



TELOS Zufriedenheitsstudie 2020

Ergebnisse „Allgemeine Studie“

Agenda



Agenda



Management Summary



- Das Jahr 2020 stand und steht auch weiterhin ganz im Zeichen der COVID-19 Pandemie. Insbesondere im Frühjahr bekamen auch die Kapitalmärkte die Unsicherheit der Marktteilnehmer zu spüren und verzeichneten auf breiter Front massive Kursrückgänge. Im Zuge rückläufiger Infektionszahlen setzte im zweiten Quartal auch eine Erholung an den Märkten ein. Abzuwarten bleibt, wie sich die Marktteilnehmer bei wieder stärker ansteigenden Fallzahlen verhalten werden – insbesondere, wenn die wirtschaftlichen Folgen der Pandemie klarer zum Vorschein treten.
- Auch an der politischen „Front“ gab und gibt es in 2020 verschiedene „Unruheherde“, die aufgrund der Corona-Pandemie etwas in den Hintergrund getreten sind, aber dennoch deutliche Auswirkungen auf die Kapitalmärkte haben können. Exemplarisch seien hier der China-Hongkong-Konflikt und die US-Präsidentschaftswahl genannt.
- All dies, gepaart mit der anhaltenden Niedrigzinspolitik der Notenbanken, machen das Managen der Kapitalanlagen weder für die Investoren noch für die Asset Manager leicht. Insofern ist es für die Anbieter von Kapitalmarktservices umso wichtiger, nah am Kunden zu sein und Lösungen für dessen Problemstellungen zu bieten. Denn gerade in solch schwierigen Zeiten wie wir sie derzeit haben, spielt das Halten von (zufriedenen) Kunden eine wichtige Rolle in der Geschäfts- und Ertragsstabilisierung.
- Nimmt man die Ergebnisse der diesjährigen Investorenbefragung, scheinen die Asset Manager diesbezüglich einen guten Job gemacht zu haben. Sowohl die Zufriedenheits- als auch die Loyalitätswerte liegen im Schnitt über den Vorjahreswerten. Dies deckt sich mit den Ergebnissen einer im Mai 2020 im Zuge der Corona Verwerfungen durchgeführten Investorenbefragung. Auch hier gaben die Anleger an, insgesamt zufrieden mit dem Verhalten ihrer Asset Manager gewesen zu sein (siehe www.telos-rating.de / Rubrik „Publikationen-Allgemeine Studien und Surveys“).
- Die beiden wichtigsten Treiber für die Kundenzufriedenheit von institutionellen Anlegern in 2020 sind die Zufriedenheit mit der Performance und mit der Kundenbetreuung - beide jeweils mit einer Korrelation von ca. 0,7 zur Gesamtzufriedenheit. Weitere wichtige Faktoren sind die „Beratungsqualität“, die „Proaktive Kundenansprache“ und die „Reputation des Managers“.

Agenda



Methodische Grundlagen

Kundenzufriedenheit entsteht aus dem Vergleich von wahrgenommener und erwarteter Leistung



