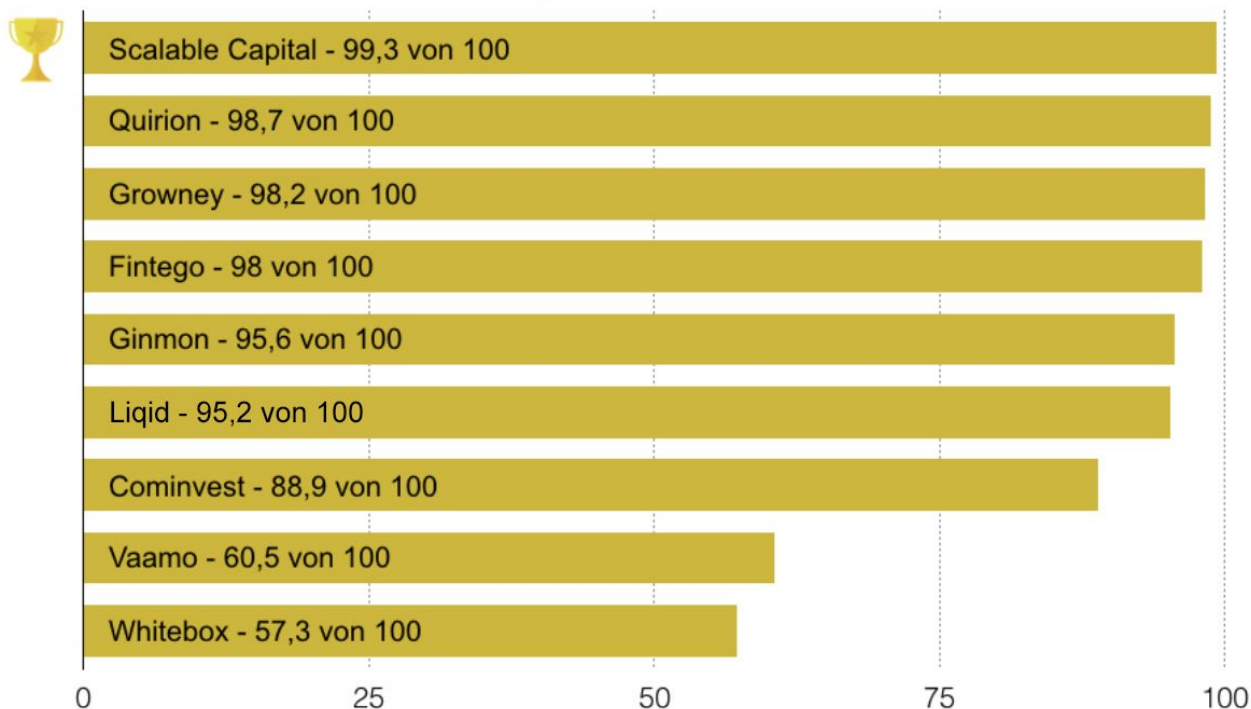


Deutsche Robo-Advisor bieten überdurchschnittlich guten Kundenservice

- Robo-Advisor Kundencheck 2017: 9 deutsche Anbieter im Test.
- Schnelle & qualitativ hochwertige Auskunft bei Anfragen - 7 Anbieter erhalten die Bewertung gut oder sehr gut.
- E-Mail als Service-Kanal funktioniert besonders gut. Die durchschnittliche Bewertung betrug hier 94,6 von 100 möglichen Punkten.

Kundencheck Deutscher Robo-Advisor 2017

Gesamtergebnis im Überblick in %



Erreicht werden konnte eine Wertung von bis zu 100% in den Kategorien Reaktionszeit, Erreichbarkeit und Qualität. Abgefragt wurden die Kanäle Email, Chat und Telefon.

Scalable Capital wird mit 99,3 von 100 möglichen Punkten Testsieger, dicht gefolgt von Quirion, Growney, Fintego, Ginmon und Liquid.


Die von robo-advisor.de durchgeführte Marktstudie "Robo-Advisor Kundencheck 2017" hat in den Kategorien **Erreichbarkeit**, **Reaktionszeit** und **Qualität** die Service-Kanäle von neun Deutschen Robo-Advisor getestet. Getestet wurde der Service von Scalable Capital, Whitebox, Vaamo, Fintego, Ginmon, Quirion, Liquid, Growney und Cominvest.

Im Test wurden 3 standardisierte Anfragen per Email (leicht, mittel und schwer), 2 Anfragen per Chat sowie 2 Anfragen per Telefon gestellt. "Dabei schnitten sieben von neun getesteten Robo-Advisor mit 88 Punkten oder besser ab", sagt Niklas Vogt, Leiter der Auswertung.

Deutsche Robo-Advisor bieten überdurchschnittlich guten Kundenservice

Lediglich zwei Robo-Advisor konnten mit ca. 60 Punkten (Note 3) nur eine befriedigende Auskunft geben.

“Positiv ist die **Erreichbarkeit** auf allen drei Kanälen sowie die **Email-Reaktionszeit von durchschnittlich 2 Stunden werktags** hervorzuheben”, so Vogt. Mängel bei der Qualität der Auskünfte gab es bei den Anbietern Vaamo und Whitebox.

