

[3]

Der informationelle Mensch

Martin Schmitt

Datenerhebungen und deren analytische Auswertung mit Hilfe von Computertechnologie wurden seit den 1960er Jahren zentraler Bestandteil des Geschäftsmodells bundesdeutscher Banken. Sie bildeten einen Grundpfeiler ihrer Marktorientierung in den 1970er Jahren, welche eine produktorientierte Absatzstrategie zunehmend ablöste. Das drückte sich unter anderem in steigender Privatkreditvergabe aus. Wie wirkte sich der digitale Wandel auf die Praxis der Kreditvergabe der Banken aus und wie veränderte sich ihr Bild vom Kunden? Den Fragen geht der Beitrag am Beispiel der Sparkassen nach und zeigt auf, wie der Mensch und dessen soziale wie ökonomische Eigenschaften innerhalb der Daten-Banken abgebildet wurde.

„Esse est computari“

(Zu sein ist, berechenbar zu sein).

– Christiane Floyd

Banken handeln „mit ‚Zahlungsversprechen‘, also mit Geld und Zeit“ (Luhmann 1991, 8–9), so der Systemtheoretiker Niklas Luhmann im Januar 1990. Das heißt sie „übernehmen die geschäftliche Verantwortung für den Ausgleich von Zeitdifferenzen, die im Gesamtsystem Wirtschaft laufend anfallen“ (ebd., 9). Kurz gesagt: Banken übernehmen permanent gesellschaftliches Risiko, beispielsweise in Form von Krediten, wofür sie sich entsprechend bezahlen lassen, in der Regel in Form von Zinsen. Trotz allem sind sie bestrebt, das Risiko, dass ein Zahlungsversprechen in der Zukunft nicht eingelöst wird, auf ein Minimum zu reduzieren, ohne sich selbst um ein erträgliches Geschäft zu bringen. Hierfür optimierten sie seit den 1960er Jahren ihre Mechanismen des Risikomanagements, die bis heute vordringliche Bedeutung behalten. Die digitale Verarbeitung von Daten bildete die zentrale Grundlage für die Banken, bei einer zunehmend komplexer werdenden Realität ihr Geschäftsrisiko gering zu halten. In diesem Beitrag werden drei Thesen in Hinblick auf die Entwicklung der Datenverarbeitung in bundesdeutschen Sparkassen vertreten und am Beispiel ihrer Privatkreditvergabe analysiert:

1. Die Erfassung, Verarbeitung, Analyse und Speicherung von Kundendaten versuchten die Sparkassen zur Prognose der Zukunft zu nutzen, beispielsweise bei der Kreditvergabe. Damit bildete die Kreditwirtschaft eine der ersten Branchen in der Bundesrepublik, die Daten als ihre zentrale Ressource in der digitalen Moderne ansahen.

2. Die Zusammenführung und Nutzung der Kundendaten erfolgte im Zuge einer stärker marktorientierten Absatzstrategie der Sparkassen als Universalinstitute.
3. Innerhalb dieses Prozesses kam es zu einer Informationalisierung des Menschen, das heißt seiner abstrakten Repräsentation in binär-digitalem Code. Der bankeninternen Abbildung des Kunden schrieben die Mitarbeiter eine universelle, objektive Gültigkeit zu. Die Informationalisierung des Menschen bildete eine Kolonisation der Zukunft, insofern sie sein Verhalten antizipierte wie auch präformierte.

Die Sparkassen in der Bundesrepublik eignen sich zur Beantwortung der Frage nach einer Informationalisierung des Kunden seit den 1960er Jahren besonders gut. Erstens besaßen sie eine große Kundenbasis in allen Bevölkerungsschichten und Landesteilen. Lässt sich tatsächlich eine Informationalisierung des Menschen auf breiter Basis feststellen, dann am ehesten bei den Sparkassen mit ihrem heterogenen Kundenstamm, so die Vorannahme. Zweitens investierten sie im Vergleich zu anderen Branchen bereits früh in Informationstechnologie, was dazu führte, dass sie sich dementsprechend früh mit neuen Nutzungsformen des Computers auseinandersetzten. Die zentralen Beiträge zum Kredit-Scoring in Deutschland erschienen in den Fachblättern der Sparkassen.

Begriffsbildung: Informationalisierung

Informationalisierung bezeichnet die Repräsentation des Menschen in binär-digitalem Code. Der Begriff grenzt sich dezidiert vom Quellenbegriff der *Informatisierung* ab. Geprägt wurde letzterer von den französischen Sozialwissenschaftlern Simon Nora und Alain Minc (Nora und Minc 1979; Wersig und Buder 1983). Sie zielten mit dem Begriff der Informatisierung analytisch auf eine gesamtgesellschaftliche Ebene ab und wollten damit, ähnlich dem Begriff der Computerisierung, die

62 Durchdringung aller Lebensbereiche mit Informations- und Kommunikationstechnologien (IKT) im sozialen Prozess der Erfassung und Nutzung von Information beschreiben. Dementsprechend eng ist er mit der Annahme eines gesellschaftlichen Übergangs von der Industrie- in die Wissens- oder Informationsgesellschaft verknüpft. Davon soll sich die hier erfolgende Begriffsbildung insofern abgrenzen, als dass der Schwerpunkt auf dem Vorgang der Digitalisierung liegt, also der Repräsentation von Subjekten und Objekten in binär-digitalem Code. Zweitens rückt der Ansatz das einzelne Subjekt und dessen Zusammenhang zu den IKT stärker in den Mittelpunkt. *Informationalisierung* ist eine begriffliche Teilmenge der Digitalisierung mit direktem Bezug auf den Menschen; zudem vermeidet es die mit der Fortschrittsmetapher verbundene Konnotation von „digital“ als dem Besseren (Schröter 2004, 7). Drittens soll er als kritischer Analysebegriff ein Gedankenmodell aufzeigen, das von einer universellen Repräsentierbarkeit aller Dinge durch Informationstechnologie ausgeht, der sogenannten *computational metaphor* (Golumbia 2009, 1–27).¹

