



Investor Screening 2015/ Awards 2015

Anlagepolitik, Trends, Treiber der Kundenzufriedenheit

Allgemeine Studie 2015
- nur für den internen Gebrauch -

Dezember 2015

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 2015 hat die Märkte sehr volatil gehalten. Wie im Vorjahr haben wir eine Reihe kritischer Situationen zu meistern gehabt.
- Die historisch niedrigen Zinsen blieben uns erhalten. Noch bis Ende 2014 konnten Anleger auch mit anleihelastigen Portfolien hervorragende Renditen erzielen. Das Polster ist aufgebraucht. Die Renditen insbesondere in Europa sind am unteren Ende angekommen. Der Leitzins der EZB mit nunmehr 0,05% ist nicht mehr zu toppen. Inflation bis 2% ist erwünscht. Das erweiterte Anleiheaufkaufprogramm der EZB, dazu Strafzinsen für Einlagen von Banken sollten Besserung einläuten. Europäische und hier insbesondere südeuropäische Banken sollen Gelder als Darlehen an Firmen ausreichen, damit die Wirtschaft anspringt. Doch die Rechnung ging bislang nicht auf. Das Vertrauen fehlt.
- Mit Argusaugen werden die Wirtschaftsdaten aus China verfolgt. Schon leichte Konjunkturrückgänge führen zu teils starken Rückgängen an den Aktienmärkten. Die Volatilität ist sehr hoch. Das Geplänkel um den Verbleib Griechenlands in der Eurozone ist fast ein Nebenkriegsschauplatz um den Zusammenhalt der EU-Staaten. Das Flüchtlingsdrama hat die Länder eher auseinander dividiert denn geeint. Die Börsen werden immer mehr zum politischen Spielball. Die grauenvollen Anschläge „direkt vor der Tür Europas“ erschweren die Lage. Der Syrien-Konflikt ist in vielfältigen Auswirkungen in Europa angekommen.
- Spätestens mit Beginn 2015 ist klar geworden, dass der von vielen Versorgungseinrichtungen gewährte Garantiezins selbst mit einer „3 vor dem Komma“ mit traditionellen Assetklassen nicht zu erzielen ist. Alternative, Assetklassen rücken auch mit Rücksicht auf höhere Illiquidität in den Fokus institutioneller Anleger. Der Absolute Return-Gedanke prägt weiterhin die Anlagestrategie.
- Die entscheidenden Treiber für die Kundenzufriedenheit institutioneller Anleger in 2015 sind „Kundenbetreuung sowie Produkt- und Beratungsqualität.“

