

PRESSEMITTEILUNG

Studie: Robo-Advisor 2022

Digitale Geldanlage-Tools aus Nutzersicht oft überzeugend – Testsieger sind Growney und Cominvest (Comdirect)

Hamburg, 14.07.2022 – Eine digitale Finanzlösung, die Empfehlungen zur Vermögensanlage gibt und diese umsetzen kann – das ist keine Zukunftsmusik, sondern beschreibt Robo-Advisor. Viele Banken und Fintechs bieten eine solche Geldanlage-Lösung für Privatkundinnen und -kunden an. Das Deutsche Institut für Service-Qualität hat im Auftrag des Nachrichtensenders ntv 18 Robo-Advisor getestet und zeigt, wie es um deren Nutzerfreundlichkeit bestellt ist (*Veröffentlichungshinweis: www.ntv.de/tests*).

Fünf Robo-Advisor „sehr gut“

Die untersuchten Robo-Advisor erreichen im Schnitt ein gutes Ergebnis – sowohl die Anlageplaner der Banken (78,4 Punkte) als auch die der Fintech-Unternehmen (74,9 Punkte). Fünf Anbieter erzielen das Qualitätsurteil „sehr gut“, zwölf Robo-Advisor schneiden insgesamt mit „gut“ ab und lediglich eine Produktlösung kommt in puncto User Experience nicht über ein befriedigendes Ergebnis hinaus.

Deutliche Unterschiede treten aber im Nutzungsprozess auf: Zwar lässt sich der Prozess bei den meisten Robo-Advisor-Lösungen problemlos und einfach durchführen und den Nutzern ist zu jedem Zeitpunkt klar, was erwartet wird. Eine detaillierte Abfrage von persönlichen Anlagezielen und der finanziellen Situation findet allerdings zu selten statt. So reicht die Ergebnisspanne in diesem Untersuchungsbereich von sehr guten bis ausreichenden Resultaten.

Websites als gute Informationsquelle

Mit ihrem Internetauftritt können sämtliche Anbieter punkten. Geboten werden vielfältige Informationen zu den Anlageplanern, etwa zu deren Funktionsweise oder den Kosten. Auch über Anlagestrategien sowie zu Risiken und Renditechancen wird bei allen Anbietern informiert. Die verständliche und transparente Darstellung der Inhalte und die bedienungsfreundliche Gestaltung lassen die Websites als gute Anlaufstelle für Interessenten erscheinen.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Dass nicht alle Robo-Advisor die finanzielle Situation der Nutzer ausreichend berücksichtigen, ist nicht nur ein User-Experience-Defizit, denn der Erfolg der Anlagestrategie hängt auch von den individuellen Voraussetzungen ab. Generell bieten die digitalen Anlageberater aber eine smarte Lösung der professionellen Geldanlage für Privatkundinnen und -kunden.“

Die besten Bankenlösungen

Cominvest (Comdirect) geht mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“ als Testsieger bei den Banken hervor. Besonders der Internetauftritt sticht positiv hervor: Eine Erläuterung der Funktionsweise, Informationen zu Risiken und Renditechancen sowie zu den Gebühren finden Nutzerinnen und Nutzer bereits auf der Startseite der intuitiv bedienbaren Website. Eine gute Bewertung erzielt zudem sowohl der Bereich Information und Einstieg als auch das Nutzungserlebnis.

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
Ust.-Id.-Nr. DE249603922
Amtsgericht Hamburg HRA 104009
Persönlich haftende Gesellschafterin:
buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,
Amtsgericht Hamburg HRB 97297

Rang zwei belegt Bevestor (DEKA Bank), ebenfalls mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“. Der Robo-Advisor überzeugt mit dem im Anbietervergleich besten Nutzungserlebnis, da der Prozessablauf sehr schnell, einfach und komfortabel gestaltet ist. Eine sehr gute Bewertung für den Bereich Information und Einstieg rundet das positive Gesamtbild ab. Auf den Plätzen drei und vier folgen zwei weitere Lösungen mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“: Quirion (Quirin Privatbank) auf Rang drei vor Fyndus (Stadtsparkasse Düsseldorf).

Weitere Robo-Advisor der Banken im Test (alphabetisch): Fintego (European Bank for Financial Services), GLS-OnlineInvest (GLS Bank), Pixit (Targobank), Robin (Maxblue/Deutsche Bank), Solidvest (DJE Kapital) und Visualvest (Union Investment Service Bank).

Die besten Robo-Advisor von Fintechs

Growney ist mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“ Testsieger unter den Fintechs. Die Nutzung wird als ausgesprochen komfortabel und kundenfreundlich bewertet. Die Lösung überzeugt auch mit einer detaillierten Abfrage der gewünschten Anlage sowie vielfältigen Informationen zum Anlagevorschlag, etwa zur Fondsentwicklung. Auf der Website bietet Growney u. a. umfangreiche Kontaktinformationen und einen Rückruf-Service.

Auf dem zweiten Rang folgt Whitebox (Qualitätsurteil: „gut“). Die Internetseite bietet einen hohen Informationswert, zu dem auch ein Glossar und umfangreiche Kontakthinweise inklusive einer expliziten Kritik-Möglichkeit beitragen. In puncto Information und Einstieg erzielt der Robo-Advisor zudem ein gutes Ergebnis. Den dritten Platz belegt Ginmon, ebenfalls mit dem Qualitätsurteil „gut“.

Weitere Fintech Robo-Advisor im Test (alphabetisch): Evergreen, Gerd Kommer Capital, Liqid, Oskar und Scalable Capital

Fakten zur Studie

Das Deutsche Institut für Service-Qualität analysierte 18 Robo-Advisor-Lösungen von zehn Banken sowie von acht Fintechs. Die Studie setzte sich aus einer Customer-Experience-Untersuchung und einer Analyse der Internetauftritte zusammen. Es erfolgten je Robo-Advisor drei Untersuchungen 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 Testerinnen und 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.