

DOKUMENTATION - Zusammenfassung

Studie: Vermögensverwalter 2021



„Mehr Transparenz – mehr Kundennähe“

Hamburg, 26. Mai 2021

UNTERNEHMEN KONTAKT

DEUTSCHES INSTITUT
FÜR SERVICE-QUALITÄT



Dorotheenstraße 48
22301 Hamburg
Fon: 040 27 88 91 48 11
Fax: 040 27 88 91 48 91
m.hamer@disq.de
www.disq.de

Markus Hamer
Geschäftsführender
Gesellschafter

DEUTSCHES INSTITUT
FÜR SERVICE-QUALITÄT



Dorotheenstraße 48
22301 Hamburg
Fon: 040 27 88 91 48 12
Fax: 040 27 88 91 48 91
b.moeller@disqmedia.de
www.disq.de

Bianca Möller
Geschäftsführerin
DISQ Media

Die folgenden Seiten sind ein Auszug. Die Gesamtdokumentation unterliegt einer Schutzgebühr in Höhe von 400 Euro (zzgl. MwSt.).

Sitz	Hamburg
Gründung	Juni 2006
Ziele	Transparenz schaffen; Verbesserung der Servicequalität in Deutschland
Status	Privatwirtschaftliches Institut (ohne öffentliche Zuschüsse), verbraucherorientiert, unabhängig (keine Studien im Auftrag von Unternehmen)
Ausrichtung	Mediendienstleister für TV-Sender sowie Publikums- und Fachpresse
Aufgabenfeld	Durchführung von Servicestudien, Tests und Kundenbefragungen auf Basis standardisierter, objektiver und aktueller Marktforschungsmethodik
Mitarbeiter	Expertenteam aus Ökonomen, Soziologen und Psychologen sowie über 2.000 geschulte Tester in ganz Deutschland
Beirat	Vorsitz: Brigitte Zypries / Bundesministerin a. D. (Wirtschaft und Justiz) Jochen Dietrich / ntv Nachrichtenfernsehen Marianne Voigt / Unternehmerin, Aufsichtsrat Prof. Peter Wippermann / Trendforscher

Inhaltsverzeichnis

Die folgenden Seiten sind ein Auszug. Die Gesamtdokumentation unterliegt einer Schutzgebühr in Höhe von 400 Euro (zzgl. MwSt.).

	Seite
1. Zahlen und Fakten zur Studie	6
2. Fazit	8
3. Gesamtergebnis	9
4. Die besten Unternehmen	11
5. Stärken und Schwächen der Branche	14
Beratung und Service – Telefonischer Service	15
Beratung und Service – Video-Beratung	16
Beratung und Service – Internetanalyse	17
Lösungsvorschlag – Qualität des Portfolios	18
Lösungsvorschlag – Ganzheitlichkeit	19

Inhaltsverzeichnis

Die folgenden Seiten sind ein Auszug. Die Gesamtdokumentation unterliegt einer Schutzgebühr in Höhe von 400 Euro (zzgl. MwSt.).

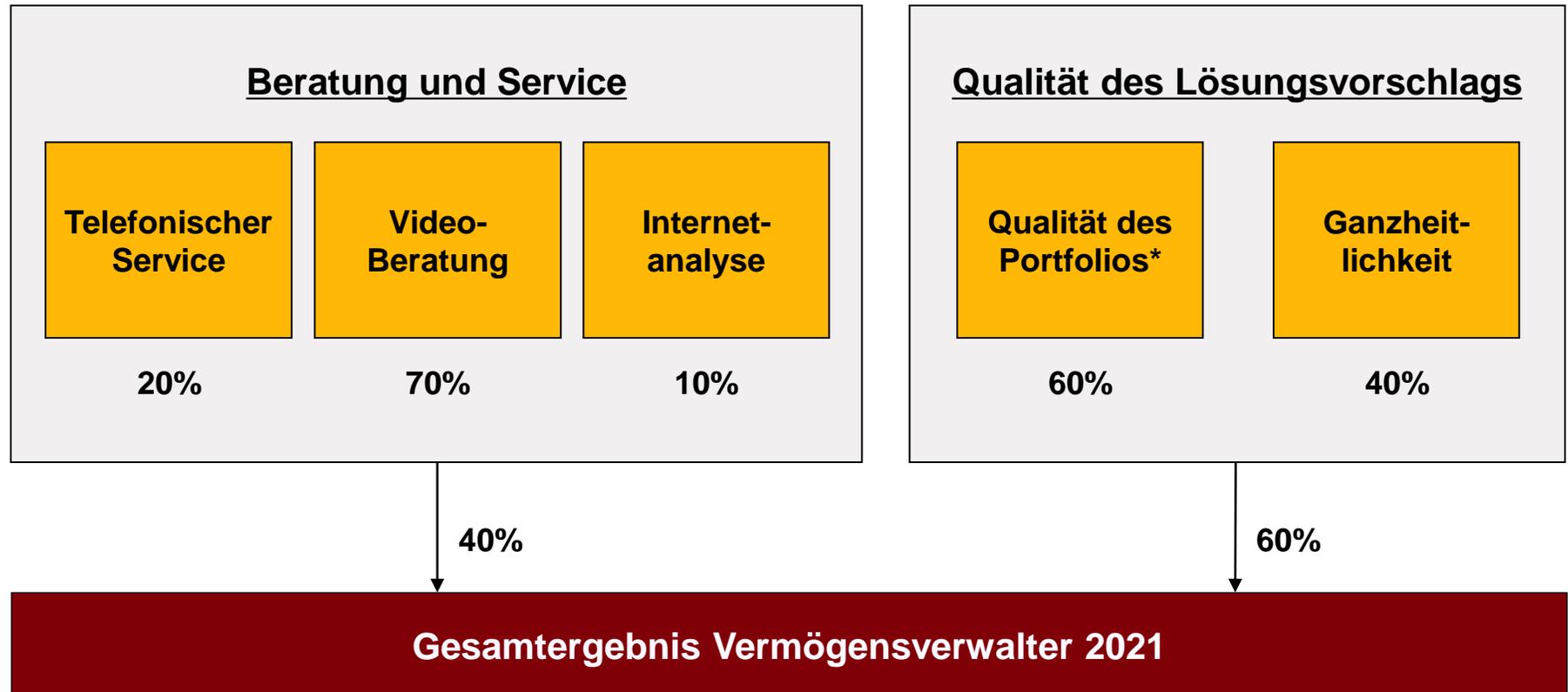
	Seite
6. Ergebnisse der Unternehmen	20
Beratung und Service	20
Qualität des Lösungsvorschlags	22
7. Methodik	24
Beratung und Service	30
Qualität des Lösungsvorschlags	37
8. Exzellenz der Vermögensverwalter	39
Anhang	42

