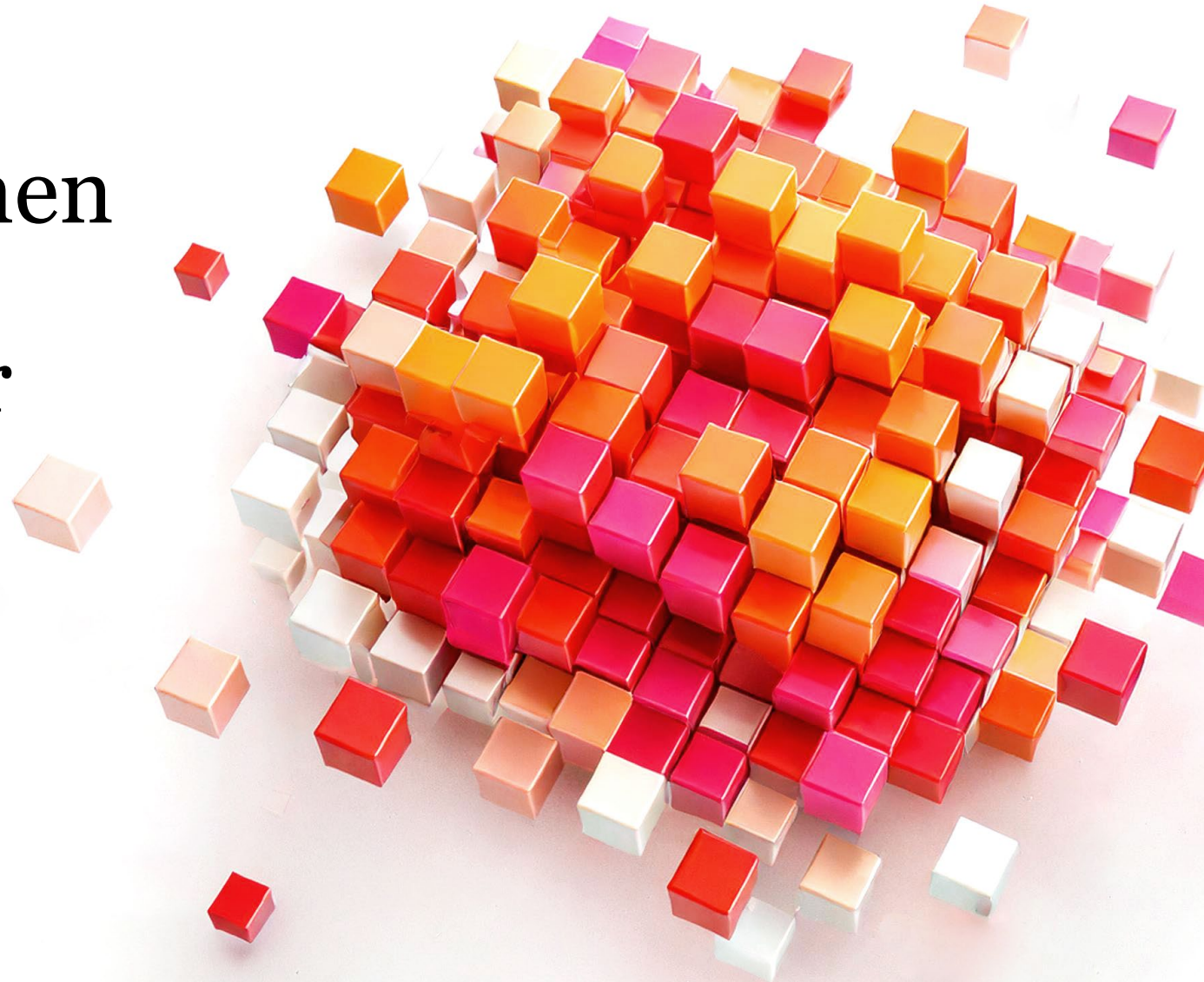


Januar 2025

Einblicke zur Künstlichen Intelligenz im deutschen Finanzsektor

PwC's deutschlandweite KI-Marktstudie im Finanzsektor



Einführung – Die Fortsetzung

Künstliche Intelligenz (KI) wird weiterhin als eine der disruptivsten Technologien unserer Zeit betrachtet. Die Fortschritte im Bereich maschinellen Lernens und generativer KI haben das Potenzial ganze Branchen grundlegend zu verändern. Als Symbol dafür stehen Systeme wie ChatGPT von OpenAI. Nicht umsonst heißt es laut Sam Altman, dem CEO von OpenAI, dass KI die potenziell größte, beste und wichtigste Technologie der technologischen Revolution sei.¹

Diese Aussage verdeutlicht nicht nur das transformative Potenzial von KI, sondern auch die Herausforderungen, die mit ihrer Implementierung einhergehen.

Fokus Deutschland: Ein Blick in die KI-Strategie der Bundesregierung zeigt, dass der Plan zur Förderung von KI in Unternehmen mit einem Investitionsbudget von insgesamt fünf Milliarden Euro bis 2025 beibehalten wird.

Bei der Betrachtung des Finanzsektor (FS) lässt sich erkennen, dass FS-Unternehmen hauptsächlich durch datengetriebene Prozesse geprägt sind und somit eine Vielzahl an Daten sammeln können. Diese Eigenschaften machen FS-Unternehmen prädestiniert für den Einsatz von KI.

Unsere letztjährige Studie hat jedoch gezeigt, dass es unklar war, in welchen Bereichen und in welchem Umfang das vorhandene KI-Potenzial tatsächlich genutzt werden kann.

Ziel dieser Studie ist es, die Markttransparenz hinsichtlich des tatsächlichen Einsatzes von KI sowie spezifischer KI-Use Cases zu erhöhen. In diesem Jahr haben wir unsere Analyse weiter vertieft und um aktuelle Entwicklungen, wie die Berücksichtigung von "Generative AI (GenAI)", ergänzt.

Unsere Rohdaten wurden mit Unterstützung von PwC's internem Large Language Model (LLM) analysiert.

Wir haben deutschlandweit insgesamt 171 FS-Unternehmen im Jahr 2024 befragt. Darunter waren 60% Banken, rund 22% Versicherungen und weitere 18% sonstige FS-Unternehmen, wie bspw. Finanzdienstleister.

Wir freuen uns, Ihnen den aktuellen Status quo zum Einsatz von KI, vielversprechende KI-Use Cases, die erhofften Ziele der KI-Initiativen, bestehende Herausforderungen sowie erste Maßnahmen zur Bewältigung dieser Herausforderungen zu präsentieren.

Gerne können Sie sich mit uns in Verbindung setzen, um tiefere Einblicke in die Studienergebnisse zu erhalten und den Einsatz sowie die Herausforderungen beim Einsatz von KI zu diskutieren.

Düsseldorf, Januar 2025

Konstantin Dagianis

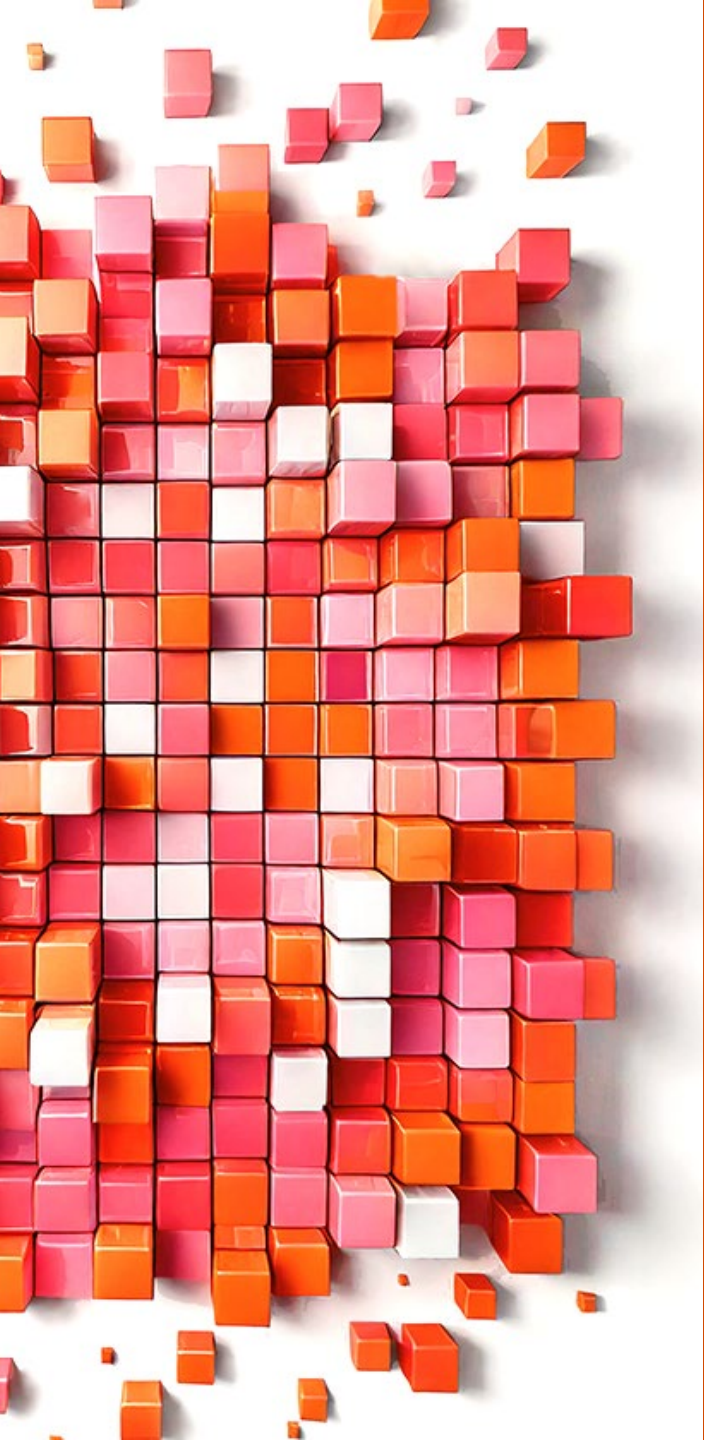
Partner

Franziska Hecker

Senior Managerin

Sounia Arbib

Managerin



PwC's deutschlandweite KI-Marktstudie im Finanzsektor 2025

Inhaltsverzeichnis

Rahmenbedingungen der Studie Von der Begriffserklärung bis hin zu möglichen Einsatzbereichen im Finanzsektor	4
Neue Horizonte und Fortschritte Ein Blick in den Status quo und die Pläne zum Einsatz von KI zeigt die Bedeutung im deutschen Finanzsektor	6
Motivation für den KI-Einsatz Die erhofften Ziele beim Einsatz von KI	8
Tatsächlicher KI-Einsatz Der KI-Einsatzgrad in FS-Bereichen und spezifischen KI-Use Cases	10
Das Aufkommen von GenAI Ein Blick auf den Status quo und die Pläne zum Einsatz von KI zeigt die Bedeutung im deutschen Finanzsektor	17
Analyse der KI-Use Cases Unser Analyseverfahren und Deep Dives in die KI-Use Cases	21
Stolpersteine und Hürden Die Schwierigkeiten beim Einsatz von KI bleiben weiterhin bestehen	28
Bedenken und Befürchtungen Die kritischen Befürchtungen auf dem Weg zur erfolgreichen Umsetzung von KI	30
Regulatorik und der Einsatz von KI Aktuelle Auseinandersetzung der FS-Unternehmen mit den regulatorischen Anforderungen des EU AI Acts	32
Erste Ansätze zur Hürdenbewältigung Externe Zukäufe und ordnungsgemäße Dokumentationen könnten den KI-Hürden entgegenwirken	34
PwC KI-Toolkit Nach dem KI-Hype: Warum bestehende Ansätze nicht ausreichen!	36
Fazit	39
Abbildungsverzeichnis	42



01

Rahmenbedingungen der Studie

Rahmenbedingungen der Studie

Von der Begriffserklärung bis hin zu möglichen Einsatzbereichen im Finanzsektor

Zur **Begriffsbestimmung für KI** nutzen wir im Rahmen dieser Studie die Definition von C. Bünte (2018):

Grundsätzlich kann man Intelligenz als „die Fähigkeit [des Menschen], abstrakt und vernünftig zu denken und daraus zweckvolles Handeln abzuleiten“ definieren. In diesem Sinne ist dann Künstliche Intelligenz am besten beschrieben mit dem „Bereich der Informatik, der sich mit dem Erwerb kognitiver Fähigkeiten beschäftigt, die in der Regel menschlicher Intelligenz zugeordnet werden (Indikatoren: selbstlernend, nicht-regelbasiert etc.). Hierzu zählen Lernen, Problemlösung und Mustererkennung“.

Unter KI können verkürzt und vereinfacht alle Unterstützungssysteme verstanden werden, die selbstständig lernen können. Unabhängig davon, wie viel Hilfe oder Training dazu von Menschen nötig ist.*

Zur **Begriffsbestimmung für GenAI** nutzen wir im Rahmen dieser Studie folgende Definition:

Als KI-Modell mit allgemeinem Verwendungszweck werden KI-Modelle bezeichnet, die mit großen Mengen an (textuellen) Daten vortrainiert werden. Als Teilaspekt davon kann Generative KI (GenAI) definiert werden als die Anwendung von vortrainierten KI-Modellen (z.B. ChatGPT, Copilot) mit allgemeinem Verwendungszweck zur Erbringung von Dienstleistungen.**

Neben der Begriffserklärung zur Schaffung eines einheitlichen Verständnis wurden auch die KI-Use Cases vordefiniert, um eine Vergleichbarkeit über alle befragten FS-Unternehmen sicherzustellen. Aus einer Kombination von **datengetriebener Analysen, sowie Projekt- und Praxiserfahrung** haben sich 31 dedizierte KI-Use Cases herauskristallisiert, welche in sieben für den Finanzsektor übliche Bereiche geclustert wurden.

Zusätzlich zu den bereits in der Marktstudie 2023 behandelten Themen im Bereich der KI wurde in der diesjährigen Studie der Bereich Generative GenAI aufgenommen. Dazu wurden sechs dedizierte GenAI-Use Cases formuliert.

Die Analyse der Rohdaten erfolgte mit Unterstützung von KI (PwC interne generative KI).

