bank und markt

54. Jahrgang | Fritz Knapp Verlag | die-digitale-bank.de

7

15. Juli 2025

DIE DIGITALE BANK

Digitaler Sonderdruck

KUNDENLOYALITÄT

In dieser Ausgabe

KARTEN
cards | cartes
NEWS

KI-gestütztes Reklamationsmanagement im Zahlungsverkehr

Eric Neumann und Patrick Gschwendtner

Foto: AdobeStock/Parradee

KI-gestütztes Reklamationsmanagement im Zahlungsverkehr

Von Eric Neumann und Patrick Gschwendtner

Foto: AdobeStock/K.C.

Das Reklamationsmanagement im Zahlungsverkehr ist ein idealer Anwendungsfall für KI, sagen Eric Neumann und Patrick Gschwendtner. Dafür fehlt vielen Banken jedoch noch das Bewusstsein. Es gilt deshalb KI und das Format ISO 20022 zusammenzudenken, das eine bessere Datenstrukturierung von Zahlungsinformationen erlaubt und damit die Grundlage für den KI-Einsatz legt. Damit, so die Autoren, kann die Reklamationsbearbeitung vom manuellen Restposten in der Bank zum strategischen Vorreiter werden und – immer unter menschlicher Aufsicht – einen Automatisierungsgrad von 50 bis 70 Prozent erzielen. Red.

Der Zahlungsverkehr wird immer stärker automatisiert. Doch im Reklamationswesen ist die Digitalisierung oft noch nicht angekommen. Dabei muss ein erheblicher Teil der Auslandszahlungen aufgrund von Unstimmigkeiten immer noch aufwendig manuell bearbeitet werden. Der Einsatz von künstlicher Intelligenz (KI) kann hier viel Zeit und Geld sparen.

Die Digitalisierung im Zahlungsverkehr hat in den vergangenen Jahren große Fortschritte gemacht. Instant Payments, API-Banking und ISO 20022 sind gelebte Realität. Doch in einem entscheidenden Bereich scheint die Zeit stehen geblieben zu sein. Die Reklamationsabteilungen kämpfen vielerorts noch mit manuellen Prozessen gegen das steigende Arbeitsvolumen. Kurz: Das Frontend glänzt mit modernster Technik, im Backend herrscht oft analoger Ausnahmezustand.

Ein Bereich steht klar im Fokus: Während im Sepa-Raum nur ein sehr geringer Prozentsatz der Zahlungen reklamiert wird, führen im Segment der Nicht-Sepa-Auslandsüberweisungen immer noch viele Fälle zu Rückfragen und Nachforschungen. Im Durchschnitt dauert die Bearbeitung eines Falles rund 15 Minuten – ein enormer Kostenblock.

Die Reklamationsabteilung wird regelmäßig mit Fällen wie diesen beauftragt:

- fehlende oder fehlerhafte Adressangaben (zum Beispiel Eingabefehler oder unvollständige Daten),
- abgeschnittene Verwendungszwecke durch die sogenannte „Truncation" beim Wechsel von Nachrichtenformaten in der Verarbeitungskette (Konvertierung CBPR+ in FINMT),
- Gebührenstreitigkeiten zwischen Auftraggeber- und Empfängerbanken,
- nicht nachvollziehbare Wechselkurse oder Wertstellungen,
- nicht angenommene oder verspätete Zahlungen,
- Rückrufe und Modifikationen durch den Absender (zum Beispiel wegen falscher IBAN).

Komplexität im Crossborder-Zahlungsverkehr

Zwischengeschaltete Banken, nationale Clearingsysteme und hybride Formate machen die Nachverfolgung zum Kraftakt. Bei jeder Reklamation startet die Spurensuche neu – über mehrere Systeme und Datenformate hinweg, oft unterbrochen durch Medienbrüche. Denn das Core Banking, interne Archivsysteme oder Zahlungsverkehrsplattformen bieten oft nur eine fragmentierte Sicht mit unterschiedlichen Datenformaten und Zugriffswegen. Diese Medienbrüche führen zu Informationsverlusten und

Foto: Cofinpro

Eric Neumann, Senior Manager, Cofinpro AG, Frankfurt am Main

Verzögerungen und erhöhen die Fehleranfälligkeit.

Zusätzlich leiden Banken in diesem Bereich besonders unter dem demografischen Wandel: In den kommenden fünf Jahren könnten nach Schätzungen rund 60 Prozent der erfahrenen Fachkräfte die Abteilungen für den internationalen Zahlungsverkehr verlassen. Nachwuchs bleibt aus – denn Reklamationsabteilungen gelten als wenig attraktiv im Vergleich zu innovationsgetriebenen Bereichen.

Klassische Automatisierungsversuche mit den Mitteln der Robotic Process Automation (RPA) – wie sie in anderen Bereichen des Zahlungsverkehrs seit Jahren erfolgreich eingesetzt werden – stoßen angesichts der Komplexität und der häufig noch unstrukturierten Daten der Transaktionen an ihre Grenzen. Denn anders als KI arbeitet RPA nur regelbasiert, kann aber keine Muster erkennen, Zusammenhänge verstehen oder aus Daten lernen. Dies ist jedoch notwendig, da es trotz ISO 20022 im Geschäftsalltag immer wieder zu Inkonsistenzen kommt.

