

## P R E S S E M I T T E I L U N G

### Studie Vermögensverwalter

### **Beratung oft mäßig statt nach Maß – Berenberg Bank vor HSBC Trinkaus und Credit Suisse Deutschland**

**Hamburg, 02.01.2013 (ots)** – Die Schuldenkrise in Europa und wiederholte Kurseinbrüche an den Börsen verunsichern Bankkunden stark. Gerade bei der Vermögensanlage steigt daher die Nachfrage nach kompetentem und vertrauenswürdigen Rat. Doch wie kundenorientiert ist die Beratung und wie sinnvoll sind Anlageempfehlungen von Top-Vermögensverwaltern in Deutschland? Das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ) analysierte jetzt in Zusammenarbeit mit dem Institut für Quantitative Finanzanalyse (IQFin) im Rahmen einer umfassenden Studie die Beratungsqualität von 26 führenden Vermögensverwaltern in Deutschland.

Der Test ergab große Unterschiede in den Leistungen der einzelnen Anbieter. Dementsprechend fiel die Gesamtbewertung der Branche nur befriedigend aus. Nur etwas mehr als die Hälfte der Institute überzeugte mit einer guten oder sehr guten Beratung. So gingen bereits im telefonischen Erstkontakt zwei Drittel der Gesprächspartner nicht individuell auf die Interessenten ein. Und auch bei der Beratung vor Ort gehörte die mangelnde Individualität zu den größten Schwächen. „Die Mehrheit der Berater nahm sich nicht genügend Zeit für ihre Kunden und erklärte den Nutzen der empfohlenen Produkte nicht ausreichend“, kritisiert Markus Hamer, Geschäftsführer des Marktforschungsinstituts DISQ. Die Bedarfsanalyse fiel ebenfalls häufig nicht sehr gründlich aus. So wurde etwa die Vermögenssituation des Kunden in mehr als einem Drittel der Fälle nicht angemessen berücksichtigt.

Große Qualitätsunterschiede zeigten sich bei den auf Bitte des Testkunden um einen Anlagevorschlag erhaltenen schriftlichen Informationen und auch hier waren die Interessen der Kunden oft nicht berücksichtigt. So stellte ein Großteil der Institute zwar ansprechende Unterlagen zur Verfügung, doch waren darunter auch Standardpräsentationen ohne erkennbaren Bezug zum Testfall. „Zu oft fehlten wesentliche Angaben zu der Ausgangssituation des Kunden, zu dessen Renditezielen oder auch zur prognostizierten Marktentwicklung“, bemängelt Dr. Sven Christiansen, Geschäftsführer des Portfoliospezialisten IQFin. Auch spezielle Anliegen wie eine beabsichtigte Firmengründung und ein Immobilienerwerb griffen nur 40 Prozent der erhaltenen schriftlichen Informationen auf. Darüber hinaus vernachlässigte jedes fünfte Institut sogar die transparente Darstellung der anfallenden Kosten.

Testsieger und „Bester Vermögensverwalter 2012“ wurde Berenberg Bank. Die Privatbank leistete eine sehr gute Beratung und erstellte den besten Anlagevorschlag mit einem hochwertigen Portfolio. Auf Rang zwei folgte HSBC Trinkaus mit einer bedarfsorientierten Beratung sowie detaillierten Unterlagen. Credit Suisse Deutschland belegte Rang drei unter anderem dank einer vorbildlichen persönlichen Beratung sowie einem ansprechend gestalteten Anlagevorschlag mit umfangreichen Stresstests. Die beste Beratungsleistung sowohl am Telefon wie auch im Gespräch vor Ort bot Bank Julius Bär. Hauck & Aufhäuser stand in der Gesamtbetrachtung über fünf seit 2007

#### Geschäftsführung:

Bianca Möller, Markus Hamer,  
Marcus Schad

#### Beirat:

Gunnar Uldall (Vors.), Jochen Dietrich,  
Johann C. Lindenberg  
Ust.-Id.-Nr. DE249603922  
Amtsgericht Hamburg HRA 104009  
Persönlich haftende Gesellschafterin:  
buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,  
Amtsgericht Hamburg HRB 97297

durchgeführte Studien an der Spitze und errang die Auszeichnung „Exzellenz der Vermögensverwalter“.

Im Rahmen einer umfassenden Studie wurden 26 führende Vermögensverwalter in Deutschland unter die Lupe genommen. Gegenstand der Untersuchung auf Basis von verdeckten Beratungstests war die Beratungsqualität im telefonischen und persönlichen Gespräch. Darüber hinaus erfolgte in Zusammenarbeit mit IQFin eine detaillierte Analyse der auf Bitte um einen Anlagevorschlag erhaltenen schriftlichen Informationen hinsichtlich Portfolioqualität und Ganzheitlichkeit.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ) prüft unabhängig anhand von mehrdimensionalen Analysen die Dienstleistungsqualität von Unternehmen und Branchen. Dem Verbraucher liefert das Institut bedeutende Anhaltspunkte für Kaufentscheidungen. Unternehmen gewinnen wertvolle Informationen für ihr Qualitätsmanagement.

Das Institut für Quantitative Finanzanalyse (IQFin) befasst sich mit der Modellierung und Prognose von Finanzrisiken, der Bewertung von Derivaten und besonders mit der Entwicklung und Anwendung von Strategien zur Portfolio-Optimierung.

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

**Ansprechpartner:**

Markus Hamer

Telefon: +49 (0)40 / 27 88 91 48-11

Mobil: +49 (0)176 / 64 03 21 40

E-Mail: [m.hamer@disq.de](mailto:m.hamer@disq.de)

[www.disq.de](http://www.disq.de)