

Der gute Geist der Digitalisierung

Ein Schreckgespenst geht um unter den Banken in Europa: die Digitalisierung. Bei schwindenden Erträgen sieht man sich gezwungen, in neue Technik zu investieren. Denn man befürchtet, sonst von wendigeren und innovativeren FinTech-Unternehmen abgehängt zu werden.

Doch die Digitalisierung sollte nicht nur als Gefahr, sondern auch als Chance wahrgenommen werden. Sie ist weniger als Abwehrmaßnahme zu verstehen, als vielmehr als Wachstumschance. So bewertet die Unternehmensberatung McKinsey die Digitalisierung nicht nur als ein Instrument, um Kunden an ihre bisherige Hausbank zu binden. Sie birgt auch das Potenzial für erhebliche Einsparungen. Banken, die die Verbesserungsmöglichkeiten durch Digitalisierung voll ausschöpfen, können ihr Ergebnis vor Steuern, Zinsen und Abschreibungen um mehr als 40 Prozent verbessern. Zwei Drittel dieses Werts sind nach McKinsey nicht auf einen Anstieg des Umsatzes, sondern auf eine Verringerung der Kosten zurückzuführen.

Die Digitalisierung bedeutet also mehr als nur Apps und digitaler Zahlungsverkehr. Ein wichtiger Trend ist zum Beispiel der Einsatz von sogenannten Chatbots und von Künstlicher Intelligenz (KI). Dank dieser Techniken kann die Kundenberatung effizienter und damit kostengünstiger gestaltet werden. Die vergleichsweise teuren menschlichen Mitarbeiter können sich auf Aufgaben konzentrieren, die nicht von der Technik erledigt werden können.

Bei Chatbots handelt es sich um Software, die mit Menschen über Text und Sprache kommuniziert. Dank des Einsatzes von Künstlicher Intelligenz werden diese Programme durch ihren Gebrauch dazulernen und somit immer besser Anfragen und Anliegen von Kunden bearbeiten können. Bankmitarbeiter haben dann mehr Zeit, sich um komplexere Beratungsleistungen zu kümmern.

Das Beispiel von „Watson“, einem künstlicher Mitarbeiter der Firma IBM, zeigt, wohin der Weg geht. Watson wird in Callcentern, für Kundenanfragen und im Assetmanagement eingesetzt. Der künstliche Assistent spricht neun Sprachen und kann Gefühle und Stimmungen erfassen.

Nach einer aktuellen Studie des Beratungsunternehmens Infosys erwarten die befragten Firmen und Organisationen, mit dem Einsatz von KI 39 Prozent mehr Umsatz bis zum Jahr 2020 zu generieren und gleichzeitig 37 Prozent an operativen Kosten zu vermeiden.

Auch für die Arbeit im Back-Office-Bereich bringt die neue Technologie Vorteile. So können Banken zum Beispiel im Kreditrisikomanagement mithilfe intelligenter Algorithmen Prescriptive Analytics erstellen. Künstliche Intelligenz hilft Finanzinstituten dabei, Tilgungshistorien zu interpretieren. Bei dem Hedgefonds Aidyia laufen beispielsweise alle Handelsgeschäfte ohne menschliche Unterstützung ab – dank Künstlicher Intelligenz. In der Versicherungsbranche setzt man ebenfalls bereits auf die neue Technologie. Ein Roboter mit einem Anschaffungspreis von rund 10.000 Euro kann fünf- bis zehnmal so viele Versicherungsfälle bearbeiten wie ein menschlicher Sachbearbeiter. Der Online-Bezahldienst

PayPal setzt ein KI-System ein, das nicht nur verdächtige Transaktionen entdecken, sondern auch Falschmeldungen von einem wirklichen Betrugsfall unterscheiden kann und das besser und zuverlässiger als ein Mensch.

Beeindruckend auch die Erfahrungen der US-Bank JP Morgan Chase & Co. Diese nutzt ein Machine-Learning-Programm, das innerhalb von wenigen Sekunden über einen Darlehensantrag entscheidet. Ein Team von Anwälten und Kreditsachbearbeitern würde für diese Aufgabe 360.000 Stunden im Jahr benötigen.

Mit diesem Potenzial vor Augen sollten die Verantwortlichen in den Banken den Schreck vor der Digitalisierung verlieren.

In diesem Sinne: Ein guter Geist geht um unter den Banken in Europa - die Digitalisierung.

Wir müssen nur lernen, ihn richtig einzusetzen und die Risiken, die damit verbunden sind, zu beherrschen.