Das Magazin des Schweizerischen Bankpersonalverbands 2025

GIRO

So tickt die neue Arbeitswelt

Schweizerischer Bankpersonalverband
Association suisse des employés de banque
Associazione svizzera degli impiegati di banca

Inhalt

EDITORIAL
Michael von Felten 3

INTERVIEW
«Das Image des Finanzplatzes muss ein Image der Bankangestellten werden.» 5

Künstliche Intelligenz in Schweizer Banken: Status quo und Perspektiven 8

KI im Bankenalltag – Stimmen aus den Personalvertretungen 12

Banken im KI-Spagat: Zwischen Innovation und Regulierung 15

RATGEBER
Darf mich die Arbeitgeberin bei der Arbeit überwachen? 18

Zwischen Freiheit und Dauerstress – wie digitale Arbeit zur Belastung wird 22

Künstliche Intelligenz in Europas Banken: Regulierung und Sozialdialog im Fokus 25

EDITORIAL

Liebe Leserin, lieber Leser

Künstliche Intelligenz (KI) und Digitalisierung bestimmen zunehmend unseren Arbeitsalltag. Deshalb widmen wir uns in der aktuellen «GIRO»-Ausgabe diesen Themen. In welcher Form sind Digitalisierung und KI an den Arbeitsplätzen bereits spürbar? Welche Kompetenzen sind von den Bankangestellten gefragt? Uns beschäftigt auch die Frage, was bei der Digitalisierung erlaubt ist. Welches sind zum Beispiel die rechtlichen Grenzen bei der Überwachung der Mitarbeitenden? Der Schweizerische Bankpersonalverband SBPV geht diesen Fragen nach und schafft Klarheit.

Als Verband machen wir uns für eine menschzentrierte Digitalisierung und gesunde Bankangestellte stark. Wir sind regelmässig im Dialog und stehen in Kontakt mit den Personalkommissionen und den Arbeitgeberinnen. Der digitale Change soll nicht nur für die Schweizer Banken, sondern auch für die Mitarbeitenden der Finanzbranche ein Erfolg werden.

Wir danken allen, die Mitglied in unserem Verband sind und unsere Arbeit dadurch unterstützen. Der SBPV setzt sich seit über hundert Jahren für die Interessen der Bankangestellten ein. Erzähl deinen Kolleginnen und Kollegen von den Vorteilen der SBPV-Mitgliedschaft. Als Mitglied profitierst du von einer Rechtsschutzversicherung und attraktiven Versicherungs-Rabatten. Werde auch du Mitglied, scanne den QR-Code auf der Rückseite und melde dich an! Herzlichen Dank für dein Vertrauen. Achieving more together!

Ich wünsche dir viel Spass beim Lesen des «GIRO» und einen guten Jahresendspurt.

Herzliche Grüsse
Michael von Felten, Präsident SBPV

INTERVIEW

«Das Image des Finanzplatzes muss ein Image der Bankangestellten werden.»

Michael von Felten steht seit 5 Jahren an der Spitze des Schweizerischen Bankpersonalverbandes SBPV. Im Interview spricht er über die aktuellen Herausforderungen für die Bankangestellten, das schlechte Image des Finanzplatzes und wie er dieses gern ändern möchte. Seine Vision für den SBPV ist klar: Die Mitarbeitenden sollen mehr ins Zentrum rücken.

DÉSIRÉE SCHIBIG
Interviewerin, freischaffende Journalistin und Redaktorin

Michael von Felten ist keiner, der mit grossen Worten um sich wirft. Wer ihm begegnet, erlebt einen ruhigen, überlegten Mann, der eher zuhört als doziert, eher abwägt als zuspitzt. Die Herausforderungen sind zahlreich: digitale Transformation, Künstliche Intelligenz (KI), Stellenabbau und neue Arbeitsmodelle. In dieser Lage versteht sich von Felten als Brückenbauer zwischen Anspruch und Wirklichkeit, zwischen Arbeitnehmenden, Personalkommissionen und Top-Management.

«Am stärksten hat sich die Arbeitsweise verändert.»

Michael, was hat dich im Jahr 2020 bewogen, das Amt des Präsidenten des SBPV zu übernehmen?
Ich habe eine enge, persönliche Verbindung zur Bankbranche. Mein Grossvater war Kassierer bei der Ersparniskasse Olten. Ich habe mich 1984 bei der Schweizerischen Volksbank zum Wirtschaftsinformatiker ausbilden lassen und später bei der Integration der Bank Leu in die Credit Suisse Group mitgearbeitet. Keine dieser Institutionen existiert heute noch. Als ich für das Amt angefragt wurde, war ich überrascht. Doch es erschien mir eine spannende Aufgabe, mich am Ende meines Berufslebens nochmals intensiv mit dem Finanzplatz und seinen Mitarbeitenden zu befassen.

Wie hat sich dein Blick auf die Bankenwelt seither verändert?
Am stärksten hat sich die Arbeitsweise verändert: von Münzzählen über Automatisierung im Backoffice bis hin

Steckbrief

Name
Michael von Felten

Jahrgang
1960

Wohnort
Stadt Basel

Beruf / Tätigkeit
selbstständig als Berater und Projektleiter

Funktion / Rolle im SBPV
Präsidium

Ausbildung / beruflicher Werdegang
Wirtschaftsinformatiker, Finanzchef einer grossen NGO, VR Bank Coop, EMBA in International Management

Interessen / Hobbys
Kochen, Reisen, in fremde Kulturen eintauchen

zu KI, die heute Beratung, Produkte, Risikomanagement und sogar Führungsprozesse prägt. Die Veränderungen sind enorm und auch die Konsolidierung schreitet voran.

Welche Themen im Zusammenhang mit dem angesprochenen Wandel beschäftigen den SBPV am meisten?
Für die Mitarbeitenden sind Digitalisierung und KI die grösste Herausforderung. Dies betrifft alle Ebenen, auch die Führungsebene. Das ist neu und sehr spannend. Wer heute auf einer Bank arbeitet, muss sich stets verändern und an die neuen Herausforderungen anpassen.

Wie erlebst du die Stimmung bei den Bankangestellten – und was macht dir Sorgen?
Früher blieb man oft bis zur Pensionierung in derselben Funktion, heute ist ständige Weiterbildung Pflicht. Manche empfinden das als Druck, andere sehen dies als Chance. Wir wollen beide Gruppen unterstützen, besonders beim Umgang mit KI. Bisher haben wir oft die Rolle der «Feuerwehr» eingenommen. Als Verband kamen wir zum Zug, wenn etwas schiefgelaufen ist. Wir verhandeln Sozialpläne bei Restrukturierungen, führen Verhandlungen und unterstützen im Einzelfall Leute, die unter die Räder gekommen sind. Wir wollen als Verband jedoch vermehrt mitgestalten. Die Themen der Digitalisierung und KI brauchen auf der Arbeitnehmerseite eine Vertretung. Es müssen Grenzen gesetzt werden. Da spielen wir als Verband eine grosse Rolle und helfen in der Zusammenarbeit mit den Personalkommissionen, dies in den Banken zu konkretisieren.

> «Je mehr Mitglieder wir sind, desto erfolgreicher werden wir sein.»

Ist es in der Zeit, seit du Verbandspräsident bist, schwieriger geworden, gehört zu werden?
Die Banken sind meist professionell organisiert, was den Dialog erleichtert. Manche pflegen einen etablierten Austausch. Beim Zusammenschluss von UBS und Credit Suisse etwa gibt es monatliche Updates direkt mit dem Top-Management. Andere erkennen den Nutzen der Sozialpartnerschaft erst in Krisen. Wenn zum Beispiel Stellen abgebaut werden, muss man die Angestellten zwingend mitnehmen. Man kann nicht einfach ein Top-Down durchziehen. Hier können wir unterstützen.

> «Wir wollen als Verband vermehrt mitgestalten.»

In der Öffentlichkeit stehen oft die Top-Manager der Banken. Was ist mit den Menschen, die täglich in der Beratung oder im Backoffice arbeiten?
100 000 Mitarbeitende sorgen täglich dafür, dass der Finanzplatz funktioniert. Trotzdem dominiert in der Öffentlichkeit die Diskussion um das Versagen der Credit Suisse-Verantwortlichen, Managerlöhne und Boni. Dies ist eine völlig verzerrte Diskussion. An der Pressekonferenz zur Notsituation der Credit Suisse am 19. März 2023 oder in der aktuellen Vernehmlassung des Bundesrates wurde das Wort «Mitarbeiter» nicht ein einziges Mal erwähnt. Das ist für mich ein grosses Problem. Es wird Bankenbashing betrieben und man tut so, als würden alle, die auf einer Bank arbeiten, weiss der Teufel was für einen Bonus beziehen. Ich denke, das Image des Finanzplatzes muss in Zukunft ein Image der 100 000 Leute werden, die auf der Bank arbeiten.

