

„Maschinen ersetzen längst Menschen“

Stefan Heng, Professor für digitale Medien an der Dualen Hochschule Baden-Württemberg, über die zunehmende Automatisierung in der Finanzbranche und die Frage, wie sich die Ängste der Mitarbeiter und Kunden abbauen lassen.

Stefan Heng ist Professor für digitale Medien an der Dualen Hochschule Baden-Württemberg (DHBW) in Mannheim. Davor arbeitete er bei der Deutschen Bank, wo er im Think-Tank der Konzernzentrale zuletzt den Bereich „Digitale Transformation der Wirtschaft“ verantwortete.

Herr Heng, Sie forschen zu den wirtschaftlichen Aspekten der digitalen Transformation. Welchen Vorteil hat der Einsatz von Robotern gegenüber der Beschäftigung von Menschen?

Stefan Heng: Ob Roboter tatsächlich schlauer sind als Banker, bleibt zu beweisen. In jedem Fall können Roboter schneller und mehr Information verarbeiten. Zudem sind sie nicht an Öffnungszeiten oder Beratungstermine gebunden. Sofern der Algorithmus, nachdem der Roboter entscheidet, insgesamt für den Bankkunden nachvollziehbar ist, stellen solche Maschinen eine konsequente Erweiterung des bisherigen Angebots im Finanzbereich dar – umso mehr, als in den vorangeschalteten Wertschöpfungsstufen wie dem Wertpapierhandel oder der Zahlungsabwicklung die Automatisierung schon längst eingezogen ist.

Dient der Einsatz von Numi in der Sparkasse lediglich dazu, Aufmerksamkeit zu generieren? Oder ist das als ernsthaftes Experiment anzusehen?

Die Banken, die die Zeichen der Zeit erkannt haben und überleben wollen, spielen derzeit in abgegrenzten Bereichen mit vielen Einsatzmöglichkeiten der digitalen Transformation – und freuen sich dabei umso mehr, wenn solche Projekte, die ja durchaus immer auch bedenken-



Stefan Heng, Duale Hochschule Baden-Württemberg: „Es braucht auch einen passenden Rechtsrahmen.“

liche Aspekte mit sich tragen, in der Öffentlichkeit positiv wahrgenommen werden. Anders als ein abstrakter Algorithmus hat ein Roboter, der greifbar ist und zudem noch das Kindchenschema anspricht, als Sympathieträger zunächst gute Erfolgchancen.

Wie kann man die vorhandene Skepsis und die Ängste mancher Menschen gegenüber Robotern abbauen?

Neben den hoffnungsfrohen Entwicklungen, die die Protagonisten der digitalen Transformation in buntesten Farben malen, gibt es durchaus auch kritische Aspekte zu berücksichtigen: vom Datenschutz über die Ausgestaltung von Beschäftigungsverhältnissen bis hin zur Kundenakzeptanz. Gleichwohl findet die digitale Transformation im Finanzbereich

bereits statt und gewinnt mit dem Einstieg kalifornischer und chinesischer IT-Riesen immer mehr an Dynamik. Weder die Banken noch die Kunden werden sich dieser Dynamik entziehen können. Um die mit der digitalen Transformation verbundenen positiven Potenziale zu heben, braucht es daher nicht nur eine leistungsfähige technische Infrastruktur, sondern auch einen passenden Rechtsrahmen, der einen guten Kompromiss zwischen Innovationsförderung und dem Schutz von gesellschaftlichen Werten darstellt. Hier werden in den kommenden Jahren noch zahlreiche Diskussionen zu führen zu sein – auf innenpolitischer wie auf internationaler Ebene.

Können hoch entwickelte Roboter in Zukunft den Servicemitarbeiter in der Bankfiliale ersetzen?

Ich möchte mich nicht am Begriff „Roboter“ allein aufhängen. Tatsächlich hat die Digitalisierung zusammen mit dem gesellschaftlichen Wandel die Bankenlandschaft bereits radikal verändert – innerhalb der etablierten Häuser, insbesondere aber auch außerhalb. Wann waren Sie beispielsweise zum letzten Mal in einer Bankfiliale? Oder fragen Sie Ihre Kinder, ob Sie sich vorstellen können, dass man Kontoauszüge am Bankschalter abholen musste. Die Dynamik steigt also immer weiter und wird auch im Finanzbereich noch zunehmen. Maschinen ersetzen auch im Finanzgewerbe schon längst Menschen und werden dies künftig in immer größerem Ausmaß tun – vom bislang vergleichsweise gut bezahlten Servicemitarbeiter im Privatkundengeschäft bis hin zum hochbezahlten Analysten im Investmentbanking.