



nfep-Experteninterview:

# Technologischer Wandel im Financial Planning

Ein Interview mit MICHAEL GSCHWIND von Gschwind Software zu digitalen Services und künstlicher Intelligenz in der Finanzberatung.

Wir sind mittendrin in der vierten industriellen Revolution mit ihren fundamentalen Entwicklungen. Künstliche Intelligenz (KI) ist wesentlicher Bestandteil des Geschehens und hat ihren Siegeszug rund um die Welt längst angetreten. Welche Rolle KI beim Financial Planning in Zukunft einnehmen wird, haben wir Michael Gschwind gefragt, den Inhaber und Geschäftsführer der Gschwind Software GmbH in Aachen.

**Herr Gschwind, was bedeutet für Sie künstliche Intelligenz?**

Ich halte es da mit dem Wissenschaftsautor Ranga Yogeshwar, der in einer WDR-Produktion KI als ein digitales neuronales Netz mit einer Vielzahl von Sensoren bezeichnet, das die Funktion unserer Hirnzellen mithilfe schneller Computer und mathematischer Modelle nachzuahmen versucht: ein Vorgang, der im Übrigen immer besser funktioniert, schon heute in einigen Fällen schneller ist als der Mensch und in den die Weltwirtschaft viel und immer mehr Geld investiert.

**Können Sie uns das bitte genauer erklären?**

Künstliche Intelligenz, also die Eigenständigkeit von Technologien, ohne dass der Mensch eingreifen muss, wird im



MICHAEL GSCHWIND, Inhaber und Geschäftsführer Gschwind Software GmbH, Aachen

Finanz- und Versicherungsbereich zum Beispiel bereits in der Betrugserkennung, Risikobeurteilung oder Kundenbetreuung eingesetzt. Namhafte Forschungseinrichtungen wie das Massachusetts Institute of Technology oder die Stanford University, aber auch Big Techs und Fintechs bringen zunehmend qualifiziertere Systeme hervor. Diese haben nicht nur das Zeug dazu, unsere Wirtschaft effizienter zu gestalten, sondern bieten auch die Chance, unsere Lebensqualität zu erhöhen und sogar unsere Gesundheit zu schützen.

**Das heißt konkret?**

Um es anschaulich zu machen: KI hilft beispielsweise bei der Früherkennung von Krankheiten wie Krebs, Demenz oder Parkinson. So erkennen Programme in Smartphones durch Interpretation des Gangbildes viel früher als es jeder Arzt

könnte, ob ein Mensch an Demenz oder Alzheimer erkrankt ist. Stimm-Sensorik ist in der Lage, Parkinson in seinen Anfängen festzustellen. Diese computerassistierte digitale Diagnostik verhilft Ärzten dazu, ihre Patienten frühzeitiger zu behandeln und damit länger gesund zu erhalten oder aber Krankheitsverläufe zu mildern.

**Das klingt alles sehr interessant. Doch wie sehen diese Entwicklungen im Financial Planning aus?**

Die Brücke ist schnell geschlagen. Zum einen ist der Finanzsektor in vielen Fällen schon digital, sammelt seit Jahren große Mengen an Daten und ist damit geradezu prädestiniert, Big Data und künstliche Intelligenz gewinnbringend zu nutzen. Zum anderen können kognitive Systeme Finanzberatern dabei helfen, ein besseres Kundenverständnis zu entwickeln und Anlässe für weitere Betreuungsleistungen zu erkennen oder gar vorherzusehen. Dies verschafft dem Mandanten ein zielgerichteteres und persönlicheres Kundenerlebnis.

**Wie funktioniert das im Detail?**

Die ganzheitliche Finanzplanung mit allen Sozialversicherungs- und steuerlichen Aspekten, mit der Betrachtung der Altersvorsorge und Analyse der Nachfolgeplanung – wir sprechen vom Private-Banking-Segment – funktioniert nicht mehr ohne Unterstützung durch Computerprogramme. Diese verwalten die finanziellen Vorgänge, stellen Berechnungen an, demonstrieren Vergleiche und die zeitliche Entwicklung von Auswertungen wie Liquidität oder Vermögen. So weit, so gut, so bekannt. Die Kür des Ganzen erschließt jedoch zusätzliche Chancen: Die Programme beziehen Dynamik und Reaktionsschnelligkeit im Handling aller Finanzdaten ein, gewährleisten einen regelmäßigen und möglichst außerordentlichen Kontakt zum Kunden und gestatten ein proaktives Handeln, das diesen auch langfristig bei der Stange hält.

Und schon sind wir wieder bei der künstlichen Intelligenz. Sie versetzt uns in die Lage, mit Daten aus den unterschiedlichsten Kanälen – vom Vertrieb über Finanzreports aus Beratungssoftwares wie zum Beispiel Gschwind Financial Lighthouse bis hin

zu demografischen Daten – Muster und Erkenntnisse aufzuzeigen und Vorhersagen zu treffen. In der Industrie wird bei der vorausschauenden Wartung von Maschinen von „Predictive Maintenance“ gesprochen, der vorsorglichen Kontrolle und gegebenenfalls Reparatur von Technik, noch bevor diese kaputtgeht. Im Finanzsektor könnten wir es „Predictive Advice“ nennen. Finanzberatung, die diesen Titel verdient, agiert auf erste kleinste Hinweise, statt erst zu reagieren, wenn das Kind schon in den Brunnen gefallen ist.