Wo soll der SBPV in fünf oder zehn Jahren stehen?
Die Mitarbeitenden sollen stärker ins Zentrum rücken. Es soll immer an sie gedacht werden, wenn man über Massnahmen wie die Verschärfung der Regulierung spricht. Was den Verband selbst betrifft, wünsche ich mir, dass man uns aktiver miteinbezieht. Ich glaube, es würde jedem Bankangestellten gut anstehen, Mitglied im Verband zu sein. Wir gestalten zusammen mit den Personalkommissionen die Mitarbeitenden-Aspekte des Finanzplatzes. Je mehr Mitglieder wir sind, desto erfolgreicher können wir dies machen. Daher wünsche ich mir in fünf Jahren viel mehr Mitglieder – nicht einfach zahlende Mitglieder, sondern Menschen, die aktiv mitgestalten.

Künstliche Intelligenz in Schweizer Banken: Status quo und Perspektiven

Das Thema Künstliche Intelligenz (KI) beschäftigt nahezu alle Schweizer Banken. Aber wie setzen Banken KI tatsächlich ein und wofür? Die Ergebnisse der IFZ-Studie Bank-IT und Sourcing 2025 geben Antworten. Ein Blick ins Ausland zeigt zudem auf, welche Veränderungen auf die Schweizer Banken zukommen könnten.

DR. THOMAS FISCHER
Dozent und Projektleiter am Institut für Finanzdienstleistungen Zug IFZ der Hochschule Luzern.
Er unterrichtet und forscht zu den Themen Sourcing, Bank-IT und Banking Operations.

Aktuell setzen bereits rund 70 Prozent der Schweizer Retailbanken KI-Lösungen ein, wie eine IFZ-Umfrage aus dem Dezember 2024 zeigt. Eine Erhebung der Schweizer Finanzmarktaufsicht FINMA im selben Zeitraum ergab zudem: Pro Schweizer Finanzinstitut sind im Schnitt fünf KI-Lösungen produktiv im Einsatz, weitere neun werden getestet. Einzelne Institute betreiben bereits über 100 Lösungen. Das ist ein klarer Anstieg gegenüber vor drei Jahren. Nüchtern betrachtet stehen die meisten Banken noch am Anfang der Entwicklung: Gerade bei regulatorischen und strategischen Fragen bestehen weiterhin Hausaufgaben. Gemäss FINMA verfügt derzeit erst knapp die Hälfte der Institute über eine KI-Strategie.

> «Banken nutzen KI vor allem intern zur Unterstützung der Mitarbeitenden.»

Unterstützung der Mitarbeitenden

Die IFZ-Studie zeigt, dass Banken KI vor allem intern zur Unterstützung der Mitarbeitenden nutzen. Typische Anwendungsfälle sind Datenaufbereitung und Dokumentenverarbeitung. Auch für die Erstellung von E-Mail-Antworten, Textzusammenfassungen und Übersetzungen kommt KI häufig zum Einsatz.

KI im Kundenkontakt

Nur wenige Schweizer Banken setzen KI produktiv an der Kundenschnittstelle ein. Chatbots, die durch generative KI unterstützt werden, KI als Unterstützung auf der Webseite des Finanzinstituts sowie KI zur automatisierten E-Mail-Generierung sind erste Anwendungen. Bei der automatisierten E-Mail-Generierung spielt der Mensch weiterhin eine wichtige Rolle für die Prüfung und Freigabe der E-Mails («Human-in-the-Loop-Prinzip»).

Weitere Einsatzbereiche

Neben der Unterstützung von Mitarbeitenden und im Kundenkontakt gibt es KI-Anwendungen, die weitge-

hend ohne Interaktion mit Menschen ablaufen. Dazu zählt KI im Bereich der Informationssicherheit oder Compliance. KI wird dort beispielsweise dazu verwendet, um Massentransaktionsdaten im Zahlungsverkehr auf Betrugsmuster zu analysieren.

Zusammenfassend lässt sich festhalten, dass Schweizer Banken heute erste Erfahrungen mit KI sammeln. Dabei sind KI-Anwendungen oft noch in der Testphase und stehen nicht allen Anwenderinnen und Anwendern zur Verfügung (vgl. dazu auch Abbildung 1). In den Bereichen, in denen KI bereits erfolgreich eingesetzt wird, berichten die Banken über deutlich erkennbare Effizienz- und Qualitätssteigerungen. Ausserdem fällt auf, dass KI-Anwendungen bisher vor allem in Unterstützungsprozessen zum Einsatz kommen. Die klassischen Kernprozesse von Banken – Finanzieren, Sparen, Vorsorgen, Anlegen und Zahlen – werden eher noch nicht durch KI unterstützt.

Einsatz von KI im Ausland

Im Ausland hat KI bei Banken teilweise schon breiter Einzug gehalten. Ein Beispiel ist die Development Bank of Singapur (DBS), mit ca. 40 000 Mitarbeitenden die grösste Bank von Singapur. Dort sind über 1500 KI-Modelle für mehr als 370 Anwendungen im Einsatz. Als Folge hat die DBS angekündigt, dass ca. 4000 Stellen in den nächsten zwei bis drei Jahren nicht mehr benötigt werden. Im Gegenzug werden ca. 1000 neue, KI-bezogene Stellen geschaffen. Darüber hinaus wurden die Profile der Mitarbeitenden analysiert und ca. 13 000 Mitarbeitende identifiziert, für die ein Re- oder Up-Skilling erforderlich ist; also Aus- und Fortbildungsmassnahmen, um die Zukunftsfähigkeit dieser Mitarbeitenden sicherzustellen.

> «Schweizer Banken sammeln heute erste Erfahrungen.»

In Deutschland hat die Openbank im September 2025 bekanntgegeben, dass nun KI-basierte Analysemodelle zur Unterstützung von Anlegerinnen und Anlegern bei ihren Investitionsentscheidungen zur Verfügung stehen. Hierzu werden historische Daten, Trends und aktuelle Ereignisse von KI-Anwendungen analysiert und Kursprognosen für verschiedene Zeiträume berechnet.

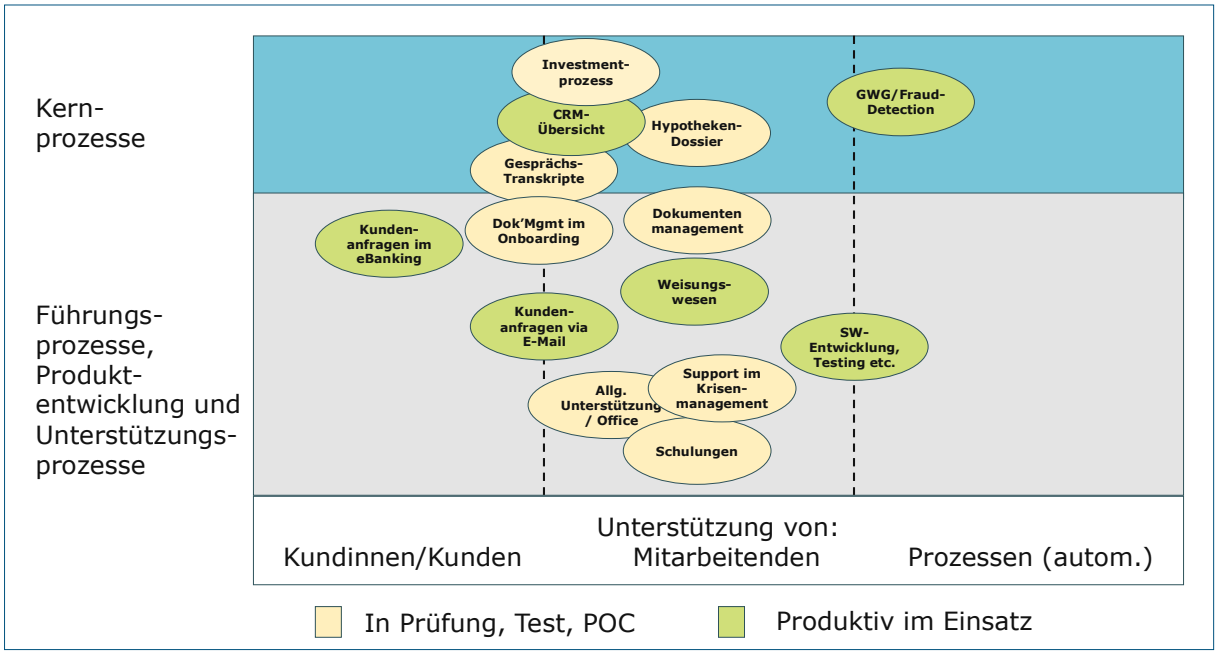


Abbildung 1: Übersicht KI-Lösungen bei Schweizer Retailbanken (Quelle: IFZ Bank-IT und Sourcing Studie 2025)

Sie leben Ihr Leben. Wir geben Ihnen Rückhalt.

