bm-Blickpunkte

Verbraucherschutz

Fondspolicen: BIB nicht als Chance verstanden

Die Regulierung von Banken, Versicherern und der Fondsbranche ist oftmals zwar gut gemeint, aber nicht gut gemacht. Dafür gibt es eine ganze Anzahl von Beispielen. Auch die seit dem 1. Januar dieses Jahres vorgeschriebenen neuen Basisinformationsblätter (BIB) im Bereich der kapitalbildenden Versicherungen scheinen sich in die Liste dieser Negativbeispiele einzureihen. Als europäischer Standard sollen sie Verbrauchern eigentlich bei der Produktinformation und dem Produktvergleich helfen, indem sie über Kosten und Risiken informieren. Dieses Ziel ist aus Sicht von Verbraucherschützern jedoch nicht erreicht. Zu diesem Ergebnis kommt das Marktwächterteam der Verbraucherzentrale Hamburg auf Basis einer Analyse von 26 Basisinformationsblättern zu fondsgebundenen Rentenversicherern unterschiedlicher Anbieter.

Das Fazit der Verbraucherschützer: Die Blätter bieten Verbrauchern keine ausreichende Orientierung. Hauptkritikpunkte sind ungenaue Angaben und fehlende Vergleichbarkeit der BIB innerhalb eines Produktsegments. Um Produkte miteinander vergleichen zu können, so die Forderung, müssen die BIB innerhalb einer Produktkategorie einheitlich gestaltet sein. Das ist bei den untersuchten Basisinformationsblättern jedoch nicht der Fall. Hier fordern die Verbraucherschützer klarere Vorgaben bezüglich des Informationsgehaltes und der Transparenz in Form einer einheitlichen Darstellungsweise von Zahlen und Statistiken sowie eines einheitlichen Sprachgebrauchs.

Weiterhin kritisieren die Verbraucherschützer die unpräzise Angabe von Zahlen und Leistungsdaten der Verträge. Die Angabe von Spannen – etwa bei Kosten und Risikoklassen – bietet den Verbrauchern keine ausreichende Orientierung.

So wird nur in 3 der 12 untersuchten Basisinformationsblätter, die sich konkret auf ein Angebot beziehen, eine konkrete Risikoklasse angegeben. In allen anderen Fällen werden Spannen benannt, im Extremfall sogar eine von 1 bis 7. Dass der Kunde mit einer solchen Bandbreite gar nichts anfangen kann, versteht sich von selbst. Auch eine Spanne von Klasse 3 bis 6 ist nur unwesentlich hilfreicher.

Wenig hilfreich ist es auch, wenn sich die Angaben nicht an den individuellen Angeboten orientieren. Dass in allen zwölf Informationsblättern, die sich auf ein konkretes Angebot beziehen, eine Haltedauer von 40 Jahren empfohlen wird, obwohl der Kunde nur 32 Jahre gewünscht hatte, schafft ebenfalls keine Transparenz.

Die aufgezeigten Defizite zeigen zweierlei: Zum einen hat der Gesetzgeber es wieder einmal versäumt, klare Vorgaben zu setzen, die tatsächlich für die angestrebte Transparenz sorgen. Zum anderen scheint indes auch die Anbieterseite die Informationsblätter eher als Ballast zu verstehen denn als Chance, Vertrauen zu schaffen. Anders lassen sich Angaben, die sich nicht am Kundenwunsch orientieren oder Angaben ohne echte Aussagekraft kaum erklären. Das Basisinformationsblatt ist nur Pflicht, wird aber offenbar nicht als wichtig verstanden. Mit einer solchen Herangehensweise riskiert die Branche jedoch ein weiteres Eingreifen der Regulatoren und womöglich künftig noch mehr bürokratischen Aufwand.