Anbieter	Gesamtwertung	Fazit
Scalable Capital	 99,3 (Sehr gut)	Der Testsieger überzeugt am Telefon, im Chat und per Email in allen Bereichen. Anfragen werden schnell und sehr kompetent beantwortet, Kunden sind hier sehr gut aufgehoben.
Quirion	98,7 (Sehr gut)	Wie der Testsieger überzeugt Quirion mit kompetenten und schnellen Antworten. Einziger Minuspunkt: Quirion antwortet auf Emails nicht am Wochenende. Wir gratulieren trotzdem zu diesem Ergebnis!
Growney	98,2 (Sehr gut)	Auch hier gibt es im Grunde nichts auszusetzen, immer sehr kompetent und höflich. Antworten waren manchmal etwas dünn aber trotzdem qualitativ sehr gut. Reaktionszeiten waren immer im vertretbaren
Fintego	98 (Sehr gut)	Telefonleitung brauch ein paar Mal ab, aber ansonsten kompetente, höfliche und schnelle Antworten auf allen Kanälen. Qualitativ gibt es auch nichts zu beanstanden.
Ginmon	95,6 (Sehr gut)	Gnimon hat ebenfalls einen sehr guten Job gemacht, nur bei den Email-Antworten fehlte es einmal an Tiefe, da hätte man sich mehr gewünscht. Aber auch hier: sehr kompetent, höflich und schnell in der Antwort.
Liquid	95,2 (Sehr gut)	Mit potentiellen Kunden wird lieber am Telefon gesprochen, weshalb Email-Antworten oft recht dürftig ausfallen. Geholfen wird aber dennoch kompetent, höflich und immer gut erreichbar, auch am Wochenende.
Cominvest	88,9 (gut)	Leichte Probleme gab es hier beim Chat, Antworten wollten per Email manchmal nicht gegeben werden, aber dennoch immer auskunftsfreudig und kompetent in ihren Antworten.
Vaamo	60,5 (Befriedigend)	Am Telefon konnten teilweise leichte Fragen nicht beantwortet werden oder riefen trotz Zusage nicht zurück. Kompetente und hochwertige Antworten gab es jedoch per Email und Chat.
Whitebox	57,3 (Befriedigend)	Whitebox konnte Auskünften am Telefon nicht weiterhelfen, einen Chat gab es nicht, Anfragen bei Email wurden jedoch schnell, höflich und kompetent beantwortet.

Empfohlener Kanal zur Kommunikation sind Anfragen per Email

Die Kommunikation per Email lief dabei besonders reibungslos und professionell ab. So antwortete z.B. Scalable Capital auf die Frage ‘Können Sie mir bitte sagen, welche Vorteile Ihr Risikomanagement gegenüber anderen Robo-Advisor hat? Ich habe vor, ca. 50.000 Euro zu investieren.’ wie folgt:

”Gerne skizzieren wir Ihnen im Folgenden, wie unser Modell im Kern funktioniert. Es maßt sich nicht an, konkrete Ereignisse zu prognostizieren, sondern achtet einzig auf die sich im Markt auf- oder abbauenden Risikodynamiken. Das Modell misst die sich aufschaukelnden Risiken, erstellt daraus mit Hilfe von statistischen Simulationen Verteilungsfunktionen und

Deutsche Robo-Advisor bieten überdurchschnittlich guten Kundenservice

Risikoprognosen. Dies dient letztlich dem Ziel, in den Hochrisikophasen zu deinvestieren und in den Phasen niedriger Risiken z.B. Aktienpositionen verstärkt wieder aufzubauen[...]"

Alle Robo-Advisor konnten dabei Auskünfte mit hoher Qualität (gut oder sehr gut) geben, die Reaktionszeit lag werktags bei unter 24 Stunden oder geschah sogar noch am selben Tag. Am Samstag gestellte Anfragen wurden in weniger als 48 Stunden oder noch am selben Tag beantwortet. Probleme mit den Auskünften oder der Erreichbarkeit gab es am Telefon: so konnte der Service-Mitarbeiter von Whitebox etwa die Funktionsweise eines ETF-Sparplans sowie die genauen Konditionen nicht erläutern.

Deutsche Robo-Advisor zeigen damit, dass sie trotz ihres auf Automatismen beruhenden Anlagemodells viel Wert auf Kundenservice legen und entsprechend Geld investieren, um guten Service zu liefern.

“Es ist abzuwarten, wie der Kundenservice ausfällt, wenn das Anlagevolumen und damit die Umsätze zunehmen. Noch müssen die Robo-Advisor um die Gunst der Kunden massiv werben“, so Vogt. “Wir erwarten, dass Robo-Advisor spätestens im Jahr 2030 die gängige Form der Geldanlage sind und klassische vom Bankberater empfohlene Fonds überholt haben“, erklärt der Experte.

Robo-Advisor.de wird den Test im Jahr 2018 wiederholen.

Benötigen Sie einen Expertenkommentar?

Wenn Sie für Ihre Berichterstattung über Robo-Advisor oder gebührenarme Geldanlagen noch einen Expertenkommentar oder ein Interview benötigen, steht Ihnen unser Experte Niklas Vogt gerne zur Verfügung. Bitte melden Sie sich unter niklas.vogt@evergreen-verlag.de oder unter 030/92100554.

Hintergrund

Robo-Advisor.de ist Deutschlands größtes anbieterunabhängiges Portal, das sich einzig mit dem neuen Investment-Trend Robo-Advisor beschäftigt. Dahinter steht der Evergreen Verlag. Er betreibt zahlreiche Informationsportale mit monatlich über 500.000 Lesern.

Gerne dürfen Sie unsere Inhalte kostenfrei in Ihrer Berichterstattung nutzen. Wir wünschen uns lediglich eine Erwähnung bzw. Verlinkung als Quelle.

Pressekontakt

Haben Sie weitere Fragen oder benötigen Sie für Ihre Veröffentlichung ein Experteninterview? Melden Sie sich bei uns:

Niklas Vogt

niklas.vogt@evergreen-verlag.de

Evergreen Verlagsgesellschaft mbH, Reichenberger Str. 125, 10999 Berlin