



TELOS Zufriedenheitsstudie 2021

Ergebnisse „Allgemeine Studie“

Agenda



Agenda



Management Summary



- 2021 war durchaus reich an marktbewegenden Themen. Zum einen beeinflusst CORONA weiterhin das tägliche Leben – sei es im privaten oder beruflichen Umfeld. Größere Meetings und Veranstaltungen fanden kaum statt, was sich auch auf die Kontaktmöglichkeiten der Asset Manager zu den institutionellen Investoren auswirkte und teils immer noch nachwirkt. Seit dem Sommer kam dann der sich zuspitzende Bundestagswahlkampf hinzu, im Zuge dessen bei den Umfrageergebnissen die Volatilität der Aktienmärkte bei weitem getoppt wurde. Aber auch „echte“ Kapitalmarktthemen beschäftigten die Marktteilnehmer. Exemplarisch sei hier die deutlich gestiegene Inflation genannt. All dies hat es Investoren und Asset Managern nicht leichter gemacht, gute Anlageentscheidungen zu treffen.
- Insofern ist es spannend zu sehen, wie die Investoren die Leistung ihrer Asset Manager beurteilen – nicht nur die Performance, sondern insbesondere auch die „weichen“ Faktoren wie Kundenbetreuung und -beratung oder Kundenansprache. Antworten darauf liefert die diesjährige Zufriedenheitsstudie von TELOS. Ferner gibt die Studie einen Ausblick auf die Planungen der institutionellen Investoren im Bereich der Kapitalanlage.
- Nimmt man die Ergebnisse der diesjährigen Investorenbefragung, ergibt sich ein gemischtes Bild bezüglich der Zufriedenheit der Investoren. Gerade bei den kundenbezogenen Kriterien (Kundenbetreuung und -beratung oder proaktive Kommunikation) wurden die großen und mittleren Asset Manager teils mit deutlichen Bewertungsabschlägen versehen. Die kleineren Asset Manager konnten sich gerade in diesen Punkten über klar bessere Ergebnisse als im Vorjahr freuen. Ein Grund könnte in der gerade bei den größeren Häusern stärker praktizierten Home Office Regelung liegen, die eventuell in den letzten 1,5 Jahren zu einer gewissen Kommunikationsträgheit geführt hat. Hier zeigt sich die größere Flexibilität und Kundenindividualität kleinerer Häuser.
- Bei den Planungen für die Kapitalanlage scheint sich der Trend hin zu alternativen Assetklassen (Immobilien, Infrastruktur, Private Equity und Private Debt) fortzusetzen. Bezogen auf die traditionellen liquiden Anlageklassen stehen Aktien und Schwellenländerinvestments im Vordergrund. Klassische Renten sollen hingegen weiter abgebaut werden.
- Die beiden wichtigsten Treiber für die Kundenzufriedenheit von institutionellen Anlegern in 2021 sind die Zufriedenheit mit der Performance und mit der Kundenberatung.

Agenda



Methodische Grundlagen

Kundenzufriedenheit entsteht aus dem Vergleich von wahrgenommener und erwarteter Leistung



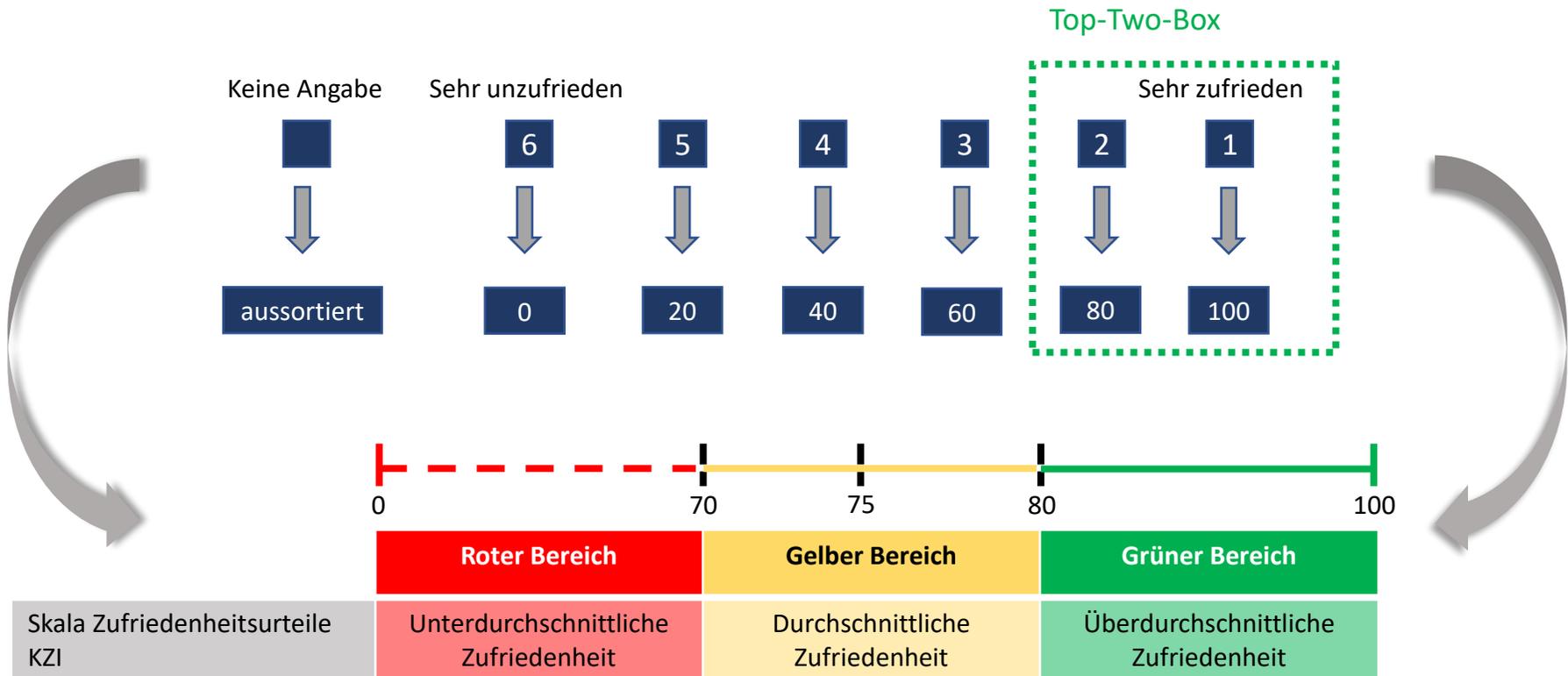
Drei Möglichkeiten, Kundenzufriedenheit zu beeinflussen:

- 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 2021 gut 250 Bewertungsgespräche mit institutionellen Entscheidungsträgern zu deren Zufriedenheit mit mandatierten Asset Managern durch. Die einbezogenen institutionellen Investoren haben wir in die Gruppen Banken, Versicherer, Vorsorgeeinrichtungen, Corporates (Pensions) sowie Sonstige (zum Beispiel: Verbände, Stiftungen, Gewerkschaften) geclustert.
- Wir haben die repräsentativ benannten Asset Manager (74 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.€).
- Im **ALLGEMEINEN** TEIL der Studie beschäftigen wir uns mit Fragen rund um die aktuelle und die künftige Anlagepolitik der Investoren. 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 bezogen auf vordefinierte Kriterien wie Kundenbetreuung oder Performance ihre persönliche Bewertung zu den Asset Managern ab,

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