



# TELOS Zufriedenheitsstudie 2019

Ergebnisse „Allgemeine Studie“









## TELOS Kundenzufriedenheitsstudie 2019 – was planen institutionelle Investoren, wie zufrieden sind sie mit ihren Asset Managern und Master-KVGen?

- **Alternative Investments unaufhaltsam auf dem Vormarsch?** Der Anteil alternativer Assetklassen bleibt auch künftig im Fokus institutioneller Anleger
- **Neue Mandate ante portas:** Der Anteil der Investoren, die perspektivisch neue Mandate auflegen wollen, ist in 2019 noch einmal angestiegen – rund 1/3 der Versicherungen und Altersvorsorgeeinrichtungen plant die Auflegung neuer Mandate
- **Gute Kundenbetreuung und Performance machen den Unterschied:** In Bezug auf die Gesamtzufriedenheit der Investoren mit ihren Asset Managern haben die Kundenbetreuung sowie die Performance den größten Einfluss
- **Ein Herz für kleinere Asset Manager:** Bei den Loyalitätswerten überzeugen die kleineren Asset Manager am meisten. Über alle Kriterien hinweg erzielten die mittelgroßen und kleineren Asset Manager die höchsten Zufriedenheitswerte

Seit gut 15 Jahren befragt TELOS deutsche institutionelle Investoren bezüglich ihrer Zufriedenheit mit ihren Asset Managern und Master-KVGen. Die Studie unterscheidet dabei zwischen einem *Allgemeinen Teil*, in dem es um Fragen der aktuellen und zukünftigen Ausrichtung der Kapitalanlage geht, sowie einem *Individuellen Teil*, in dem es um die eigentliche Zufriedenheit mit dem jeweiligen Asset Manager geht. Hierzu werden Kriterien wie Kundenloyalität, Beratungsqualität, Kundenbetreuung, Performance, Risiko Management etc. abgefragt. Erstmals in 2019 wurde zudem die Kompetenz im Bereich Nachhaltigkeit/ESG bewertet.

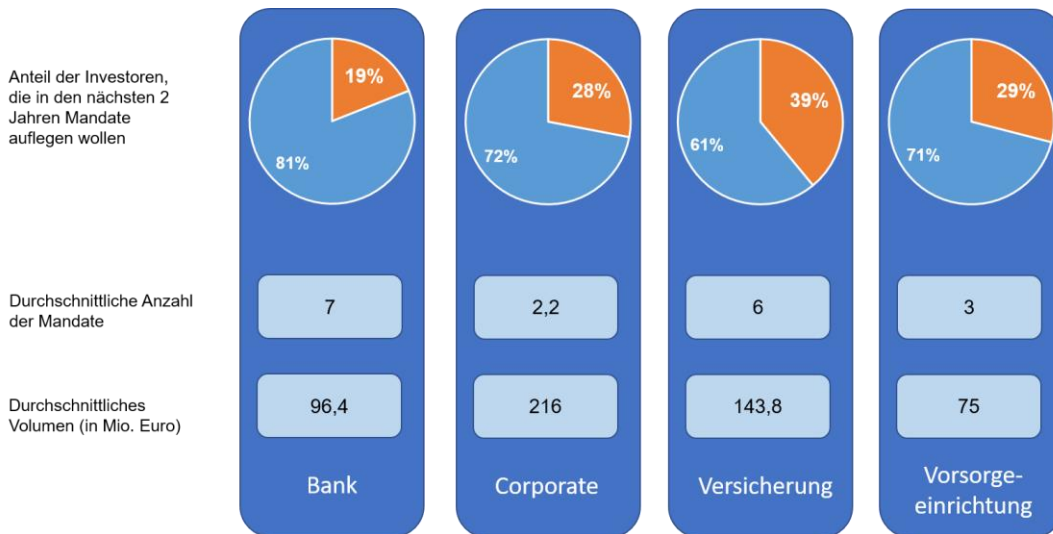
Für die diesjährige Analyse wurden insgesamt rund 300 Interviews mit Verantwortlichen bei institutionellen Adressen wie Banken, Versicherungen, Altersvorsorgeeinrichtungen, Unternehmen, Kirchen und anderen Institutionen durchgeführt. Dr. Frank Wehlmann fasst die Studie zusammen: „Unsere diesjährige Kundenzufriedenheits-Studie bestätigt, dass die institutionellen Investoren aufgrund des anhaltend niedrigen Renditeumfeldes ihre Allokation zunehmend breiter ausrichten und verstärkt alternative Anlageklassen nutzen.“ Alexander Scholz ergänzt: „Neben der reinen Performance spielt insbesondere eine gute Kundenbetreuung für die Gesamtzufriedenheit der Investoren mit ihren Asset Managern eine große Rolle“.