Vor allem in der Kreditvergabe der Banken der Bundesrepublik lassen sich dieses Denken und die daraus resultierenden Praktiken vortrefflich erfassen. Darüber hinaus wird der Begriff *Informationalisierung* gegenüber dem Quellenbegriff der Verdattung gewählt, weil durch die Abbildung des Menschen im Computer seine Daten in Kontext und Wirklichkeitshandeln gesetzt werden – und damit nicht mehr Daten, sondern Informationen sind. Die Daten in den Systemen der Banken unterlagen einer dynamischen, ständigen Re-Kontextualisierung im Moment der Handlung, einer *Instanziierung* im Programmablauf (Floyd 1999). *Informationalisierung* bildet damit die zugehörige Prozessbeschreibung zum Begriff des *Informationellen*

1 Die Annahme eines umfassenden Übergangs unserer Gesellschaft von der Industrie- zur Informationsgesellschaft findet ihren Ursprung in dieser Metapher universeller Repräsentierbarkeit aller Dinge mittels Informations- und .Kommunikationstechnologien.

in Referenz beispielsweise auf die Entscheidung des Bundesverfassungsgerichtes zur „informationellen Selbstbestimmung“ (BVerfG 1983).

Die Genese des Urteils des Bundesverfassungsgerichtes ist in den Kontext der kybernetischen Planungs- und Steuerungsutopie einzuordnen, die in Ost- wie Westdeutschland Ende der 1960er-Jahre virulent war. Wilhelm Steinmüller, Jurist und vom Bundesinnenministerium 1971 damit beauftragt, ein Gutachten zum Datenschutzrecht zu erstellen, prägte den Begriff der informationellen Selbstbestimmung dezidiert in Anlehnung an die rechtskybernetische Literatur der DDR (Steinmüller 1971). Dort war die Kybernetik erster Ordnung als Traum zur Optimierung der reformbedürftigen wirtschaftlichen Prozesse durch Informationsgewinnung, -speicherung und -verarbeitung mit Informationstechnologie Ende der 1960er-Jahre zu einer Leitwissenschaft aufgestiegen. Die kybernetische Utopie befeuerte in der DDR wie in vielen sozialistischen Ländern eine forcierte Computerisierung zwischen 1969 und 1972 (Schuhmann and Danyel 2015, 293–295). Die Erfahrung, welche Auswirkungen gesamtgesellschaftliche Informationsverarbeitung dabei innerhalb eines repressiven Systems haben konnte, rezipierte Steinmüller in kybernetischer Manier beispielsweise bei dem DDR-Juristen Günter Herzog. Dieser hielt 1968 fest:

Es ist für eine Person nicht gleichgültig, was über sie in der Umwelt gewusst wird, denn dieses Wissen, das aus Individualinformationen besteht, fließt in veränderter Form als Reaktion der Umwelt in diese Person zurück und beeinflusst so ihre Entfaltung. (Herzog 1968, 783)

Die Kreditvergabe unter den Bedingungen der IKT

Die Ausgangssituation für jede Bank bei der Kreditvergabe lautet:

Das Risiko bei den Entscheidungen der Kreditinstitute über Gewährung oder Ablehnung von Neuanträgen, Erhöhung der Kreditlinien, Prolongationen usw. liegt in der Unkenntnis darüber, ob der Kreditnehmer den Kreditvereinbarungen nachkommen wird und den Kreditbetrag ordnungsgemäß tilgt und verzinst (Bräutigam und Küllmer 1972, 6).

Mit dem Aufstieg des *Operational Research* als quantitativer Methode der Entscheidungsunterstützung aus dem Kontext des US-amerikanischen Militärs und der sie befeuernden Computertechnologie ab den 1960er Jahren bot sich den Kreditinstituten eine attraktive Möglichkeit der Risikominimierung, die Gewinne bei kalkulierbarem Risiko versprach. Vor allem durch den Einsatz von Datenbanktechnologien zur Integration der Kundendaten und der Erzeugung objektivierter Kennzahlen erwarteten Kreditentscheider und das Bankmanagement eine optimale Entscheidungsfindung (Haigh 2007). Die darauf basierende Praxis schloss an bereits bekannte Muster der Kreditvergabe an: die Analyse der Kundendaten aus Gegenwart und Vergangenheit, benutzt zur Abschätzung des zukünftigen Verhaltens eines Kunden. Neu war deren weitreichende Verknüpfung und Verabsolutierung, während sie zuvor nur eine unter vielen Entscheidungsgrößen geblieben waren. Kondensiert in einer einzigen Ziffer sollte mittels des algorithmisch berechneten *Kredit-Score* das Risiko einer ausbleibenden Kreditrückzahlung auf einen Blick ersichtlich werden. Im Gegensatz zu einer persönlichen Abwägung nach Analyse der Daten versprach der *Kredit-Score* eine vorgeblich rationale Einschätzung und damit die Planbarkeit der Zukunft. Im vorliegenden Beitrag soll das anhand von

Kleinkrediten der Sparkassen an Privatkunden analysiert werden, 65
da hier Informationalisierung breitenwirksam wurde.²

