



TELOS Zufriedenheitsstudie 2020 Ergebnisse

Management Summary

Allgemeiner Teil



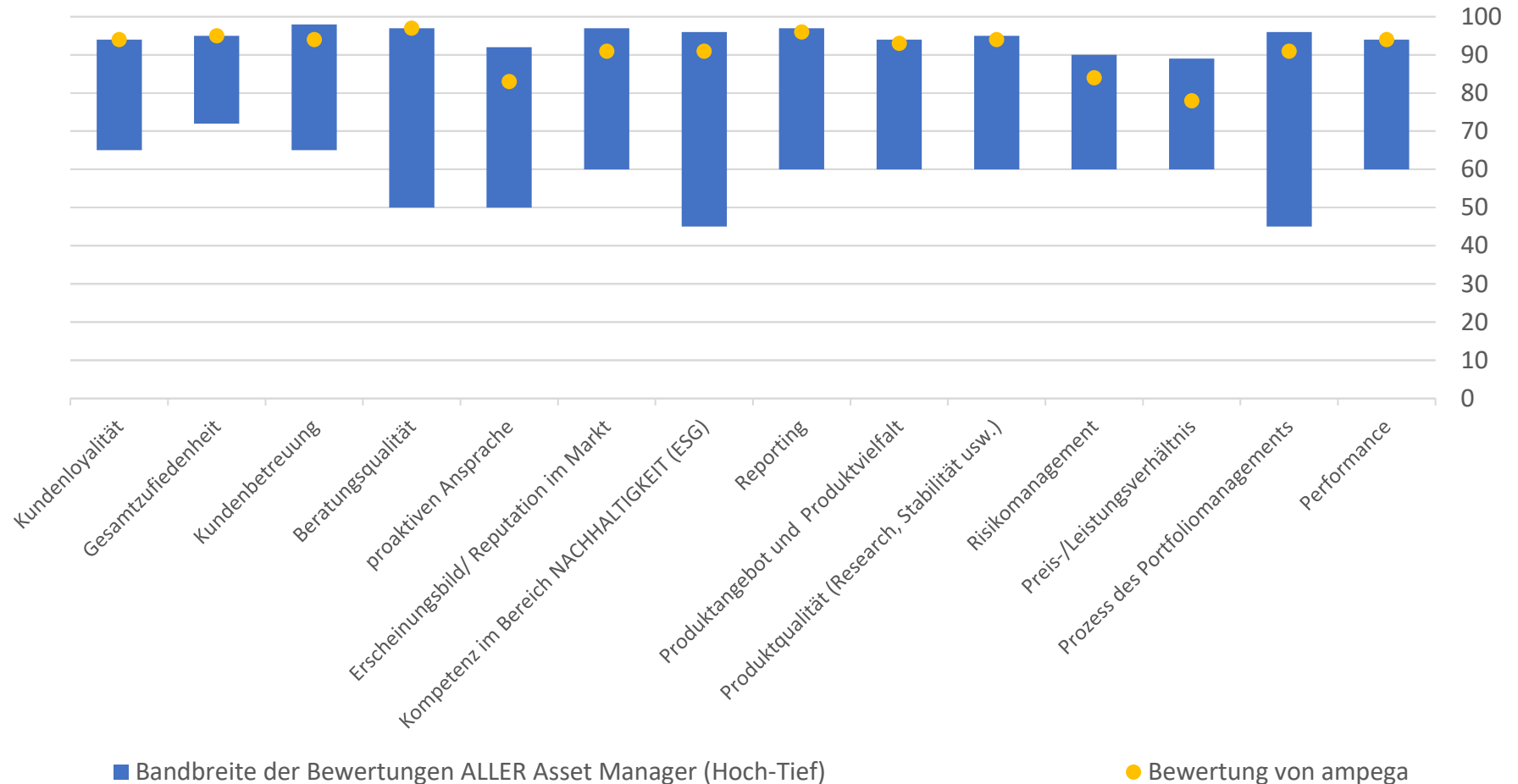
- Das Jahr 2020 stand und steht auch weiterhin ganz im Zeichen der COVID-19 Pandemie. Insbesondere im Frühjahr bekamen auch die Kapitalmärkte die Unsicherheit der Marktteilnehmer zu spüren und verzeichneten auf breiter Front massive Kursrückgänge. Im Zuge rückläufiger Infektionszahlen setzte im zweiten 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“.

Auszeichnungen 2020



Zufriedenheit der institutionellen Anleger mit ihren Asset Manager

ampega im Wettbewerbsvergleich



Zufriedenheit der institutionellen Anleger

Gesamtzufriedenheit und Kundenloyalität (Kleinere Asset Manager)



Rang	Gesamtzufriedenheit	Kundenloyalität
1	ampega	ampega
2	H&A GIM	Berenberg
3	Quoniam	H&A GIM St. Galler Kantonalbank

Zufriedenheit der institutionellen Anleger

Sonderkategorie *Aktien (kleinere Asset Manager)*



Rang	Asset Manager
1	Berenberg
2	ampega
3	DJE Kapital AG

Zufriedenheit der institutionellen Anleger

Sonderkategorie *Renten (kleinere Asset Manager)*



Rang	Asset Manager
1	ampega
2	Quoniam
3	H&A GIM Warburg Invest

Zufriedenheit der institutionellen Anleger

Sonderkategorie *Alternative Investments*



Rang	Asset Manager
1	LGT Capital
2	Helaba Invest
3	ampega Black Rock