KOMMUNIKATION

Banken-Chatbots besser als die von Fintechs

Spätestens seit dem „gestohlenen" Wahlsieg von Donald Trump ist es endgültig klar: Nicht alles, was immer wieder wiederholt wird, ist wahr. Das gilt offenbar auch für die Überlegenheit der Fintechs gegenüber klassischen Banken, wo es um digitale Services geht. Zweifellos haben diese Start-ups die etablierten Kreditinstitute unter Druck gesetzt, ihre Digitalisierung zügig voranzutreiben, und haben ihnen sicher noch einiges voraus. Zumindest bei Chatbots hat jedoch eine Studie von Prof. Dr. Peter Gentsch vom Institut für Conversational Business der Universität Aalen zutage gefördert: Chatbots der Sparkassen und Volksbanken schlagen die der Fintechs.

Für die Untersuchung wurden 13 ausgewählte Chatbots der Finanzbranche im Hinblick auf ihre Fähigkeit untersucht, die Anfragen und Bedürfnisse der Kunden richtig zu erkennen und die entsprechend richtige Antwort zu liefern. Um die Konversationsfähigkeit der Chatbots entsprechend zu bewerten, wurden neben fachlichen Fragen zu Produkten und Konditionen auch „Off-Topic-" sowie persönliche Fragen gestellt.

Im Ergebnis schnitten die Sparkassen und Volksbanken am besten ab. Mit durchschnittlich 70 Prozent Trefferquote rangieren sie deutlich vor den Direktbanken und Fintechs mit durchschnittlich 41 Prozent und den Versicherungen mit durchschnittlich nur 35 Prozent Trefferquote. Gemessen an der Gesamtzahl der korrekten beziehungsweise hilfreichen Antworten führten die beiden Sparkassen im Test (Sparkasse Nürnberg und Sparkasse Köln-Bonn) das Ranking mit einer Trefferquote von jeweils 72 Prozent an, ihnen folgten die Volksbanken Freiburg (69 Prozent) und Westmünsterland (65 Prozent), vor Inter Versicherungen (57 Prozent), Deutsche Familienversicherung (52 Prozent) und Uniqa (51 Prozent). Die ING platziert sich mit 51 Prozent auf Platz acht vor der HUK Coburg (49 Prozent) sowie den Fintechs N26 (37 Prozent) und Fidor Bank (34 Prozent). Die Versicherer Ergo und Axa rangieren mit einer Trefferquote von 3 Prozent ganz am Ende. Das schlechte Abschneiden der Versicherer ist jedoch teilweise darauf zurückzuführen, dass sie beziehungsweise ihre Bots oft auf wenige Produkte spezialisiert sind, in den Fragen allerdings eine breite Produktpalette zugrunde gelegt wurde.

Wer erwartet hätte, dass fachliche Fragen von den Chatbots deutlich besser richtig identifiziert und zugeordnet werden als nicht-fachbezogene, der lernt: Das Gegenteil ist der Fall. Zumindest bei den Bots der Sparkassen und Volksbanken im Test lag die Trefferquote bei den nicht-fachlichen Fragen mit 83 Prozent deutlich höher als bei den fachlichen (70 Prozent). Die Bots der Direktbanken und Fintechs können die sogenannten „Off-Topic-Fragen" mit einer Trefferquote von durchschnittlich lediglich 10 Prozent hingegen kaum zuordnen. Bei der ING werden fachliche Anliegen zu 78 Prozent erkannt, andere zu 10 Prozent, N26 kommt auf eine Trefferquote von 60 Prozent bei den fachbezogenen Fragen, sonstige Anliegen werden zu 100 Prozent nicht erkannt.

Aus der teilweise schlechten Performance der untersuchten Chatbots zieht Studienautor Prof. Gentsch den Schluss, dass die Chatbots keine Plug & Play-Lösung sind, sondern vom Kunden her gedachte und trainierte Dialogstrecken erfordern. Schon eine Vorgängerstudie hatte gezeigt, dass sie häufig noch zu sehr aus der Perspektive der Kostenersparnis und Prozessautomatisierung und nicht der Kundenperspektive entwickelt werden.

Wie gut Chatbots die Erwartungen der Kunden erfüllen, ist allerdings auch eine Frage der Technologie: Auf KI basierende Ansätze liefern zwar nahezu menschliche Dialoge. Ein verlässliches Kontextverständnis lässt sich der Studie zufolge allerdings nur auf Basis des NLU-Ansatzes erreichen (Natural Language Understanding). Diese benötigen allerdings entsprechende Lexika sowie umfangreiche Kontextmodellierung, sind also im Zweifelsfall weniger schnell umzusetzen. Unternehmen, die darauf setzten, schnitten im Test jedoch deutlich besser ab. Der Königsweg in der Zukunft ist deshalb nach Auffassung von Prof. Gentsch ein hybrider Ansatz, der beides verknüpft. Im Zweifelsfall sei kein Chatbot jedenfalls besser als ein schlechter. Red.

