

2012  
*Kundenzufriedenheitsbefragung*

## Ergebnisbericht

**ConM**  
Gesellschaft für Marktforschung  
und Regionalanalysen mbH

**DAB bank**  
Die Direkt Anlage Bank

---

## Studiensteckbrief – Rücklauf

Kundenzufriedenheits-Bindungs-Index (KZB) – KZB-Einzelfragen

Kundenanforderungen

Beratung

Beschwerdemanagement

Sonstiges

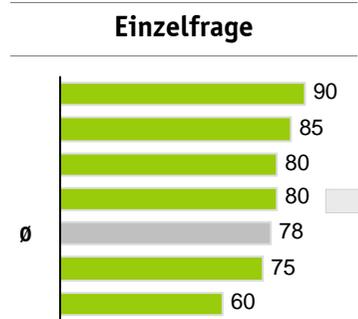
## Studiensteckbrief

---

- **Zielpersonen:** Kunden von 33 ausgewählten Vermögensverwaltungen
- **Stichprobe:** Mit dem Ziel mindestens 30 Rückmeldungen je Vermögensverwalter zu bekommen werden bis zu 200 Kunden je Vermögensverwalter angeschrieben
- **Durchführung der Befragung:** Anschreiben der Kunden mit einem Informationsschreiben mit Logo des Vermögensverwalters, Papierfragebogen und adressiertem Rückumschlag. Nach Erhalt der zurückgeschickten, ausgefüllten Fragebögen werden die Antworten an neutraler Stelle erfasst und ausgewertet.
- **Befragungszeitraum:** Juni/Juli 2012
- **Berichtslegung:**
  - Individueller Ergebnisbericht für jeden Vermögensverwalter inkl. Benchmarking
  - Aggregierter Gesamtbericht für die DAB bank
- **Durchführendes Institut:**  
ConM Gesellschaft für Marktforschung und Regionalanalysen mbH
- **Gesamtkoordination:** DAB bank

# Anleitungen zu den grafischen Darstellungen im Bericht

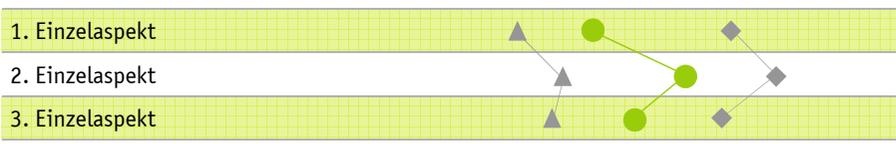
**A** Die Darstellungen sollen einen Überblick geben, wie das Meinungsbild zu den einzelnen Vermögensverwaltern aussieht und stellt deren Ergebnisse in direkten Vergleich zueinander.



Diese Balkendiagramme tragen die Einzelergebnisse aller Vermögensverwalter in Prozentwerten ab – vom besten bis zum schlechtesten Wert: an diesem Beispiel reicht die Spannweite von 90 bis 60%.

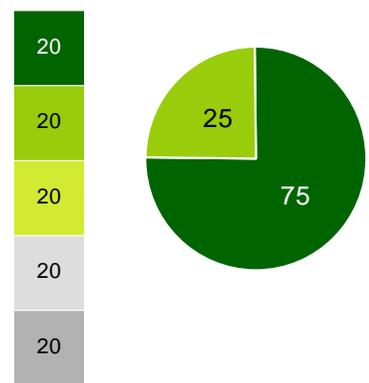
Die Angabe, welche Kategorie(n) die Balken in den Einzelfällen darstellen, befindet sich bei den jeweiligen Seiten.

Der graue Balken stellt das Durchschnittsergebnis aller Vermögensverwalter dar.



Dieses Diagramm trägt für einzelne Aspekte das grün markierte Gesamtergebnis ab sowie den jeweils besten und schlechtesten Wert (graue Symbolik).

**B** Weitere Grafiken zeigen das Durchschnittsergebnis aller Vermögensverwalter



Einige Diagramme bilden das Gesamtergebnis aller Befragten ab.

Sowohl in den entsprechenden Balken- als auch Kreisdiagrammen werden dabei die Anteile in Prozent der jeweiligen, abgefragten Kategorien ausgewiesen.

**C** Weitere Erläuterungen zu den Darstellungen

Darüber hinaus werden auf einigen Seiten konkrete Lesebeispiele zu den Grafiken aufgeführt.

Für weitere Informationen können Sie sich gerne an die DAB bank sowie an die ConM GmbH wenden (Kontakt Seite 32).

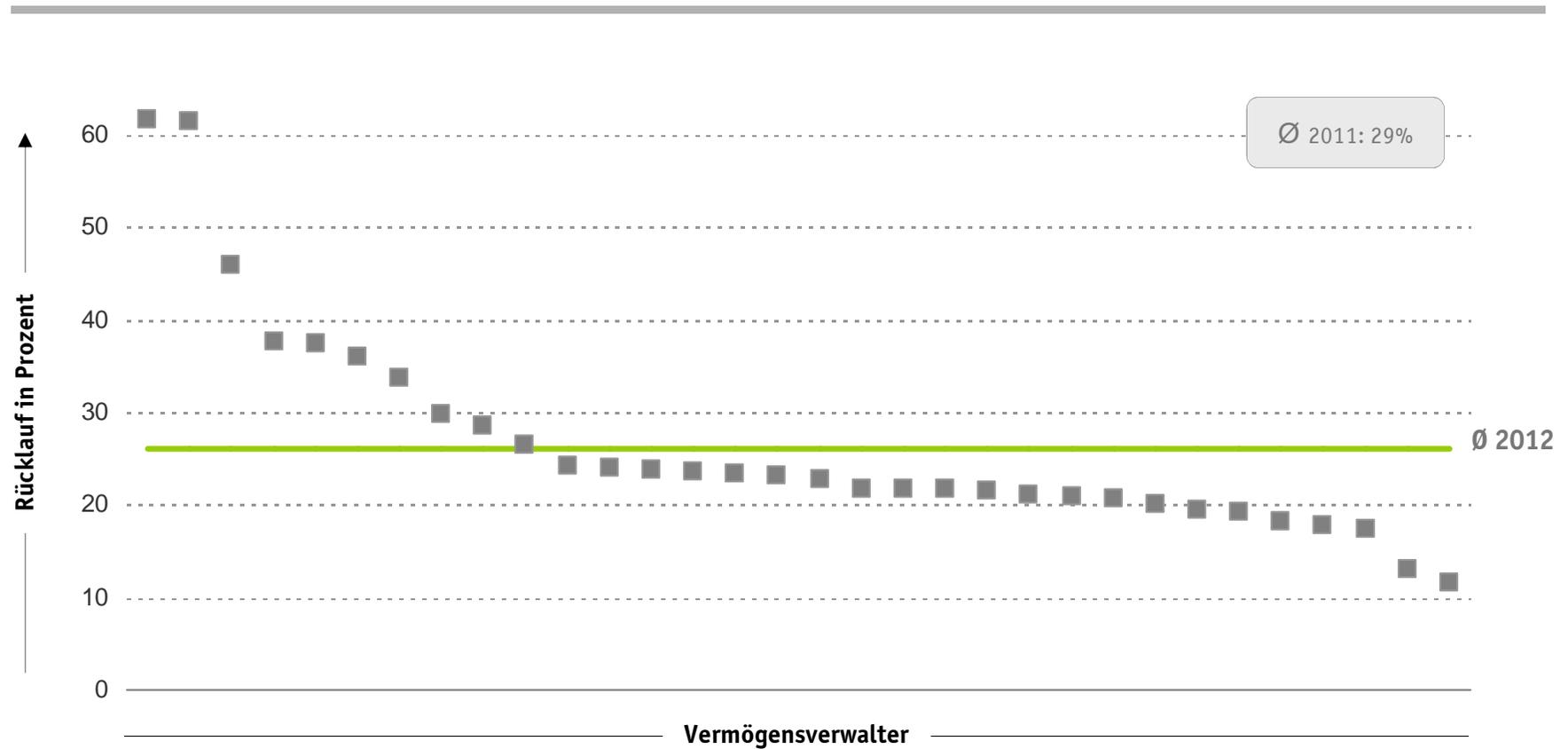
**D** Aufnahme eines Vergleichs zur Vorwelle

Für ausgewählte Fragen ist ein Vergleich zur Befragung im vergangenen Jahr aufgenommen.

# Fragebogenstruktur



# Rücklauf 2012



Lesebeispiel:

- ▶ Insgesamt gingen bei 4.431 verschickten Fragebögen 1.147 Antworten ein. Dies ergibt eine Rücklaufquote von **26%**. Im Vorjahr lag diese bei 29%.
- ▶ Die Rücklaufquoten zweier Vermögensverwalter heben sich dabei deutlich positiv ab, die Quote liegt hier bei über 60%.
- ▶ Bei zwei Vermögensverwaltern liegt die Rücklaufquote unter 15%.