**Würden Sie uns ein Beispiel nennen?**

Stellen wir uns folgende eigentlich einfache und geläufige Situation vor: Ein Anleger, Kunde oder Mandant, egal wie Sie ihn nennen, hat sich vor zwei Monaten das letzte Mal in sein Finanzportfolio eingeloggt. Die letzten Umsätze desselben Portfolios sind vor sechs Monaten erfolgt. Der Wert ist gesunken. Was meinen Sie, steht vermutlich bevor?

**Der Kunde wird kündigen?**

Genau richtig! Gemäß bisherigen Erfahrungen liegt die Wahrscheinlichkeit hierfür bei 85 Prozent, denn ein solches Zugriffsmuster weist darauf hin, dass der Kunde mit der Performance seines Portfolios unzufrieden ist. Was heißt nun in diesem Zusammenhang vorausschauendes Handeln mithilfe digitaler Intelligenz? Der Finanzberater erhält in einem solchen Fall von seiner Software frühzeitig einen Warnhinweis, dass sich bei seinem Anleger eine Schiefelage ankündigt. Daraufhin kontaktiert er seinen Kunden, um ihm a) mitzuteilen, dass ihm die negativen Veränderungen aufgefallen sind, und b), um ihm eine neue Finanzstrategie anzukündigen oder vielleicht sogar schon zu präsentieren. Wir nennen dieses Vorgehen „Echtzeitanalyse“ und „Ereignisbehandlung“. Es soll dazu führen, dass drohende Verluste abgefedert beziehungsweise neue Gewinnchancen aufgezeigt werden. Eine vorausschauende und individuelle Beratung dieser Art schafft Kundenloyalität und eine enge Bindung an Finanzprodukte.

**Das heißt, KI in der Finanzplanung hilft dabei, komplexe Anforderungen besser zu überschauen, Veränderungen sofort zu**

Anzeige



**Als Honorarberater auf der Suche nach neuen Mandanten?  
Dann registrieren Sie sich auf [www.honorarberater-findende.de](http://www.honorarberater-findende.de).**

### erkennen und dann mit innovativen Vorschlägen neu auf Kurs zu gehen?

Exakt! Und nicht zu vergessen: Bei alledem ist der Kunde von Anfang an mit im Boot.

#### Kunde mit im Boot: Wie meinen Sie das?

Ziel Nummer eins jeder Finanzberatung sollte die Zufriedenheit des Kunden sein. Um sein Vertrauen zu gewinnen und immer wieder zu bestätigen, braucht es regelmäßigen Kontakt und viel Transparenz. Finanzplanung soll „verbindend“ sein. Im Idealfall kann der Kunde jederzeit und webbasiert Einblick in seine Anlageergebnisse nehmen, genauso wie der Planer und gegebenenfalls weitere externe Berater. Künstliche Intelligenz ist dabei immer nur so gut, wie allen Beteiligten Zugang ermöglicht wird.

#### Das klingt nach Cloud-Lösung. Ist die denn sicher?

Ich kenne die Bedenken natürlich und sie wurden durch medienwirksame Datenpannen in der Vergangenheit ja leider auch immer wieder bestätigt. Zu den jüngsten Beispielen gehören etwa die Offenlegungen von 533 Millionen Facebook- und 500 Millionen LinkedIn-Konten. Da gibt es nichts zu beschönigen. Risiken der Informationssicherheit enden jedoch nicht an der Grenze zum eigenen Unternehmensnetzwerk, ganz im Gegenteil: Cloud-Service-Provider verfügen in der Regel über mehr Ressourcen und Know-how zum Betrieb einer entsprechenden Infrastruktur als einzelne Unternehmen. Auch deshalb werbe ich voller Überzeugung für Cloud-Computing. Unternehmen profitieren davon weitaus mehr als von stationären Lösungen. Cloud-Services sind wirtschaftlicher und flexibler, sie sind skalierbar und erfahren eine intensivere Betreuung.

#### Aber Cybersecurity ist doch ein ernst zu nehmendes Thema.

Selbstverständlich, und so nehmen seriöse Anbieter von Cloud-Services die Datensicherheit auch sehr ernst, gerade weil sich diese Dienstleistungen immer mehr verbreiten. Die Corona-Pandemie hat zu einem regelrechten Boom für IT-Infrastruktur und „Software as a Service“ geführt. Seit Jahren investieren Unternehmen massiv in IT-Sicherheit, auch aus Selbstschutz, denn zu keiner anderen Zeit war Informationssicherheit ein solches Politikum wie heute oder unterlag so vielen regulatorischen Anforderungen. Im Übrigen nimmt auch hier künstliche Intelligenz eine wichtige Rolle ein: In Intrusion-Prevention-Systemen zur automatischen Abwehr von Cyberangriffen etwa kommen heutzutage lernfähige Algorithmen zum Einsatz.