1. Zahlen und Fakten zur Studie

Studienumfang	20 Vermögensverwalter
Studienzeitraum	Dezember 2020 bis Mai 2021
Studienkonzept	Erstellung in Zusammenarbeit mit Prof. Dr. Thomas Liebethuth (OTH Regensburg)
Analysebereiche	Beratung und Service, Qualität des Lösungsvorschlags
Beratung/Service	Mystery-Tests, insgesamt 60 Servicekontakte <ul style="list-style-type: none">■ 20 Analysen der Beratungsqualität per Video-Beratung■ 20 Analysen der telefonischen Kontaktqualität■ 20 Analysen der Internetauftritte
Qualität des Lösungsvorschlags	In Zusammenarbeit mit dem Finanzexperten Prof. Dr. Sven Christiansen, Brand-University (Hamburg) und Geschäftsführer Institut für Quantitative Finanzanalyse
Abgrenzung	Gegenstand der Studie ist die Vermögensverwaltung. Anlageberatung wurde nicht untersucht.

1. Zahlen und Fakten zur Studie

Bewertungskriterien und Gewichtungen



* Bewertet durch die Portfoliospezialisten von IQFin. Lösungsvorschläge wurden nach jeweils einem Beratungsgespräch angefordert. Um einen detaillierten, individualisierten Lösungsvorschlag zu erhalten, wurden allen Unternehmen auf Wunsch weitere Unterlagen, wie etwa der ausgefüllte WPHG-Bogen, zur Verfügung gestellt.

3. Gesamtergebnis

Gesamtergebnis Vermögensverwalter			
Rang	Unternehmen	Punkte*	Qualitätsurteil
1	Norddeutsche Landesbank	91,1	sehr gut
2	Bethmann Bank	91,0	sehr gut
3	VZ Vermögenszentrum	89,6	sehr gut
4	Lunis Vermögensmanagement	89,4	sehr gut
5	Hauck & Aufhäuser	81,9	sehr gut
6	Hypovereinsbank	80,8	sehr gut
7	Weberbank	80,4	sehr gut
8	Merck Finck & Co.	74,2	gut
9	Berenberg Bank	72,1	gut
10	ODDO BHF	69,6	befriedigend
11	Fürst Fugger Privatbank	68,8	befriedigend
12	Hamburger Sparkasse	59,8	ausreichend
13	Fiduka	59,0	ausreichend
14	Flossbach von Storch	58,4	ausreichend
15	Deutsche Bank	56,1	ausreichend
16	Donner & Reuschel	52,9	ausreichend
17	DJE	52,2	ausreichend
-	Commerzbank**	-	-
-	GS&P**	-	-
-	Huber, Reuss & Kollegen**	-	-
	Branche (Mittelwert)	72,2	

100,0 - 80,0 Punkte = sehr gut; 79,9 - 70,0 Punkte = gut; 69,9 - 60,0 Punkte = befriedigend; 59,9 - 40,0 Punkte = ausreichend; 39,9 - 0,0 Punkte = mangelhaft

* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

** Dieses Unternehmen stellte keinen Lösungsvorschlag zur Verfügung und konnte somit nicht bewertet werden.

3. Gesamtergebnis

Gesamtergebnis Vermögensverwalter			Beratung und Service		Qualität des Lösungsvorschlags	
100%			40%		60%	
Rang	Unternehmen	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*
1	Norddeutsche Landesbank	91,1	1	87,6	4	93,5
2	Bethmann Bank	91,0	5	80,5	1	98,0
3	VZ Vermögenszentrum	89,6	7	78,4	2	97,0
4	Lunis Vermögensmanagement	89,4	4	82,4	3	94,0
5	Hauck & Aufhäuser	81,9	2	84,3	8	80,2
6	Hypovereinsbank	80,8	9	77,1	5	83,2
7	Weberbank	80,4	8	77,4	7	82,5
8	Merck Finck & Co.	74,2	17	61,4	6	82,7
9	Berenberg Bank	72,1	16	63,3	9	78,0
10	ODDO BHF	69,6	20	58,0	10	77,2
11	Fürst Fugger Privatbank	68,8	3	84,2	11	58,5
12	Hamburger Sparkasse	59,8	10	74,2	14	50,2
13	Fiduka	59,0	15	64,4	12	55,5
14	Flossbach von Storch	58,4	14	68,0	13	52,0
15	Deutsche Bank	56,1	12	73,4	16	44,5
16	Donner & Reuschel	52,9	19	59,1	15	48,7
17	DJE	52,2	13	71,4	17	39,5
-	Commerzbank***	-	6	79,2	-	-
-	GS&P**	-	11	73,5	-	-
-	Huber, Reuss & Kollegen**	-	18	60,4	-	-
	Branche (Mittelwert)	72,2		72,9		71,5

100,0 - 80,0 Punkte = sehr gut; 79,9 - 70,0 Punkte = gut; 69,9 - 60,0 Punkte = befriedigend; 59,9 - 40,0 Punkte = ausreichend; 39,9 - 0,0 Punkte = mangelhaft

* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

** Dieses Unternehmen stellte keinen Lösungsvorschlag zur Verfügung und konnte somit nicht bewertet werden.

4. Die besten Unternehmen

	1. Platz	2. Platz	3. Platz
Gesamtergebnis 2021	Norddeutsche Landesbank	Bethmann Bank	VZ Vermögenszentrum
Beratung und Service	Norddeutsche Landesbank	Hauck & Aufhäuser	Fürst Fugger Privatbank
Telefonischer Service	Berenberg Bank	Hauck & Aufhäuser	Merck Finck & Co.
Video-Beratung	Bethmann Bank	Norddeutsche Landesbank	Fürst Fugger Privatbank
Internetanalyse	Commerzbank	Norddeutsche Landesbank	Hypovereinsbank
Qualität des Lösungsvorschlags	Bethmann Bank	VZ Vermögenszentrum	Lunis Vermögensmanagement
Qualität des Portfolios	Bethmann Bank, Lunis Vermögensmanagement, VZ Vermögenszentrum	-	-
Ganzheitlichkeit	Norddeutsche Landesbank	Bethmann Bank	VZ Vermögenszentrum
Gesamtergebnis Exzellenz 2007 bis 2021	Hauck & Aufhäuser	Norddeutsche Landesbank*	Weberbank

* Seit 2017 gehört die Bremer Landesbank zur Norddeutschen Landesbank.

7. Methodik

Hintergrund der Studie

Mit steigendem Vermögen wird es schwieriger die Übersicht und die Kontrolle über das Kapital zu behalten. Es kann aufwendig sein, passende Investments zu finden und sein Geld so zu streuen, dass bei geringem Risiko eine ansehnliche Rendite entsteht. Hiermit wächst auch der Wunsch nach professioneller Vermögensberatung bzw. -verwaltung. Im Gegensatz zur Vermögens- bzw. Anlageberatung werden bei der Vermögensverwaltung nicht nur Anlageratschläge erteilt. Die Vermögensverwaltung beinhaltet vielmehr die laufende Überwachung, Anlage und Verwaltung des Vermögens des Kunden. Basis der Vermögensverwaltung ist eine Vertragsvollmacht, welche das Kreditinstitut bzw. die Vermögensverwaltungsgesellschaft ermächtigt, selbständige Anlageentscheidungen zu treffen. Dabei geht es vornehmlich darum, das Vermögensportfolio des Kunden entsprechend seiner Risikobereitschaft und Lebenssituation zu sichern und zu vermehren.

Um einen umfassenden Eindruck der Qualität der Vermögensverwalter zu erhalten, wurden in einem mehrstufigen Vorgehen Beratung und Service sowie die Qualität des Lösungsvorschlags untersucht.

Ziel der Studie war es, die Anbieter zu identifizieren, die sich am Markt am besten positionieren. Im Ergebnis sollte das Unternehmen ausgezeichnet werden, welches aus konsequenter Kundenperspektive den besten Mix aus Qualität des Portfolios sowie Beratung und Service bietet.