Der Anteil **traditioneller Rentenanlagen** ist **rückläufig**, wohingegen sog. „**Alternative Investments**“ weiter in der Gunst der deutschen institutionellen Investoren **steigen**. Dies dürfte sich auch in 2020 fortsetzen.

Renten „klassisch“	Corporate Bonds	Emerging Markets	Aktien	Immobilien	Infrastruktur	Private Equity	Private Debt
							

Geplante Veränderungen in der Asset Allokation

Dies dürfte auch ein Grund für die gestiegene Anzahl von institutionellen Investoren sein, die die Auflage neuer Mandate planen. Rund 1/3 der Versicherungen und Altersvorsorgeeinrichtungen hat entsprechende Pläne.



Quelle/©: TELOS GmbH

Die Kundenloyalität liegt 2019 auf dem Niveau der Vorjahre. Die Werte sprechen für ein hohes Vertrauen der institutionellen Anleger in ihre Asset Manager.

Kriterium (je höher der Wert, umso besser die Bewertung – Maximalwert = 100)	Große Asset Manager	Mittlere Asset Manager	Kleinere Asset Manager
Durchschnittswert „Kundenloyalität“	79,3	80,8	81,8
Durchschnittswert „Gesamtzufriedenheit“	80,8	79,4	81,9

Quelle/© TELOS GmbH

Insgesamt erzielten die **mittelgroßen** und **kleineren Asset Manager höhere Zufriedenheitswerte** als die großen Anbieter. Dabei überzeugten die kleineren Asset Manager insbesondere bei den Assetklassen-bezogenen Kriterien sowie bei der Kundenbetreuung und Kundenloyalität, die mittelgroßen Asset Manager lagen bei den übergeordneten Kriterien wie Reputation, Beratungsqualität oder auch Preis-Leistungsverhältnis vorne.

Die vollständige Studie inklusive der Top 5 Platzierungen in den einzelnen Kategorien können Sie mittels des nachstehenden Bestellformulars oder per E-Mail an [info@telos-rating.de](mailto:info@telos-rating.de) gegen eine Schutzgebühr von 290 Euro (zzgl. MwSt) anfordern.

Ihr TELOS-Team

TELOS GmbH, Biebricher Allee 103, D-65187 Wiesbaden

T: +49 (0)611 9742 100 / M: [info@telos-rating.de](mailto:info@telos-rating.de) / W: [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 (2019): Kundenzufriedenheit von  
institutionellen Anlegern"***

- Deutsche Fassung zum Preis von EURO 290,- zzgl. MwSt  
*German version at a price of EURO 290,- (plus VAT where applicable)*

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

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

Straße:  
*Street:* \_\_\_\_\_

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

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

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

Sie können uns das ausgefüllte Bestellformular gerne per E-Mail an unsere Mailadresse

[info@telos-rating.de](mailto:info@telos-rating.de)

schicken.

Alternativ können Sie auch unser online Kontaktformular ([www.telos-rating.de](http://www.telos-rating.de)) nutzen.