

PRESSEMITTEILUNG

Studie: Vermögensverwalter 2021

Beratungen oft überzeugender als Lösungsvorschläge – Norddeutsche Landesbank auf Platz eins

Hamburg, 26.05.2021 – Persönliche Beratungen finden auch bei Vermögensverwaltern derzeit häufig nicht vor Ort, sondern per Video-Lösung statt. Erfreulich: Die Beratungsqualität leidet dadurch meist nicht. Dagegen können die schriftlichen Portfolio-Unterlagen nicht in allen Fällen überzeugen. Dies zeigt die Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität, welches in Kooperation mit dem Institut für Quantitative Finanzanalyse 20 Vermögensverwalter getestet hat.

Gute Beratungsleistungen der Branche

Die Vermögensverwalter erzielen im Schnitt ein gutes Resultat und erreichten im Branchenergebnis 72,2 Punkte. Nicht nur beim Erstkontakt per Telefon punkten die meisten Anbieter. Auch in den persönlichen Gesprächen – durchgeführt per Video-Beratung – überzeugen häufig kompetente und ausgesprochen freundliche Berater, die motiviert und glaubwürdig agieren. Insgesamt fallen die Beratungen deutlich besser aus als die im Anschluss unterbreiteten Lösungsvorschläge.

Ein Kritikpunkt an den persönlichen Beratungen ist allerdings die teilweise nur lückenhafte Analyse des Kundenbedarfs. So erfragen bei weitem nicht alle Berater gezielt die finanzielle Situation, die Lebensumstände und das genaue Anliegen des Interessenten. In diesen Fällen mangelt es den Beratungsgesprächen zwangsläufig an Individualität.

Große Leistungsunterschiede

Die schriftlichen Lösungsvorschläge der Vermögensverwalter sind von deutlich unterschiedlicher Qualität; die Ergebnisse reichen hier von „sehr gut“ bis „mangelhaft“. Einige Unternehmen stellen lediglich eine allgemeine Präsentation zur Verfügung. „Die unzureichende Abbildung der Renditeerwartung sowie des Risikos stellt sich bei den Portfolios häufig als Schwachpunkt heraus“, kritisiert Prof. Dr. Sven Christiansen, Geschäftsführer des Instituts für Quantitative Finanzanalyse. Nur die besten Anbieter unterbreiten einen speziell auf den Kunden zugeschnittenen Lösungsvorschlag, in dem auch die im Beratungsgespräch geäußerten Wünsche und Ziele berücksichtigt werden.

„Sowohl in puncto Beratung als auch bei den unterbreiteten Vorschlägen zeigen die Vermögensverwalter große Leistungsunterschiede. Die Top-Unternehmen können allerdings in beiden Bereichen mit guten und häufig sogar sehr guten Ergebnissen aufwarten“, so Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität.

Die Top 3 im Gesamtergebnis

Testsieger ist die Norddeutsche Landesbank mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“. Sowohl die persönliche Beratung per Video als auch der Lösungsvorschlag überzeugen. Das Unternehmen profiliert sich insbesondere mit einer sehr kompetenten und lösungsorientierten Beratungsleistung. Der unterbreitete Portfoliovorschlag punktet mit einer ausgesprochen guten

DISQ Deutsches Institut für
Service-Qualität GmbH & Co. KG
Dorotheenstraße 48
22301 Hamburg
Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48-0
Fax: +49 (0)40 / 27 88 91 48-91
info@disq.de, www.disq.de

Geschäftsführung:
Markus Hamer
Beirat:
Brigitte Zypries (Vorsitz),
Jochen Dietrich, Marianne Voigt,
Prof. Peter Wippermann
Ust.-Id.-Nr. DE249603922
Amtsgericht Hamburg HRA 104009
Persönlich haftende Gesellschafterin:
buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,
Amtsgericht Hamburg HRB 97297

Aufbereitung, in dem auch die Kosten transparent dargestellt werden. Auch die Ganzheitlichkeit des Vorschlags kann überzeugen, indem etwa die Anlagewünsche besonders umfassend berücksichtigt werden. Zudem ist der Informationswert des Internetauftritts sehr hoch.