Neu:
Volle Deckung auch mit Vorerkrankung

Sanitas und SBPV – eine Partnerschaft, die sich auch für Sie lohnt: Profitieren Sie mit Ihrer Familie von zahlreichen Vorteilen.

Jetzt wechseln und Vorteile entdecken:
sanitas.com/sbpv

- 100 Franken bei Neuabschluss einer ambulanten oder stationären Zusatzversicherung*
- Vorzugskonditionen dank exklusivem Rahmenvertrag
- Optimale Absicherung mit Beiträgen an Fitness, Sehhilfen und Alternativmedizin mit der Zusatzversicherung Vital
- Weltweite Unterstützung bei Notfällen im Ausland (24/7)
- Weltweit freie Arztwahl mit Medical Private

* 100% Rückforderung des ausbezahlten Incentives bei Vertragsauflösung in den ersten 3 Monaten oder bei Annullation. Der Incentive erfolgt nur bei erstmaligem Eintritt in die Zusatzversicherung.

sanitas

Blick in die Zukunft

Wie geht es also mit KI bei Schweizer Banken weiter? Es zeigt sich schon heute, dass KI-Anwendungen Effizienz- und Qualitätssteigerungen in grossem Mass ermöglichen. Weiter bietet KI neue Möglichkeiten der Personalisierung von Finanzprodukten und Dienstleistungen. Gerade im Bereich der Kernprozesse von Banken liegt noch Potenzial für den Einsatz von KI.

Trotz grosser Potenziale gibt es auch Schattenseiten – wie die erhöhte Abhängigkeit von wenigen Technologieunternehmen, was auch zu Sicherheitsrisiken führen kann. Zudem schreitet die Entwicklung der Möglichkeiten von KI voran. Neben analytischer und generativer KI wird zunehmend der Einsatz von agentenbasierter KI («agentic AI») erwartet. KI-Systeme also, die überwiegend autonom agieren.

«Der Einsatz von KI steht noch am Anfang.»

Zusammenfassend lässt sich sagen, dass der Einsatz von KI in Schweizer Banken noch am Anfang steht, grosses Potenzial aufzeigt und überlegtes Handeln erfordert, um den Herausforderungen adäquat begegnen zu können. Die IFZ Studie Bank-IT und Sourcing 2025 kann – dank Unterstützung durch die Sponsoren Accenture, Aity, Credit Exchange, Finnova, Inventx, KPMG und Swisscom – unter dem folgenden Link kostenfrei bezogen werden: https://blog.hslu.ch/bankingservices/publikationen

KI im Bankenalltag – Stimmen aus den Personalvertretungen

Wir haben bei verschiedenen Personalvertretungen von Schweizer Banken nachgefragt, wie sie KI-Tools konkret anwenden und was die Mitarbeitenden darüber denken. Antworten haben wir von den folgenden Personen erhalten:

ROBERTO P. CAMPANER
Identity & Access Governance Expert
Deputy Fachstelle IAM & People Coach bei der Zürcher Kantonalbank (ZKB) in Zürich, Präsident der Arbeitnehmervertretung

YVO HARTMANN
Business Owner bei der Graubündner Kantonalbank (GKB) in Chur, Präsident der Personalkommission

MATTEO GIANINI
Risk Management Director bei EFG in Lugano, Präsident des Staff Council

Wird in deiner Bank bereits mit Künstlicher Intelligenz (KI) gearbeitet? Kannst du uns Anwendungsbeispiele nennen?

Roberto P. Campaner, ZKB: Unsere Mitarbeitenden können eine ZKB-spezifische Version von ChatGPT nutzen. Das Unternehmen analysiert darüber hinaus weitere bankübergreifende sowie geschäftsspezifische Einsatzmöglichkeiten von KI. Mögliche Treiber für den Einsatz von KI – wie auch bei anderen Unternehmen – sind Prozess- und Produktivitätsoptimierungen, Automatisierung, Wissensmanagement, Datennutzung sowie die Einhaltung von Governance-Richtlinien.

Yvo Hartmann, GKB: Ja, charmanterweise heisst unsere Version «Kai». Sie dient in erster Linie als Sparringspartner für Formulierungen und Brainstormings. Dabei stellen wir sicher, dass keine nicht-öffentlichen Informationen oder Personendaten mit Kai geteilt werden. Zusätzlich verfügt Kai über eine dedizierte Umgebung, welche die Mitarbeitenden dabei unterstützt, schnell die relevanten Informationen aus unseren Weisungen zu finden.

Matteo Gianini, EFG: Banken beziehen das Thema zunehmend in ihre Strategien ein. Konkret gibt es derzeit mehrere Pilotprojekte, doch KI hat noch nicht vollständig Einzug in die Banken gehalten. Ihr Potenzial wird in verschiedenen Bereichen getestet, ohne dass sie die täglichen Aktivitäten bereits radikal verändert hat.

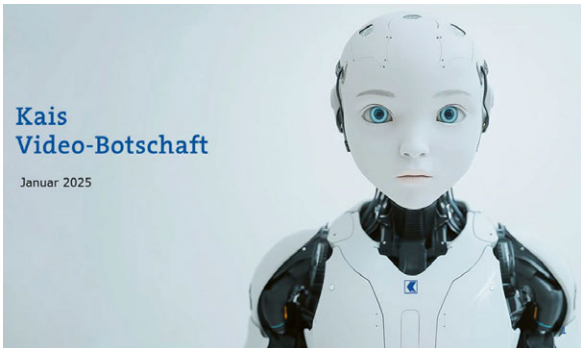
Ergibt sich durch die Anwendung von KI ein spezieller Aus- und Weiterbildungsbedarf für die Lernenden und Mitarbeitenden? Gibt es bereits entsprechende Angebote?

Roberto P. Campaner, ZKB: Wie bei der Einführung neuer Technologien und Instrumente ergibt sich auch hier Schulungsbedarf, der bis hin zu Up- und Reskilling-Massnahmen reichen kann. Es wurden bereits ca. 3000 Mit-

arbeitende im Einsatz der bestehenden KI-Tools geschult. Zusätzlich wurde eine interne KI-Lernwelt aufgebaut, um allen Mitarbeitenden auch im Self-Service die Ausbildung zu ermöglichen.
Yvo Hartmann, GKB: Ja, es gibt einen speziellen Weiterbildungsbedarf. Wir bieten interne Schulungsangebote an, die ein solides Basiswissen zum Thema KI vermitteln. Darauf aufbauend folgen weitere Schulungsblöcke, die durch ergänzenden Lesestoff vertieft werden können.
Matteo Gianini, EFG: Es geht nicht nur darum, den Umgang mit einem neuen Werkzeug zu erlernen, sondern auch darum, ein umfassenderes Bewusstsein für die Probleme und Grenzen von KI zu entwickeln. Dafür sind neben einem technischen Ansatz auch Verantwortungsbewusstsein, Führung und kritisches Denken erforderlich. Schulungen, kritisches Denken und Transparenz sind unerlässlich, damit Menschen KI konstruktiv und verantwortungsbewusst nutzen können.

Wie wirkt sich der Einsatz von KI auf die Arbeitsplätze aus? Wird die Anwendung von KI in grösserem Ausmass zu Stellenabbau in den Banken führen?
Roberto P. Campaner, ZKB: Die Auswirkungen auf die Mitarbeitenden sind fall- bzw. case-spezifisch. Die Arbeitnehmervertretung (ANV) wird über die Cases, die im Rahmen von PoV-Phasen (Proof of Value) untersucht werden, informiert, potenzielle Auswirkungen auf die Arbeitsplätze werden rechtzeitig thematisiert. Unser Ansatz lautet: «Mitarbeitende und KI» und nicht «KI oder Mitarbeitende». Da wir zunächst mit priorisierten PoV-Phasen starten, erwarten wir vorerst keine grösseren Auswirkungen auf die Arbeitsplätze.