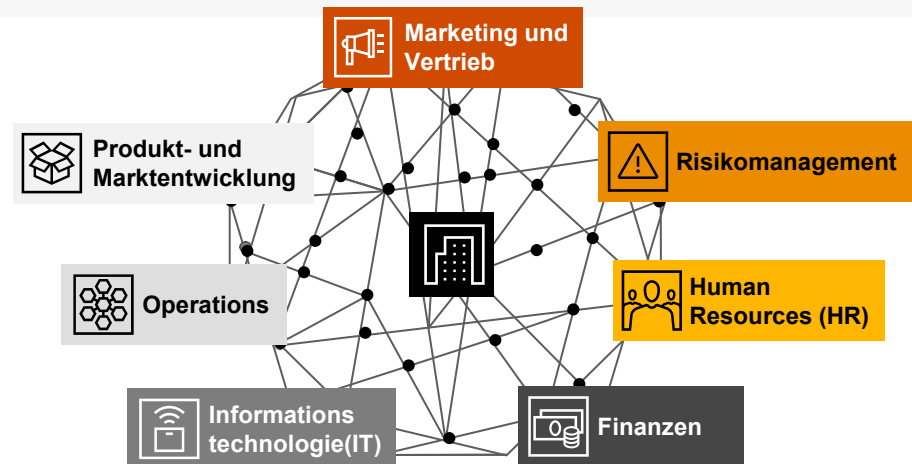


Abbildung 1: Bereiche im Finanzsektor

*Quelle: Bünte, C. (2018): Künstliche Intelligenz – die Zukunft des Marketing

**Quelle: Teubner T, Flath CM, Weinhardt C, van der Aalst W, Hinz O (2023): *Welcome to the Era of ChatGPT et al.*, Business & Information Systems Engineering, 65(2), S. 95-101

A decorative graphic on the left side of the slide, consisting of a cluster of 3D cubes in various colors (orange, pink, yellow, red) arranged in a roughly rectangular shape that tapers to the left. The cubes are set against a white background.

02

Neue Horizonte und Fortschritte

Neue Horizonte und Fortschritte

Ein Blick auf den Status quo und die Pläne zum Einsatz von KI zeigt die Bedeutung im deutschen Finanzsektor

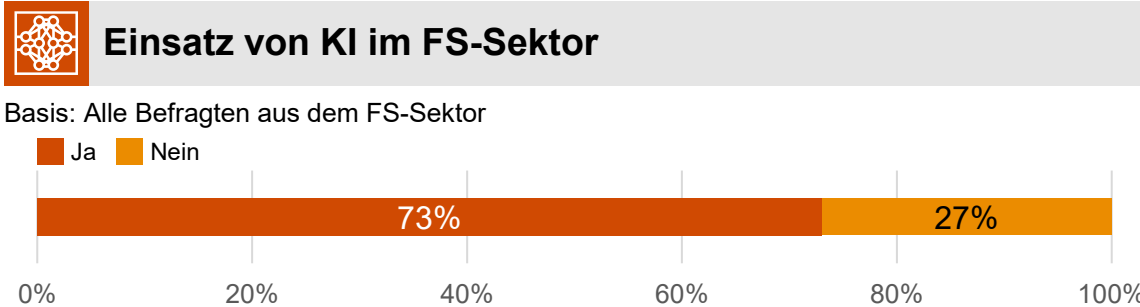


Abbildung 2: Anteil der FS-Unternehmen mit mindestens einem KI-Use Case

Ergänzende Info zum Status quo: Während 43% KI-Use Cases bereits im produktiven Einsatz sind, befinden sich die restlichen 57% in Entwicklung und Sondierung.

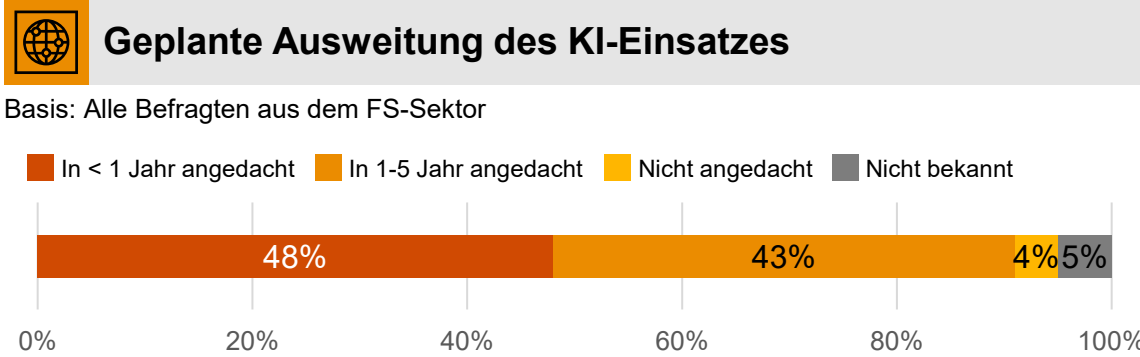


Abbildung 3: Geplante Ausweitung des KI-Einsatzes

KI ist relevant und flächendeckend im Einsatz

Datengetriebene Prozesse zeichnen den Finanzsektor aus und bereits über zwei Drittel der Befragten aus der FS-Branche gaben an KI im Einsatz zu haben (siehe Abbildung 2). Demnach hat KI weiterhin eine hohe Relevanz, hat sich gegenüber dem Vorjahr allerdings nicht signifikant gesteigert (+4%).

Versicherungen positionieren sich als FS-Vorreiter für KI

Ein Blick auf die Unterschiede zwischen „Banken“ und „Versicherungen“ zeigt, dass 71% der Befragten aus dem Bankensektor und 78% der Befragten aus dem Versicherungssektorangaben KI einzusetzen. Im Vergleich zum Vorjahr haben die Banken den Vorsprung der Versicherungen verkleinert.

Wir sehen einen vermehrten künftigen KI-Einsatz

Bei der geplanten Ausweitung des Einsatzes von KI zeigt sich ein ähnliches Bild wie beim Status quo. Lediglich 2% der Befragten aus dem Versicherungssektor gaben an, dass eine Ausweitung nicht angedacht ist, während es bei den Banken 3% sind. Insgesamt zeigt Abbildung 3, dass etwa 91% der Befragten eine Ausweitung des KI-Einsatzes in den nächsten 5 Jahren planen, darunter sogar 48% innerhalb des nächsten Jahres. Im Vorjahr waren es nur 17% der Befragten, die eine geplante Ausweitung des KI-Einsatzes innerhalb des nächsten Jahres angaben. Es zeigte sich jedoch, dass der Fortschritt im Vergleich zum Vorjahr eher unter den Erwartungen liegt. Ist die Einführung von KI also doch herausfordernder als angenommen?

A decorative graphic on the left side of the slide, consisting of a cluster of 3D cubes in various colors (orange, pink, yellow, red) arranged in a roughly rectangular shape, with some cubes missing, creating a fragmented, pixelated effect. The cubes are set against a plain white background.

03

Motivation für den KI- Einsatz

Motivation für den KI-Einsatz

Die Erwartung auf gesteigerte Effizienz und geringere Kosten treibt den KI-Einsatz

Die erhofften Ziele beim Einsatz von KI

Der Druck in der Finanzbranche profitabler zu wirtschaften spiegelt sich deutlich in den Zielen beim Einsatz von KI wider: die „Erhöhung der Effizienz“ mit 84% und „Kosteneinsparungen“ mit 63% stellen die am höchsten priorisierten Ziele bei dem Einsatz von KI dar.

Im Vergleich zur Studie 2023 ist für diese Ziele eine deutliche Steigung von 16 beziehungsweise 11 Prozentpunkten erkennbar. Ebenso ist der „Ausgleich des Fachkräftemangels“* für fast jeden zweiten Befragten ein erstrebenswertes Ziel.

Ziele beim Einsatz von KI

Basis: Alle Befragten aus dem FS-Sektor (Mehrfach-Nennung möglich)

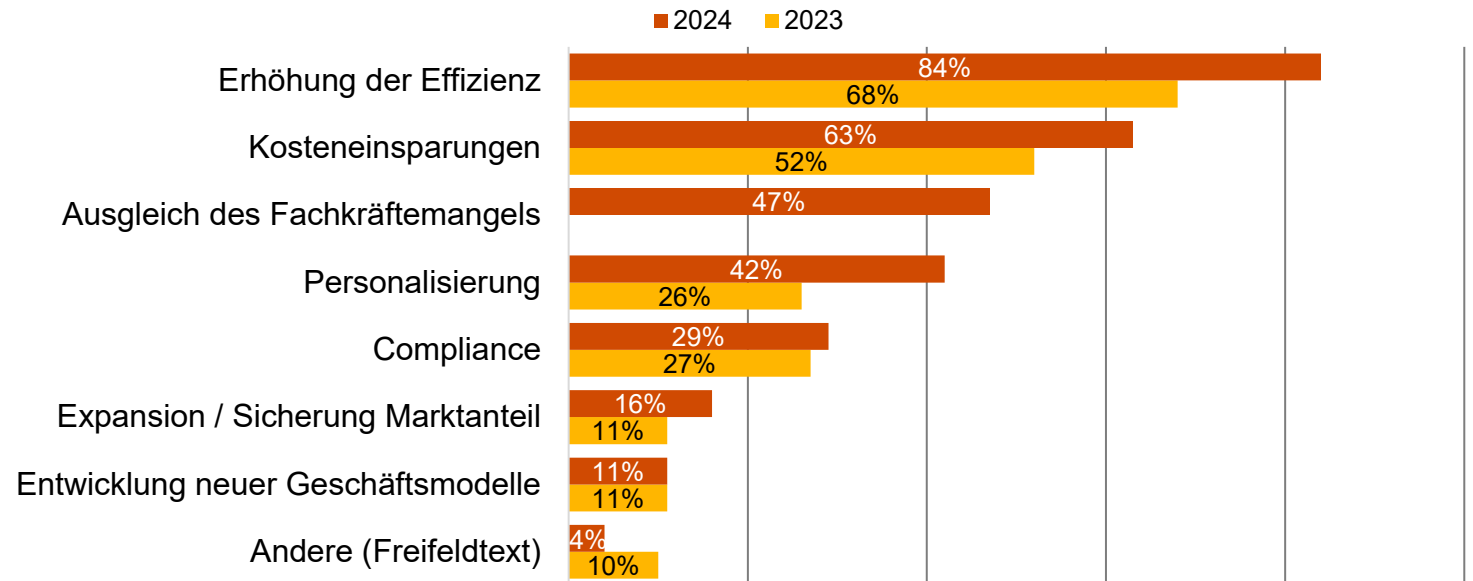


Abbildung 4: Ziele beim Einsatz von KI

Neben den vorgegebenen Zielen gaben die Studienteilnehmer im Freifeldtext an, dass insb. die Ziele „Entlastung von Routinearbeiten“ und „Steigerung der Produktqualität“ mit dem Einsatz von KI erreicht werden sollen.

*Diese Zieldimension wurde in 2024 erstmalig erhoben



04

Tatsächlicher KI-Einsatz

Tatsächlicher KI-Einsatz (1/6)

Der Einsatzgrad in den FS-Bereichen



Insbesondere die Bereiche Operations und IT treiben KI

Die Abbildung 5 zeigt, dass insbesondere die Kernprozesse im Top-Bereich Operations durch den Einsatz von KI unterstützt werden. Der Bereich Operations umfasst u.a. Back-Office Prozesse und die Kerngeschäftsverarbeitung, die üblicherweise ein hohes Prozessvolumen aufweisen.

Der KI-Einsatz stieg im Vergleich zur Vorjahresstudie für die Bereiche Operations und IT stark an um 23 beziehungsweise 26 Prozentpunkte. Insgesamt ist in 2024 im Vergleich zu 2023 über die FS-Bereiche hinweg ein verstärkter Einsatz von KI erkennbar.



Der Branchenvergleich zeigt Unterschiede auf

Auch beim spezifischen Einsatz von KI lohnt sich der Blick in die Branchen „Banken“ und „Versicherungen“. Während bei den Versicherungen der Bereich Operations mit 90% als Top-Bereich heraussticht, ist es bei den Banken der Bereich Risikomanagement mit 59%.

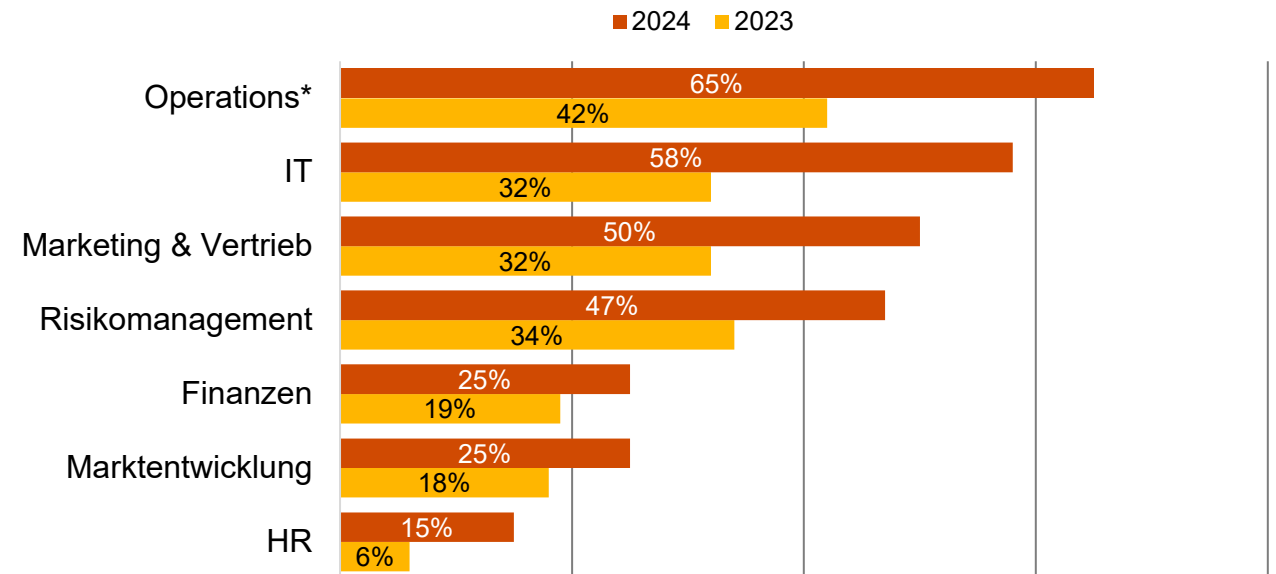


Die menschliche Komponente dominiert im HR-Bereich

HR-Prozesse sind stark von menschlicher Interaktion geprägt, weshalb der Einsatz von KI hier weniger verbreitet ist und laut unserer Studie nur bei 15% liegt. Aufgaben wie Vorstellungsgespräche und Mitarbeiterentwicklung erfordern Empathie und persönliche Kommunikation, die schwer zu automatisieren sind. Dennoch gibt es Potenzial für KI in der Datenanalyse und Automatisierung administrativer Aufgaben.

KI-Einsatz in FS-Bereichen

Basis: Alle Befragten aus dem FS-Sektor mit KI-Einsatz (Mehrfach-Nennung möglich)



Abbildung

* Im Bereich Operations wurden bei Versicherungen zusätzlich versicherungsspezifische KI-Use Cases abgefragt. Zum Zwecke der Vergleichbarkeit der FS-Bereiche wurden die versicherungsspezifischen KI-Use Cases nicht bei der FS-Bereichsberechnung berücksichtigt.

Tatsächlicher KI-Einsatz (2/6)

Operations



Hinweise zu den Top-KI-Use Cases der Banken und Versicherungen: Der Bereich **Operations** ist der am verbreitetste Einsatzbereich für KI. Sowohl die **Banken** als auch die **Versicherungen** haben unter anderem hier ihre Top 3 KI-Use Cases vertreten. Dazu zählen **allgemeine Prozessautomatisierung** sowie **Chatbot-basierter Kundensupport** und speziell für **Versicherungen** noch die **Antrags-/ Vertrags-/ Leistungsbearbeitung**.



