

July 2009

## Benchmarking 2009: Wie gut sind Beratungstools für Fonds und Zertifikate im Online Banking?

---

Research Note 2009-01

Online-Brokerage

Beratungstools Fonds & Zertifikate

**In einer aktuellen Benchmarkingstudie untersuchte bankenversicherungen.de 37 Websites von Banken hinsichtlich Online-Beratungstools für Fonds und Zertifikate. Investmentfonds schneiden in der Bewertung deutlich besser ab als Zertifikate. Die Renditekennzahlen sind besser dargestellt als die Risikokennzahlen. Die Benutzerfreundlichkeit kann wesentlich gesteigert werden.**

### Beratungstools Fonds

In der Benchmarkinguntersuchung wurden die Benutzerfreundlichkeit und der Toolumfang getestet. Dabei lag der Schwerpunkt auf den Rendite- und Risikokennzahlen für die angebotenen Fonds. Ebenso wurde untersucht, welche Ergebnisdarstellung die Tools haben und ob dieses Ergebnis grafisch und verbal aufbereitet wird.

Bei den Risikokennzahlen haben die besten zwölf Anbieter 70 Prozent des Anforderungsniveaus erreicht und genügen damit den Ansprüchen an einen Fondsvertrieb – auch wenn Verbesserungen immer möglich sind. 13 Anbieter sind schlechter als 50 Prozent des Anforderungsniveaus und bieten somit dem Internetkunden nur mangelhafte Kennzahlen zur Rendite der Investmentfonds an.

Interessant an den Ergebnissen ist, dass bei den Risikokennzahlen zu Investmentfonds in der Spitze bessere Ergebnisse erreicht werden als bei den Renditekennzahlen. So erreichen vier Websites 100 Prozent des Anspruchsniveaus und weitere acht Websites erreichen mehr als 70 Prozent des Anforderungsniveaus.

#### Autor

**Matthias Fischer**  
**Thomas Bahlinger**

Georg-Simon-Ohm-Hochschule Nürnberg  
Fakultät Betriebswirtschaft  
Bahnhofstr. 87  
90402 Nürnberg

#### Kontakt

[www.bankenversicherungen.de](http://www.bankenversicherungen.de)  
[matthias.fischer@bankenversicherungen.de](mailto:matthias.fischer@bankenversicherungen.de)  
[thomas.bahlinger@bankenversicherungen.de](mailto:thomas.bahlinger@bankenversicherungen.de)

**Ergebnisauswertung bei Fonds  
mangelhaft**

Nicht nur die Volatilität sondern auch die Angabe des Value at Risk wird schlechter als bei den Rendite-kennzahlen bewertet. 15 Anbieter erreichen keine 50 Prozent des Anforderungsniveaus.

Nach der Analyse von Fonds mit den Kriterien Rendite und Risiko sollte das Tool für den User ein Ergebnis in grafischer und verbaler Form darstellen und idealerweise einen direkten Abschluss für einen vorgeschlagenen Investmentfonds zulassen. Dieses Kriterium wurde am schlechtesten im Internet umgesetzt. 28 von 37 Websites liegen unterhalb der 50 Prozentschwelle des Mindestanforderungsniveaus. Offensichtlich sind viele Websites von Banken zwar in der Lage den Kunden zu Rendite und Risiko zu informieren. Aber der Beratungsprozess wird nichts systematisch bis zum Abschluss durchgeführt. Wichtige Module in der Prozesskette wie eine grafische oder verbale Zusammenfassung der Ergebnisse z.B. in einer Risiko-Renditematrix fehlen. Und ein konkreter Kaufvorschlag lässt sich oft nicht direkt aus dem Analyseergebnis online abschließen. Nichtsdestotrotz soll erwähnt werden, dass vier Websites aus der Untersuchungsgruppe beim Kriterium Analyseergebnis mit mehr als 70 Prozent des Anforderungsniveaus gut abgeschnitten haben.