Kleinkredite waren im Verlauf des 20. Jahrhundert keineswegs selbstverständlich. Erst parallel zur umfassenden Computerisierung der Banken vollzog sich ein gesamtgesellschaftlicher Kulturwandel. Als Individuum einen Kredit für den Konsum aufzunehmen galt in den 1950er Jahren noch als Charakterschwäche. Zum Ende der Dekade deutete sich ein Wandel an, wenn nun ein Institutsvorstand, wie derjenige der Sparkasse Gelsenkirchen, anerkannte: „Selbstverständlich steht die Sparkassenorganisation nach wie vor auf dem Standpunkt, daß *zunächst zu sparen und dann erst zu kaufen sei*“, die Kunden wünschten aber nun mal Kaufkredite und es sei „der alten Kundschaft nicht zu verdenken, daß sie diese Kreditgeschäfte nicht mit *fremden* Instituten abwickeln wollten“ (Die Zeit 1959, Hervorhebung i.O.). Die Kaufkraftbasis der Gesellschaft veränderte sich und gleichzeitig nahm der Wettbewerb unter den Instituten zu. Die Sparkassen hatten dabei in der Geschäftssparte des Personalkredites, die ihnen ursprünglich vom Gesetzgeber verwehrt geblieben war, in den direkten Nachkriegsjahren erste Erfahrungen gesammelt, als sie vor allem mittelständischen Unternehmern Kredit gewährten. Ab 1952 boten sie daran anschließend erstmals zweckgebundene „Kaufkredite“ zur Konsumbefriedigung an. Quantitativ spielten diese zwar noch keine große Rolle, dennoch stellten die neuen Kreditformen eine erste Bewegung weg vom Credo „Erst sparen, dann kaufen“ dar. Kaufkredite bildeten den Auftakt einer grundsätzlichen Ausweitung der Tätigkeiten der Sparkassen zur Konsumbefriedigung in einer sich ausbildenden Massenkonsumgesellschaft (Ashauer

- 2 Deutlich häufiger und früher kamen solche Scoring- oder Benchmarking-systeme in der Bewertung von Unternehmenskrediten vor, da dort höhere Summen bei leichter abstrahierbaren Werten wie den Unternehmenskennzahlen vorlagen. Die dort erprobten Mechanismen, die sich zuvor nur auf eine begrenzte Zahl an Unternehme(r)n beschränkte, setzten die Sparkassen bei steigendem Kostendruck auch im Massengeschäft ein.

66 1989, 68–75; Pohl 2000, 104). Während die Sparkassen Ende der 1950er-Jahre beim Angebot persönlicher Kleinkredite bis zu 2000 DM gegenüber den Großbanken aufschließen mussten, weil sie der Entwicklung anfangs skeptisch gegenüber gestanden hatten, zeigte sich ihr Mentalitätswandel am deutlichsten bei der Einführung des Dispositionskredites. Hier waren sie Vorreiter einer finanztechnischen Neuerung, Privatkunden ohne zusätzliche Verhandlungen bis zu einer individuell festgesetzten Höchstgrenze sowie festen Zinssätzen flexibel Kredit zu gewähren – in der heutigen Form erstmals praktiziert 1968 in der Kreissparkasse Köln (Mura 1994, 186).

Abgesichert wurde das in den Augen der Sparkassendirektoren risikoreiche Betätigungsfeld dadurch, dass bei „Auskunfteien Auskünfte einzuholen und selbst zu erteilen“ (Die Zeit 1959) seien, beispielsweise bei der seit 1927 gegründeten und Ende der 1950er-Jahre regen Zulauf erfahrende Schutzgemeinschaft für allgemeine Kreditsicherung, kurz Schufa (Frohman 2012). Es ist anzunehmen, dass die Sparkassen im Laufe ihrer Computerisierung zunehmend begannen, parallel zur Nutzung der Schufa interne Datenbanken aufzubauen, statt ihr nur als Datenlieferant wie Datenkonsument zu dienen. Nichtsdestotrotz blieb die Verbindungen zwischen Schufa und den Kreditinstituten über die Zeit sehr eng. Während die Schufa sich auf die Frage spezialisierte, welche Kreditverhältnisse eine Person zu einem bestimmten Zeitpunkt bei verschiedenen Anbietern unterhielt und wie sie diese bediente, beschränkte sich die Reichweite der Sparkassen auf die internen Daten – war dafür aber nicht rein auf Kreditverhalten beschränkt. Einmal gesammelte Daten nutzen die Sparkassen für weitere Zwecke wie dem Ausbau des Produktportfolios im Übergang zu umfassenden Dienstleistungsinstituten (Belvederesi-Kochs 2008).

Kredit-Scoring als *individuelles Einzelbewertungsverfahren*: Datenerhebung und Informationalisierung

Welche Daten wurden dabei für die interne Beurteilung einer Kreditvergabe vom Kunden abgefragt? Hier handelte es sich um weit mehr als nur die Stammdaten wie Name, Adresse, Kontonummer und Kontostand. Bei der Kreditwürdigkeitsprüfung wurde sowohl die Bonität des Schuldners als auch die Beurteilung seiner Persönlichkeit in Bezug auf seine Zuverlässigkeit und Zahlungswilligkeit zu Rate gezogen. Ziel des *Kredit-Scoring* war es dann, „aus der Anzahl der verschiedenen qualitativen und quantitativen Merkmale eines Kreditnehmers diejenigen Merkmale, die einen statistisch gesicherten Einfluß auf die Kreditrückzahlung ausüben“ von denen zu trennen, „die nicht auf das Kreditrisiko einwirken“ und sie „zugleich mit einer Punktzahl zu gewichten“ (Bräutigam und Küllmer 1972, 6). Abgefragt, für relevant erachtet und verwertet werden konnten von Sparkassen Daten wie Alter, „Ehestand, Aufenthalt am letzten Wohnort, Beschäftigungsdauer am letzten Arbeitsplatz, Anzahl der Kinder“ oder Besitzverhältnisse wie „Eigentümer einer Wohnung, Eigentümer eines Autos, [...] Besitz eines Telefons“ (ebd., 7 u. Tab. 1). Hier floss auch die Bewertung des Kunden durch die Schufa mit ein (Siegel und Degener 1989, 456). Der Computer berechnete daraus den individuellen Kredit-Score eines Kunden. Dieser Wert wurde anschließend mit der „im Hinblick auf den Ertrag und das Kreditrisiko optimalen Punktzahl“ verglichen, „die ein Kreditnehmer mindestens erreichen sollte“ (ebd.). Erreichte er sie nicht, war der Kredit abzulehnen. Die Letztentscheidung blieb zwar in der Regel immer beim Sachbearbeiter, dessen Handlungsspielraum engte sich durch die scheinbare Objektivität der Computerberechnung allerdings deutlich ein. Und auch auf Kundenseite läuteten die neue Berechnungen einen deutlichen Wandel ein. Miteinander verknüpft bildeten die erfassten, gespeicherten sowie daraus extrapolierten Daten

68 eine Repräsentation des Kunden in binär-digitalem Code: der informationelle Mensch.

