

Mein Bankberater ist ein Roboter

Automatisierte Online-Beratung, Smartphones als Bankfiliale – die Finanzbranche geht rasant ins digitale Zeitalter.

von Thomas Mader

Carl kennt sich aus auf den Aktienmärkten. Er hat laufend die Kursentwicklung an den wichtigen Handelsplätzen im Blick, hält sich über die Kennzahlen der börsennotierten Unternehmen auf dem Laufenden und macht sich auch ständig Gedanken über Risiken. Schließlich muss er ja seinem ziemlich umfangreichen Privatkunden-Stamm ständig Anlage-Empfehlungen machen, die zu deren jeweiligem Risikoprofil passen.

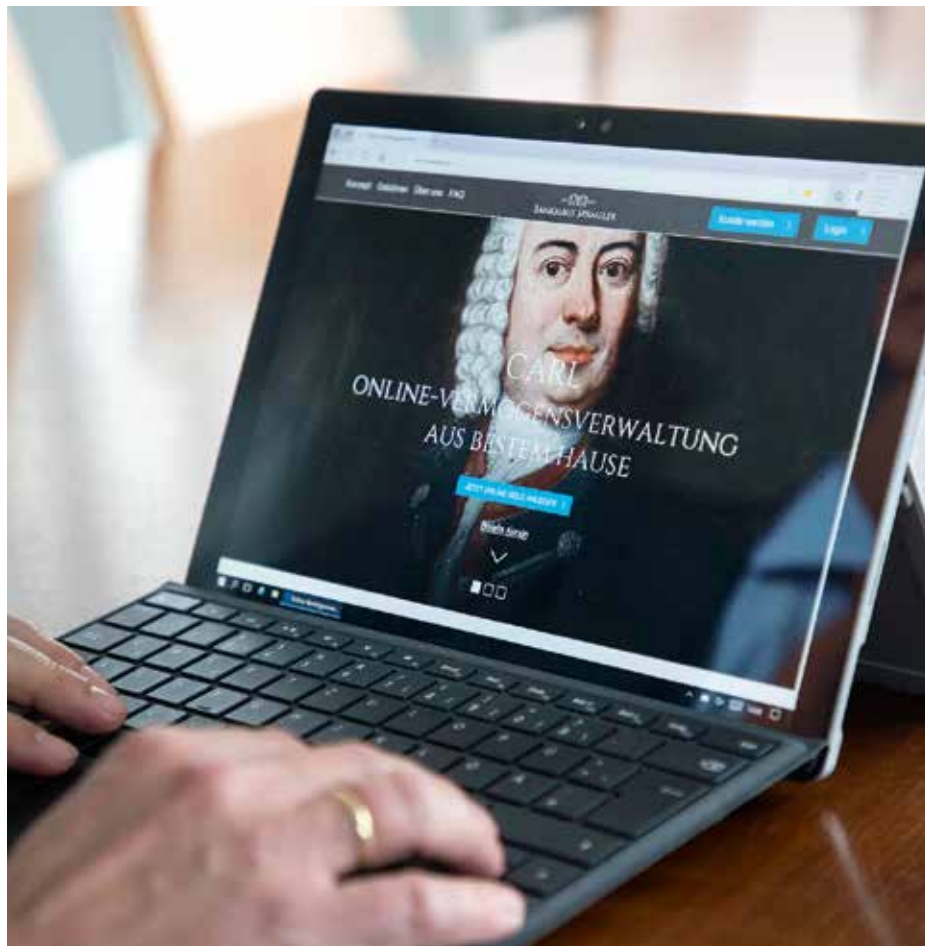
Robo Advice ist billiger

Diese mühsame Arbeit erledigt der brave Anlageberater rund um die Uhr, denn Carl ist ein Roboter. Das Bankhaus Spängler in Salzburg, die älteste Privatbank Österreichs, hat dieses Computerprogramm im Februar 2018 in Betrieb genommen und nach dem Gründer des Hauses getauft. In Österreich ist Spängler damit die erste Bank, die auf einen in Deutschland bereits sehr verbreiteten Trend setzt, der auf Neudeutsch klangvoll „Robo Advice“ heißt. Der große Vorzug, den Carl und seinesgleichen gegenüber ihren Kollegen aus Fleisch und Blut haben, liegt vor allem bei den Kosten. Die automatisierte Vermögensberatung ist zu vergleichsweise geringen Gebühren möglich und daher auch für Menschen interessant, die nicht das ganz große Geld anlegen wollen. Bei Spängler kann die Roboter-Vermögensverwaltung ab 30.000 Euro in Anspruch genommen werden, viele andere Banken setzen die Einstiegsschwelle schon bei 10.000 Euro an.

Hybride Modelle

Nutzer dieser Dienste müssen in der Regel nur einen mehr oder weniger ausführlichen Fragenkatalog beantworten, damit der Computer die Vorstellungen, den Anlagezeitraum und das gewünschte Risiko beurteilen kann. In der Regel schlägt der Roboter dann einen der zahlreichen Börsenindex-Fonds (Exchange Traded Funds oder ETF) vor, weil die ein breites Anlagespektrum abdecken und sich einfach mit der allgemeinen Börsenentwicklung auf und ab bewegen.

Die Digitalisierung der Kundenberatung ist der logische nächste Schritt in der Finanzbranche, nachdem bereits die täglichen Geldgeschäfte und das Sparen weitgehend online abgewickelt werden. Die menschenlose, vollautomatische Bank steht trotzdem nicht bevor, denn die meisten Geldinstitute



Die mobile Bankfiliale ist jederzeit abrufbar. Die Salzburger Privatbank Spängler stellt „Robo Advice“ vor.

setzen auf hybride Modelle, die Online-Tools mit herkömmlicher Beratung kombinieren. Wer will, kann seine Beraterin in der Filiale aufsuchen und sich mit ihr über allfällige Änderungen im Portfolio oder über neue Produkte unterhalten. Wer hingegen die Mühe eines persönlichen Besuches scheut, der findet denselben Level an Service auch auf der Website der Bank vor.

Cybersecurity gefragt

Und er kann das auch tun, wenn er gerade gelangweilt in der Bahn sitzt und daher Zeit dafür hat, denn die Banken haben in den letzten Jahren viel investiert, um ihre Leistungen möglichst auf allen Endgeräten einfach und handlich zugänglich zu machen. Ob Laptop, Tablet, Smartphone – die mobile Bankfiliale sollte möglichst nur einen Klick

weit entfernt sein. Was freilich wiederum die Anforderungen an die Sicherheit solcher aus der Ferne getätigter Bankgeschäfte hochschraubt. Denn mit dem Abwandern der Banken ins Internet ist auch der Bankraub digital geworden. Heutzutage dringen Ganoven nicht mehr maskiert mit vorgehaltener Pistole in den Schalterraum ein, stattdessen versuchen sie, mit Scannern, Phishing oder Trojanern an die Passwörter und Zugangs-codes der Kontobesitzer heranzukommen.

Cybersecurity ist daher zu einer der wichtigsten Teildisziplinen in den Digitalisierungsstrategien der Banken geworden. Der uniformierte Wachposten vor der Tür der Filiale passt trotzdem weiterhin auf. Bis er vielleicht auch einmal durch einen Roboter ersetzt wird. ■