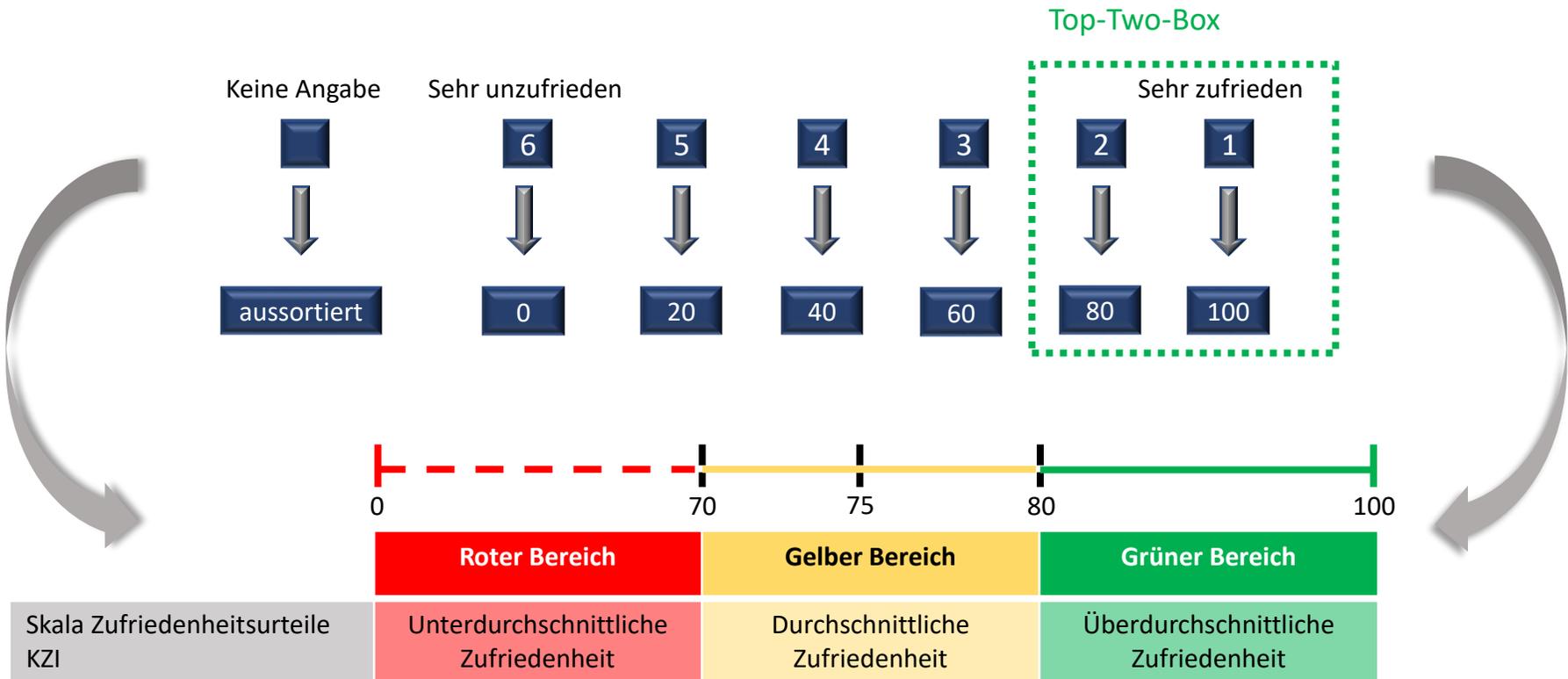
Drei Möglichkeiten, Kundenzufriedenheit zu beeinflussen:

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

Methodische Grundlagen

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

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



Methodische Grundlagen

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

Agenda



Informationen zu den befragten Anlegern

Segmentzuordnung



- TELOS führte Mitte 2020 mehr als 250 Bewertungsgespräche mit institutionellen Entscheidungsträgern zu deren Zufriedenheit mit mandatierten Asset Managern durch. Wir haben die repräsentativ benannten Asset Manager (64 Häuser) wie im Vorjahr nach der Größenordnung in drei Gruppen unterteilt: große Manager (ab 150 Mrd.€), mittelgroße Manager (50 bis 150 Mrd.€) und kleinere Manager (bis 50 Mrd.€).
- Erstmals haben wir die Kategorie der *Immobilienpezialisten* eingeführt. Dies ist Ausfluss aus der gestiegenen Anzahl von reinen Immobilien Asset Managern, die seitens der institutionellen Investoren genannt wurden.
- Wie in den Vorjahren repräsentieren die einbezogenen institutionellen Investoren den Durchschnitt des institutionellen deutschen Marktes mit den Gruppen Banken, Versicherer, Vorsorgeeinrichtungen, Corporates sowie Sonstige (zum Beispiel: Verbände, Stiftungen, Gewerkschaften).
- Im **ALLGEMEINEN** TEIL der Studie beschäftigen wir uns mit Fragen rund um die aktuelle und die künftige Anlagepolitik. Des weiteren wurden die institutionellen Anleger zu ihren Planungen im Umgang mit bestehenden Mandaten (Wechselbereitschaft, Neuauflage von Mandaten) befragt. Zur Abrundung gaben die Investoren an, wie ihre Einschätzung zu allgemeinen Marktentwicklungen aussieht (z.B. Geopolitische Entwicklungen, Trend zu illiquiden Assetklassen bis zur Integration von ESG/Nachhaltigkeit in ihren Portfolien).
- Im Rahmen des **INDIVIDUELLEN TEILS** der Studie gaben die Investoren anhand eines Punkte-Systems (Schulnotenorientierung) und

Hinweis



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.: +49 611 9742 100
Fax: +49 611 9742 200
E-Mail: info@telos-rating.de
Internet: www.telos-rating.de

Dr. Frank Wehlmann
Tel.: +49 611 9742 111
E-Mail: frank.wehlmann@telos-rating.de

Alexander Scholz
Tel.: +49 611 9742 120
E-Mail: alexander.scholz@telos-rating.de