

## DIGITAL FUTURE CHALLENGE

DFC #6 - Use Case Commerzbank AG

---



## Commerzbank AG

Perspektiven schaffen, Zukunft gemeinsam gestalten

Die Commerzbank gibt Menschen und Unternehmen Sicherheit – auch in herausfordernden Zeiten – und eröffnet ihnen neue Perspektiven. Als führende Bank im Firmenkundengeschäft in Deutschland sowie starke Partnerin des deutschen Mittelstands, der Privatkund\*innen und Unternehmerkund\*innen bietet die Commerzbank ein kundenfokussiertes Portfolio an Finanzdienstleistungen und beschäftigt rund 40.000 Mitarbeitende.

Mit einem klaren Fokus auf Innovation und Verantwortung gestaltet die Commerzbank die digitale und nachhaltige Transformation der Finanzwelt. Gleichzeitig arbeitet die Bank daran, Kapitaleffizienz stetig zu verbessern und Ertragspotenziale profitabel weiterzuentwickeln.

Die Werte Integrität, Leistung und Verantwortung bestimmen das Handeln der Commerzbank und stärken das Vertrauen in die Marke. Durch die Verbindung von Kundenzentrierung und Innovationskraft gestaltet die Commerzbank Finanzdienstleistungen, die den Herausforderungen von heute und morgen gerecht werden.

### Thematischer Schwerpunkt des Uses Cases

KI-Agenten

## TITEL DES USE CASES

Finanzcoach Agent: Keine Angst vor Geld – Verstehe und meistere deine Finanzen

## KURZBESCHREIBUNG

In diesem Projekt entwickelt ihr als Studierende den Finanzcoach Agent – einen KI-gestützten Sprachassistenten, der jungen Menschen hilft, Finanzprodukte wie Kredite, Anlagen oder Zahlungsverkehr einfach, verständlich und neutral zu verstehen. Neben der Konzeption und Gestaltung barrierefreier und interaktiver Funktionen erarbeitet ihr auch ein leistungsfähiges KI-Modell, das Spracheingaben verarbeitet, Antworten generiert und Nutzer\*innen individuell berät. Anschauliche Tools wie Simulationsrechnungen (z. B. Zinseszinsseffekt) und ESG-Aspekte (auf Wunsch) machen die Lösung noch greifbarer. Ziel ist es, eine innovative Anwendung zu schaffen, die finanzielle Bildung fördert, Überschuldung vermeidet und Selbstvertrauen in Finanzentscheidungen stärkt. Dieses Projekt fordert eure Kreativität, euer technisches Know-how und eure Innovationskraft!

## #HASHTAGS

#KeineAngstVorGeld, #VertraueDeinenFinanzentscheidungen,  
#BankprodukteEinfachGemacht



# ORGANISATIONSBESCHREIBUNG

Das Kerngeschäft der Commerzbank konzentriert sich sowohl auf das Firmenkundengeschäft als führende Mittelstandsbank in Deutschland sowie auf das Privat- und Unternehmerkundengeschäft. Sie bietet eine umfassende Palette an Finanzdienstleistungen an. Moderne Technologien wie beispielsweise die Integration von KI-Features sind der Motor für die Prozessdigitalisierung, die Optimierung unseres Kundenorientierung und die Verbesserung der operativen Produktivität. Die aktuellen Herausforderungen sind neben einem anspruchsvollen Marktumfeld mit u.a. FinTechs, Neobanken und BigTechs, steigende Kundenerwartungen an ihr Nutzererlebnis und diverse technologische Herausforderungen (u.a. Cloud-Transformation und Cybersecurity) sowie ein mit der Entwicklung der Technologie einhergehender kultureller Wandel.

Die Kernwerte, die die Commerzbank prägen, sind Integrität, Leistung und Verantwortung. Diese Werte bilden die Grundlage der Unternehmenskultur und beeinflussen das Verhalten der Mitarbeitenden gegenüber Kunden, Investoren, Partnern und der gesamten Gesellschaft. Der Umgang miteinander und das Handeln am Markt orientieren sich an diesen Prinzipien, wobei Transparenz als Teil der Integrität wichtig ist.

