

Bereit für Neues

LB \equiv BW

Generative KI im Zahlungsverkehr

22. Mai 2025

Retail-Bankentag BZ

Stephan Paxmann
Chief Innovation Officer LBBW





GenAI Generated



OpenAI

Daten vergleichbar machen – die grosse Herausforderung



Daten vergleichbar machen – die grosse Herausforderung



Der Wachstumsbeschleuniger #1 → Unternehmensdaten

**Öffentliches
Sprachmodell**

vs.

**Sprachmodell-
Finetuning**

vs.

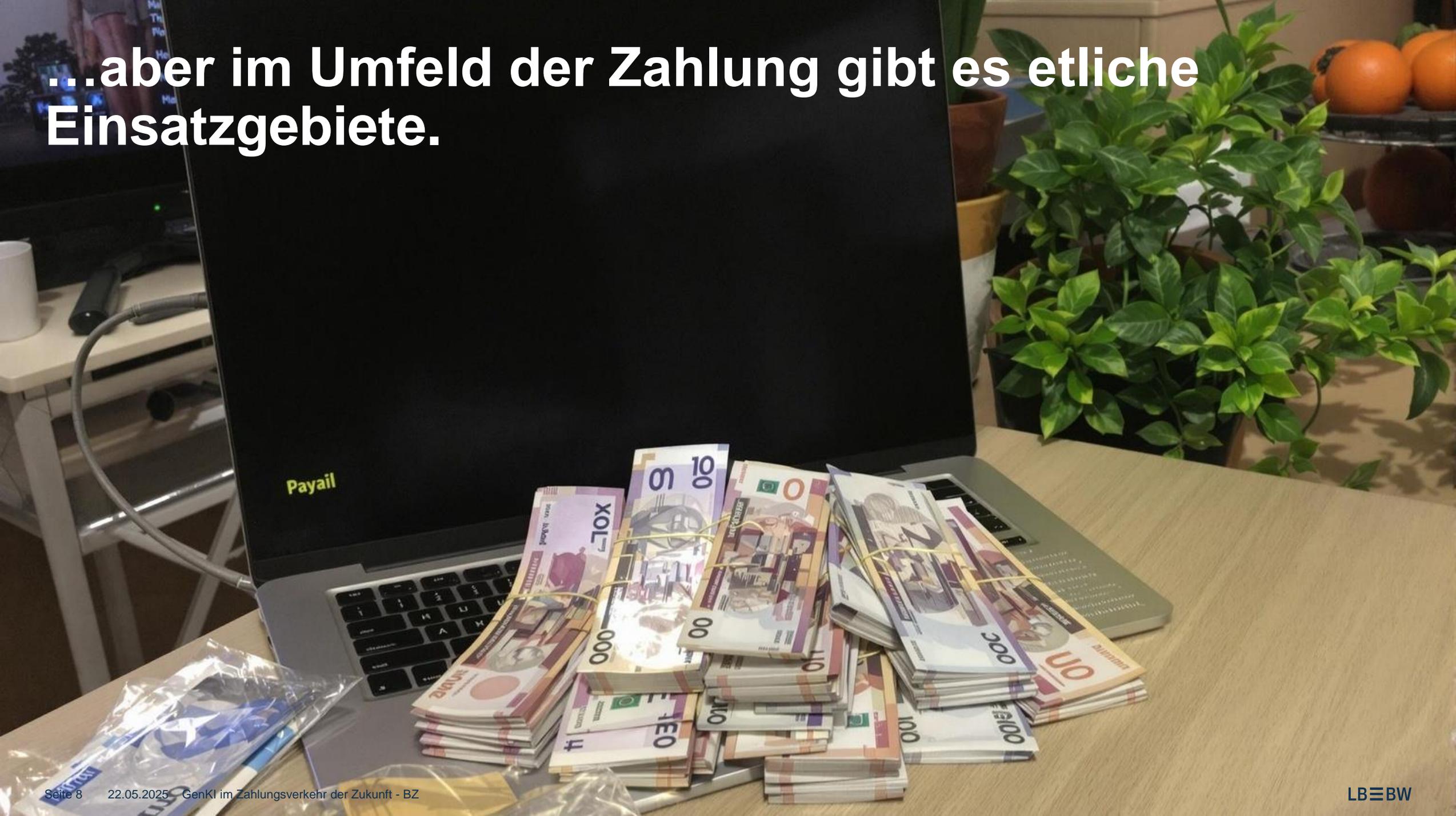
RAG Inhalte

**(Retrieval Augmented
Generation)**

Bei der Zahlungstransaktion selbst ist aktuell „wenig“
GenKI im Spiel...



...aber im Umfeld der Zahlung gibt es etliche Einsatzgebiete.



