

# Die Roboter übernehmen bei den Banken

Die Maschinen sollen die Kosten senken – aber noch sind sie schnell überfordert

Erich Bürgler

Zürich Daniel Kalt wartet geduldig im Hintergrund. Erst auf Kommando spricht der UBS-Chefökonom für die Schweiz über Aktienmärkte und erklärt die Folgen des zunehmenden Protektionismus. Dabei neigt er seinen Kopf etwas eigenartig auf die eine und die andere Seite, seine Stimme wirkt ungewohnt monoton. Es spricht nicht der Daniel Kalt aus Fleisch und Blut, sondern sein virtueller Klon. Er unterstützt in einem dreimonatigen Versuch UBS-Berater in der Filiale am Zürcher Bellevue bei Geschäften mit der vermögenden Klientel. Auf Knopfdruck bringt der virtuelle Kalt via Bildschirm sein Wissen ins Beratungsgespräch ein.

Doch was bringt das den Kunden? «Der Avatar kann mehr Wissen speichern, als in meinem Kopf Platz hat», sagt Daniel Kalt, das Original. Statt selber Vorträge zu halten, könnte der Chefökonom in Zukunft den Klon seine Einschätzungen verbreiten lassen. «Die Frage ist, ob die Kunden einen virtuellen Gesprächspartner annehmen», sagt Kalt.

Den Avatar entwickelte die UBS mithilfe eines Unternehmens, das die Filmfigur Gollum aus «Der Herr der Ringe» schuf. Kalt musste dazu sein Gesicht von 100 Kameras mehrere Stunden fotografieren lassen und dabei Emotionen zeigen. Der Avatar kann traurig und fröhlich, aber auch überrascht dreinschauen.

## Die meisten Roboter der Banken sind ziemlich dumm

Bei der Bank arbeiten noch viel mehr Roboter. «Wir haben bei der UBS rund 600 davon im Einsatz. Es werden viele weitere hinzukommen», sagt Mike Dargan, Globaler Leiter Technologie bei der Grossbank. Diese Roboter sind unsichtbar und helfen dabei, Prozesse zu automatisieren. «Ein Roboter sammelt aus verschiedenen Quellen Informationen und bereitet sie auf. Er kann dazu wie ein Mensch mehrere Programme und Hilfsmittel benutzen», sagt Dargan. Die UBS hat ein klares Ziel. Sie will dank den Robotern sparen. «Ihr Einsatz bringt viele Vorteile. Mehr Effizienz und Präzision und damit auch Kosteneinsparungen», sagt der Technologie-Chef der Grossbank.



Wirkt noch etwas steif: Der virtuelle UBS-Chefökonom Daniel Kalt

Die Anwendungen sind meist unspektakulär. Die elektronischen Helfer sortieren Dokumente und legen sie ab, oder sie versenden Verträge. Intelligenter sind diese Art von Robotern nicht, sagt Andreas Dietrich, Professor für Banking und Finance an der Hochschule Luzern. «Die meisten bei den Banken im Einsatz stehenden Roboter sind ziemlich dumm. Sie können einfache, repetitive Arbeiten erledigen.» Schon bei einer minimalen Abweichung von der vorgesehenen Tätigkeit versagen sie.

Trotz fehlender Flexibilität hat auch die Credit Suisse eine ganze Horde von Robotern im Einsatz. Über 300 sind es nach Angaben der Bank derzeit, und CS-Chef Tidjane Thiam will noch stärker auf die fleissigen Maschinen setzen. Sie sollen Risiken minimieren, Kontrollen stärken und die Effizienz steigern.

Neben den unscheinbaren digitalen Helfern hat die Credit

Suisse ebenfalls einen Vorzeigebot. Amelia hilft den Mitarbeitern der Bank bei Informatikproblemen. Wie der Kalt-Avatar ist auch Amelia ein sogenannter Chatbot, eine Maschine, die einfache Konversationen führen kann. Laut Professor Dietrich besteht für solche Chatbots ein riesiges Potenzial. «Derzeit stecken sie aber noch in den Kinderschuhen. Bei komplexen Fragen sind Chatbots überfordert», sagt der Experte.