---

Studiensteckbrief – Rücklauf

Kundenzufriedenheits-Bindungs-Index (KZB) – KZB-Einzelfragen

Kundenanforderungen

Beratung

Beschwerdemanagement

Sonstiges

# Kundenzufriedenheits-Bindungs-Index (KZB-Index)

Erläuterung des KZB-Index

Der KZB-Index setzt sich aus folgenden vier Fragen zusammen:

- 1. Zufriedenheit**  
Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit Ihrem Vermögensverwalter?
- 2. Weiterempfehlung**  
Würden Sie Ihren Vermögensverwalter aufgrund Ihrer Erfahrungen Freunden und Bekannten weiterempfehlen?
- 3. Wiederwahl**  
Werden Sie das Leistungs- und Serviceangebot auch weiterhin mindestens im gleichen Umfang nutzen wie bisher?
- 4. Spezifischer Vorteil**  
Wie groß ist für Sie der Vorteil, gerade mit Ihrem VV zusammenzuarbeiten, im Vergleich zu anderen Anlageberatern bei etablierten Banken?

Antwortverhalten → Indexpunkte

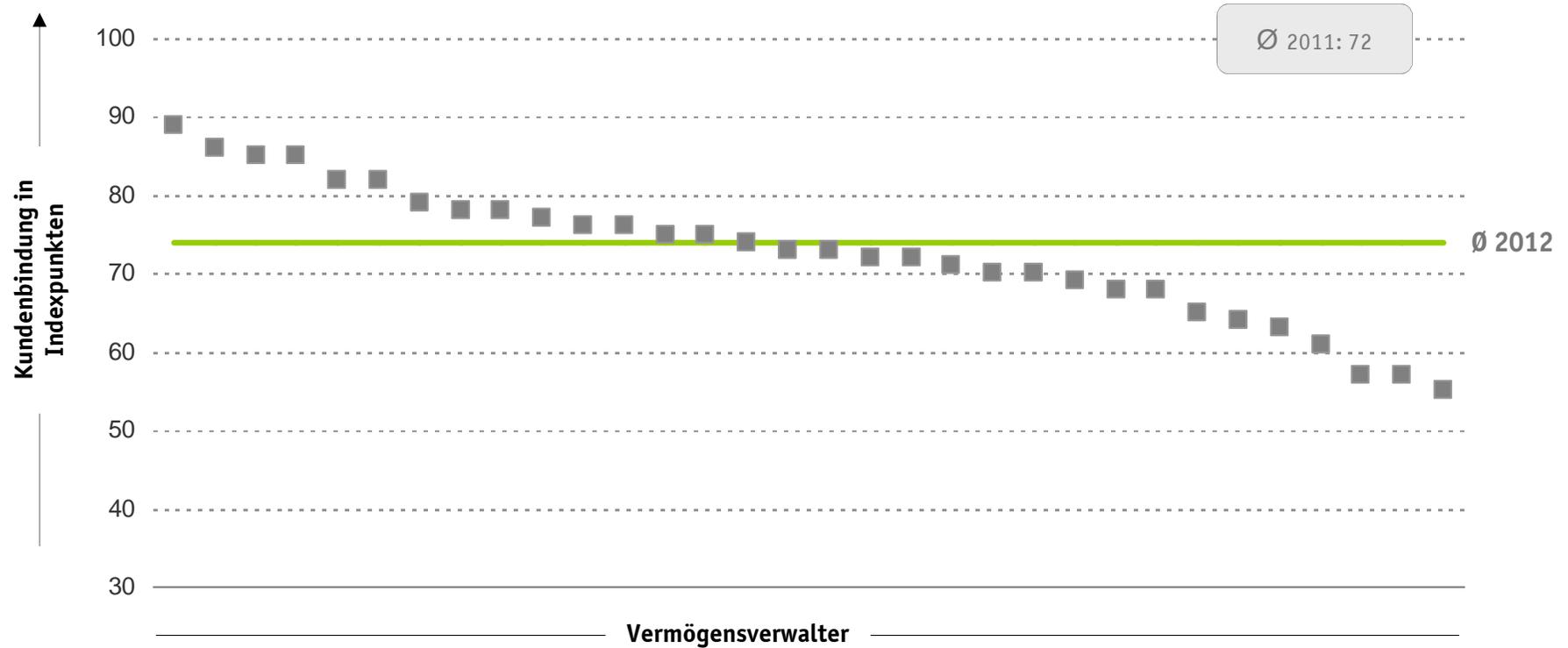
vollkommen zufrieden	100
sehr zufrieden	75
zufrieden →	50
weniger zufrieden	25
unzufrieden	0
bestimmt	100
wahrscheinlich, ja	75
eventuell →	50
wahrscheinlich nicht	25
bestimmt nicht	0
sehr großer Vorteil	100
großer Vorteil	75
mittlerer Vorteil →	50
geringer Vorteil	25
kein Vorteil	0

Der Mittelwert daraus ergibt den KZB-Index

**74** Ø 2012

# Kundenzufriedenheits-Bindungs-Index (KZB-Index)

Angabe in Indexwerten

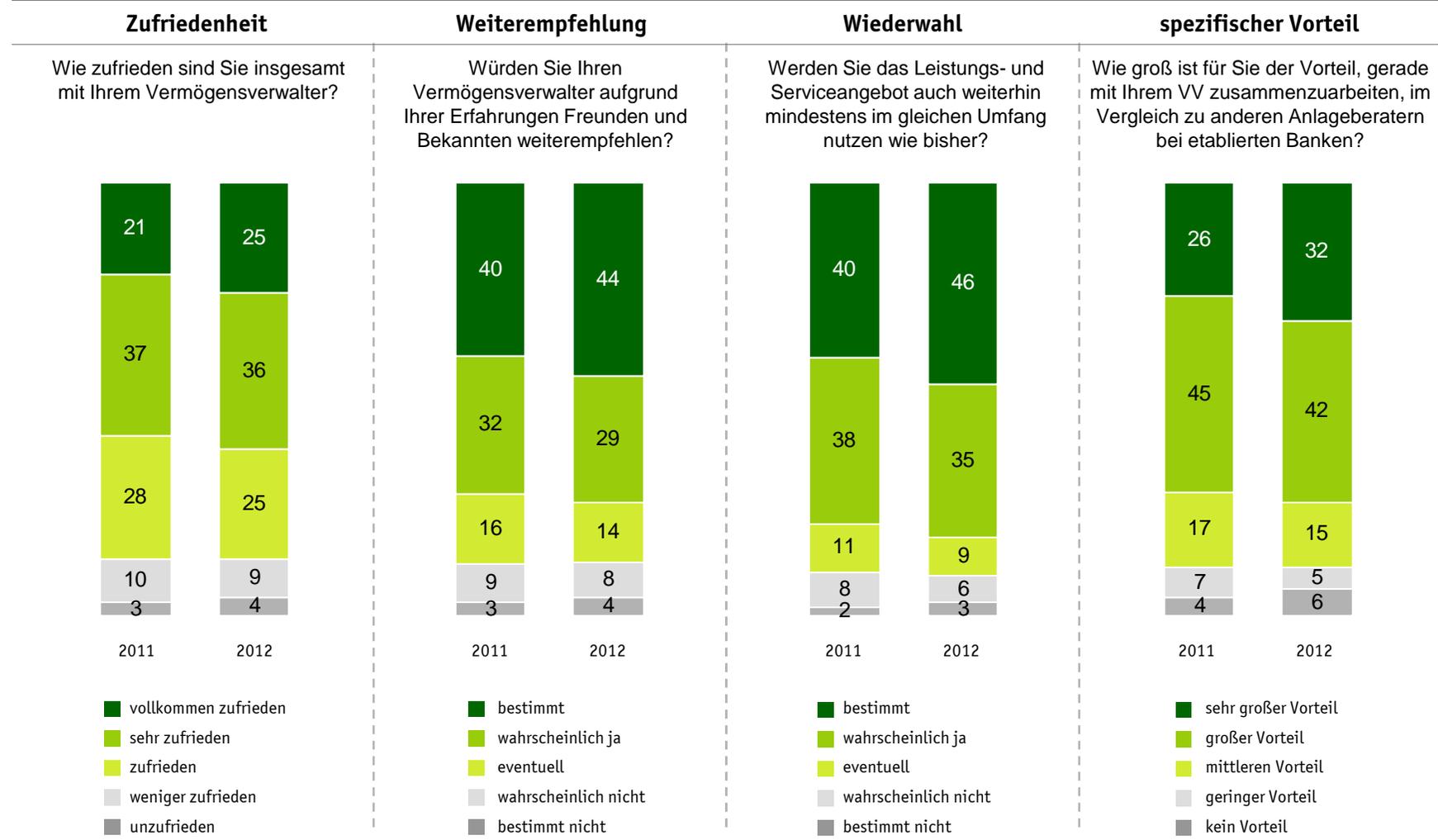


Lesebeispiel:

- ▶ Der durchschnittliche Kundenzufriedenheits-Bindungs-Index liegt aktuell bei **74**, damit kam es im Vergleich zu 2011 zu einem Anstieg um 2 Punkte.
- ▶ Das beste Ergebnis eines Vermögensverwalters liegt bei einem KZB von 89, darüber hinaus können drei Weitere ein Ergebnis von mindestens 85 Punkten erzielen.
- ▶ Negativ heben sich drei Vermögensverwalter mit einem Wert von unter 60 Indexpunkten ab.

