

Hamburg, 18. Januar 2019

## **INTREAL-UMFRAGE: DIGITALER ZUGRIFF AUF INVESTMENTS UND DATEN IST DEN KUNDEN EINER SERVICE-KVG AM WICHTIGSTEN**

- ◆ INTREAL und IREBS befragen Assetmanager zu den Anforderungen an das optimale Leistungsangebot einer Service-KVG
- ◆ Digitaler Zugriff und funktionierende Workflows sind kundenseitig die Hauptanforderungen an Service-KVGs
- ◆ Assetmanager wünschen von einer Service-KVG Unterstützung bei Investorengewinnung und Vermeidung von Interessenkonflikten
- ◆ Ebenso bevorzugen Assetmanager Paketeleistungen und pauschale Gesamtvergütungen

Die wichtigste Leistung einer Service-KVG ist ein unkomplizierter und auf die Bedürfnisse der Kunden individualisierter Online-Zugriff, über den sie ihr Investment verfolgen, verwalten und Freigaben erteilen können, sowie ein funktionierender Workflow zwischen KVG und Kunden (IT-Zugriff und Workflow).

Am zweitwichtigsten sind für die Befragten alle Leistungen, die eine KVG rund um die Themen Investorengewinnung und Lösungen von potenziellen Konflikten mit den Investoren anbietet. Michael Schneider, Geschäftsführer der INTREAL, dazu: „Dabei legen die Kunden Wert darauf, dass die Service-KVG diese Aufgaben nicht selbst übernimmt. Dennoch ist den Befragten wichtig, dass sie in diesen Punkten Unterstützung von der KVG erhalten. Genau dies bietet die INTREAL schon seit geraumer Zeit an.“

Dies sind die wichtigsten Ergebnisse einer Befragung, die die INTREAL, Deutschlands führende Immobilien-Service-KVG, in Zusammenarbeit mit Maximilian Kretzschmar, Absolvent des Masterstudiengangs Immobilienwirtschaft an der IREBS, zu den über den gesetzlichen Rahmen hinausgehenden, Leistungen und Produkteigenschaften einer Service-KVG durchgeführt hat. Zwei Fragen sollten primär beantwortet werden: Wie soll sich eine Service-KVG aufstellen und welche Produkteigenschaften spielen für die Kunden bei der Entscheidung für eine Service-KVG eine besonders große Rolle.

Prof. Dr. Wolfgang Schäfers, Betreuer der Masterarbeit, führt aus: „Die Arbeit von Kretzschmar macht deutlich, wie wichtig eine empirisch fundierte und anwendungsorientierte wissenschaftliche Leistung ist, um der Immobilien-Praxis entsprechende Empfehlungen geben zu können.“

INTREAL-Geschäftsführer Michael Schneider weiter: „Die Arbeit von Herrn Kretzschmar stellt objektiv interessante Optimierungsansätze für Service-KVGs dar. Ich danke Herrn Kretzschmar für sein Engagement und seine strukturierte Aufbereitung der Ergebnisse. Diese zeigen, dass es für unsere Kunden nicht nur wichtig ist, dass wir für sie alle regulatorische Vorgaben erfüllen. Es ist darüber hinaus

### **KONTAKT**

Rueckerconsult: Daniel Sohler, T +49 30 28 44 987 49, M [sohler@rueckerconsult.de](mailto:sohler@rueckerconsult.de)

essentiell, dass wir unseren Kunden Services auf digitalem Weg anbieten und sie umfassend unterstützen.“

An dritter Stelle stehen bei den Befragten die Leistungs- und Vergütungsstrukturen. Hier wünschen sich die Kunden Gesamtpaketleistungen, die pauschale Vergütungsansprüche nach sich ziehen. Weniger gerne gesehen werden dabei Teilpaketleistungen oder granulare Leistungsbausteine mit Einzelpreisen.

Auf Position vier liegen die Kompetenzen und das fachliche Knowhow der Service-KVG. In diesem Bereich legen die Befragten besonderen Wert auf einen direkten Kontakt zu den Fachleuten der KVG. Sie wünschen sich dabei Schulungen, Arbeits- und Informationsunterlagen. Schneider dazu: „In diesem Bereich versuchen wir, unseren Kunden soweit wie möglich entgegen zu kommen. Wir haben inhouse fachliche Experten-Cluster gebildet – beispielsweise bei den Themen Steuern, Regulierung und IT.“

An fünfter Stelle steht das Thema Kundenbetreuung. Die Präferenz der Befragten ist dabei ganz klar. Sie wünschen einen Hauptansprechpartner. Und sie wünschen Kontakt zu ihm, wenn bei ihnen Bedarf besteht. Weniger gern gesehen sind dagegen mehrere Ansprechpartner auf KVG-Seite. Auch aktiver Kontakt vonseiten der Service-KVG ist weniger gewünscht. Schneider dazu: „Das Prinzip des Key-Account-Managers, der für alle Anliegen eines Kunden der erste Ansprechpartner ist, wird von uns seit Gründung der INTREAL umgesetzt und von unseren Fondspartnern und Kunden geschätzt.“

Für die Masterarbeit wurden im Zeitraum von Ende Juli bis Mitte August 2018 insgesamt 118 Assetmanager kontaktiert. Insgesamt gab es 51 Rückläufer, von denen 25 vollständig waren und Eingang in der Auswertung fanden. Die Auswertung wurde im Rahmen einer Adaptive Choice Based Conjoint Analyse (ACBC-Analyse) durchgeführt. Durch die von Sawtooth Software zur Verfügung gestellte Analysemethode lassen sich realitätsnah fiktiv zu treffende Kaufentscheidungen mit einer Vielzahl von Eigenschaften eines Produkts – in diesem Fall dem „Produkt“ Service-KVG – untersuchen und Aussagen über die optimale Gestaltung eines Produktes ableiten.

Maximilian Kretzschmar studierte bis Oktober 2018 den Master of Science in Real Estate an der IREBS International Real Estate Business School, Universität Regensburg.

### **Hinweis Bildrechte**

*Die Nutzung des übersandten Bildmaterials ist nur im Rahmen der Berichterstattung über das Unternehmen INTREAL gestattet. Bitte geben Sie folgende Quelle an: INTREAL. Eine Bearbeitung darf nur im Rahmen einer normalen Bildbearbeitung erfolgen.*

### **Über INTREAL**

Als Service-KVG fokussiert sich INTREAL ausschließlich auf die Auflage und Administration von regulierten Immobilienfonds für Dritte nach dem KAGB. Über die Plattform können alle Möglichkeiten einer Immobilien-KVG genutzt werden, ohne selbst eine gründen zu müssen. So können sowohl offene wie geschlossene Immobilienfonds aufgelegt oder auch das Back-Office von KVGs an INTREAL ausgelagert werden. Mit 235 Mitarbeitern bietet die INTREAL-Gruppe langjähriges Immobilien-Know-how sowie detailliertes und hoch professionelles Fondsadministrations-Wissen.

### **KONTAKT**

Rueckerconsult: Daniel Sohler, T +49 30 28 44 987 49, M [sohler@rueckerconsult.de](mailto:sohler@rueckerconsult.de)

INTREAL administriert 125 Fonds über eine Vielzahl von externen Fondspartnern mit einem Gesamt-Investitionsvolumen von rund 22,4 Mrd. Euro (alle Zahlenangaben: Stand 30. September 2018).