Hinzu kommt der neuerliche Imageschaden durch die Kritik der Verbraucherschützer. Den können sich die Lebensversicherer eigentlich gar nicht leisten. Schließlich versuchen sie gerade, die Kunden von den Vorteilen der neuen Tarifgenerationen zu überzeugen. Wer sich dabei um klare Aussagen zu Risiko und Kosten herumdrückt, wirkt wenig vertrauenswürdig. **Red.**

Privatkundengeschäft

Doppelte Herausforderung bei der Ertragsentwicklung

Die Schere zwischen Ertrags- und Kostenentwicklung im Retailbanking geht immer weiter auseinander. Das rechnet die zeb-Privatkundenstudie 2018 einmal mehr vor. Im Jahr 2010 standen Kosten von 45,1 Milliarden Euro noch 54,7 Milliarden Euro an Erträgen gegenüber. 2017 lagen die Kosten um zwei Prozent höher, nämlich bei 46,1 Milliarden Euro, während die Erträge gegenüber 2010 um 8 Prozent niedriger ausfielen und sich nur noch auf 50,1 Milliarden Euro beliefen. Nach Abzug der Risikokosten blieben 2017 noch 2,3 Milliarden Euro an Ergebnis übrig (nach 2,9 Milliarden Euro 2016 und noch 4,0 Milliarden Euro in den Jahren 2014 und 2015). Die Cost Income Ratio im deutschen Privatkundengeschäft (ohne Private Banking) belief sich 2017 auf stolze 92 Prozent.

Gleichzeitig hat sich die Struktur der Ertragspotenziale verändert: vom Zinsertrag, dessen Bedeutung im Betrachtungszeitraum 2010 bis 2017 von 59 auf 55 Prozent abnahm, stärker in Richtung Provisionsertrag (Steigerung von 41 auf 45 Prozent). Bankprodukte liefern zwar immer noch 68 Prozent der Erträge (minus zwei Prozentpunkte), Versicherungsprodukte nehmen aber an Bedeutung zu (plus zwei Prozentpunkte auf 23 Prozent). Im Ertragsanteil der Wertpapieranlage (9 Prozent, 1 Prozentpunkt weniger als im Jahr

2010) spiegeln sich die verstärkten Bemühungen in diesem Geschäftsfeld noch nicht wider.

Am deutlichsten werden die Verschiebungen in der am Kundenbedarf orientierten Betrachtung: Hier zeigt sich ein deutlicher Ertragsanteilsverlust beim Zahlungsverkehr/Liquiditätsmanagement, wo die Ertragspotenziale im Betrachtungszeitraum von 31 auf 22 Prozent sanken. Auch bei der Vermögensanlage ist ein Rückgang um drei Prozentpunkte auf 20 Prozent zu verzeichnen. Dafür wird das Finanzierungsgeschäft wichtiger (plus 10 Prozentpunkte auf 35 Prozent). Und auch die Risikoabsicherung/Vorsorge erlebt seit 2005 einen Trend zur steigenden Bedeutung.

Das Problem dabei: Rückläufig sind die Erträge in den Bereichen des täglichen Bankgeschäfts. Zugenommen haben sie nur bei Geschäften, die der normale Privatkunde nur wenige Male im Leben tätigt. Entsprechend sind die Ertragspotenziale je Haushalt von 2010 bis 2017 um 10,9 Prozent oder um 150 Euro auf 123 Euro gesunken. Branchenweit beträgt das Delta rund 4,5 Milliarden Euro.

Die Studienautoren machen auch keine Hoffnung auf eine Trendwende. Bis 2022, so die Botschaft, hält der Negativtrend bei den Erträgen (zumindest bei anhaltender Niedrigzinsphase) weiter an. In den nächsten fünf Jahren würden demnach die Erträge um weitere 3,5 Milliarden Euro sinken. Bei einem weiteren Kostenanstieg wäre – ohne weitere Maßnahmen – das Ergebnis des Geschäftsfelds Privatkundengeschäft bereits 2020 negativ. Für eine „schwarze Null" wären Kosteneinsparungen in Höhe von 12 Prozent erforderlich, um das Ergebnisniveau des Jahres 2017 zu halten, sogar Kostensenkungen von 16 Prozent.

Soweit die Bestandsaufnahme von zeb. Mit Lösungsvorschlägen hält man sich naturgemäß zurück, unter anderem, weil es das Patentrezept, das für alle passt,

leider nicht gibt. Der neue Branchenkompass Banking 2018 von Sopra Steria Consulting zeigt auf, was Banken tun wollen, um ihre Erträge zu steigern: Wie bereits 2017 wird auch im kommenden Jahr wohl wieder an der Gebührenschraube gedreht. Dies plant die Hälfte der befragten Institute. 37 Prozent wollen bankfremde Produkte verkaufen, 56 Prozent setzen auf ein Angebot branchenübergreifender Komplettlösungen für den Kunden, 54 Prozent auf das Angebot neuer Bankenprodukte und -services, auch von Drittanbietern.