GenKI im Umfeld der Payment-Transaktion



Step 1: Fokus auf Effizienz der Bearbeitung



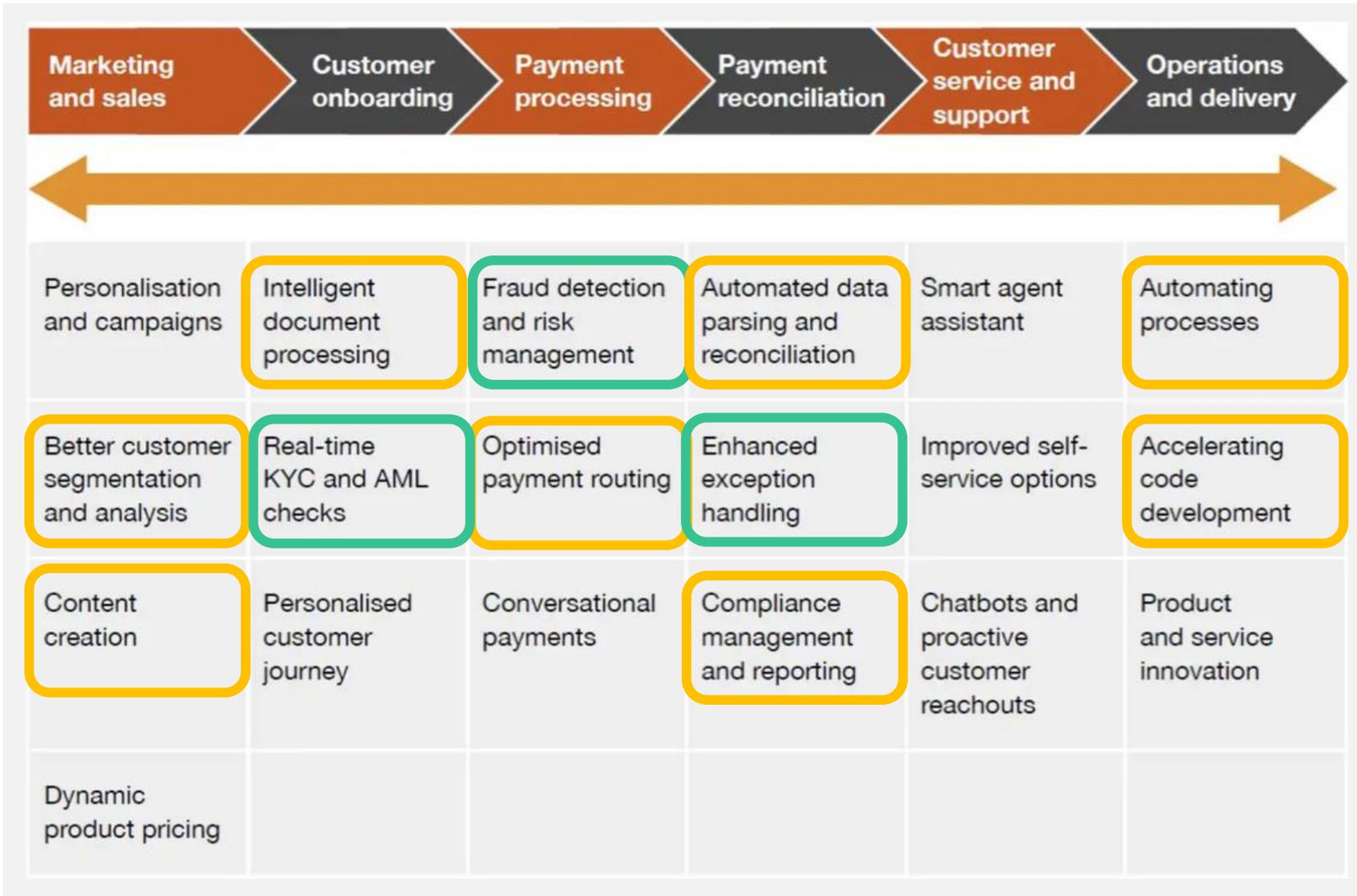
- Leistungsstarkes Tool zum automatischen Parsen von Daten, insbesondere für unstrukturierte Daten. **Erhöhte Genauigkeit und Minimierung von Fehlern.**
- **Extraktion relevanter Informationen** aus Rechnungen, Belegen und Kontoauszügen – unabhängig vom Format.
- Bereitstellung wertvoller Einblicke in **Zahlungsmuster**, um Unternehmen bei der Optimierung des Abgleichs zu unterstützen.
- **Analyse von Ausnahmen**, um Ursachen zu finden und Empfehlung von automatischen Vorschlägen für alternative Ansätze, wenn sich die gleiche Ausnahme wiederholt.



Research
Analysen
Dokumentationen
Vertriebsunterstützung
Workflows

PRIORITÄT 1: MANUELLER AUFWAND

Step 2: Fokus auf Risk Management



- Analyse großer Mengen an Transaktionsdaten, um ungewöhnliche Muster und potenziell **betrügerische Aktivitäten** zu erkennen.
- KI-Systeme lernen kontinuierlich aus neuen Daten und werden mit der Zeit immer genauer und helfen Banken bspw. **Geldwäsche proaktiv zu erkennen** und zu verhindern.
- Entwicklung **dynamischer Risikobewertungsmodelle**, die die mit dem Zahlungsverkehr verbundenen Risiken **in Echtzeit** bewerten.
- GenKI-Modelle lernen typische Zahlungsmuster und erstellen **synthetische Beispiele für Betrug**, um Systeme zur Erkennung von Anomalien zu unterstützen.



Nicht alles ist immer GenKI, sondern auch Machine Learning, Data Analytics und Daten-Visualisierung

GenAI Generated – and text hardly works...

Step 3: Fokus auf Kundenkommunikation



- Chatbots und virtuelle Assistenten mit GenKI können 24/7 eine Vielzahl von **Kundenanfragen** bearbeiten und sofortige Antworten und personalisierte Unterstützung bieten – **multilanguage model**.
- Diese GenKI-Systeme können Fragen zu Kontoständen, Transaktionshistorien sowie Finanzberatung beantworten.
→ Erhöht Kundenzufriedenheit
→ Reduziert Workload für menschlichen Support
- GenKI-Modelle können Transaktionshistorien und Kundenpräferenzen analysieren, um **Empfehlungen für personalisierte Produkte**, Dienstleistungen oder **Zahlungsoptionen** zu generieren.