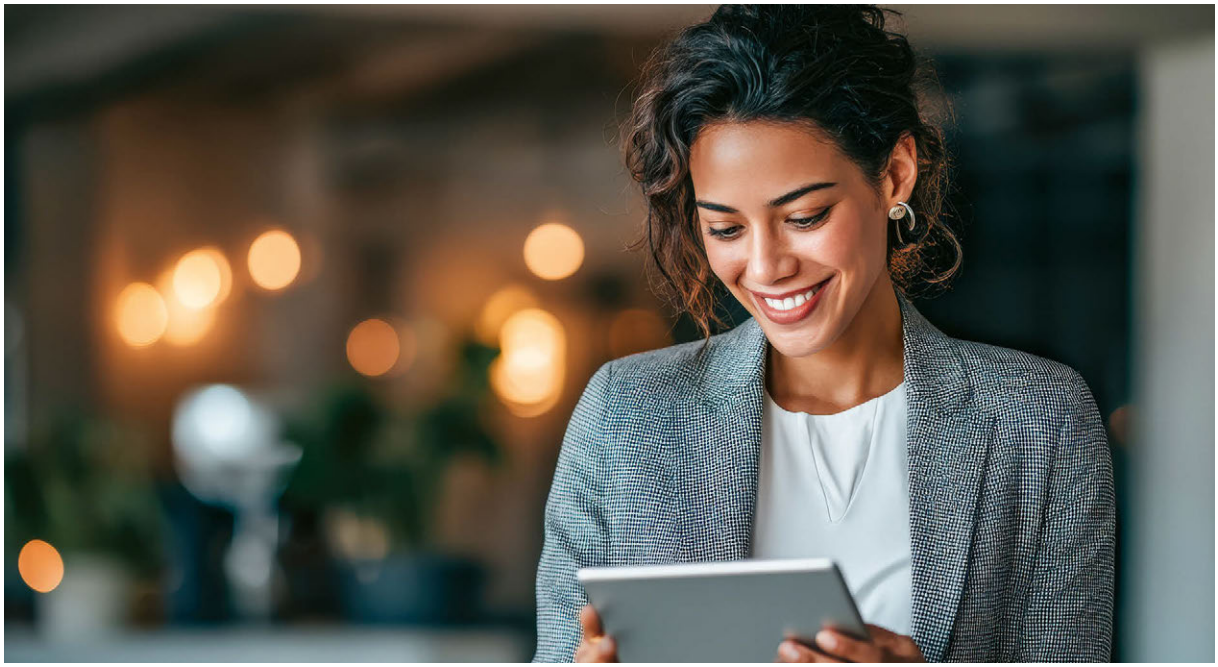
«KI wird den Menschen nicht ersetzen, aber wer sie zu nutzen weiss, hat einen Wettbewerbsvorteil.»



Kai, die charmante KI der Graubündner Kantonalbank

Yvo Hartmann, GKB: Kai ist in erster Linie dafür da, unsere Mitarbeitenden zu unterstützen. Wir legen grossen Wert auf persönliche Begegnungen mit unseren Kundinnen und Kunden und verfolgen diese Strategie konsequent weiter, ohne jedoch Investitionen in die Digitalisierung zu vernachlässigen. Mittelfristig hat der Einsatz von KI daher keinen Einfluss auf die Anzahl der Arbeitsplätze in unserer Bank.
Matteo Gianini, EFG: KI könnte nicht nur bei sich wiederholenden, sondern auch bei komplexeren Tätigkeiten eine grosse Hilfe sein. Im Gegensatz zu früheren Innovationen, die vor allem einfache Vorgänge rationalisierten, könnte sich der Einfluss hier auf Komplexitätsstufen auswirken, die bisher direkt von Menschen bewältigt wurden. Gerade deshalb sind die Auswirkungen auf die Arbeit nach wie vor schwierig vorherzusagen. Ich glaube, dass KI eine unglaubliche Chance bietet, Rollen und Prozesse so zu gestalten, dass Mitarbeitende weniger Zeit mit sich wiederholenden Tätigkeiten verbringen müssen und dadurch mehr Zeit für Arbeiten mit hohem Mehrwert haben. KI wird den Menschen nicht ersetzen, aber wer sie zu nutzen weiss, kann sich einen Wettbewerbsvorteil verschaffen.

Inwieweit wird die Personalvertretung bei der Einführung von KI miteinbezogen?
Roberto P. Campaner, ZKB: Die Arbeitnehmervertretung wird gemeinsam mit den zuständigen Stellen den Einfluss auf die Mitarbeitenden – wie beispielsweise Skill-



> «Das Potenzial von KI wird in verschiedenen Bereichen getestet.»

anforderungen (Up- und Reskilling), Arbeitsplätze und das weitere Vorgehen – besprechen.

Yvo Hartmann, GKB: Als Personalvertretung sind wir durch unsere Hauptfunktion im operativen Betrieb sehr nah an strategischen Weichenstellungen beteiligt. Dadurch wurden wir indirekt in die Einführung von KI einbezogen und hatten jederzeit die Möglichkeit, bei Bedarf zu intervenieren – was jedoch nicht nötig war. Wir begrüssen den Einsatz von KI, da sie die Mitarbeitenden in ihrer Arbeit unterstützen kann. Je besser unsere Mitarbeitenden in diesem Thema geschult sind, desto besser sind wir für die Zukunft gerüstet.

Matteo Gianini, EFG: Derzeit ist zu beobachten, dass viele Mitarbeitende private Tools wie ChatGPT nutzen und deren Potenzial zur Verbesserung ihrer Arbeit erkennen, anstatt sich Sorgen um den Verlust ihres Arbeitsplatzes zu machen. Wir wissen jedoch, dass jede technologische Chance auch zur Steigerung der Effizienz genutzt wird, was Auswirkungen auf die Belegschaft haben kann. Dies wird in den kommenden Jahren ein immer wichtigeres Thema sein. Ein vorausschauendes Management weiss, dass es von entscheidender Bedeutung ist, die Belegschaft und ihre Vertretung miteinzubeziehen, um negative Auswirkungen auf Mitarbeitende, Prozesse und das interne Klima zu reduzieren.

Seid ihr mit Anfragen oder Anliegen von Mitarbeitenden konfrontiert, die sich besorgt zeigen über den Einsatz von KI? Wie geht ihr damit um?

Roberto P. Campaner, ZKB: Derzeit liegen bei uns noch keine konkreten Anfragen oder Anliegen vor. Im Laufe dieses Jahres werden wir das erweiterte Mitarbeitenden-Komitee befragen.

Yvo Hartmann, GKB: Nein, bislang gab es keine solchen Anliegen. Im Gegenteil: Ein grosser Teil unserer Mitarbeitenden hat bereits Versuche mit KI gemacht und schätzt diese Möglichkeit. Wir ermuntern unsere Mitarbeitenden aktiv, eigene Erfahrungen zu sammeln und wo sinnvoll einzusetzen. Sollten dennoch Fragen auftauchen, sind wir in der Lage, Sinn und Zweck des KI-Einsatzes zu vermitteln und allfällige Bedenken auszuräumen.

Banken im KI-Spagat: Zwischen Innovation und Regulierung

Der Einsatz Künstlicher Intelligenz (KI) gewinnt in Schweizer Banken zunehmend an Bedeutung. Dabei sind verschiedene Anwendungsbereiche denkbar, beispielsweise in der Geldwäschereibekämpfung, bei der Erbringung von Finanzdienstleistungen oder in Kreditprüfungsprozessen. Dabei sollte sich jede Bank die Frage stellen, wie sich die Technologie mit den geltenden rechtlichen und regulatorischen Vorgaben vereinbaren lässt.

ANDREA JÄGER
Senior Compliance Officer bei der ZKB

In der Schweiz gibt es keine spezifische Regulierung für KI. Deshalb orientieren sich Banken an bestehenden Rahmenbedingungen. Dazu gehören unter anderem das Schweizer Datenschutzrecht, die KI-Verordnung der Europäischen Union (EU) sowie die rechtlichen und regulatorischen Vorgaben im Bankensektor.

Die Bearbeitung von Personendaten durch KI unterliegt dem Schweizer Datenschutzrecht. Dieses ist technologieneutral formuliert und gilt damit auch für KI-Systeme. Zentrale Grundsätze sind Transparenz, Zweckbindung und Datensicherheit. Bei automatisierten Entscheidungen – wie sie beim Einsatz von KI typischerweise vorkommen – gelten verschärfte Informations- und Transparenzpflichten.

