

NEWSLETTER SPEZIAL Kunden-Zufriedenheits-Studie 2013 Prof.Homburg / TELOS

Sehr geehrte Damen und Herren!

Mit diesem **NEWSLETTER SPEZIAL** möchten wir Ihnen die Ergebnisse der diesjährigen **Kundenzufriedenheits-Studie 2013** vorstellen. Alle wesentlichen Erkenntnisse können Sie den folgenden Seiten entnehmen.

SAVE THE DATE:

An dieser Stelle möchten wir die Gelegenheit ergreifen, Sie auf den **Wiesbadener Investorentag im Jahr 2014** hinzuweisen. Diese für institutionelle Anleger kostenfreie Konferenz findet am Freitag, den 27. Juni 2014, im Nassauer Hof statt. Wir bitten Sie, den Termin schon mal in Ihrem Kalender vorzumerken. Der Investorentag hat sich zu einem der wichtigsten, jährlich stattfindenden, Branchentreffs im Asset Management entwickelt. Institutionelle Anleger erhalten in komprimierten Vorträgen Informationen zu aktuellen Themen und Assetklassen.

In Kürze werden wir Ihnen die diesjährige **Master KAG-Studie (2013)** vorlegen können. In die Befragung und Auswertung wurden über die am Markt etablierten Master KAGen hinaus institutionelle Anleger und Asset Manager einbezogen.

Über unsere **Ausschreibungs-Plattform „telosia“** haben wir in den letzten Monaten auch zwei Master KAG-Mandate begleiten und den passenden Anbieter finden können. Nachdem die Ausschreibungen zuletzt Spezialfondsmandate im Bereich Anleihen (u.a. Covered Bonds/Pfandbriefe und Emerging Markets Debt) betrafen, umfasst unsere aktuelle Ausschreibung den Bereich „Multi Asset-Klassen“.

Nun zu unserer ZUFRIEDENHEITS-STUDIE 2013:

Die in diesem Jahr nunmehr zum neunten Male mit dem (im Bereich Marketing und Sales mit Excellence) renommierten **Beratungshaus Homburg & Partner** erstellte ZUFRIEDENHEITSSTUDIE basiert auf der Grundlage von mit institutionellen Anlegern geführten Interviews. Der Teilnehmerkreis rekrutiert sich aus den Bereichen Versicherer, Banken, Corporates, Altersvorsorgeeinrichtungen und Körperschaften wie z.B. Verbänden oder Gewerkschaften.

Mit freundlichen Grüßen,

Dr.Frank Wehlmann



Die Zufriedenheitsstudie besteht aus einem Allgemeinen Teil und einem Besonderen Teil. Im Allgemeinen Teil werden die Anleger nach ihrer aktuellen Asset Allokation, ihren künftigen Planungen und verschiedenen Themen befragt, die sie zur Zeit bewegen. Der Besondere Teil beinhaltet die individuelle Bewertung der Asset Manager durch die Investoren über verschiedene Beurteilungsinhalte wie Zufriedenheit mit der Performance, der Beratungsqualität bis hin zum Reporting; auch die Kundenloyalität wird hinterfragt.

Zunächst stellen wir einige Erkenntnisse aus dem Allgemeinen Teil vor. Anschließend werden wir im Besonderen Teil auch die TOP Five-Manager bei der „Gesamtzufriedenheit“ sowie bei den wichtigsten Bewertungskriterien vorstellen. Der Erhebungszeitraum der Studie liegt Ende Juni/Mitte Juli des aktuellen Jahres. Insgesamt wurden 39 Asset Manager in die Untersuchung einbezogen.

Einleitung:

Der diesjährigen Zufriedenheitsstudie, die wieder von Prof.Homburg und TELOS, nunmehr in der neunten Auflage, durchgeführt wurde, liegen 242 Interviews mit institutionellen Entscheidungsträgern zugrunde.

Methodisch konzentriert sich die Studie auf die Messung der Zufriedenheit von institutionellen Anlegern mit ihren Asset Managern, d.h. den Häusern, bei denen der Investor Mandate (in der Regel Spezialfonds) unterhält. Die befragten institutionellen Anleger bilden ein repräsentatives Bild des Marktes. Vertreten (nach Assets) sind die

- Banken mit 21%
- Versicherungen mit 26%
- Corporates mit 31%
- Körperschaften mit 12% und
- Altersvorsorgeeinrichtungen mit 10%.

Der besseren Vergleichbarkeit willen haben wir die repräsentativ genannten Asset Manager diese in drei Kategorien unterteilt:

- große Asset Manager (> 40 Mrd.€ AuM)
- mittelgroße Manager (15 – 40 Mrd.€) und
- kleine Manager (< 15 Mrd.€).

