

PRESSEMITTEILUNG

Studie: Robo-Advisor 2018

Online-Geldanlage-Tools immer professioneller – Vaamo bester Fintech-Anbieter, Maxblue mit bester Banklösung

Hamburg, 16.07.2018 – Robo-Advisor von Fintech-Unternehmen oder den Banken selbst sorgen für frischen Wind in der Anlageberatung. Die Online-Tools versprechen Privatkunden eine komfortable Hilfe bei der Geldanlage. Dies gelingt vielen digitalen Helfern gut, bei anderen gibt es noch Defizite. Das zeigt die Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität, welches im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv 17 Robo-Advisor getestet hat (*Sendehinweis: n-tv Ratgeber – Geld, Mittwoch, 18.07.2018, 18:35 Uhr*).

Informative Websites erleichtern den Einstieg

Die untersuchten Robo-Advisor erreichen im Schnitt ein gutes Ergebnis. Im Vergleich zur Vorstudie 2017 haben sich die Online-Anlageberater von Banken und Fintechs hinsichtlich der User Experience verbessert und überzeugen mit einer einfacheren und problemloseren Durchführung. In 93,5 Prozent der Fälle gestaltet sich der gesamte Nutzungsprozess reibungslos. Die Mehrzahl der Robo-Advisor-Anbieter verfügt über professionelle und nutzerfreundliche Websites: Umfangreiche themenspezifische Informationen, etwa zu verschiedenen Anlagestrategien, werden verständlich und seriös aufbereitet.

Online-Anlageberater mit Licht und Schatten

Dagegen treten bei den Robo-Advisor-Tools deutliche Unterschiede in puncto Verständlichkeit der Produkte auf: Sicherheitsaspekte, die Einbindung von Partnerprogrammen und die Kostendarstellungen werden bei einigen Anbietern nur oberflächlich oder intransparent behandelt. Die User-Experience-Analyse deckt zudem auf, dass Robo-Advisor die finanzielle Situation der Nutzer nicht immer ausreichend erfragen, was den Erfolg der Anlagestrategie mindern kann.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Die Online-Anlageberater verfolgen den smarten Ansatz, die Geldanlage für den Privatkunden professionell und zugleich einfach zu gestalten. Etliche Lösungen können hierbei überzeugen, bei anderen hapert es aber noch an einer wirklich kundenorientierten Umsetzung. Angesichts der noch jungen Produkte wird aber erst die Zukunft zeigen, inwiefern die Anlagestrategien der Robo-Advisor auch erfolgreich sind.“

Die besten Robo-Advisor von Fintechs

Vaamo ist Testsieger unter den Fintechs und erzielt als bester Anbieter ein sehr gutes Gesamtergebnis. Die Produktlösung ist sowohl in puncto Information und Einstieg als auch beim Nutzungserlebnis führend. Überzeugend ist vor allem die einfache, intuitiv zu bedienende Anwendung sowie das übersichtliche und ansprechende Design. Zudem werden umfangreiche Informationen zur Geldanlage, beispielsweise über Risiken und Renditechancen, geliefert.

Auf dem zweiten Rang folgt Scalable Capital (Qualitätsurteil: „sehr gut“). Der Online-Vermögensverwalter verfügt über einen informativen Internetauftritt, der auch umfangreiche Kontaktmöglichkeiten liefert. Der Nutzungsprozess

DISQ Deutsches Institut für
Service-Qualität GmbH & Co. KG
Dorotheenstraße 48
22301 Hamburg
Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48-0
Fax: +49 (0)40 / 27 88 91 48-91
info@disq.de, www.disq.de

Geschäftsführung:
Markus Hamer
Beirat:
Jochen Dietrich, Johann C. Lindenberg
Ust.-Id.-Nr. DE249603922
Amtsgericht Hamburg HRA 104009
Persönlich haftende Gesellschafterin:
buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,
Amtsgericht Hamburg HRB 97297

des Robo-Advisors gestaltet sich schnell und einfach, die Produkt- und Kostendarstellung ist verständlich und transparent. Growney belegt mit dem Qualitätsurteil „gut“ den dritten Rang unter den Fintechs. Der gut strukturierte Internetauftritt bietet alle wichtigen Informationen, die den Einstieg in die Geldanlage erleichtern. Auch die Aufklärung über Sicherheitsaspekte und leicht zugängliche Produktinformationen zeichnen den Robo-Advisor aus.

Die besten Bankenlösungen

Maxblue (Qualitätsurteil: „gut“) ist Testsieger im Bereich der Robo-Advisor von Banken. Der komfortable Anlageplaner punktet mit einer nutzerfreundlichen Website und einem einfachen und strukturierten Produkteinstieg; persönliche und finanzielle Informationen des Nutzers werden angemessen erfragt. In puncto Nutzungserlebnis erzielt das Produkt ein sehr gutes Resultat.

Rang zwei belegt die Comdirect Bank (Qualitätsurteil: „gut“). Der Internetauftritt verfügt über den höchsten Informationswert; eine ausgeprägte Serviceorientierung offenbaren auch umfangreiche Kontaktmöglichkeiten. Im Nutzungsprozess überzeugt unter anderem die kundenfreundliche Gestaltung. Auf Rang drei platziert sich Wüstenrot (Qualitätsurteil: „gut“). Der Internetauftritt zum Robo-Advisor bietet viele hilfreiche Informationen, etwa zu Anlagestrategien oder Gebühren. Das Nutzungserlebnis des Anlageplaners fällt etwa dank angemessener Informationen zur vorgeschlagenen Anlage und weiterer Hintergrundinformationen positiv aus.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität analysierte 17 Robo-Advisor-Lösungen von 15 Anbietern. Die Studie behandelte die Kategorien Robo-Advisor von Banken sowie von Fintechs und setzte sich aus einer Customer-Experience-Untersuchung und einer Inhaltsanalyse der Websites zusammen. Es erfolgten je Robo-Advisor drei Analysen der Kundenerlebnisse bei der Produktinformation und beim Einstieg sowie neun bei der Produktnutzung. Insgesamt flossen 219 Kontakte mit den digitalen Finanz-Tools in die Untersuchung ein.

Veröffentlichung nur unter Nennung der Quelle:
Deutsches Institut für Service-Qualität im Auftrag von n-tv

Pressekontakt:

Martin Schechtel
Tel.: +49 (0)40 / 27 88 91 48-20
E-Mail: m.schechtel@disq.de
www.disq.de

DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG
Dorotheenstraße 48, 22301 Hamburg
Tel.: +49 (0)40 / 27 88 91 48-0
Fax: +49 (0)40 / 27 88 91 48-91
E-Mail: info@disq.de

Das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ) verfolgt das Ziel, die Servicequalität in Deutschland zu verbessern. Das Marktforschungsinstitut mit Sitz in Hamburg führt zu diesem Zweck unabhängige Wettbewerbsanalysen und Kundenbefragungen durch. Rund 1.500 geschulte Tester sind in ganz Deutschland im Einsatz. Die Leitung der Forschungsprojekte, bei denen wissenschaftlich anerkannte Methoden und Service-Messverfahren zum Einsatz kommen, obliegt einem Team aus Soziologen, Ökonomen und Psychologen. Dem Verbraucher liefert das Institut wichtige Anhaltspunkte für seine Kaufentscheidungen. Unternehmen gewinnen wertvolle Informationen für das eigene Qualitätsmanagement. Das Deutsche Institut für Service-Qualität arbeitet im Auftrag von renommierten Print-Medien und TV-Sendern; Studien für Unternehmen gehören nicht zum Leistungsspektrum des DISQ.