**Klare Navigationsstruktur ist der Schlüssel für eine  
bessere Benutzerfreundlichkeit**

**Gute Benutzer-  
freundlichkeit**

Die Beratungswerkzeuge für Fonds wurden auch auf Benutzerfreundlichkeit geprüft. Insbesondere die klare Navigation, einfache Sprache und die Übersichtlichkeit sind bewertet worden. Zwölf Anbieter erreichen keine 50 Prozent des Anforderungsniveaus und immerhin zehn von 37 Websites erreichen beim Kriterium Benutzerfreundlichkeit mehr als 70 Prozent. Während bei den harten Kriterien zum Toolumfang die Direktbanken mehrheitlich besser abschneiden als Filialbanken findet man bei der Benutzerfreundlichkeit auch Filialbanken, mit Multikanalvertrieb in der Spitzengruppe. Bei einigen Direktbanken wird die Benutzerfreundlichkeit offensichtlich aus dem Blick verloren und der Fokus liegt dagegen auf dem Umfang der angebotenen Produkte und den verbundenen Features für den Spezialisten oder Trader.

**Systematische Struktur der  
Navigation**

Eine klare, einfache Gliederung bzw. Navigation sind Kern einer benutzerfreundlichen Website. Leider machen sich viele Banken nicht die Mühe ihre Website systematisch zu

strukturieren. Oft gewinnt man als User den Eindruck, ein neues Produkt oder eine neue Idee für ein innovatives Feature wird zusätzlich eingebaut – steht also auf der Website – wird aber nicht wirklich logisch in die Navigation integriert. Hier sollten die Anbieter für Online-Finanzprodukte systematisch die Struktur der Navigation einer Website prüfen und verbessern. Bei den Filialbanken wurde die Verständlichkeit der Sprache auf den Websites relativ besser beurteilt als bei den Direktbanken, bei denen oft bemängelt wurde, dass die Information der Site für Anfänger oder neue User ungeeignet wären. Die Übersichtlichkeit einzelner Seiten wurde innerhalb der Benutzerfreundlichkeit relativ am besten bewertet, d.h. es hat oft eine Bewertung mit 100 Prozent gegeben, aber auch hier erreichen einige Direktanbieter und Filialbanken weniger als 50 Prozent.

### **Beratungstools Zertifikate**

In der Benchmarkinguntersuchung wurden für Zertifikate die Benutzerfreundlichkeit und der Toolumfang getestet. Dabei lag der Schwerpunkt auf den Rendite- und Risikokennzahlen für die angebotenen Zertifikate. Ebenso wurde untersucht, welche Ergebnisdarstellung die Tools haben und ob dieses Ergebnis grafisch und verbal aufbereitet wird.

#### **Relativ schlechte Tools bei Zertifikaten**

Die Ergebnisse zu den Beratungstools sind insgesamt wesentlich schlechter ausgefallen als bei den Investmentfonds. Für Zertifikate bieten nur wenige Banken Rendite- und Risikokennzahlen auf einem akzeptablen Niveau. Die Klassenbesten haben nur 50 Prozent des Anspruchsniveaus erreicht. Die Mehrheit der Banken kommt nicht über 20 Prozent hinaus, d.h. bietet für den Kunden auf der Website nur sehr rudimentäre Rendite- oder Risikoinformationen zu Zertifikaten. Bei den Risikokennziffern bieten nur drei Banken halbwegs relevante Informationen an. Noch schlechter schneidet die Darstellung der Analyseergebnisse bei Zertifikaten ab, da die Besten nur 30 Prozent des theoretisch möglichen Niveaus erreichen.

### **Benutzerfreundlichkeit für Zertifikate mit guten Ergebnissen**

Die Benutzerfreundlichkeit der Beratungstools für Zertifikate wird deutlich besser bewertet als die Rendite- und Risikokennziffern. So erreichen mehrere Websites

75 Prozent des Anspruchsniveaus und bieten damit einen guten Internetauftritt für Zertifikate hinsichtlich Navigation, verständlicher Sprache und Übersichtlichkeit einzelner Seiten. 15 Websites erreichen aber nicht das Anspruchsniveau von 50 Prozent. Während die Direktbanken mit guten Ergebnissen bei den Detailinformationen zu den Zertifikaten glänzen können, schneiden sie bei der Benutzerfreundlichkeit relativ schlechter ab. Interessant ist auch, dass die Möglichkeiten des direkten Wettbewerbersvergleichs nicht genutzt werden. Einen direkten Wettbewerbersvergleich zwischen den Web-Angeboten von Konkurrenten wagen bei Fonds und Zertifikaten nur zwei Anbieter.