KI als Effizienzhebel im Reklamationsmanagement

Immerhin steht den Banken mit ISO 20022 erstmals ein Format zur Verfügung, das eine bessere Datenstrukturierung von Zahlungsinformationen erlaubt. Und Swift will mit „Exceptions & Investigations" (E+I) Formate einführen, die Änderungsanfragen (camt.110) oder auch Stornierungsanfragen (camt.111) standardisieren und über definierte elektronische Nachrichtenformate nach den Regeln von ISO 20022 nutzbar machen. Strukturierte Nachrichten allein reichen jedoch nicht aus. Erst wenn sie maschinell auslesbar, interpretierbar und durch KI analysierbar werden, entsteht ein echter Mehrwert.

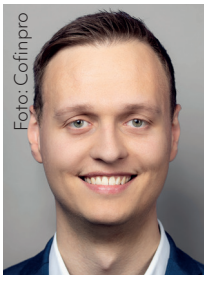

Foto: Cofinpro

Patrick Gschwendtner, Senior Consultant, Cofinpro AG, Frankfurt am Main

Zahlen und Fakten zu Reklamationen im Zahlungsverkehr

- Reklamationsquote im Zahlungsverkehr insgesamt 2 bis 5 Prozent, davon Anteil der Reklamationen aus dem Auslandszahlungsverkehr an den Reklamationen: 60 bis 70 Prozent
- durchschnittliche Bearbeitungszeit: 15 Minuten pro Fall bei manueller Prüfung
- Automatisierungspotenzial durch KI-Einsatz: 50 bis 70 Prozent
- Kosteneinsparungspotenzial: bis zu 1,5 Millionen Euro pro Jahr bei großen Instituten
- Investitionskosten für Prototyp: etwa 400 000 bis 500 000 Euro
- Amortisationsdauer: unter 12 Monate

Der neue Standard ISO 20022 ist ein XML-basierter Meldungsstandard, der strukturierte Daten für den elektronischen Austausch von Finanzinformationen bereitstellt. Die neuen Formate – die sogenannten CBPR+-Nachrichten – ermöglichen umfangreichere und präzisere Angaben pro Transaktion und ersetzen schrittweise das bisherige FINMT-Nachrichtenformat. Die Phase der Koexistenz beider Formate endet für Payment-Nachrichten am 22. November 2025. Die Einführung der neuen Nachrichtenformate für Recherchen und Reklamationen (kurz: „E+I-Nachrichten" für „Exceptions+Investigations") wurde auf November 2026 verschoben. Diese zeitliche Staffelung bietet den Instituten ein Zeitfenster, um KI-Lösungen auf Basis der neuen Datenstrukturen zu entwickeln.

Künstliche Intelligenz eröffnet Banken neue Möglichkeiten, diese Herausforderung lösungsorientiert und effizient anzugehen. Erste Praxisanwendungen zeigen: Mit KI lässt sich die Bearbeitungszeit von Reklamationen um mindestens 50 Prozent reduzieren. Bereits mittelgroße Institute könnten so bis zu 1,5 Millionen Euro pro Jahr einsparen. Investitionen in eine KI-unterstützte Reklamationsbearbeitung könnten sich also schnell amortisieren.

Und das sind keine Zukunftsvisionen. Die notwendigen KI-Lösungen sind längst ausgereift und einsatzbereit. Die Vorteile auf einen Blick:

- Kostenreduktion: Deutlich kürzere Bearbeitungszeiten;
- Compliance-Stärkung: Lückenlose Dokumentation der Entscheidungen;
- Kundenzufriedenheit: Schnelleres und präziseres Feedback;
- Fehlerprävention: Frühzeitiges Erkennen potenzieller Problemfälle, noch bevor eine Zahlung ausgelöst wird.

Die KI-gestützten Systeme garantieren zudem eine nachvollziehbare, konsistente Bearbeitung – ein Pluspunkt bei jeder BaFin-Prüfung.

Tragfähige KI-Governance ist Pflicht

Die Einführung der neuen E+I-Nachrichten durch Swift wurde von November 2025 auf Ende 2026 verschoben und eröffnet damit ein strategisches Zeitfenster. Banken haben nun die Chance, nicht nur die technische Migration zu planen, sondern gleichzeitig KI-gestützte Optimierungen umzusetzen: Also KI und ISO parallel zu denken – und damit Prozesse nicht nur zu migrieren, sondern gleichzeitig zu revolutionieren.

Der Vorteil moderner KI-Technologien liegt in der Kombination von generativen und analytischen Ansätzen. Zudem sind sie in der Lage, sowohl

strukturierte als auch unstrukturierte Daten (beispielsweise aus MT-Nachrichten) zu verarbeiten – und damit Medienbrüche zu überwinden, an denen klassische RPA-Systeme scheitern. Gleichzeitig können sie von Anfang an skalierbar für zukünftige Anwendungsbereiche und Ausbaustufen aufgebaut (und später genutzt) werden.