Den zweiten Rang belegt die Bethmann Bank (Qualitätsurteil: „sehr gut“). Der Lösungsvorschlag besticht mit einer sehr hohen Portfolio-Qualität: Die Aufbereitung, Struktur und Kostentransparenz erzielen jeweils die höchstmögliche Punktzahl. Auch der Verwaltungsvertrag punktet mit Transparenz und Vollständigkeit. Zudem erzielt das persönliche Beratungsgespräch im Anbietervergleich das beste Ergebnis.

Rang drei belegte das VZ Vermögenszentrum, ebenfalls mit einem sehr guten Gesamtergebnis. Ausschlaggebend für die Top-Platzierung ist vor allem der individuell auf den Kunden zugeschnittene Lösungsvorschlag, der in puncto Portfolio-Qualität im Vergleich mit führend ist. Das ausgesprochen kompetent geführte Beratungsgespräch erzielt ebenfalls ein sehr gutes Ergebnis.

Von den 20 analysierten Vermögensverwaltern sichern sich auf den folgenden Plätzen vier weitere Unternehmen das Qualitätsurteil „sehr gut“: Lunis Vermögensmanagement (4.), Hauck & Aufhäuser (5.), Hypovereinsbank (6.) und Weberbank (7.).

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete 20 Vermögensverwalter mit Sitz in Deutschland, die Beratungen auch bei Vermögenssummen von unter fünf Millionen Euro anboten. Die Beratungs- und Servicequalität wurde bei jedem Unternehmen anhand eines verdeckten telefonischen Gesprächs mit Terminvereinbarung, einer detaillierten Video-Beratung sowie einer umfangreichen Internetanalyse ermittelt. Insgesamt flossen 60 Servicekontakte mit den Vermögensverwaltern in die Auswertung ein. In einem weiteren Untersuchungsbereich erfolgte in Zusammenarbeit mit dem Institut für Quantitative Finanzanalyse (IQFin) eine detaillierte Analyse der schriftlich eingegangenen Lösungsvorschläge hinsichtlich Portfolioqualität und Ganzheitlichkeit.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ) verfolgt das Ziel, die Servicequalität in Deutschland zu verbessern. Das Marktforschungsinstitut mit Sitz in Hamburg führt zu diesem Zweck unabhängige Wettbewerbsanalysen und Kundenbefragungen durch. Über 2.000 geschulte Tester sind in ganz Deutschland im Einsatz. Die Leitung der Forschungsprojekte, bei denen wissenschaftlich anerkannte Methoden und Service-Messverfahren zum Einsatz kommen, obliegt einem Team aus Soziologen, Ökonomen und Psychologen. Dem Verbraucher liefert das Institut wichtige Anhaltspunkte für seine Kaufentscheidungen. Unternehmen gewinnen wertvolle Informationen für das eigene Qualitätsmanagement. Das Deutsche Institut für Service-Qualität arbeitet im Auftrag von renommierten Print-Medien und TV-Sendern; Studien für Unternehmen gehören nicht zum Leistungsspektrum des DISQ.

Veröffentlichung unter Nennung der Quelle:
Deutsches Institut für Service-Qualität

Pressekontakt:

Martin Schechtel
Tel.: +49 (0)40 / 27 88 91 48-20
E-Mail: m.schechtel@disq.de

DISQ Deutsches Institut für
Service-Qualität GmbH & Co. KG
Dorotheenstraße 48
22301 Hamburg

Tel.: +49 (0)40 / 27 88 91 48-0
Fax: +49 (0)40 / 27 88 91 48-91
E-Mail: info@disq.de
www.disq.de