

Der Robo Advisor reift zum intelligenten Kollegen

Mit jeder Generation lernen digitale Vermögensberater dazu und übernehmen vielfältigere Aufgaben. Wie sich Banken dadurch neue Erlöspotenziale eröffnen.

Daniel Spitschan, Yves Wüppenhorst

Das Handlungsspektrum der meisten Robo Adviser folgt derzeit noch einem eher starren Muster. Zunächst ermitteln sie die Risikotragfähigkeit beziehungsweise -neigung der Anleger. Dann empfehlen sie darauf aufbauend ein passendes Musterportfolio, vorrangig bestehend aus Exchange Traded Funds (ETFs). Dank Fortschritten auf dem Gebiet der Künstlichen Intelligenz (KI) wird diese Profilierung künftig um neue Facetten erweitert werden (siehe Grafik Seite 47). Eine automatisierte Kontoanalyse könnte bereits bei Interessenten in der Anbahnungsphase dazu beitragen, ein umfangreiches Kundenprofil zu erhalten. Gleichzeitig ist damit ein stärkeres Eingehen auf die Wünsche und Ziele der Kunden möglich. So könnte etwa aus den Zahlungsströmen des Kunden das frei verfügbare Einkommen und daraus seine mögliche Sparfähigkeit automatisiert berechnet werden. Derartige Funktionalitäten verbessern die Qualität der Beratung und steigern die Bequemlichkeit für den Kunden deutlich. In Summe führt dies dazu, dass Geldhäuser über ihre Robos

ihren Kunden eine noch individuellere Empfehlung aussprechen können. Das dürfte den allgemeinen Zuspruch gegenüber Robo Advisory sukzessive steigern.

Den Kunden würde mit der Kombination eines Robos und Beratern aus Fleisch und Blut das Beste aus zwei Welten offenstehen: einerseits die vorurteilsfreie, auf Mathematik basierende Analyse, andererseits die emotionale Ansprache eines Menschen mit kreativem Planungsvermögen. Diese sich gegenseitig unterstützende Kooperation zwischen Mensch und Maschine sollten Banken und Sparkassen ausbauen. Sie bildet das Fundament der hybriden Beratung.

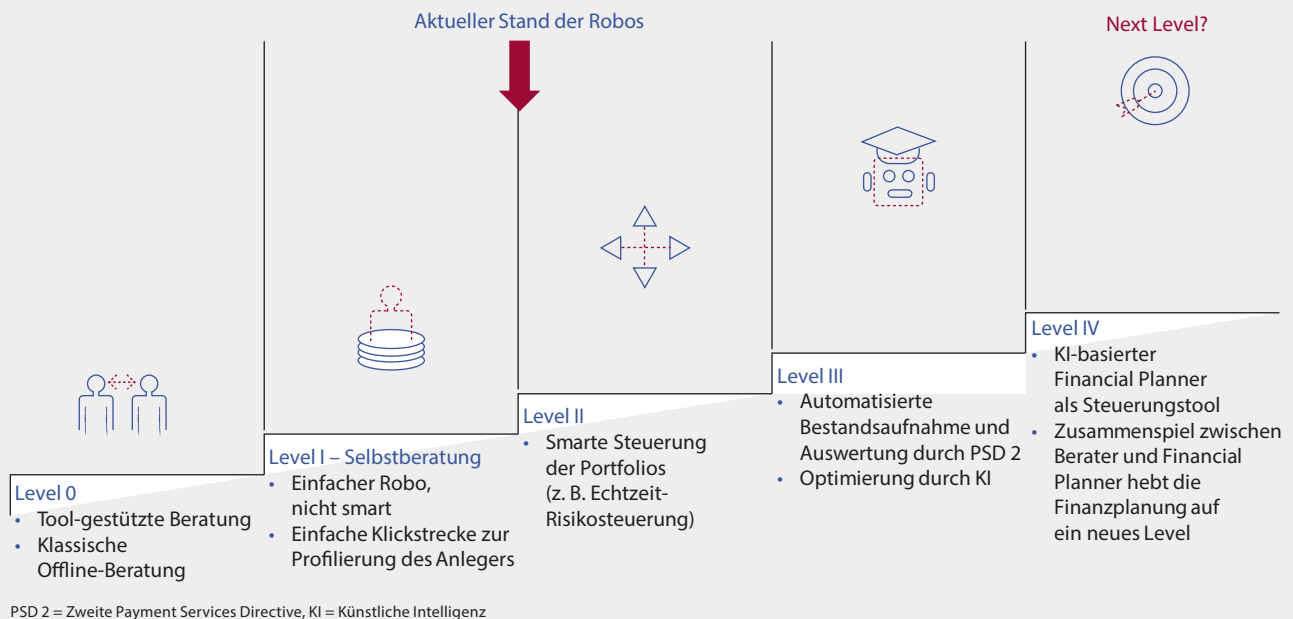
Kunden starten in Zukunft beispielsweise von zu Hause eine Erstberatung mit dem Robo Advisor. In einem weiterführenden, persönlichen Gespräch in der Filiale mit ihrem Berater können sie dann genau an dem Punkt weitermachen, wo sie zuvor aufgehört haben. Dies sollte zu geringeren Abbruchquoten und einem gesteigerten Komfortfaktor führen. Denn selbst unter jungen, technikaffinen Kundengruppen