7. Methodik

Untersuchungsumfang

Getestet wurden bedeutende, in Deutschland ansässige Vermögensverwalter, welche folgende Auswahlkriterien erfüllten:

- Alle Vermögensverwalter, die in der DISQ-Studie 2015 einen Lösungsvorschlag abgaben und somit ein Gesamtergebnis erzielten.*
- Alle Anbieter, die in der DISQ-Exzellenz-Liste (2007 - 2015) geführt werden.*
- Die drei größten deutschen Banken (nach Bilanzsumme 2018), welche eine Vermögensverwaltung für Privatkunden anbieten und mindestens 500 Geschäftsstellen deutschlandweit haben.**
- Interessante Anbieter, welche über eine detaillierte Internetrecherche auf branchenrelevanten Websites*** zusätzlich ermittelt wurden.

* Vgl. online unter: <http://disq.de/2015/20150626-Vermoegensverwalter.html> (Abrufdatum: 12.05.2021)

** Vgl. online unter: http://www.die-bank.de/fileadmin/images/top100/diebank_07-2018_Top-100.pdf (Abrufdatum: 08.12.2020)

*** Vgl. beispielsweise online unter: <https://www.private-banking-magazin.de/berenberg-liegt-in-der-gesamtwertung-hauchduenn-vorn/> (Abrufdatum: 08.12.2020)

7. Methodik

Untersuchungsumfang

Weitere Bedingungen waren:

- Die Verwalter müssen einen Hauptsitz in Deutschland aufweisen
- Die Anbieter müssen über einen eigenständigen Internetauftritt verfügen
- Beratungen müssen unter fünf Millionen Euro Vermögen möglich sein

Das finale Sample setzte sich aus folgenden 20 Unternehmen zusammen (alphabetische Sortierung):

- Berenberg Bank
- Bethmann Bank
- ODDO BHF
- Commerzbank
- DJE
- Donner & Reuschel
- Fiduka
- Flossbach von Storch
- Fürst Fugger Privatbank
- GS&P

7. Methodik

Untersuchungsumfang

Fortsetzung:

- Hamburger Sparkasse
- Hauck & Aufhäuser
- Huber, Reuss & Kollegen
- Hypovereinsbank
- Lunis Vermögensmanagement
- Merck Finck & Co.
- Norddeutsche Landesbank
- ODDO BHF
- VZ Vermögenszentrum
- Weberbank

7. Methodik

Testszenario

Die Vermögensverwalter wurden von Februar bis März 2021 nach telefonischer Terminvereinbarung von der Testkundin persönlich in einer Video-Beratung analysiert. Auf Basis des Beratungsgesprächs sollte ein individueller Lösungsvorschlag erstellt werden. Die Testkundin füllte dafür bei allen Vermögensverwaltern, die dies verlangten, einen Wertpapierhandelsbogen (WpHG) aus. Folgende Eckdaten lagen dem Kundenprofil zugrunde:

- Die Testkundin ist 29 Jahre alt, Projektmanagerin in internationalen Marketingprojekten und wohnhaft in Norddeutschland (Hamburg).
- Verdienst aus Angestelltenverhältnis im Durchschnitt ca. 50.000 Euro im Jahr, daraus wird der Lebensunterhalt bestritten.
- Ihre Eltern wollen einen Teil Ihres Vermögens an sie überschreiben. Aus der Liquidation einer Unternehmensbeteiligung stehen 1,2 Millionen Euro zur Verfügung. Da sie zuvor über kein hohes Vermögen verfügte, ist sie auf der Suche nach einem kompetenten Vermögensverwalter.
- 500.000 Euro sollen kurzfristig angelegt werden, damit jederzeit Kapital für einen eventuellen Kauf einer Immobilie zur Verfügung steht (innerhalb von 3 Monaten). Der Rest soll langfristig angelegt werden. Der Werterhalt des Vermögens ist der Kundin besonders wichtig und sie möchte dieses gerade in den Zeiten von Corona krisensicher anlegen.

7. Methodik

Testszenario

- Im Rahmen der langfristigen Anlage soll mit einem Anlagehorizont von 10 Jahren investiert werden.
- Renditeziel: 4 - 6% p.a. nach Steuern und Kosten.
- Risikoprofil: Mittlere Risiken sind akzeptabel, allerdings steht der Kapitalerhalt an erster Stelle. Verluste in Höhe von etwa 10 Prozent pro Jahr werden vom Kunden akzeptiert.
- Anlagewünsche: Anlage in nachhaltige Investments, wenn dadurch kein Nachteil für Rendite oder Kosten entsteht, Stichwort ESG-konform. Diversifizierter Mix aus Aktien und Anleihen, in übliche Anlageklassen. Ein Teil kann in Immobilien angelegt werden (z.B. offene oder geschlossene Fonds). Nicht in Frage kommen Rüstungsaktien.
- Der Kundin ist Transparenz sehr wichtig: Welche Kosten und Gebühren kommen auf sie zu? Wird sie regelmäßig über alle Entwicklungen und den Status seiner Anlagen informiert?
- In Bezug auf den Verwaltungsvertrag zeigt sich die Kundin offen für Vorschläge. Die Kundin wünscht einen Verwaltungsvertrag, der ihr per E-Mail oder postalisch zugestellt wird.

