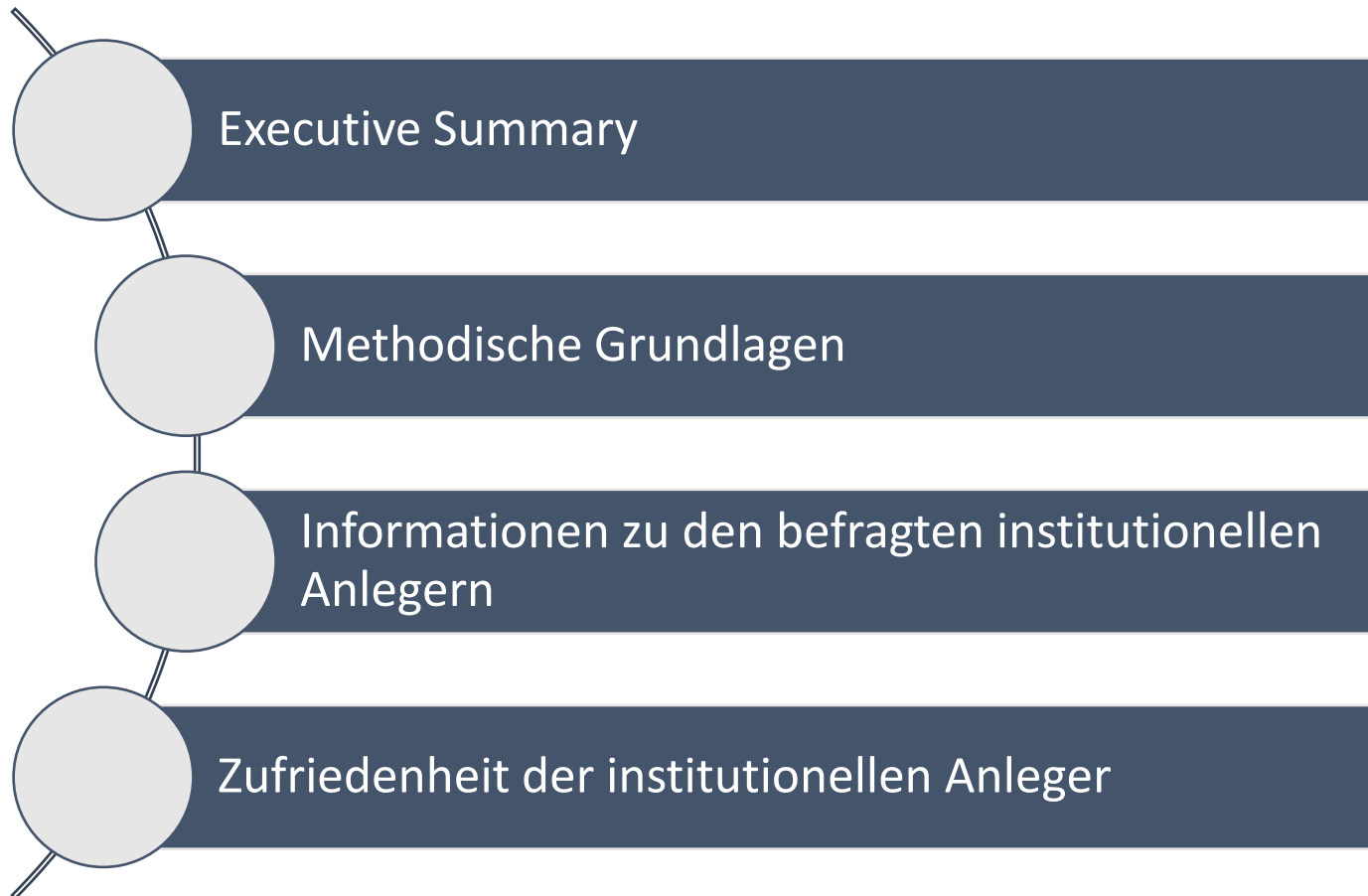




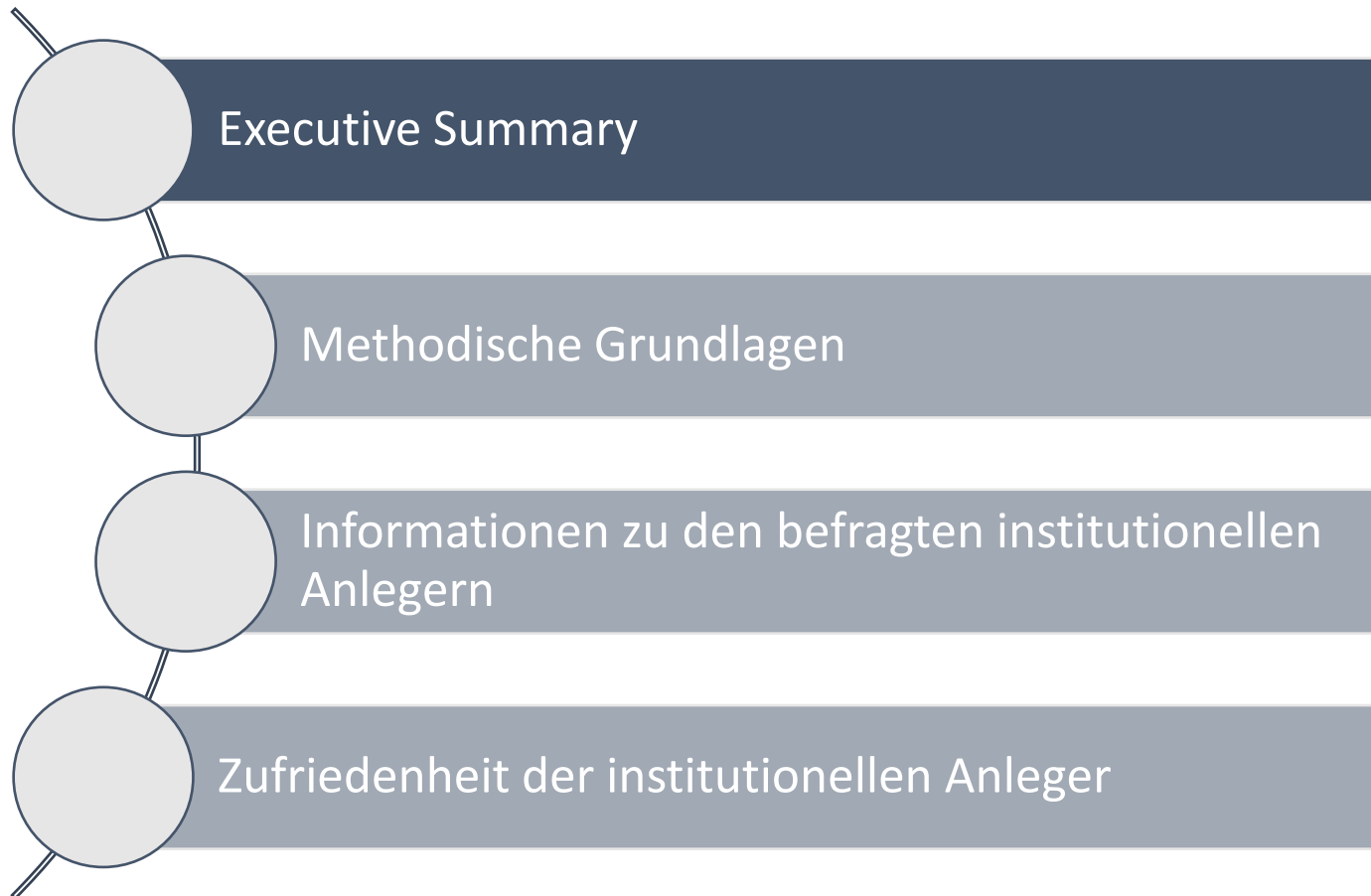
TELOS Zufriedenheitsstudie 2022

Ergebnisse „Allgemeine Studie“

Agenda



Agenda



Management Summary



- Wer auf ein ruhiges Kapitalmarktjahr 2022 gehofft hatte, wurde sehr schnell von der bitteren Realität eingeholt. Auch wenn mit Omikron (und den verschiedenen Sub-Varianten) in Bezug auf Corona eine Art „Gamechanger“ entstand, so führten hohe Infektionsraten und die damit verbundenen krankheits- und quarantänebedingten Arbeitsausfälle zu Lieferkettenstörungen und Produktionseinschränkungen. Zudem wurde im Jahresverlauf deutlich, dass die steigende Inflation keine Eintagsfliege sein würde. Auf breiter Front kam es zu Zinssteigerungen, was insbesondere die Rentenmärkte, die immer noch die höchsten Quoten in der Asset Allokation deutscher institutioneller Investoren ausmachen, stark in Mitleidenschaft gezogen hat. Besonders hart hat die Wirtschaft, aber auch die „normale“ Bevölkerung, die stark steigenden Energiekosten, deren Anstieg durch den Russland-Ukraine-Krieg zusätzlich an Dynamik gewonnen hat, getroffen. 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.
- Insgesamt sind die Zufriedenheitswerte in der Breite zurückgegangen, d.h. die Zufriedenheit der Investoren mit ihren Asset Managern hat in 2022 abgenommen. Dabei sind die „Großen“ Asset Manager stärker betroffen als die „Mittelgroßen“ und „Kleineren“ Asset Manager.
- Die beiden wichtigsten Treiber für die Kundenzufriedenheit von institutionellen Anlegern in 2022 sind die Zufriedenheit mit der Performance (hier insbesondere bei den Kleineren Asset Managern) und mit der Kundenberatung (hier vor allem bei den Großen Asset Managern).
- 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 z.T. Schwellenländerinvestments im Vordergrund. Klassische Renten sollen hingegen weiter abgebaut werden. Abzuwarten bleiben allerdings die Ergebnisse der anstehenden ALM-Analysen. Hier kann sich aufgrund der neuen Zinssituation ein abweichendes Bild zu den Umfragewerten ergeben.