Einmal abgesehen von Preiserhöhungen oder Kreativität beim Erfinden neuer Entgelte setzen diese Maßnahmen fast durchweg weitere Fortschritte bei der Digitalisierung voraus – mit anderen Worten der Plattformökonomie, die immer mehr zu dem Zauberwort wird, auf dem alle Hoffnungen ruhen.

Bis solche Modelle tatsächlich die Erträge sprudeln lassen werden, ist es für viele Banken sicher noch ein weiter Weg. Ihn nicht zu gehen, ist aber keine Option. Denn zum einen ist damit zu rechnen, dass mehr als die Hälfte der heutigen Branchenerträge in den kommenden fünf Jahren über digitale Kaufprozesse neu verteilt werden, sodass Stillstand in jedem Fall Rückschritt bedeutet. Zum anderen ist die weitere Digitalisierung auch dringend erforderlich, um Prozesse effizienter zu machen.

Auch bei den Themenfeldern, bei denen viele Kunden unverändert den persönlichen Kontakt suchen, ist die Digitalisierung ein wichtiger Ansatz. Denn gerade, weil mit dem täglichen Bankgeschäft immer weniger Geld verdient wird, wird es umso wichtiger, sich die wenigen Gelegenheiten, bei denen es sich um die „großen Themen" wie Vorsorge oder Baufinanzierung dreht, nicht entgehen zu lassen, da diese im Ertragsmix immer wichtiger werden. Dafür gilt es, das eigene Angebot im richtigen Moment zu platzieren. Und das wiederum funktioniert nur auf Basis einer kanalübergreifenden Nutzung von Kundendaten. **Red.**

Sparverhalten

Deutsche auf dem Weg zur Aktienkultur?

Alljährlich zum Weltspartag häufen sich die Veröffentlichungen zum Spar- und Anlageverhalten der Deutschen. Im Jahr 2018 gibt es dabei sogar Posivites zu vermelden. Die robuste Sparkultur der Deutschen trotzt fast allen welt- und geldpolitischen Krisen, so DSGV-Präsident Helmut Schleweis anlässlich der Präsentation des Vermögensbarometers 2018. Für 39 Prozent der Befragten gebe es keine aktuelle Entwicklung, die ihnen beim Sparen Sorgen bereitet. Das ist ein deutlicher Anstieg, denn im letzten Jahr waren nur 25 Prozent sorgenfrei.

Insbesondere der Anteil derjenigen, denen die Geldpolitik der EZB Sorge bereitet, ist deutlich gesunken: von 53 auf 32 Prozent. Anscheinend haben sich die Deutschen nach all den Jahren an die niedrigen Zinsen gewöhnt – oder sie rechnen fest damit, dass die Zinsen nach dem Ende der Amtszeit von Mario Draghi wieder steigen werden. Unter den Sparern mit mittlerem Vermögen zwischen 50 000 bis 125 000 Euro ist die Entspannung jedoch nicht so groß. Von ihnen nennen immer noch 43 Prozent die Besorgnis über die Niedrigzinsen als Hauptsorge.

38 Prozent der Befragten haben ihr Sparverhalten an die anhaltenden Niedrigzinsen angepasst: 13 Prozent versuchen, die Zinsen durch verstärktes Sparen auszugleichen, 18 Prozent wählen andere Anlageprodukte. Doch auch 2017 ist den Zahlen der Deutschen Bundesbank zufolge immer noch fast doppelt so viel Geld in liquide Anlageformen geflossen wie beispielsweise in Investmentfonds und Aktien.

Trotzdem gibt es Anzeichen dafür, dass die Aktienkultur in Deutschland allmählich gestärkt wird. 55,1 Milliarden Euro an Vermögen haben die privaten Haushalte laut Bundesbank im vergangenen Jahr neu gebildet. Und der diesjährige Global Investment Survey von Legg Mason kommt sogar zu dem Fazit: Die Deutschen entdecken die Aktie. Durchschnittlich 27 Prozent ihres Portfolios haben deutsche Anleger demnach aktuell in Aktien investiert. Das sind 17 Prozentpunkte mehr als 2017. Zugleich ist die Quote sogar etwas höher als im Durchschnitt von 24 Prozent in den insgesamt 17 untersuchten Ländern. Es scheint also, als wären die Deutschen längst nicht mehr die „Aktienmuffel" früherer Jahre.

