehr kontrollierbaren Gefahren führt, erwarten jedoch „nur“ 44 Prozent.

Über den möglichen Nutzen von KI-Systemen gehen die Meinungen ebenfalls deutlich auseinander. 40 Prozent sehen das Verständnis für KI noch nicht so weit gefestigt, dass sich signifikante Nutzenpotenziale am Frontend und/oder Backend generieren lassen. 65 Prozent sind sich darin einig, dass es für eine nachvollziehbare und objektive Bewertung von Einsatzmöglichkeiten noch an Hilfsmitteln wie Leitfäden oder Checklisten fehlt. Dennoch werden in der Umfrage im Freitext (ohne vorgegebene Antwortmöglichkeiten) auch konkrete Einsatzszenarien genannt: Hierzu zählen

- die Übernahme von beziehungsweise und Unterstützung bei standardisierten Routineprozessen,
- das Erkennen von Mustern und Datenkorrelationen sowie Betrugserkennung und die Abwehr von Cyberkriminalität,
- Voice Banking, Sprachroboter, Chatbots und Virtuelle Assistenten,
- Robo Advising und Kunden-Support,
- Risikobewertung im Anlage- und Kreditgeschäft sowie
- individuelle statt segmentierte Kundenberatung und individuelles Kundenmanagement. **Red.**