

Bedingtes Kapital wird erhöht

Sika Der Verwaltungsrat des Baarer Bauchemiekonzerns Sika stellt der ausserordentlichen Generalversammlung vom 25. Januar 2022 den Antrag, das bestehende bedingte Kapital zu erhöhen. Wie Sika gestern mitteilte, soll dieses um 3,2 Millionen Aktien erhöht werden. Damit sollen zwei ausstehende Wandelanleihen bedient werden. Die erste verfällt Ende Januar und wird unter Verwendung des zur Verfügung stehenden bedingten Aktienkapitals gewandelt. Die zweite Anleihe wird Anfang Juni 2025 fällig und ist nur noch zu 65 Prozent gedeckt. Aufgrund des Anstiegs des Aktienkurses hätten sich per 15. Dezember 2021 bereits rund 15 Prozent der Obligationäre für eine frühzeitige Wandlung entschieden, begründet Sika den Entscheid. Es sei davon auszugehen, dass die positive Entwicklung des Aktienkurses noch weitere Obligationäre zu einer vorzeitigen Wandlung bewege.

Die Generalversammlung findet pandemiebedingt ohne Anwesenheit der Aktionärinnen und Aktionäre statt. Entsprechend können sie ihre Rechte ausschliesslich durch den unabhängigen Stimmrechtsvertreter wahrnehmen, so Sika weiter. (mim)

Valora setzt neu auf Automaten

Expansion Der Kioskkonzern Valora steigt ins Geschäft mit Verkaufsautomaten ein. An 300 Standorten soll das Angebot von Kiosken so rund um die Uhr zur Verfügung stehen. Bis Ende 2022 sollen die 300 Verkaufsautomaten stehen, teilt Valora gestern mit. Die ersten neun würden bereits diese Woche platziert. Der Ausbau ist Teil der Expansionsstrategie des Konzerns, der vermehrt auf autonomes Einkaufen setzt, mit hybriden Stores oder dem kassenlosen Avec-Box-Format. Die Kunden sollen sich auch dann verpflegen können, wenn die konventionellen Shops geschlossen sind.

Das Sortiment der neuen Verkaufsautomaten umfasst gemäss Valora Snacks und diverse Getränke, aber auch einzelne Non-Food-Artikel, bezahlt wird bargeldlos. (agl)

Korrekt

Vier Firmen in Konkurs

Im gestrigen Artikel «Bei Benpac hat jetzt der Konkursverwalter übernommen» hiess es, der Konkurs sei gegen alle «verbliebenen Schweizer Benpac-Firmen» eröffnet worden. Das ist nicht korrekt. Der Kanton Nidwalden legt Wert auf die Feststellung, das Kantonsgericht habe bis anhin gegen vier Benpac-Firmen den Konkurs eröffnet. Zudem müssen betroffene Angestellte die Insolvenzent-schädigung nicht beim RAV, sondern bei der Arbeitslosenkasse geltend machen. (cg)

Wenn der Roboter antwortet

Eine aktuelle Studie der Hochschule Luzern zeigt: Die Beliebtheit von Chatbots im Finanzwesen nimmt zu. Doch noch können diese nicht alles. Und auch nicht jedes Bankgeschäft wird ihnen anvertraut.

Christopher Gilb

Wer auf der Website der Zuger Kantonalbank nach Unterstützung sucht, wird von Mona angechattet. Mona ist die virtuelle Assistenz der Bank, ein sogenannter Chatbot. Ob auf die Frage «Wie funktioniert Twint?» oder «Wie lautet der BIC-Code der Bank?», oder bei Hilfestellung beim Mobile Banking sowie Hypothekarfragen: Mona hilft weiter. Im vergangenen Jahr lanciert, stösst das Angebot auf gute Resonanz, wie ein Sprecher der Bank auf Anfrage schreibt: «In den ersten elf Monaten dieses Jahres konnten wir 46 000 Interaktionen verzeichnen.» Anhand der integrierten Feedbackmöglichkeit nach jeder Interaktion lasse sich durch die positiven Rückmeldungen zudem nachvollziehen, dass Mona bei den Kunden sehr gut ankomme.