Der Einsatzgrad von spezifischen KI-Use Cases

Basis: Alle Befragten aus dem FS-Sektor mit KI-Einsatz

Operations

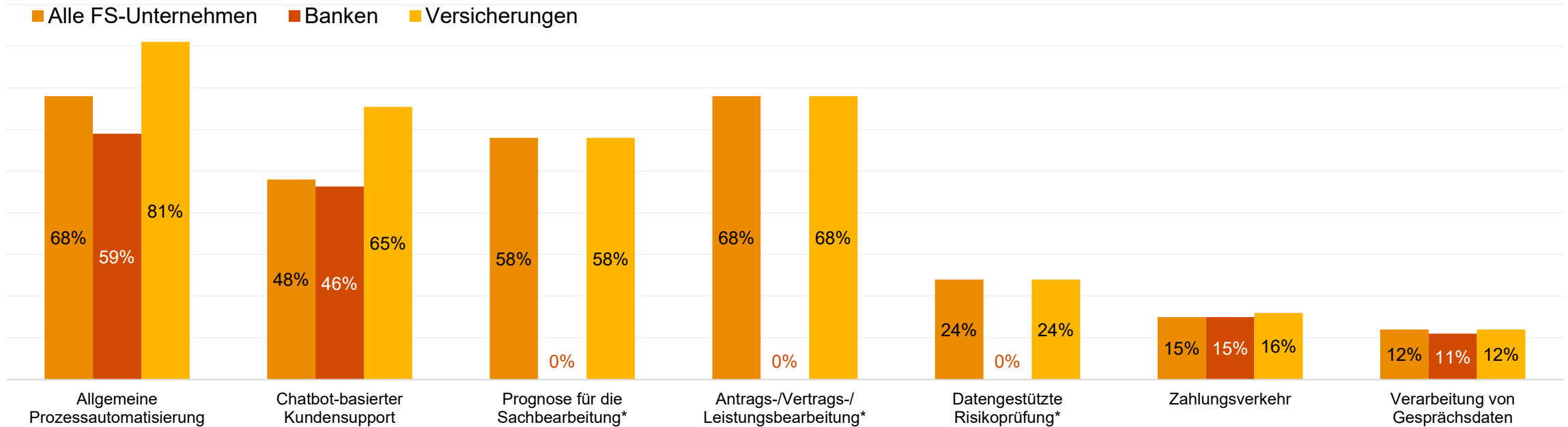


Abbildung 6: Einsatzgrad von spezifischen KI-Use Cases des Bereiches „Operations“

*Use Case nur für Versicherungen

Tatsächlicher KI-Einsatz (3/6)

IT sowie Marketing und Vertrieb



Hinweise zu den Top-KI-Use Cases der Banken und Versicherungen: In den Bereichen **IT** und **Marketing und Vertrieb** findet sich kein Top-KI-Use Case der **Banken** und **Versicherungen**, jedoch ist der IT-Bereich der einzige Bereich, der für alle von uns vorgegebenen KI-Use Cases bei den FS-Unternehmen, den **Banken** und den **Versicherungen** einen ähnlichen Einsatzgrad verzeichnet. Weiterhin ist der neue Use Case **Vertriebssteigerung*** generell weit verbreitet

*Kundenprofilerstellung basierend auf strukturierten und unstrukturierten Daten, sowie darauf basierende Vorschläge von Vertriebsmaßnahmen

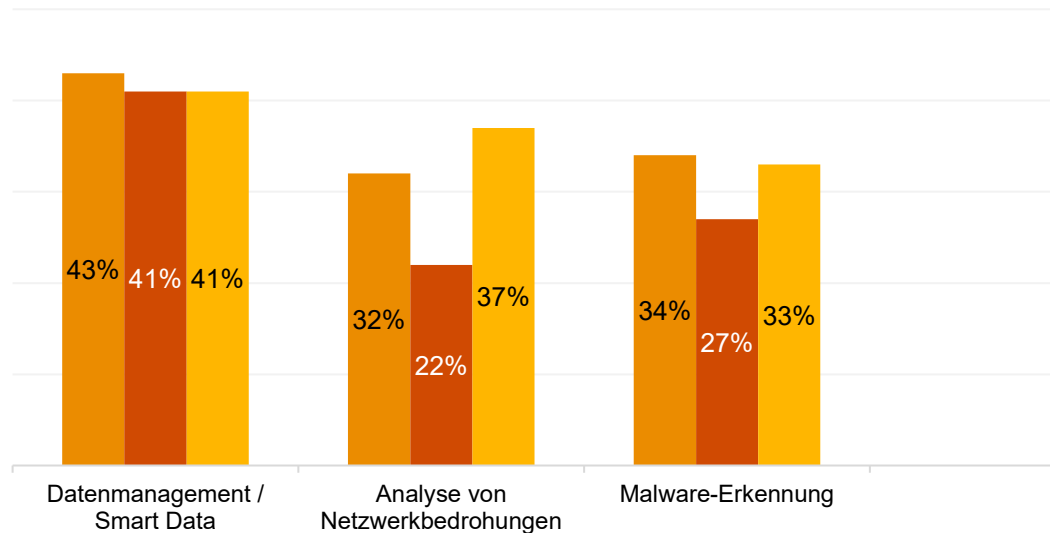


Der Einsatzgrad von spezifischen KI-Use Cases

Basis: Alle Befragten aus dem FS-Sektor mit KI-Einsatz

IT

■ Alle FS-Unternehmen ■ Banken ■ Versicherungen



Marketing und Vertrieb

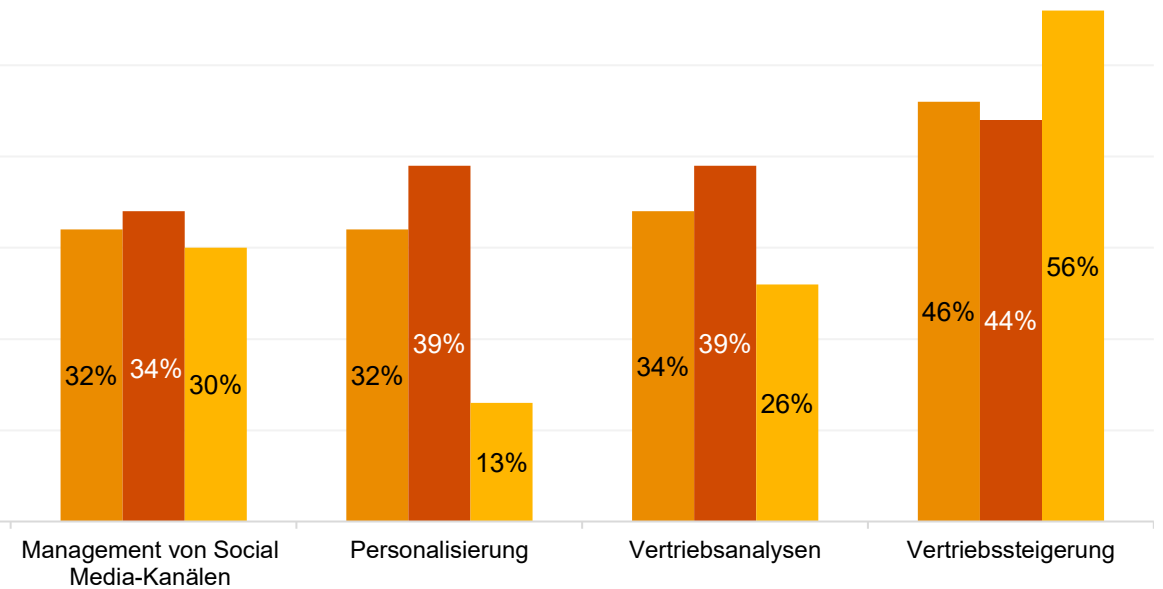


Abbildung 7: Einsatzgrad von spezifischen KI-Use Cases der Bereiche „IT“ und „Marketing und Vertrieb“

Tatsächlicher KI-Einsatz (4/6)

Risikomanagement



Hinweise zu den Top-KI-Use Cases der Banken und Versicherungen: **Banken** setzen auf KI für die **Betrugserkennung** und für diese gehört der KI-Use Case zu den Top 3 KI-Use Cases. Generell ist der KI-Einsatz im Bereich **Risikomanagement** deutlich von den **Banken** geprägt.



Der Einsatzgrad von spezifischen KI-Use Cases

Basis: Alle Befragten aus dem FS-Sektor mit KI-Einsatz

Risikomanagement

■ Alle FS-Unternehmen ■ Banken ■ Versicherungen

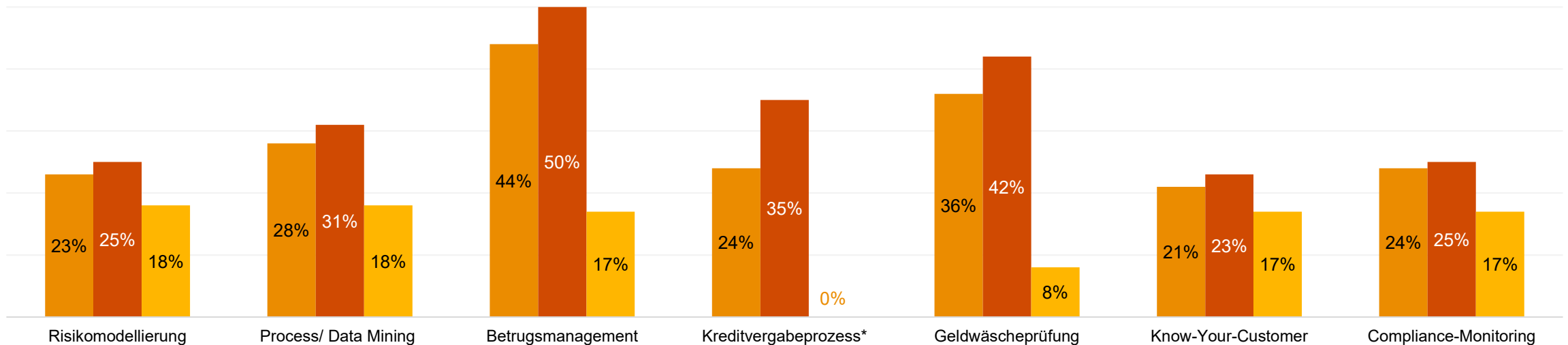


Abbildung 8: Einsatzgrad von spezifischen KI-Use Cases des Bereiches „Risikomanagement“

*Use Case nur für Banken

Tatsächlicher KI-Einsatz (5/6)

Finanzen



Hinweise zu den Top-KI-Use Cases der Banken und Versicherungen:
Im Bereich **Finanzen** findet sich kein Top-KI-Use Case der **Banken** und **Versicherungen**, Generell ist der KI-Einsatz im Bereich **Finanzen** stark von den **Versicherungen** geprägt.



Der Einsatzgrad von spezifischen KI-Use Cases

Basis: Alle Befragten aus dem FS-Sektor mit KI-Einsatz

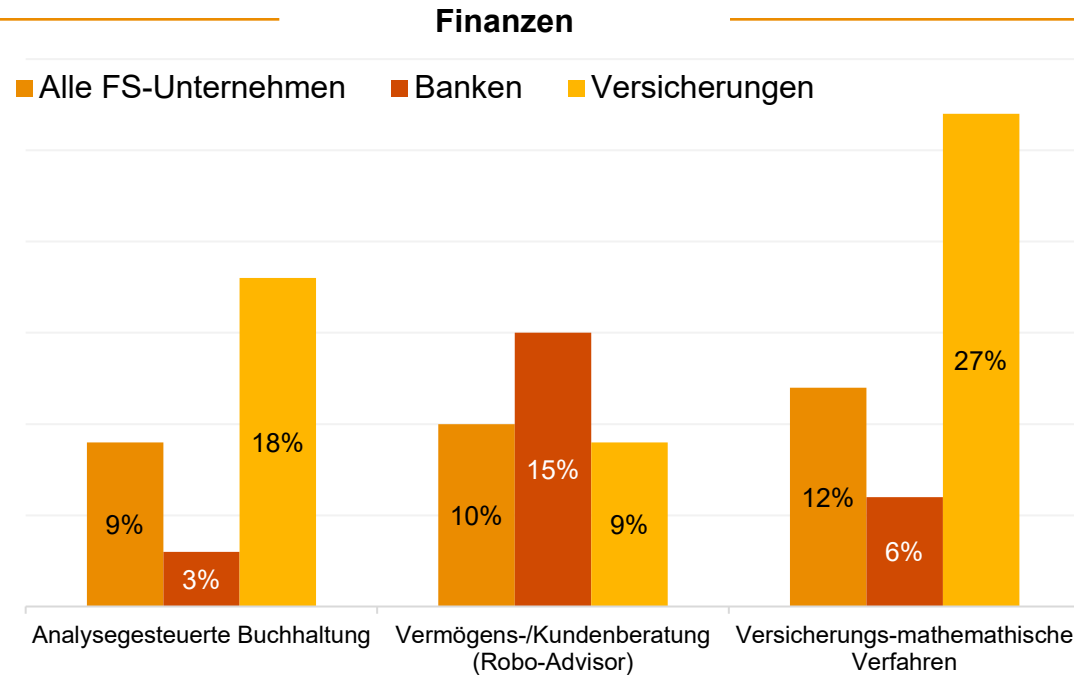


Abbildung 9: Einsatzgrad von spezifischen KI-Use Cases des Bereiches „Finanzen“



Tatsächlicher KI-Einsatz (6/6)

Produkt- und Marktentwicklung sowie HR



Hinweise zu den Top-KI-Use Cases der Banken und Versicherungen: In den Bereichen **Produkt- und Marktentwicklung** und **HR** findet sich kein Top-KI-Use Case der **Banken** und **Versicherungen**. Der Use Case **Datengestützte Preisgestaltung** wird überdurchschnittlich oft bei **Versicherungen** eingesetzt.



