



REZA MONSHIZADEH
AI · TECHNOLOGY · GOVERNANCE

BOARD BRIEFING REPORT
EUROPÄISCHES BANKING & FINANZMÄRKTE

Wenn KI mit dem Kunden spricht: Wer verantwortet die Beratung?

Ein Board Briefing Report zu KI an der Kundenschnittstelle, MiFID II,
Suitability und Conduct Accountability.



01 SITUATION EIN HYPOTHETISCHES BOARD-SZENARIO

Es geht nicht mehr nur um den Text. Es geht um das vernünftige Verständnis des Kunden.

NEHMEN WIR FOLGENDE SITUATION AN

Ein KI-gestütztes Tool entwirft eine Kundenkommunikation. Es erklärt ein Produkt, fasst Portfoliorisiken zusammen, bereitet eine Antwort auf eine Kundenfrage vor oder personalisiert eine Nachricht für ein Kundensegment.

Die Nachricht wird geprüft, versendet und später hinterfragt.

DER KUNDE SAGT

„Das sah aus wie eine Empfehlung.“

DAS INSTITUT SAGT

„Es war nur ein KI-unterstützter Entwurf.“

Dieses Szenario ist generisch und hypothetisch. Es beschreibt kein konkretes Institut.

DIE ANSCHLIESSENDE FRAGE

- Hat die Kommunikation die Grenze zur Beratung überschritten?
- Kann das Institut belegen, wer Suitability, Fairness und Accountability verantwortet hat?

02 MANAGEMENT SUMMARY

Drei Orientierungspunkte für den Vorstand.



01

KI an der Kundenschnittstelle ist eine Conduct-Frage

KI in der Kundenkommunikation ist nicht nur Technologie. Sie berührt Suitability, faire Kommunikation, Kundenverständnis und Accountability.



02

Das interne Label entscheidet nicht

Eine Nachricht mit dem Label „Entwurf“, „Textvorschlag“ oder „Produkterklärung“ kann trotzdem als Empfehlung verstanden werden, wenn sie als geeignet dargestellt wird oder auf den Umständen des Kunden beruht.



03

Antwortqualität zählt

Eine starke Antwort lautet nicht: „Die KI hat nur den Text entworfen.“ Eine starke Antwort zeigt, wo die Kommunikation auf der Leiter von Draft zu Explain zu Recommend zu Advise steht.

Quellen: ESMA AI and Investment Services Statement, MiFID II, MiFID II Delegated Regulation.

03

KALIBRIERUNG DER ANTWORTQUALITÄT

Gesteuerter Kommunikationsstatus, nicht Content-Status.

GRÜN	ENTSCHEIDUNGSFÄHIG	GELB	TEILWEISE BELEGT	ROT	NICHT ENTSCHEIDUNGSFÄHIG
Client-facing AI Use Cases sind gemappt. Die Kommunikationsgrenze ist definiert. Jede Customer Journey hat einen benannten Business Owner. Suitability- und Conduct-Checks sind eingebettet. Human Review ist substanziell. AI Disclosure wird dort angewendet, wo sie erforderlich ist. Die exakte Kundennachricht ist rekonstruierbar.		AI Use Cases sind inventarisiert, aber Kommunikationsgrenzen sind unvollständig. Review existiert, unterscheidet sich aber nach Kanälen und Produkten. Suitability wird geprüft, ist aber nicht immer mit KI-generiertem Wording verbunden. AI Disclosure ist uneinheitlich. Record-Keeping existiert, aber die exakte Nachrichtenrekonstruktion ist unzuverlässig. Ownership existiert nach Produkt oder Kanal, aber nicht end-to-end.		„Es war nur ein Textvorschlag.“ „Der Berater prüft es vor dem Versand.“ „Das Tool gibt keine Empfehlungen.“ „Der Kunde sieht nur freigegebene Inhalte.“ „Der Chatbot erklärt nur Produkte.“ „Die Nachricht ist generisch.“ „Das Modell wird von einem Vendor bereitgestellt.“ „Wir haben einen Disclaimer.“	

GRÜN ist kein Content-Status. GRÜN ist ein gesteuerter Kommunikationsstatus.

