

So gut sind Deutschlands Service-KVGs

Viele Service-KVGs in Deutschland und Luxemburg machen einen Superjob. Das zeigt erneut der große TiAM-Test. Basis der Beurteilung waren Aussagen der Fondsmanager und -initiatoren, die die Dienste der Service-KVGs in Anspruch nehmen. Fünf Service-KVGs werden mit „sehr gut“ benotet

Autorin —————
Anna-Maria Borse

Wer eine gute Anlagestrategie hat und diese in einem Investmentfonds umsetzen will, dem ist das notwendige organisatorische Drumherum oft lästig. Fondsbuchhaltung, Reporting, Controlling, Risikomanagement und die Einhaltung aller regulatorischen Vorgaben – damit wollen Fondsiniciatoren häufig nichts zu tun haben.

Oft können sie es von ihrer Organisationsstruktur auch gar nicht darstellen, und der Aufbau einer eigenen Kapitalverwaltungsgesellschaft (KVG) ist kostspielig. Genau da schlägt die Stunde der Service-Kapitalverwaltungsgesellschaften (Service-KVGs): Sie widmen sich ganz der Administration und bieten darüber hinaus oft noch ergänzende Dienstleistungen.

Erfreulich: Europäische Service-KVGs machen offenbar häufig einen zufriedenstellenden Job. Das zeigt das Ergebnis der diesjährigen Umfrage des Sozialwissenschaftlichen Instituts Schad (SWI) im Auftrag des Finanzen Verlags. Vermögensverwalter, Family Offices, Stiftungen und institutionelle Investoren fühlen sich bei ihren Service-KVGs in aller Regel gut oder sehr gut aufgehoben.

Superzufriedene Kunden

„Insgesamt ist festzustellen, dass die Gesamtleistung der KVGs hoch ist“, fasst Studienleiter Marcus Schad die Ergebnisse zusammen. Die Zufriedenheit der Service-KVG-Kunden habe sich im Vergleich zum Vorjahr sogar insgesamt noch verbessert. Auf Basis einer Umfrage unter den KVG-Kunden vergab das Institut an sechs Service-KVGs die Note „gut“. Fünf Gesellschaften wurden sogar mit der Topnote „sehr gut“ ausgezeichnet. Die Bestnote bekamen – in alphabetischer Reihenfolge – Ampega, Axxion, Hansalinvest, IP Concept und Universal-Investment. Mit „gut“ bewertet wurden BNP Paribas REIM, Finexis, Hauck & Aufhäuser, LRI Invest, Société

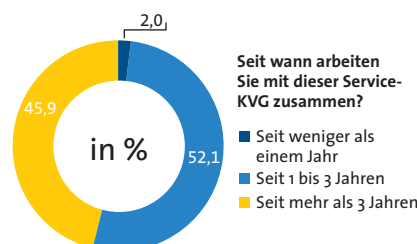
Générale Securities Services und Warburg Invest.

In Details noch Luft nach oben

SWI fragte die Kunden der Service-KVGs, wie zufrieden sie mit einzelnen Teilleistungen der KVG sind, beispielsweise mit

ZIEMLICH TREUE KUNDEN

Fast die Hälfte der Kunden der Service-KVGs ist schon mehr als drei Jahre beim gleichen Partner.



Quelle: SWI Finance

AUSGEZEICHNETE GESELLSCHAFTEN

Die Service-KVGs mit Höchstnoten

Gesellschaft	Note
Ampega	sehr gut
Axxion	sehr gut
Hansalinvest	sehr gut
IP Concept	sehr gut
Universal-Investment	sehr gut
BNP Paribas REIM	gut
Finexis	gut
Hauck & Aufhäuser	gut
LRI Invest	gut
Société Générale Sec. Service	gut
Warburg Invest	gut

Quelle: SWI Finance

Im Test wurden fünf Service-KVGs mit „sehr gut“ benotet, sechs Gesellschaften erhielten die Note „gut“. Basis für die Benotung waren Aussagen der Kunden.

der Betreuungsqualität, der Innovationsfähigkeit, dem Service und dem Vertrieb. Zusätzlich sollten die Kunden eine Aussage über ihre Gesamtzufriedenheit machen.

Im Mittel erhielten die KVGs bei der Frage nach den Einzelzufriedenheiten 78,4 von 100 möglichen Punkten, die Besten kamen allesamt auf über 80 Punkte. Bei der Frage nach der Gesamtzufriedenheit erteilten die Interviewten „ihren“ Service-KVGs 76,4 Punkte.