## **Integrität ist die Basis unseres Geschäftsmodells**

Wir sind achtsam, zuverlässig und vertrauenswürdig.

## **Leistung ist unser Motor**

Wir sind mutig, ehrgeizig und begeistert.

## **Verantwortung ist unser Auftrag**

Wir handeln nachhaltig, bewusst und unternehmerisch und stehen füreinander ein.

# ORGANISATIONSVISION

Mit unserer weiterentwickelten Strategie „Momentum“ werden wir in den kommenden Jahren den Wandel in Wirtschaft und Gesellschaft begleiten und als prägende Kraft am deutschen und europäischen Bankenmarkt noch mehr Wert für alle unsere Stakeholder – Mitarbeitende, Kundinnen und Kunden sowie Aktionärinnen und Aktionäre – schaffen.

Als die Bank für Deutschland – mit 155 Jahren Tradition – fokussieren wir uns noch stärker auf profitables Wachstum und beschleunigen die Transformation unseres Geschäftsmodells.

Die Commerzbank will als „Bank für Deutschland“ durch profitables Wachstum und die Begleitung des Wandels in Wirtschaft und Gesellschaft Wert für ihre Stakeholder schaffen und dafür eine integrierte Strategie verfolgen, die durch nachhaltiges Handeln geprägt ist. Ihre langfristige Vision beinhaltet eine starke Kundenorientierung, die Förderung einer Unternehmenskultur der Integrität und Leistung sowie das Engagement für eine nachhaltige Zukunft.

Im digitalen Zeitalter will sie als Bank für Deutschland den Wandel in Wirtschaft und Gesellschaft aktiv mitgestalten und einen gesellschaftlichen Mehrwert schaffen – durch Finanzierungskraft für den Mittelstand, ein Omni-Channel Angebot für Privat- und Unternehmerkund\*innen, nachhaltige Transformation und verantwortungsvollen Einsatz von Technologie & KI. Die Vision reicht über reine Finanzziele hinaus: Durch verantwortungsvolle Digitalisierung und den Einsatz von KI will die Commerzbank gesellschaftlichen Mehrwert schaffen, wirtschaftliche Stabilität sichern und die nachhaltige Transformation ihrer Kund\*innen begleiten. Bis 2028 strebt sie eine Eigenkapitalrendite von rund 15 %, ein Konzernergebnis von 4,2 Mrd. € und eine Cost-Income-Ratio von 50 % an. Dieses Zielbild einer digital verantwortungsvollen Zukunft verbindet ökonomischen Erfolg mit sozialer Verantwortung und langfristigem Vertrauen.

# PROBLEMSTELLUNG

Die Kenntnisse von Jugendlichen und jungen Erwachsenen bezüglich Finanzprodukten – unabhängig davon, ob es Kredit-, Anlage- oder Zahlungsverkehrsprodukte sind – sind in vielen Fällen nicht ausreichend. Durch die fortschreitende Digitalisierung und den einhergehenden Abbau von Filialen und persönlicher Betreuung und Beratung durch den Bankensektor ist eine Lücke entstanden, die weder Schulen noch weiterführende Ausbildungen kompensieren konnten.

Um einer transparenten Vermittlung von Kenntnissen bezüglich Finanzprodukten in einer digitalen Gesellschaft Rechnung tragen zu können, ist es notwendig neue Angebote für (potenzielle) Kunden zu erstellen. Dies soll den Aufbau von Vermögen fördern beziehungsweise Überschuldungen vermeiden.

Die Nutzer\*innen des KI-Sprach-Agenten sollen die Möglichkeit bekommen, mit dem Finanzcoach einen Austausch zu initiieren und beliebige Fragen zu Finanzprodukten zu stellen. Die Antworten sollen nicht bezogen auf die Commerzbank sondern allgemein beantwortet werden.