7. Methodik

Beratung und Service – Untersuchungskriterien

Telefonischer Service	100,0%	
Beratungskompetenz		30,0%
Strukturierte Darstellung	10,0%	
Glaubwürdigkeit des Beraters	10,0%	
Individualität des Gesprächs	10,0%	
Kommunikationsqualität		40,0%
Verständlichkeit der Meldeformel	5,0%	
Akustische Verständlichkeit	5,0%	
Inhaltliche Verständlichkeit / Verständliche Beratung	5,0%	
Freundlichkeit	5,0%	
Namensansprache	5,0%	
Dank für das Gespräch	5,0%	
Aktive Gesprächsführung	5,0%	
Gesprächsatmosphäre	5,0%	
Wartezeiten und Erreichbarkeit		30,0%
Anzahl notwendiger Kontakte bis zur Terminvereinbarung	12,0%	
Wartezeiten (Warteschleife, Weitervermittlung)	12,0%	
Wartezeit bis Termin zu Stande gekommen ist (in Tagen)	6,0%	

7. Methodik

Beratung und Service – Untersuchungskriterien

Video-Beratung		100,0%
Beratungskompetenz		25,0%
Individuelle Beratung	6,0%	
Glaubwürdigkeit des Beraters	4,5%	
Inhaltliche Verständlichkeit	4,5%	
Strukturierte Beratung	4,0%	
Technologiekompetenz	3,0%	
Transparente Kostendarstellung	3,0%	
Lösungsqualität		30,0%
Gezielte Bedarfsanalyse: Anliegen	7,5%	
Gezielte Bedarfsanalyse: Finanzielle Situation	7,5%	
Gezielte Bedarfsanalyse: Lebenssituation	5,0%	
Bedarfsgerechte Antworten	2,0%	
Aufzeigen des Kunden- oder Produktnutzens	2,0%	
Aufzeigen von Produktalternativen	1,0%	
Relation Gesprächsdauer und -ergebnis	1,0%	
Einfache Lösung des Anliegens	1,0%	
Bewertung des Lösungsvorschlages	1,5%	
Abschlussbereitschaft	1,5%	

7. Methodik

Beratung und Service – Untersuchungskriterien

Video-Beratung (Fortsetzung)		
Kommunikationsqualität		20,0%
Positive Gesprächseröffnung	1,0%	
Persönliche Vorstellung des Beraters	1,0%	
Namensansprache	1,0%	
Aktive Gesprächsführung	2,0%	
Interaktionsqualität	2,0%	
Blickkontakt	1,0%	
Freundlichkeit	4,0%	
Motivation	3,0%	
Der Berater nahm sich genügend Zeit	2,0%	
Akustische Verständlichkeit	1,0%	
Positive Formulierungen	1,0%	
Positive Verabschiedung	1,0%	
Wartezeiten und Erreichbarkeit		5,0%
Wartezeit bis zur Einladungsmail zum Beratungsgespräch	2,0%	
Wartezeit bis zur Beratung	2,0%	
Gesprächsunterbrechungen	1,0%	

7. Methodik

Beratung und Service – Untersuchungskriterien

Video-Beratung (Fortsetzung)		
Qualität des Umfelds		10,0%
Diskrete Beratungsatmosphäre	5,0%	
Erscheinungsbild des Arbeitsplatzes des Beraters	2,5%	
Erscheinungsbild des Beraters	2,5%	
Beratungserlebnis		10,0%
Authentischer Berater	3,0%	
Gesprächsatmosphäre/Wohlfühlfaktor	4,0%	
Mehrwert der Beratung	1,5%	
Erinnerungswert	1,5%	

7. Methodik

Beratung und Service – Untersuchungskriterien

Internetanalyse	100,0%	
Spezielle Informationen und Funktionen		50,0%
Übersicht Fonds	5,0%	
Nennung der Fondszusammensetzung(en)	5,0%	
Fondsfinder	2,0%	
Nennung der Anlagerisiken	5,0%	
Infos zur Sicherheit des Vermögens	4,0%	
Nennung Anlageminimum	4,0%	
ESG-Info / Info Nachhaltigkeit	4,0%	
Unternehmenspräsentation (Broschüre / Video)	2,0%	
Übersicht Standorte	2,0%	
Ratgeber/Tipps zum Thema Anlage	2,0%	
Anzahl Klicks bis zu den Anlagerisiken	5,0%	
Anzahl Klicks bis Übersicht Fonds	5,0%	
Anzahl Klicks bis zu Kontakt persönlicher Ansprechpartner	5,0%	