Am besten beurteilten die Investoren und Fondsmanager die Betreuung durch die Service-KVGs, die Darstellung der Fondsdaten auf der Webseite der KVGs, das gesamte Leistungsangebot der KVG und die Serviceorientierung. Ebenfalls gut abgeschnitten haben die Unterstützung bei Öffentlichkeitsarbeit, PR und Marketing, Networking-Angebote und Expertise bei der Abdeckung der angebotenen Anlageklassen.

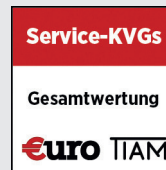
„Auffallend ist, dass die Bewertungen bei Basisleistungen wie Betreuung und Service insgesamt ein sehr hohes Niveau attestieren“, berichtet Schad. Themen wie Innovationsfähigkeit, digitale Services und ESG-Ausrichtung hätten dabei weiter an Bedeutung gewonnen. „Die Innovationsfähigkeit wird – trotz gesteigerter Zufriedenheiten – allerdings am schwächsten bewertet“, so Schad.

Ein weiterer Ausreißer nach unten ist – was kaum überrascht – die Zufriedenheit der Kunden mit den Gebühren der KVGs. Gesamtzufriedenheit und Weiterempfehlungsbereitschaft sind hingegen eindeutig gut. „Hier wirken sich die Leistungsverbesserungen bei den Einzelzufriedenheiten wie digitale Services oder ESG-Ausrichtung aus“, erläutert Schad. Er sieht die KVGs derzeit vor der Herausforderung, Innovationsfähigkeit in Kombination mit hoher Betreuungsqualität zu gewährleisten. „Wichtig ist dabei, eine gute hybride Balance zwischen On- und Offline anzubieten“, sagt Schad.

Branche boomt

Portfoliomangement, Administration, Ri-

SO WURDE BEWERTET



Wie zufrieden sind Vermögensverwalter, Family Offices, Stiftungen und institutionelle Investoren mit ihrer Service-KVG? Das sollte das Sozialwissenschaftliche Institut Schad (SWI) in einer Umfrage für den Finanzen Verlag herausfinden.

Die Befragung erfolgte Anfang November 2021. Von 544 Kontaktierten nahmen 78 an der Befragung teil. Investoren, die mit mehreren Service-KVGs zusammenarbeiten, konnten auch mehrere Unternehmen bewerten. Insgesamt 146 Bewertungen flossen in die Auswertung ein.

Die Umfrage bestand aus zwei Teilen: Im ersten wurden Fragen zur Zufriedenheit hinsichtlich 17 Einzelaspekten gestellt, im zweiten zur Gesamtzufriedenheit. Bei den Einzelaspekten ging es zum Beispiel um die Zufriedenheit mit der Betreuung durch die Service-KVG, mit der Unterstützung bei Öffentlichkeitsarbeit/PR/Marketing, mit der ESG-Ausrichtung und -Unterstützung und der Expertise bei der Abdeckung unterschiedlicher Anlageklassen. Auch die Zufriedenheit mit der Innovationsfähigkeit der KVG – etwa mit Blick auf Blockchain und künstliche Intelligenz – war Thema, ebenso mit regulatorischen Reportings, juristischer Unterstützung, der Effizienz im Fondsvertrieb und Kontakten zu Aufsichtsbehörden. Die Bewertung erfolgte auf einer Skala von -2 (gar nicht zufrieden) bis +2 (sehr zufrieden).

Im zweiten Teil fragten die Interviewer nach der Gesamtzufriedenheit mit der Service-KVG und konkret danach, ob Asset-Manager und Investoren diese einem befreundeten Geschäftspartner oder Kollegen weiterempfehlen würden – auf einer Skala von 0 (sehr unwahrscheinlich) bis 10 (sehr wahrscheinlich). Die beiden Bereiche Einzelzufriedenheiten und Gesamtzufriedenheit flossen dann zu 80 beziehungsweise 20 Prozent in das Gesamtergebnis ein.

sikomanagement, Vertrieb – in den vergangenen Jahren hat sich die Aufspaltung der Wertschöpfungskette auch im Fondsbereich immer mehr durchgesetzt. Das hängt auch damit zusammen, dass die regulatorischen Anforderungen stark gewachsen sind und vor allem im ESG-Bereich weiter wachsen dürften. Die Service-KVGs sind eindeutige Profiteure.

Das zeigt beispielsweise die Entwicklung der vor 20 Jahren gegründeten IP Concept, die zur DZ Privatbank gehört. Das im Test mit „sehr gut“ benotete Unternehmen kann auf ein beachtliches Wachstum zurückblicken. „Was 2001 mit zehn Mandaten begann, ist über zwei Dekaden auf 311 Mandate per September 2021 angewachsen – ein jährliches Wachstum um 19 Prozent“, berichtet IP-Concept-Vorstand Nikolaus Rummler. In mehr als 300 Fonds verwaltet das Haus mittlerweile 90 Milliarden Euro an Assets under Management.