Sprache & Transkription

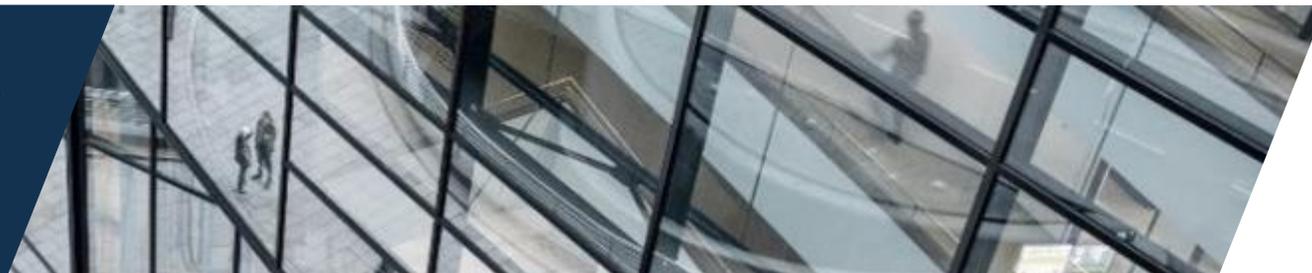


GenAI Generated

22.05.2025

Flashlight: Erste Use Cases mit Gesprächs-Transkription im Call Center

95% der aufgenommenen Gespräche wurden erfolgreich durch GenKI verarbeitet



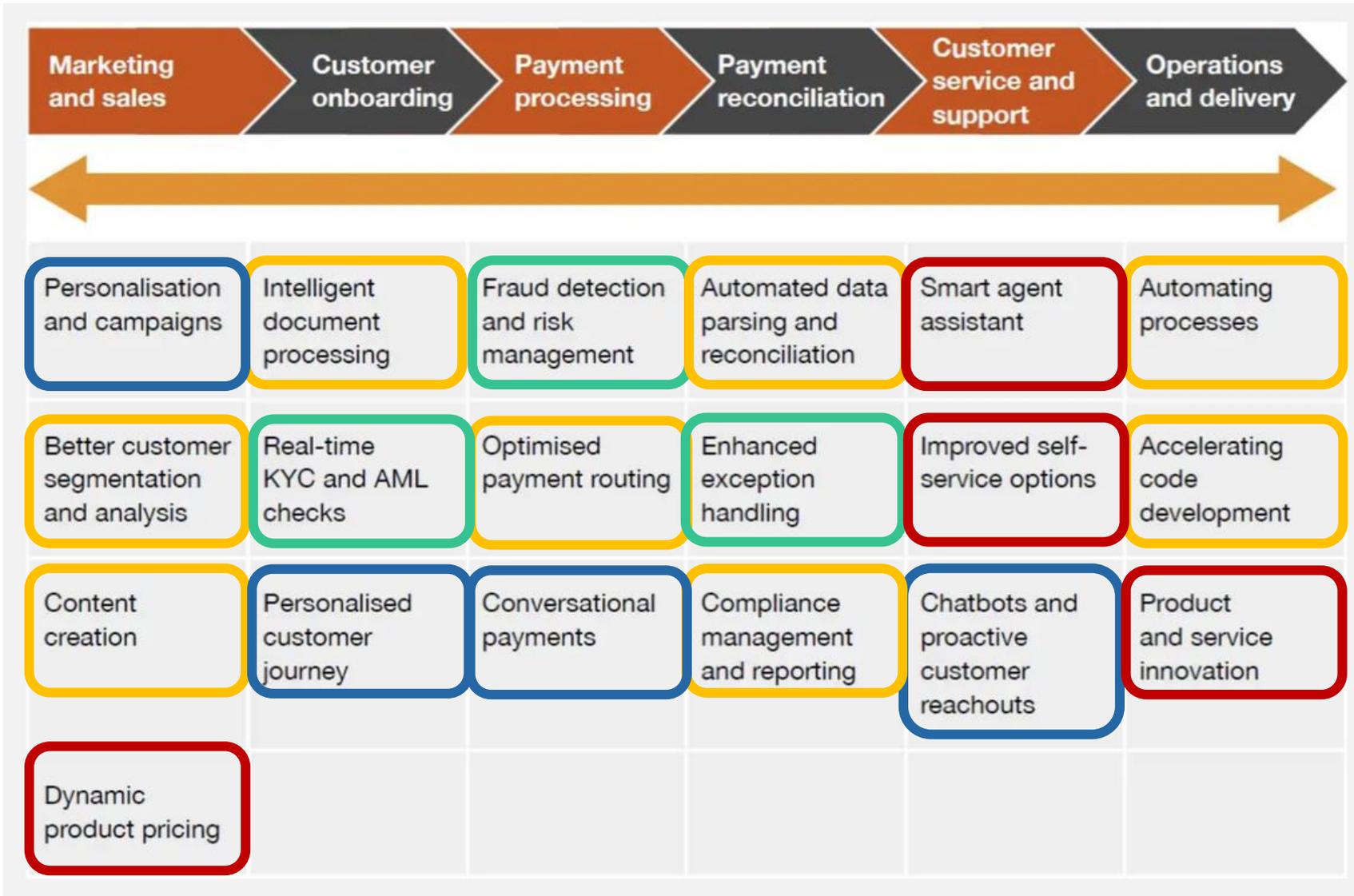
Für **95%** der Zusammenfassungen war keine nachgelagerte Anpassung durch den Agenten notwendig



1% Abweichungen zwischen GenKI Agent und der manuellen Kontrolle bei der Kategorisierung der Gespräche