Der Einsatzgrad von spezifischen KI-Use Cases

Basis: Alle Befragten aus dem FS-Sektor mit KI-Einsatz

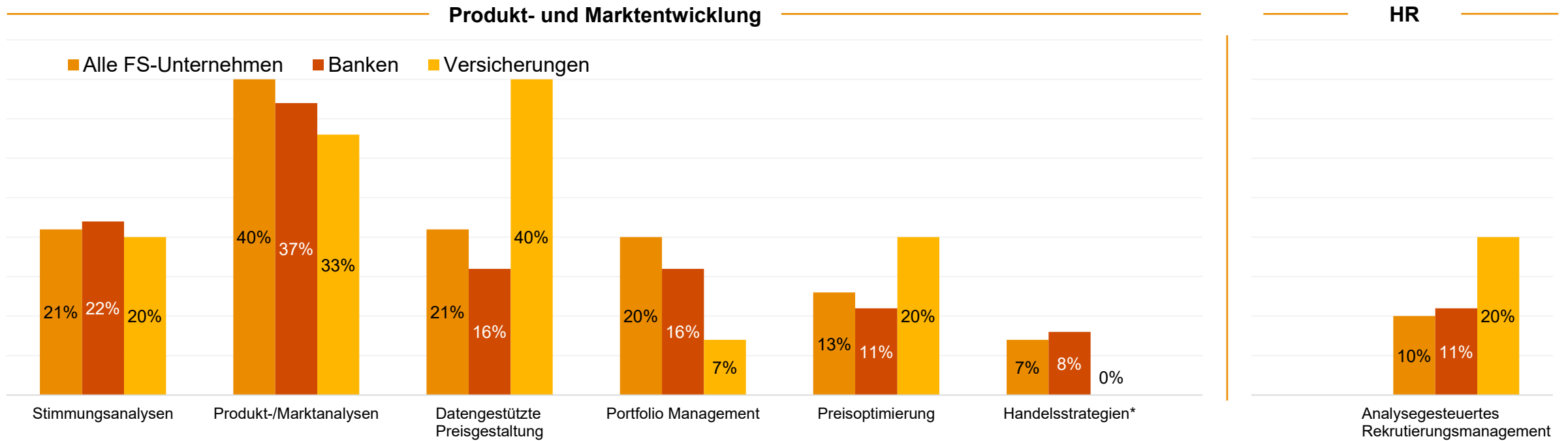


Abbildung 10: Einsatzgrad von spezifischen KI-Use Cases der Bereiche „Produkt- und Marktentwicklung“ und „HR“

*Use Case nur für Banken



05

Das Aufkommen von GenAI

Das Aufkommen von GenAI

Ein Blick auf den Status quo und die Pläne zum Einsatz von KI zeigt die Bedeutung im deutschen Finanzsektor

Relevanz von KI und GenAI heute und in 5 Jahren

Basis: Alle Befragten aus dem FS-Sektor (1 - sehr gering bis 5 - sehr hoch)

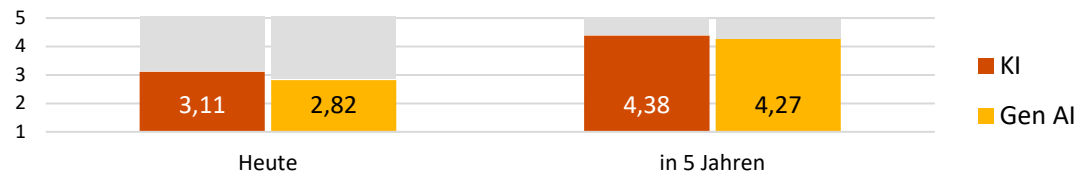


Abbildung 11: Relevanz von KI und GenAI heute und in 5 Jahren

Ergänzende Info zum Status quo: GenAI dient für viele als Beschleuniger für KI – Bei 49% der Befragten wurden bereits bestehende KI-Initiativen durch GenAI beschleunigt.

Nutzung von GenAI im FS-Sektor

Basis: Alle Befragten aus dem FS-Sektor

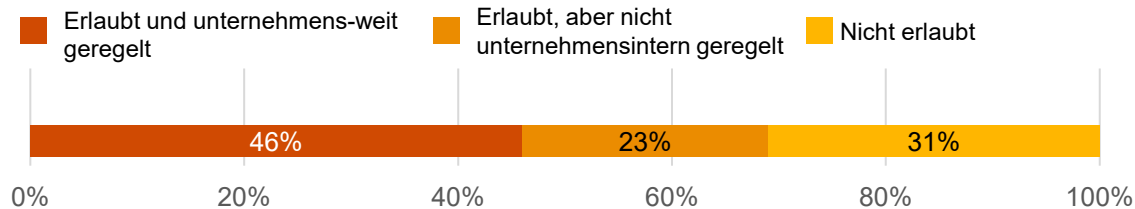


Abbildung 12: Nutzung von GenAI im FS-Sektor

GenAI wird als wichtiges Thema für die Zukunft gesehen

Derzeit wird die Relevanz von GenAI als mittel eingestuft. Allerdings wird dem Thema eine hohe zukünftige Bedeutung zugeschrieben. Die momentan leicht zurückhaltende Einstellung gegenüber GenAI im Vergleich zu KI im Allgemeinen spiegelt sich im Einsatz der aktuellen GenAI-Use Cases wider.

Gen AI ist weit verbreitet im FS-Sektor

GenAI hat sich in den Unternehmen im FS-Sektor etabliert. 69% der befragten Unternehmen erlauben (in unterschiedlicher Form und Ausmaß) die Nutzung von GenAI, 46% haben eine unternehmensweite Regelung zur Verwendung. Hierbei ist GenAI in Versicherungen (85% erlauben die Nutzung) weiter verbreitet als in Banken (60% erlauben die Nutzung).

Unsere im Folgenden dargestellten Umfrageergebnisse deuten dennoch darauf hin, dass es noch keinen unverzichtbaren Use Case gibt und dass die bisherigen Use Cases größtenteils hinter den Erwartungen zurückbleiben.

Tatsächlicher GenAI-Einsatz



Hinweise zu den Top-KI-Use Cases der Banken und Versicherungen: Der neue Bereich **GenAI** weist keinen Top-KI-Use Case der **Banken** und **Versicherungen** auf, jedoch ist dieser über alle abgefragten KI-Use Cases bei **Versicherungen** deutlich stärker verbreitet als bei **Banken**. Die **Versicherungen** positionieren sich damit als Vorreiter bei dem Einsatz von **GenAI**.



Der Einsatzgrad in spezifischen GenAI-Use Cases

Basis: Alle Befragten aus dem FS-Sektor mit GenAI-Einsatz

GenAI

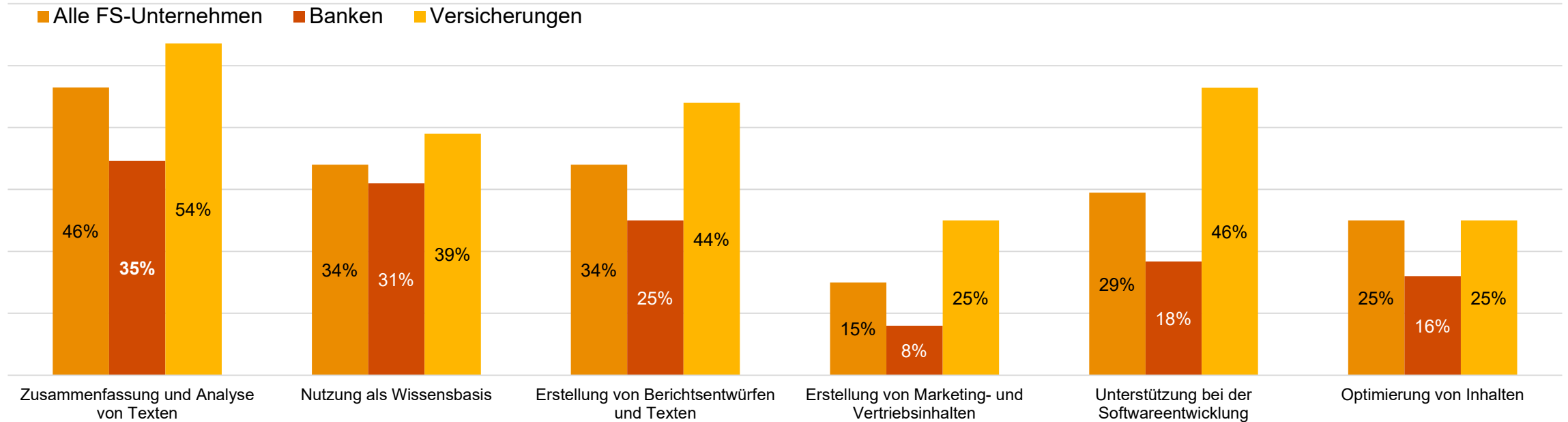


Abbildung 13: Einsatzgrad von spezifischen KI-Use Cases des Bereiches „GenAI“

Analyse GenAI-Use Cases

GenAI-Use Cases

- | | |
|--|--|
| 1. Zusammenfassung und Analyse von Texten | 4. Erstellung von Marketing- und Vertriebsinhalten |
| 2. Nutzung als Wissensbasis | 5. Unterstützung bei der Softwareentwicklung |
| 3. Erstellung von Berichtsentwürfen und Texten | 6. Optimierung von Inhalten |

Erkenntnisse

- Im Durchschnitt werden aktuell viele Ziele nur wenig bis mittelmäßig erreicht. Eine Ausnahme bildet jedoch das Ziel der Kostenreduktion, bei dem die aktuellen Use Cases mittelmäßig bis gut abschneiden. Branchenspezifisch zeigt sich ein differenziertes Bild: GenAI Use Cases in der Versicherungsbranche erreichen ihre Ziele generell besser als im Bankensektor. Eine Ausnahme ist das Ziel der Kostenreduktion. Hier wurde bei Banken eine größere Kostensenkung realisiert als im Durchschnitt. Kann GenAI der Schlüssel zu signifikanten Kosteneinsparungen sein?
- Insgesamt gab es im Versicherungssektor mit dem Use Case „Erstellung von Marketing- und Vertriebsinhalten“ einen Use Case, der seine Ziele gut bis sehr gut erfüllt hat. Ansonsten gab es keinen GenAI Use Case, der überdurchschnittliche Ergebnisse erzielt.
- Am verbreitetsten in Produktiveinsatz befinden sich die Use Cases „Unterstützung bei der Softwareentwicklung“ (insbesondere bei Versicherungen) und „Erstellung von Marketing- und Vertriebsinhalten“ (insbesondere bei Banken). Wird GenAI flächendeckend skalieren oder nur als Leuchtturmprojekte bestehen?

GenAI-Methodik

- Die Use Cases wurden basierend auf PwC-Erfahrung formuliert.
- Die Abfrage für GenAI-Use Cases erfolgte separat zu den anderen Use Cases. Die Fragen waren identisch.
- Aufgrund der geringeren Menge und der Ergebnisse erfolgt keine Aufteilung in etablierte und vielversprechende Use Cases.
- Für jeden GenAI Use Cases wurde aus den Angaben Durchschnittswert zum Produktiveinsatz berechnet, der signalisiert, inwieweit der Use case schon im Produktiveinsatz ist, oder noch in der Sondierung bzw. Verprobung.
- Für die Zielerreichung wurden die Angaben gewichtet (1=sehr gering, 5=sehr hoch) und ein Durchschnitt für den Use Case berechnet.



Deep Dive in die GenAI-Use Cases

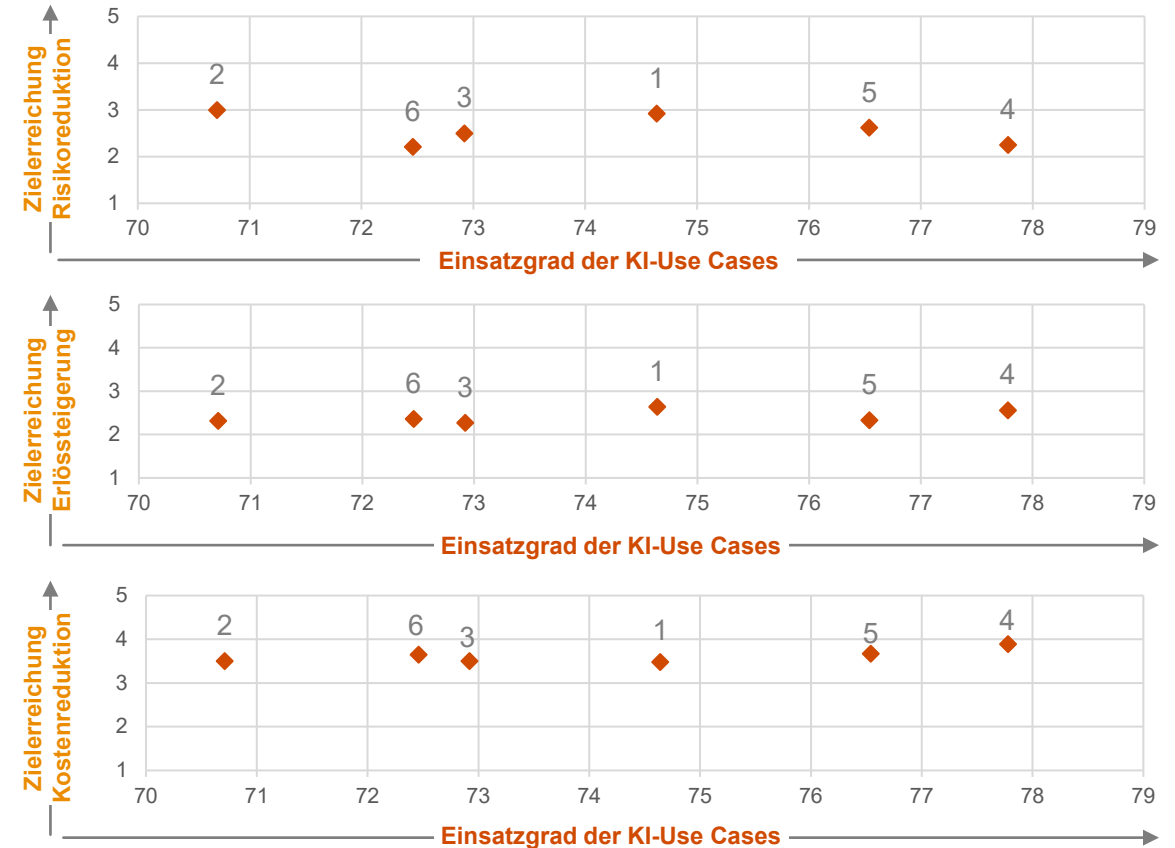


Abbildung 14: Analyse der GenAI-Use Cases



06

Analyse der KI-Use Cases

Analyse der KI-Use Cases (1/5)

Unser Analysevorgehen

Best-Practice beschreibt die bereits etablierten KI-Use Cases, welche mittelmäßige bis hohe Zielerreichungen aufzeigen und folglich zur Best-Practice zugeordnet werden. Zur Ermittlung der Best-Practice wurden für die jeweiligen KI-Use Cases die Summe der KI-Use Cases im **Reifegrad "Produktivsetzung"** ermittelt und den einzelnen Zielen gegenübergestellt.



„Was benötigt man, um wettbewerbsfähig im Hinblick auf den KI-Einsatz zu sein?“

Hinweis zur Best-Practice:

Der grau hinterlegte Bereich umfasst auf der Skala zur Zielerreichung 3-5 (mittelmäßig bis hoch).