Zwei Einschränkungen sind dabei allerdings zu machen: Zum einen macht eine Schwalbe bekanntlich keinen Sommer. Es bleibt also erst einmal abzuwarten, ob das Jahr 2018 in dieser Hinsicht ein Ausreißer ist, oder ob sich ein Trend in Richtung Aktienkultur verstetigt.

Zweitens ist es eben nicht so, dass alle Sparer in gleichem Maße das Wertpapiersparen betreiben. Und der Blick in die Altersstrukturen zeigt, dass gerade nicht die Millennials, also die Jahrgänge 1982 bis 2000, aufgrund ihres längeren Anlagehorizonts auf Aktien setzen. Sondern es sind unverändert die Älteren (71 Jahre und älter), die mit 37 Prozent die höchste Aktienquote aufweisen, während sie unter den Millennials nur 21 Prozent beträgt. Dass die Deutschen mit diesem Anlegerverhalten nicht allein sind, sondern auch international ältere Anleger mit 31 Prozent stärker auf Aktien setzen als die Millennials-Generation mit 21 Prozent, macht das nicht besser. Für die bitter nötige Altersvorsorge sind es nun einmal gerade die Jüngeren, die verstärkt auf Wertpapiersparen setzen müssten. Hier schlummert also nach wie vor viel Potenzial für Überzeugungsarbeit und der Weg zu einer stabilen Aktienkultur ist immer noch lang. **Red.**

Verbundstrategie

Sparda-IT auf Verbundkurs

Seit Ende September ist es nun offiziell: Die acht Sparda-Banken Augsburg, Baden-

Württemberg, Hamburg, Hessen, München, Nürnberg, Ostbayern und West haben sich einstimmig entschieden, ihre IT-Dienstleistungen künftig von der genossenschaftlichen Fiducia & GAD IT zu beziehen und entsprechende Vertragsverhandlungen aufzunehmen. Der Sonderweg bei der IT in Gestalt des Sparda-eigenen Rechenzentrums Sparda Datenverarbeitung geht damit dem Ende entgegen.

Ganz überraschend kommt die Entscheidung nicht. Erst im April dieses Jahres hatte die Gruppe eine Outsourcing-Vereinbarung mit T-Systems getroffen, der vornehmlich den Betrieb der beiden Rechenzentren betrifft und den Spardas Einspareffekte, aber vor allem mehr Flexibilität bescheren soll. Dieser Vertrag war allerdings von Anfang an nicht als finale Lösung gedacht. Vielmehr sollte er der Gruppe Luft verschaffen, um in Ruhe die infrage kommenden Optionen in Sachen IT-Strategie zu prüfen. Ein Wechsel zur verbundeigenenen Fiducia GAD war nur eine dieser Optionen und nicht nur eine Frage der Verbundtreue.

In Münster willkommen sein werden die Sparda-Banken gleichwohl. Denn in einem Umfeld, in dem in Sachen IT Mengeneffekte immer wichtiger werden, können von einer Migration der acht Banken, von denen einige zu den größten Genossenschaftsbanken in Deutschland zählen, auch die Volks- und Raiffeisenbanken profitieren. Ein Wechsel zum Verbunddienstleister würde somit den genossenschaftlichen Verbund insgesamt stärken und zugleich wieder zu mehr Geschlossenheit in der Gruppe der Sparda-Banken führen, die sich zuletzt in ihrem Festhalten am eigenen IT-Dienstleister längst nicht mehr einig war.

Dass die Verhandlungen mit der Fiducia & GAD IT, bei denen es in verschiedenen Punkten noch zu Vereinbarungen kommen muss, wie es der Verband formuliert, letztlich zu einem Vertragsabschluss führen werden, ist deswegen vermutlich nahezu sicher. Der Dienstleistungsvertrag mit

T-Systems vom April dieses Jahres, der eine Laufzeit von sieben Jahren hat, war gleichwohl kein Fehler. Denn auch wenn man sich mit dem Verbunddienstleister einig wird, dürfte es angesichts von dessen Auslastung noch eine ganze Weile bis zur Migration dauern. Die Verlängerungsoption des Vertrags mit T-Systems werden die Sparda-Banken aber vielleicht doch nicht ziehen müssen. **Red.**

Digitalwährungen

Zehn Jahre Bitcoin

Am 31. Oktober wurde die Digitalwährung Bitcoin 10 Jahre alt. Denn am 31. Oktober 2008 wurde unter dem Namen „Satoshi Nakamoto" ein Papier veröffentlicht, das die Prinzipien für autonomes digitales Geld beschrieb, das ohne Kontrolle durch eine Zentralbank auskommt. Anlässlich dieses Jubiläums gab es eine ganze Reihe von Veröffentlichungen zum Thema.