Der Katalog der von Prof.Homburg/TELOS abgefragten und bewerteten Kriterien umfasst unter anderem die folgenden 7 (von insgesamt 16) Punkte,

die in der Reihenfolge ihrer von den Anlegern eingeschätzten Bedeutung aufgeführt werden

- Prozess des Portfoliomanagements
- Reputation
- Produktqualität
- Branchenkompetenz
- Performance
- Beratungsqualität
- proaktive Ansprache

Allgemeiner Teil:

- Die aktuelle Anlagepolitik bewegt sich im Rahmen der Angaben aus dem Vorjahr. 80% (Vj.: 77%, davon jetzt 3% EM Debt) Renten, Aktienquote: 9% (Vj.: 13%), „Alternatives“: 11% (Vj.:10%).
- Innerhalb der „Alternatives“ gewinnen „Immobilien“ an Bedeutung. Die Einrichtungen der Altersversorgung, die Körperschaften sowie die Corporates liegen im oder nahe am zweistelligen Prozentbereich ihrer Gesamtassets in Immobilieninvestments.
- Künftige Investments konzentrieren sich auf den Bereich „Emerging Markets“, der nach der Juni-Krise wieder an Attraktivität gewinnt. Darüber hinaus wächst das Interesse an „Aktien Europa“ über alle fünf Anlegergruppen hinweg, an „Aktien Welt“ bei Banken, Versicherern und Corporates.
- Jeder siebte Versicherer und jeder fünfte Corporate beabsichtigt, im Laufe der kommenden 12 Monate mindestens einen Manager auszuwechseln.
- 23% der institutionellen Anleger beabsichtigen die Neuauflage von Spezialfonds in den kommenden 24 Monaten, wobei auch hier die Versicherer mit 33% und die Corporates mit 39% am aktivsten sein wollen.
- Der Einsatz von „Consultants“ ist bei Corporates am höchsten (39%), bei den „Banken“ am niedrigsten (5%).
- 24% der Anleger sehen einen zunehmenden Einfluss von Ausschreibungs-Plattformen bei der Suche nach dem besten Asset Manager. Auch Consultants wird wieder ein stärkerer Einfluss attestiert, genau von 27% der

Befragten.

- Etwa jeder zweite befragte Investor aus den Gruppen Banken, Versicherer, Corporates, Körperschaften und Altersvorsorge greifen auf die Ergebnisse und Reports von Ratingagenturen zurück.
- Die beiden beherrschenden, aktuellen Themen bei fast allen Befragten sind nach wie vor die „Verschuldungskrise“, inzwischen aber auch die „Überregulierung“. Auf gleicher Augenhöhe dominiert das „Risikomanagement“ die Gemüter der Investoren.

Besonderer Teil:

Insgesamt lässt sich feststellen, dass die institutionellen Anleger heute zufriedener mit ihren Asset Managern sind als noch vor einem Jahr.

Über die bewerteten Einzelkriterien wie Performance, Beratungsqualität und andere hinaus wurde unter der „Gesamtzufriedenheit“ allumfassend die Gesamtbeurteilung des Investors für „seinen“ Manager angefragt.

Hier die Ergebnisse für die drei Asset Manager-Gruppen (Kriterium: „Gesamtzufriedenheit“):

„Große Manager“ (jeweils Plätze 1 bis 5):

1. Union Investment
2. Universal-Investment
3. Deutsche Asset & Wealth Management
4. BlackRock
5. Goldman Sachs

„Mittelgroße Manager“:

1. BayernInvest
2. Franklin Templeton
3. Pioneer Investment
4. Metzler
5. LBBW Asset Management

„Kleinere Manager“:

1. Berenberg Bank
2. DJE
3. Lampe Asset Management
4. Swiss & Global Asset Management
5. Lupus Alpha

Ergebnisse „Kundenloyalität“:

„Große Manager“ (jeweils Plätze 1 bis 5):

1. Universal-Investment
2. Union Investment
3. Deka Investment
4. DZ Bank / WGZ Bank
5. Invesco

„Mittelgroße Manager“:

1. Erste Sparinvest
2. Pioneer Investments
3. Franklin Templeton
4. Metzler
5. LBBW Asset Management

„Kleinere Manager“:

1. NORD/LB KAG
2. Berenberg
3. DJE
4. Lampe Asset Management
5. Warburg Invest

Ergebnisse „Performance“:

„Große Manager“ (jeweils Plätze 1 bis 5):

1. Deutsche Asset & Wealth Management
2. Universal-Investment
3. Union Investment
4. Invesco
5. AGI

Hierzu Michael Fuß, Managing Director von Deutsche Asset & Wealth Management:

„Gerade im unveränderten Niedrigzinsumfeld ist die Erzielung von „alpha“ und somit die Leistung des Asset Managers von herausragender Bedeutung. Es freut mich, in den Ergebnissen der Zufriedenheitsstudie ablesen zu können, dass der Markt unsere hervorragende Leistung in den vergangenen Monaten wahrnimmt.“

„Mittelgroße Manager“:

1. LBBW Asset Management
2. Franklin Templeton
3. Metzler
4. Fisch AM
5. BayernInvest

„Kleinere Manager“

1. Swiss & Global AM
2. Bantleon
3. Warburg Invest
4. NORD/LB KAG
5. DJE

Ergebnisse „Proaktive Ansprache“:

„Große Manager“ (jeweils Plätze 1 bis 5):

1. Universal-Investment
2. AXA IM
3. BlackRock
4. AGI
5. Deutsche Asset & Wealth Management

„Mittelgroße Manager“:

1. UBS
2. BayernInvest
3. Pioneer Investments
4. Franklin Templeton
5. Fisch AM

„Kleinere Manager“

1. NORD/LB KAG
2. Berenberg Bank
3. Lampe AM
4. DJE
5. Bantleon

Hierzu Matthias Schellenberg, Head Global Asset Management Germany, Austria & CEE – UBS Deutschland AG:

„In einem immer komplexeren Umfeld von Regulation und globalen Investmentalternativen, suchen wir stets den aktiven Austausch als Partner und Berater unserer Kunden. Dass wir hier, in einem so zentralen Feld, so positiv bewertet werden, ist uns Bestätigung und Ansporn zugleich, diesen Weg konsequent weiterzugehen und auszubauen.“

Ergebnisse „Portfoliomanagement-Prozess“:

Große Manager“ (jeweils Plätze 1 bis 5)

1. Pimco
2. Blackrock
3. Invesco
4. Deutsche Asset & Wealth Management
5. AGI

„Mittelgroße Manager“:

1. Metzler
2. LBBW Asset Management
3. UBS
4. BayernInvest
5. Pioneer Investments

„Kleinere Manager“

1. NORD/LB KAG
2. Bantleon
3. Lampe AM
4. DJE
5. Berenberg Bank

Frank-Peter Martin, CIO & Partner des Bankhauses Metzler kommentiert hierzu:

„Die Studie bestätigt unsere Fokussierung auf herausragende Prozessqualität. Gerade für Metzler als mittelgroßen Asset Manager sind disziplinierte und stringente Portfoliomanagement-Prozesse von essentieller Bedeutung. Sie sind die Grundlage für eine langfristig stabile Outperformance und eine hohe Kundenzufriedenheit.“

Ergebnisse „Branchenkompetenz“

Die Studie kann bezogen werden über info@telos-rating.de.

„Große Manager“ (jeweils Plätze 1 bis 5)

1. Universal-Investment
2. BlackRock
3. Pimco
4. Deutsche Asset & Wealth Management
5. Goldman Sachs

Der Preis beträgt 195,- € zzgl. MWSt.

Das Bestellungsformular finden Sie auf der nächstfolgenden Seite.

„Mittelgroße Manager“:

1. LBBW Asset Management
2. Metzler
3. Pioneer Investments
4. Frankfurt Trust
5. UBS

„Kleinere Manager“

1. NORD/LB KAG
2. Berenberg Bank
3. Swiss & Global AM
4. Bantleon
5. Lampe Asset Management

Die im Rahmen unserer Studie abgefragte „Branchenkompetenz“ ist ein weit verstandener Begriff, der insbesondere auch den professionellen Umgang des Managers mit seinen Kunden einschließt.

Hierzu Andreas Lebe, Vorstands der NORD/LB Kapitalanlagegesellschaft AG: „Die individuelle Begleitung unserer Kunden über die gesamte Wertschöpfungskette im institutionellen Anlagegeschäft, d.h. sowohl auf der Seite der Anlageentscheidungen als auch im administrativen Bereich (Master KAG), versetzt uns in die Lage, die branchenspezifischen Anforderungen zu verstehen. Eine gezielte Unterstützung unserer Kunden ist dadurch gewährleistet.“

FAX - Bestellung (+49-611-9742-200)
FAX - Order (+49-611-9742-200)

Bitte schicken Sie mir gegen Rechnung die TELOS-Analyse
Please invoice me for the TELOS-analysis

***"Investor Screening (2013): Kundenzufriedenheit von
institutionellen Anlegern"***

☐ Deutsche Fassung zum Preis von EURO 195,- zzgl. MWSt
German version at a price of EURO 195,- (plus VAT where applicable)

Firma/Abteilung:
Company/Department: _____

Name, Vorname:
Name, First Name: _____

Straße:
Street: _____

PLZ, Ort:
ZIP-Code, Place: _____

Datum:
Date: _____

Unterschrift:
Signature: _____

Dr. Frank Wehlmann
Gesellschafter-Geschäftsführer
TELOS GmbH
Kirchgasse 2
D-65185 Wiesbaden
Tel: +49-611-9742-111
Fax: +49-611-9742-200
Email: frank.wehlmann@telos-rating.de
Internet: www.telos-rating.de

Handelsregister:
Wiesbaden HRB 21860