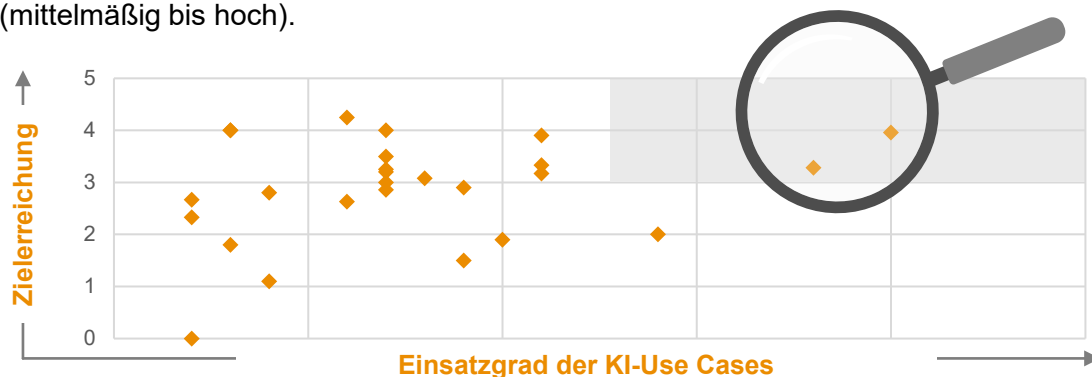


Abbildung 15: Analysevorgehen der Best-Practice

Early Adopter beschreiben die erfolgsversprechenden KI-Use Cases, welche trotz hoher Zielerreichung noch nicht verbreitet sind und somit zu den Early Adopter zählen. Zur Ermittlung der Early Adopter wurden für die jeweiligen KI-Use Cases die Summe der KI-Use Cases im **Reifegrad "Produktivsetzung" und "Sondierung"** ermittelt und den einzelnen Zielen gegenübergestellt.



„Was wird für einen Vorsprung im Hinblick auf den KI-Einsatz benötigt?“

Hinweis zu Early Adopter:

Der grau hinterlegte Bereich umfasst auf der Skala zur Zielerreichung 3,5-5 (höher bis hoch).

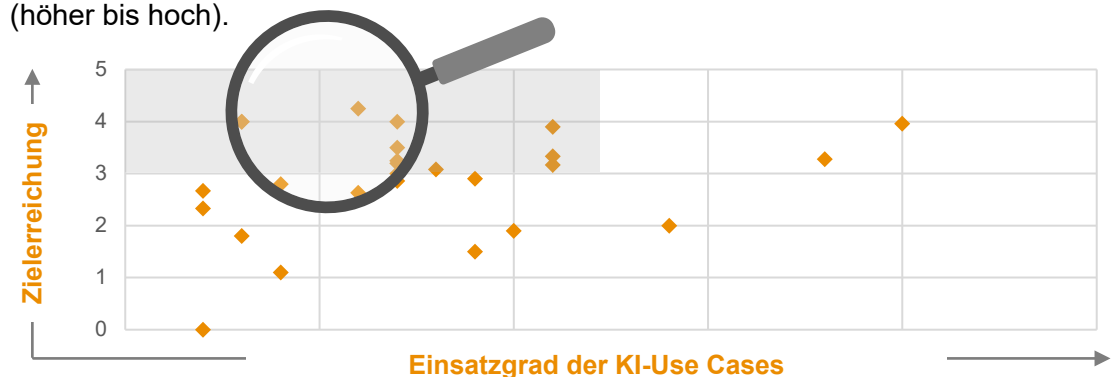


Abbildung 16: Analysevorgehen der Early Adopter

Analyse der KI-Use Cases (2/5)

Unser Analysevorgehen

Innovative Use Cases beschreiben die KI-Use Cases, die sich noch in der Entwicklungsphase befinden, was darauf hindeutet, dass sie von Unternehmen als vielversprechend angesehen werden, aber noch nicht ausgereift genug für den produktiven Einsatz sind. Zur Ermittlung der Innovative Use Cases wurden für die jeweiligen KI-Use Cases die Summe der KI-Use Cases im **Reifegrad "In Entwicklung"** ermittelt und den einzelnen Zielen gegenübergestellt.

„Wie entwickelt sich aktuell die FS-Landschaft im Hinblick auf KI?“



Hinweis zu Innovative Use Cases:

Der grau hinterlegte Bereich umfasst auf der Skala zur Zielerreichung 3,5-5 (höher bis hoch).

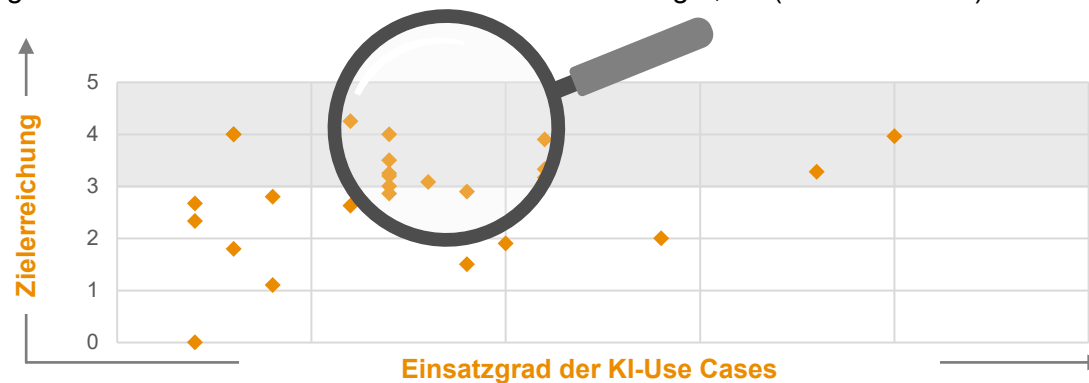


Abbildung 17: Analysevorgehen der Best-Practice



Analyse der KI-Use Cases (3/5)



Deep Dive in die etablierten KI-Use Cases (Best-Practice)

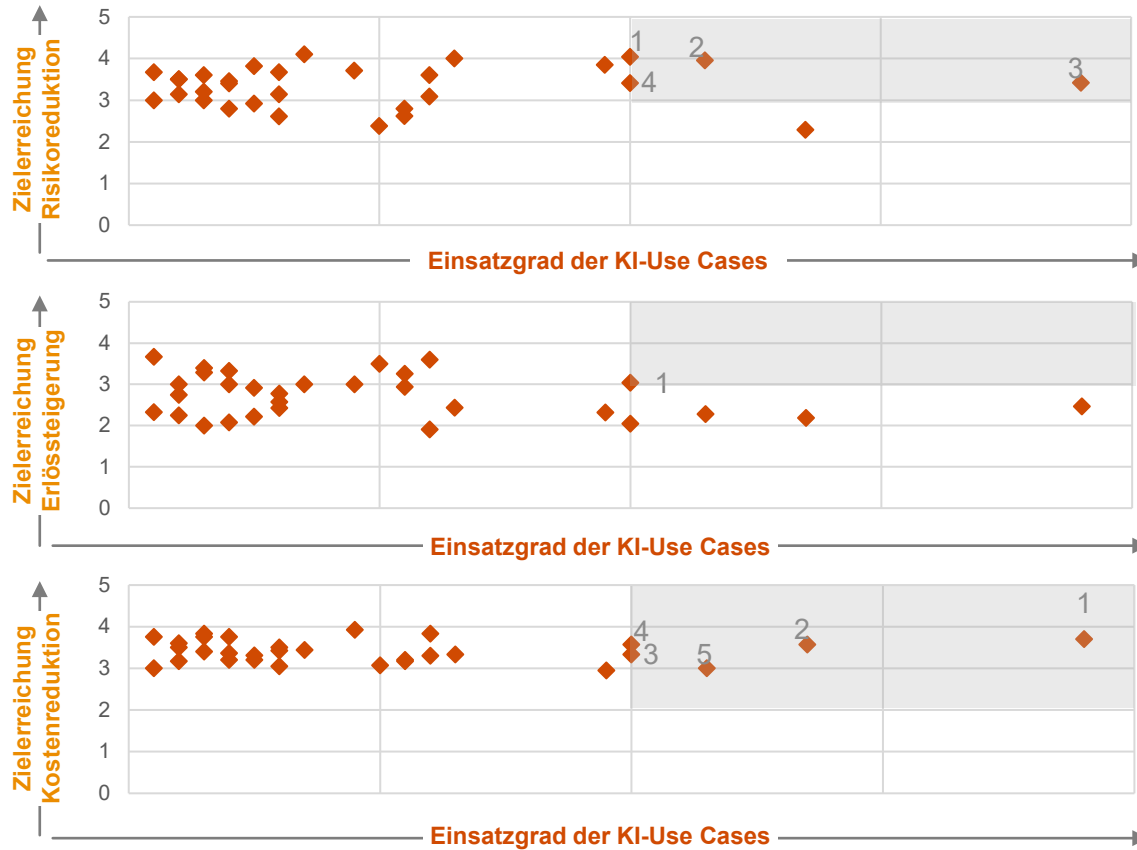


Abbildung 18: Analyse der Best-Practice

Best Practice zur Risikoreduktion

1. Betrugserkennung/ Betrugsmanagement
2. Analyse von Netzwerkbedrohungen
3. Allgemeine Prozessautomatisierung
4. Datenmanagement /Intelligente Daten (smart data)

Best Practice zur Erlössteigerung

1. Datenmanagement /Intelligente Daten (smart data)

Best Practice zur Kostenreduktion

1. Allgemeine Prozessautomatisierung
2. Chatbotbasierter Kundensupport
3. Betrugserkennung/Betrugsmanagement
4. Datenmanagement /Intelligente Daten (smart data)
5. Analyse von Netzwerkbedrohungen

Analyse der KI-Use Cases (4/5)



Deep Dive in die vielversprechenden KI-Use Cases (Early Adopter)

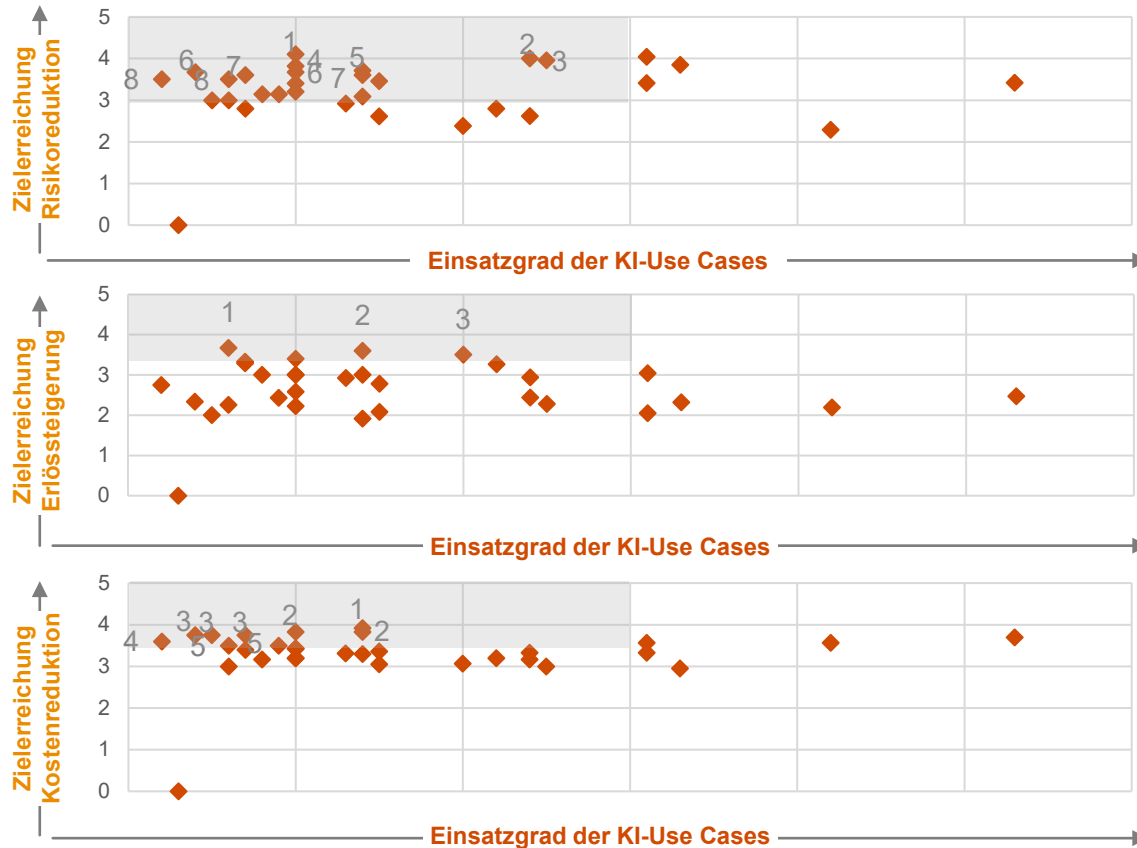


Abbildung 19: Analyse der Early Adopter

Early Adopter zur Risikoreduktion

- | | |
|--|---|
| 1. Know-Your-Customer | Monitoring |
| 2. Geldwäscheprüfung (AML) | 7. Portfoliomanagement/Zahlungsverkehr |
| 3. Analyse von Netzwerkbedrohungen | 8. Datenanalysegestützte Risikoprüfung/Versicherungsmathematische Verfahren |
| 4. Risikomodellierung | |
| 5. Kreditvergabeprozesse | |
| 6. Analysegesteuerte Buchhaltung/Compliance- | |

Early Adopter zur Erlössteigerung

1. Preisoptimierung
2. KI-gestützte Antrags-/Vertrags-/Schadens-/Leistungsbearbeitung
3. Vertriebssteigerung

Early Adopter zur Kostenreduktion

- | | |
|---|---|
| 1. Kreditvergabeprozesse | 4. Datenanalysegestützte Risikoprüfung |
| 2. Verarbeitung von Gesprächsdaten/KI-gestützte Antrags-/Vertrags-/Schadens-/Leistungsbearbeitung | 5. Versicherungsmathematische Verfahren/Ableitung von Handlungsempfehlungen |
| 3. Analysegesteuerte Buchhaltung/Analysegesteuertes Rekrutierungsmanagement/Vermögensberatung/Kundenberatung (Robo-Advisor) | |

Analyse der KI-Use Cases (5/5)



Deep Dive in die Entwicklung der KI-Use Cases (Innovative Use Cases)