Der Bitcoin ist besser als sein Ruf, lautet zum Beispiel das Ergebnis einer Analyse von Forschen des Instituts für Nuklearphysik der Polnischen Akademie der Wissenschaften (IFJ PAN). Denn die Kryptowährung erfülle statistische Kriterien eines reifen Marktes. Für die Analyse haben die Wissenschaftler statistische Kriterien für die Reife eines Marktes, die ursprünglich zur Untersuchung der neuen Märkte in Mittel- und Osteuropa nach dem Ende des Kommunismus entwickelt wurden, auf den Bitcoin-Markt angewendet. Dabei zeigte sich, dass dieser seit etlichen Monaten alle wichtigen Kriterien für finanzielle Reife erfüllt. Während der ersten zwei Jahre des Beobachtungszeitraums 2012 bis April 2018 habe sich der Markt noch geformt.

Danach entsprachen die sehr kurzfristigen, im Minutenzeitraum betrachteten Renditen einer einfachen mathematischen Gesetzmäßigkeit, die für einen reifen Markt gilt. Inzwischen erfülle auch die Volatilität des Bitcoin-Markts statistische Bedingungen, die für einen reifen Markt mit hoher Reputation gelten.

Die in der Zeitschrift „Chaos: An Interdisciplinary Journal of Nonlinear Science" veröffentlichte Studie kommt deshalb zu dem Schluss, dass der Bitcoin echtes Potenzial habe, bald zur Alternative zum Devisenmarkt zu werden. Ähnliches könne demnach auch für andere Kryptowährungen gelten.

Heftige Diskussionen ausgelöst hat ein Urteil des Kammergerichts Berlin vom 25. September 2018, dessen zeitliche Nähe zum runden Geburtstag vermutlich nur Zufall war (Aktenzeichen 161 Ss 28/18 [35/18]). Das Diktum des Gerichts lautete nämlich: Bitcoins werden in Deutschland zu Unrecht als Finanzinstrument im Sinne des Kreditwesengesetzes angesehen. Der Handel mit Bitcoins ist deshalb nicht erlaubnispflichtig.

Zur Begründung wies das Gericht darauf hin, dass Bitcoins weder von einer Zentralbank noch einer Behörde oder einem anderen Emittenten ausgegeben werden. Es fehle auch an einer übergeordneten und bestimmbaren (juristischen) Person, die auf die Verteilung der Bitcoins Einfluss nehmen könnte. Bitcoins hätten keinen eigenen Wert und seien keine Währung und kein Geldzahlungsmittel im klassischen Sinne. Zudem würden sie auch nicht kraft Gesetzes von jedermann zur Erfüllung geschuldeter Leistungen akzeptiert. Deshalb fehlt dem Urteil zufolge eine wesentliche begriffliche Voraussetzung von Rechnungseinheiten, wie sie in der vom Gesetzgeber vorgenommenen Gleichstellung mit Devisen zum Ausdruck kommt.

Das Gericht widerspricht mit deutlichen Worten der im Merkblatt der BaFin vertretenen Auffassung, wonach Bitcoins Rechnungseinheiten im Sinne des KWG seien. Wörtlich heißt es: „Soweit die BaFin die Ansicht vertritt, es handele sich bei Bitcoins um eine Komplementärwährung, die unter den Begriff Rechnungseinheit zu fassen ist, verkennt sie, dass es nicht Aufgabe der Bundesbehörden ist, rechtsgestaltend (insbesondere) in Strafgesetze einzugreifen."