Allerdings ist der Übergang kein Selbstläufer. Ohne eine tragfähige KI-Governance drohen neue Risiken. Eine saubere Regulierungs- und Governance-Strategie ist daher von Anfang an Pflicht.

Drei-Stufen-Plan für die Umsetzung

Für eine erfolgreiche Implementierung empfiehlt sich ein schrittweises Vorgehen in drei aufeinander aufbauenden Stufen.

1. KI im Case-Management (Quick Wins): Der Einstieg erfolgt über die KI-Integration in bestehende Case-Management-Systeme. Der Fokus liegt dabei auf der Klassifikation eingehender Anfragen anhand von Schlagworten wie zum Beispiel „Adresse fehlt". Die KI generiert Textbausteine und unterbreitet Lösungsvorschläge auf Basis historischer Fälle. Dieser Ansatz ist minimalinvasiv und erfordert einen vergleichsweise geringen Implementierungsaufwand. Bereits in diesem ersten Schritt lassen sich deutliche Zeiteinsparungen erzielen, da die Mitarbeiter den Kern des Problems wesentlich schneller erfassen und auf erprobte Lösungsansätze zurückgreifen können. Erste Zeiteinsparungen von 30 bis 40 Prozent sind möglich – ganz ohne Änderungen an den Backend-Systemen.

2. Integration des Zahlungsverkehr-Ökosystems: In der zweiten Ausbaustufe wird die künstliche Intelligenz an die verschiedenen Zahlungsverkehrssysteme angebunden. Um eine End-to-End-Sicht auf den Zahlungsweg zu ermöglichen, verknüpft die KI auch Archivdaten. Die größte Herausforderung ist dabei die Integration der Altdatenquellen. Hat die KI Zugriff auf alle relevanten Systeme, kann sie Muster erkennen und automatisierte Recherchen durchführen, die bisher mehrere manuelle Systemabfragen erforderten. Ziel sind automatisierte Fehleranalysen und kontextbezogene Vorschläge. Voraussetzung hierfür: Schnittstellen müssen geschaffen und Datenquellen harmonisiert werden.

3. Proaktive Intelligenz: Die dritte Stufe stellt den Übergang von der reaktiven zur proaktiven Problemlösung dar. So kann das System beispielsweise kritische Muster, die erfahrungsgemäß zu Reklamationen führen, in Echtzeit erkennen und präventive Maßnahmen einleiten. Darüber hinaus wird KI mit Störungsmeldungen im Zahlungsverkehr verknüpft, um kontextuelle Zusammenhänge herzustellen. Meldet beispielsweise ein Abwicklungssystem Verspätungen, kann die KI alle darauf basierenden Reklamationen automatisch priorisieren und proaktiv Informationen bereitstellen.

KI und ISO zusammendenken

Die Zeit der Provisorien ist vorbei: Es gilt, Prozesse nachhaltig zu modernisieren, KI und ISO zusammenzudenken. Die technologischen und datenseitigen Voraussetzungen sind vorhanden. Dennoch fehlt in vielen Banken das Bewusstsein, dass gerade das Reklamationsmanagement ein idealer Anwendungsfall für KI ist – mit schnellem ROI und strategischer Hebelwirkung.

Ein Automatisierungsgrad von 50 bis 70 Prozent ist erreichbar – aber immer unter menschlicher Aufsicht. Denn: KI ersetzt Expertinnen und Experten nicht komplett, sondern unterstützt sie. Entscheidend für den Erfolg ist deshalb ein frühzeitiges Change-Management, das die Mitarbeitenden aus der Abteilung zu aktiven KI-Trainern macht. Das schafft nicht nur Akzeptanz, sondern sichert auch wertvolles Domänenwissen. Das Fachwissen der Reklamationsteams ist für das Training der KI unerlässlich. Nur durch ihre Einbindung können die richtigen Anwendungsfälle identifiziert und die notwendige Akzeptanz geschaffen werden.

Neben den menschlichen Faktoren müssen auch technische und organisatorische Voraussetzungen geschaffen werden. Dazu gehören die Einrichtung von Schnittstellen zu Archiv- und Zahlungsverkehrssystemen sowie die Etablierung einer verbindlichen KI-Governance-Policy. Die Erfüllung regulatorischer Anforderungen darf nicht nachträglich angeflanscht werden, sondern sollte von Anfang an integraler Bestandteil der Lösung sein.

Reklamationsabteilungen galten lange als manuelle Restposten in der digitalen Bank. Doch mit KI ändert sich das: Was gestern noch lästige Pflicht war, kann heute intelligent automatisiert werden. Damit können Banken nicht nur kurzfristig erhebliche Kosten einsparen, sondern auch dem Fachkräftemangel begegnen, regulatorische Sicherheit gewinnen und die Kundenbeziehung stärken. Es ist der perfekte Einstieg in eine KI-basierte Zukunft. Denn gerade bei Reklamationen im grenzüberschreitenden Zahlungsverkehr lässt sich aufgrund des großen Einsparpotenzials ein hoher ROI erzielen. ■