

Bücher

Können Roboter mit Geld umgehen?

Christian Rieck: Können Roboter mit Geld umgehen? Die digitale Zukunft der Finanzberatung, Eschborn, Juni 2015, 98 Seiten, kartoniert, 15 Euro, ISBN 978-3-924044-64-3

Noch leben die Berater der Finanzbranche in einer Burg. Und diese ist noch intakt, während die digitale Revolution bereits über andere Branchen hinweggefegt ist. Doch die digitale Schonfrist ist nun vorbei, so die These von Christian Rieck. Zwei Entwicklungen werden seiner Prognose zufolge die Beratung der Zukunft prägen: die Beratung durch Kollektivwissen in den sozialen Medien einerseits und die Beratung durch künstliche Intelligenz. Beratungsansätze, die das Kollektivwissen anzapfen und intelligent verknüpfen, bezeichnet er als „Roboterberater“. Und sie werden nicht nur zur großen Konkurrenz für menschliche Berater werden, sondern sie werden auch gewinnen und bestehende Geschäftsmodelle vollständig aushöhlen.

Dass die Menschen sich noch immer beraten lassen, liegt nach Einschätzung des Autors vor allem daran, dass die meisten von ihnen weniger eine Finanzberatung, sondern eine psychologische Beratung brauchen, die sie an die Hand nimmt und zu den Entscheidungen bewegt, von denen sie im Grunde wissen, dass sie notwendig sind. Das kann künstliche Intelligenz (noch) nicht besonders gut. Wenn es eine primäre Beraterfähigkeit gibt, dann ist es Empathie. Doch gleichwohl möchte Rieck nicht einmal die „Psychoberatung“ unbedingt menschlichen Bera-

tern zusprechen. Denn externen Anstoß können auch digitale Systeme geben, die die Menschen auch in anderen Alltagsfragen an alles mögliche erinnern. Und in der Vertrauensfrage können Roboter nach Einschätzung Riecks vielleicht sogar noch besser abschneiden. Natürlich ist die Informationsasymmetrie und die Frage der fairen Beratung hier genauso problematisch wie in der Mensch-zu-Mensch-Beratung. Schließlich werden die „Roboterberater“ auch von Menschen geschaffen. Auf den Kunden wirken sie aber so, als hätten sie keine anderen Interessen im Spiel – und sie können die Verfolgung eigener Interessen sogar noch besser tarnen. Und im Umgang mit der Produktvielfalt sind sie den menschlichen Beratern ohnehin überlegen.

Eine echte Lösung, wie Banken mit dieser Problematik umgehen können, kann das Buch leider nicht anbieten. Wohl aber einen Ratschlag: Es bringt nichts, gegen die Entwicklung anzukämpfen, sondern es gilt nach Möglichkeiten zu suchen, wie man entweder von den Robotern in Ruhe gelassen wird (was allerdings nur in Ausnahmefällen gelingen wird) oder wie man sich mit ihnen ergänzt – etwa, indem sich Berater vernetzen und gemeinsame Sache mit normalen „künstlichen Intelligenzen“ machen. Die Rolle der Menschen wird dann künftig vielleicht eine andere sein als bisher, aber es wird sie geben. Ein Ratgeber in Sachen Digitalisierung ist das Buch somit nicht – eher ein Weckruf an die Branche. Wer jetzt nicht aufwache, der werde verdrängt. **Red.**