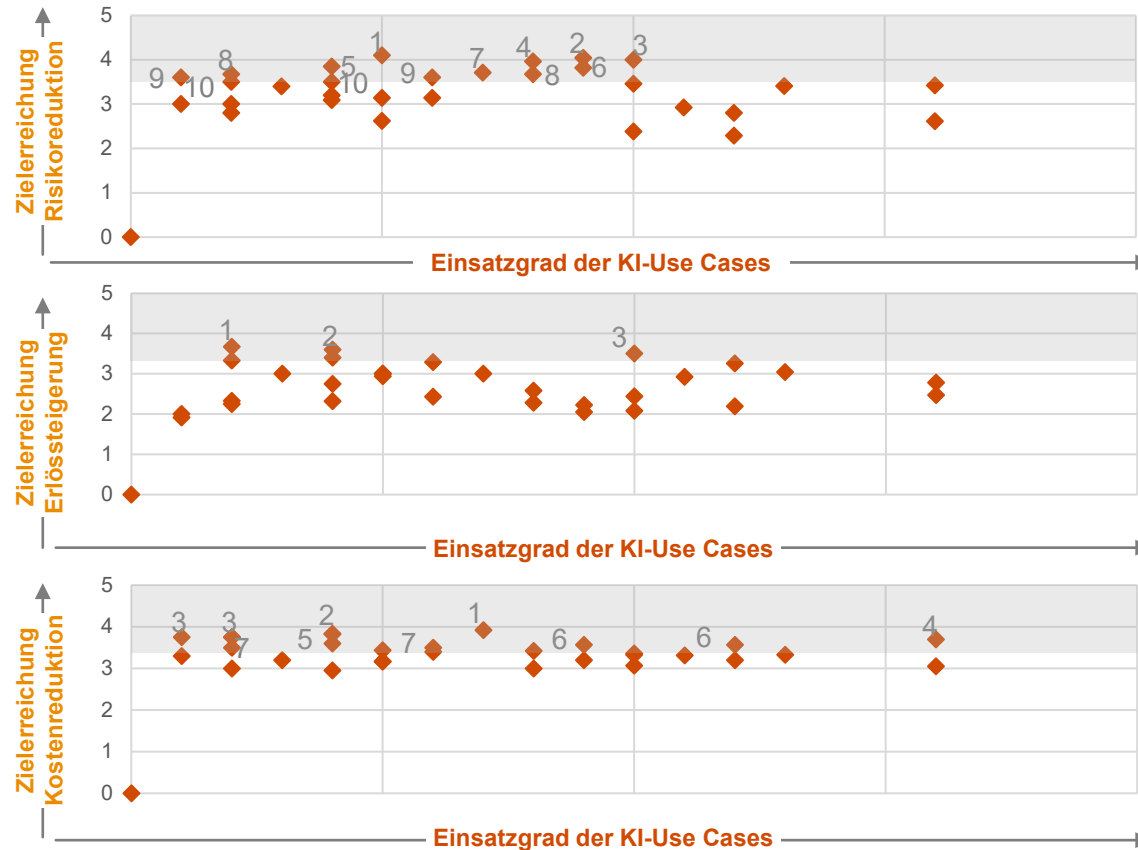


Abbildung 20: Analyse der innovativen Use Cases

Innovative Use Cases zur Risikoreduktion

- | | |
|---------------------------------------|--|
| 1. Know-Your-Customer | 7. Kreditvergabeprozesse |
| 2. Betrugserkennung/Betrugsmanagement | 8. Analysegesteuerte Buchhaltung/ Compliance-Monitoring |
| 3. Geldwäscheprüfung (AML) | 9. Portfoliomanagement/Zahlungsverkehr |
| 4. Analyse von Netzwerkbedrohungen | 10. Datenanalysegestützte Risikoprüfung/Versicherungsmathematische Verfahren |
| 5. Malware Erkennung | |
| 6. Risikomodellierung | |

Innovative Use Cases zur Erlössteigerung

1. Preisoptimierung
2. KI-gestützte Antrags-/Vertrags-/Schadens-/Leistungsbearbeitung
3. Vertriebssteigerung

Innovative Use Cases zur Kostenreduktion

- | | |
|---|---|
| 1. Kreditvergabeprozesse | 4. Allgemeine Prozessautomatisierung |
| 2. KI-gestützte Antrags-/Vertrags-/Schadens-/Leistungsbearbeitung/ Verarbeitung von Gesprächsdaten | 5. Datenanalysegestützte Risikoprüfung |
| 3. Analysegesteuerte Buchhaltung/ Analysegesteuertes Rekrutierungsmanagement/Vermögensberatung/ Kundenberatung (Robo-Advisor) | 6. Betrugserkennung/Betrugsmanagement/Kundensupport |
| | 7. Ableitung von Handlungsempfehlungen/Versicherungsmathematische Verfahren |

Entwicklung der KI-Use Cases

Welcher Use Case hat sich im Vergleich zu 2023 hervorgetan?



Abbildung 21: Entwicklung der KI-Use Cases

Gewinner der KI-Use Cases

Als Gewinner KI-Use Cases gehen die Analyse von Netzwerkbedrohungen sowie Datenmanagement-/Intelligente Daten (smart data) hervor, welche sich aus der Kategorie Early Adopter zu Best Practices entwickelt haben.

Neu identifizierte KI-Use Cases

Des Weiteren haben sich die KI-Use Cases Betrugserkennung/Betrugsmanagement sowie Preisoptimierung und Vertriebssteigerung als vielversprechende KI-Use Cases entwickelt. Diese gilt es in zukünftigen Analysen weiter zu beobachten, um zu untersuchen, ob sich der Trend bestätigt.

Early Adopter die geblieben sind

Für den Bereich Risikoreduktion sind die KI-Use Cases Know-Your-Customer, Risikomodellierung, Kreditvergabeprozesse, Compliance-Monitoring, Datenanalysegestützte Risikoprüfung Risikoprüfung sowie Versicherungsmathematische Verfahren im Jahr 2023 sowie 2024 geblieben. Ebenso bei der Kostenreduktion haben sich die KI-Use Cases Analysegesteuerte Buchhaltung, Ableitung von Handlungsempfehlungen und die Datenanalysegestützte Risikoprüfung im Vergleich zu 2023 nicht verändert.

A decorative graphic on the left side of the slide, consisting of a cluster of 3D cubes in various colors (orange, pink, yellow, red) arranged in a roughly rectangular shape, with some cubes missing or floating away, creating a sense of depth and movement.

07

Stolpersteine und Hürden

Stolpersteine und Hürden

Die Schwierigkeiten beim Einsatz von KI bleiben weiterhin bestehen

Hürden beim Einsatz von KI

Basis: Alle Befragten aus dem FS-Sektor (Mehrfach-Nennung möglich)

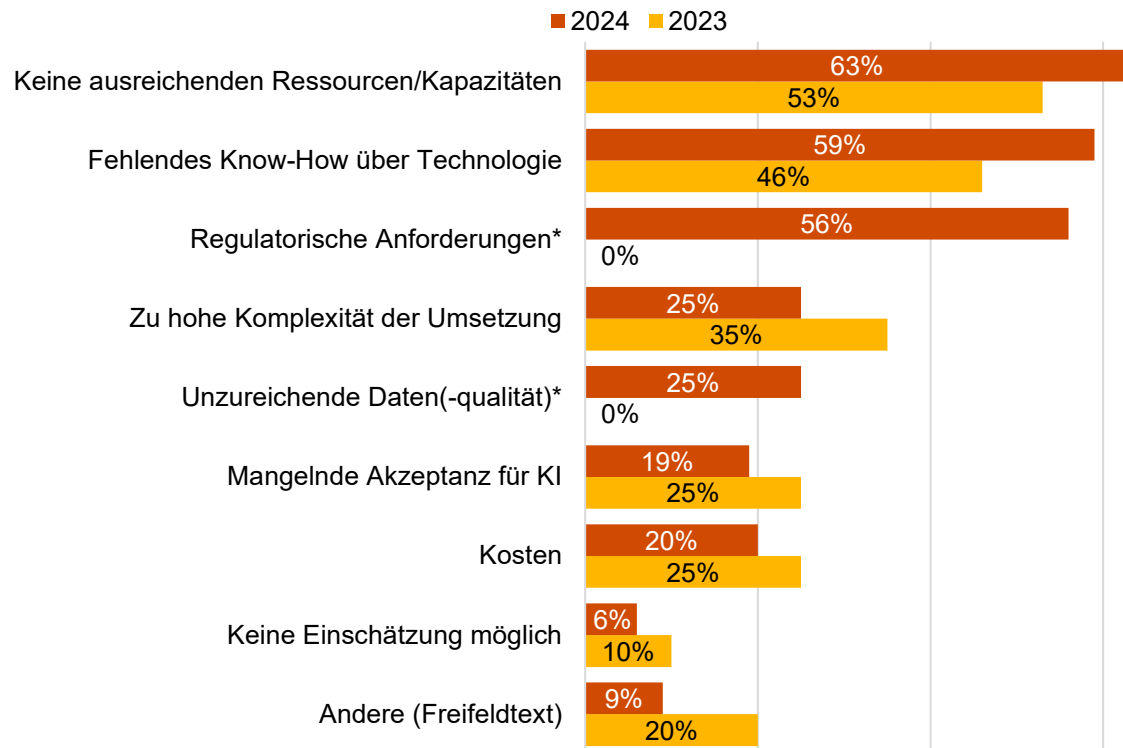


Abbildung 22: Hürden beim Einsatz von KI

*Diese Zieldimension wurde in 2024 erstmalig erhoben

Der Fachkräftemangel in Deutschland spiegelt sich in den größten Hürden „Keine ausreichenden Ressourcen/Kapazitäten“ und „Fehlendes Know-How über Technologie“ wider, die 2024 verstärkt wahrgenommen werden.

Im Gegensatz dazu werden „Mangelnde Akzeptanz für KI“, „Kosten“ und „Zu hohe Komplexität der Umsetzung“ weniger als Hürden angesehen

Ein Blick auf die „Banken“ und „Versicherungen“ verrät weitere branchenspezifische Hürden.

Regulatorik beschäftigt die Banken

60% der Befragten aus dem Bankensektor sehen die regulatorischen Anforderungen als eine wesentliche Herausforderung beim Einsatz von KI.

Unzureichende Datenqualität hemmt den KI-Einsatz in der Versicherungsbranche

Knapp ein Drittel der Befragten aus dem Versicherungssektor nimmt die unzureichende Datenqualität als eine Schwierigkeit beim Einsatz von KI wahr.

FS-Unternehmen fühlen sich zunehmend wettbewerbsfähiger durch den Einsatz von KI. Über ein Drittel der Befragten bewerten ihre Wettbewerbsfähigkeit als (sehr) hoch, im Gegensatz zu über der Hälfte im Vorjahr, die sie als (sehr) gering einschätzten.

Im Branchenvergleich fühlen sich 34% der Bankensektor-Befragten und 47% der Versicherungssektor-Befragten (sehr) wettbewerbsfähig.

KI, insbesondere GenAI, könnte helfen, Hürden zu überwinden, indem sie etwa Know-how schneller zugänglich macht oder die Datenqualität verbessert.



A decorative graphic on the left side of the slide, consisting of a cluster of 3D cubes in various colors (orange, pink, yellow, red) arranged in a roughly rectangular shape, with some cubes missing or floating away, creating a sense of depth and movement.

08

Bedenken und Befürchtungen

Bedenken und Befürchtungen

Die kritischen Befürchtungen auf dem Weg zur erfolgreichen Umsetzung von KI



Bedenken bei der Umsetzung von KI

Basis: Alle Befragten aus dem FS-Sektor (Mehrfach-Nennung möglich)

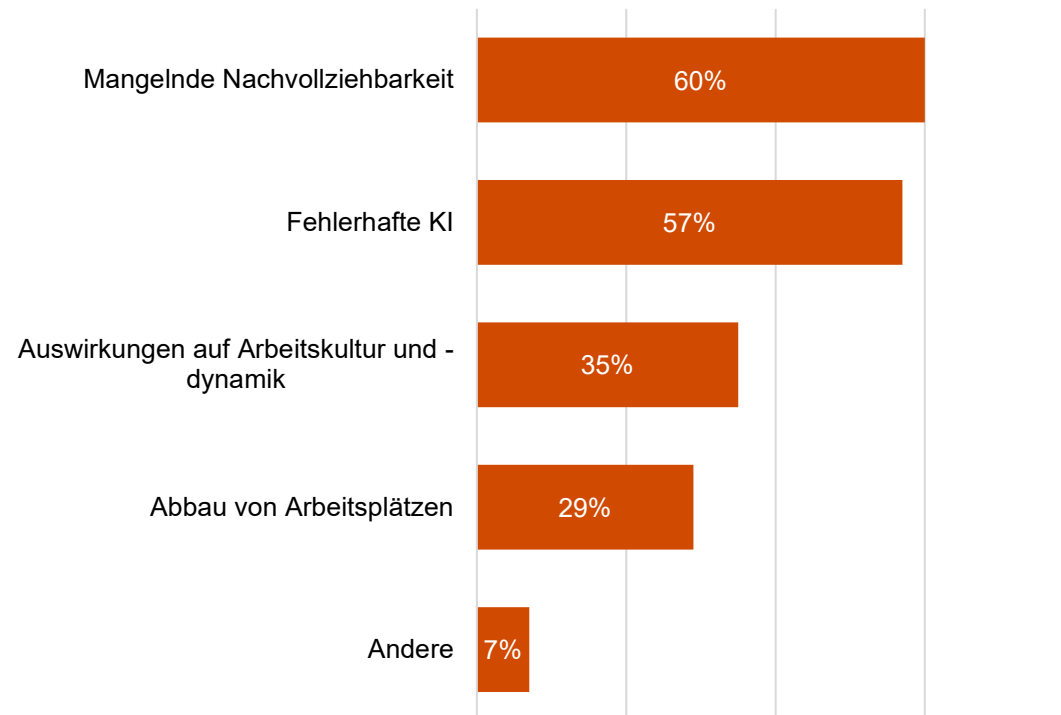


Abbildung 23: Bedenken beim Einsatz von KI

KI ist noch nicht ausreichend entwickelt, um die erhofften Ziele zu erreichen

Die mangelnde Nachvollziehbarkeit, sowie die Bedenken vor fehlerhafter KI stellen für FS-Unternehmen die größten Befürchtungen dar.

KI ist nicht gut genug um den Menschen zu ersetzen.

Ein Blick auf die „Banken“ und „Versicherungen“ verrät weitere branchenspezifische Hürden.

Datensicherheit beschäftigt die Banken

Neben den vordefinierten Bedenken haben die Banken als weitere Befürchtung bei der Umsetzung von KI die Datensicherheit angegeben. Aber auch Rechtsrisiken wurden genannt.

Versicherungen befürchten negative Auswirkungen auf die Arbeitskultur

46% der Befragten aus der Versicherungsbranche befürchteten negative Auswirkungen auf Arbeitskultur und –dynamik durch den Einsatz von KI.



A decorative graphic on the left side of the slide, consisting of a cluster of 3D cubes in various colors (orange, pink, yellow, red) arranged in a roughly rectangular shape, with some cubes missing, creating a fragmented, pixelated effect. The cubes are set against a plain white background.

09

Regulatorik und der Einsatz von KI

Regulatorik und der Einsatz von KI

Aktuelle Auseinandersetzung der FS-Unternehmen mit den regulatorischen Anforderungen des EU AI Acts



Derzeitige Auseinandersetzung mit dem EU AI Act

Basis: Alle Befragten aus dem FS-Sektor

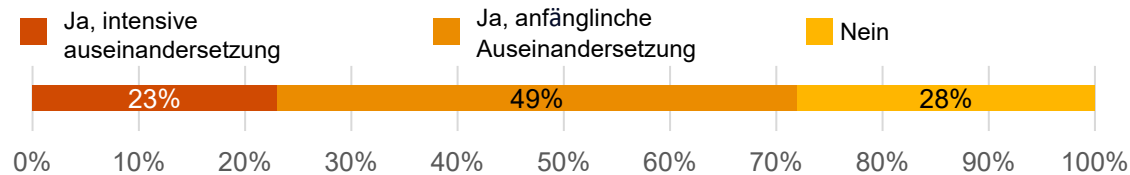


Abbildung 24: Derzeitige Auseinandersetzung mit dem EU AI Act

Maßnahmen zur Adressierung der Anforderungen: 50% befassen sich mit der Erstellung einer KI-Richtlinie. Weitere 33% haben KI-spezifische Kontrollen erstellt und 29% haben mit dem Aufbau eines KI-Registers begonnen.