Die EU hat 2024 die weltweit erste umfassende Regulierung für KI verabschiedet. Ihr Anwendungsbereich ist extraterritorial, weshalb sie auch auf Schweizer Banken Anwendung finden kann. Dies gilt insbesondere dann, wenn die Ausgabe eines KI-Systems bestimmungs-

gemäss in der EU verwendet wird. Ein typisches Beispiel wäre ein KI-gestützter Chatbot auf der Webseite einer Schweizer Bank, der auch Kundinnen und Kunden in der EU bedient. Die KI-Verordnung unterscheidet zwischen verschiedenen Kategorien von KI-Systemen und den jeweils involvierten Rollen. Abhängig davon ergeben sich die konkret zu beachtenden Pflichten, besonders in Bezug auf Dokumentation, Transparenz oder Überwachung.

Neben den allgemeinen Vorgaben müssen Banken branchenspezifische Vorgaben berücksichtigen. Dazu gehören insbesondere FINMA-Rundschreiben, Richtlinien der Schweizerischen Bankiervereinigung sowie das Bankkundengeheimnis. Besonders relevant im Zusammenhang mit KI sind dabei Themen wie Outsourcing, operationelle Risiken und Cloud-Nutzung.

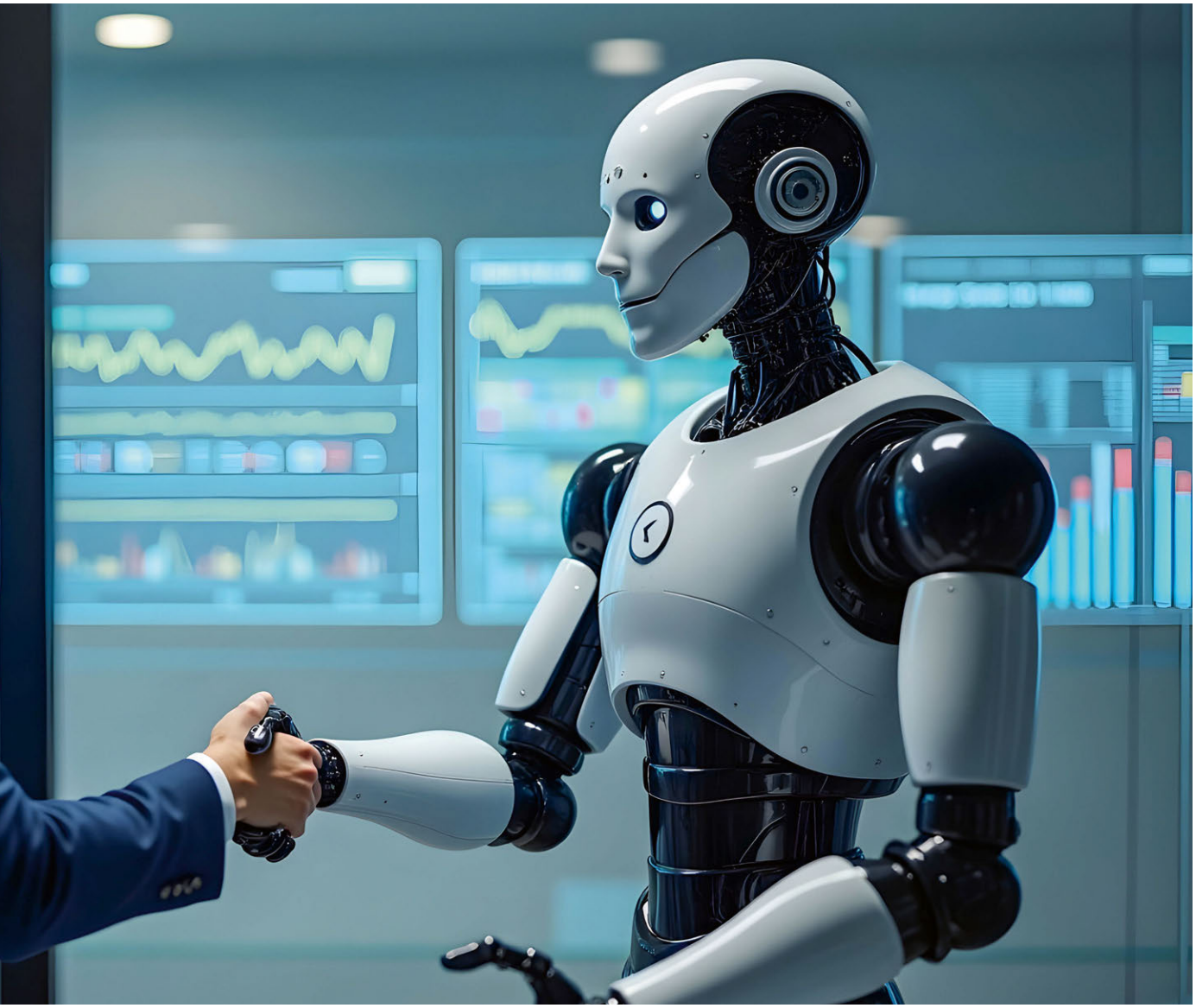
Zentrale Risikobereiche beim Einsatz von KI

Die Analyse der KI-Verordnung, des Datenschutzrechts und der branchenspezifischen Vorgaben zeigt vier zentrale Risikobereiche. Dabei ist ein wesentlicher Aspekt mangelnde Sicherheit und Widerstandsfähigkeit. Dies kann dazu führen, dass Manipulationen durch Dritte oder Systemausfälle fehlerhafte Ergebnisse erzeugen. Damit einher geht auch das Thema Datenqualität. Werden nicht repräsentative, veraltete oder fehlerhafte Trainingsdaten verwendet, entstehen falsche oder nicht repräsentative Ergebnisse. Ein weiterer Risikobereich sind Rollen, Verantwortlichkeiten und Kompetenzen. Unklare Zuständigkeiten und fehlende KI-Expertise erschweren die Einhaltung regulatorischer Anforderungen. Schliesslich sind Erklärbarkeit und Transparenz von KI-Systemen ein Risiko. Die Funktionsweise vieler Modelle, insbesondere selbstlernender Systeme, ist oft schwer nachvollziehbar.

Handlungsempfehlung für Banken

Schweizer Banken sollten frühzeitig prüfen, ob die KI-Verordnung der EU für ihre Systeme relevant ist, und sich proaktiv mit deren Anforderungen auseinandersetzen. Zur wirksamen Risikominimierung empfiehlt sich die Einführung eines umfassenden **KI-Governance-Rahmenwerks,** das vier zentrale Handlungsfelder abdeckt.

Dazu gehören Resilienz und Datensicherheit, die durch den Aufbau robuster technischer und organisatorischer Schutzmassnahmen gegen Angriffe, Manipulationen und Ausfälle schützen sollen. Eng damit verbunden ist das Datenmanagement, das klare Prozesse zur Sicherstellung der Datenqualität und regelmässige Überprüfungen verlangt. Ein weiterer Aspekt ist das Handlungsfeld Governance, welches durch die eindeutige Zuweisung von Rollen und Verantwortlichkeiten sowie gezielten Kompetenzaufbau im Bereich KI umgesetzt werden sollte. Ergänzend sind im Handlungsfeld KI-



Grundsätze und Code-of-Conduct-Themen wie die Nachvollziehbarkeit von KI-Systemen sowie die Transparenz gegenüber Nutzerinnen und Nutzern zu adressieren.

Chancen nutzen, Risiken steuern: Fazit für Banken

Eine Bank ohne KI wird in Zukunft kaum mehr denkbar sein. Damit die Chancen der Technologie realisiert und gleichzeitig Risiken gesteuert werden können, ist eine strukturierte Auseinandersetzung mit den geltenden rechtlichen und regulatorischen Vorgaben zwingend erforderlich. Schweizer Banken, die frühzeitig klare KI-Governance-Strukturen etablieren und den verantwortungsvollen Einsatz von KI institutionalisieren, können ihre Wettbewerbsfähigkeit stärken und damit einhergehende Risiken abfedern. So wird der Einsatz von KI zu einem strategischen Erfolgsfaktor, ohne die Einhaltung rechtlicher und regulatorischer Anforderungen zu gefährden.

Der Artikel entstand aus einer Masterarbeit, die im Rahmen des MSc in Management and Law an der ZHAW eingereicht wurde.

RATGEBER

Darf mich die Arbeitgeberin bei der Arbeit überwachen?

Während eines Arbeitstages hinterlassen wir viele Spuren in Form von Daten, die von verschiedenen Systemen erfasst und ausgewertet werden. Was ist in Bezug auf die Überwachung von Arbeitnehmenden grundsätzlich zulässig und was nicht?