Step 4: Fokus auf Innovation



- Mit neuen GenKI Agenten kann der **Zahlungsverkehr automatisiert** werden und in Kombination mit dynamisch lernenden Workflows Zahlungen eigenständig initiieren → Smart Agents.
- Im Zielbild können eigene Payment-Agents auch **eigene Zahlungskonten oder Wallets** besitzen, über die sie verfügen können.
- GenKI wird verwendet, um **personalisierte Nachrichten** an Kunden zu verfassen.
- Erstellung von personalisierten Informationen und FAQs **basierend auf dem Nutzerverhalten und früheren Interaktionen** → interaktive Tutorials und Anleitungen

GenKI Payment Agents



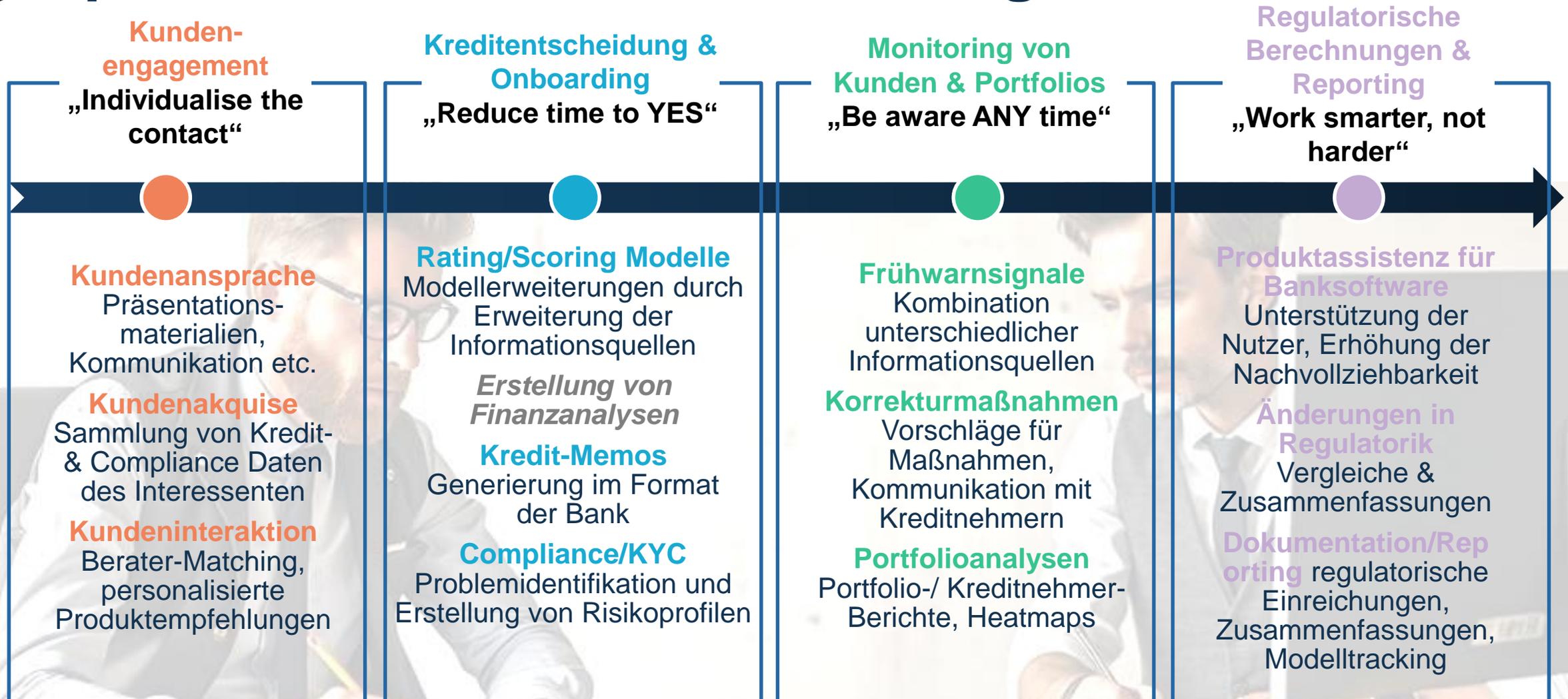
GenAI Generated

GenKI Agents: Eigentlich wie heute schon...