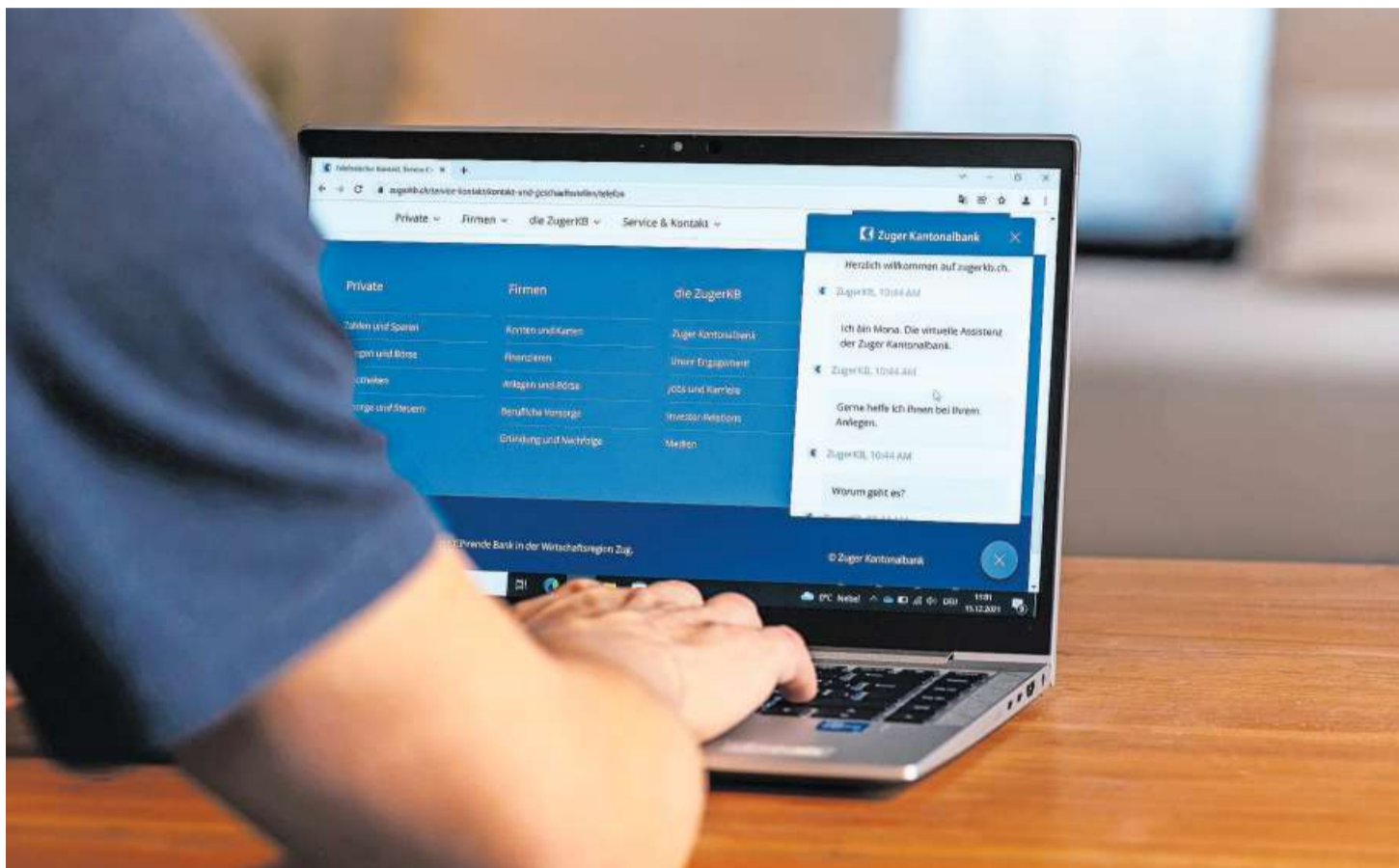
Wie eine aktuelle Studie der Hochschule Luzern zeigt, finden immer mehr Interaktionen mit Banken über digitale Kommunikationskanäle wie Mona statt. Gemäss Studienautorin Sophie Hundertmark hänge dies damit zusammen, dass man sich zwischenzeitlich im Privaten eine Kommunikation rund um die Uhr gewöhnt sei, beispielsweise bei Chats mit Freunden, wo man oft sofort eine Antwort erhalte. «Entsprechend steigert auch ein 24-Stunden-Service von Firmen etwa über Chatbots die Kundenzufriedenheit», sagt Hundertmark.

Gekündigt wird lieber beim Roboter

Die 31-jährige und ihre Kolleginnen und Kollegen an der Hochschule Luzern haben erstmals insgesamt 1500 Bankkundinnen und Bankkunden aus der Schweiz, Deutschland und Österreich zu ihren Chat-Präferenzen mit Banken befragt. Knapp die Hälfte kann sich eine Kommunikation via Chat vorstellen, jedoch mit klarer Präferenz für bankeigene Kanäle, einem Austausch mit der Bank über soziale Medien oder Business-Applikationen wie Microsoft Teams stehen die Befragten aus Sicherheitsgründen eher kritisch gegenüber.

