

Die Roboter kommen

ROBO ADVICE Die deutsche Finanzdienstleistungsindustrie macht einen tiefen Wandel durch. Niedrige Zinsen, neue Vorschriften und die Digitalisierung beschäftigen Branche – und Interessenvertreter

VON HENDRIK HEITMANN

Ein prägender Baustein der Digitalisierung ist seit einiger Zeit die sogenannte Robo Advice Technologie. Immer mehr Kreditinstitute sehen darin einen Heilsbringer, der die klassische Anlageberatung kosteneffizienter gestalten soll. Bei der Kundenberatung wird verstärkt spezielle Software eingesetzt – diese kann zwar Bankmitarbeiter entlasten – birgt aber auch Gefahren. Bei der Einführung dieser Technologie muss der Betriebsrat mitreden.

Was ist Robo Advice?

Unter Robo Advice werden unterschiedliche Geschäftsmodelle verstanden, die algorithmenbasierte Tools im Zusammenhang mit der Anlageberatung (§ 1 Abs. 1a Nr. 1a KWG), Anlagevermittlung (§ 1 Abs. 1a Nr. 1 KWG) und der Finanzportfolioverwaltung (§ 1 Abs. 1a Nr. 3 KWG) verwenden. Als Algorithmen werden definierte Vorgehensweisen zur Problemlösung bezeichnet – sie können als Computerprogramm auftauchen, aber auch in menschlicher Sprache im Sinne einer Handlungsanweisung formuliert werden. Bei den Banken stellen sie die Grundlage der Programmierung dar und sind unabhängig von einer konkreten Programmiersprache. Tools sind Computerprogramme, die Softwareentwickler bei der Programmierung unterstützen.

Wer bietet Robo Advice an?

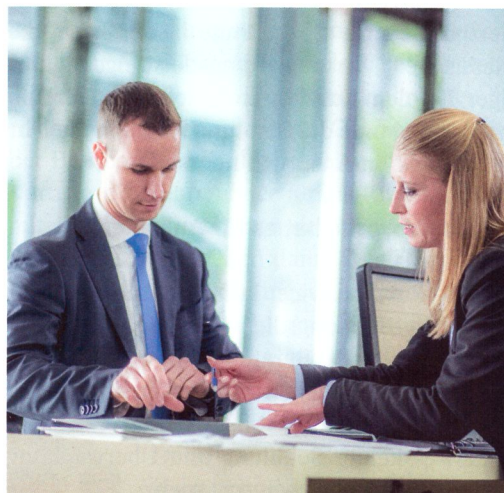
Angeboten wird Robo Advice von sogenannten Fintechs oder von Kreditinstituten, die die klassische Anlageberatung im eigenen Haus ergänzen oder ablösen wollen. Der Begriff Fintechs besteht aus den Worten »Financial Services« und »Technology«. Darunter versteht

man junge Unternehmen, die mit Hilfe technologiebasierter Systeme spezialisierte und besonders kundenorientierte Finanzdienstleistungen anbieten.

Wie funktioniert Robo Advice?

Bei einem Robo Advice durchläuft der Kunde via Applikation (App) oder auf der Internetseite des Anbieters eine vollautomatisierte Anlageberatung. In der Regel beginnt diese mit den Kundendaten, die mithilfe einer einfachen Wenn-dann-Logik zu einer Risikoklassifizierung des Kunden führt. Das heißt, der Computer stellt Fragen und prüft anhand der Antworten des Kunden selbständig, wie kreditwürdig der Kunde ist. Das funktioniert so:

Die Anbieter von Wertpapierdienstleistungen ordnen die einzelnen Anleger meist einer von nur drei unterschiedlichen Risikoklassen zu. Diese werden mit »konservativ«, »renditeorientiert« und »spekulativ« bezeichnet. Zunächst beantwortet der Kunde verschiedene



DARUM GEHT ES

1. Mit Robo Advice-Programmen wollen Banken Anlagegespräche stärker automatisieren.
2. Bankmitarbeiter werden durch spezielle Software stärker kontrolliert. Stellenabbau ist möglich, weil Aufgaben digital erledigt werden.
3. Die Mitbestimmung des Betriebsrats ergibt sich aus § 87 Abs. 1 Nr. 6 BetrVG. Details zu den Programmen sollten in Betriebsvereinbarungen geregelt werden.

Die klassische Anlageberatung face-to-face hat bald ausgedient und soll per APP online stattfinden.

1 Siehe dazu Positionspapier des Bankenverbandes (BdB), Robo-Advice – mit Algorithmen zur Anlageentscheidung vom 23.3.2017, abrufbar unter: www.bankenverband.de.

2 Siehe dazu DKKW-Klebe, BetrVG, § 87 BetrVG Rdnr. 171.



Mit den Auswirkungen der Digitalisierung auf Beschäftigte und Interessenvertretung befasst sich auch der Beitrag »Banking 4.0 und der Betriebsrat« von Hendrik Heitmann, in AiB 10/16, S. 26 ff.