Einschätzung hinsichtlich der Einschränkung durch KI-Regulierung

Basis: Alle Befragten aus dem FS-Sektor

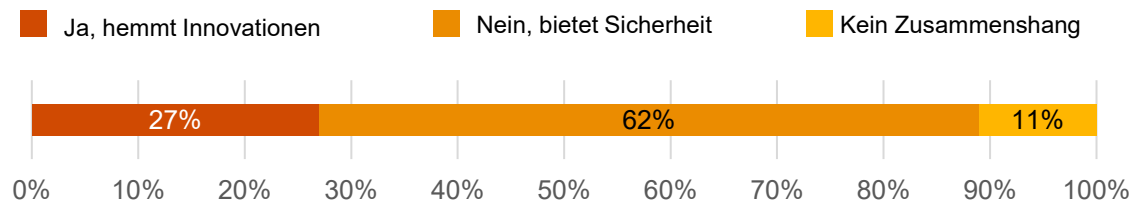


Abbildung 25: Einschätzung hinsichtlich der Einschränkung durch KI-Regulierung

EU AI Act bereits jetzt schon relevant

Mehr als zwei Drittel der Befragten gaben an sich aktuell anfänglich bzw. intensiv mit dem EU AI Act und den Anforderungen zu befassen (siehe Abbildung 23). Demnach hat der EU AI Act bereits zum aktuellen Zeitpunkt eine hohe Relevanz.

Versicherungen positionieren sich als Impulsgeber

Ein Blick auf die Unterschiede zwischen „Banken“ und „Versicherungen“ zeigt, dass 73% der Befragten aus dem Bankensektor und 81% der Befragten aus dem Versicherungssektor sich bereits anfänglich bzw. intensiv mit dem EU AI Act auseinandersetzen. Die anderen Branchen befassen sich zu 70% aktuell nicht mit dem EU AI Act. Versicherungen zeigen sich als FS-Vorreiter im Hinblick auf die Regulatorik, während die Banken sich dahinter positionieren.

Regulierung schafft sicheren Rahmen für Innovation

Mit 62% der Befragten schätzt die Mehrheit die KI-Regulierung als positiv für die Sicherheit ein, während 27% angaben, die Regulierung könnte die Innovation bei der Entwicklung von KI einschränken. Dabei sind Versicherungen deutlich kritischer gegenüber der KI-Regulierung eingestellt: 38% der Befragten aus der Versicherungsbranche gaben an, dass die KI-Regulierung die Innovationen hemmt. Im Vergleich dazu sehen nur 24% der Befragten aus der Bankenbranche die KI-Regulierung als hemmend für Innovationen an.

A decorative graphic on the left side of the slide, consisting of a cluster of 3D cubes in various colors (orange, pink, yellow, red) arranged in a roughly rectangular shape, with some cubes missing or floating away, creating a sense of depth and movement.

10

Erste Ansätze zur Hürdenbewältigung

Erste Ansätze zur Hürdenbewältigung

Externe Zukäufe und ordnungsgemäße Dokumentationen könnten den KI-Hürden entgegenwirken



Make-or-buy Entscheidung

Selbst entwickeln oder extern zukaufen ist eine typische Frage beim Einsatz von Technologien. Auch beim Einsatz von KI haben sich die befragten Teilnehmer mit der Fragestellung auseinandergesetzt. Beim Blick auf die Hürden zeigt sich, dass ca. die Hälfte der Befragten fehlende Kapazitäten und fehlendes Know-How angaben. Demnach ist die eigene Entwicklung derzeit bei der Hälfte der Befragten kaum möglich. Das Ergebnis wird bestätigt durch den Anteil der zugekauften Lösungen. 44% aller FS-Unternehmen kaufen ihre KI-Lösungen extern ein und wirken somit dem intern fehlenden Know-How entgegen.

Ob intern entwickelt oder extern zugekauft, empfehlen wir die Berücksichtigung einiger Aspekte, die sich in dem „PwC KI-Toolkit“ finden lassen (siehe Folgefolien).



Der Status-quo in der FS-Branche zeigt Handlungsbedarf

Im Vergleich zu 2023 gaben mit 55% deutlich mehr der Befragten an, dass sie sowohl eine Dokumentation als auch eine Risikobetrachtung der KI-Lösung durchgeführt und vorgenommen haben.

Somit ist eine deutliche Entwicklung erkennbar, dennoch ergeben sich für knapp die Hälfte der FS-Unternehmen Handlungsbedarfe für den vertrauensvollen Einsatz von KI. Dazu lohnt sich ein Blick in das „PwC KI-Toolkit“ (siehe Folgefolien).

Dokumentation von KI und KI-Risikobetrachtung

Basis: Alle befragten Unternehmen mit KI-Einsatz

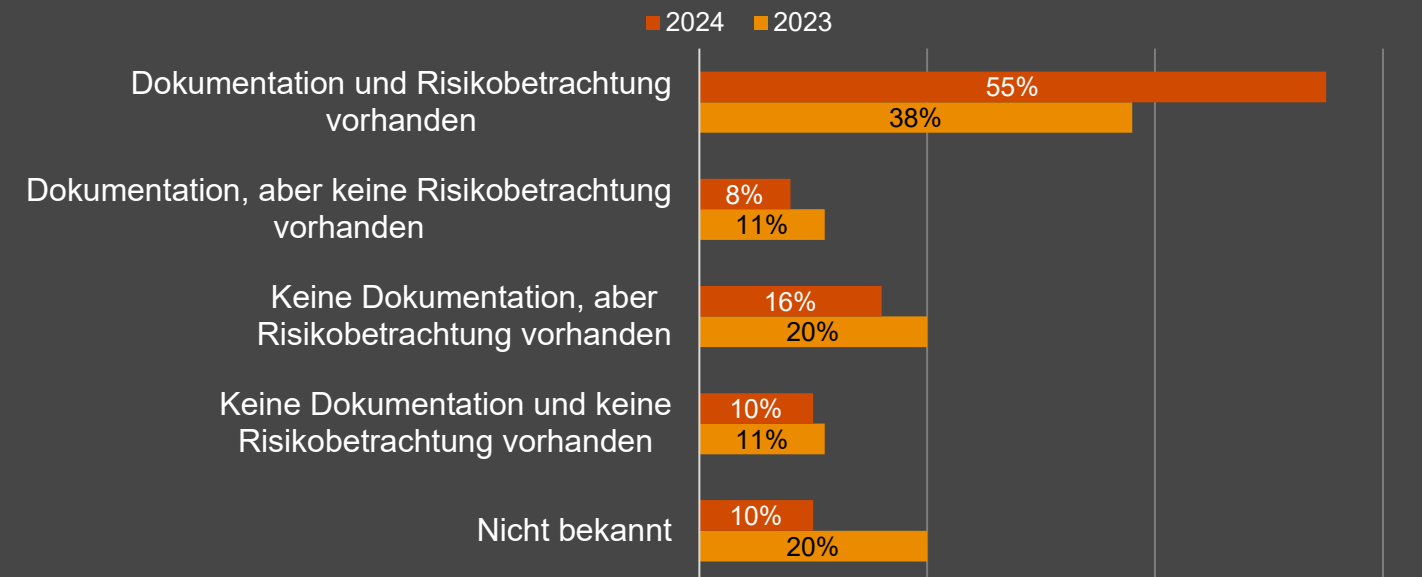


Abbildung 26: Dokumentation von KI und KI-Risikobetrachtung

Exkurs: Der EU-AI Act ist ein Gesetzentwurf zur risikoorientierten Regulierung von KI-Systemen innerhalb der EU. Dieser fordert u.a. ausdrücklich eine (technische) Dokumentation.



11

PwC KI-Toolkit

Nach dem KI-Hype: Warum bestehende Ansätze nicht ausreichen!

PwC KI-Toolkit (1/2)

Schaffung der nötigen Voraussetzungen zur Entfaltung des Potentials!



Resümee aus der Studie

Die Studienergebnisse zeigen ein anhaltend großes Interesse an KI, mit 91% der Befragten, die eine Ausweitung des KI-Einsatzes planen.

Dennoch bleiben die erreichten Ziele auch im Jahr 2024 hinter den möglichen Potentialen zurück.

GenAI gewinnt an Bedeutung, aber beim Einsatz von GenAI positioniert sich noch kein Must-Have Use Case klar nach vorne.

Und die Hürden bleiben bestehen wie fehlende Ressourcen, Kapazitäten, Wissen und Bedenken zur Zuverlässigkeit von KI-Systemen.

Auch kann noch nicht abgeleitet werden, ob GenAI selbst beim Abbau der Hürden erfolgreich unterstützen kann.

Um das volle Potential von KI zu realisieren, sind jetzt die richtigen Schritte erforderlich.

Notwendige Voraussetzungen erschließen

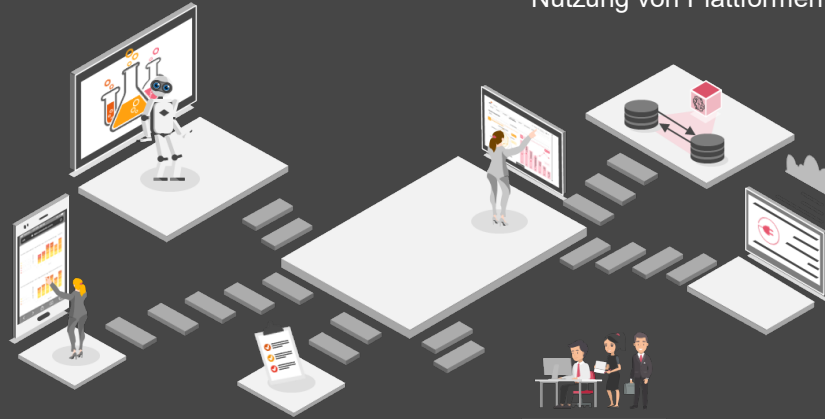
Daten: Datenschutz und -qualität muss gewährleistet, Verantwortlichkeiten definiert und der Nutzen aus eigenen Daten maximiert werden.

Partnerschaften und Ökosysteme: Der Aufbau von Allianzen, die Zusammenarbeit mit Startups und die Nutzung von Plattformen stärken das Ökosystem.

Technologie: Die Wahl zwischen Cloud-Lösungen, eigenen Modellen und Technologieprovidern schafft die technologische Basis.

Prozesse und Abläufe: Eine klare Use-Case-Identifikation, festgelegte Verantwortlichkeiten und die Integration in das Geschäftsmodell sind entscheidend.

Mensch und Kultur: Unternehmen müssen ihre Mitarbeitenden mit den richtigen Fähigkeiten ausstatten, die Personalausstattung sicherstellen und eine offene Zusammenarbeit der Funktionsbereiche fördern.

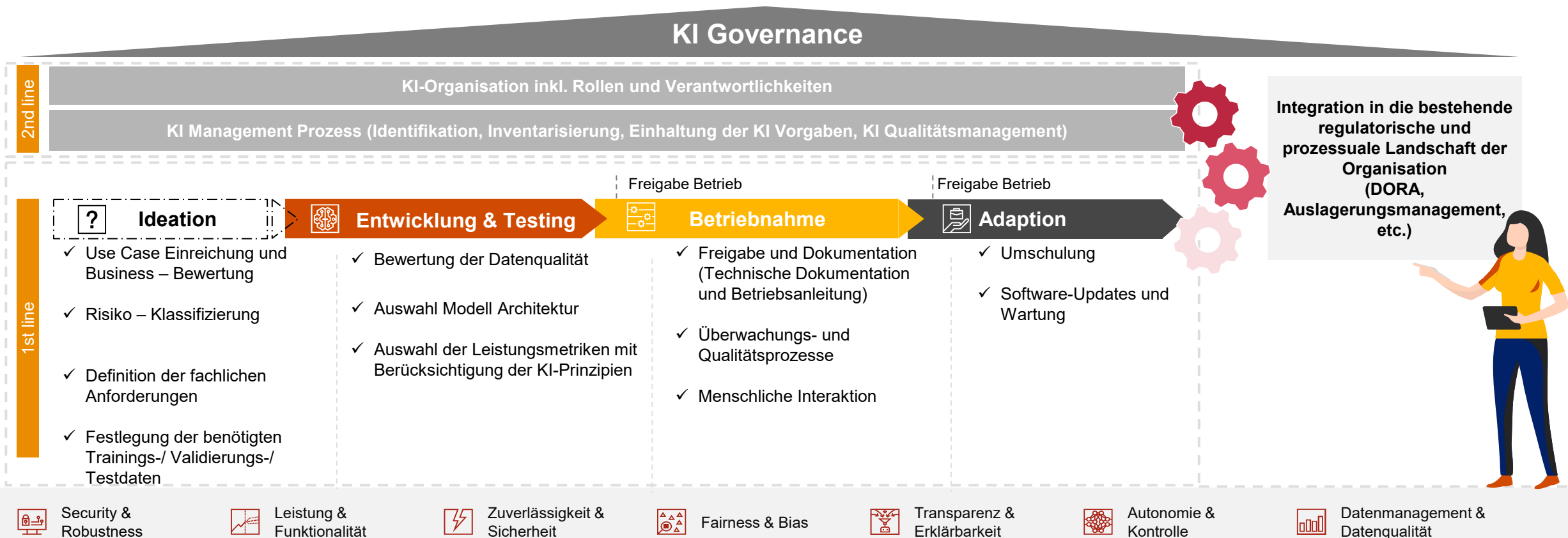


PwC KI-Toolkit (2/2)

Hürden in Chancen umwandeln – Regulatorik meistern!

Eine weitere Herausforderung für Unternehmen ist die Regulatorik. Über 70% haben sich zumindest schon anfänglich mit dem EU AI Act beschäftigt. Mit dessen Inkrafttreten sind die regulatorischen Anforderungen erheblich gestiegen. Gleichzeitig bietet eine KI-Regulierung für einen erheblichen Teil der Unternehmen (62%) auch Sicherheit.

Umso wichtiger ist somit, sich ausreichend auf den EU AI Act und die erste Implementierungsdeadline im Februar 2025 vorzubereiten. Hierbei sollte es eine Integration in bestehende Strukturen geben.



A decorative graphic on the left side of the slide, consisting of a cluster of 3D cubes in various colors (orange, pink, yellow, red) arranged in a roughly rectangular shape, with some cubes missing, creating a fragmented, pixelated effect. The cubes are set against a plain white background.

12

Fazit

Fazit

Noch nicht ganz am erhofften Ziel!