04 THE CLIENT COMMUNICATION LADDER

KI-Kundenkommunikation ist eine Leiter, keine Einzelkategorie.

01 DRAFT

KI formuliert Text. Ein Mensch prüft, bearbeitet und verantwortet die Nachricht, bevor der Kunde sie sieht.

BOARD-TEST

Können wir zeigen, wer die Nachricht geprüft, geändert und freigegeben hat?

02 EXPLAIN

KI erklärt ein Produkt, ein Risiko, einen Prozess oder einen Begriff in allgemeiner Sprache.

BOARD-TEST

Ist die Erklärung weiterhin allgemein, oder deutet sie an, dass das Produkt für diesen Kunden geeignet ist?

03 RECOMMEND

KI bereitet eine Empfehlung vor oder personalisiert sie.

BOARD-TEST

Würde ein vernünftiger Kunde die Nachricht als auf seinen Umständen beruhend oder als für ihn geeignet verstehen?

04 ADVISE

KI kommuniziert eine persönliche Empfehlung oder unterstützt deren Kommunikation.

BOARD-TEST

Können wir das Suitability Assessment belegen und die Beratung rekonstruieren?

KI kann die Worte erzeugen. Sie kann die Beratung nicht verantworten.

05 WER ANTWORTEN MUSS

KI kann die Worte erzeugen. Das Institut verantwortet die Kundenkommunikation.

	Business Owner	Verantwortet Customer Journey, Entscheidungswirkung, Suitability Outcome und kommerziellen Kontext.
	Head of Wealth / Retail / Investment Services	Verantwortet Beratungsmodell, Kundenangebot und Conduct-Implikationen des Geschäfts.
	Compliance / Conduct Risk	Verantwortet MiFID-II-Interpretation, Suitability Controls und Fair-Clear-Not-Misleading Review.
	Legal	Verantwortet regulatorische Klassifizierung, Disclosure-Sprache und Beschwerdefähigkeit.
	Data Protection Officer	Verantwortet GDPR-Transparenz, Profiling, Rechtsgrundlage und Artikel-22-Implikationen, soweit relevant.
	CIO / CTO	Verantwortet Plattformintegration, Datenflüsse, Logging, Modellzugriff und Systemkontrollen.
	CISO / Third-Party Risk	Verantwortet Vendor, Datenabfluss, Prompt-Control, Chatbot-Security und Drittparteienabhängigkeiten.
	Internal Audit	Prüft unabhängig, ob Klassifizierung, Review, Record-Keeping und Evidenz wie vorgesehen funktionieren.

06 EVIDENZ, DIE DER VORSTAND ANFORDERN SOLLTE

Zehn Artefakte, die KI-Kundenkommunikation überprüfbar machen.

- 01



Client-Facing AI Inventory
Zeigt, wo KI Kundenkommunikation entwirft, personalisiert, erklärt oder mit Kunden kommuniziert.
- 02



Communication Classification Map
Klassifiziert jede KI-berührte Interaktion als Draft, Explain, Recommend oder Advise.
- 03



Advice Boundary Assessment
Zeigt, warum eine Nachricht die Grenze zur persönlichen Empfehlung überschreitet oder nicht überschreitet.
- 04



Suitability Evidence
Zeigt, wie Kundenumstände, Ziele, Risikotoleranz, Kenntnisse und Erfahrung berücksichtigt werden.
- 05



Fair-Clear-Not-Misleading Review
Zeigt, wie KI-unterstützte Formulierungen auf Richtigkeit, Ausgewogenheit und Verständlichkeit geprüft werden.

- 06



Human Review Evidence
Zeigt, wer die Nachricht geprüft hat, was geändert wurde und ob die Prüfung substanziell war.
- 07



AI Disclosure Evidence
Zeigt, ob Kunden dort informiert werden, wo KI-Transparenzpflichten greifen.
- 08



Client Message Reconstruction
Zeigt exakte Nachricht, Version, Kanal, Zeitstempel, Freigabepfad und Dateninputs.
- 09



External-AI-Use Control
Zeigt, wie die Nutzung externer KI-Tools durch Mitarbeitende für Kundenkommunikation gesteuert wird.
- 10



Complaint Reconstruction Pack
Zeigt, wie das Institut die Kommunikation nach Beschwerde, Prüfung oder aufsichtlicher Frage rekonstruieren würde.