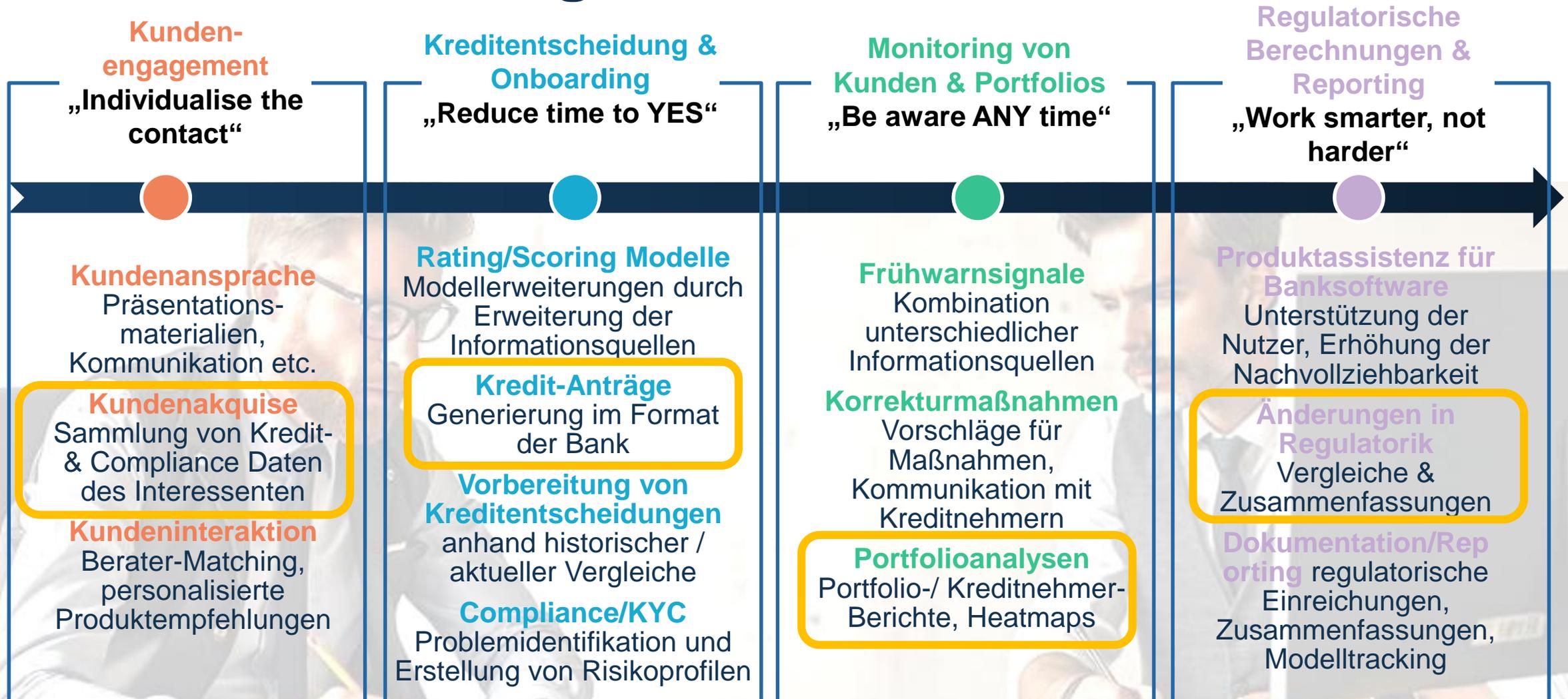
GenAI Generated

10/10/2025

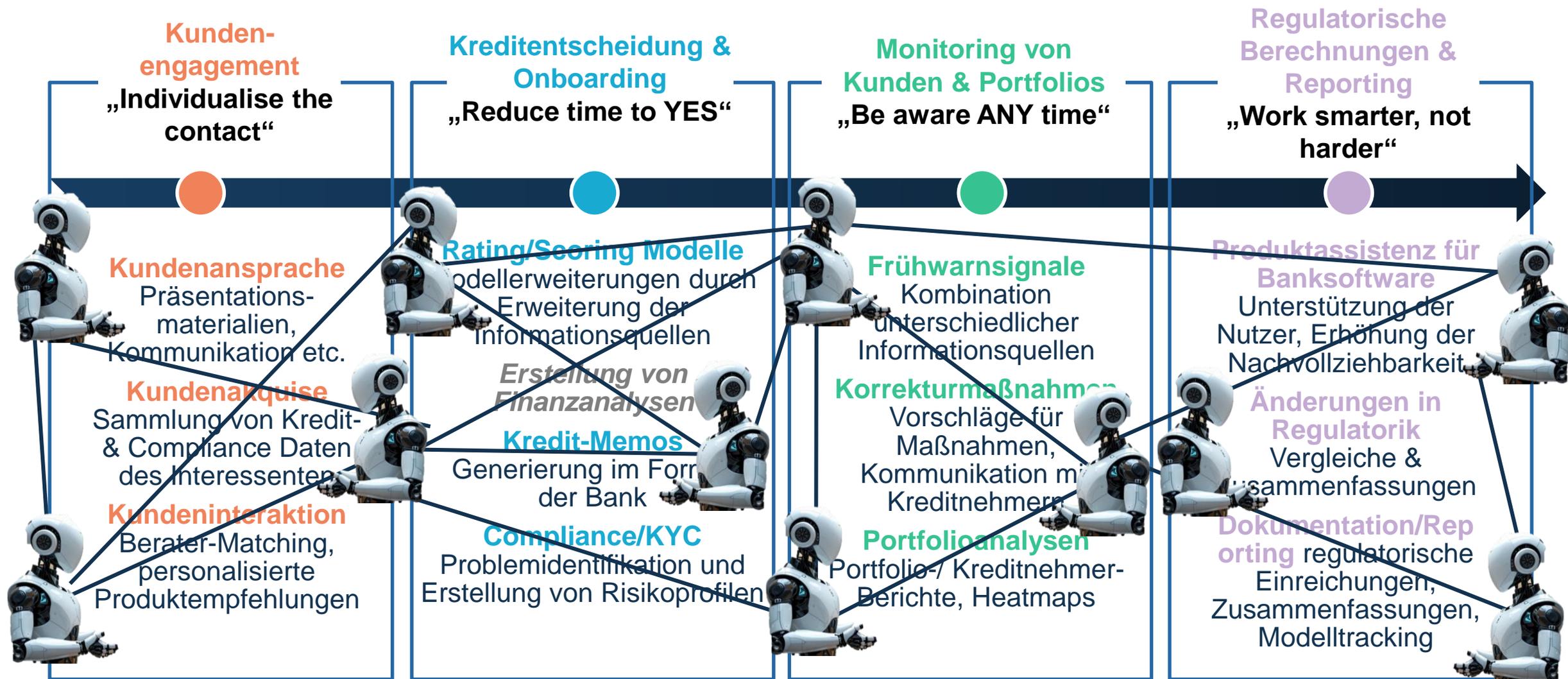
Beispiel: Der Kreditprozess ist gespickt mit manuellen Daten-Aufgaben



...und **Quickwins** ebnen den Start mit recht einfachen technologischen Aufwänden