#### Kann der Anwender eines Cloud-Services denn auch selbst etwas für die Datensicherheit tun?

Und ob. Betrachten wir nur einmal das Passwort, mit dem sich die meisten User in Internetdienste einloggen. Gewohnheiten bei der Nutzung von Passwörtern stellen ein gut untersuchtes Gebiet dar: Nach Auswertungen des Hasso-Plattner-Instituts zählen zu den beliebtesten Passwörtern beispielsweise „123456“, „password“ oder „ichliebedich“. So romantisch die Geste, so unsicher ist die Wahl eines solchen Passworts natürlich. Sicher hingegen ist ein ausreichend langes Passwort, das keine häufig verwendeten Einträge eines Wörterbuchs enthält und aus Groß- wie Kleinbuchstaben sowie Zahlen und Sonderzeichen besteht. Passwortmanager wählen selbstständig

für jede von ihnen genutzte Website unterschiedliche, kryptografisch starke Passwörter und tragen diese direkt in die betreffenden Anmeldemasken ein. Sie sind also nicht nur sicherer, sondern zudem auch noch bequem. Durch Nutzung einer Zwei-Faktor-Authentifizierung können Konten besonders gut abgesichert werden.

Was ich außerdem jedem potenziellen Nutzer ans Herz legen möchte, ist, Cloud-Angebote eingehend auf ihre Sicherheitsstandards zu prüfen. Zertifizierungen nach globalen Normen wie ISO 27001 oder nationale Projekte wie die TrustedCloud des BMWi stellen dabei ein probates Mittel dar, Angebote zu finden, die zu der Compliancekultur im jeweiligen Unternehmen passen. Hier lohnt es auch, Details näher unter die Lupe zu nehmen: Welches Service-Level wird garantiert? Werden Daten georedundant gesichert? Ein Leitfaden für diese und viele weitere Fragen bietet das BSI mit seinem Kriterienkatalog C5 (Cloud Computing Compliance Criteria Catalogue).

#### Unter dem Strich ist für Sie die webbasierte Finanzberatung also die unangefochtene Lösung der Zukunft?

Der persönliche Kontakt ist weiterhin essenziell, aber die Beratung, die durch intelligente Algorithmen unterstützt wird und bei der im Internet Daten ausgetauscht werden, ist die Zukunft. Davon bin ich überzeugt. Im Private Banking arbeiten schon heute viele Planer mit intelligenten Softwaretools, allerdings eher „On-Premises“ als in der Cloud. Das wird sich meiner Meinung nach in den nächsten Jahren ändern, denn die Vorteile von Cloud-Lösungen sind auf Dauer einfach unschlagbar. Nur mithilfe der Cloud sowie mit künstlicher Intelligenz können vielfältige Kundendaten aus verschiedenen Vertriebskanälen gesammelt, effizient ausgewertet und neu konfiguriert werden. Alle Servicefunktionen sind dabei inklusive, wie die eingangs beschriebenen „Predictive“-Leistungen bei der Kundenbetreuung.

#### Abschließend noch ein Blick über den Tellerrand: Wie schätzen Sie im internationalen Vergleich die Lage Deutschlands beim Thema Digitalisierung und KI ein?

Deutschland ist leider weit abgeschlagen und droht den Anschluss zu verlieren, wenn wir nicht sofort massiv gegensteuern. Das ist nicht nur meine persönliche Meinung, sondern allgemein bekannt. Wir haben das Potenzial, zu den Innovatoren bei der Digitalisierung und Entwicklung künstlicher Intelligenz zu gehören, investieren dafür aber zu wenig beziehungsweise ruhen uns auf alten Meriten aus. Und da komme ich noch einmal auf Ranga Yogheswar zurück, der in seinem Rechercheprojekt zur künstlichen Intelligenz – der Titel lautet übrigens „Der große Umbruch“ – Prognosen von Wissenschaftlern veröffentlicht. Demnach wird schon im Jahr 2030 der Löwenanteil des KI-Know-hows aus China stammen – mit 37 Prozent, gefolgt von Indien mit knapp 27 Prozent. Deutschland trauen die Experten nur 1,4 Prozent zu. Das ist wenig schmeichelhaft und sollte ein Weckruf für uns sein. Sind wir hungrig nach Weltspitze? Wenn ja, dann heißt es jetzt, Geschwindigkeit aufzunehmen und neue Energien freizusetzen, am besten so, dass wir damit alles bisher Dagewesene in den Schatten stellen.

Herr Gschwind, vielen Dank für dieses Gespräch. ■

Das Interview führte MAXIMILIAN KLEYBOLDT vom Netzwerk der Finanz- und Erbschaftsplaner e.V. ([www.nfep.de](http://www.nfep.de)).