7. Methodik

Beratung und Service – Untersuchungskriterien

Internetanalyse (Fortsetzung)		
Allgemeine Informationen		30,0%
AGB/Rechtliches	4,0%	
FAQ/Hilfebereich	3,5%	
Glossar	2,5%	
Suchfunktion	2,5%	
Sitemap/Seitenbeschreibung	2,5%	
Newsletter	2,5%	
Mobiloptimierte Website	2,5%	
Anzahl Klicks bis zu den AGB/zum Rechtlichen	5,0%	
Anzahl Klicks bis zu den FAQ/zum Hilfebereich	5,0%	
Kontaktinformationen		20,0%
Telefonnummer (außerhalb des Impressums/der AGB)	1,5%	
Hinweis auf telefonische Erreichbarkeit	1,5%	
Call-Back-Service	2,0%	
E-Mail-Adresse (außerhalb des Impressums/der AGB)	1,5%	
Allgemeines Kontaktformular	1,5%	
Postanschrift (außerhalb des Impressums/der AGB)	2,0%	
Explizite Kritik-Möglichkeit	3,0%	
Social-Media-Auftritt (Facebook, Twitter, Forum etc.)	1,0%	
Direct-Messaging (Chat, Skype, WhatsApp)	1,0%	
Anzahl Klicks bis zur Telefonnummer	2,5%	
Anzahl Klicks bis zur E-Mail Adresse/zum Kontaktformular	2,5%	

7. Methodik

Beratung und Service – Kontaktkanäle

Unternehmen	Telefonnummer	Website
Berenberg Bank	+49 40 350 608182	www.berenberg.de/
Bethmann Bank	+49 69 2177 0	www.bethmannbank.de/de/index.html
Commerzbank	+49 40 767 07 188	www.commerzbank.de/
Deutsche Bank	+49 40 3701 3406	www.deutsche-bank.de/pk.html
DJE	+49 89 790453 555	www.dje.de/
Donner & Reuschel	+49 40 30217 0	www.donner-reuschel.de/
Fiduka	+49 89 291907 0	www.fiduka.com/home.html
Flossbach von Storch	+49 221 33 88 280	www.flossbachvonstorch.de/de/
Fürst Fugger Privatbank	+49 821 3201 999	www.fuggerbank.de/
GS&P	+49 211 136990	gsp-d.com/
Hamburger Sparkasse	+49 40 3579 3057	www.haspa.de/de/home.html
Hauck & Aufhäuser	+49 40 4506342 0	www.hauck-aufhaeuser.com/
Huber, Reuss & Kollegen	+49 89 216686 0	www.hrkw.com/vermoegensverwaltung/index.php
Hypovereinsbank	+49 40 369 22695	www.hypovereinsbank.de/hvb/privatkunden
Lunis Vermögensmanagement	+49 40 8221775033	www.lunis.de
Merck Finck & Co.	+49 40 356120	www.merckfinck.de/
Norddeutsche Landesbank	+49 421 332 2229	www.nordlb.de/
ODDO BHF	+49 40 32009 0	www.oddo-bhf.com/de
VZ Vermögenszentrum	+49 89 288 11 70	www.vermoegenszentrum.de
Weberbank	+49 30 89798914	www.weberbank.de/de/home.html
Testzeitraum	18.02. - 09.03.2021	29.03. - 09.04.2021

7. Methodik

Lösungsvorschlag – Untersuchungskriterien



Qualität des Portfolios	100,0%	
Aufbereitung des Portfolios		20,0%
Ansprechendes Layout der Portfoliodarstellung	5,0%	
Portfolios übersichtlich und informativ	5,0%	
Detailgrad	10,0%	
Struktur und Universum		60,0%
Aufteilung nachvollziehbar	15,0%	
Renditeerwartung angemessen abgebildet	15,0%	
Risiko angemessen abgebildet	15,0%	
Produktneutralität	15,0%	
Kostentransparenz		20,0%
Kosten- & Gebühren	10,0%	
Sonstige Kosten	5,0%	
Rückvergütung	5,0%	

7. Methodik

Lösungsvorschlag – Untersuchungskriterien

Ganzheitlichkeit		100,0%
Aufbereitung		30,0%
Individualität des Lösungsvorschlags	7,5%	
Formale Richtigkeit	7,5%	
Verschlüsselung des Lösungsvorschlags	15,0%	
Ausgangssituation und Implikationen		50,0%
Erfassung der Vermögenssituation	20,0%	
Ziele aufgenommen und auf Realisierbarkeit überprüft	15,0%	
Anlagewünsche (Produkte)	15,0%	
Transparenz Verwaltungsvertrag		20,0%
Vollständigkeit	10,0%	
Verständlichkeit	10,0%	

8. Exzellenz der Vermögensverwalter

Im Rahmen einer Zusatzbetrachtung wurde analysiert, welche Unternehmen kontinuierlich Top-Leistungen erbrachten und sich somit durch Exzellenz in der Vermögensverwaltung auszeichnen. Hierzu wurde das Abschneiden in den Studien 2007, 2008, 2009, 2011, 2013, 2015 sowie die aktuell vorliegende Untersuchung 2021 herangezogen. Die aktuelle Studie floss dabei mit 40 Prozent, alle weiteren Jahre dann gleichgewichtet ein.

Ausgewertet wurden nur Unternehmen, die 2021 und in mindestens drei weiteren Jahren analysiert wurden. Dies traf auf folgende 13 Vermögensverwalter zu (alphabetische Reihenfolge):

- Berenberg Bank
- Bethmann Bank
- DJE
- Donner & Reuschel
- Fiduka
- Flossbach von Storch
- Fürst Fugger Privatbank
- Hamburger Sparkasse
- Hauck & Aufhäuser
- Merck Finck & Co.
- Norddeutsche Landesbank*
- ODDO BHF**
- Weberbank

* Seit 2017 gehört die Bremer Landesbank zur Norddeutschen Landesbank.