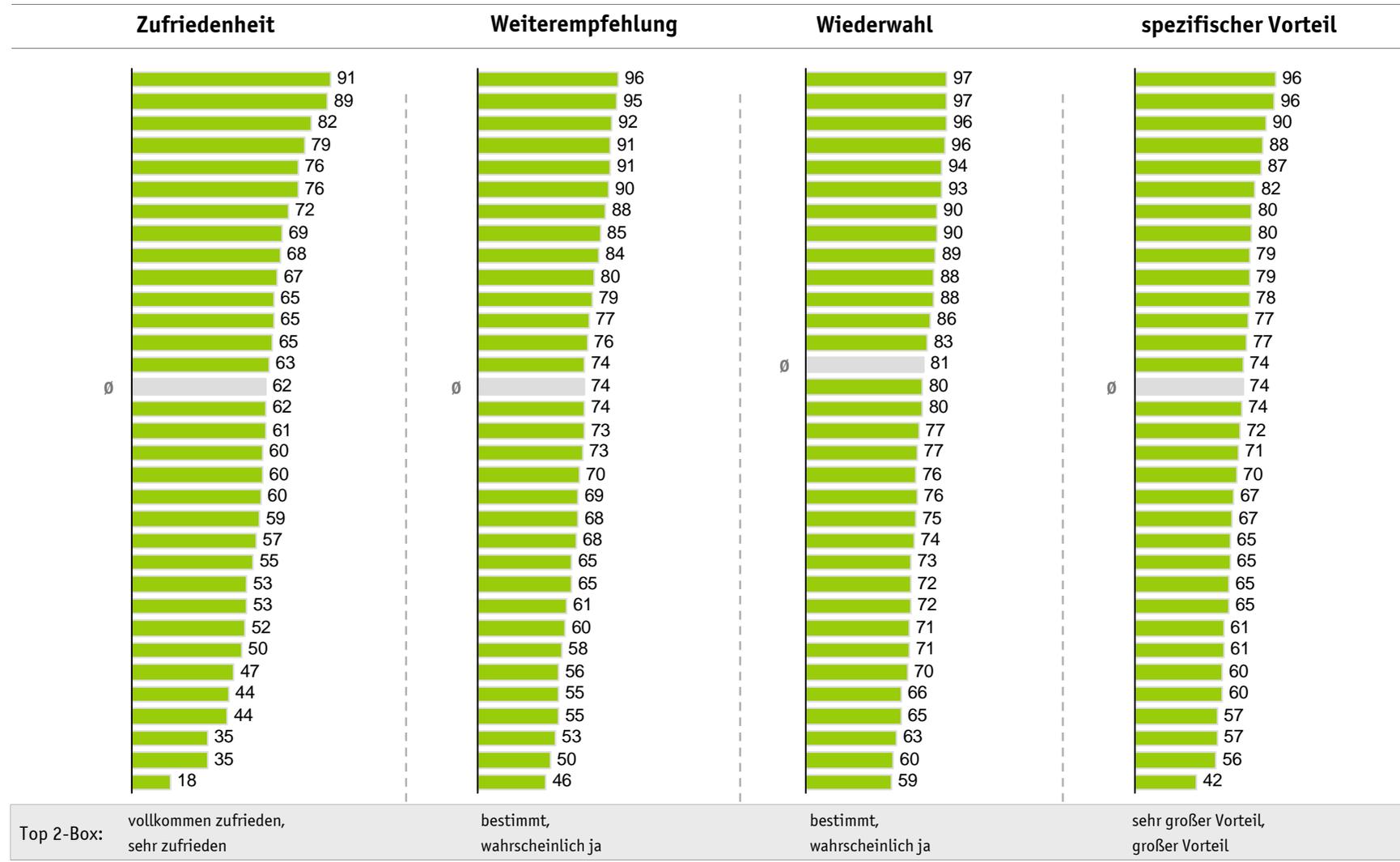
# Kundenbindungsfragen – Gesamtergebnis

Angaben in Prozent (gerundet)

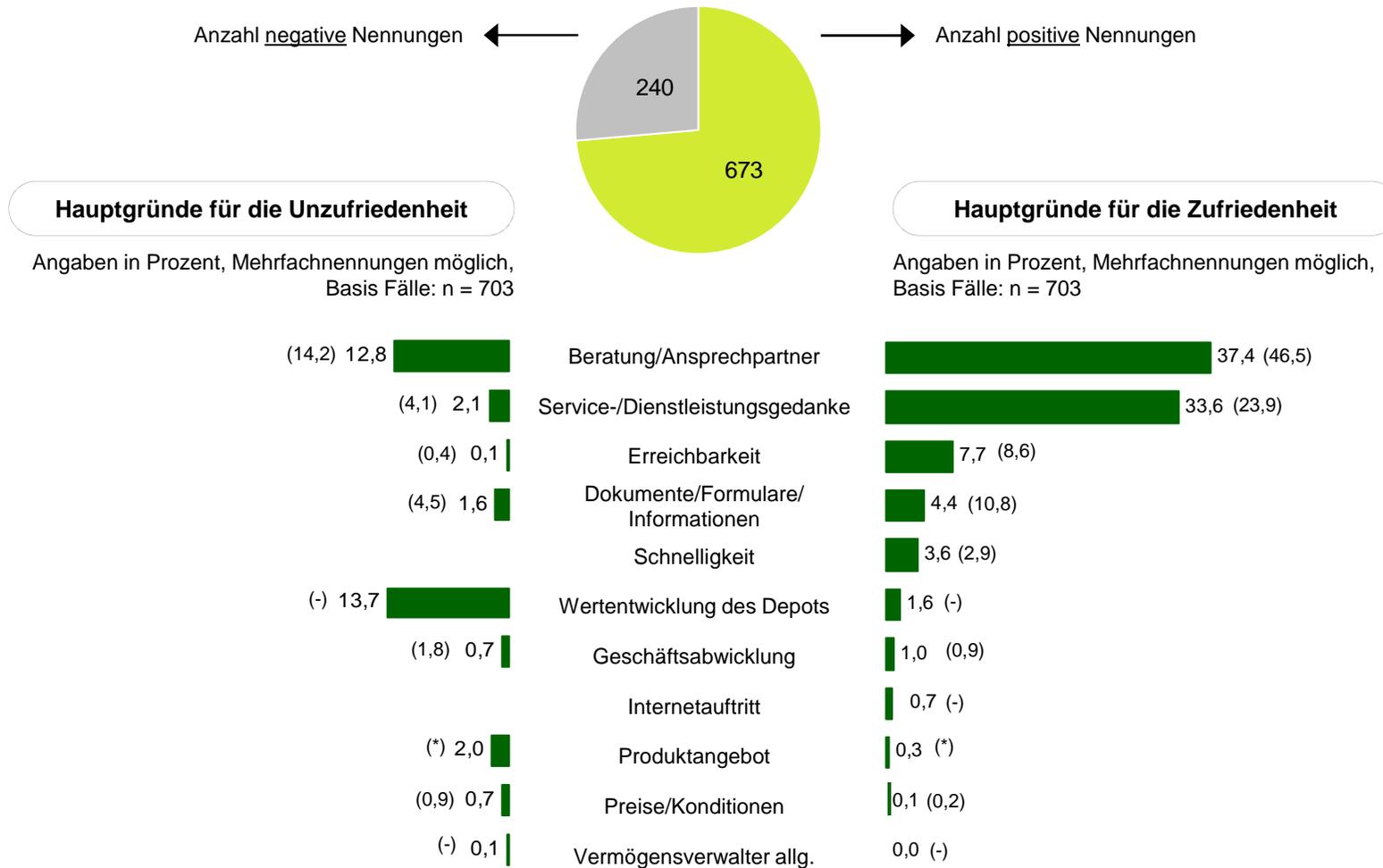


# Kundenbindungsfragen – Wettbewerbsvergleich 2012

Darstellung der Top 2-Box



# Ausschlaggebende Gründe für die Zufriedenheit bzw. Unzufriedenheit



**11** Prozentuierung auf Basis Fälle ohne keine Angabe  
Das Ergebnis 2011 ist in Klammern angegeben.

\* Es besteht eingeschränkte Vergleichbarkeit zu 2011, 2011 inkl. Wertentwicklung des Depots

## Gründe für die Zufriedenheit im Detail

Anzahl der Nennungen (absolut), Mehrfachnennungen möglich, Basis Fälle: n = 703

### 37,4% Beratung/Ansprechpartner

- 110 gute persönliche Beratung/Betreuung
- 72 fachliche Kompetenz
- 35 gute/problemlose Kommunikation
- 13 fester/eindeutiger Ansprechpartner
- 10 gute Anlagestrategie
- 6 gute/nachvollziehbare Erklärungen
- 6 unaufdringliche Beratung
- 5 bankenunabhängige Beratung
- 4 Hinweis auf Risiken/Tipps zur Risikovermeidung
- 4 klare Aussagen/offener Dialog
- 3 faire Beratung/realistische Prognosen
- 2 Betreuer nimmt sich Zeit
- 2 Sicherheit/konservativ orientierte Beratung
- 1 Berater macht Hausbesuche
- 1 langfristige Strategie
- 1 positiver Betreuerwechsel
- 1 Terminvereinbarung

### 33,6% Service-/Dienstleistungsgedanke

- 93 gute Serviceleistungen insgesamt
- 41 Freundlichkeit
- 36 Kundenorientierung
- 31 Vertrauenswürdigkeit/Seriosität
- 19 Zuverlässigkeit
- 8 hohes Engagement
- 7 Proaktivität
- 7 Unabhängigkeit
- 5 Professionalität
- 3 Flexibilität
- 3 Hilfsbereitschaft
- 2 Kreativität
- 2 Kritikfähigkeit
- 2 Pünktlichkeit

