



# **Investor Screening 2018/ Awards 2018**

## **Anlagepolitik, Trends, Treiber der Kundenzufriedenheit**

**Allgemeine Studie 2018**  
**- nur für den internen Gebrauch -**

Oktober 2018

Dr. Frank Wehlmann (TELOS)

# Inhalt

## 1. Executive Summary

2. Methodische Grundlagen

3. Informationen zu den befragten institutionellen Anlegern

4. Zufriedenheit der institutionellen Anleger

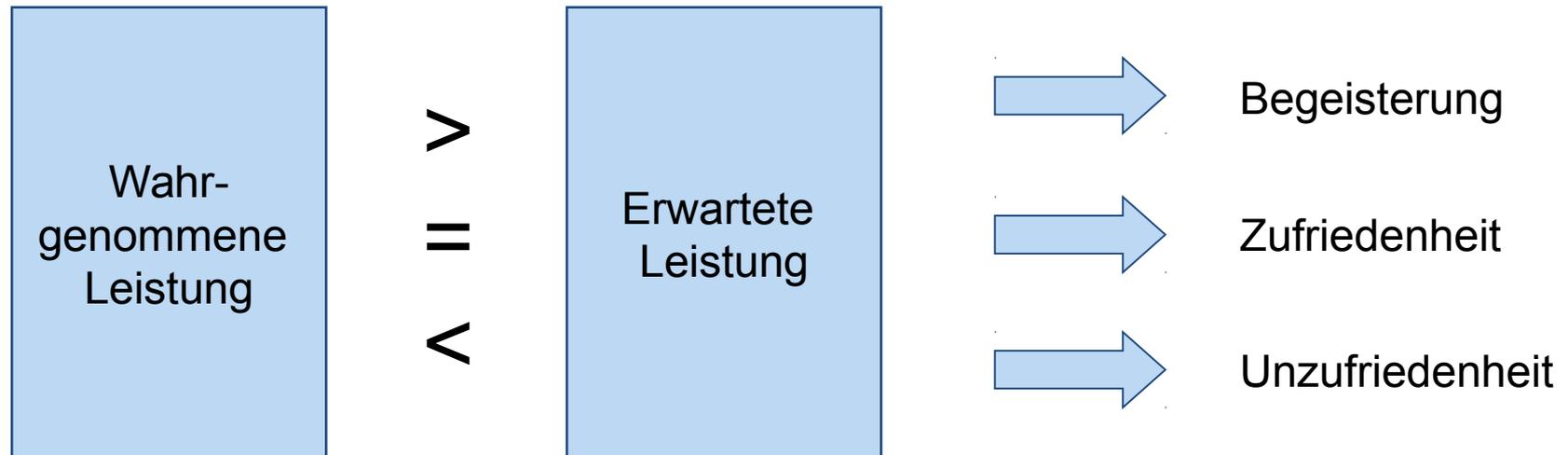
## Executive Summary – Markttrends

- Was sich der seit Januar 2017 amtierende US-Präsident unter „America First“ vorstellte, ist nach eindreiviertel Jahren ziemlich deutlich geworden. Handelskriege, Strafzölle auf Waren vermeintlich nicht wohlgesonnener Staaten wie China oder auch die EU gehören zur Grundausstattung des Werkzeugkastens amerikanischer Politik. Egozentrische und unaltruistische Denkweise haben dem Sinn nach den Gemeinwohlgedanken abgelöst. Dies scheint leider Schule zu machen, wenn wir nach Ungarn oder Italien schauen. Der politische Rechtsruck globusübergreifend ist unverkennbar.
- Europa muss selbständiger werden, wirtschaftlich wie verteidigungspolitisch. Das geht nicht von heute auf morgen. Dazu steht der möglicherweise „harte“ Brexit im März 2019 vor der Tür.
- Trotz der von allerlei Unsicherheiten geprägten Großwetterlage läuft die Wirtschaft global betrachtet in relativ geordneten Bahnen. Aber wie lange noch? Das „Zins“-Niveau ist das Mantra, das durch die Kapitalmärkte getragen wird. Die FED hat den Zins bereits auf 3% angezogen. Die EZB will bis Herbst 2019 mit dem Anziehen der Zinsschraube warten. Moderates Vorgehen ist das Gebot der Stunde. Verhindert werden muss ein Crash am Bondmarkt, der auch die Aktienmärkte in den Strudel ziehen kann.
- Das niedrige Zinsniveau treibt institutionelle Anleger in „anleihenahne“ Assets wie Loans, Real Estate debt, oder in illiquide Assetklassen wie Infrastruktur und Private Equity.
- Die sechs entscheidenden Treiber für die Kundenzufriedenheit von institutionellen Anlegern in 2018/2019 liegen nahe beieinander um die 60%. Dazu gehören „Performance“, „Produktqualität“, „Beratungsqualität“, „Reputation des Managers“, „Branchenkompetenz“ sowie der „Portfoliomanagement-Prozess“.

## Inhalt

1. Executive Summary
- 2. Methodische Grundlagen**
3. Informationen zu den befragten institutionellen Anlegern
4. Zufriedenheit mit den institutionellen Anlegern

## Kundenzufriedenheit entsteht aus dem Vergleich von wahrgenommener und erwarteter Leistung



### Drei Möglichkeiten, Kundenzufriedenheit zu beeinflussen:

- Leistungsmanagement (tatsächliche Verbesserung der Leistungen)
- Wahrnehmungsmanagement („tue Gutes und rede darüber“)
- Erwartungsmanagement

The statements and assessments in this analysis report are based in part on the evaluation of external information, the sources of which we believe to be reliable, but without guaranteeing their correctness and / or completeness.

Assessments and ratings may change and should not be the sole basis for business policy decisions.

TELOS GmbH assumes no liability for losses or damages due to incorrect information or valuations made.

The evaluations made do not constitute a recommendation for immediate implementation.

Duplication and distribution only with the consent of the authors!

TELOS GmbH  
Biebricher Allee 103  
D-65187 Wiesbaden  
Tel. +49 (0)611 9742 100  
E-Mail: [info@telos-rating.de](mailto:info@telos-rating.de)  
Web: [www.telos-rating.de](http://www.telos-rating.de)



**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 (2018): Kundenzufriedenheit von  
institutionellen Anlegern"***

- Deutsche Fassung zum Preis von EURO 250,- zzgl. MWSt  
*German version at a price of EURO 250,- (plus VAT where applicable)*

Firma/Abteilung:  
*Company/Department:* \_\_\_\_\_

Name, Vorname:  
*Name, First Name:* \_\_\_\_\_

Straße:  
*Street:* \_\_\_\_\_

PLZ, Ort:  
*ZIP-Code, Place:* \_\_\_\_\_

Datum:  
*Date:* \_\_\_\_\_

Unterschrift:  
*Signature:* \_\_\_\_\_