** 2016 übernahm ODDO BHF die BHF Bank.

8. Exzellenz der Vermögensverwalter

Ergebnis Exzellenz Vermögensverwalter 2007 bis 2021 100%			Studie 2021 40%	Studie 2015 10%	Studie 2013 10%	Studie 2011 10%	Studie 2009 10%	Studie 2008 10%	Studie 2007 10%
Rang	Unternehmen	Punkte*	Punkte						
1	Hauck & Aufhäuser	81,8	81,9	78,1	74,6	89,2	85,2	78,5	85,0
2	Norddeutsche/Bremer Landesbank	80,9	91,1	86,5	76,1	84,1	80,3	78,4	54,0
3	Weberbank	79,2	80,4	87,8	66,9	85,6	81,9	80,5	69,0
4	Bethmann Bank	77,0	91,0	91,3	54,1	73,1	64,6	71,9	-
5	Berenberg Bank	77,0	72,1	-	83,8	73,8	83,6	74,9	-
6	ODDO BHF/BHF Bank	76,5	69,6	92,1	66,2	86,1	75,7	77,2	-
7	Fürst Fugger Privatbank	71,3	68,8	63,0	51,7	78,6	82,5	86,3	72,0
8	Hamburger Sparkasse	69,1	59,8	80,7	51,3	75,8	73,2	84,3	-
9	Merck Finck & Co.	68,9	74,2	-	65,7	68,9	65,3	-	-
10	Donner & Reuschel	58,2	52,9	66,1	57,7	57,8	-	-	-
11	Fiduka	53,9	59,0	63,0	46,9	46,9	50,1	-	-
12	Flossbach von Storch	51,6	58,4	-	52,0	43,8	-	50,2	-
13	DJE	49,3	52,2	66,1	33,7	35,3	42,4	47,8	63,0
-	Avesco**	-	-	68,1	-	87,5	72,3	62,7	-
-	Bank Sarasin***	-	-	71,7	73,2	80,8	63,6	53,4	62,0
-	Bankhaus Lampe***	-	-	-	-	-	47,5	58,4	58,0
-	Commerzbank***	-	60,3	-	-	-	-	-	-
-	Deutsche Bank***	-	56,1	-	-	-	-	-	-
-	GS&P***	-	55,8	56,0	-	-	-	-	-
-	HSBC Trinkaus & Burkhardt**	-	-	79,2	80,3	69,6	83,7	81,6	75,0
-	Huber, Reuss & Kollegen***	-	45,9	81,3	-	-	-	-	-
-	Hypovereinsbank***	-	80,8	-	-	-	-	-	-
-	LGT Bank***	-	-	-	-	81,5	80,0	81,8	-
-	Lunis Vermögensmanagement***	-	89,4	-	-	-	-	-	-
-	Metzler**	-	-	67,3	56,5	48,6	44,7	41,2	63,0
-	Pictet**	-	-	-	-	25,0	73,0	-	60,0
-	UBS***	-	-	-	-	-	74,4	51,4	63,0
-	VP Bank***	-	-	-	-	79,3	65,2	57,2	51,0
-	VZ Vermögenszentrum***	-	89,6	-	-	-	-	-	-

* Die erreichten Punkte aus dem aktuellen Jahr 2021 flossen mit 40 Prozent, alle weiteren Punkte aus den Jahren 2007 bis 2015 dann gleichgewichtet mit jeweils 10% ein. War ein Unternehmen in einem oder mehreren Jahren nicht im Untersuchungssample, wurde dies neutral bewertet.

** Das Unternehmen gehörte in der aktuellen Studie zum Untersuchungssample, bot allerdings keine Beratung bei der Anlagesumme von 1,2 Millionen Euro an.

*** Ausgewertet wurden nur Unternehmen, die 2021 und in mindestens drei weiteren Jahren analysiert wurden.

	Seite
A. Beratung und Service	43
Telefonischer Service	43
Video-Beratung	44
Internetanalyse	45
B. Lösungsvorschlag	46
Qualität des Portfolios	46
Ganzheitlichkeit	47
C. Die Portfoliospezialisten	48
D. Allgemeine Methodik (Servicetests)	49

C. Die Portfoliospezialisten

Das Institut für Quantitative Finanzanalyse (IQFin) wurde im Jahr 2002 gegründet und verfolgt das Ziel, Probleme der Finanzpraxis mit aktuellen wissenschaftlichen Erkenntnissen zu lösen. Beratung, Modell- und Softwareentwicklung profitieren von einer starken Praxisorientierung und einer Affinität zu universitärer Forschung.