### 7,7% Erreichbarkeit

- 53 gute Erreichbarkeit
- 1 bei Abwesenheit Rückruf

### 4,4% Dokumente/Formulare/Informationen

- 17 regelmäßige/aktuelle/transparente Informationen
- 9 gutes Informationsangebot
- 3 gute Informationen zum Wertpapierhandel
- 2 Informationsveranstaltungen
- 1 korrekte steuerliche Bescheinigung
- 1 übersichtliche Monatsberichte

### 3,6% Schnelligkeit

- 12 schnelle Beantwortung von Fragen
- 10 schnelle Bearbeitung
- 2 Schnelligkeit allgemein
- 1 schnelle Wertpapierabwicklung

### 1,6% Wertentwicklung des Depots

- 11 Wertentwicklung Anlage

### 1,0% Geschäftsabwicklung

- 3 regelmäßiger Depotcheck
- 2 gute/korrekte Orderabwicklung
- 1 Orderabwicklung per Telefon
- 1 Zuverlässigkeit der Abwicklung

### 0,7% Internetauftritt

- 4 Informationen online
- 1 gute technische Voraussetzungen

### 0,3% Produktangebot

- 2 gutes Produktangebot

### 0,1% Preise/Konditionen

- 1 Rabatte

# Gründe für die Unzufriedenheit im Detail

Anzahl der Nennungen (absolut), Mehrfachnennungen möglich, Basis Fälle: n = 703

## 13,7% Wertentwicklung des Depots

96 Wertentwicklung des Depots

## 12,8% Beratung/Ansprechpartner

- 19 zu langsame/falsche Reaktion auf Veränderungen des Markts
- 15 zu wenig Initiative/Kontakte
- 11 negative Anlageempfehlungen
- 9 keine persönliche Betreuung
- 7 keine unabhängige Beratung
- 6 keine offene/ehrliche Kommunikation
- 5 keine optimale Anlagestrategie
- 4 falsche Risikoeinschätzung
- 3 keine individuelle Beratung
- 3 unzureichende Kommunikation/unzureichende Aufklärung
- 3 keine Vorschläge zu neuen Anlageformen
- 2 Fehlentscheidungen/fehlende Kompetenz
- 2 keine objektive/ehrliche Beratung
- 1 keine Urlaubsvertretung
- 1 zu wenige Erklärungen
- 1 Wechsel der Ansprechpartner

## 2,1% Service-/Dienstleistungsgedanke

- 7 passive Kundenbetreuung
- 4 mangelhafte Seriosität
- 1 fehlende Kundenorientierung
- 1 fehlende Professionalität
- 1 leere Versprechen
- 1 Weiterentwicklung

## 2,0% Produktangebot

- 6 mangelnde flexible Anlageformen/Alternativen/Lösungen
- 3 zu viele Schiffsfonds
- 2 unrentable Anlagen
- 2 zu geringes Produktangebot
- 1 zu hohe Fonds-Orientierung

## 1,6% Dokumente/Formulare/Informationen

- 5 zu wenig Informationen
- 2 Abrechnungen
- 2 unübersichtliche Monats-/Jahresübersicht
- 1 zu seltene Mitteilung des aktuellen Kontostands
- 1 gesetzliche Unterlagen

## 0,7% Geschäftsabwicklung

- 4 Durchführung von Transaktionen ohne vorherige Rücksprache
- 1 mangelnde Transparenz

## 0,7% Preise/Konditionen

- 3 zu hohe Gebühren/schlechte Gebührenstruktur
- 1 intransparente Gebührenstruktur
- 1 schlechte Verzinsung

## 0,1% Erreichbarkeit

- 1 schlechte Erreichbarkeit

## 0,1% Vermögensverwalter allgemein

- 1 mit der Gesellschaft unzufrieden

---

Studiensteckbrief – Rücklauf

Kundenzufriedenheits-Bindungs-Index (KZB) – KZB-Einzelfragen

Kundenanforderungen

Beratung

Beschwerdemanagement

Sonstiges

# Wichtigkeit von Leistungskriterien 2012

Darstellung der Top 2-Box („äußerst wichtig“ und „sehr wichtig“)

Wie wichtig sind Ihnen bei einem Vermögensverwalter die folgenden Aspekte?



Ranking der Leistungskriterien nach Wichtigkeit (Top 2-Box)

# Zufriedenheit mit dem Vermögensverwalter 2011 und 2012

Darstellung der Top 2-Box („vollkommen zufrieden“ und „sehr zufrieden“), 2011 und 2012

Wie zufrieden sind Sie mit Ihrem Vermögensverwalter bei den folgenden Aspekten?



○ Top 2-Box 2011 (Ø)      ● Top 2-Box 2012 (Ø)

Ranking der Leistungskriterien nach Zufriedenheit (Top 2-Box)

# Zufriedenheit mit dem Vermögensverwalter 2012

Darstellung der Top 2-Box („vollkommen zufrieden“ und „sehr zufrieden“), Best Practice und Worst Practice

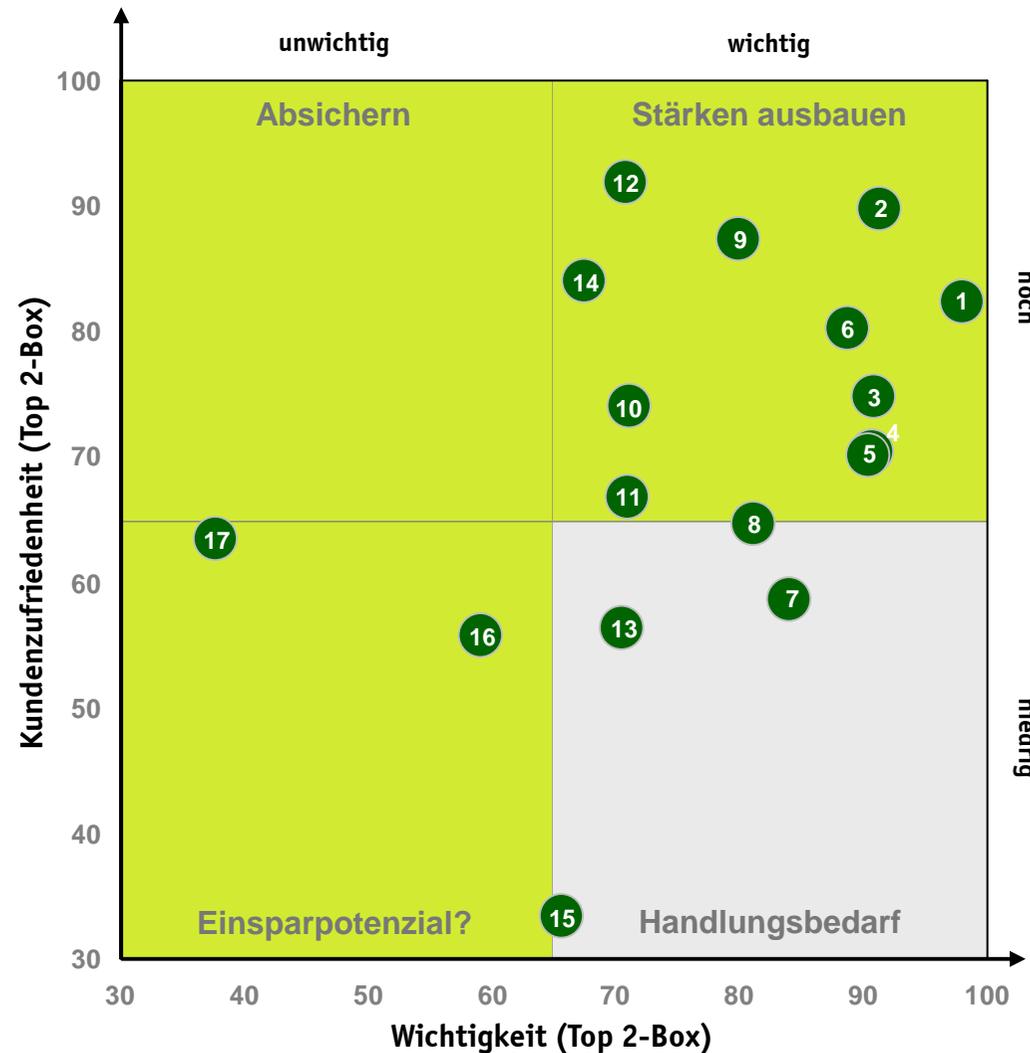
Wie zufrieden sind Sie mit Ihrem Vermögensverwalter bei den folgenden Aspekten?