Kompakt

- Robos stehen zurzeit noch am Anfang ihrer Entwicklung.
- Eingebunden in hybride Beratungsmodelle, können die digitalen Helfer den Kunden künftig auch komplexe Serviceleistungen anbieten und den Instituten als Ankerpunkt innovativer Vertriebsplattformen dienen.
- Mit dem technischen Fortschritt dürften der Kundenzuspruch wachsen und die Erlöschancen von Geldhäusern steigen.

Evolution der digitalen Vermögensplanung



Robos haben sich weiterentwickelt, seitdem sie zum ersten Mal aufgetaucht sind. Und das Ende ihrer Evolution ist noch längst nicht erreicht. In der ersten Entwicklungsstufe, also auf Level I, waren Robo Adviser in ihren Möglichkeiten noch eingeschränkt. In einer Klickstrecke wurden die Risikoprofilierung des Kunden und ein zum Profil passendes Standardportfolio ermittelt, bestehend zumeist aus einer Reihe von Exchange Traded Funds (ETFs). Derzeit befinden sich die meisten Robos an der Schwelle zur nächsten Entwicklungsstufe. In Level II ist eine smarte Steuerung vorhanden, die das Portfolio aktiv umschichtet. Je nach Marktbewegung passt die Geldanlage immer optimal zum Risikoappetit des Kunden und dessen Renditeerwartung. Level III wird einen größeren Schritt in Richtung digitale Vermögensplanung beinhalten, weil auch Ausgaben, Ziele und Vermögenswerte des Investors mit ausgewertet werden. Dieser Ansatz wird in Level IV optimiert, indem der ganzheitliche Ansatz überdies einen Zukunftsbezug erhält. Der Robo Advisor übernimmt ab hier also die Rolle eines auf Künstlicher Intelligenz (KI) basierten Financial Planners, der Informationen zur künftigen Lebensgestaltung inklusive verschiedener Variablen mit einbezieht. Diese Evolution der digitalen Vermögensplanung ermöglicht Banken und Sparkassen die Hebung zusätzlicher Absatzpotenziale.

Quelle: Cofinpro

hat der persönliche Ansprechpartner in der Zweigstelle noch lange nicht ausgedient. Menschliche Berater sind Vertrauenspersonen, die bei Geldgeschäften ein gutes Gefühl vermitteln, und darauf will auch die Generation Z nicht verzichten. Der Bankberater profitiert ebenfalls von seinem Robo-Kollegen, denn dessen mit der Kapitalmarktrichtlinie MiFID-II konformen digitalen Frage- und Antragsstrecke gewährleistet eine hohe Prozesssicherheit.

Die signifikanten Fortschritte in der KI-Technologie verbessern die analytischen Fähigkeiten der Robos und unterstützen den Berater mit genaueren Informationen, um für Kunden perfekt zugeschnittene Lösungen zusammenzustellen. Unter Zuhilfenahme von Natural Language Understanding können etwa Kundendaten gefiltert und während des Beratungsgesprächs genutzt werden. Überdies wird mithilfe

von Machine Learning eine kontinuierliche Optimierung und Weiterentwicklung der Robo-Prognosefähigkeiten sichergestellt. Auf diese Weise können die Kundendaten weiter angereichert werden, um ein detaillierteres Profil zu erstellen. Dieses wird dann durch KI-basierte Mustererkennung automatisiert einem Segment zugeordnet, um dem Kunden spezifische Empfehlungen zu unterbreiten. Der Schwerpunkt der Robos verschiebt sich damit von der Automatisierung eng eingegrenzter Aufgabengebiete hin zu umfangreichen Prognosen und der Zusammenstellung individualisierter Produkt- und Leistungspakete.

Neben ihrem klassischen Produkt- und Dienstleistungsspektrum, bestehend zum Beispiel aus Krediten oder Geldanlagelösungen, werden Banken und Sparkassen künftig voraussichtlich ihr Serviceangebot in Kooperation mit Partnern

Robo Adviser in der Corona-Krise

Robo Adviser mussten sich 2020 erstmals in einem hoch volatilen Marktumfeld mit zum Teil drastischen Kursverlusten bewähren. Je nach gewählter Anlage- und Sicherungsstrategie erzielten die Robos unterschiedliche Ergebnisse. Ein Performance-Vergleich der verschiedenen Anbieter ist nicht ohne Weiteres möglich, weil kundenspezifische Portfolios über verschiedene Optionen meist variabel zusammengestellt werden.

