

## PRESSEMITTEILUNG

### Studie: Robo-Advisor 2020

### **Digitale-Geldanlage-Tools überwiegend gut – Testsieger sind Growney (Fintech-Anbieter) und Bevestor (Deka Bank)**

**Hamburg, 16.07.2020** – Robo-Advisor von Fintech-Unternehmen oder Banken versprechen dem Privatkunden eine komfortable Art der Geldanlage. Dies gelingt den digitalen Produktlösungen insgesamt gut, aber es gibt auch Schwachpunkte, wie eine Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität zeigt. Das DISQ hat im Auftrag des Nachrichtensenders ntv 18 Robo-Advisor getestet (*Veröffentlichungshinweis: [www.ntv.de/ratgeber/tests](http://www.ntv.de/ratgeber/tests)*).

#### **Online-Anlageberater insgesamt überzeugend**

Die untersuchten Robo-Advisor erreichen im Schnitt ein gutes Ergebnis – sowohl die Anlageplaner der Banken (79,7 Punkte) als auch die der Fintech-Unternehmen (77,3 Punkten). Die meisten der Anbieter verfügen über informative und nutzerfreundliche Websites, die den Interessenten über die Funktionsweise, die Gebühren oder auch die Anlagestrategien nicht im Unklaren lassen.

#### **Große Unterschiede in der User-Experience-Analyse**

Bei einem Großteil der Robo-Advisor gestaltet sich der Nutzungsprozess schnell und einfach; die Anwendungen werden im überwiegenden Maße auch als komfortabel und kundenfreundlich bewertet. Einige Anbieter fielen im Vergleich allerdings ab, etwa wegen der fehlenden Abfrage der persönlichen Anlageziele. Auch die aktuelle finanzielle Situation des Anlegers wird oft nur unzureichend ermittelt: So erfolgt bei elf von 18 Robo-Advisor-Lösungen keine Frage nach aktuellen finanziellen Verpflichtungen und bei neun Anbietern bleiben bestehende Anlagen des Nutzers unberücksichtigt.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Online-Anlageberater ermöglichen Privatkunden eine professionelle und einfache Geldanlage. Allerdings deckt die User-Experience-Analyse auf, dass nicht alle Robo-Advisor die finanzielle Situation der Nutzer ausreichend erfragen, was Auswirkungen auf den Erfolg der Anlagestrategie haben kann.“

#### **Die besten Robo-Advisor von Fintechs**

Growney ist mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“ Testsieger unter den Fintechs. Der Anbieter punktet mit umfangreichen Informationen auf der Website und mit einer guten Sicherheitsaufklärung während des Informations- und Einstiegsprozesses. Die Produktlösung ist beim Nutzungserlebnis im Anbietervergleich zudem führend. Der Abfrageumfang zur gewünschten Anlage sowie die Informationen zum Anlagevorschlag kristallisieren sich bei der Nutzung als besondere Stärken heraus.

Auf dem zweiten Rang folgt Whitebox (Qualitätsurteil: „sehr gut“). Der im Fintech-Vergleich beste Internetauftritt überzeugt durch einen sehr hohen Informationswert; die Erklärung des Funktionsprinzips und die Gebühreninformationen sind nutzerfreundlich auf der Startseite platziert. Whitebox bietet zudem einen Rückrufservice. Auch der Informations- und Einstiegsprozess in die Produktlösung wird ausgesprochen gut bewertet.

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:

Brigitte Zypries (Vorsitz),

Jochen Dietrich, Marianne Voigt,

Prof. Peter Wippermann

Ust.-Id.-Nr. DE249603922

Amtsgericht Hamburg HRA 104009

Persönlich haftende Gesellschafterin:

buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,

Amtsgericht Hamburg HRB 97297

Scalable Capital belegt den dritten Rang, ebenfalls mit einem sehr guten Gesamtergebnis. Im Internetauftritt sowie dem Nutzungserlebnis liegen die besonderen Stärken dieses Robo-Advisors.

### **Die besten Bankenlösungen**

Bevestor (Deka Bank) geht mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“ als Testsieger bei den Banken hervor. Insbesondere im Bereich Information und Produkteinstieg überzeugt der Robo-Advisor und erzielt den Bestwert der Branche. Die Website ist intuitiv navigierbar und bedienungsfreundlich gestaltet; die Kosten des Anlageplaners werden sehr verständlich dargestellt. Bei der Nutzung fallen unter anderem die schnelle Durchführbarkeit sowie die ausführlichen Informationen zum Anlagevorschlag positiv ins Gewicht.

Rang zwei belegt Fyndus (Stadtsparkasse Düsseldorf), ebenfalls mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“. Im Informations- und Einstiegsprozess sind die Produktinformationen leicht zugänglich und der Gesamteindruck wird von Testerseite als ausgesprochen vertrauenserweckend bewertet. Zudem besticht die komfortable Nutzung. Visualvest (Union Investment Service Bank) platziert sich mit einem sehr guten Gesamtergebnis auf Rang drei unter den Banken. Neben der schnellen und einfachen Nutzung des Robo-Advisors punktet auch der besonders informative Internetauftritt.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität analysierte 18 Robo-Advisor-Lösungen von neun Banken sowie von neun Fintechs. Die Studie 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 jeweils neun bei der Produktnutzung. Insgesamt flossen 234 Kontakte mit den digitalen Finanz-Tools in die Untersuchung ein.

Veröffentlichung unter Nennung der Quelle:  
Deutsches Institut für Service-Qualität im Auftrag von ntv

#### **Pressekontakt:**

Martin Schechtel  
Tel.: +49 (0)40 / 27 88 91 48-20  
E-Mail: m.schechtel@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  
www.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. Über 2.000 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.