● Top 2-Box 2012 (Ø) ▲ Worst Practice 2012 (VV) ◆ Best Practice 2012 (VV)

Ranking der Leistungskriterien nach Zufriedenheit (Top 2-Box)

# Wichtigkeit und Zufriedenheit mit Leistungskriterien 2012



- 17 räumliche Nähe zum Vermögensverwalter
- 16 umfassende Informationen
- 15 überdurchschnittliche Wertentwicklung Ihres Depots
- 14 gute persönliche Erreichbarkeit
- 13 Zugriff auf ein breites, unabhängiges Angebot an Produkten
- 12 Freundlichkeit des Ansprechpartners
- 11 regelmäßige und transparente Berichterstattung
- 10 gutes Image/guter Ruf
- 9 gute telefonische Erreichbarkeit
- 8 transparentes Honorarmodell
- 7 Preis-/Leistungsverhältnis
- 6 vertrauensvolle, partnerschaftliche Zusammenarbeit
- 5 ausreichende Risikoprüfung
- 4 individuell zugeschnittene Anlagestrategie
- 3 Berücksichtigung Ihrer Anlagepräferenzen
- 2 fester Ansprechpartner
- 1 Fachkompetenz

Lesebeispiel:  
 Die Handlungsrelevanz-Matrix stuft die einzelnen Leistungs-aspekte in 4 Kategorien (Felder) ein. Dabei werden die Wichtigkeit von und die Zufriedenheit mit einem Aspekt herangezogen.  
 Punkt 13 (Zugriff auf ein breites, unabhängiges Angebot an Produkten) weist eine rel. hohe Wichtigkeit auf, die Zufriedenheit dagegen liegt nur im mittleren Bereich – hier ergibt sich „Handlungsbedarf“. Die Fachkompetenz (1) wird ebenfalls als wichtig betrachtet, allerdings deutlich besser bewertet – hier heißt es „Stärken ausbauen“.

18 Top 2-Box der Wichtigkeit („äußerst wichtig“ und „sehr wichtig“)  
 Top 2-Box der Zufriedenheit („vollkommen zufrieden“ und „sehr zufrieden“)

---

Studiensteckbrief – Rücklauf

Kundenzufriedenheits-Bindungs-Index (KZB) – KZB-Einzelfragen

Kundenanforderungen

Beratung

Beschwerdemanagement

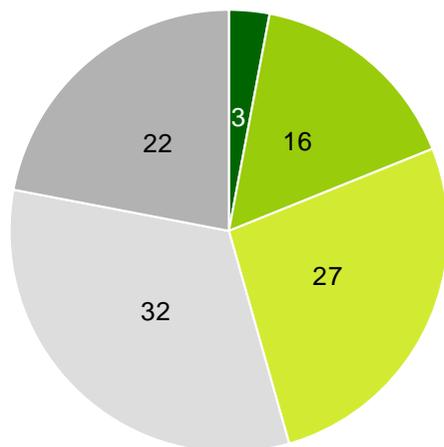
Sonstiges

# Zusammenarbeit mit Vermögensverwalter 2012

Angaben in Prozent (gerundet)

## Dauer der Zusammenarbeit

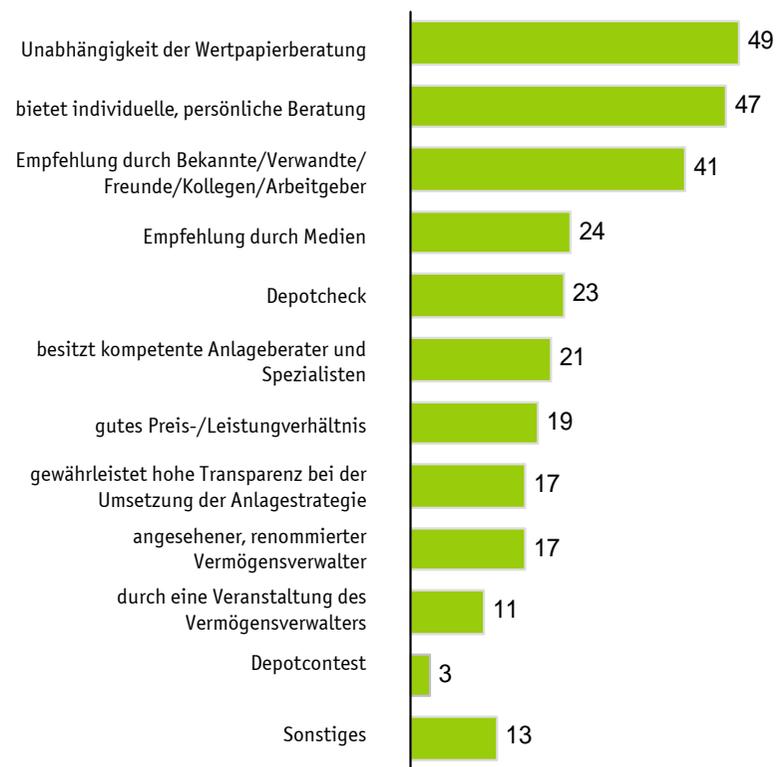
Seit wann arbeiten Sie mit Ihrem Vermögensverwalter zusammen?



- 1 Jahr oder weniger
- 1 bis unter 3 Jahre
- 3 bis unter 5 Jahre
- 5 bis unter 10 Jahre
- 10 oder mehr Jahre

## Hauptgründe für Zusammenarbeit

Was waren damals die Hauptgründe, weshalb Sie sich für Ihren Vermögensverwalter entschieden haben\*?



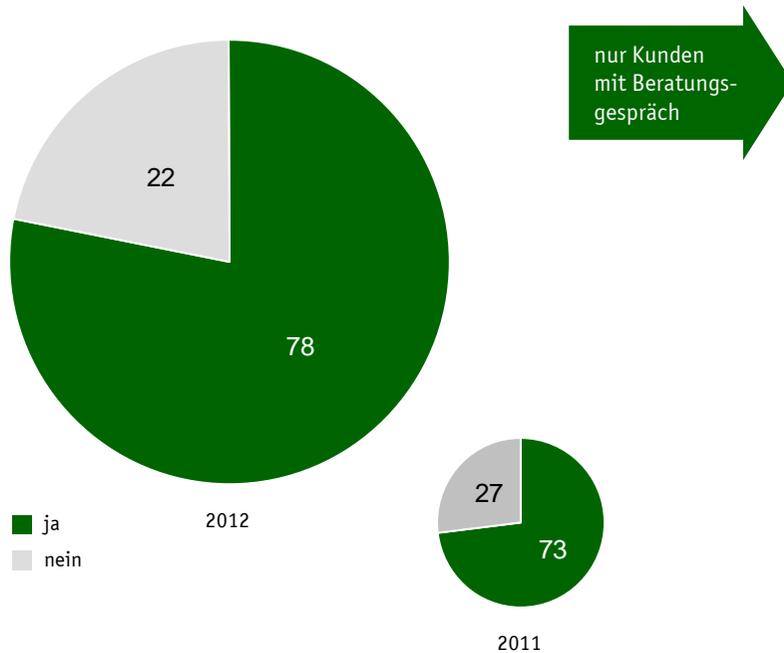
\* Mehrfachnennungen möglich

# Zufriedenheit mit dem letzten Beratungsgespräch

Angaben in Prozent (gerundet)

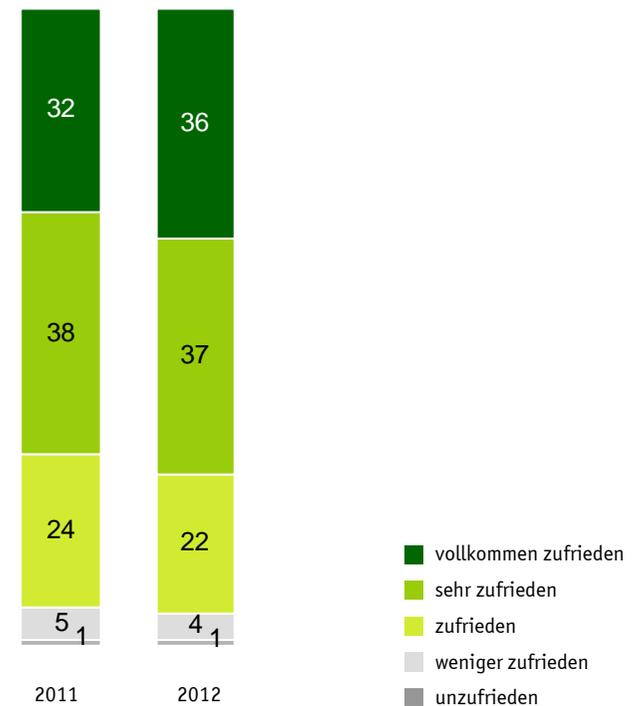
## Beratungsgespräch in den letzten 6 Monaten

Haben Sie in den letzten 6 Monaten ein oder mehrere persönliche Beratungsgespräche mit Ihrem Vermögensverwalter geführt?



## Zufriedenheit mit dem Beratungsgespräch

Wie zufrieden sind Sie mit Ihrem letzten Beratungsgespräch?

