



# **Investor Screening 2016/ Awards 2016**

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

**Allgemeine Studie 2016/2017**  
**- nur für den internen Gebrauch -**

Februar 2017

Dr. Frank Wehlmann (TELOS)

---

## Inhalt

### 1. Executive Summary

2. Methodische Grundlagen

3. Informationen zu den befragten institutionellen Anlegern

4. Zufriedenheit mit den institutionellen Anlegern

## Executive Summary – Markttrends

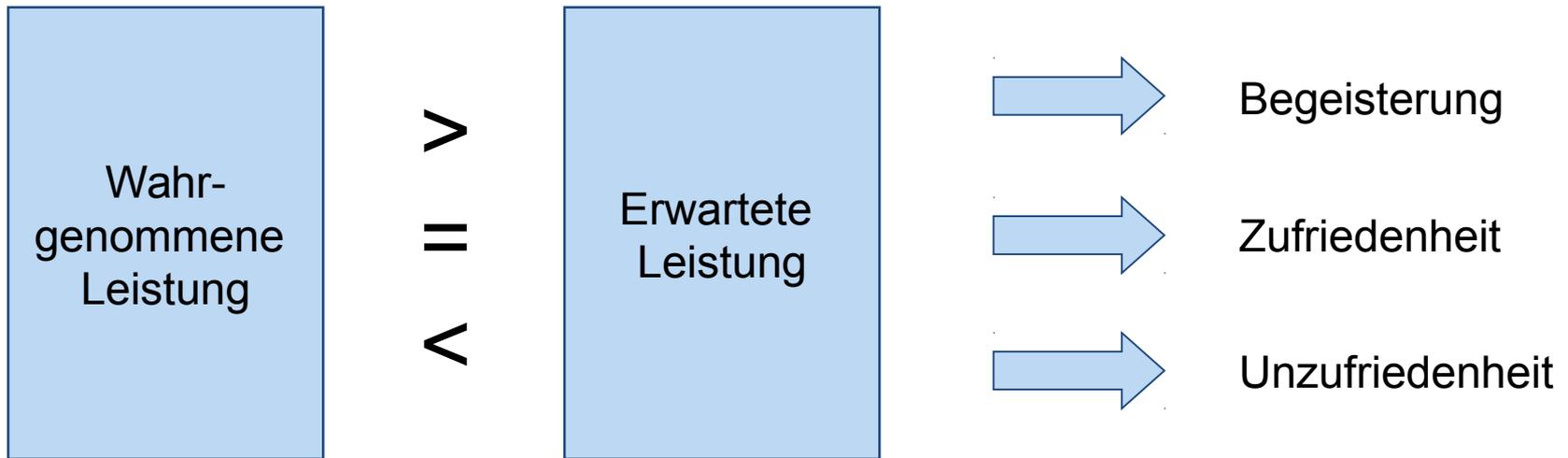
- Das Jahr 2016 begann gleich mit einem Paukenschlag. Bedingt durch die schwächelnde chinesische Wirtschaft verzeichneten die Aktienmärkte zum Großteil erhebliche Verluste. Glücklicherweise konnten sich die Märkte nach einigen Wochen wieder fangen. Der BREXIT im Juni 2016 und die US-Wahlen mit Trump als neuem Präsidenten im November 2016 haben die Weltordnung oder das, für was man dies hält, in Unordnung gebracht. Die Börsen sind trotz alledem in relativ ruhigem Fahrwasser geblieben. Die Aktienmärkte haben die impliziten Hoffnungen sogar eher gutgeheißen.
- Das historisch niedrige Zinsniveau bescherte den Anlegern Negativzinsen bei Bundesanleihen. Auf der Fixed Income-Seite ließen und lassen sich auch für institutionelle Anleger keine Kursgewinne mehr bei fallenden Renditen erzielen. Die Renditen insbesondere in Europa sind am unteren Ende angekommen. Das inzwischen reduzierte Anleiheaufkaufprogramm der EZB, dazu Strafzinsen für Einlagen von Banken, sollten die Inflation anheizen. Zielkorridor: 2%. Die jüngsten Inflationszahlen lagen bei knapp über 2%. Nach wie vor fehlt aber das Vertrauen. Insgesamt führt diese Lage zumindest in Europa dazu, dass bei ansteigender Inflation in Kombination mit niedrigen Zinsen die Realzinsen fallen.
- Anleger werden gezwungen, höhere Risiken einzugehen. So werden einerseits Absolute Return-Ansätze als Möglichkeit angesehen, genauso aber auch Investments in illiquide Assetklassen wie Immobilien, Infrastruktur oder Private Equity.
- Die Börsen werden immer mehr zum politischen Spielball. Wahlen in Holland (März) und Frankreich (April/Mai) stehen unmittelbar vor der Tür. Die Befürchtung eines Rechtsrucks mit weiterem Schaden für Europa steht im Raum
- Die entscheidenden Treiber für die Kundenzufriedenheit institutioneller Anleger in 2016/2017 sind der „Portfoliomanagement-Prozess sowie Produkt- und Beratungsqualität.“

---

## 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

**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 (2016): 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:* \_\_\_\_\_