ESTHER HESS
Geschäftsstellenleiterin SBPV

Wir kommen am Morgen zur Arbeit und gelangen mit Hilfe des Badges ins Gebäude. Kurze Zeit später schalten wir den Computer ein. Im Verlauf des Tages bearbeiten wir Aufgaben, schreiben E-Mails, führen Telefonate, besprechen mit Arbeitskollegen zwischen Tür und Angel ein fachliches Problem, nehmen an physischen und virtuellen Meetings teil, machen eine Kaffee- und eine Mittagspause. Abends fahren wir den Computer herunter und gehen wieder nach Hause.

> «Die Arbeitnehmenden haben ein Anrecht, über jede Überwachung informiert zu werden.»

Praktisch jeder Klick von uns wird registriert, und auch Passivität am Bildschirm wird festgehalten. Ein Grossteil von dem, was wir bei der Arbeit tun, lässt sich ohne Weiteres nachverfolgen und auswerten. Als Mitarbeitende sitzen wir buchstäblich im gläsernen Büro. Da stellt sich zwangsläufig die Frage, inwieweit die Arbeitgeberin denn auch berechtigt ist, uns Mitarbeitende zu überwachen.

Was heisst Überwachung?

Gemeint ist jegliche Überwachung, die eine ständige oder periodische (stichprobenweise) Kontrolle bestimmter Aktivitäten von einzelnen oder mehreren Arbeitnehmenden ermöglicht. Dabei gelangen technische Systeme (optische, akustische, elektronische usw.) zum Einsatz, mit denen die Daten erfasst werden können.
Überwachung hat viele negative Auswirkungen. So kann sie bei den Arbeitnehmenden unangenehme Gefühle auslösen oder gar zu gesundheitlichen Problemen führen, die Privatsphäre und die Persönlichkeit der Arbeitnehmenden verletzen (z.B. Überwachung auf der Toilette) oder deren Bewegungsfreiheit einschränken (z.B. Überwachung des Pausenraums). Ausserdem kann sie das Betriebsklima schädigen und zu einer Überwachungs-/Misstrauenskultur führen.

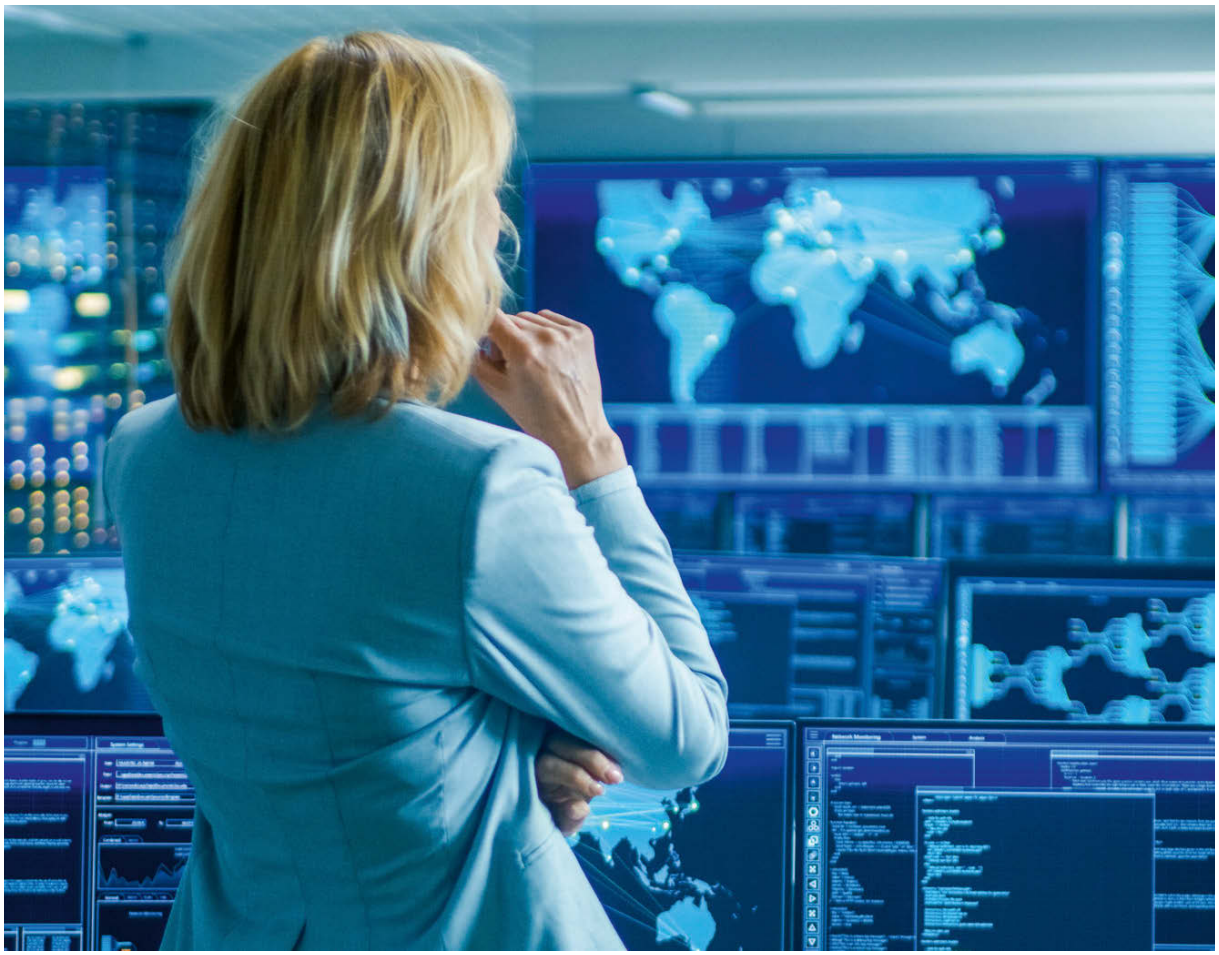
> «Praktisch jeder Klick von uns wird registriert, und auch Passivität am Bildschirm wird festgehalten.»

Es liegt deshalb auf der Hand und sollte auch im Interesse der Arbeitgebenden sein, Überwachungs- und Kontrollsysteme möglichst zurückhaltend einzusetzen.

Gesetzlich verbotene Überwachung des Verhaltens
Die rechtlichen Vorgaben betreffend Überwachung von Arbeitnehmenden bezwecken insbesondere den Schutz der Gesundheit, der Persönlichkeit und der Bewegungs-

Folgen der Digitalisierung

Die Themen menschzentrierte Digitalisierung und nicht erlaubte Überwachung der Mitarbeitenden gelangen zunehmend in den Fokus und gewinnen an Bedeutung. Generell werden immer mehr Mitarbeiterdaten ausgewertet. Der SBPV will die Mitarbeitenden für dieses Thema sensibilisieren und mit der Arbeitgeberseite dazu vermehrt in Dialog treten. Wir werden weiterhin regelmässig zu diesen Themen berichten.



Die Überwachung einzelner Mitarbeitenden ist heikel und nur unter bestimmten Voraussetzungen erlaubt.

HSLU Hochschule Luzern

Wirtschaft
Institut für Finanz-
dienstleistungen Zug IFZ

Weiterbildung am IFZ

Certificate of Advanced Studies

CAS IT-Management im Banking

Wenn Sie die IT in Banken verstehen und gestalten wollen

Programmstart: 13. März 2026
Online-Info-Anlässe: 25. November und 8. Dezember 2025

QR-Code scannen
und online mehr erfahren!

Das CAS kann mit folgenden Weiterbildungen in Bankfach, Finanzen und Informatik kombiniert werden:

- MAS Business Process Management
- MAS Digital Finance
- MAS Corporate Finance
- MAS Digital Business Management
- DAS Bank Management
- MAS Bank Management
- MAS Data Engineering and Data Science
- MAS Private Banking & Wealth Management

FH Zentralschweiz

> «Überwachungen, die sich ausschliesslich auf das Verhalten der Mitarbeitenden beziehen, sind verboten.»

freiheit. Überwachungen, die sich ausschliesslich oder hauptsächlich auf das Verhalten von Arbeitnehmenden am Arbeitsplatz beziehen, sind von Gesetzes wegen verboten.

Überwachungen aus anderen Gründen sind unter bestimmten Voraussetzungen zulässig. Solche anderen Gründe können beispielsweise sein: Sicherheit und Gesundheit der Arbeitnehmenden (z. B. Überwachung einer Tiefgarage, von Gefahrengut oder gefährlichen Maschinen), Qualität (z. B. produzierte Teile) oder Leistung (z. B. die Anzahl entgegengenommener Anrufe in einem Callcenter).