Die allgemeine Missstandsaufsicht und Anordnungskompetenz der BaFin, so das Urteil, sei die vorbeugende Gefahrenabwehr für das Kredit- und Finanzdienstleistungswesen, nicht jedoch die Ausdehnung des Anwendungsbereiches von strafrechtlichen Normen durch die Erweiterung der Voraussetzungen für das Vorliegen erlaubnispflichtiger Bankgeschäfte oder Finanzdienstleistungen. Mit der Behauptung, Bitcoins fielen unter den Begriff der Rechnungseinheiten im Sinne von § 1 Absatz 11 KWG, überspanne die Aufsicht deshalb ihren Aufgabenbereich. Zu den Merkblättern der BaFin führt das Gericht aus: „Der Gesetzgeber hat selbst die Voraussetzungen der Strafbarkeit zu bestimmen und darf diese Entscheidung nicht den Organen der vollziehenden Gewalt überlassen. Soweit zum Schutz der Verbraucher ein Regelungsbedarf besteht, ist es nicht Aufgabe der Gerichte, eine entsprechende Lücke zu schließen."

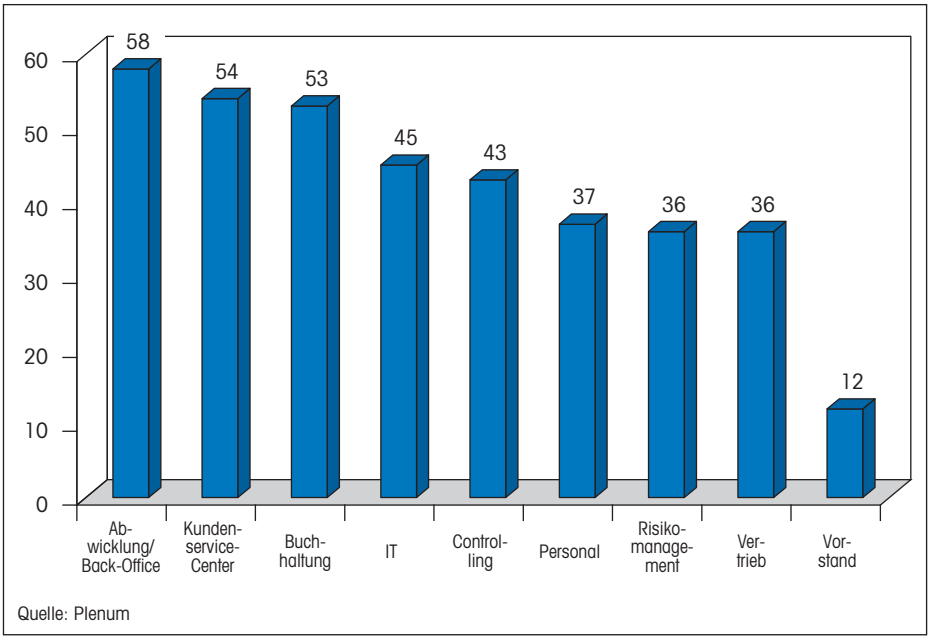
Das Urteil hat freilich nur bedingte Wirkung, da das Gericht diese Feststellungen lediglich zur Urteilsfindung in einer Strafsache traf, an der die BaFin nicht beteiligt war. Dennoch ist der Hinweis auf eine Regelungslücke überdeutlich. Der impliziten Forderung nach einem Kryptowährungsgesetz schließt sich etwa auch die Berliner Bitwala GmbH an, ein 2015 gegründetes Start-up, das zusammen mit der Solaris Bank als Bankpartner seit Anfang November ein Bankkonto anbietet, welches den einfachen und sicheren Handel mit Kryptowährungen und das tägliche Banking verlässlich in einem Konto ermöglicht.

Regulierung wäre aber möglicherweise auch an ganz anderer Stelle wünschenswert – sofern überhaupt möglich: nämlich beim Energieverbrauch für das „Schürfen" von Bitcoins und der Abwicklung von Transaktionen, die immense Rechnerkapazitäten erfordern und damit einen enormen Energieverbrauch mit sich brin-

gen. Wissenschaftler der University of Hawaii kommen in einer Veröffentlichung sogar zu dem Schluss, Kryptowährungen hätten das Zeug dazu, den Klimawandel zu beschleunigen.