Künstliche Intelligenz ist bei über zwei Dritteln der FS-Unternehmen in der Fläche im Einsatz und soll kurz- bis mittelfristig ausgeweitet werden. Versicherungen sind weiterhin Vorreiter im Einsatz von KI, insbesondere in den Kernprozessen im Bereich Operations und im neuen GenAI-Bereich. Banken haben ihren Vorsprung bei der Risikoreduktion ausgebaut.

Die Analyse der Einsatzgrade sowie Zielerreichungen zeigt ebenso die Entwicklung der KI-Use Cases im Vergleich zur Vorjahresstudie. Dabei haben sich vor allem die KI-Use Cases Analyse von Netzwerkbedrohungen und Datenmanagement / Intelligente Daten als Gewinner dargestellt.

Gezeigt hat sich aber auch, dass die erreichten Ziele ausbaufähig sind und somit hinter den Erwartungen des KI-Hypes der letzten Jahre noch zurückbleiben.

Die Top-Herausforderungen fehlender Ressourcen und fehlendem Know-How sind im Vergleich zu 2023 gleichgeblieben bzw. weiter gestiegen.

Der Einsatz von GenAI hat sich zwar in der Fläche stattgefunden, aber noch keinen klaren Top-Use Case hervorgebracht. Zudem bergen die Studienergebnisse noch keinen Hinweis darauf, dass GenAI unterstützt die weiterhin bestehenden Hürden abzubauen oder zu umgehen, bspw. Durch Kompensation fehlenden Know-Hows.

Regulatorische Anforderungen wurden dieses Jahr von Unternehmen aller Branchen als Herausforderung genannt. Zudem gibt es Bedenken bezüglich mangelnder Nachvollziehbarkeit und fehlerhafter KI. Fast zwei Drittel der Befragten erachten Regulatorik als notwendig für Rechtssicherheit und Standards, und über zwei Drittel beschäftigen sich bereits mit dem EU AI Act. Um die umfangreichen Anforderungen effizient anzugehen, muss auf ein integriertes KI-Governance Framework ohne Schaffung unnötiger Parallelstrukturen geachtet werden.

Es gilt, zwischen internem Aufbau von KI-Kompetenzen und externem Zukauf abzuwägen. Unternehmen sollten Vorgaben und Templates für regulatorische Anforderungen definieren. Und es stellt sich darüber hinaus, die Frage, ob es nicht neue Strategien – wie bspw. Integrierte KI-Lösungen, statt allgemein verwendbare oder singuläre KI-Use Cases (sog. "Embedded KI") - bedarf, um am Ende den Wendepunkt zum skalierbaren, wertstiftenden und somit erfolgreichen Einsatz von KI zu meistern.

Gerne diskutieren wir mit Ihnen konkrete Lösungen und weitere Gedanken zur Studie.

Wir hoffen durch die Marktstudie die Markttransparenz im Hinblick auf KI gesteigert zu haben und freuen uns auf einen weiteren Austausch!



Konstantin Dagianis

Partner
PwC Düsseldorf

konstantinos.dagianis@pwc.com
Tel.: +49 171 9770067



Franziska Hecker

Senior Managerin
PwC München

franziska.hecker@pwc.com
Tel.: +49 160 97254336



Sounia Arbib

Managerin
PwC Düsseldorf

sounia.arbib@pwc.com
Tel.: +49 171 3884024



Kontaktieren Sie uns gern

Konstantin Dagianis

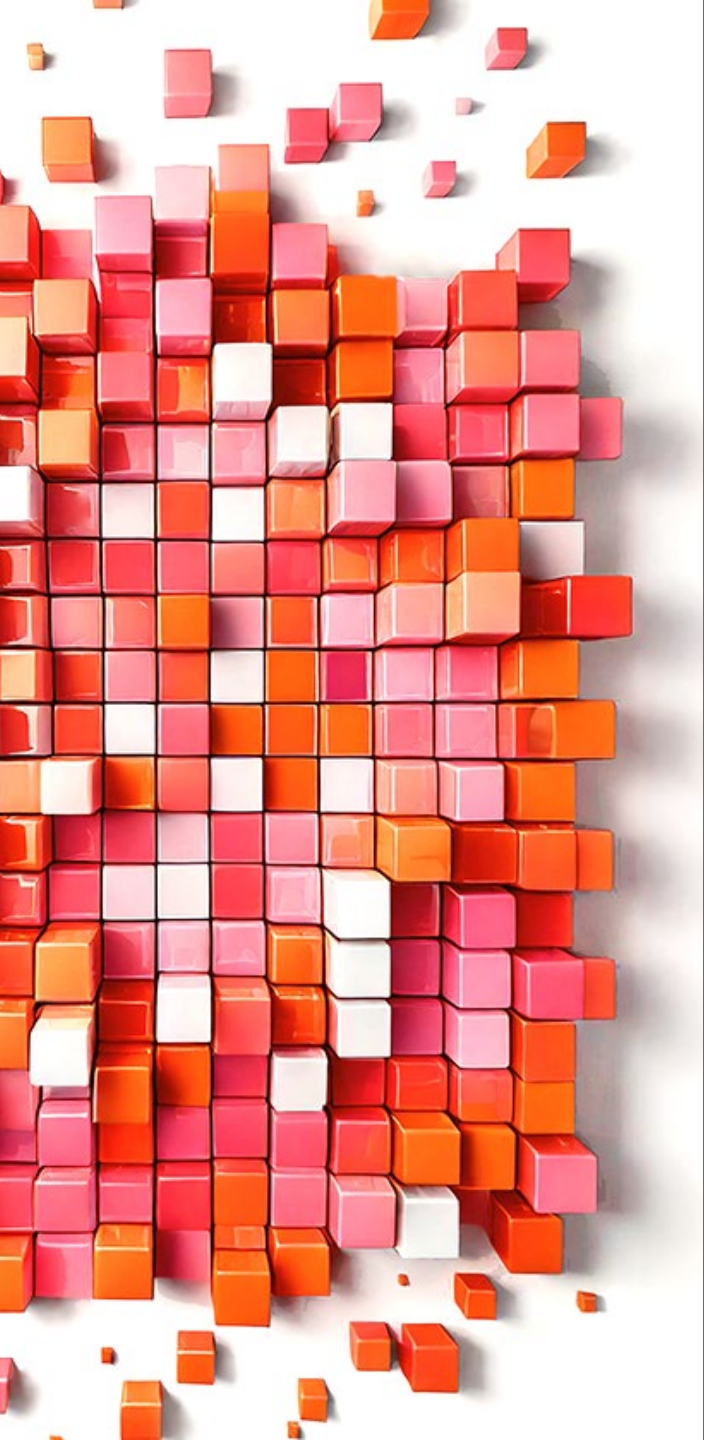
Partner
PwC Düsseldorf
konstantinos.dagianis@pwc.com
Tel.: +49 171 9770067

Franziska Hecker

Senior Managerin
PwC München
franziska.hecker@pwc.com
Tel.: +49 160 97254336

Sounia Arbib

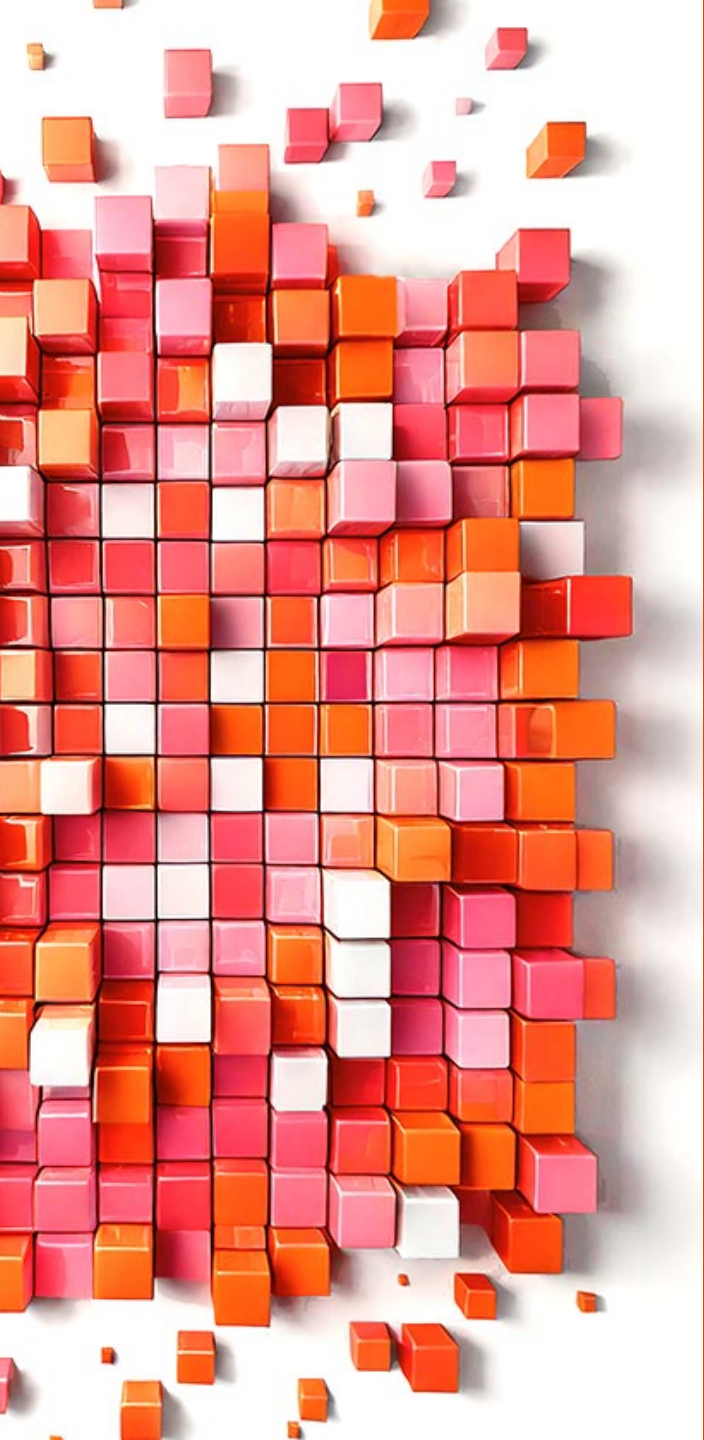
Managerin
PwC Düsseldorf
sounia.arbib@pwc.com
Tel.: +49 171 3884024



PwC's deutschlandweite KI-Marktstudie im Finanzsektor 2025

Abbildungsverzeichnis (1/2)

Abbildung 1: Bereiche im Finanzsektor	5
Abbildung 2: Anteil der FS-Unternehmen mit mindestens einem KI-Use Case	7
Abbildung 3: Geplante Ausweitung des KI-Einsatzes	7
Abbildung 4: Ziele beim Einsatz von KI	9
Abbildung 5: KI-Einsatz in FS-Bereichen	11
Abbildung 6: Einsatzgrad von spezifischen KI-Use Cases des Bereiches „Operations“	12
Abbildung 7: Einsatzgrad von spezifischen KI-Use Cases der Bereiche „IT“ und „Marketing und Vertrieb“	13
Abbildung 8: Einsatzgrad von spezifischen KI-Use Cases des Bereiches „Risikomanagement“	14
Abbildung 9: Einsatzgrad von spezifischen KI-Use Cases des Bereiches „Finanzen“	15
Abbildung 10: Einsatzgrad von spezifischen KI-Use Cases der Bereiche „Produkt- und Marktentwicklung“ und „HR“	16
Abbildung 11: Relevanz von GenAI heute und in 5 Jahren	18
Abbildung 12: Nutzung von GenAI im FS-Sektor	18
Abbildung 13: Einsatzgrad von spezifischen KI-Use Cases des Bereiches „GenAI“	19
Abbildung 14: Analyse der GenAI-Use Cases	20
Abbildung 15: Analysevorgehen der Best-Practice	22
Abbildung 16: Analysevorgehen der Early Adopter	22
Abbildung 17: Analysevorgehen der Best-Practice	23



PwC's deutschlandweite KI-Marktstudie im Finanzsektor 2025

Abbildungsverzeichnis (2/2)

Abbildung 18: Analyse der Best-Practice	24
Abbildung 19: Analyse der Early Adopter	25
Abbildung 20: Analyse der innovativen Use Cases	26
Abbildung 21: Entwicklung der KI-Use Cases	27
Abbildung 22: Hürden beim Einsatz von KI	29
Abbildung 23: Bedenken beim Einsatz von KI	31
Abbildung 24: Derzeitige Auseinandersetzung mit dem EU AI Act	33
Abbildung 25: Einschätzung hinsichtlich der Einschränkung durch KI-Regulierung	33
Abbildung 26: Dokumentation von KI und KI-Risikobetrachtung	35
Abbildung 27: Das PwC KI-Governance Framework	38

Appendix

Use Cases nach Bereich (1/3)



Bereich	Use Case
Operations	Allgemeine Prozessautomatisierung
	Kundensupport (durch Chatbots)
	Ableitung von Handlungsempfehlungen/Prognosen für die Sachbearbeitung*
	KI-gestützte Antrags-/Vertrags-/Schaden-/Leistungsbearbeitung*
	Datenanalysegestützte Risikoprüfung*
	Zahlungsverkehr
	Verarbeitung von Gesprächsdaten
IT	Datenmanagement/Intelligente Daten (smart data)
	Analyse von Netzwerkbedrohungen
	Malware-Erkennung
Marketing und Vertrieb	Management und Analyse von Social-Media-Kanälen
	Personalisierung
	Vertriebsanalysen
	Vertriebssteigerung

*Use Case nur für Versicherungen

Appendix

Use Cases nach Bereich (2/3)



Bereich	Use Case
Risikomanagement	Risikomodellierung
	Process/Data mining zur Unterstützung von Kontroll-/Prüfungshandlungen
	Betrugserkennung/Betrugsmanagement
	Kreditvergabeprozesse (Kredit-Scoring/ Kreditwürdigkeitsprüfung)*
	Geldwäscheprüfung (Anti Money Laundering)
	Know-Your-Customer (inkl. Authentifizierung)
	Überwachung der Einhaltung von Vorschriften (Compliance-Monitoring)
Finanzen	Analysegesteuerte Buchhaltung
	Vermögensberatung/Kundenberatung (Robo-Advisor)
	Versicherungsmathematische Verfahren unter Nutzung von KI
HR	Analysegesteuertes Rekrutierungsmanagement

*Use Case nur für Banken

Appendix

Use Cases nach Bereich (3/3)



Bereich	Use Case
Produkt- und Marktentwicklung	Stimmungsanalysen (ggfs. integriert in Sprach- und Chatbots)
	Produkt-/Marktanalysen
	Durch Datenanalyse gestützte Preisgestaltung
	Portfolio Management
	Preisoptimierung
	Handelsstrategien*
GenAI	Zusammenfassung und Analyse von Texten
	Nutzung als Wissensbasis
	Erstellung von Texten und Berichtsentwürfen
	Generierung von Marketing-Inhalten
	Erstellung von Marketing- und Vertriebsinhalten
Optimierung von Inhalten	

*Use Case nur für Banken