DIE ZAHL

12,4 Milliarden D-Mark in bar waren zum 30. November 2020 noch im Umlauf. Das geht aus Zahlen der Deutschen Bundesbank hervor. Konkret waren 5,79 Milliarden D-Mark in Banknoten und weitere 6,61 Milliarden DM in Münzen noch im Umlauf. Damit hat sich die Summe des ausstehenden DM-Bargelds in den letzten zehn Jahren um 7,8 Prozent verringert. Bei den Banknoten betrug der Rückgang im letzten Jahrzehnt 11,2 Prozent und fiel damit mehr als doppelt so hoch aus wie bei den Münzen (4,6 Prozent). Ende November 2010 belief sich die Gesamtsumme des ausstehenden Bargelds in nationaler Währung auf 13,45 Milliarden DM, davon 6,52 Milliarden DM in Banknoten und 6,93 Milliarden DM in Münzen.

MARKTFORSCHUNG

„Geschönte" Insolvenzzahlen zum Jahresausklang

Alljährlich im Dezember veröffentlicht die Creditreform Wirtschaftsforschung ihren Bericht über das Insolvenzgeschehen des zu Ende gehenden Jahres. Im Krisenjahr 2020 hatte dieser Bericht einen tröstlichen Jahresausklang zu bieten – wenngleich klar ist, dass dies in Sachen Insolvenzen erst einmal das letzte gute Jahr gewesen sein dürfte.

Trotz des massiven Konjunktureinbruchs sind die Insolvenzen in Deutschland weiter signifikant gesunken: Im Jahr 2020 nahm die Zahl der Unternehmensinsolvenzen deutlich um 13,4 Prozent auf 16 300 Fälle (2019: 18 830) ab. Das ist der niedrigste Stand seit der Einführung der Insolvenzordnung (InsO) im Jahr 1999. Insbesondere bei Kleinbetrieben gab es spürbar weniger Insolvenzmeldungen. Ein deutlicher Anstieg der Insolvenzen war dagegen bei größeren Unternehmen zu verzeichnen. So stieg die Zahl der Insolvenzverfahren in den Umsatzgrößenklassen 5,0 bis 25,0 Millionen Euro (plus 26,4 Prozent) und 25,0 bis 50,0 Millionen Euro (plus 36,4 Pro-

Dieser Artikel ist urheberrechtlich geschützt. Die rechtliche Freigabe ist für den Abonnenten oder Erwerber ausschließlich zur eigenen Verwendung.
Fritz Knapp Verlag GmbH

zent) deutlich an. Bei Unternehmen mit mehr als 50 Millionen Euro Jahresumsatz verdoppelten sich die Fallzahlen sogar.

Das Paradoxon, dass die Wirtschaft unter den Folgen der Pandemie leidet, gleichzeitig jedoch die Insolvenzzahlen auf einen Rekord-Tiefststand gefallen sind, ist in erster Linie den Hilfs- und Stützungsmaßnahmen zu verdanken, die die Bundesregierung zur Abfederung der Folgen der Corona-Pandemie beschlossen hatte, nicht zuletzt auch der Aussetzung der Insolvenzantragspflicht über mehrere Monate hinweg. Damit „hat sich das Insolvenzgeschehen als Seismograf für die gesamtwirtschaftliche Entwicklung vom wirklichen Zustand der deutschen Unternehmen entkoppelt", wie es Patrik-Ludwig Hantzsch, Leiter der Wirtschaftsforschung bei Creditreform formuliert. Man könnte auch sagen: Die Zahlen sind durch die politischen Eingriffe „geschönt". Denn es ist davon auszugehen, dass eben dadurch viele Unternehmen künstlich am Leben erhalten werden, die auch ohne die Corona-Krise kaum noch überlebensfähig waren. Insofern verstärkt die Pandemie vermutlich noch den schon zuvor immer wieder beklagten Trend zur „Zombifizierung" der Wirtschaft.

Auch für Kreditgeber ist der deutliche Rückgang bei den Insolvenzzahlen insofern nur sehr bedingt als positive Nachricht zu sehen, so gerne man sie auch hören mag. Nachdem die Insolvenzanzeigepflicht bei Zahlungsunfähigkeit (nicht aber Überschuldung) seit Oktober wieder in Kraft ist, dürften die Auswirkungen der Wirtschaftskrise und ein Ende der Eindämmungsmaßnahmen die Insolvenzen im kommenden Jahr insgesamt wieder steigen lassen.