Agenda



Methodische Grundlagen

Kundenzufriedenheit entsteht aus dem Vergleich von wahrgenommener und erwarteter Leistung



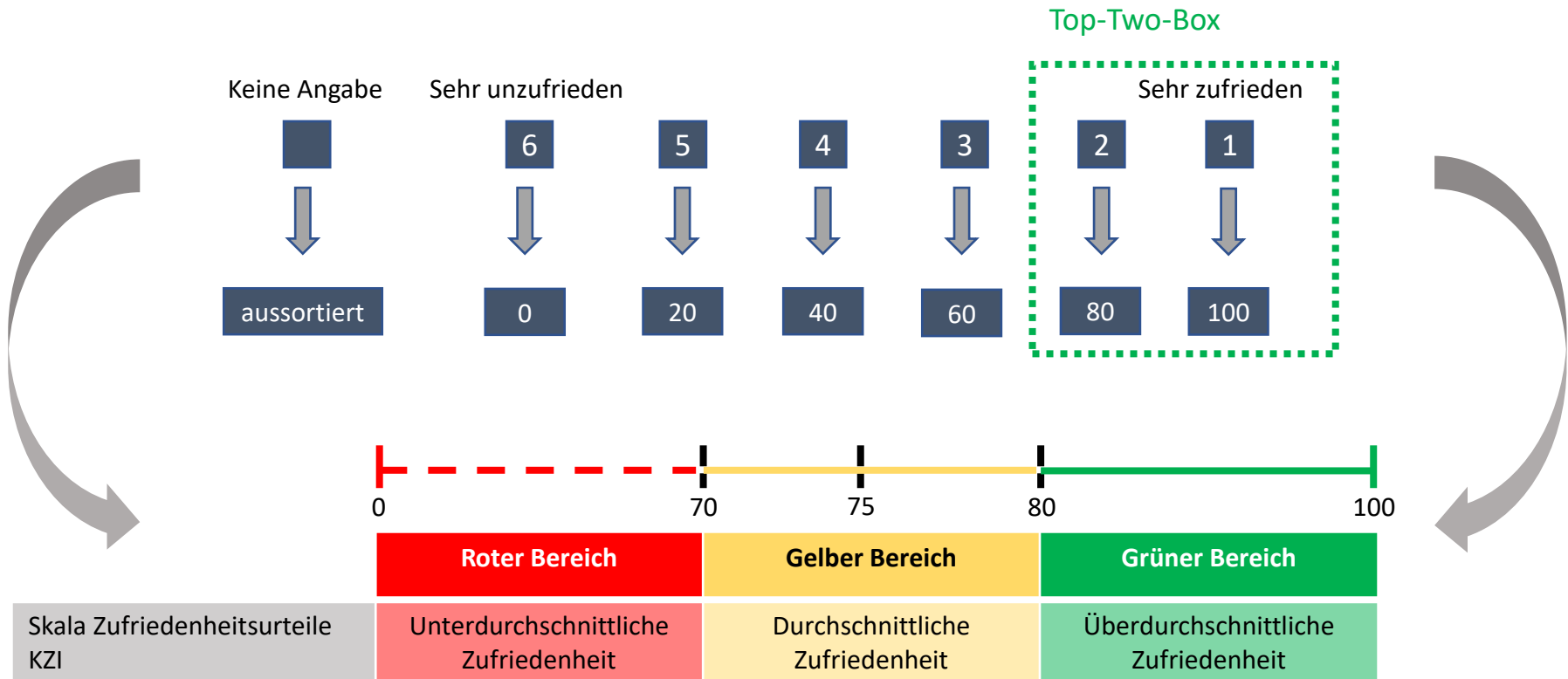
Drei Möglichkeiten, Kundenzufriedenheit zu beeinflussen:

- 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

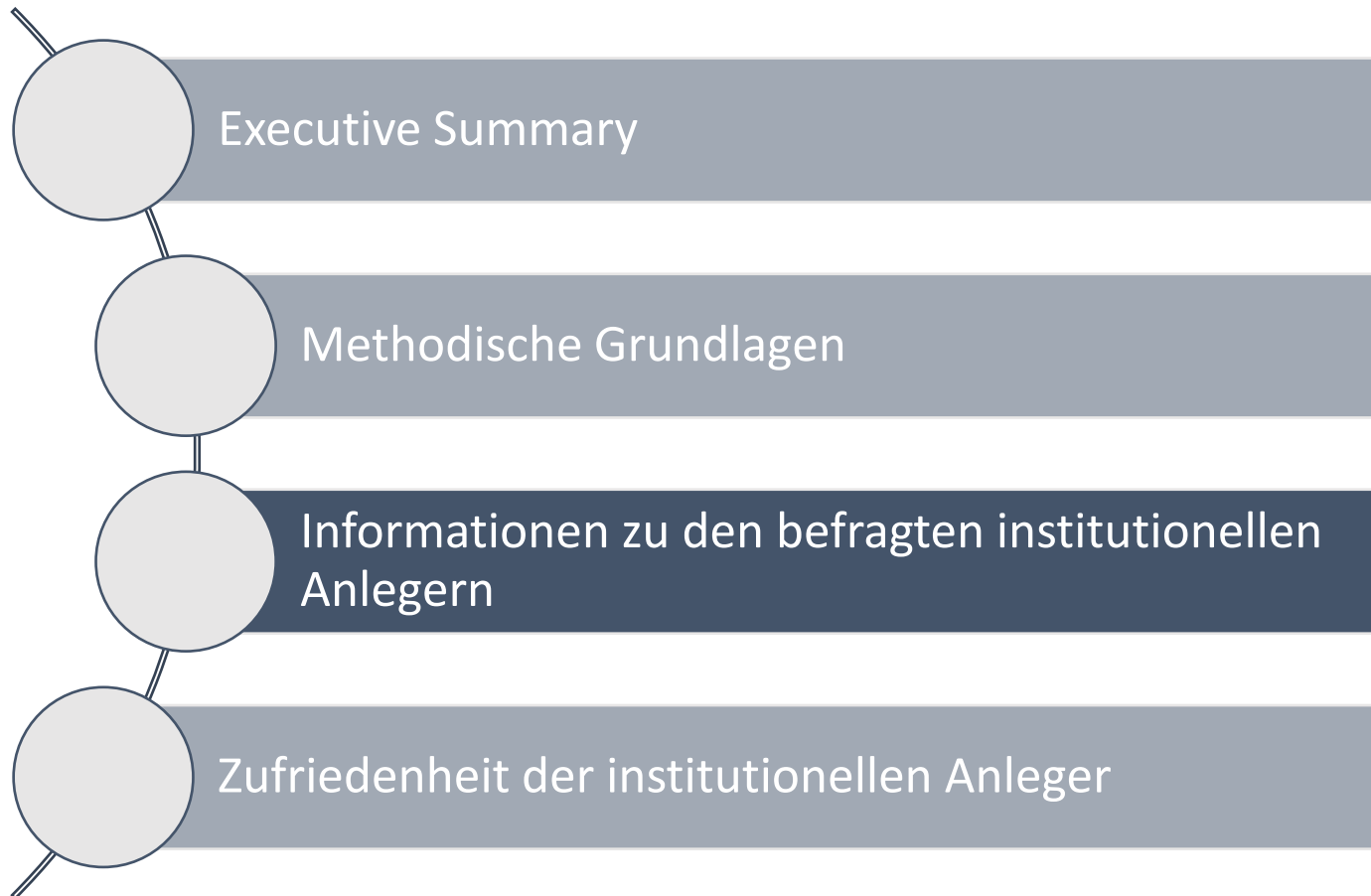
(1) Struktur und Dynamik der Investments

(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 2022 gut 200 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 (62 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.€). Bei internationalen Asset Managern war jeweils das für institutionelle Investoren verwaltete Volumen relevant.
- 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 **Wesentlichen Merkmalen** (z.B. Qualität des Portfolios, Team, Wissen des Asset Managers) aussieht.

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