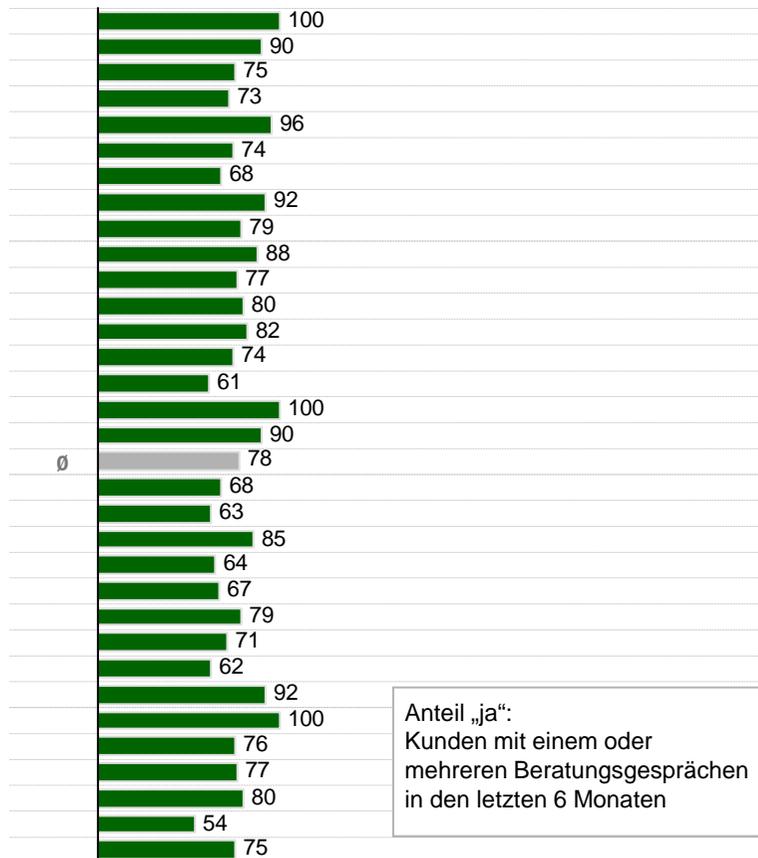


# Zufriedenheit mit dem letzten Beratungsgespräch – Wettbewerbsvergleich 2012

Angaben in Prozent (gerundet)

## Beratungsgespräch in den letzten 6 Monaten

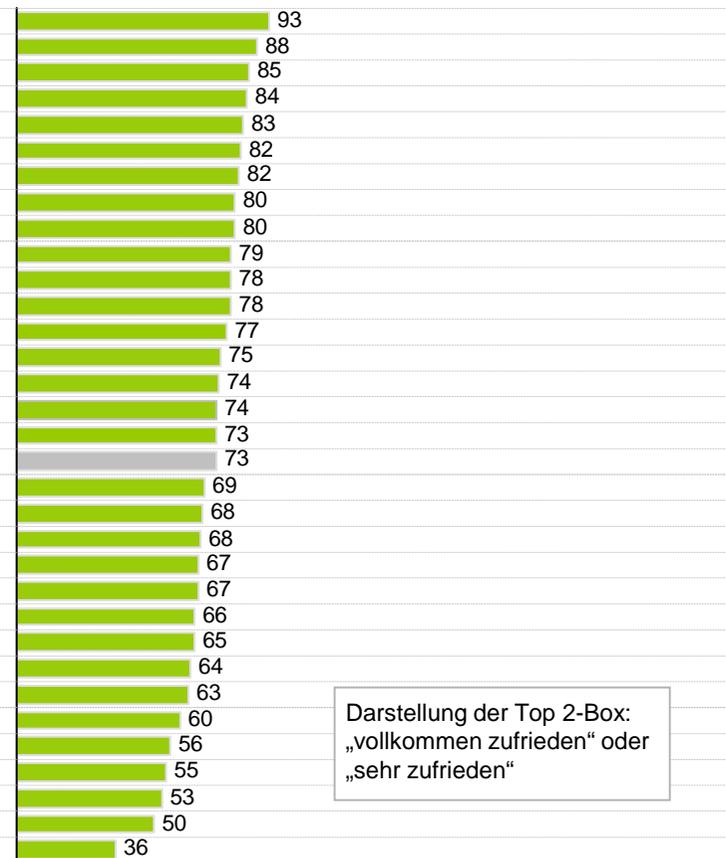
Haben Sie in den letzten 6 Monaten ein oder mehrere persönliche Beratungsgespräche mit Ihrem Vermögensverwalter geführt?



Anteil „ja“:  
Kunden mit einem oder mehreren Beratungsgesprächen in den letzten 6 Monaten

## Zufriedenheit mit dem Beratungsgespräch

Wie zufrieden sind Sie mit Ihrem letzten Beratungsgespräch?



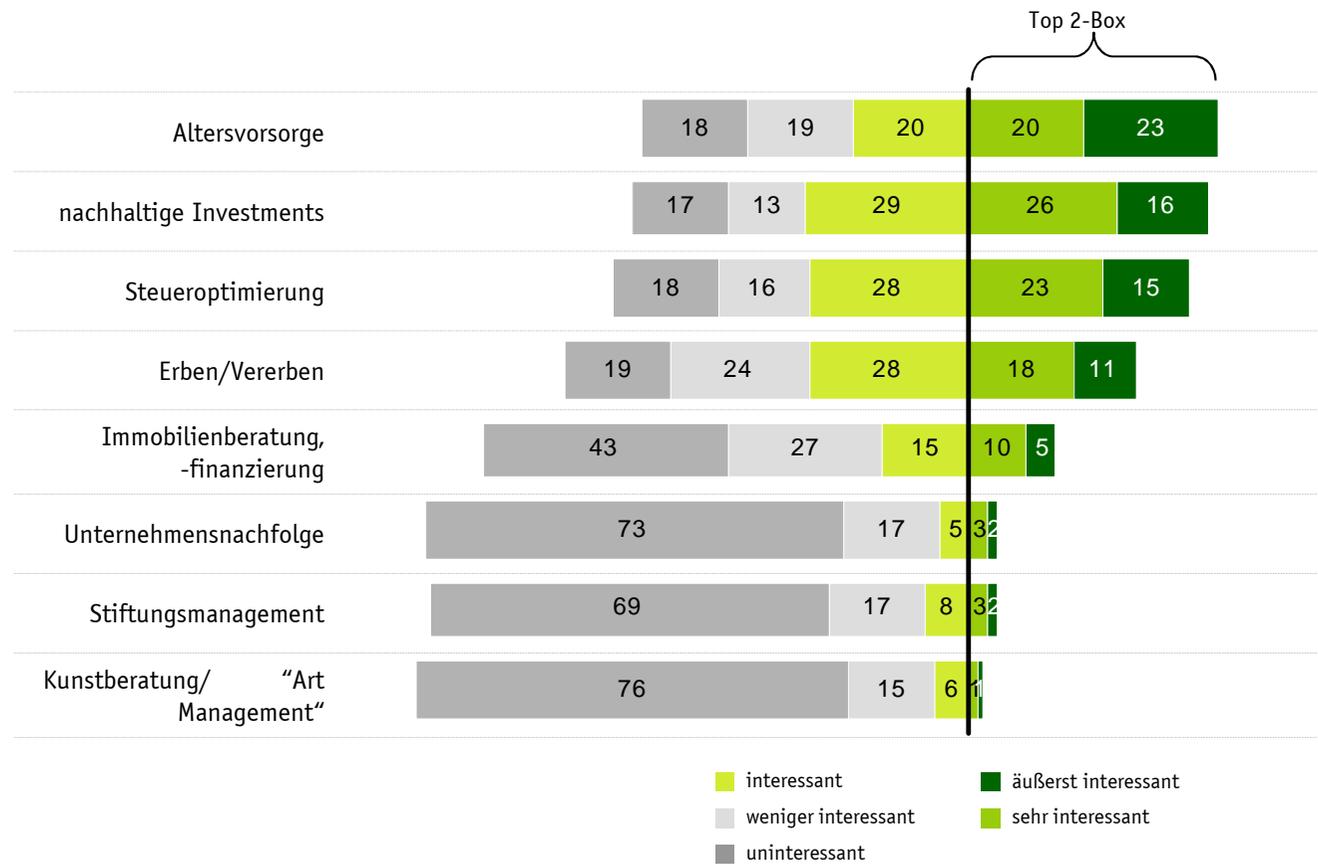
Darstellung der Top 2-Box:  
„vollkommen zufrieden“ oder „sehr zufrieden“

# Beratungsthemen 2012

Angaben in Prozent (gerundet)

## Für die Beratung interessante Themen

Bitte geben Sie für jedes der folgenden Themen an, wie interessant für Sie die Beratung durch Ihren Vermögensverwalter dazu wäre.