Verhalten und Leistung hängen oft stark voneinander ab. Eine scharfe Abgrenzung zwischen unerlaubter Verhaltensüberwachung und erlaubter Leistungs- oder Sicherheitsüberwachung ist daher in vielen Fällen schwierig. Weil dem so ist, darf auch eine grundsätzlich erlaubte Leistungs- und Sicherheitsüberwachung bloss unter Wahrung des Grundsatzes der Verhältnismässigkeit vorgenommen werden, das heisst, diese muss so zurückhaltend wie möglich sein. Wenn der Grund für eine Überwachung die Interessen der Arbeitnehmenden (Schutz von Gesundheit, Persönlichkeit und Bewegungsfreiheit) nicht klar überwiegt, muss auf die Überwachung verzichtet werden.

Schliesslich haben die Arbeitnehmenden ein Anrecht darauf, zu jeder Überwachung informiert und angehört zu werden. An diese Vorgaben hat sich selbstverständlich auch jede Bank zu halten. Zum einen, weil das Gesetz dies so vorschreibt, zum anderen, weil es einem guten Arbeitsklima dient.

Wie sieht es an deinem Arbeitsplatz aus?

Gibt es an deinem Arbeitsplatz Überwachungen und Kontrollen, die störend oder in deinen Augen unzulässig sind? Dann melde uns dies unter info@sbpv.ch. Du ermöglichst uns damit, einen besseren Überblick zu dieser Thematik zu gewinnen. Wenn nötig, sind wir natürlich bereit, mit euch gemeinsam bei der Arbeitgeberin zu intervenieren.

Zwischen Freiheit und Dauerstress – wie digitale Arbeit zur Belastung wird

Montagabend, 21.30 Uhr, noch schnell von zu Hause eine E-Mail beantworten, bevor der Laptop zuklappt. Am Wochenende zwischendurch noch ein paar Pendenzen abbauen. Für viele Berufstätige gehört dies zum Alltag.

COSIMA DORSEMAGEN
Dozentin, Institut für Mentale und Organisationale Gesundheit der Hochschule für Angewandte Psychologie FHNW

MICHAELA KNECHT
Professorin und Co-Institutsleiterin, Institut für Mentale und Organisationale Gesundheit der Hochschule für Angewandte Psychologie FHNW

In unserer digitalisierten Arbeitswelt verschwimmen die Grenzen zwischen Arbeits- und Privatleben immer mehr, gerade in Bürojobs wie sie in der Bankbranche vorherrschen. Der Zugriff auf die Arbeitsaufgaben ist mit Hilfe digitaler Tools jederzeit und von überall her möglich. Für die Schweiz zeigt die FlexWork-Trendstudie [1], dass der Anteil derjenigen Personen, die auch von zu Hause arbeiten, von 34 Prozent im Jahr 2014 auf 51 Prozent im Jahr 2024 gestiegen ist. In der Bankbranche liegt der Anteil noch höher: 70 Prozent der Befragten geben in der Gesundheitsbefragung «Healthy@Work» 2024/2025 an, auch im Homeoffice zu arbeiten.

Das Verhältnis von Arbeit und Privatleben ist heute geprägt von einer Tendenz zur Integration: Das heisst, dass sich die Lebensbereiche zunehmend überschneiden. Doch woran liegt das? Und worauf gilt es zu achten, um ein gesundes Verhältnis von Arbeit und Privatleben hinzubekommen?

Zeit für Erholung fehlt

Dass sich Berufs- und Privatleben zunehmend vermischen, ist kein Zufall. Neben strukturellen Anforderungen spielen auch individuelle Präferenzen eine Rolle. Manche Menschen schätzen fliessende Übergänge, andere bevorzugen klare Grenzen. Entscheidend für unser Wohlbefinden ist jedoch nicht nur die Art der Abgrenzung, sondern ob sie zur persönlichen Neigung passt. Wer seine Grenzen entsprechend gestalten kann, ist weniger gestresst und erlebt seltener Konflikte zwischen den Lebensbereichen [2,3]. Auch die Schweizer Bankbeschäftigten berichten in der Befragung «Healthy@Work» von Arbeitsanforderungen, die eine Integration der Lebensbereiche begünstigen können.

Für rund ein Drittel der Befragten gehört es zur Arbeit dazu, auch ausserhalb der regulären Arbeitszeiten für arbeitsbezogene Anliegen erreichbar zu sein. Zwar ist unklar, inwieweit die Erreichbarkeit ausserhalb der Arbeitszeiten tatsächlich zum Stellenprofil gehört, jedoch erleben die Beschäftigten hier offenbar eine informelle

My Digital Balance

In der Tagebuch-Intervention My Digital Balance entwickeln **Beschäftigte** individuelle Strategien, um Arbeit und Privatleben bewusster zu trennen. Dabei geht es um konkrete, alltagstaugliche Ansätze: z. B. durch **zeitliche, physische, technische oder soziale Grenzen.** Die Intervention unterstützt dabei, diese Routinen Schritt für Schritt im Alltag zu verankern.

Their Digital Balance

Their Digital Balance ist ein kurzes E-Learning **für Führungskräfte.** Die Intervention sensibilisiert für die eigene Rolle als Vorbild und zeigt auf, wie Führung durch Haltung und Verhalten zur gesunden Abgrenzung beitragen kann – sowohl für sich selbst als auch für das Team. Es geht darum, **Integrationsnormen bewusst zu hinterfragen** und Rahmenbedingungen für gesunde Balance zu schaffen.

Anforderung. Auch soziale Normen können als informelle Anforderungen an die Beschäftigten wirken, z.B. wenn sie glauben, mit kritischen Kommentaren rechnen zu müssen, wenn sie ihre Arbeitszeiten flexibel gestalten. Etwa jede/r fünfte Bankbeschäftigte erlebt diese Anforderung im eigenen Betrieb. Und auch ein hoher Workload kann als «Aufforderung» erlebt werden, die Arbeitszeit auszudehnen. Knapp 30 Prozent der Bankbeschäftigten geben an, dass die Arbeitsmenge in der regulären Arbeitszeit nicht zu bewältigen ist.

Für einen Teil der Bankbeschäftigten zeigt sich in den Daten von «Healthy@Work» eine Vermischung der Lebensbereiche. So geben knapp 30 Prozent an, «oft» oder «(fast) immer» geschäftliche E-Mails in der Freizeit zu lesen. Rund die Hälfte verzichtet mindestens «manchmal» zugunsten der Arbeit auf ausgleichende Freizeitaktivitäten. Bei 16 Prozent ist dies «oft» oder «(fast) immer» der Fall. Rund jede/r sechste Bankbeschäftigte arbeitet mindestens «manchmal» auch sonntags.

Problematisch daran: Wer Arbeit und Privatleben stark vermischt, nimmt sich seltener Zeit für Erholung[4]. Mit der Zeit kann dies zu mehr Erschöpfung und stärkeren Konflikten zwischen den Lebensbereichen führen. Wenn Grenzen fehlen, fehlt oft auch der Raum für echte Regeneration.

Was kann man tun?

Jede Person trägt die Verantwortung dafür, Berufliches und Privates für sich selbst in ein gesundes Gleichgewicht zu bringen. Doch in der Praxis können starke soziale Normen oder hohe Anforderungen eine bewusste Abgrenzung erschweren. Genau hier setzen zwei digitale Interventionen an, die an der Fachhochschule Nordwestschweiz entwickelt wurden.

Unter www.fhnw.ch/digital-balance sind diese Interventionen abrufbar und können kostenfrei genutzt werden. Unter www.healthyatwork.ch kannst du an der Studie «Healthy@Work» teilnehmen; eine neue Befragungswelle ist ab November 2025 offen. Nach Beantworten aller Fragen erhältst du dein persönliches Ergebnis mit Hinweisen zu Stärken und allfälligem Handlungsbedarf. Durch deine Teilnahme trägst du zudem dazu bei, dass Sozialpartner und Banken ein realistisches Bild der Arbeitsbedingungen ihrer Beschäftigten erhalten.

Quellen

1 Soltermann, A. & Weichbrodt, J. (2025). FlexWork Trendstudie. New Work und mobiles Arbeiten in der Schweiz 2024. Hochschule für Angewandte Psychologie FHNW. https://doi.org/10.26041/fhnw-11786.

2 Kreiner, G. E. (2006). Consequences of work-home segmentation or integration: A person-environment fit perspective. Journal of Organizational Behavior, 27(4), 485-507.

3 Delanoeije, J., Verbruggen, M., & Germeys, L. (2019). Boundary role transitions: A day-to-day approach to explain the effects of home-based telework on work-to-home conflict and home-to-work conflict. Human relations, 72(12), 1843-1868.

4 Wepfer, A. G., Allen, T. D., Brauchli, R., Jenny, G. J., & Bauer, G. F. (2018). Work-life boundaries and well-being: does work-to-life integration impair well-being through lack of recovery? Journal of Business and Psychology, 33(6), 727-740.

