



Digital oder analog? Über die Zukunft der Vermögensberater in der neuen Anlagewelt

Bereits im Mai 2015 titelte das britische Wirtschaftsmagazin „The Economist“: „Menschliche Anlageberater kommen aus der Mode.“ Auch in Deutschland nimmt die Anzahl der Robo-Advisors beständig zu. Sie versprechen eine einfache, kostengünstige und transparente Vermögensanlage. Sind sie eine Konkurrenz für Vermögensberater? Wie sollten Vermögensberater heute mit der digitalen Konkurrenz umgehen? Dieser Beitrag gibt Antworten auf diese Fragen.

Ein Robo-Advisor (englisch für „Roboter-Berater“) ist ein online-basiertes Beratungstool, welches die Beratungsdienstleistung für Privatanleger vereinfachen und standardisieren soll. Dem Anleger werden Fragen zu seiner Risikoneigung, Zielrenditen, aushaltbaren Verlusten, möglichen monatlichen Sparraten, den finanziellen Verhältnissen und seinem Anlagehorizont gestellt. Anhand der Antworten stellt der Robo-Advisor eine zu diesen Angaben passende Anlagestrategie vor. Die vorgeschlagenen Anlagestrategien basieren in den meisten Fällen auf Investitionen in Indexfonds oder Exchange Traded Funds (ETFs). Darüber hinaus beinhaltet die angebotene Produktpalette bei einigen Anbietern das gesamte Fondsuniversum.

Ziel der Robo-Advisors ist es, eine möglichst breite Streuung unter Beachtung der Risikorestriktionen des Privatanlegers zu erreichen. Die zumeist niedrigen Kosten erleichtern und begünstigen eine Anlageentscheidung. Die meisten Robo-Advisors haben einen im Vergleich zu einer klassischen Vermögensverwaltung niedrigen Mindestanlagebetrag, der oft bei 1.000 Euro beginnt. Zudem kann in monatlichen Sparbeträgen (meist ab 50 Euro) in die Anlagestrategien der Anbieter eingezahlt werden.

Einige Robo-Advisors sind als Full-Service-Robo-Advisors am Markt aktiv. Hier erfolgt die Unterbreitung von Anlagevorschlägen verbunden mit der Risikoüberwachung der angelegten

Vermögen. Die zweite große Gruppe der Robo-Advisors sind die Half-Service-Anbieter. Diese vermitteln nur Anlagelösungen, eine Depotüberwachung erfolgt nicht. Self-Service-Robo-Advisors geben lediglich Hinweise zu Anlagelösungen und zur Anlagegestaltung. Einen Abwicklungs- oder Depot-service gibt es nicht.

Der Konkurrenzdruck steigt merklich

Die Digitalisierung des Finanzsektors ist unumkehrbar. Kunden aller Altersgruppen nutzen und genießen die neuen digitalen Freiheiten und Chancen beim Bezahlen und zunehmend auch bei der Vermögensanlage. Sieben Tage die Woche, 24 Stunden am Tag können Anlagegeschäfte weltweit sicher, schnell, kostengünstig und bequem abgewickelt werden. Die Vermögensallokation ist heute beraterunabhängig einfach möglich bzw. auf einem guten Weg dahin. Robo-Advisors, also Roboter-Berater, leisten die algorithmenbasierte Vermögensallokation für private und institutionelle Anleger. In Deutschland wird das von ihnen verwaltete Vermögen 2017 wahrscheinlich die Milliardengrenze überschreiten. Die Wachstumsprognosen für die kommenden Jahre sind beachtlich. Kundenbefragungen machen bereits heute deutlich, dass sich immer mehr Anleger vorstellen können, Vermögensbestandteile und damit verbunden auch Vermögensentscheidungen an Robo-Advisors zu übertragen. Damit können beachtliche Ertragseinbußen für traditionelle (analoge) Anbieter der Vermögensberatung einhergehen.

