

Auto
Verkehr**Banken**Essen
TrinkenFreizeit
Tourismus

Gesur

Studie Vermögensverwalter

Beratungen oft überzeugender als Lösungsvorschläge

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 befriedigendes Resultat und verfehlen mit 69.5 Punkten nur knapp ein gutes Branchenergebnis. Nicht nur beim Erstkontakt per Telefon überzeugen die meisten Anbieter. Auch in den persönlichen Gesprächen – durchgeführt per Video – 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 Renditerwartung sowie des Risikos stellt sich bei den Portfolios häufig als Schwachpunkt heraus. Nur die besten Anbieter unterbreiten einen speziell auf den Kunden zugeschnittenen Lösungsvorschlag, in dem auch die im Beratungsgespräch geäußerten Wünsche und Ziele berücksichtigt worden.

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.

Die Top 3 im Gesamtergebnis

Der Gewinner 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.

dem 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 Ergebnis.

Von den 20 analysierten Vermögensverwaltern sichern sich auf den folgenden Plätze Unternehmen das Qualitätsurteil „sehr gut“: Lunis Vermögensmanagement (4.), HANUK & 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.

>> Mehr Details als PDF

Das könnte Sie auch interessieren:

Vermögensverwalter 2015

Test Aktienclub-Communitys

Direktbanken

Finanzprodukte des Jahres

Kundenbefragung Bank des Jahres 2020

Archiv durchsuchen



^ nach oben


 Sichten mehr Informationen zu der Studie erhalten?
 Dann schicken Sie eine E-Mail an: info@disq.de

ERGEBNISTABELLEN



>> Mehr Details als PDF

Gesamtergebnis			
Studie Vermögensverwalter 2021			
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	Commerzbank	60,3	befriedigend
13	Hamburger Sparkasse	59,8	ausreichend
14	Fiduka	59,0	ausreichend
15	Flossbach von Storch	58,4	ausreichend
16	Deutsche Bank	56,1	ausreichend
17	GS&P	55,8	ausreichend
18	Donner & Reuschel	52,9	ausreichend
19	DJE	52,2	ausreichend
20	Huber, Reuss & Kollegen	45,9	ausreichend

* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). In das Gesamtergebnis fließen das Ergebnis der Teilkategorien Beratungsqualität mit 40 Prozent und Qualität des Lösungsvorschlags mit 60 Prozent ein.



Teilkategorie Beratung und Service			
Studie Vermögensverwalter 2021			
Rang	Unternehmen	Punkte*	Qualitätsurteil

**DEUTSCHES INSTITUT
FÜR SERVICE-QUALITÄT**

4	Lunis Vermögensmanagement	82,4	sehr gut
5	Bethmann Bank	80,5	sehr gut
6	Commerzbank	79,2	gut
7	VZ Vermögenszentrum	78,4	gut
8	Weberbank	77,4	gut
9	Hypovereinsbank	77,1	gut
10	Hamburger Sparkasse	74,2	gut
11	GS&P	73,5	gut
12	Deutsche Bank	73,4	gut
13	DJE	71,4	gut
14	Flossbach von Storch	68,0	befriedigend
15	Fiduka	64,4	befriedigend
16	Berenberg Bank	63,3	befriedigend
17	Merck Finck & Co.	61,4	befriedigend
18	Huber, Reuss & Kollegen	60,4	befriedigend
19	Donner & Reuschel	59,1	ausreichend
20	ODDO BHF	58,0	ausreichend

* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar).

^ nach oben

Teilkategorie Qualität des Lösungsvorschlags

Studie Vermögensverwalter 2021

Rang	Unternehmen	Punkte*	Qualitätsurteil
1	Bethmann Bank	98,0	sehr gut
2	VZ Vermögenszentrum	97,0	sehr gut
3	Lunis Vermögensmanagement	94,0	sehr gut
4	Nordeutsche Landesbank	93,5	sehr gut
5	Hypovereinsbank	83,2	sehr gut
6	Merck Finck & Co.	82,7	sehr gut
7	Weberbank	82,5	sehr gut
8	Hauck & Aufhäuser	80,2	sehr gut
9	Berenberg Bank	78,0	gut
10	ODDO BHF	77,2	gut
11	Fürst Fugger Privatbank	58,5	ausreichend
12	Fiduka	55,5	ausreichend
13	Flossbach von Storch	52,0	ausreichend
14	Hamburger Sparkasse	50,2	ausreichend
15	Donner & Reuschel	48,7	ausreichend
16	Commerzbank	47,7	ausreichend
17	Deutsche Bank	44,5	ausreichend
18	GS&P	44,0	ausreichend
19	DJE	39,5	mangelhaft



Auto
Verkehr

Banken

Essen
Trinken

Freizeit
Tourismus

Gesur

DISQ DEUTSCHES INSTITUT FÜR SERVICE-QUALITÄT GMBH & CO. KG
Dorotheenstraße 48 • 22301 Hamburg Telefon: +49 (0) 40 27 88 91 48 - 0

[Impressum](#)

[Sitemap](#)

[FAQ](#)

[AGB/ALB](#)

[Datenschutz](#)

[Kontakt](#)