- Eine Spezialisierung ist die Entwicklung von Modellen zur Bestimmung und Prognose von Finanzrisiken (Markt-, Kredit-, Liquiditäts- und operationelle Risiken) und zur Bewertung von Derivaten. Ein besonderer Schwerpunkt ist die Entwicklung und Anwendung von Portfolio-Optimierungsverfahren der „Post-Markowitz-Generation“, welche die – in Wissenschaft und Praxis mittlerweile unstrittigen – Defizite der herkömmlichen Optimierungsstrategien in der Portfolio-Steuerung überwinden.
- Die IQFin-Lösungen im Risiko- und Asset-Management zeichnen sich durch eine hohe Realitätsnähe aus und berücksichtigen empirisch relevante Prozesseigenschaften (zum Beispiel Nichtnormalität, Fat-Tails, Asymmetrien, komplexe Abhängigkeitsstrukturen sowie zeitvariable Volatilitäten und Korrelationen). Sie sind das Resultat langjähriger Forschungs- und Entwicklungsarbeit von hoch qualifizierten Experten.

D. Allgemeine Methodik

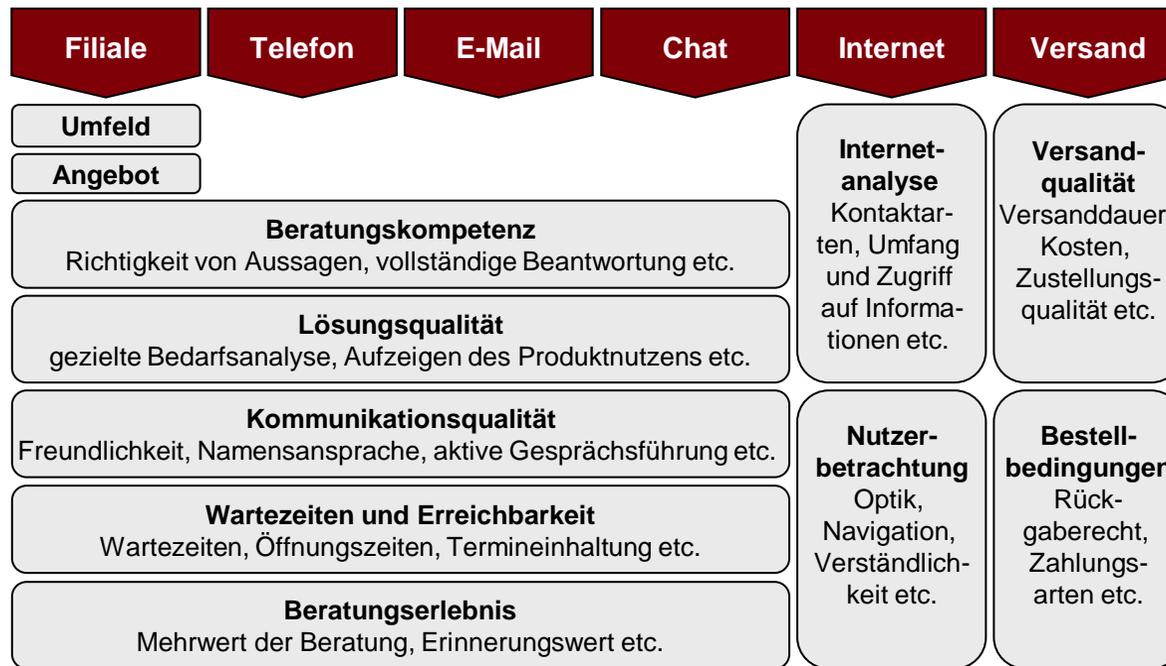
Service-tests

- **Ziel:** Analyse des Services und der Leistungen von Unternehmen aus Verbrauchersicht
- **Basis:** Standardisierte, objektiv nachprüfbare Messverfahren der SERVQUAL/SERVPERF-Methodik, Erweiterung des Modells um Erkenntnisse aus der Verhaltensökonomie
- **Analyse:** Mehrdimensionaler Ansatz; Berücksichtigung der für Kunden relevanten Kontaktkanäle (Filiale vor Ort, Telefon, E-Mail und Kontaktformular, Online-Chat, Internetpräsenz der Unternehmen, Versand)
- **Verfahren:** Datenerhebung mithilfe von Mystery-Tests (= aktive, verdeckte Beobachtung durch geschulte Tester, die als Kunden auftreten und nach einem festgelegten und standardisierten Kriterienkatalog vorgehen)
- **Mystery-Aktivitäten:** Testkäufe, Testberatungen, Testanrufe, Test-E-Mails, Test-Chat-Gespräche auf Basis streng definierter, branchenübergreifender Vorgaben hinsichtlich Fragebögen, Rollenspiele und Kundenprofile
- **Online-Service:** Qualitätsmessung anhand quantitativer Internetanalysen durch Experten sowie Nutzerbetrachtungen durch geschulte Tester

D. Allgemeine Methodik

Service-tests

Die Abbildung zeigt die Hauptkriterien der Servicetests mit wesentlichen Unterkriterien:



- Bewertungen basieren auf standardisierter Likert-Skala mit fünf Ausprägungen
- Einheitliche Überführung ermittelter Daten in ein Punktesystem (0 bis 100 Punkte)
- Einordnung der Werte in Qualitätssurteilsschema von „sehr gut“ bis „mangelhaft“