Die Robo-Advisors zeichnen sich durch eine sehr steile Lernkurve aus. Bankenrechtliche Anforderungen, Empfehlungen aus Berater-tests oder Erkenntnisse aus der Verhaltensforschung werden ebenso schnell berücksichtigt wie Erkenntnisse aus der Anlage- und Neuropsychologie. Noch vor wenigen Monaten aufgeführte Vorteile aus der persönlichen Vermögensberatung werden heute bereits über programmierte Kundenfragen aufgegriffen und durch Algorithmen gelöst. Neue digitale Angebote rund um juristische und steuerliche Fragestellungen runden die digitalen Angebote der Vermögensanlage bereits heute ab.

Sozialkompetenz bleibt menschlich, aber ...

Die derzeitigen Vertrauenswerte in die Kompetenzen der Banken und Sparkassen sind auf einem historisch niedrigen Niveau. Die Kundenabwanderung und Vermögensübertragungen sind auch dank der Digitalisierung so einfach wie noch nie. Die Anforderungen der Privatanleger an die menschlichen, emotionalen und empathischen Beratungskomponenten wachsen genauso schnell wie die Lösungskompetenz der Robo-Advisors am deutschen Markt.

Im vergangenen Jahr überraschten die Ergebnisse der Brexit-Abstimmung und der Wahl des US-Präsidenten fast alle Anleger. Die Tage und Wochen um die beiden Entscheidungen brachten eine große Verunsicherung mit sich. Eine Untersuchung des Instituts für angewandte Finanzpsychologie ergab, dass nur einige wenige Banken und Sparkassen ihre Kunden aktiv und schnell über die Entscheidungsausgänge informierten. Umso erstaunlicher war es, dass einige Robo-Advisors diese Dienstleistung mit einer Anlegerinformation unmittelbar nach den Entschei-

dungen erbrachten. Auch wenn viele Anleger nicht aktiv die Meinung von Vermögensberatern einforderten, lässt dieses Verhalten nicht den Schluss zu, dass Informationen nicht erwünscht waren. Vermögensberater, die ihre Kunden, deren Ängste und Befürchtungen ernst nehmen, sollten in besonderen Marktsituationen mit diesen schnellstmöglich in Kontakt treten.

Empfehlung Kundenorientierung ist die Orientierung am und die Orientierung des Kunden. Die lebensanlassbezogene Kundenberatung löst die Produktorientierung ab. Sozial- und Kundenkompetenz muss ehrlich, transparent, vertrauensvoll und vor allem erlebbar gestaltet werden.

Sind Emotionen auch digital?

Die größte Stärke von automatisierten Beratungs- und Anlagelösungen kann der Versuch der Befreiung der Anlageentscheidungen von Emotionen sein bzw. werden. Damit wird eine Hauptursache für falsche Vermögensentscheidungen deutlich reduziert. Die streng prozessbasierte Anlageberatung reduziert viele aus der Behavioral Finance Forschung bekannte emotionsbasierte Verhaltensphänomene.

Gerade im Prozess der Risikokommunikation könnten Robo-Advisors punkten, aber derzeit werden die bestehenden Möglichkeiten bei Weitem noch nicht ausgeschöpft. Die Bandbreite der zu beantworteten Risikofragen liegt je nach Anbieter bei 5 und bis zu 20 Fragen. Damit werden die gesetzlichen Mindestanforderungen erfüllt. Die persönliche Klärung der Risikoverhältnisse, der Risikotragfähigkeit und des Risikoverständnisses kann von Vermögensberatern deutlich anlegernäher und damit anlegergerechter erfolgen. Eine individuelle Risikoauflärung geht weit über die gesetzlichen Mindestanforderungen hinaus. Werden hier aktuelle wissenschaftliche Erkenntnisse von Vermögensberatern ein- und umgesetzt, können derzeit noch deutliche Vorteile für die Vermögensberatung generiert werden.