Robo Adviser mit einer quantitativen Value-at-Risk-Strategie beispielsweise hielten zu Beginn des Kursrückgangs häufig noch lange an ihren Positionen fest und reagierten erst spät auf die Verwerfungen. Entsprechend verzeichneten sie zu Beginn auch die höchsten Performance-Einbußen. Buy-and-hold Ansätze hingegen, bei denen der Faktor Mensch eine Rolle spielt, etwa über ein

aktiv agierendes Investmentkomitee, erwiesen sich im Laufe der Krise meist als wertstabiler. Das liegt sicherlich auch darin begründet, dass die Corona-Krise als externer Faktor in ihrer Tragweite von den Algorithmen aufgrund ihrer Einzigartigkeit noch nicht erkannt werden konnte.

In der Zusammenstellung ihrer Portfolios greifen die Robo Adviser vornehmlich auf Exchange Traded Funds (ETFs) zurück. Deshalb konnten sie sich von der allgemein negativen Markttendenz nicht abkoppeln. Genauso haben sie aber auch von der darauffolgenden Erholung profitiert. Insgesamt zeigten die smarten automatisierten Anlageberater keine allgemein schwächere Entwicklung, die auf einen Robo-spezifischen Performance-Makel hindeuten würde.

Quelle: Cofinpro

ausbauen. Das von Amazon und anderen innovativen Unternehmen bekannte Plattform-Modell steht Pate für ein neues Ökosystem, in dem das Finanzinstitut als Vermittler fungiert. Der Robo Adviser bietet sich hier als erster Ansprechpartner an, um Kunden auf der Plattform zu verschiedenen Dienstleistungen wie Altersvorsorge oder Darlehen zu führen.

Erwartungen der Kunden besser treffen

Dank dem Zugang zu unterschiedlichsten Informationsquellen und der immer höherentwickelten KI kann der Robo Adviser dem Kunden künftig Dienstleistungen oder Produkte anbieten, die genau zu seiner persönlichen Situation passen. Ein Empfehlungssystem, das die Systematik „Kunden wie Sie“ verfolgt, kann hierbei ebenfalls eingesetzt werden. Mit dieser im Vergleich zum Status quo offensiveren Kundenansprache kommen nun auch immer mehr Finanzdienstleister der Erwartungshaltung vieler Online-Nutzer nach. Denn ausgehend von den Erfahrungen aus dem E-Commerce hat sich der Gedanke durchgesetzt, über einen Kontaktpunkt viele verschiedene Services zu erhalten. Dabei profitieren die Geldhäuser von zum Teil jahrzehntelangen Kundenbeziehungen. Zudem genießen sie einen Vertrauensvorsprung vor anderen Branchen, was die Datensicherheit angeht (siehe Meldung Seite 53).

Das Plattform-Modell bietet sich für Banken und Sparkassen auch deshalb an, weil es schrittweise erweitert werden kann. Innerhalb eines digitalen Ökosystems mit definierten Schnittstellen können neue Produkte bedeutend schneller und vor allem kostengünstiger auf den Markt gebracht werden, als dies in der Vergangenheit der Fall war. Bei der Wei-

terentwicklung des Robo Advisors selbst kommt dem Prototyping-Ansatz ein enorm hoher Stellenwert zu. Er garantiert frühzeitiges Feedback des Endkunden und unterstützt Finanzinstitute dabei, die Eignung eines Ansatzes zu erkennen.

Selbst während der Corona-bedingten Börsen-Turbulenzen hat das Vertrauen der Privatanleger in Robos augenscheinlich nicht gelitten. Darauf aufbauend werden die digitalen Helfer innerhalb von Vertriebsplattformen in den kommenden Jahren einen immer wichtigeren Part im modernen Banking-Umfeld einnehmen. Diesem Zugangsweg können sich die Geldhäuser hierzulande nicht verschließen, wenn sie junge Kundenschichten ansprechen möchten. Denn Berührungspunkte mit computerunterstützten Produkten in der Bevölkerung nehmen ab. Immer mehr Kunden erwarten sogar eine digitale Unterstützung für ihre Anliegen. ■

Autoren



Daniel Spitschan

ist Manager bei Cofinpro. Er leitet das Team für Wertpapierthemen bei dem auf Banken und Kapitalverwaltungsgesellschaften spezialisierten Consulting-Unternehmen.



Yves Wüppenhorst

ist Expert Consultant bei Cofinpro. Er verantwortet das Wertpapierthema Robo Advisory und Vertriebsplattformen. Als Business Analyst begleitet er derzeit eine Kapitalverwaltungsgesellschaft beim Aufbau einer Robo-Advisory-Plattform.

