

SWISS AI SUMMIT 2024

Roundtable: *AI – Thoughts within the financial sector*

Report

Anlässlich des ersten SWISS AI SUMMIT vom 14. November 2024, veranstaltete SFTI einen Roundtable zum Thema «*About AI – Thoughts within the financial sector*».

Ziel des Events war es, eine informelle Plattform für einen offenen, branchenübergreifenden Austausch zwischen Banken, Versicherungen und Beratungsfirmen zu schaffen, wo aktuelle Themen identifiziert und bewährte Praktiken allgemein diskutiert werden können. Es wurden Erkenntnisse über aktuelle Trends, erfolgreiche Use Cases und allgemeine Ansätze geteilt, die dabei helfen sollen, Künstliche Intelligenz (KI) sinnvoll und sicher zu nutzen. Der Fokus lag dabei auch, aber nicht nur, auf Use Cases im Bereich von generativer KI.

Schliesslich wurden auch die Positionen in Bezug auf eine allfällige Regulierung von KI in der Schweiz dargelegt und das Staatssekretariat für internationale Finanzfragen (SIF) kam zu Wort.



Aus den Gesprächen haben sich die folgenden Erkenntnisse ergeben:

The Human Edge

Die Vertreter der teilnehmenden Unternehmen sind bestrebt, ihre Mitarbeitenden umfassend auf

die Integration von KI in ihren Arbeitsalltag vorzubereiten. Dabei ist es nur mit der Zurverfügungstellung der Technologie bei Weitem nicht getan. Arbeitgebende sollten ihren Mitarbeitenden im Rahmen eines Wissenstransfers das Verständnis für die neue Technologie, ihre Chancen und die damit verbundenen Risiken vermitteln, um eine sinnvolle, effiziente und sichere Anwendung sicherzustellen. Im Rahmen der Diskussion hat sich gezeigt, dass viele Unternehmen im Finanzsektor bereits heute ihren Mitarbeitenden KI-spezifische Lernprogramme und Schulungen zur Verfügung stellen und sie darüber hinaus dazu anregen, sich kreativ und kritisch mit KI auseinanderzusetzen.

Mitarbeitende sollen ihr erlerntes Wissen im Bereich KI in einem vorgegebenen Rahmen in ihrem Alltag (z.B. durch eine effiziente Interaktion mit KI oder Ideen für Use Cases) einfließen lassen und somit einen Mehrwert für das Unternehmen und sich selbst schaffen. Letztendlich liegt es im Interesse von Arbeitgebenden wie Arbeitnehmenden, repetitive Arbeiten zu automatisieren, Fehlerquoten zu senken und die dadurch gewonnene Zeit für komplexere Themen einzusetzen.

Use Cases

Aus der Gesprächsrunde ist eine Vielzahl von Use Cases hervorgegangen, die aufzeigen, wie KI in der Finanzbranche bereits heute erfolgreich eingesetzt werden kann. Nachfolgend ist eine Auswahl aufgeführt:

Ein mehrfach erwähnter Use Case, auf den einige Teilnehmende nicht mehr verzichten möchten, ist die vereinfachte Abfrage von unternehmensinternen Wissensdatenbanken (sog. Knowledge Management). Bereits heute

sind Informationen, die früher noch mühsam in geteilten Ordnern oder Sharepoints gesucht werden mussten, über einen unternehmens-internen Chatbot in Sekundenschnelle abrufbar. Ein sehr praxisrelevanter Use Case, der einen enormen Effizienzgewinn bedeutet. Die Herausforderung sehen Unternehmen hier insbesondere darin, Mitarbeitende in Bezug auf die Erkennung möglicher Fehlinformationen zu sensibilisieren. Bei sehr plausiblen Outputs gespickt mit unternehmensspezifischen Informationen ist eine entsprechende Sensibilisierung und Verständnis für die Funktionsweise von KI seitens der Mitarbeitenden umso wichtiger.

Auch im Kundenservice setzen einige Unternehmen nebst weit verbreiteten Chatbots auch bei der Kundenidentifikation zunehmend auf KI. Anstelle zeitraubender Sicherheitsfragen wird innert Sekunden ein individueller Stimmabdruck erstellt. Mit über 500 Merkmalen wie Frequenz und Satzrhythmus erfolgt die Authentisierung in wenigen Sekunden. Die gewonnene Zeit fließt direkt in eine intensivere Beratung, bei der Kundenanliegen schneller und umfassender bearbeitet werden können. Mit diesem Verfahren verbinden zum Beispiel Banken Effizienz, Sicherheit und Kundennähe.

Der aktuelle Stand der Integration von KI in der Finanz- und Versicherungsbranche zeigt, dass auch im Versicherungssektor, in welchem beispielsweise in Zusammenhang mit der Erfassung von Schadenmeldungen oft noch manuelle Prozesse und entsprechend unstrukturierte Daten anzutreffen sind und der Einsatz von KI eine bedeutende Erleichterung bieten kann. Der Nutzen liegt auf der Hand: Mit der Fähigkeit, manuelle Prozesse zu automatisieren, können Unternehmen nicht nur ihre Effizienz steigern, sondern auch die Genauigkeit und Zuverlässigkeit ihrer Datenverarbeitung verbessern.

