

ChatGPT

Sicherer Umgang

Die Finanzwelt erlebt eine digitale Transformation, aktuell angeführt vom Thema künstliche Intelligenz (KI). ChatGPT – das zurzeit wohl bekannteste KI-Modell kann Banken dabei helfen, mit Effizienz und hoher Qualität am Puls der Zeit zu agieren.

Gabor Verheyen

ChatGPT bietet Flexibilität und eine hohe Leistungsfähigkeit. Damit kann das Tool von der Erstellung von Arbeitsanweisungen bis hin zu Votierung von Entscheidungen im Einlagenmanagement ein breites Aufgabenspektrum übernehmen. Seine Fähigkeit, natürliche Sprache zu verstehen, darauf zu reagieren und sich stetig zu verbessern, macht die Software zu einem Werkzeug, das die Produktivität und Qualität steigern kann.

Formulierung der Anfrage entscheidet

Ein wesentlicher Erfolgsfaktor beim Einsatz der KI ist das effektive Prompten. Das korrekte Formulieren von Anfragen (Prompts) an das KI-Modell ist das A und O, um präzise und nützliche Antworten zu erhalten. Die jeweilige Anfrage muss bestimmte Bausteine – beispielsweise die Rolle und Funk-

tion einer Person – zwingend beinhalten, damit die KI die Möglichkeit hat, einen hilfreichen Output zu liefern. Institute sollten ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Prompten schulen, um die Leistungsfähigkeit von KI-Anwendungen besser ausschöpfen zu können.

Aufgabenspezifische Modelle

Mit ChatGPT Plus stehen zusätzliche Funktionen zur Verfügung – beispielsweise die Bildgenerierung, der Internetzugriff (Echtzeitdaten), die Datenverarbeitung, die Nutzung von Plug-ins und sogar die Möglichkeit, eigene spezifische KI-Modelle zu entwickeln.

Mit den Echtzeitdaten der KI haben Banken Zugang zu einer Vielzahl von neuen Optionen. Somit ist es beispielsweise möglich, ChatGPT als aktuelle und vor allem intelligente Suchmaschine zu nutzen. Mit nur einem Prompt können beispielsweise Nachhaltigkeitsberichte von genossenschaftlichen Instituten recherchiert, zusammengestellt und daraus ein Musterdokument erzeugt werden. Mit Hilfe der KI kann dies anschließend an die individuelle Ausgangssituation der Bank angepasst werden.

Mit den Plug-ins, die von Drittanbietern zur Verfügung gestellt

werden, erweitern sich die Nutzungsmöglichkeiten weiter. So können mithilfe der KI nicht nur Texte oder Dokumente (Word, Excel, PDF) erzeugt werden, sondern auch Flow Charts, Mindmaps und Ähnliches. Dies hilft insbesondere beim Brainstorming – zum Beispiel bei strategischen Überlegungen zur Bindung junger Kundinnen und Kunden. Zudem bietet das aktuelle Modell der KI umfangreichere und aktuellere Trainingsdaten.

Die Entwicklung von KI in jüngster Vergangenheit zeigen das Potenzial auf, das der Einsatz dieser Technologie im Bankensektor haben kann. Insbesondere die Möglichkeit, maßgeschneiderte KI-Modelle zu implementieren, eröffnet neue Perspektiven. Diese spezifischen Modelle ermöglichen es den Instituten, KI-Anwendungen auf ihre individuellen Bedürfnisse und Anforderungen zuzuschneiden. Dadurch können sie nicht nur die Effizienz steigern, sondern auch die Genauigkeit und Relevanz der von der KI generierten Informationen und Lösungen erhöhen.