## Der Avatar hat keine Lust auf freundlichen Small Talk

Auch Amelia muss noch viel lernen. Sie kann bislang nur bei 15 Prozent aller Anfragen das IT-Problem selber lösen. Im nächsten Jahr sollen es immerhin 40 Prozent werden. 85 Prozent der Anfragen versteht sie mittlerweile und kann sie an kompetente menschliche Helfer weiterleiten. Das ist ein deutlicher Fortschritt gegenüber der Einführung Ende Dezem-

ber, als sie bei weniger als 30 Prozent verstand, worum es ging.

Der Klon von Daniel Kalt ist ebenfalls schnell überfragt. Welchen Einfluss hat die Politik von Donald Trump auf die Wirtschaft? Dem Avatar fehlen die Worte. Auch auf Small Talk hat er keine Lust. Doch die Maschine steht erst am Anfang der Entwicklung. Ob sie nach der Testphase zum Einsatz kommt, ist ungewiss. Das Feedback der Kunden falle sehr unterschiedlich aus, lautet die Zwischenbilanz der UBS.

Chefökonom Daniel Kalt zeigt sich zuversichtlich: «Je nach Reaktion der Kunden kann ich mir vorstellen, dass wir auch andere UBS-Experten virtuell klonen.» Mit der Zeit könnte der etwas steife virtuelle Kalt auch lockerer werden. «Man könnte ihm Small Talk beibringen. Ganz nebenbei würde er dann vielleicht den aktuellen Wetterbericht abrufen und ins Gespräch einfließen lassen.»

## Bürohr

Zwölf Jahre lang stand **Anton Affentranger** (Foto) an der Spitze von Implenia. Nun tritt der Konzernchef ab und übergibt den Posten an Nachfolger André Wyss.



Affentranger ist offenbar kein Freund langer Abschiede: Er geht am 30. September, der Neue kommt am 1. Oktober, eine Übergangszeit gibt es nicht. Auch ein Beratermandat, das manchem Ex-CEO noch schöne Beträge in die Kasse spülte, hat der 62-jährige Affentranger nicht. Dafür viele Ideen, wie es für ihn weitergehen könnte. Vielleicht baue er mit seiner Frau an einem anderen Ort etwas Neues auf, ziehe eine Zeit lang ins Silicon Valley, «oder ich jogge durch Afrika». Da wäre der Job als Berater wohl weniger schweisstreibend.

**Gregor Greber** ist nicht nur Investor, sondern auch Gastronom. Letzte Woche feierte sein Restaurant Napa Grill in Zürich den 1. Geburtstag. Das Lokal bietet feinstes US-Beef und erlesene kalifornische Weine. Entsprechend hoch sind die Preise. Gewinn mache er mit seiner Beiz noch nicht, gab Greber unlängst zu. Darum investiert er ins Marketing. Anlässlich des Jubiläums setzt er auf die Kleinsten – denn wenns den Knirpsen gefällt, kommen auch die Erwachsenen wieder. Kinder, die bis Ende August mit ihren Eltern den Napa Grill besuchen, erhalten ein Stoffbärli namens Napa. Für die Erwachsenen gibts ein Glas Hauswein.



**Peter Pauli** machte aus Meyer Burger einen Solar-ausrüster. Er führte als Präsident und CEO das Unternehmen in ungeahnte Höhen und 2016 an den Rand des Kollapses. Dafür wurde er mit einer knappen Million Franken im Jahr fürstlich bezahlt. Fragt sich, wofür er den Lohn nun erhielt: für seinen Job als Präsident, für jenen als CEO oder für beides? Pauli legt Wert darauf, dass er nur für seine operative Arbeit als CEO bezahlt wurde, nicht für die strategische Denke als Präsident. Die hatte laut Pauli keinen monetären Wert. Wir haben ihm dafür in einem Artikel letzte Woche immerhin 36 000 Franken zugestanden. Wer recht hat, wird sich in den nächsten Jahren zeigen. Dann kommt aus, ob sich Meyer Burger doch noch durchsetzt. Oder ob Paulis Strategie tatsächlich ein «Nonvaleur» war, wie er anscheinend selber glaubt.