Diese Repräsentation des Kunden in der Daten-Bank, nicht sein Abbild, aber der Verweis auf ihn, wirkte auf die Entscheidungsfindung innerhalb der Bank, wie auch auf ihn selber zurück. Die Ebene elektronisch gespeicherter, dynamisch verknüpfter Daten überlagerte, präformierte und überformte das Bild vom Kunden, wie auch sein zukünftiges Verhalten, seine individuelle, also unteilbare, unmittelbare Person. Gleichzeitig blieb sie immer ein Zerrbild des Kunden selbst, da es sich nur um eine Annäherung an ihn handeln konnte.

Klassifizierung / Kollektivierung

Mit dieser individuellen Einzelbewertung des Kunden endete der Prozess des Kredit-Scorings allerdings nicht. Aus Rationalisierungs- wie bilanztechnischen Gründen unterwarfen die Institute die jeweils ermittelten Kreditwürdigkeiten einer Typisierung und Klassifizierung in Gruppen. Das Ziel dieses Verfahrens war es,

ausgehend von nach eindeutig gegeneinander abgrenzbaren Risikomerkmale gebildeten Teilgesamtheiten des Kreditgesamtbestands über die Stichprobeanalyse relativ weniger Einzelkredite ein für den Gesamtkreditbestand repräsentatives Bonitätsurteil zu erlangen.“ (Droege 1988, 156)

Aus den Einzelscorings konnten die Institute so wiederum Gruppen bilden, die eine feingliederigere und vor allem diachron dynamischere Segmentierung des Kundenstammes erlaubten. Verhaltensänderungen wurden jetzt mit berücksichtigt. Scoringgruppen ergänzten die klassischen Gruppenzuordnungen, die auf Postleitzahl oder Berufsgruppe aufsetzten und beispielsweise nur zwischen Arbeitern und Angestellten unterschieden. Der Einzelzuschreibung folgte eine möglichst einfache Typisierung,

auch in Abhängigkeit davon, wie gut sie sich in der EDV umsetzen ließ: „Kriterien aus der Technik bedingten [...] die Gestaltung der Modelle“ (Pohle 2016, 11).

In einer Zeit, in der sozialwissenschaftliche Großgruppeneinteilungen wie der Klassenbegriff mit dem gestiegenen Wohlstand und dem Strukturwandel immer stärker erodierten (Brückweh 2015, 149–163; Doering-Manteuffel und Raphael 2008, 49–50), boten sich den Instituten damit neue Klassifizierungskriterien und Kollektivierungsmechanismen. Diese richteten sich am realen wie auch berechneten Verhalten des Kunden aus, ließen sich über die Zeit aktualisieren und waren damit dynamischer und flexibler. Gleichzeitig präformierten sie allerdings die Gruppierungen durch neue Exklusionshandlungen und -muster. Anzuführen wäre hier das *Redlining*, also der Ausschluss oder die Benachteiligung bestimmter Menschen von Dienstleistungen an Hand von Eigenschaften wie dem Wohnort, die sie mit anderen Individuen in der ihnen zugewiesenen Risikogruppe teilten (Röhle 2010, 219; Brückweh 2015, 164–189).

Kredit-Scoring-Verfahren in der Praxis

Zum Einsatz in den Sparkassen selbst kamen *Kredit-Scoring* Verfahren in Abstufungen erst Ende der 1970er-Jahre. Nachweise darüber liegen für die Institute in Hannover, Kassel, Stuttgart und Hamburg vor – allesamt Großinstitute, die bereits früh mit dem Aufbau eigener Datensammlungen begonnen hatten (Siegel und Degener 1989, 456). Zuvor setzten sie EDV

im Bereich des Kreditgeschäftes [...] lediglich zur buchungstechnischen Abwicklung der Geschäftsvorfälle und den damit zusammenhängenden Arbeiten (z.B. Zinsberechnung) [ein]. (Weißenfeld 1973, 188)

Die Zurückhaltung der Sparkassen jenseits einiger Pionierinstitute erklären einige Autoren mit der relativ stabilen Ertragslage der 1970er-Jahre wie auch den vorhandenen umfassenden

70 Daten aus den Kontobewegungen, die eine Hinzunahme externer Faktoren weniger dringlich machten (Hermanns und Reuter 1986, 425). Mit Blick auf die lange Linie der Computerisierung der Sparkassen war ein solches Verhalten allerdings vielmehr die Regel. Einige Institute nahmen im historischen Verlauf die Vorreiterrolle für den Gesamtverbund ein und erarbeiteten Best-Practice-Lösungen, die nachfolgend in der Breite adaptiert wurden.

Ein Beispiel für die Adaption ist der Einsatz in bayerischen Sparkassen, deren Verbandsführung Ende der 1970er-Jahre „ein EDV-gesteuertes Dispositions-Kreditprogramm bereitgestellt“ (Friedel und Seimel 1978, 108) hatte. Es sollte die Kreditentscheidung vorgeblich „objektivier[en]“, die Kreditüberwachung erleichtern, die Personalkosten entlasten und das absatzpolitische Ziel hoher Marktausschöpfung verwirklichen, so die Sparkassenfunktionäre Erwin Friedel und Gerhard Seimel in einem Artikel der *Betriebswirtschaftlichen Blätter für das Sparkassenwesen*. (ebd.) Darin heißt es deutlich:

Je großzügiger wir die Dispositionskredite als zusätzliche Dienstleistungen verkaufen wollen, desto genauer müssen wir unsere Kunden kennen. Dieses „Kennen“ ist nicht gleichzusetzen mit persönlicher Beurteilung aufgrund eines Kundengesprächs. Allein [sic!] die in Bits und Bytes gespeicherten Daten ermöglichen es, das Kreditrisiko kalkulierbar zu machen. (ebd.)