## Kontakt

Professor Dr. Matthias Fischer  
Professor Dr. Thomas Bahlinger  
Georg-Simon-Ohm-Hochschule Nürnberg  
Fakultät Betriebswirtschaft  
Bahnhofstr. 87  
90402 Nürnberg  
Tel. +49 911 5880-2710  
Fax. + 49 911 5880-6720  
matthias.fischer@bankenversicherungen.de  
thomas.bahlinger@bankenversicherungen.de

[www.bankenversicherungen.de](http://www.bankenversicherungen.de)

---

## Important Disclosures

© Copyright 2009. bankenversicherungen.de avicento AG Nürnberg. Alle Rechte vorbehalten. Bei Zitaten wird um Quellenangabe „bankenversicherungen.de“ gebeten.

Die vorstehenden Ausführungen stellen weder eine Anlage-, Rechts- noch Steuerberatung dar. Sämtliche Meinungsäußerungen geben die aktuelle Einschätzung des Verfassers wieder, die nicht zwingend der Meinung von bankenversicherungen.de entspricht. Alle Meinungen können ohne vorherige Ankündigung geändert werden. Die Aussagen können von Einschätzungen abweichen, die in anderen von bankenversicherungen.de veröffentlichten Dokumenten, einschließlich Research-Publikationen, vertreten werden. Die vorstehenden Angaben werden nur zum Zwecke der Information und ohne vertragliche oder sonstige Verpflichtung zur Verfügung gestellt. Für die Richtigkeit, Vollständigkeit oder Angemessenheit der Informationen & Meinungen in dieser Studie wird keine Gewähr übernommen. Soweit wir in den Meinungsäußerungen dieser Studie Prognosen oder Erwartungen äußern oder unsere Aussagen die Zukunft betreffen, können diese Aussagen mit bekannten und unbekanntem Risiken und Ungewissheiten verbunden sein. Die tatsächlichen Ergebnisse und Entwicklungen können sich daher deutlich von den geäußerten Erwartungen und Annahmen differenzieren. Neben weiteren, hier nicht erwähnten Gründen, können sich eventuelle Abweichungen aus Veränderungen der allgemeinen wirtschaftlichen Lage, der Wettbewerbssituation und der Rechtslage, vor allem in Kerngeschäftsfeldern und -märkten der Unternehmen, ergeben. Auch die Entwicklung der Finanzmärkte und Wechselkurse sowie nationale und internationale Normen- und Gesetzesänderungen können einen Einfluss haben. avicento AG, bankenversicherungen.de und Fischer & Bahlinger übernehmen keine Gewähr für Fehler und Aktualität in der Studie. Die Meinungen dieser Studie sind keine Investitionsberatung und ersetzen keine persönliche und individuelle Beratung.

The opinions expressed in this material do not constitute investment advice and you should consult your investment advisor before you make any investment decision. The value and income of any of the securities or investments and the price of shares and the income derived from them, which are mentioned in this material, may fall as well as rise. Investors may not receive the original amount invested in return. Statements concerning taxation are based on our understanding of the taxation law in force at the time of publication. The levels and bases of taxation may change. You should obtain professional advice on taxation where appropriate before proceeding with any investment. Investors should also be aware that past performance is not necessarily a guide to future performance. No liability is accepted for the information in this material. This material does not constitute a solicitation in any jurisdiction in which such a solicitation is unlawful or to any person to whom it is unlawful. Moreover, this information neither constitutes an offer to enter into an investment agreement with the recipient of this document nor an invitation to respond to the document by making an offer to enter into an investment agreement. This material has been communicated in Germany. Opinions expressed in this material are current opinions as of the date appearing in this material only. avicento AG, bankenversicherungen.de and Fischer & Bahlinger do not guarantee that the information in this material is correct and up to date. The information in this material can be changed anytime. No part of this material may, without prior written consent of bankenversicherungen.de, be (i) copied, photocopied or duplicated in any form, by any means, or (ii) distributed to any person that is not an authorised person of the recipient.