Dabei zeigt sich: Sowohl die Chat-Funktion mit einem direkten Bankmitarbeitenden als auch jene mit einem Bot, also einem virtuellen Angestellten, ist vor allem bei einfachen Anfragen gefragt. So stehen Meldungen zur Adressänderung, Abfrage des Kontostands oder Bestellungen von Dokumenten wie dem Steuerauszug ganz oben im Ranking.

Markante Unterschiede gibt es vor allem in zwei Bereichen. In der klassischen Neukundenberatung können sich 50 Prozent der Umfrageteilnehmenden diese über einen Chat mit einem Bankmitarbeitenden, aber nur 24 Prozent mit einem Bot vorstellen. Anders bei der Kontokündigung: «Hier ist der Unterschied frappant», sagt So-



Chatbot Mona öffnet sich rechts auf dem Bildschirm.

Bild: Dominik Wunderli (Luzern, 15. Dezember 2021)

So gross ist die Akzeptanz von Chatbots

Angaben in Prozent



Quelle: Hochschule Luzern (HSLU)/Grafik: stb

phie Hundertmark. Während im Livechat mit realen Personen nur 5 Prozent der Teilnehmenden sich eine Kündigung vorstellen könnte, sind es beim Bot 41 Prozent (siehe Grafik).

Luzerner Kantonalbank ist zurückhaltend

Für Sophie Hundertmark ist die Erklärung dafür, dass es sich dabei um etwas eher unangenehmes handelt, was leichter mit dem «Roboter» als mit Menschen erledigt werden kann. Unterschiede gibt es auch bei den Altersgruppen, vor allem was den Beratungsbereich betrifft. Von jenen, die sich diese grundsätzlich auch über einen Bot oder via Chat vorstellen können, sind es vor allem die

«Ein 24-Stunden-Service über Chatbots steigert die Kundenzufriedenheit.»



Sophie Hundertmark Studienautorin Hochschule Luzern

Jüngeren, die auch bereit wären, sich auf diesem Weg nicht nur für ein neues Konto sondern beispielsweise auch für ein Anlageprodukt beraten zu lassen.

Wie sich zeigt, setzen aber noch längst nicht alle Banken auf Bots. Bei der Luzerner Kantonalbank heisst es auf Anfrage dieser Zeitung, man beobachte den Einsatz bei Mitbewerbern sehr genau. Grundsätzlich sei der Einsatz dort zielführend, wo viele gleich gelagerte und standardisierte Anfragen beantwortet werden können, ohne physische Mitarbeitenden einzubeziehen. Dies sei bei der Luzerner Kantonalbank noch nicht im genügenden Masse der Fall, «um diese <noch> recht teure und aufwendige Lösung einzuset-

zen», wie ein Sprecher sagt. Anders ist es hingegen bei der Zuger Kantonalbank: Dort soll Mona als nächster Schritt Kundinnen und Kunden im digitalen Kundenportal zukünftig gezielt auf Angebote aufmerksam machen wie beispielsweise Wertschriftensparen.

Aber auch Mona weiss längst nicht alles: Kann sie eine Frage nicht beantworten, wird die Kundschaft während der Öffnungszeiten über den Live-Chat mit einem Mitarbeitenden der Bank verbunden, ausserhalb der Öffnungszeiten kann ein Rückruf am nächsten Arbeitstag angefordert werden.

Bei der Empathie hapert es noch

Gerade im Beratungsbereich gibt es gemäss Studienautorin Sophie Hundertmark von der Hochschule Luzern für die Technik sowieso noch eine grosse Herausforderung: die Empathie. Die Erkenntnisse gehen dorthin, dass diese während Beratungen von den Bankkundinnen und -kunden gefragt ist, etwa eine Aussage wie: «Oh super, du interessierst dich für ein neues Konto», während niemand die Aussage «Oh super, du willst deine Adresse ändern» benötige. Doch wie soll Empathie einem Bot antrainiert werden, wo es selbst Menschen gibt, die keine Empathie haben? Hundertmark: «Da muss die Forschung noch vieles klären.»

Dazu verpflichtet, auszuweisen, dass es sich um eine digitale und keine menschliche Assistenz handelt, sind die Firmen übrigens nicht. Grundsätzlich gilt einfach der normale Datenschutz. «Ob Bot oder Mensch, bleibt dem Unternehmen offen», sagt Sophie Hundertmark. Aber es empfehle sich sicher, hier ehrlich zu bleiben. Mona beispielsweise ist dies; sie stellt sich als digitale Assistenz vor.