Auch bei den privaten Verbrauchern war ein merklicher Rückgang der Insolvenzen zu verzeichnen. Ihre Anzahl verringerte sich im Jahr 2020 um 27,1 Prozent auf 45 800. Dies führt Creditreform primär auf die Pläne der Bundesregierung zur Reform des Insolvenzrechts zurück, die unter anderem eine Verkürzung der „Wohlverhaltensperiode" bis zur Restschuldbefreiung von sechs auf drei Jahre vorsehen. Aufgrund der geplanten Änderungen geht Creditreform von einer Art Aufschiebeeffekt aus. Bei der hohen Zahl an überschuldeten Verbrauchern und dem seit einigen Jahren beobachteten Trend zu „unwirtschaftlicher Haushaltsführung" wird allerdings auch bei den Privatinsolvenzen künftig wieder mit steigenden Fallzahlen gerechnet – insbesondere dann, wenn die Wirtschaftskrise anhält oder sich weiter verschärfen sollte. Denn dann dürften die Arbeitslosenzahlen wieder ansteigen – traditionell einer der Hauptauslöser für die private Insolvenz überschuldeter Haus-

Dieser Artikel ist urheberrechtlich geschützt. Die rechtliche Freigabe ist für den Abonnenten oder Erwerber ausschließlich zur eigenen Verwendung.
Fritz Knapp Verlag GmbH

halte. Dass während des Lockdowns im Frühjahr und zum Jahresende 2020 auch die Arbeit der Schuldnerberatungsstellen zumindest beeinträchtigt war beziehungsweise noch ist, macht das gewiss nicht besser. Im Gegenzug könnte die Schließung von Restaurants, Hotels und Freizeiteinrichtungen sowie der massive Rückgang im Tourismusbereich allerdings auch manchen Verbrauchern helfen, aus der Überschuldung herauszukommen – und sei es nur, dass der Mangel an Gelegenheiten, sein Geld auszugeben, zu einer verstärkten Begleichung von Schulden genutzt wird. Red.

MITARBEITER

Es geht auch ohne Quote

47 Prozent der Beschäftigten in der Versicherungswirtschaft sind Frauen. Mit ihrer Repräsentation in Führungspositionen sieht es aber – wie in anderen Branchen auch – deutlich weniger gut aus: Laut Zahlen des Arbeitgeberverbands der Versicherungsunternehmen e.V., München, lag der Frauenanteil im Jahr 2019 erst in der dritten Führungsebene unterhalb des Vorstands über einem Drittel (35,1 Prozent). In den Vorständen betrug er lediglich 11 Prozent. Das ist im Vergleich zum Jahr 2006 (damals 2,5 Prozent) zwar eine ordentliche Steigerung. Es besteht allerdings noch Luft nach oben. Den Anteil der Unternehmen ganz ohne Frauen im Vorstand gibt der AGV Versicherungen für 2019 mit 55,9 Prozent an.

Dass es auch anders geht, zeigt seit Jahresbeginn die Versicherungskammer Bayern. Denn zumindest in der Sparte Kranken- und Reiseversicherung verfügt der Konzern seit Januar 2021 über einen Vorstand mit einer Frauenquote von 67 Prozent, was in der Branche vermutlich einen Spitzenwert darstellt. Vorstandsvorsitzender ist mit Andreas Kolb zwar ein Mann. Das sei der Männerwelt jedoch gern zugestanden. Die beiden anderen Vorstandsposten sind aber seit dem Jahreswechsel mit Katharina Jessell und Isabella Martorell Naßl nur mit Frauen besetzt, die somit in der Mehrheit sind.

Die Tatsache, dass eine der beiden Positionen schon bisher in der Hand einer Frau war, die sich zum Jahresende 2020 in den Ruhestand verabschiedet hat, kann darüber hinaus als Indiz dafür gelten, dass es sich nicht nur um einen „Zufallstreffer" handelt. Darauf kann der Versicherungskonzern zu Recht ein bisschen stolz sein. Es geht offenbar auch ohne Quote. Eines muss man allerdings auch bedenken: Bei dreiköpfigen Vorständen ist eine Gleichbehandlung der Geschlechter auch mit Quote gar nicht möglich. Es gibt dann eben nur 0 Prozent, 33 oder 67 Prozent. Red.

Dieser Artikel ist urheberrechtlich geschützt. Die rechtliche Freigabe ist für den Abonnenten oder Erwerber ausschließlich zur eigenen Verwendung.
Fritz Knapp Verlag GmbH