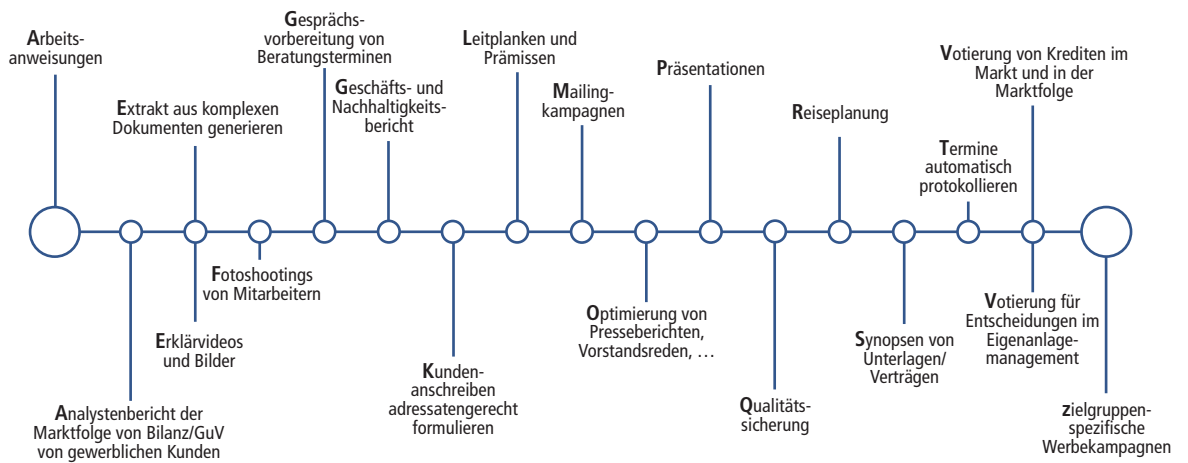
Dabei werden keine Programmierkenntnisse benötigt – lediglich die richtigen Prompts sind notwendig. Zudem können Vorlagen und



Gabor Verheyen ist Geschäftsführer der 4P Consulting GmbH in Stuttgart und betreut Kunden in den Branchen Banken & Versicherungen in den Funktionen Strategie sowie Vertrieb, insbesondere bei der Transformation von Digitalisierungsprozessen. Er ist Prüfer und Dozent bei der ADG.

E-Mail: g.verheyen@4p-consulting.de

Anwendungsbeispiele von KI und ChatGPT im Bankalltag



Dokumente hinterlegt werden, so dass die KI nach genauen Vorgaben des Instituts – inklusive Corporate Design – arbeiten kann. So kann beispielsweise ein Modell für das Erstellen von adressatengerechten Kundenanschriften aufgesetzt werden, bei dem die Markenkampagne und Vorlagendokumente hinterlegt sind.

Für Kommunikation gut geeignet

Das Modell sollte von Fachleuten innerhalb der Bank aufgesetzt werden – insbesondere im Hinblick auf das korrekte Prompten sowie auf die Unternehmenskommunikation. Die Kolleginnen und Kollegen der Unternehmenskommunikation haben die Möglichkeit, ihr Wissen im Modell zu externalisieren und so anderen im Institut – beispielsweise Produktexpertinnen und -experten – zur Verfügung zu stellen. Diese können dann auf das Modell zugreifen und Informationen zum Produkt integrieren.

Im Ergebnis wird ein adressatengerechtes Kundenansreiben generiert und zum Download zur Verfügung gestellt, inklusive des Logos der Bank und weiteren Variablen – bereit zum Versand. Wird die KI zudem mit bereits erstell-

ten Ansreiben trainiert, kann sie im Schreibstil des Instituts Texte verfassen.

Diese Schreiben enthalten konsistent den Markenauftritt des Instituts, verfügen über das Wissen

versierter Texte und werden verständlich sowie konversionsoptimiert formuliert. Zudem lassen sich mit weiteren KI-Tools darauf aufbauend ganze Kampagnen vollautomatisch generieren.

Kurzinterview mit Burchard Kraus, Vorstand der Raiffeisenbank Voreifel eG

BI// Wie wird ChatGPT aktuell und in Zukunft in der Bank genutzt?