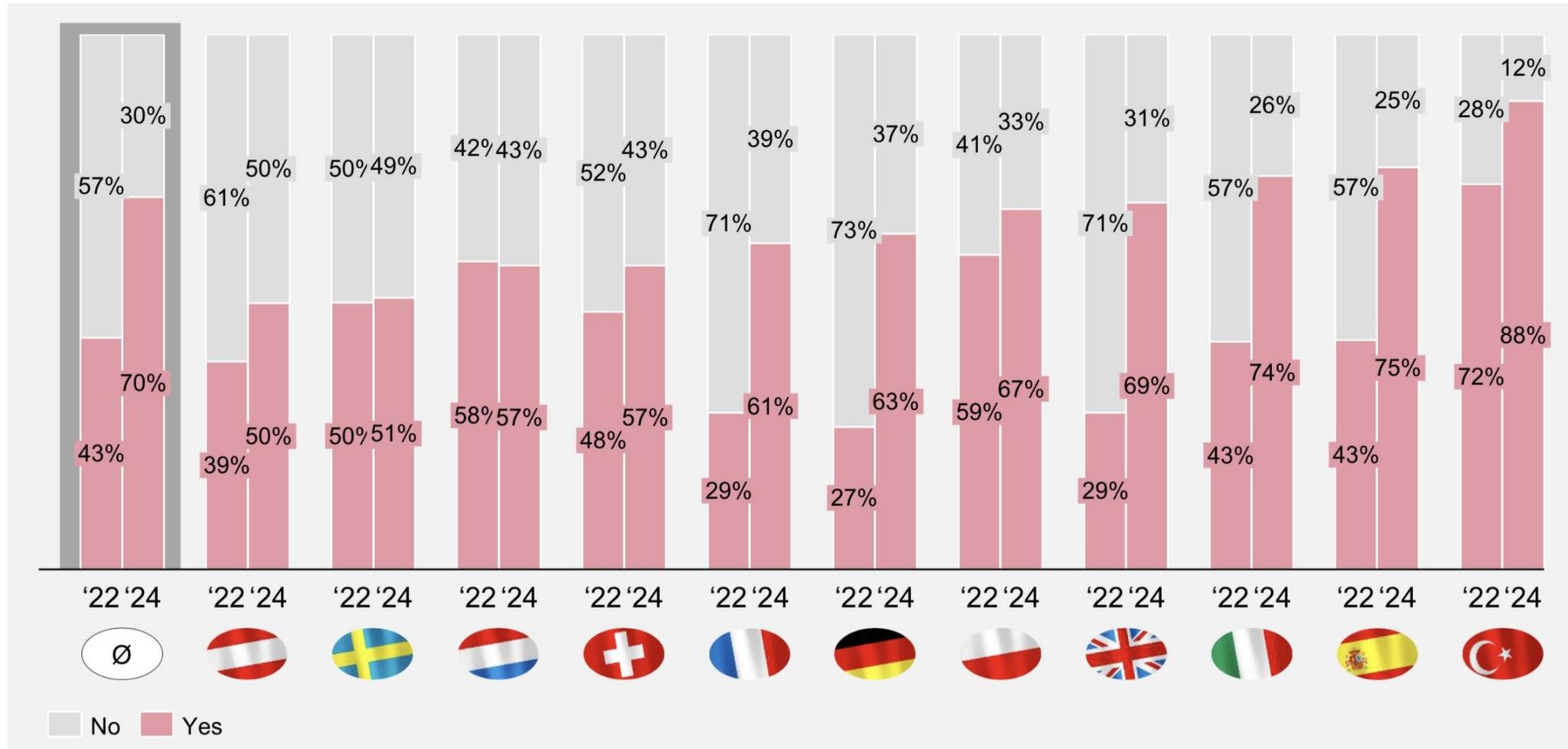


Im Zielbild ist jede Aktivität ein eigener GenKI Agent und verfügt über eine eigene Wallet für A2A-Echtzeit-Transaktionen



Und die Bereitschaft NON-Banks mit innovativen KI Lösungen dafür zu nutzen wird immer größer...

Strategy& Studie 2025: Bereitschaft mit Non-Banks Bankgeschäfte und Zahlungsverkehr abzuwickeln
Vergleich 2022 - 2024



Und für GenKI-Automatisierung mit dynamischen Regeln werden Stablecoins recht interessant...