Für das Jahr 2017 haben sie durch die Digitalwährung Bitcoin verursachte CO_2-Emissionen von 69 Millionen Tonnen errechnet. Angesichts von weltweit mehr als 30 Milliarden Tonnen CO_2-Ausstoß insgesamt scheint das vielleicht noch nicht allzu viel. Doch das werde sich ändern. Wenn sich die Kryptowährungen so schnell durchsetzen würden wie andere Technologien, warnen die Forscher, dann werde die Erderwärmung um zwei Grad Celsius statt im Jahr 2033 bereits 2024 erreicht. Auch der Bitcoin gehöre deshalb auf die Liste der Hauptursachen für den Klimawandel. **Red.**

Anteil langweiliger Arbeit nach Tätigkeitsbereichen (Angaben in Prozent)



Quelle: Plenum

Mitarbeiter

Gelangweilte Banker?

„400 Millionen Stunden Langeweile in deutschen Banken", lautet der Titel einer Pressemitteilung der Plenum AG. Das muss jeden erstaunen, der verfolgt, wie viele verschiedene Themen die Branche umtreiben. Und bei all den Bemühungen zur Kosteneffizienz soll es noch Mitarbeiter geben, die nicht genügend zu tun haben?

Doch so ist die Überschrift – zweifellos ein gutes Beispiel dafür, wie sich Aufmerksamkeit wecken lässt – gar nicht gemeint. Sondern es geht um Automatisierungspotenziale. Eine Milliarde Arbeitsstunden, so wird vorgerechnet, leisten die Mitarbeiter in deutschen Banken pro Jahr. 40 Prozent davon sind langweilige Routineaufgaben, die größtenteils automatisiert werden könnten, insbesondere im Backoffice. Dort könnten fast 60 Prozent der Tätigkeiten ohne Qualitätsverlust oder sogar mit Qualitätsverbesserungen von Softwarerobotern übernommen werden. Zu diesem Ergebnis kommt eine zweistufige Expertenbefragung der Plenum AG Management Consulting.

Nimmt die Routine überhand, so wird argumentiert, kann das die Mitarbeiter krank machen. Von „Boreout-Syndrom" wird gesprochen, wenn ein fortdauerndes Gefühl der Unterforderung beispielsweise Depressionen verursachen. Mindestens aber droht die Motivation nachzulassen. Ob das immer so ist, sei einmal dahingestellt. Nicht jeder Mitarbeiter ist vermutlich für anspruchsvolle, abwechslungsreiche Aufgaben gemacht. Nicht jeder ist ein talentierter Berater/Verkäufer, nicht jeder kann in agilen Teams Wichtiges für den digitalen Wandel beitragen oder sich in der Compliance mit kniffligen juristischen Fragestellungen befassen. Nicht jeder, der eher Routineaufgaben erledigt, wird deshalb damit unzufrieden sein.

Wie lange es sich die Kreditwirtschaft leisten kann, Tätigkeiten, die sich ebenso gut automatisieren lassen, von Mitarbeitern erledigen zu lassen, ist eine ganz andere Frage. Arbeitsplatzabbau durch Automatisierung ist deshalb kein unrealistisches Szenario. Im Backoffice, so rechnet Plenum vor, könnte Robotics-Software 58 Prozent der Tätigkeiten erledigen. Im Kundenservice sind es 54 Prozent, in der Buchhaltung 53 Prozent. Über alle Aufgabenfelder hinweg wären 32 Prozent aller heute geleisteten Arbeitsstunden durch Software-Robotics zu ersetzen.

Natürlich wird immer wieder beteuert, dass Automatisierung nicht unbedingt gleichbedeutend mit Arbeitsplatzabbau sein muss, weil die IT-Unterstützung Freiräume für anspruchsvollere Tätigkeiten schafft. Doch nicht immer werden es die gleichen Mitarbeiter sein, die diese spannenderen Aufgaben erledigen können. Zudem werden diese Tätigkeiten im Zuge der Digitalisierung eher nicht im gleichen Maße zunehmen, wie Prozessautomatisierung Arbeitsstunden überflüssig macht. Statt Langeweile ist somit in einigen Bereichen womöglich eher Sorge um den eigenen Arbeitsplatz angesagt.

Am sichersten fühlen dürfen sich die Mitarbeiter im Vertrieb und im Controlling. Dort sind der Studie zufolge nur 36 Prozent der Tätigkeiten automatisierbar, im Personalbereich 37 Prozent. Weniger ist es nur auf der Vorstandsebene. Doch selbst dort kommt die Untersuchung noch auf eine Quote von 12 Prozent. **Red.**