

Roboterberatung versus menschliche Intuition

## In der Beratung bleibt der Mensch unverzichtbar

Objektive Anlageentscheidungen per Mausklick und im Hintergrund können Millionen an Marktdaten verarbeitet werden - das ist die Domäne der Computer. Doch menschliche Erfahrung und Einfühlungsvermögen sind auch noch im Zeitalter der „Roboter-Beratung“ ein Thema.

Geringere Kosten für computerunterstützte Beratung ermöglichen auch weniger vermögenden Anlegern qualitativ hochwertige Vermögensverwaltung oder Anlageberatung. „Zudem ist die Transparenz höher, weil die gegebenen Anlageempfehlungen und die Kosteninformationen öffentlich überprüfbar sind“, ergänzt **Thomas Bahlinger**, Robo-Advisor-Spezialist und Professor für Wirtschaftsinformatik an der Technischen Hochschule Nürnberg, der auf der anderen Seite Schwächen in der Berücksichtigung von Sonderfällen und dem Fehlen einer menschlich-emotionalen Basis sieht. Somit ist der Berater noch gefragt.

### Private Banking vom Fließband

Dass menschliche Arbeitskraft und Roboter ein gutes Team sein können, zeigt sich in der Chirurgie, wo immer mehr komplexe Operationen vom Roboter erledigt werden. Der Arzt steht nur noch dabei, um bei Schwierigkeiten eingreifen zu können. „Umgelegt auf die Finanzdienstleistung kann das bedeuten, dass Teile oder auch die gesamte Beratung vom Roboter kommt, die individuelle Anpassung an den Kunden (Patienten) aber macht der Berater (Arzt). Stei-



Foto: Fotolia/leanette Dietl

gende Qualität bei sinkenden Kosten schließen sich dann nicht mehr aus“, so ein Vergleich von **Erwin Pichler**, Geschäftsführer bei RAGIS, einem Wiener Fintech-Unternehmen, das eine MiFID-II-taugliche Spezialsoftwarelösung für die Fondsberatung anbietet. Abgestimmt auf Risikoneigung und Anlageziele, soll die Software Versicherungsmakler und Vermögensberater unterstützen. „Der Anleger bzw.

Kunde hat so seine fondsgebundene Lebensversicherung im wahrsten Sinne des Wortes im Griff. Die Software überwacht jeden einzelnen Fonds

oder unter zu Hilfenahme seines Beraters reagieren“, erklärt Pichler das System. Damit wird der Beratungsprozess effizienter ohne jedoch die menschliche Komponente voll-

ständig zu substituieren. Dazu Pichler: „Wir sind überzeugt, dass Maschine ermöglicht einfach gesagt Private Banking auf das Fließband zu bringen. Und das bei mindestens gleicher Qualität.“

### „Hybrid Robo-Advice“

Professor Bahlinger präzisiert, wohin die Entwicklung geht: „Vermögensverwaltung und Vermögensberatung sind vollständig digitalisierbar, zumindest bezogen auf die Standardfälle der Geldanlage, und das ist die überwiegende Mehrzahl der Fälle. Für eine Übergangszeit von mindestens fünf bis zehn Jahren wird es notwendig sein, Anleger

durch menschliche Berater zu begleiten, insbesondere um emotionale Sicherheit zu geben und die Berührungängste mit digitalen Lösungen in einem vielfach als sehr kritisch wahrgenommenen Entscheidungsfeld abzumildern. Diese Lösung nenne ich Hybrid Robo Advice.“ Vor allem in außergewöhnlichen Marktsituationen ist menschliche Unterstützung nützlich. „Außerdem sind die Robo Advisors derzeit bei weitem noch nicht so weit, die notwendige Funktionalität und Individualität anzubieten. Es muss sich also entwickeln: Einerseits die Güte und der Funktionsumfang der Robo Advisors, andererseits das emotionale Verhältnis und das Vertrauen der Anleger zu Robo Advice“, erläutert Bahlinger und führt weiter aus: „Auf lange Sicht wird der Mensch nur noch für individuelle Sonderfälle benötigt und selbstverständlich wird es auch künftig Anbieter geben, die im Vertrieb auf die ‚Überzeugungskraft‘ menschlicher Vertriebsmitarbeiter setzen.“ Laut Bahlinger verlagert sich die Arbeit der Berater in die Weiterentwicklung von Algorithmen, „aber insgesamt werden vermutlich weniger menschliche Berater beschäftigt werden“, so der langfristige Ausblick.

Michael Kordovsky

### Ein Computer lächelt nicht zurück.

*Mensch oder Maschine? In der Finanzbranche werden auch in Zukunft menschliche Eigenschaften zählen.*

und erzeugt dann Signale für den Kunden, wenn ein Fonds die geplante Veranlagungsstrategie verlässt. Der Kunde kann auf dieses Signal in einfacher Weise eigenständig

derjenige Berater noch lange eine Existenzberechtigung haben wird, der seinen Kunden einen Mehrwert bietet.“ Die Rolle des Computers skizziert Pichler dabei wie folgt: „Die

# Auf einen guten Jahrgang.



Wir gratulieren dem Börsen-Kurier und uns selbst zum 95-jährigen Jubiläum.

## BKS Bank