07

GOVERNANCE CHECK

WARNSIGNALE DER ANTWORTQUALITÄT

Diese Antworten können in einer Vorstandssitzung beruhigend klingen. Sie sind aber noch nicht entscheidungsfähig.



„*Es war nur ein Textvorschlag.*“

Ein Textvorschlag kann zu regulierter Kundenkommunikation werden, sobald er geprüft, freigegeben und versendet wird.



„*Der Berater prüft es vor dem Versand.*“

Das hilft nur, wenn die Prüfung substantiell, belegt und mit Suitability- und Conduct-Erwartungen verknüpft ist.



„*Das Tool gibt keine Empfehlungen.*“

Das Label entscheidet nicht. Darstellung, Kundenkontext und vernünftiges Verständnis zählen.



„*Der Kunde sieht nur freigegebene Inhalte.*“

Auch freigegebene Inhalte benötigen Klassifizierung, Ownership und Rekonstruktion.



„*Der Chatbot erklärt nur Produkte.*“

Eine Produkterklärung kann in Suitability-Framing kippen, wenn sie personalisiert oder als passend dargestellt wird.



„*Die Nachricht ist generisch.*“

Generische Sprache kann risikoarm sein, aber Personalisierung, Targeting, Kanal und Formulierung können die Klassifizierung verändern.



„*Das Modell wird von einem Vendor bereitgestellt.*“

Vendor-Beteiligung verschiebt die Conduct-Pflicht nicht vom Institut weg.



„*Wir haben einen Disclaimer.*“

Ein Disclaimer hilft, den Service zu erklären. Er entscheidet aber nicht über die regulatorische Klassifizierung.

Keine dieser Aussagen ist notwendigerweise falsch. **Sie sind nur keine ausreichende Evidenz für Board-Level Reliance.**

08 PATH TO GREEN

Sechs Bedingungen für gesteuerte Kundenkommunikation.



01

Kundenkommunikation gemappt

Das Institut weiß, wo KI Kommunikation mit Kunden entwirft, erklärt, personalisiert oder führt.



02

Grenze klassifiziert

Jeder Kommunikationstyp ist als Draft, Explain, Recommend oder Advise klassifiziert.



03

Suitability kontrolliert

Wo Kommunikation in Beratung übergeht, wird Suitability bewertet, belegt und verantwortet.



04

Human Review meaningful

Human Review ist rollenbasiert, dokumentiert und in der Lage, das Ergebnis zu verändern.



05

Kundeninteraktion transparent

Wo KI direkt mit Kunden interagiert, wird die Rolle der KI dort offengelegt, wo dies erforderlich ist.



06

Kommunikation rekonstruierbar

Das Institut kann exakt reproduzieren, was der Kunde gesehen hat, und erklären, warum es versendet wurde.

NÄCHSTE FRAGE
FÜR DEN VORSTAND

Welche KI-berührte Kundenkommunikation würde das größte Conduct-Problem erzeugen, wenn ein Kunde später sagt: „*Ich habe das als Beratung verstanden*“?

EXECUTIVE QUESTIONS FOR EUROPEAN BANKING & FINANCIAL MARKETS

KI kann die Worte erzeugen. Sie kann die Beratung nicht verantworten.

Ein Kunde erlebt kein Modell, keine Policy und kein Committee.

Ein Kunde erlebt eine Nachricht.

AUSGEWÄHLTE QUELLEN

ESMA — Public Statement on AI and Investment Services, 30 May 2024.

ESMA — Supervisory Briefing on Understanding the Definition of Advice under MiFID II.

Directive 2014/65/EU — MiFID II.

Commission Delegated Regulation (EU) 2017/565.

Regulation (EU) 2024/1689 — Artificial Intelligence Act.

Regulation (EU) 2016/679 — GDPR.