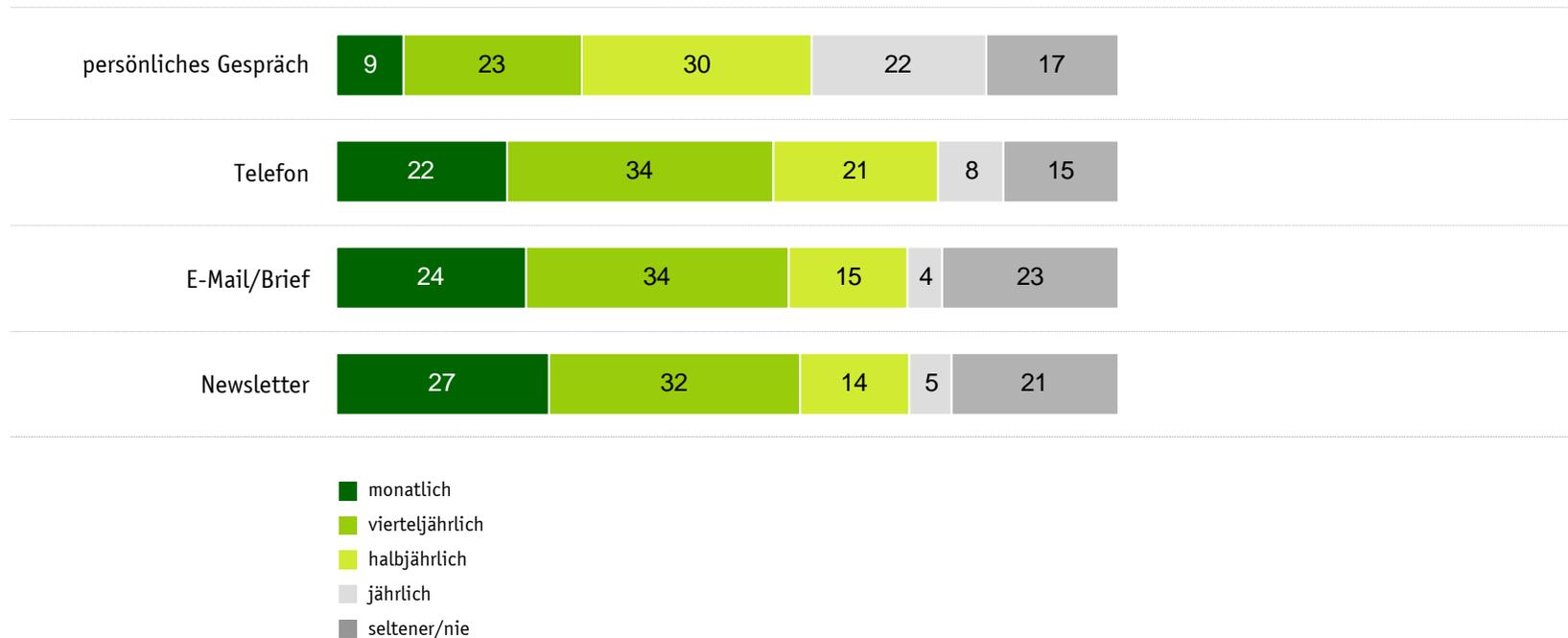


# Kontakthäufigkeit 2012

Angaben in Prozent (gerundet)

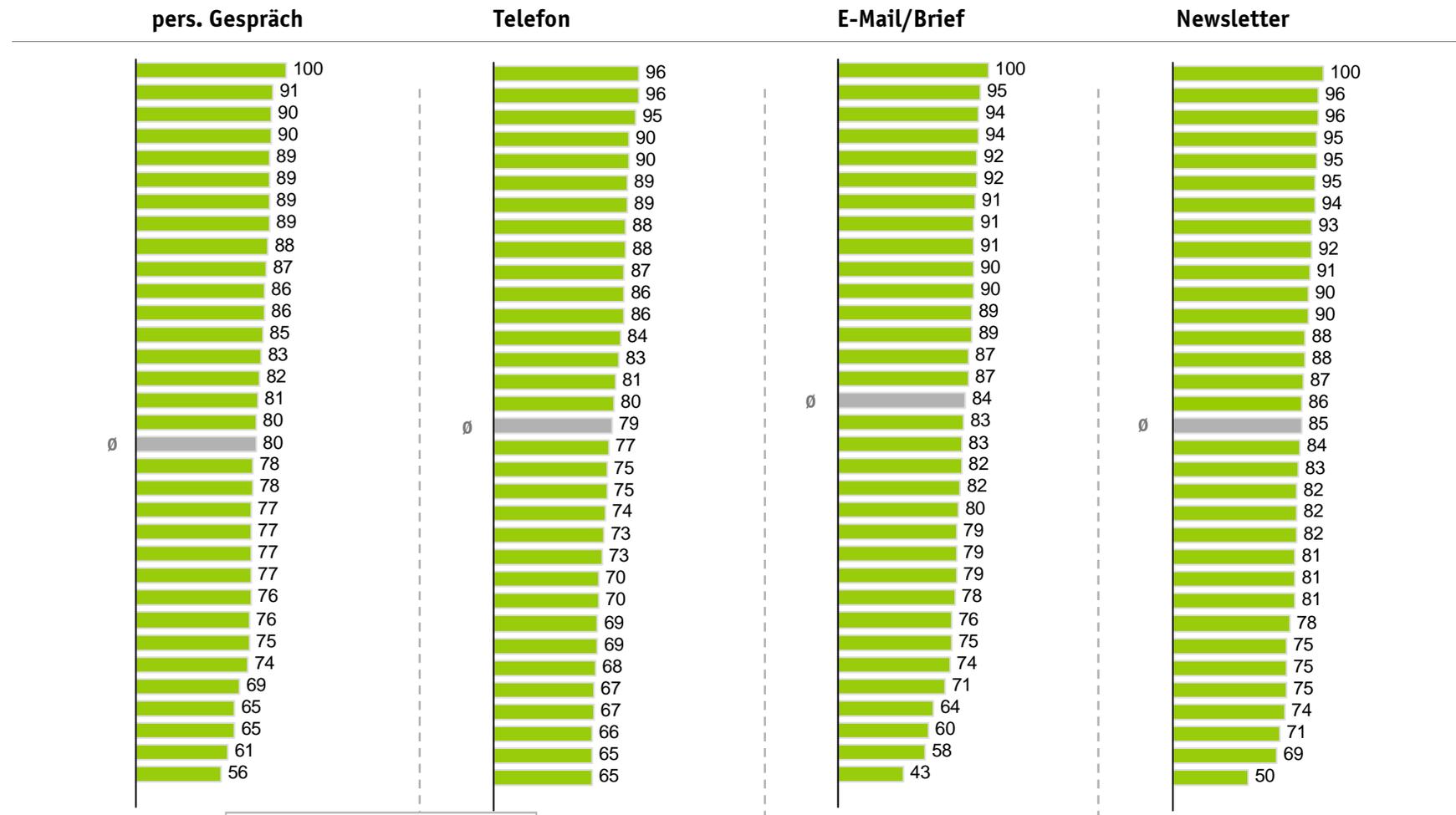
## Häufigkeit der aktiven Ansprache

Wie oft werden Sie für gewöhnlich von Ihrem Vermögensverwalter aktiv angesprochen?



# Kontakthäufigkeit 2012 – Wettbewerbsvergleich 2012

Angaben in Prozent (gerundet)



Anteil „genau richtig“:  
Kunden, die die aktive Kontaktaufnahme ihres VV genau richtig empfanden

---

Studiensteckbrief – Rücklauf

Kundenzufriedenheits-Bindungs-Index (KZB) – KZB-Einzelfragen

Kundenanforderungen

Beratung

Beschwerdemanagement

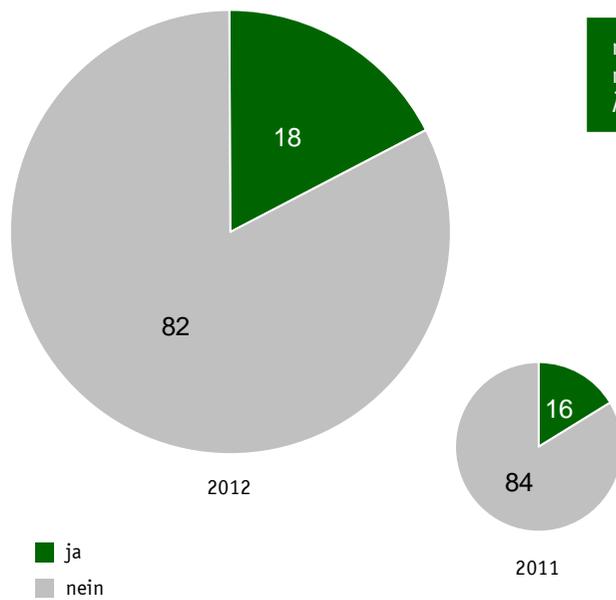
Sonstiges

# Ärgernis und Beschwerde

Angaben in Prozent (gerundet)

## Kunden mit einem Grund zum Ärgernis

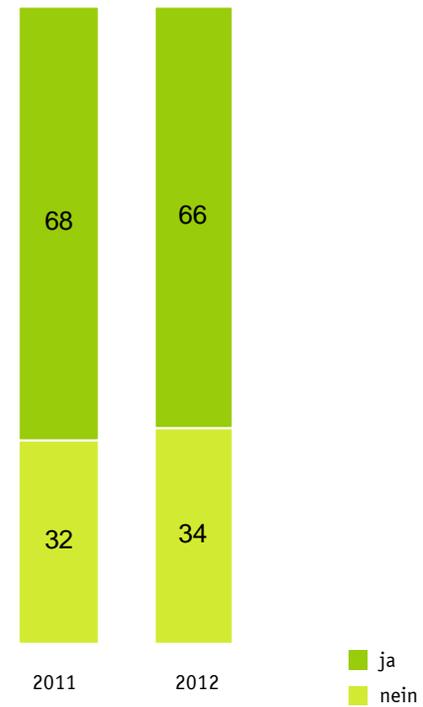
Gibt es etwas, worüber Sie sich bei Ihrem Vermögensverwalter so richtig geärgert haben? Fanden Sie etwas nicht in Ordnung?



nur Kunden mit einem Ärgernis

## Beschwerdequote der verärgerten Kunden

Haben Sie sich bei Ihrem Vermögensbetreuer beschwert?