**Extract: Und so
„sehen“ Stablecoins
in Echt aus... ;-)**

***Geht halt auch nicht
alles mit GenKI...***

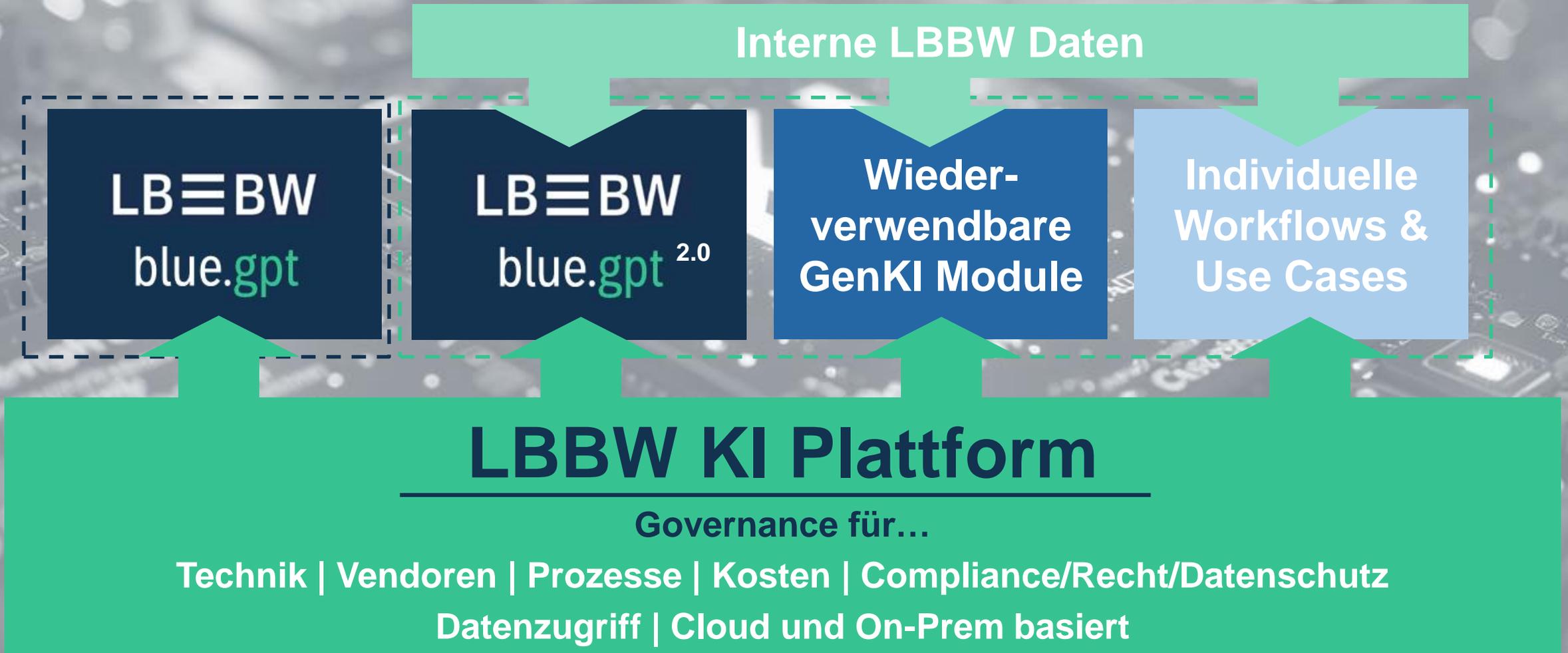
GenAI Generated



Vor dem Vergnügen kommt die Arbeit – aber WO anfangen? 5 Learnings der letzten 24 Monate.



1 - GenKI benötigt eine KI Entwicklungsplattform



2 - Entscheidungstransparenz



GenAI Generated

2 - Ganz viele kleine Schritte mit Interventionsoption



GenAI Generated

22.05.2025 GenKI im Zahlungsverkehr der Zukunft - BZ

LBEBW

3 - Qualitätstesting zum Start...

A

B

3 - Qualitätssicherung mit GenKI



GenAI Generated

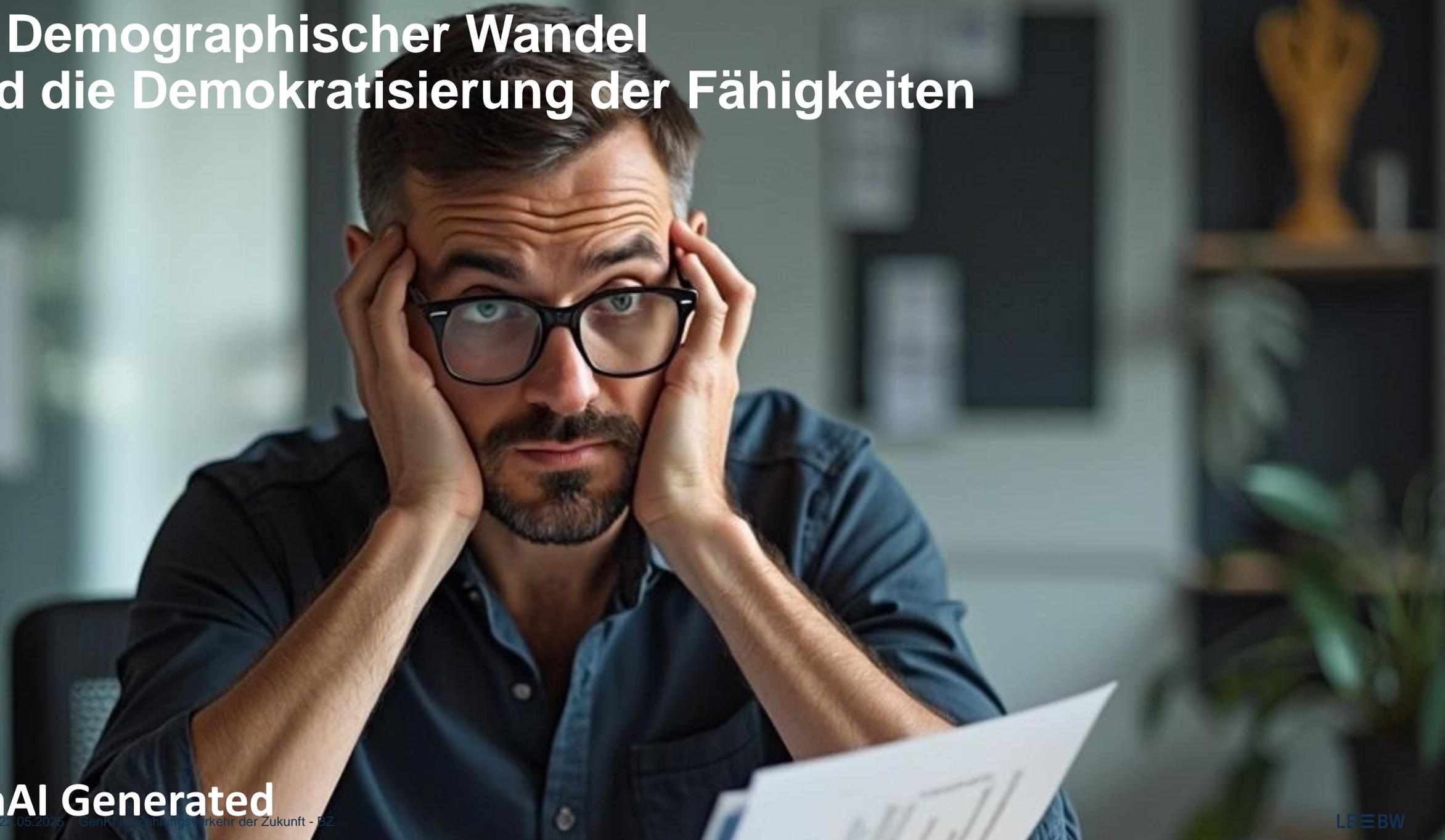
22.05.2025 GenAI im Zahlungsverkehr der Zukunft - BZ