Inhalt

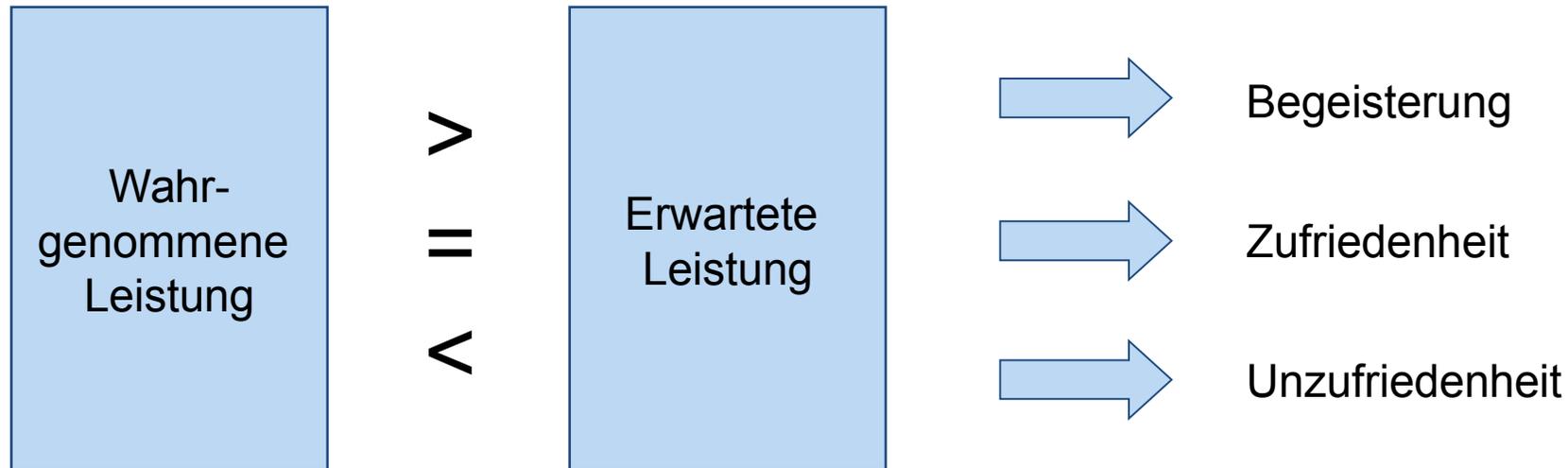
1. Executive Summary

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

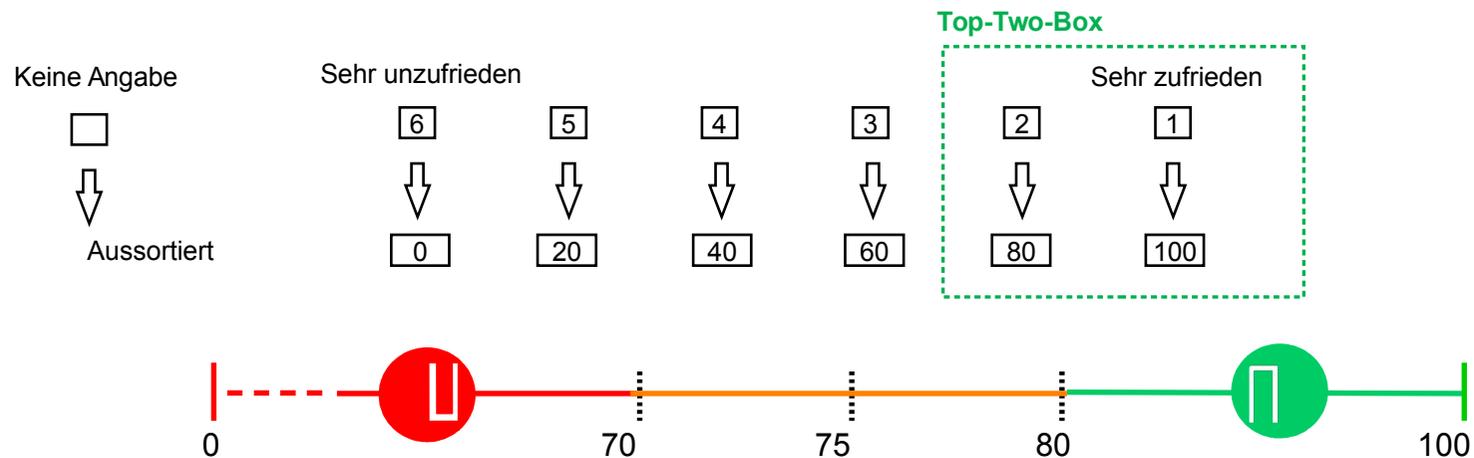


Drei Möglichkeiten, Kundenzufriedenheit zu beeinflussen:

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

Die Gesamtzufriedenheit sowie die Zufriedenheit mit den einzelnen Leistungsbereichen wird mit 6-er Likert-Skalen erfasst

- 1
- Die Zufriedenheits- und Zustimmungfragen wurden anhand einer Notenskala (6er-Skala) erhoben
 - Zum besseren Verständnis werden diese Ergebnisse im Rahmen der Auswertung transformiert:



	Roter Bereich	Gelber Bereich	Grüner Bereich
Skala Zufriedenheitsurteile KZI	unterdurchschnittliche Zufriedenheit	durchschnittliche Zufriedenheit	überdurchschnittliche Zufriedenheit

Diese Studie untersucht neben der aktuellen und zukünftigen Marktsituation die Zufriedenheit und Loyalität der Investoren

Aufbau und Interpretation

(1) Struktur und Dynamik der Investments

(2) Consultants und Rating-Agenturen

(3) Trends aus Sicht der Investoren

(4) Loyalität und Zufriedenheit der Investoren

TELOS

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 (2015): Kundenzufriedenheit von institutionellen Anlegern"

- Deutsche Fassung zum Preis von EURO 450,- zzgl. MWSt
German version at a price of EURO 450,- (plus VAT where applicable)

Firma/Abteilung:
Company/Department: _____

Name, Vorname:
Name, First Name: _____

Straße:
Street: _____

Emailadresse:
Email: _____

PLZ, Ort:
ZIP-Code, Place: _____

Datum:
Date: _____

Unterschrift:
Signature: _____