Anzeige

In Zürich sass Ex-Raiffeisen-Chef **Pierin Vincenz** (Foto) über drei Monate in U-Haft. In

Deutschland traf jüngst Audi-CEO **Rupert Stadler** das gleiche Schicksal. Er sitzt seit Mitte Juni hinter Gittern. Immer wieder geraten Topmanager ins Fadenkreuz der Justiz. Das «Manager Magazin» hat deshalb den Chefs hinter Gittern einen Artikel gewidmet. Potenziell Betroffenen dient er auch gleich als Ratgeber.

«Wem ein Haftbefehl droht, sollte stets einen gepackten Koffer bereithalten», empfiehlt die Zeitschrift. Ansonsten droht der Horror jedes Anzugträgers: «Anstaltskleidung».

# Das Nafta-Aus wäre teuer für die USA

Wenn das Handelsabkommen mit Kanada und Mexiko kippt, sinken auch die Löhne der Amerikaner

**Jackson Hole (USA)** Der zunehmende Protektionismus könnte «den perfekten Sturm» auslösen, warnte der Chef der Bank für Internationalen Zahlungsausgleich (BIZ), Agustín Carstens, gestern in seiner Rede vor Zentralbankern aus aller Welt. Jahr für Jahr treffen sie sich zum Meinungsaustausch in der Bergwelt der Rocky Mountains im amerikanischen Gliedstaat Wyoming. Der BIZ-Chef kritisierte die zunehmend protektionistische Handelspolitik des US-Präsi-

denten, ohne Donald Trump beim Namen zu nennen.

«Langfristig wird Protektionismus nicht Gewinne, sondern nur Schmerzen bereiten. Nicht nur für die USA, sondern für uns alle», so Carstens. Die von Trump angeordnete Kündigung des Freihandelsabkommens zwischen den USA, Kanada und Mexiko (Nafta) würde nur Verlierer hervorbringen. Dazu veröffentlichte die BIZ, die Zentralbank der Zentralbanken mit Sitz in Basel, gestern eine

Untersuchung von drei Forschern, darunter Raphael Auer, BIZ-Ökonom und Ex-Mitarbeiter der Schweizerischen Nationalbank. Die Studie untersucht die Auswirkungen einer Rückkehr zu den Zöllen und Handelsbarrieren vor der Nafta-Unterzeichnung.

Würden sämtliche Handelserleichterungen rückgängig gemacht, die Nafta mit sich brachte, würde das Bruttoinlandsprodukt BIP der USA um 40 Milliarden Dollar (0,2%) tiefer ausfallen, in Kanada

um 37 Milliarden (2,2%) und in Mexiko um 22 Milliarden (1,8%). Die Reallöhne würden in allen kanadischen Provinzen, mexikanischen Regionen und mit einer Ausnahme auch in allen 435 US-Distrikten sinken. Würden nur die Zölle auf das Vor-Nafta-Niveau angehoben, andere Handelserleichterungen aber beibehalten, wären die Folgen für das BIP viel kleiner. Mit sinkenden Löhnen wäre aber auch bei diesem Szenario zu rechnen. Armin Müller

bwm  
VALUE INVESTING

fondssparplan.ch

So spart man heute.

Diese Angaben dienen ausschliesslich Werbezwecken und stellen keine Anlageberatung oder Offerte dar. Die massgebenden Dokumente (wie Prospekt, wesentliche Informationen für den Anleger, Statuten oder Fondsvertrag sowie der Jahres- und Halbjahresbericht) können kostenlos bei der Verwaltungsgesellschaft (Classic Fund Management AG, Triesen), beim Vertreter in der Schweiz (LLB Swiss Investment AG, Zürich) oder bei der Zahlstelle in der Schweiz (Bank Linth LLB AG, Uznach) angefordert werden. Fondsdomizil: Liechtenstein.