► Auch online lesen auf www.aib-web.de

Fragen zu seinem Anlageziel und –horizont, sprich, dazu, wieviel Geld er für wieviel Zeit anlegen will. Dies umfasst die Anlagedauer, die Risikobereitschaft des Kunden und den Zweck der Anlage (vgl. § 6 WpDVerOV). Zudem muss er Auskunft geben über seine bisherigen Anlageerfahrungen im Hinblick auf Anlageklassen. Es wird also abgefragt, ob der Kunde bereits Vermögensaufbau betrieben hat und ob die ihm empfohlene Anlagestrategie tatsächlich zu seiner Anlegerpersönlichkeit gepasst hat. Abschließend erklärt der Kunde seine finanzielle Situation. Auf der Grundlage dieser Datenlage ordnet das System den Anleger dann einer bestimmten Risikoklasse zu. Der Kunde hat am Ende die Möglichkeit, den Auswahlprozess abzuschließen. Dazu muss er den entsprechenden Kaufbutton betätigen.

Was bietet Robo Advice dem Kunden an?

Als Anlagen werden je nach Risikoprofil entweder einzelne oder mehrere Investmentfonds – häufig Exchange-Traded Funds (ETFs) – empfohlen. Als Investmentfonds werden Kollektivanlagen bezeichnet, bei denen ein Geldmittelbestand durch mehrere Kapitalanleger für bestimmte Anlagezwecke mit dem Ziel der Kapitalwertsicherung und Ertragssteigerung bereitgestellt wird.

Welche Vorteile bringt Robo Advice für Kunden?

Kreditinstitute, die Robo Advice-Dienstleistungen anbieten, sparen Personalkosten ein. Die Anzahl der im direkten Kundenkontakt notwendigen Anlageberater kann durch Robo Advice reduziert werden. Als Folge der Kostenersparnis sind die Institute in der Lage, die klassischen Wertpapierdienstleistungen günstiger für den Kunden anzubieten. Außerdem kann der Kunde die Beratung rund um die Uhr und überall in Anspruch nehmen.

Welche Vorteile hat es für Anbieter?

Durch Robo Advice können Anbieter von Wertpapierberatungsdienstleistungen klassische individuelle Beratungsfehler vermeiden. In den Fällen, in denen Robo Advice die klassische Anlageberatung vollständig ersetzen soll, bedarf es keiner Schulung und Überwachung von Vertriebsmitarbeitern mehr. Auf diese

Weise können neue Dienstleistungsangebote schneller eingeführt und die Kosten langfristig gesenkt werden.

Kreditinstitute, die die klassische Anlageberatung mit Robo Advice kombinieren, entlasten den menschlichen Anlageberater durch die zusätzlichen Funktionalitäten der neuen Technologie. Dadurch wird auch die Effizienz des Anlageberaters erhöht.¹

Was sind die Nachteile für die Mitarbeiter?

Robo Advice ist ein Mosaikstein der zunehmenden Digitalisierung in Banken. Je nach Geschäftsumfeld und Marktpositionierung kann die Robo Advice-Technologie eingesetzt werden, um den klassischen Anlageberater zu ersetzen. Der digitale Anlageberater bedroht dann die Arbeitsplätze menschlicher Anlageberater. In den Fällen, in denen Robo Advice lediglich eine Ergänzungsfunktion einnehmen soll, werden die Aufgabenbereiche der Anlageberater vereinfacht. Tiefes Verständnis über die zu empfehlenden Produkte und des Marktumfeldes, aus denen die jeweiligen Finanzinstrumente stammen, werden für den Anlageberater nicht mehr notwendig sein. Robo Advice wertet die Anlageziele des Kunden aus und schlägt die konkrete Anlagestrategie vor. Der menschliche Anlageberater bedient dann nur noch den digitalen Anlageberater und kommuniziert die vorgeschlagenen Ergebnisse dem Kunden.

Welche Rechte hat der Betriebsrat?

Entscheidet sich ein Kreditinstitut, Robo Advice einzuführen, kommt das Mitbestimmungsrecht des Betriebsrats nach § 87 Abs. 1 Nr. 6 BetrVG zum Tragen. Die Einführung umfasst dabei die Gesamtheit aller Maßnahmen zur Vorbereitung der Anwendung. Das Mitbestimmungsrecht greift deshalb bereits bei der Auswahl der konkreten Robo Advice-Software und bezieht sich auch auf alle späteren Änderungen der Software.² Voraussetzung für die Anwendung des Mitbestimmungsrechts ist, dass die Robo Advice-Software objektiv geeignet ist, das Verhalten und die Leistung von Arbeitnehmern zu überwachen. Bei einer Kombination von klassischer Anlageberatung mit Robo Advice wird der Anlageberater nicht vollständig ersetzt. Die Technologie existiert aber auch nicht unabhängig neben der ursprünglichen Anlageberatung. Der menschli-

che Berater wird also weiterhin den direkten Kontakt zum Kunden haben und dabei auf die technologischen Funktionalitäten von Robo Advice zurückgreifen können. Bei den Programmen können Verhaltens- und Leistungsdaten des Beraters erfasst und aufgezeichnet oder ausgewertet werden oder durch Verarbeitung gleich welcher Daten Aussagen über das Verhalten und die Leistung des Anlageberaters gewonnen werden.