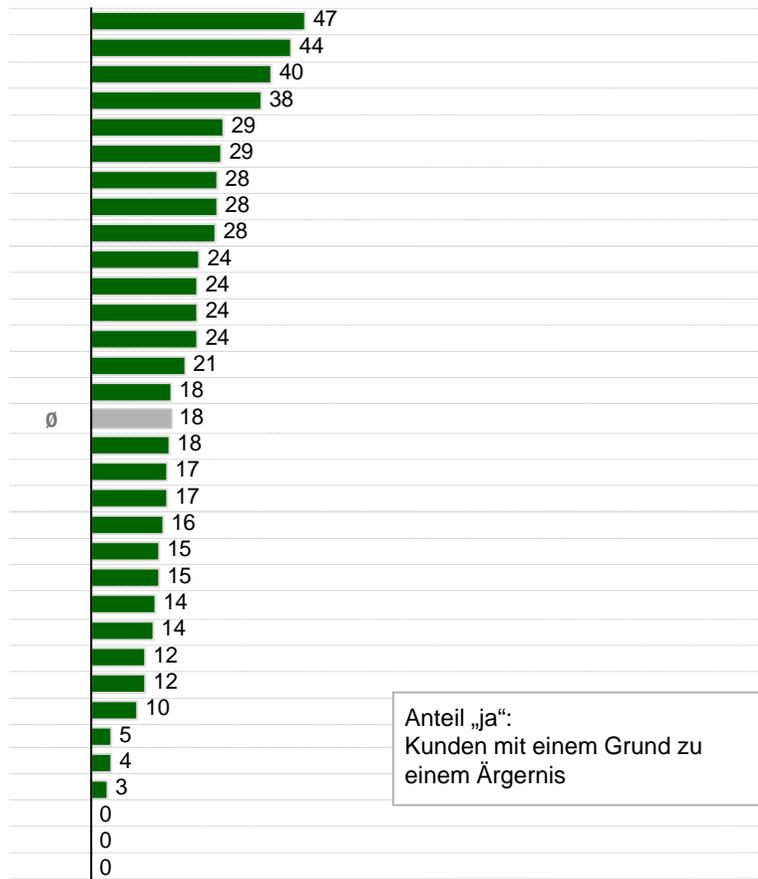


# Ärgernis und Beschwerde – Wettbewerbsvergleich 2012

Angaben in Prozent (gerundet)

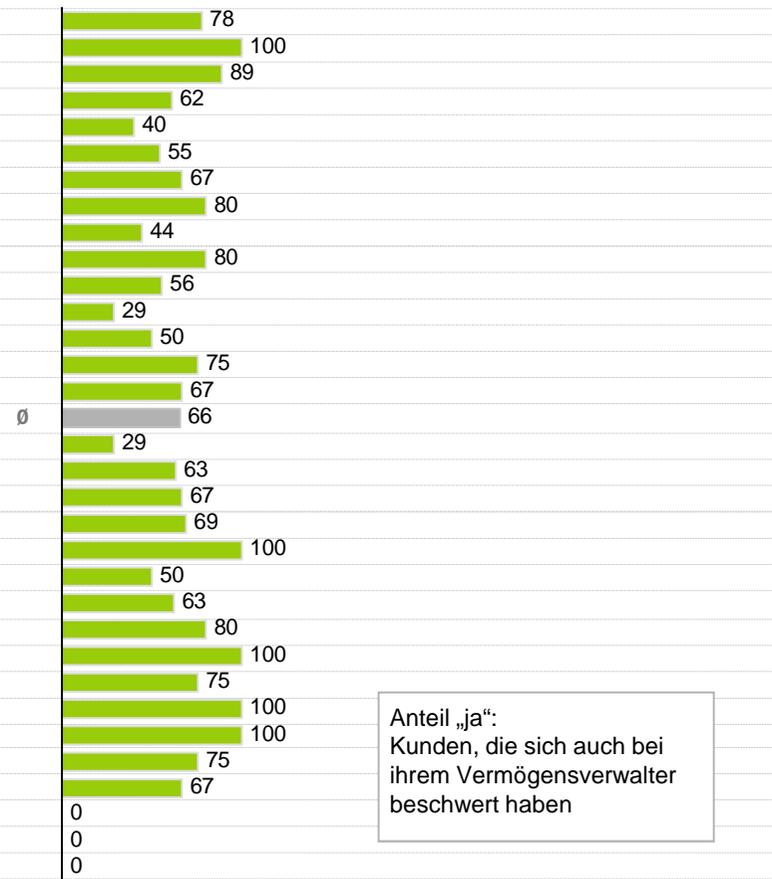
## Kunden mit einem Grund zum Ärgernis

Gibt es etwas, worüber Sie sich bei Ihrem Vermögensverwalter so richtig geärgert haben? Fanden Sie etwas nicht in Ordnung?



## Beschwerdequote der verärgerten Kunden

Haben Sie sich bei Ihrem Vermögensbetreuer beschwert?



---

Studiensteckbrief – Rücklauf

Kundenzufriedenheits-Bindungs-Index (KZB) – KZB-Einzelfragen

Kundenanforderungen

Beratung

Beschwerdemanagement

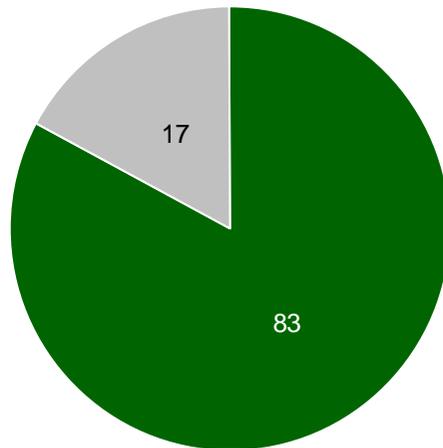
Sonstiges

# Internetnutzung und Onlineabruf von Informationen 2012

Angaben in Prozent (gerundet)

## Internetnutzung

Nutzen Sie das Internet?



■ ja  
■ nein

## Onlineabruf von Informationen

Könnten Sie sich vorstellen, Ihre Vermögensübersicht oder Ihre Wertpapierabrechnung online abzurufen?



# Statistik 2012

Angaben in Prozent (gerundet)

## Geldanlagen

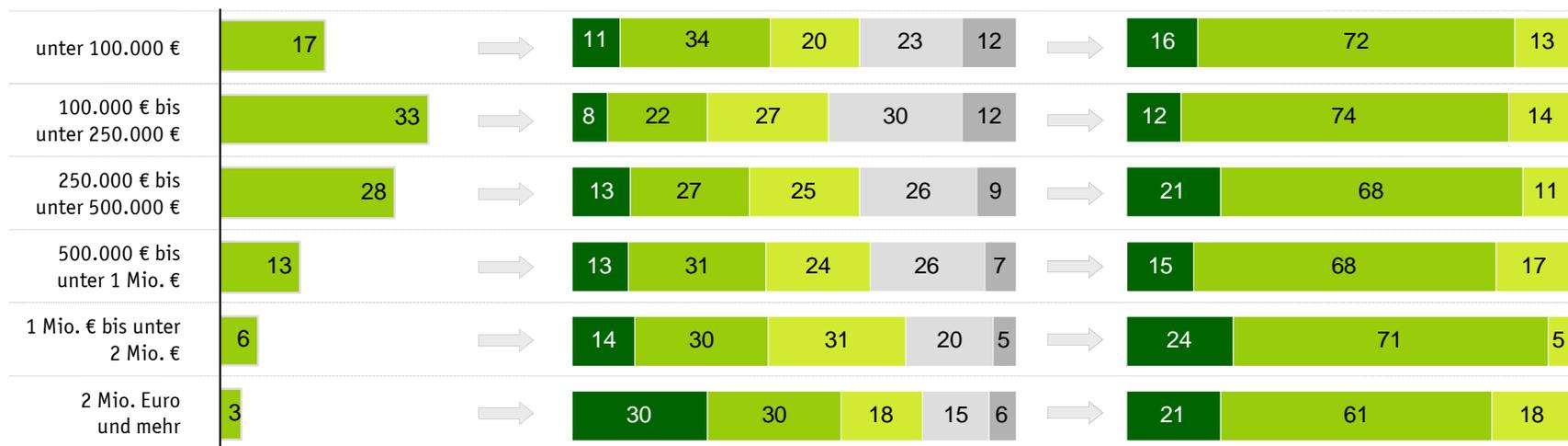
Wenn Sie alle Geldanlagen zusammennemen, über die Ihr Haushalt zurzeit verfügen kann bzw. die in verschiedenster Weise angelegt wurden\*. Welche Gruppe aus dieser Liste trifft dann auf Sie zu?

## Betreuungsanteil am Kapitalvermögen

Und welchen Anteil Ihres Kapitalvermögens lassen Sie ungefähr bei Ihrem Vermögens-verwalter betreiben?

## Entwicklung des Anlagevolumens

Werden Sie voraussichtlich Ihr Anlagevolumen bei Ihrem Vermögensverwalter erhöhen, in etwa beibehalten oder senken?



**Lesebeispiel:**

Kunden mit einem Anlagevolumen von unter 100.000 € lassen zu 20% 50 bis unter 75 Prozent ihres Kapitalvermögens von ihrem Vermögens-verwalter betreiben und werden voraussichtlich ihr Anlagevolumen zu 16% erhöhen.

- unter 25 Prozent
- 25 bis unter 50 Prozent
- 50 bis unter 75 Prozent
- 75 bis unter 100 Prozent
- 100 Prozent

- erhöhen
- beibehalten
- senken

## Kontakt

---

**Ihr Ansprechpartner bei der DAB bank:**

Herr Christian Stemmler

Telefon: 089/50068-1742

E-Mail: [Christian.Stemmler@dab.com](mailto:Christian.Stemmler@dab.com)

**Ihr Ansprechpartner bei ConM:**

Frau Angela Thomer

Telefon: 089/512427-47

E-Mail: [Angela.Thomer@conm.de](mailto:Angela.Thomer@conm.de)