Erstens wird klar: Die Sparkassen strebten eine steigende Kreditvergabe als ihr wettbewerbspolitisches Ziel an. Im Verlauf dessen wandelte sich aber zweitens auch ihr Bild vom Kunden. Die Mitarbeiter der Banken schrieben dem informationellen Menschen in ihren Datenbanken – wie an diesem Zitat zu sehen ist – einen hohen, objektiven Wert zu. Diese Zuschreibung rührte aus der Aufladung des Computers als idealer Informationsmaschine her, die den menschlichen Blick auf den hyperrationalen Computer prägte (Vormbusch 2013, 48; Mormann 2013). Hier spielte eine

moralische Komponente der Technikabschätzung mit herein: Der vom Computer ermittelte Wert der Bonitätsbewertung wurde als objektiver und damit als gerechter eingestuft, als es die persönliche Analyse des Kundenberaters sein konnte. Dieser sei beispielsweise durch seine Berufserfahrung, Stimmungsschwankungen, Risikoneigung oder Vorurteile beeinflusst oder von anderen Vorteilen des Kreditnehmers in die Irre geleitet. Ziel des Kredit-Scorings war es daher, „subjektiv geprägte Kreditentscheidungen [...] zu objektivieren“ und eine (intern) „transparente, einheitliche und standardisierte Kreditentscheidung in der gesamten Bank“ (Siegel und Degener 1989, 456) mit Hilfe des Computers herzustellen (Prautzsch und Völker 1986, 436). Durch standardisierte Prozesse sollte das Risiko handhabbar werden. Der Kontext hingegen, aus dem die Bank ihre Daten ursprünglich gewann, ging bei der Operation der Komplexitätsreduktion verloren.³

Kundenbeobachtung im Kreditgeschäft zur Risikominimierung

Wie kreativ die Sparkassen bereits zuvor mit ihren Kundendaten umgingen, zeigt ein Beispiel der Kreis- und Stadtsparkasse Dachau-Indersdorf. Die Bank hatte sich 1968 einen neuen Computer zugelegt, eine General Electric Gamma 115, die ursprünglich von der italienischen Firma Olivetti entwickelt worden war, um die zuvor in vielen Kreditinstituten vorhandenen

3 Überdeutlich wird hier der ehemalige Informatiker Joseph Weizenbaum: „Es ist Alltagspraxis geworden, Informationen mit Wissen oder gar Ideen zu verwechseln. Das hat überhaupt nichts miteinander zu tun. Im Gegenteil: Nonsenstexte, von dressierten Affen am PC geschrieben, haben informationstheoretisch einen größeren Informationsgehalt als Shakespeares Werke. [...] Der Kontextbezug wird einfach unterschlagen. [...] Der Computer scheint zu ‚denken‘, aber er tut es nicht. Er ist sehr fleißig im Zusammenzählen bei Rechenoperationen – wie ein unendlicher Sklave. Dadurch ist es verblüffend leicht, sogenannte ‚als ob‘ Effekte zu erzielen“ (Hartkemeyer und Weizenbaum 1999).

72 Lochkartengeräte zu ersetzen. Diesen teuren Rechner wollte das Kreditinstitut nicht nur für die Buchhaltung einsetzen. Das Ziel des Sparkassenmanagements war es, „mit ihrer Hilfe auch qualifizierte Informationen als Grundlage für unternehmerische Entscheidungen zu gewinnen und sie zu einem wichtigen Instrument der Geschäftsleitung zu machen“ (Niebauer 1968, 107) – die zweite Phase in der Computerisierung der Kreditwirtschaft nach Aufzeichnung und Speicherung von Daten zur Automatisierung hergebrachter Prozesse. Die Basis dafür bildeten die mit dem Computer gewonnenen Daten aus diesen Prozessen, beispielsweise wie Kunden ihre Kredite bedienten oder Transaktionen tätigten. Die Kundenbeobachtung floss dabei in eine umfangreiche Datensammlung in Form des „Kundenbeobachtungsblatt[es]“ (ebd.) ein. Sie veranschaulicht die Datenfülle, die den Sparkassen vorlag. Das Kundenbeobachtungsblatt enthielt explizit

die Kontonummer, die Kundenadresse, den Stichtags-Saldo, die Umsätze und Salden über 3 Jahre hinweg pro Quartal [...] in TDM [...] das Limit, den höchsten und niedrigsten Saldo, [...] die Anzahl der überzogenen Tage, den Durchschnitts-Valutasaldo und Durchschnitts-Tagessaldo, den Zahlungsverkehr über 2 Jahre hinweg [...] die Barauszahlungen, die Bareinzahlungen, die getätigten Überweisungen, die Überweisungsgutschriften, die belasteten Schecks, die zur Gutschrift eingereichten Schecks, die eingelösten Wechsel, die diskontierten Wechsel, die empfangenen Gutschriften für Milchablieferungen an die Molkerei, die Auslandszahlungen und die Gesamtzahl der Geschäftsvorfälle [sowie] die sonstigen Konten des Kunden. (ebd.)