Wie kann der Betriebsrat vorgehen?

Für den Betriebsrat bietet es sich an, eine Betriebsvereinbarung zum Robo Advice abzuschließen. Neben der Auswahl der konkreten Software sollte darin genau geregelt werden, welche leistungs- und/oder verhaltensbezogenen Daten des Anlageberaters aufgezeichnet werden. Es ist wichtig, die Zugriffsrechte auf diese Daten in die Hände einzelner Personen zu legen. Zwingend sollte entweder der gesamte Betriebsrat oder ein Betriebsmitglied zu dem Berechtigtenkreis gehören. Festgelegt werden sollte auch, für welchen Zeitraum die erfassten Daten gespeichert werden. Arbeitsrechtliche Sanktionen dürfen aus der Speicherung und Verarbeitung der Mitarbeiterdaten jedenfalls nicht resultieren. Dies sollte ebenfalls vereinbart werden. Wichtig ist auch klarzustellen, dass der Betriebsrat bei allen zukünftigen Softwareupdates oder sonstigen Veränderungen rechtzeitig zu unterrichten und einzubinden ist.

Die Einführung von Robo Advice wird in aller Regel eine Betriebsänderung darstellen (§ 111 BetrVG). Wenn sich durch die Umorganisation der Anlageberatung die Zahl der Mitarbeiter reduziert, sind neben den Interessenausgleichs- auch Sozialplanverhandlungen zu führen (§ 112 BetrVG).

Deshalb sollte der Betriebsrat auch von seinem Recht Gebrauch machen, Vorschläge zur Beschäftigungssicherung (§ 92a BetrVG) zu machen. Denkbar wäre, dass sich der Betriebsrat etwa für eine neue Form der Arbeitsorganisation einsetzt. In den Fällen, in denen Robo Advice den Anlageberater gänzlich ersetzen soll, könnte Gruppenarbeit für die ehemaligen Anlageberater eingeführt werden. Als Schnittstelle zwischen der informationstechnologischen Beratung und der Marktfolge (back office) könnte das Know-how der Anlageberater weiter genutzt werden. Auf der einen Seite könnten die Berater selbst Ideen und

Konzepte zur ständigen Weiterentwicklung von Robo Advice einbringen. Auf der anderen Seite könnten auch die Mitarbeiter der Marktfolge im Rahmen der Vertriebssteuerung und des Risikocontrollings das Wissen der Berater nutzbar machen. Alternativ könnte auch daran zu denken sein, die Anlageberater in andere bestehende Vertriebseinheiten oder Teams der Marktfolge zu integrieren. Notwendigerweise würden dabei Qualifizierungsmaßnahmen über andere Produkte oder auf fachliches Wissen im Risikomanagement oder in der Wertpapieraufsicht anfallen. Nach der Umorganisation kann der Betriebsrat dann seine Beteiligungsrechte im Rahmen der neuen Personalplanung ausüben (§ 92 BetrVG). In den Fällen, in denen Robo Advice die klassische Anlageberatung lediglich ergänzen soll, sollte der Betriebsrat die Initiative ergreifen und entsprechende Softwareschulungen für die Anlageberater durchsetzen. Der Betriebsrat kann sich dabei auf sein Mitbestimmungsrecht bei Einrichtungen und Maßnahmen der Berufsbildung (§ 97 Abs. 2 BetrVG) stützen, welches als Initiativrecht ausgestaltet ist.

Betriebsrat sollte sich wappnen

Wo Menschen arbeiten, dort geschehen Fehler. Dieser Satz scheint im Zusammenhang mit der Diskussion über Robo Advice an Bedeutung zu verlieren. Kann aber Robo Advice den menschlichen Berater wirklich vollständig ersetzen? Ist nicht gerade der direkte menschliche Kontakt häufig Grundlage für eine Anlageentscheidung? Gerade der nicht voll informierte Anleger, der nur über rudimentäre Kenntnisse des Geld- und Kapitalmarkts verfügt, erwartet eine passende, auf ihn abgestimmte Beratung über die Auswahl der entsprechenden Finanzinstrumente. Abzuwarten bleibt deshalb, ob Robo Advice tatsächlich größere Kundengruppen erreichen und generieren kann. Gewappnet sollte der Betriebsrat aber allemal sein. Sind doch die Vorteile, die Robo Advice für die Kreditinstitute mit sich bringt, nicht von der Hand zu weisen. Dem Betriebsrat stehen dann aber Handlungsinstrumente zur Verfügung, in geeigneter Weise der neuen Technologie gegenüberzutreten. ◀



Dr. Hendrik Heitmann,
Rechtsanwalt,
Frankfurt.
www.heitmann-rechtsanwalt.de

Schnell Bescheid wissen. Richtig handeln.

Der neue Informationsdienst »Arbeitsschutz und Mitbestimmung«

Bestellen Sie jetzt 2 Ausgaben kostenlos: www.infodienst-arbeitsschutz.de



Jetzt
erschienen!