Robo-Advisors der aktuellen Ausprägung können bei der grafischen Risikodarstellung bzw. der Risikoerlebbarkeit für ihre Nutzer punkten. Grafisch und verständlich werden bei fast allen Anbietern, mögliche zukünftige Vermögensentwicklungen erlebbar aufgezeigt, damit Ängste reduziert und Anlageentscheidungen vereinfacht.

Empfehlung Auch für Vermögensberater ist die Nutzung eines digital- und algorithmenbasierten Anlageberatungsprozesses für ein kundenindividuelles Beratungsergebnis unverzichtbar. Wenn die Risikodarstellung für Privatanleger erlebbar und die Risikokommunikation zum bestehenden Vermögen kunden- und prozessbasiert erfolgt, können Mehrwerte und Ertragsvorteile aus der persönlichen Anlageberatung generiert werden.

Entweder oder?

Es bedarf nicht großen Mutes zu prognostizieren, dass sich das Aufgabenspektrum von Vermögensberatern mit dem Wachstum der Robo-Advisors deutlich verschieben wird. Gerade das Portfoliomanagement, also das Anlegen nach kundenspezifischen Anlagerichtlinien, lässt sich digital und vor allem mit weniger Fehlern von Anlagerobotern gestalten. Die digitale Abwicklung der Vermögens-Allokation wird mit deutlichen erodierenden Margen aufgrund der sinkenden persönlichen Dienstleistungstiefe durch Vermögensberater einhergehen. Die Entwicklung vom wertpapierorientierten hin zum gesamtkundenorientierten Vermögensberater erhält eine neue und auch letzte Dynamik. Die wachsende Dienstleistungsbreite der Robo-Advisors führt letztendlich zu der Frage, mit welchen Mehrwerten Vermögensberater zukünftig bei Anlegern punkten werden. Nur die Hinwendung zur Lösung individueller und echter Kundenthemen in konsequenter Verbindung mit der Abkehr vom Denken in Produktwelten wird zielführend sein.

Der weltgrößte Robo-Advisor namens Betterment mit Sitz in New York wird

seinen Nutzern neben dem digitalen Beratungsmodell unterstützend zertifizierte Finanzplaner an die Seite stellen. Ziel ist es, mit Technologie und Beratern das Vertrauen potenzieller Kunden zu gewinnen, um mehr Geschäft pro Kunde zu erreichen. Für Vermögensberater in Sparkassen kann ein solches hybrides Beratungsmodell eine Lösung sein, den digitalen und auch zwischenmenschlichen Anlegernerwartungen zu entsprechen und mögliche Kunden- bzw. Vermögensabwanderungen zu vermeiden.

Ein Vorurteil ist, dass die zumeist älteren vermögenden Kunden noch wenig digital orientiert sind. Die meisten Nutzer des größten deutschen Robo-Advisors Ginmon sind älter als 70 Jahre. In der Vermögensberatung wird die Digitalisierung Auswirkungen auf alle Altersgruppen haben.

Empfehlung Verbinden Sie eine erlebbare kundenzentrierte Beratungsgestaltung mit digitalen Beratungsmitteln. Die Nutzung eines digitalen Beratungsprozesses ist unter den Gesichtspunkten der emotionalen und damit häufig fehlerbasierten Entscheidungsfindung sowie der unaufhaltsamen Digitalisierung unverzichtbar.

Fazit

Unter Zuhilfenahme digitaler Angebote wird mit einer sehr hohen Dynamik und Lernkurve der Prozess der Vermögensallokation und -beratung neu gestaltet. Wie auch in anderen Lebensbereichen muss dieser Prozess in die „analoge“ Vermögensberatung eingebunden werden.

Die konsequente Abwendung von der Produktberatung hin zur anlassbezogenen und lebensbegleitenden Vermögensberatung sichert die Stellung von Vermögensberatern. Es ist an den Vermögensberatern selbst, diesen Entwicklungsprozess zu gestalten. Er begann bereits gestern.

Verfasst von Janko Laumann, Institut für angewandte Finanzpsychologie, Siegen