Für die sonstigen Konten des Kunden wie beispielsweise die Girokonten wurden darüber hinaus kreditrelevant „das Limit [und] der Überziehungskredit“ gespeichert, bei Darlehen der „Tagessaldo in TDM, Ursprünglicher Darlehensbetrag [und das] Bewilligungsdatum“ sowie allgemein „Berufs- und Orts-Schlüssel [und der] Werbeschlüssel, aus dem u.a. ersichtlich ist, ob zu

Lasten des Kontos Daueraufträge ausgeführt werden“ (ebd.). Die Praxis der Kundendatensammlung war zwar auch vor Einführung der Computertechnologie üblich, wurde aber bis dahin manuell durch einen Kreditsachbearbeiter durchgeführt und differierte in ihrem Turnus und ihrer Ausführlichkeit (bspw. Hupp und Mohm 1964, 91). Zusammengefasst war das Kundenbeobachtungsblatt die umfassende, relativ aktuelle Auflistung aller Geldaktivitäten eines Menschen bei einem bestimmten Institut. Die Bank wusste damit potentiell alles über den Kunden als Wirtschaftssubjekt. Erst wenn er Bargeld verwendete, fielen keine Daten über ihn mehr an.

Was machte die Sparkasse Dachau, die hier exemplarisch für viele Sparkassen analysiert wird, mit diesen Daten? Die Kundenbeobachtungsblätter wurden „zu festen Terminen oder auf Anforderung verschiedenen Stellen im Hause vom Rechenzentrum zur Verfügung gestellt“ (ebd.). Die Kredit-Abteilung Dachaus erhielt beispielsweise „am Jahresanfang zu jedem Kreditakt das entsprechende Beobachtungsblatt. Das [wurde] von den Sachbearbeitern als sehr gut empfunden“ (ebd.). Vierteljährlich verteilte das Rechenzentrum Beobachtungblätter für besonders große Kredite (ab 50 TDM), was dem Sachbearbeiter „die Kontrolle der Umsätze und Salden dieser Konten“ (ebd.) ermöglichte. Die EDV lieferte einen ‚aktuellen‘ Überblick über das eigene Haus und machte so Risiko für die Mitarbeiter der Sparkasse besser steuerbar. Neuartige Kreditformen wie der flexible Dispositionskredit konnten so von den Mitarbeitern umfassend gehandhabt und im Blick behalten werden. Ihre Einführung lässt sich unmittelbar auf die neuen technischen Möglichkeiten in gesteigertem Wettbewerb zurückführen. Dabei waren dies nur erste Schritte von der reinen Datensammlung hin zu deren Verknüpfung, selbst wenn eine zentrale Zusammenführung unter einer Kontostamnummer erst Anfang der 1970er-Jahre erfolgte.

Die Daten waren aber bereits 1968 nach Schlüsselkriterien kombinier- und sortierbar, beispielsweise nach Kontonummer, Betriebsstelle, Beruf, Wohnort, Saldo, Umsatz, Limit,

74 Geschäftsvorfälle oder Werbeschlüssel, „wobei gleichzeitig mehrere Komponenten berücksichtigt werden“ (ebd.) konnten. Das heißt, hier war bereits mit hierarchischer Strukturierung möglich, was relationale Datenbanken dann ab den 1980er Jahren weiter vereinfachten (Gugerli 2010): Anfragen im Stile von ‚Gib mir alle Bewohner des Stadtteils X, die einen Saldo größer als Y und einen Werbeschlüssel von Z haben‘. Die Vorstände der Kreditinstitute wurden letztlich getrieben von einer Hoffnung auf die Offenbarung neuer Informationen innerhalb bekannter Datenmuster.

Meine These ist hier, dass die Zusammenführung der Daten im Zuge einer stärker marktorientierten Absatzstrategie der Sparkassen als Universalinstitute erfolgte. Es konnte dem Kunden beispielsweise ein Kredit zu besseren Konditionen angeboten werden, weil das Risiko durch die Informationalisierung des Menschen aus dessen umfassenden Finanzverhalten zunehmend berechenbarer und im Vollzug des Kredites schneller überblickbar wurde. Ihren Informationsvorsprung setzten die Sparkassen in Gewinn um.⁴

Für die Bank interessante Kunden konnten sie auf Basis der Daten gezielt ansprechen, denn auch für Werbezwecke ließen sich die intern gewonnenen Daten vortrefflich nutzen. So verschickte die Sparkasse Dachau im April 1968 an alle Kunden mit regelmäßigem Einkommen ohne Dispositionskredit ein Falblatt. „Eine steigende Kredit-Nachfrage aus diesem Kundenkreis war der Erfolg“ (Niebauer 1968, 107). Die hier skizzierten Mechanismen wurden in den Folgejahren in einer Balance zwischen Datenrespekt und Datennutzung immer weiter verfeinert. Die sich durchsetzende Marktorientierung und die Informationalisierung des Menschen waren eng verschränkt.

4 So funktioniert beispielsweise ein Bausparvertrag dergestalt, dass die Bank aus der Einzahlphase des Kunden über einen bestimmten Zeitraum die Sicherheit gewinnt, dass dieser auch im nachfolgenden Zeitraum dasselbe Verhalten fortsetzen wird – gleichzeitig aber auch daran gewöhnt wird, monatlich einzuzahlen.

Aber es blieb nicht nur dabei: Auf Datensammlung folgte Beobachtung folgte externalisierte Kontrolle. Die Sparkassen hatten hier ihren moralischen Anspruch der Erziehung des Kunden zu einem guten Schuldner nicht abgelegt, sondern begannen ab Anfang der 1980er-Jahre, sie auf den Kreditnehmer selbst zu übertragen. Dieser war nun selbstverantwortlich für seinen eigenen Score und die positive wie negative Diskriminierung durch seine (Berufs-)Klasse nahm an Bedeutung ab. Vor allem sein Verhalten bestimmte nun seine Kreditwürdigkeit. Gleichzeitig stand er dadurch nun zunehmend mit anderen Kreditnehmern im Wettbewerb und musste sich um einen guten Score bemühen. Allein die Tatsache, dass die Kunden sich über die Bildung einer Kennzahl auf Basis aggregierter Daten bewusst waren, konnte eine selbstdisziplinierende Wirkung bewirken.