4 - Das Glas wird (vorerst) nicht voll...



**Reicht aber
trotzdem...**

5 - Demographischer Wandel und die Demokratisierung der Fähigkeiten

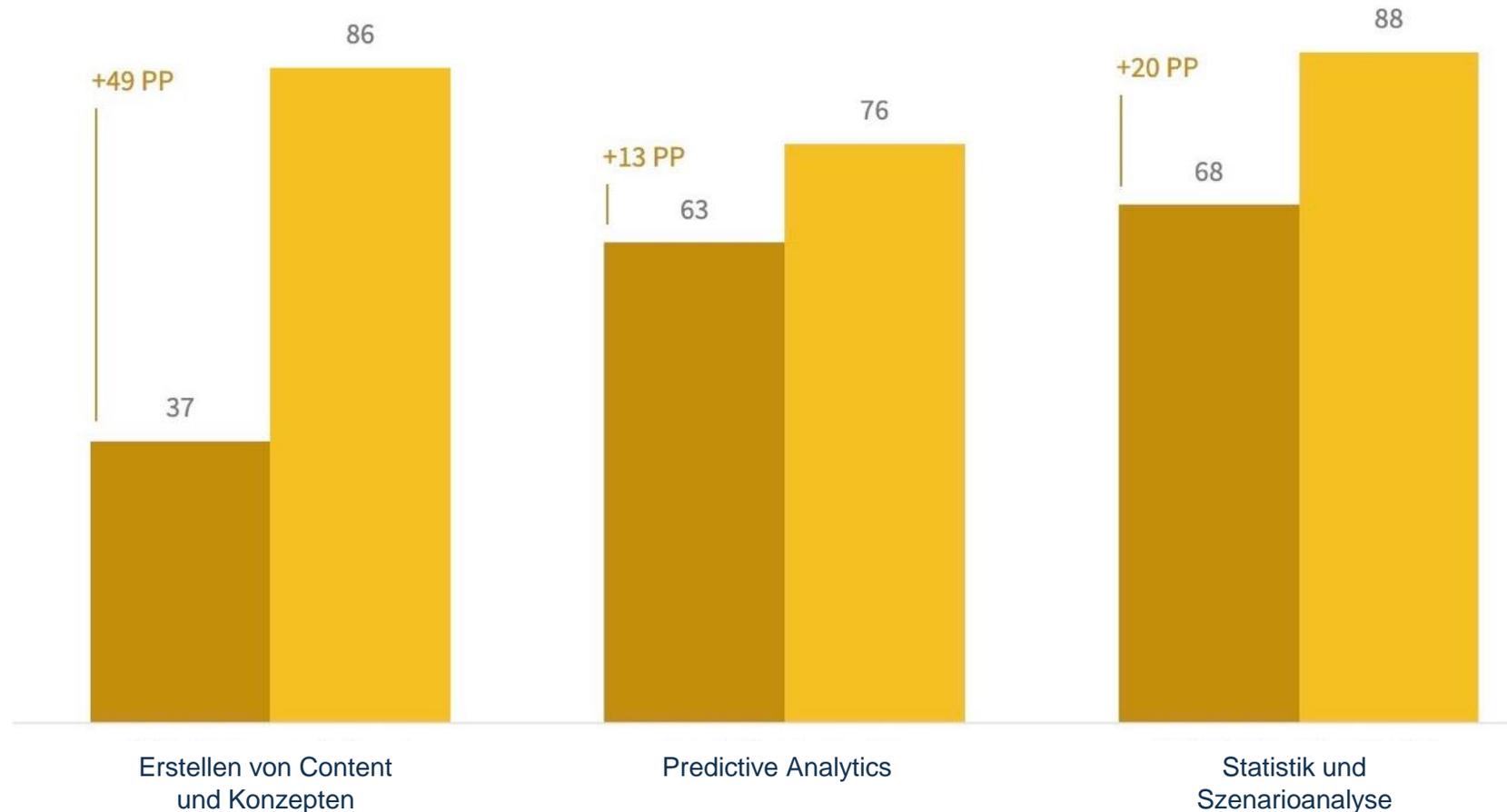


GenKI erweitert die Fähigkeiten der Beschäftigten

Beispiel: Aufgaben im Kapitalmarktgeschäft als Analyst

Leistungszuwachs der Beschäftigten außerhalb ihrer Kernfähigkeiten / Max = 100

● Beschäftigte ohne generative KI ● Um generative KI „erweiterte“ Beschäftigte





Die finale ENTSCHEIDUNG trifft der Mensch



GenAI Generated

Oder ?



GenAI Generated

22.05.2025

LB \equiv BW

GenAI
Generated

BEREIT FÜR NEUES?

NUR
MUT



<https://www.linkedin.com/in/stephan-a-paxmann>