Kraus// Aktuell nutzen wir ChatGPT insbesondere zur Unterstützung in der Korrespondenz. Konkret nutzen wir die KI für allgemeine Kundenanschriften, bankinterne Kommunikation, Pressemitteilungen sowie bei der Formulierung von Organisationsanweisungen. Zudem nutzen wir KI auch zur Votierungsunterstützung von Kreditbeschlüssen. Künftig möchten wir den Einsatz von ChatGPT und anderen KI-Modellen deutlich ausbauen und KI auch aktiv im Projekt und der Umsetzung von Microsoft 365 einbinden.

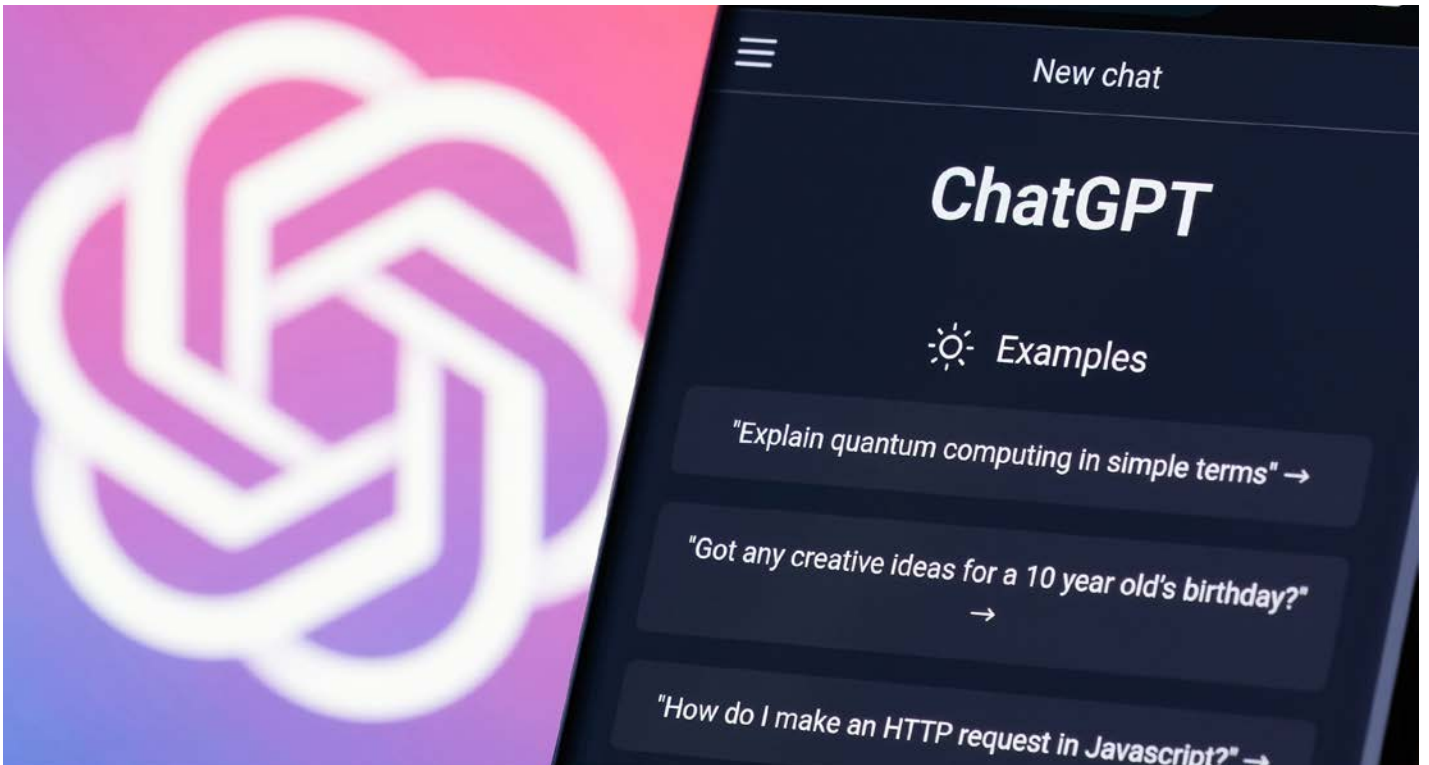
BI// Was sind die ersten Erfolge?