Ein sicherer Umgang mit Finanzprodukten und die Kenntnis der Wirkungsweisen dieser Produkte sollen am Ende stehen.

# FRAGESTELLUNG

Herausforderung ist, eine transparente, neutrale und möglichst barrierefreie Beratung durch einen interaktiven KI-Sprach-Assistenten zu gestalten, der junge Menschen unter 18 Jahren anspricht. Im Einzelnen sollen folgende Ziele erreicht werden:

- Kommunikation mittels Spracheingabe und Sprachausgabe sowie Darstellung von Inhalten mittels eines Endgerätes (Smartphone oder Computer) entsprechend der Nutzergruppe. Wenn notwendig, soll der Agent Fragen an die Nutzer\*innen stellen, um gezielte Antworten geben zu können.
- Auswahl, Anpassung und Einbindung eines leistungsfähigen KI-Modells.
- Umfassende Beratung von Anlageprodukten im deutschen Bankenmarkt, die individuell auf die Spracheingaben der Nutzer\*innen ausgerichtet ist. ESG-Aspekte sollen berücksichtigt werden, wenn dies gewünscht ist.
- Umfassende Beratung von Kreditprodukten im deutschen Bankenmarkt, die individuell auf die Spracheingaben der Nutzer\*innen ausgerichtet ist.
- Die Erläuterungen sollen mit Illustrationen und ggf. Simulationsrechnungen angereichert werden. Beispielsweise könnte die Wirkung des Zinseszinses über mehrere Jahre bei Anlageprodukten angezeigt werden. Bei Kreditprodukten könnten die Restlaufzeiten für unterschiedliche Raten dargestellt werden.

## JOKERFRAGE

Wie könnt ihr den Finanzcoach Agent so gestalten, dass er nicht nur Fragen beantwortet, sondern auch proaktiv individuelles Feedback oder Empfehlungen gibt, um die finanzielle Situation der Nutzer\*innen zu verbessern – und welche Daten und Inputs wären dafür erforderlich?

# SONSTIGES

Bspw. vorhandene Leitlinien, bisherige Bestrebungen und Strategien für verantwortungsvolle KI, digitale Ethik oder digitale Verantwortung

Als wesentlichen Treiber der neuen Strategie „Momentum“ setzt die Commerzbank weiterhin auf KI und hat daher die Rolle des Chief Data & AI Officers geschaffen. Diese Rolle ist zentral für den Ausbau von Künstlicher Intelligenz (KI) in der Bank und verbindet den bankweiten Einsatz von KI-Anwendungen mit einem effizienten Datenmanagement. Ziel ist es, innovative Lösungen für Kund\*innen zu entwickeln, interne Prozesse zu optimieren und die Bank zukunftsfähig aufzustellen.

Dies stellt sicher, dass Daten und KI strategisch miteinander verknüpft werden. So soll die Servicequalität für Privat- und Firmenkundinnen verbessert und gleichzeitig die Effizienz gesteigert werden. Erste Erfolge zeigen sich bereits: Die virtuelle Assistentin „Ava“ unterstützt Kundinnen in der Banking-App bei Serviceanliegen, während eine KI-Lösung im Stil von ChatGPT Mitarbeitende bei alltäglichen Aufgaben entlastet.

Die Schaffung der neuen Rolle des Chief Data & AI Officers ist ein wesentlicher Bestandteil der digitalen Transformation der Bank. Damit stärkt die Commerzbank nicht nur ihre Position im Markt, sondern auch die Kompetenzen ihrer Mitarbeitenden im Umgang mit KI – ein wichtiger Schritt, um den Herausforderungen der Zukunft gerecht zu werden.

Weiterführende Informationen findet ihr hier:

[Ethische KI im Banking - Verantwortungsvoll und Innovativ - Konzern-Webseite](#)

[Seitentitel - Konzern-Webseite](#)

[Commerzbank setzt auf verstärkten KI-Einsatz - Konzern-Webseite](#)