Fazit

Datenerhebungen und deren analytische Auswertung mit Hilfe der Computertechnologie wurden seit den 1960er Jahren zentraler Bestandteil des Geschäftsmodells der bundesdeutschen Sparkassen. Sie bildeten einen Grundpfeiler der marktorientierten Absatzstrategie in den 1970er Jahren, welche eine produktorientierte Strategie zunehmend ablöste. Die Analyse dieser Daten versprach ihnen die Minimierung des dem Kreditgeschäft inhärenten Risikos des Kreditausfalls. Dazu bildeten sie den Kunden und dessen soziale wie ökonomische Eigenschaften innerhalb ihrer Datenbanken ab. Sie informationalisierten den Kunden. Das ermöglichte ihnen den Vertrieb neuer Produkte wie des Dispositionskredites. Parallel zur Erosion des Klassenbegriffes in seiner gesamtgesellschaftlichen Wirkmächtigkeit im Laufe der 1970er-Jahre erprobten die Sparkassen in der Schichtenzuweisung ihrer Kunden in Bonitätsklassen anhand vorgeblich objektiverer Verfahren neue Kollektivierungsstrategien. Interessant wäre hier zu fragen, inwiefern dieser Befund auch für die Sparkassen der DDR zutrifft.

- 76 Was den Datenschutz angeht, änderte sich der Umgang der bundesdeutschen Institute mit Daten über den betrachteten Zeitraum hinweg nur dahingehend, als dass sie sich vor allem für eine bessere Sicherung der Daten einsetzten, die sie als ihre zentrale Ressource erachteten. Als tendenziell risikoaverse Institutionen entwickelten sie früh ein sensibles Gespür für den Wert von Daten, gingen aber in einer Selbstreferenzialität gefangen, die einmal ermittelte Daten verabsolutierte und für weitere Analysen heranzog.

Literatur

- Ashauer, Günter. 1989. „Die Entwicklung des Konsumentencredits von den Anfängen bis zur Gegenwart“. In *Entwicklungslinien im Personalkreditgeschäft der Sparkassen*, herausgegeben von Jürgen Mura et. al., 62–77. Stuttgart: Deutscher Sparkassen Verlag.
- Belvederesi-Kochs, Rebecca. 2008. „Von der ‚moralischen Anstalt‘ zum vertriebsorientierten Finanzdienstleister. Der unternehmenskulturelle Wandel des Deutschen Sparkassen- und Giroverbands im Spiegel seiner Marketingstrategie“. In: *Zeitschrift für Unternehmensgeschichte* 53 (2): 192–215.
- Bräutigam, J. und Küllmer, K. 1972. „Die Anwendung statistischer Verfahren zur Objektivierung der Kreditwürdigkeitsprüfung“. In *Betriebswirtschaftliche Blätter* 21 (1): 6–10.
- Brückweh, Kerstin. 2015. *Menschen zählen: Wissensproduktion durch britische Volkszählungen und Umfragen vom 19. Jahrhundert bis ins digitale Zeitalter*. Veröffentlichungen des Deutschen Historischen Instituts London / Publications of the German Historical Institute London 76. Berlin: De Gruyter Oldenbourg.
- BVerfG: Urteil vom 15. Dezember 1983. Az. 1 BvR 209, 269, 362, 420, 440, 484/83 („Volkszählungsurteil“).
- Die Zeit. 1959. „DER LESER FRAGT: Es geht um das Sparkassen-Kleindarlehen!“ In *Die Zeit*, 20. März. <http://www.zeit.de/1959/12/es-geht-um-das-sparkassen-kleindarlehen>. Letzter Zugriff am 15. Juni 2015.
- Doering-Manteuffel, Anselm und Lutz Raphael. 2008. *Nach dem Boom: Perspektiven auf die Zeitgeschichte seit 1970*. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.
- Droege, Michael. 1988. *Die Bewertung von Konsumentenkreditforderungen im Jahresabschluss der Kreditinstitute*. Frankfurt a.M.: Lang.
- Floyd, Christiane. 1999. „Menschsein in der informatisierten Gesellschaft – zur Virtualisierung des Selbst“. In *Mensch – Informatisierung – Gesellschaft: Beiträge zur 14. Jahrestagung des Forums InformatikerInnen für Frieden und Gesellschaftliche Verantwortung (FIfF) e.V.*, herausgegeben von Peter Bittner und dem Forum InformatikerInnen für Frieden und Gesellschaftliche Verantwortung, 21–42. Münster: LIT.