Ampega scheint es ebenfalls gut zu gehen; die Corona-Krise kann der Kölner Service-KVG offenbar nichts anhaben: „Trotz turbulenter Märkte und veränderter Vorzeichen konnten wir unser dynamisches Wachstum fortsetzen“, heißt es bei Ampega. Die Assets under Management seien in den vergangenen zwölf Monaten signifikant gestiegen. „Unsere Prozesse und Abläufe haben sich auch in Stressphasen als robust und sicher erwiesen, die Dienstleistungen für unsere Kunden blieben störungsfrei“, erklärt Ampega.

„Unser exzellentes Abschneiden im Test zeigt uns, dass wir auf dem richtigen Weg sind mit unserem ständigen Anspruch, unser Leistungsspektrum auszubauen und unsere Servicequalität auf hohem Niveau zu halten“, ergänzt Winfried Stürzbecher, Leiter Vertrieb Publikumsfonds & White Label Business bei Ampega. Die Ampega Investment GmbH ist Tochter des Versicherungsriesen Talanx und verwaltet aktuell ein Fondsvermögen von 40 Milliarden Euro – vor allem im Rentenbereich.

Kundenanforderungen im Zentrum

Ähnlich sieht es bei der Frankfurter Universal-Investment aus. Im Ende September zu Ende gegangenen Geschäftsjahr 2020/2021 stiegen die Assets der mit „sehr gut“ bewerteten Service-KVG auf ein Volumen von 710 Milliarden Euro – ein Plus von 113 Milliarden Euro beziehungsweise 19 Prozent gegenüber dem Vorjahr.

„Wir freuen uns sehr über die Auszeichnung und nehmen sie als Ansporn, unser Serviceangebot für Fondsinvestoren stetig weiterzuentwickeln“, kommentiert Katja Müller, Chief Customer Officer von Universal-Investment. Dauerhaft erfolgreich

sein könnten nur die Service-KVGs, die ihr Angebot kontinuierlich verbessern und dabei die Kundenanforderungen berücksichtigen würden.

„Als Servicepartner für Fondsinvestoren aller Profile und Größen stehen die Kundenanforderungen im Zentrum unseres Handelns“, versichert Müller. Universal-Investment ist vom verwalteten Vermögen her und mit über 1000 Mitarbeitern eine der führenden europäischen Service-KVGs und die größte unabhängige Investmentgesellschaft im deutschsprachigen Raum.

Engagement und Partnerschaft

Jörg W. Stotz, Sprecher der Geschäftsführung von HansalInvest, erklärt die sehr gute Bewertung seiner Gesellschaft mit dem täglich gelebten Engagement, der ehrlichen Partnerschaft auf Augenhöhe und dem familiären Umgang. „Das spüren die Kunden und belohnen dies mit Vertrauen und guten Bewertungen“, so Stotz.

Für HansalInvest stünden immer die Partner und ihre individuellen Bedürfnisse im Fokus. „Getreu unserem Motto ‚Alle Freiheit dem Asset-Manager‘ bieten wir ihnen die größtmögliche Freiheit, sich auf die eigenen Kernkompetenzen – Portfoliomanagement und Vertrieb – konzentrieren zu können“, erklärt Stotz.

Als Teil der SIGNAL IDUNA Gruppe ist HansalInvest Anbieter für alle Asset-Klassen und Fondsstrukturen in Deutschland und Luxemburg und administriert mit rund 300 Mitarbeitenden über 420 Publikums- und Spezialfonds mit einem Vermögen von mehr als 55 Milliarden Euro.

Weiterentwicklung der Services

Die in Luxemburg ansässige Axxion wiederum hat nach Aussage ihres Vorstands Stefan Schneider das gesamte Tun und Handeln darauf ausgerichtet, langfristige Partnerschaften zu schließen und dauerhaft hohe Qualität zu bieten. Als Lohn gab es dafür auch im diesjährigen Test wieder die Topnote.

„Wir freuen uns über die erneute Auszeichnung sogar noch mehr als über die Topwertung im vergangenen Jahr“, räumt Schneider ein. Schließlich sei es schwieriger, einen Erfolg zu wiederholen, als einmalig ein Feuerwerk abzubrennen.

Die Weiterentwicklung der Services sei enorm wichtig: 2021 habe Axxion etwa auf die Bedürfnisse der Private-Label-Initiatoren reagiert und Themenbereiche wie Ordering, OTC-Derivate, ESG und ETFs erweitert oder neu hinzugenommen. Axxion verwaltet über zwölf Milliarden Euro in nahezu 200 Fonds.