Attraktive Rabatte auf ausgewählte Zusatzversicherungen für Mitglieder vom **Schweizerischen Bankpersonalverband**

Online einen Termin buchen
helsana.ch/termin

Helsana

Künstliche Intelligenz in Europas Banken: Regulierung und Sozialdialog im Fokus

Im europäischen Ausland ist die Diskussion um die vielfältige Anwendung von Künstlicher Intelligenz (KI) in Banken weiter gediehen als in der Schweiz. Dies teils als Folge der Anstrengungen zur Regulierung auf EU-Ebene. Auch die Sozialpartner auf europäischer Ebene beschlossen eine bemerkenswerte «Gemeinsame Erklärung».

HEINZ GABATHULER
Wissenschaftlicher Mitarbeiter und Fachverantwortlicher Sozialpartnerschaft, SBPV
Er vertritt den SBPV unter anderem auch in den Gremien von UNI Europa.

Die EU-Regulierung (EU AI Act vom Mai 2024)[1], gilt im internationalen Vergleich als streng. Im Zentrum steht eine Art Risikopyramide: Je nach Einschätzung der Risiken von KI-Anwendungen gelten unterschiedlich strenge Anforderungen – von gänzlich unproblematischen Anwendungen (z. B. Spamfilter) über Anwendungen mit geringem Risiko (z. B. sprachmodellbasierte Chatbots wie ChatGPT), über deren Einsatz transparent informiert werden muss, bis hin zu Hochrisikoanwendungen, welche Grundrechte, die Gleichbehandlung aller Menschen oder die menschliche Gesundheit und die Produktsicherheit tangieren können. Gewisse Anwendungen sind in der EU komplett verboten, so etwa viele Fälle von biometrischer Kategorisierung von Menschen oder auch von Gesichtserkennungssoftware in Überwachungskameras.
Eine internationale Fachtagung des Gewerkschaftsnetzwerks UNI Global (dem auch der SBPV angehört) im Mai 2025 hat gezeigt, dass sich sowohl etliche Arbeitnehmerverbände des Finanzsektors als auch international tätige Grossbanken stark an den Anforderungen dieser Regulierung orientieren.

Verantwortungsvollen Einsatz von KI gefordert

Dies gilt auch für die europaweite «Gemeinsame Erklärung» der Vertretungen von UNI und der europäischen Banken-Arbeitgeberverbände aus dem Jahr 2024[2], die an frühere sozialpartnerschaftliche Dokumente zu Technologiethemen anknüpft. Darin wird für einen «verantwortungsvollen Einsatz» plädiert, der namentlich die Risiken von Diskriminierung (etwa nach Rasse, Ge-

> «Je nach Einschätzung der Risiken gelten unterschiedlich strenge Anforderungen.»

schlecht, Religion oder sozioökonomischem Hintergrund), den Schutz von Privatsphäre, Menschenwürde und Grundrechten und eine adäquate Weiterbildung bzw. Kompetenzentwicklung der Mitarbeitenden umfasst.

Interessen der Beschäftigten und Kundschaft im Zentrum

Die europäischen Gewerkschaften befassen sich ebenfalls stark mit dem Thema. So hat die deutsche «ver.di» eine Arbeitsgruppe von Betriebsräten und Betriebsrätinnen aus dem Bankensektor aufgebaut, die sich zu Fragen der Digitalisierung und KI regelmässig fachlich austauschen. Diese hat dazu im Frühjahr 2025 ein Positionspapier[3] veröffentlicht, das davon ausgeht, dass KI an sich weder gut noch schlecht ist. Als Leitplanke wurde formuliert, dass «KI dazu bestimmt sein sollte, menschliche Fähigkeiten zu ergänzen und nicht zu ersetzen». Die erzielten Produktivitätsgewinne sollten im Interesse der Beschäftigten umverteilt werden, und selbstverständlich darf nicht Personalabbau das Ziel bei der Einführung entsprechender Tools sein, sondern die Unterstützung der Beschäftigten bei ihrer Arbeit. Die Gewerkschaft mahnt auch einen entsprechenden Qualifizierungsbedarf an.

> «KI sollte menschliche Fähigkeiten ergänzen und nicht ersetzen.»

Aber auch mögliche Auswirkungen von KI-basierten Entscheidungen auf das finanzielle Wohlergehen der Bankkundschaft müssen mitbedacht werden: «Der Mensch muss letzte Entscheidungsinstanz bleiben.»

Skeptische irische Mitarbeitende

Die irische «Financial Services Union» hat eine wissenschaftliche Umfrage unter ihren Mitgliedern gemacht zu diesen Themen[4]. Diese hat etwa ergeben, dass diese mehrheitlich skeptisch eingestellt sind, sowohl was ihr Vertrauen in die Fähigkeiten von KI-Anwendungen betrifft als auch ihr Gefühl, auf einen vermehrten Einsatz von KI-Tools in ihrem Arbeitsalltag gut vorbereitet zu sein. Wenig überraschend fühlen sich ältere Mitarbeitende signifikant häufiger überfordert als jüngere. Eine überwiegende Mehrheit der Befragten glaubt zudem, dass KI zu Stellenabbau führen wird, äussert sich aber auch kritisch zu anderen möglichen Auswirkungen, etwa auf die Qualität von Entscheidungsprozessen (inklusive Personalentscheidungen), auf die Überwachung am Arbeitsplatz und auf die Kundenerfahrung.

«Eine überwiegende Mehrheit glaubt, dass KI zu Stellenabbau führen wird.»

Als Vorteil eines Einsatzes von KI wird am häufigsten die Entlastung von zeitintensiven administrativen Aufgaben genannt, gefolgt von verbesserter Datenanalyse. Auch den Kunden und Kundinnen wird mehrheitlich attestiert (bzw. unterstellt), sie fühlten sich unbehaglich bei der Vorstellung, im Rahmen ihrer Kommunikation mit der Bank mit einer KI interagieren zu müssen. Grossmehrheitlich wird der Mangel an spezifischen Weiterbildungsangeboten durch die eigene Bank beklagt.

Miteinbezug von Mitarbeitenden als Erfolgsfaktor

Gerade diese Befunde legen nahe, dass Banken ihre Mitarbeitenden – und insbesondere auch deren Verbände und gewählte Vertretungen – bei der sukzessiven Einführung von KI-Tools auf allen Ebenen «abholen» müssen: vom Weiterbildungsbedarf bis zur Schaffung von Vertrauen, dass deren Einsatz nicht auf Kosten der Mitarbeitenden geht, ihre Arbeitsplätze nicht gefährdet und auch nicht zu intensivierter Überwachung oder zu mehr Stress im Arbeitsalltag führt.

Referenzen und Links mit weitergehenden Informationen

1 Zum EU AI Act: https://www.europarl.europa.eu/topics/de/article/20230601STO93804/ki-gesetz-erste-regulierung-der-kunstlichen-intelligenz

2 Gemeinsame Erklärung zu den Beschäftigungsaspekten der Künstlichen Intelligenz der Europäischen Sozialpartner des Bankensektors: https://www.uni-europa.org/wp-content/uploads/sites/3/2024/07/Signed-Joint-Declaration-German.pdf

3 ver.di Fachgruppe Bankgewerbe – Positionspapier zum Einsatz von Künstlicher Intelligenz: https://banken.verdi.de/++file++67e289c9ba798aa32570e7d5/download/25_BFGV-Bankgewerbe_Positionspapier_KI.pdf

4 Zur Umfrage und zur KI-Kampagne der Financial Services Union Ireland (FSU): https://www.fsunion.org/latest/accounting-forworkersin-the-age-of-ai/ (nur in Englisch)

Jetzt Mitglied werden

Gemeinsam stark!

Gute Arbeitsbedingungen
Rechtsschutz und Beratung

Dein Sozialpartner.

Impressum

Herausgeber Schweizerischer Bankpersonalverband SBPV,
Beethovenstrasse 49, 8002 Zürich, sbpv.ch, info@sbpv.ch, Tel. 0848 000 885

Redaktionsleitung Esther Hess, Carolin von Schaper, Heinz Gabathuler

Autoren Roberto P. Campaner, Cosima Dorsemagen, Thomas Fischer, Heinz Gabathuler, Matteo Gianini, Yvo Hartmann, Esther Hess, Andrea Jäger, Michaela Knecht, Désirée Schibig, Michael von Felten

Lektorat Désirée Schibig

Übersetzung Diction AG

Konzeption und Realisierung Triner Media + Print

Erscheinungsweise 1 Ausgabe Jährlich