- Friedel, Erwin und Gerhard Seimel. 1978. „Aktivierung des Dispositionskreditgeschäftes. Ein Aktionsmodell für bayerische Sparkassen“. In *Betriebswirtschaftliche Blätter* 27 (3): 108–110.
- Frohman, Larry. 2012. „Virtually Creditworthy: Privacy, the Right to Information, and Consumer Credit Reporting in West Germany, 1950–1985“. In *Cultures of Credit: Consumer Lending and Borrowing in Modern Economies*, herausgegeben von Jan Logemann, 129–154. Washington, DC: German Historical Institute.
- Frohman, Larry. 2015. „Population Registration, Social Planning, and the Discourse on Privacy Protection in West Germany“. In *The Journal of Modern History* 87 (June): 1–41.
- Columbia, David. 2009. *The Cultural Logic of Computation*. Cambridge, MA: Harvard University Press.
- Gugerli, David. 2010. „Data Banking. Computing and Flexibility in Swiss Banks 1960–90“. In *Financial Markets and Organizational Technologies. System Architectures, Practices and Risks in the Era of Deregulation*, herausgegeben von Alexandros-Andreas Kyrtis, 117–136. Basingstoke: Palgrave Macmillan.
- Haigh, Thomas. 2007. „A Veritable Bucket of Facts: Ursprünge des Datenbankmanagementsystems“. In *Daten (Nach Feierabend: Zürcher Jahrbuch für Wissensgeschichte 3)*, herausgegeben von David Gugerli et. al., 57–98. Zürich: Diaphanes.
- Hermanns, Wolfgang und Arnold Reuter. 1986. „Credit-Scoring-Systeme“. *Betriebswirtschaftliche Blätter* 35 (10): 425–435.
- Herzog, Günter. 1968. „Probleme der Anwendung der kybernetischen Modellmethode in der Kriminologie“. In *Staat und Recht* 17: 781–794.
- Hupp, Richard und Werner Mohm. 1964. *Elektronische Datenverarbeitung im Sparkassenbetrieb. Dargestellt und erläutert am Verfahren der Kreissparkasse Saarbrücken*. Bd. 1. Der Sparkassenbetrieb 2. Stuttgart: Deutscher Sparkassenverlag.
- Luhmann, Niklas. 1991. „Vorwort“. In *Womit handeln Banken? Eine Untersuchung zur Risikoverarbeitung in der Wirtschaft*, herausgegeben von Dirk Baecker, 7–12. Frankfurt a.M.: Suhrkamp.
- Mormann, Hannah. 2013. „Zur informationstheoretischen und organisationstheoretischen Formalisierung von Organisation“. In *Quoten, Kurven und Profile: Zur Vermessung der sozialen Welt*, herausgegeben von Jan-Hendrik Passoth und Josef Wehner, 69–86. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Mura, Jürgen. 1994. *Entwicklungslinien der deutschen Sparkassengeschichte*. 2. Aufl. Stuttgart: Deutscher Sparkassenverlag.
- Niebauer, P. 1968. „Kundenbeobachtung und gezielte Werbung mit Hilfe der EDV-Anlage“. In *Betriebswirtschaftliche Blätter* 17 (11): 107.
- Nora, Simon und Alain Minc. 1979. *Die Informatisierung der Gesellschaft*. Frankfurt a.M.: Campus Verlag.
- Oberloskamp, Eva. 2014. „Auf dem Weg in den Überwachungsstaat? Elektronische Datenverarbeitung, Terrorismusbekämpfung und die Anfänge des bundesdeutschen Datenschutzes in den 1970er Jahren“. In *Ausnahmestände. Entgrenzungen und Regulierungen in Europa während des Kalten Krieges*, herausgegeben von Cornelia Rauh und Dirk Schumann, 156–174. Göttingen: Wallstein.

- 78 Prautzsch, Wolf-Albrecht und Wolfgang Völker. 1986. „Bonitäts-Checkliste. Mehr Systematik bei der Bonitätsprüfung im Konsumentengeschäft“. In *Betriebswirtschaftliche Blätter* 35 (10): 436.
- Pohl, Hans. 2000. „Universalisierung und Strukturwandel des deutschen Sparkassenwesens nach 1945“. In *Europäisches Kolloquium für Sparkassengeschichte: Die europäischen Sparkassen nach 1945*, herausgegeben von der Wissenschaftsförderung der Sparkassenorganisation e.V., 99–123. Stuttgart: Deutscher Sparkassen Verlag.
- Pohle, Jörg. 2016. „Transparenz und Berechenbarkeit vs. Autonomie- und Kontrollverlust: Die Industrialisierung der gesellschaftlichen Informationsverarbeitung und ihre Folgen“. In *Mediale Kontrolle unter Beobachtung* 5 (1). <http://www.medialekontrolle.de/wp-content/uploads/2016/03/Pohle-Joerg-2016-05-01.pdf>. Letzter Zugriff am 21. Dezember 2016.
- Röhle, Theo. 2010. *Der Google-Komplex: Über Macht im Zeitalter des Internets*. Kultur- und Medientheorie. Bielefeld: Transcript.
- Schuhmann, Annette, und Jürgen Danyel. 2015. „Wege in die Digitale Moderne. Computerisierung als Gesellschaftlicher Wandel.“ In *Geteilte Geschichte: Ost- Und Westdeutschland 1970–2000*, herausgegeben von Frank Bösch, 283–319. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.
- Schölermann, Benno. 1978. „Datenschutz bei der Hamburger Sparkasse – Erste Erfahrungen“. In *Betriebswirtschaftliche Blätter* 27 (2): 73–76.
- Schröter, Jens. 2004. „Analog/digital: Opposition oder Kontinuum“. In *Analog/Digital: Opposition oder Kontinuum? Zur Theorie und Geschichte einer Unterscheidung*, herausgegeben von Jens Schröter, 7–30. Medienumbrüche 2. Bielefeld: Transcript.
- Siegel, Bernd und Rolf Degener. 1989. „Kreditscoring: Risikosteuerung im Mengenkreditgeschäft“ *ZfgK* 42: 455–458.
- Springer Gabler Verlag. 2015. „Eintrag: Bankgeheimnis. Version 14“. In *Gabler Wirtschaftslexikon*. Wiesbaden: Springer Gabler. <http://wirtschaftslexikon.gabler.de/Definition/bankgeheimnis.html>. Letzter Zugriff am 13. April 2015.
- Steinmüller, Wilhelm et. al. 1971. *Grundfragen des Datenschutzes*. Gutachten im Auftrag des Bundesministeriums des Innern. Bundestag Drucksache VI/3826.
- Vormbusch, Uwe. 2013. „Taxonomien des Flüchtigen. Das Portfolio als Wettbewerbstechnologie der Marktgesellschaft“. In *Quoten, Kurven und Profile - Zur Vermessung der sozialen Welt*, herausgegeben von Jan-Hendrik Passoth und Josef Wehner, 46–67. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Weißfeld, Karl. 1973. Grundzüge eines EDV-Informationssystems für das Kreditgeschäft und seine Auswirkungen auf die Prüfungsarbeit. In *Betriebswirtschaftliche Blätter* 22 (6): 188–196.
- Wersig, Gernot und Marianne Buder. 1983. *Informatisierung und Gesellschaft: Wie bewältigen wir die neuen Informations- und Kommunikationstechnologien*. München/New York: K.G. Saur.