Kraus// Wir konnten in den vorgenannten Aufgabengebieten deutliche Effi-

zienzugewinne realisieren. Gerade im klassischen Bereich der internen und externen Kommunikation sowie im Marketing, aber auch auf Gebieten, bei denen man es nicht vermutet – nämlich der Votierung.

BI// Wie wird das Thema „Datenschutz“ im Zusammenhang mit KI angegangen?

Kraus// Da wir derzeit noch nicht auf Microsoft 365 umgestellt haben, erfolgt kein Einsatz in Zusammenhang mit Kundendaten. Dies wäre ein wünschenswerter nächster Schritt. Auch haben wir uns entschieden, dass bei steuerungsrelevanten Entscheidungen ChatGPT nicht eingebunden wird, so dass MaRisk 7.2 nicht zur Anwendung kommt.



Kreditinstitute erkennen zunehmend das enorme Potenzial von KI. Zu einer der Banken, die sich bereits jetzt mit generativer KI – im Besonderen ChatGPT – beschäftigen, gehört die Raiffeisenbank Voreifel. Nach der Schulung der Führungskräfte zum Thema KI durch Experten von 4P konnte schnell – insbesondere bei nicht DSGVO-relevanten, repetitiven Aufgaben – die Produktivität gesteigert werden. Diese Effizienzgewinne reichen von der schnelleren Erstellung von Kundenanschriften bis hin zur Votierungsunterstützung (siehe Interview auf Seite 42).

Datenschutz schränkt (noch) ein

Im Umgang mit generativer KI ist der Datenschutz ein entscheidender Aspekt, besonders in der Bankenbranche. Die aktuelle Problematik: Die Daten werden über die amerikanischen Server von OpenAI verarbeitet. Zudem kann kein Auftragsdatenverarbeitungsvertrag mit OpenAI geschlossen werden, was eine

DSGVO-konforme Lösung komplett ausschließt.

Auch in der Enterprise-Lösung ist ein DSGVO-konformes Arbeiten nicht möglich. Die aktuell einzige Nutzungsmöglichkeit besteht darin, ChatGPT über Microsoft Azure selbst aufzusetzen und somit über die europäischen Server von Microsoft zu nutzen. Die Umsetzungsdauer fällt zwar gering aus, lohnt sich jedoch erst, wenn die Institute vollständig auf Microsoft 365 migriert sind.

Auf diese Umstellung müssen die Institute aufgrund der möglichen Effizienzgewinne und der insgesamt rasanten Entwicklungen auf dem Gebiet der KI nicht unbedingt warten. Die Nutzung der Plus-Version der KI – ohne Verarbeitung personenbezogener Daten – kann eine Zwischenlösung darstellen, bis eine branchenweite, datenschutzkonforme Lösung verfügbar ist.

Großes Potenzial

Die zukünftige Rolle von KI scheint vielversprechend und dynamisch. Deshalb ist es wichtig, die Entwick-

lungen genau im Blick zu behalten und jederzeit up-to-date zu sein. Aber eines scheint fast sicher: Mit fortschreitenden Entwicklungen im Bereich KI können Kreditinstitute ihre Dienstleistungen weiter verbessern und sich effizienter aufstellen.

Die Anpassungsfähigkeit und ständige Verbesserung der KI-Modelle versprechen eine immer engere Integration in die täglichen Bankgeschäfte. Die Zukunft der Finanzdienstleistungen scheint eng mit der Entwicklung und Integration von KI-Technologien verknüpft. Dies erfordert eine fortlaufende Anpassung der genutzten Tools sowie die kontinuierliche Weiterbildung der Mitarbeiter im Umgang mit diesen Modellen.

Gerade in Zeiten des Fachkräftemangels könnte der Einsatz von KI eine der wichtigsten Entwicklungen sein, um diesem aktiv zu begegnen. Durch die Nutzung von KI können repetitive Aufgaben automatisiert und die knappe Zeit der Beraterinnen und Berater in die tatsächliche Betreuung der Kunden investiert werden. BI