Interdisziplinärer Austausch

Aktuell lässt sich bei der Beratung vor allem von Banken feststellen, dass KI-Anwendungen primär zur Digitalisierung bestehender Prozesse genutzt werden. Entsprechend werden bestehende Abläufe gezielt automatisiert, jedoch

noch nicht ganzheitlich neu konzipiert. Es bedarf eines Umdenkens in den Unternehmen, um das volle Potenzial von KI auszuschöpfen. Die strategische Vorbereitung der unternehmens-internen Organisation und Prozesse auf die Integration insbesondere von KI erfordert ein tiefgehendes Verständnis der Kernprozesse. Dieses Verständnis muss sich sowohl auf alle durch den Prozess betroffenen Fachbereiche als auch die Technologie selbst (mit ihren Potenzialen und Begrenzungen) beziehen. Der dafür vorausgesetzte interdisziplinäre Austausch stellt erfahrungsgemäss auf dem Weg der Transformation eine nicht zu unterschätzende Hürde dar.



Aus der Diskussion ergeben sich die folgenden allgemeinen Erkenntnisse in Bezug auf eine erfolgreiche interdisziplinäre Zusammenarbeit an KI-Projekten im Unternehmen:

- (1) Gemeinsam statt einsam: Von der Geschäftsführung bis zu den Mitarbeitenden sollten alle Unternehmensebenen und Abteilungen adressatengerecht sowie frühzeitig in KI-Projekte eingebunden werden, um Akzeptanz und Verständnis zu fördern;
- (2) Zielführende Zuständigkeiten: Die für KI-Projekte zuständigen Rollen und Funktionen, müssen die erforderlichen interdisziplinären Skills und Erfahrungen haben.
- (3) Ein offenes Ohr: Eine Projektidee kann durch unerwartete Situationen oder Abteilungen initiiert werden. Es ist wichtig zu kommunizieren, dass konkrete Ideen oder Bedürfnisse immer willkommen sind und wer die Anlaufstelle dafür ist.

Regulierung

In Bezug auf die Regulierung von KI sind sich die Unternehmensvertreter einig, dass eine gezielte, sektorspezifische und ergebnisorientierte Regulierung sowohl kurz- als auch langfristig den Interessen der schweizerischen Wirtschaft am besten entsprechen würde. Unter den Vertretern der teilnehmenden Unternehmen herrscht auch Einigkeit darüber, dass eine Übernahme der einschränkenden europäischen Standards gemäss KI-Verordnung dem Finanzplatz Schweiz keinerlei Nutzen bringen würde. Schliesslich decken die geltenden gesetzlichen Vorschriften, aufgrund ihrer Technologieneutralität und Prinzipienorientierung, auch Prozesse unter Einbezug der KI-Technologie, bereits grösstenteils ab.

Der Bericht des Eidgenössischen Departements für Umwelt, Verkehr, Energie und Kommunikation (UVEK) an den Bundesrat sowie spezifische Abklärungen in Bezug auf den Finanzsektor und einen möglichen Regulierungsansatz von KI in der Schweiz, wird mit entsprechend grossem Interesse erwartet.

Die Geschwindigkeit, mit der im KI-Bereich Fortschritte gemacht werden, stellen nicht nur Unternehmen, sondern auch Regulatoren zunehmend vor Herausforderungen. Ein Regulierungsansatz, der nicht technologieneutral wäre, könnte aufgrund technologischer Durchbrüche bereits in kurzer Zeit überholt sein, weshalb sich der Gesetzgeber aktuell auch vertieft mit den neusten Entwicklungen in Verbindung mit KI auseinandersetzt.

Governance

Die Implementierung und Nutzung von KI bringen nicht nur zahlreiche Chancen, sondern auch zusätzliche technische und organisatorische Massnahmen mit sich, beispielsweise bei der Prüfung und Überwachung von KI-basierenden Dienstleistungen, die in Zusammenarbeit mit Dienstleistern erbracht oder ganz bei Dienstleistern bezogen werden. Hier sind etwa die genaue Funktionsweise der eingesetzten KI-Modelle oder -Systeme, deren Datengrundlage sowie diverse Cybersecurity-Aspekte abzuklären, zu dokumentieren und für eine

wirksame Überwachung in die eigene Governance einzubinden.

Zur erfolgreichen Operationalisierung von KI gehört neben strategischen Entscheiden auch eine klare Governance. Unternehmen sollten daher sicherstellen, dass sie über die notwendigen Skills, Ressourcen und Prozesse verfügen. Diese schliessen nebst regelmässigen Audits (insbesondere in Bezug auf Nachvollziehbarkeit und Verzerrungen), beispielsweise eine ausreichende Dokumentation und die kontinuierliche Weiterbildung der Mitarbeitenden ein, um auf dem neuesten Stand der Technik und der regulatorischen Anforderungen zu bleiben.



Ein Blick in die Zukunft

Die anhaltenden Fortschritte und vielseitigen Einsatzmöglichkeiten von KI werden den Finanzsektor fortlaufend transformieren, wodurch Unternehmen gezwungen sind, Strategien zur Integration und Nutzung der Technologie zu entwickeln. Dabei müssen sowohl Mitarbeitende als auch Kunden ins Zentrum des Transformationsprozesses gestellt werden, um sicherzustellen, dass die Implementierung von KI den tatsächlichen Zielen und Erwartungen entspricht. Darüber hinaus ist ein innovativer und kreativer Umgang mit KI-Anwendungen sinnvoll, um langfristig Erfolg und Wettbewerbsfähigkeit sicherzustellen, wobei Unternehmen auch bereit sein müssen, neue Wege zu beschreiten und über traditionelle Prozessoptimierungen hinauszugehen.

Moderation: Cornelia Stengel

Report: Jonas Tresch