

KURZANALYSE

Folgerating 2018

Rating für Makler und Mehrfachvertreter



Hengstenberg & Partner GmbH



Rating für Makler und Mehrfachvertreter
Hengstenberg & Partner GmbH

1 Ergebnis: Rating Hengstenberg & Partner GmbH

Die Hengstenberg & Partner GmbH (im Folgenden HP genannt) erhält von der ASSEKURATA Solutions GmbH im Rahmen des Ratings für Makler und Mehrfachvertreter das Testurteil

exzellent

mit der Auszeichnung durch 5 Sterne.

Die Gesamtnote setzt sich aus den gewichteten Bewertungen der drei Teilqualitäten Kompetenz, Kundenservice und Solidität zusammen:

Bewertungsübersicht			
Hengstenberg & Partner		2015	2018
Kompetenz	30%	exzellent	exzellent
Managementkompetenz		exzellent	exzellent
Unternehmensstrategie		exzellent	exzellent
Planung		sehr gut	sehr gut
Prozesse		exzellent	exzellent
Fachkompetenz		sehr gut	exzellent
Ausbildung		sehr gut	sehr gut
Weiterbildung		sehr gut	exzellent
Marktkompetenz		sehr gut	exzellent
Markt- und Anbieterpotenziale		sehr gut	sehr gut
Kundengewinnung		exzellent	exzellent
Kundenservice	50%	exzellent	exzellent
Kundenberatung und -betreuung		exzellent	exzellent
Kundenberatung		sehr gut	sehr gut
Kundenbetreuung		exzellent	exzellent
Kundenzufriedenheit und -bindung		exzellent	exzellent
Kundenzufriedenheit		exzellent	exzellent
Kundenbindung		exzellent	exzellent
Solidität	20%	sehr gut	sehr gut
Qualitative Solidität		sehr gut	exzellent
Quantitative Solidität		sehr gut	sehr gut
Gesamturteil		exzellent	exzellent

2 Änderungsanalyse

Im Folgenden werden die wesentlichen bewertungsrelevanten Änderungen gegenüber dem vorherigen Rating dargestellt. Die Bewertung der Teilqualität Kundenservice basiert insbesondere auf den Ergebnissen der Kundenzufriedenheitsbefragung aus dem Jahr 2015.

2.1 Kompetenz

- ▶ Die **Managementkompetenz** wird mit exzellent bewertet.
 - Die **Unternehmensstrategie** erfährt nach Meinung von Assekurata eine zunehmende Konkretisierung. Wesentliche bewertungsrelevante Inhalte sind hierbei der Erhalt und Ausbau der bestehenden Kundenbeziehungen sowie die weitere Diversifizierung der Geschäftsbereiche. Mit Blick auf die Cross-Selling-Quote gelingt der Erhalt und Ausbau des bestehenden Kundenbestands auf einem sehr guten Niveau. Passend hierzu investiert das Unternehmen zunehmend in das Angebot der Betreuungsservices für die Bestandskunden. Dies bezieht sich sowohl auf den Ausbau der personellen Kapazitäten im Back-Office als auch auf die Erweiterung der digitalen Betreuungs- und Verwaltungsfeatures über die Internetseite. Beide Aspekte stärken nach Meinung von Assekurata die Kundenbetreuung. Bezogen auf den Ausbau der Geschäftssegmente ist die Diversifizierung in den Biometrie- und Sachversicherungs-/Firmenkundenbereich erfolgreich umgesetzt. Eine Quantifizierung, beispielsweise bezogen auf das Wachstum im Sachversicherungsbereich, ist bisher zwar nicht erfolgt, gemessen an der Gesamtumsatzentwicklung gelingt dem Unternehmen jedoch die Kompensation rückläufiger Geschäftssegmente wie der Kranken- oder Lebensversicherung.

Insgesamt besteht nach Meinung von Assekurata zwischenzeitlich eine sehr hohe Deckungsgleichheit zwischen strategischen Zielen und daraus abgeleiteten Maßnahmen zur Zielerreichung.

 - Mit Blick auf die **Planung** zeigt sich nach Meinung von Assekurata ein unverändertes Bewertungsniveau. Im Bereich der quantitativen Unternehmensplanung ist der Detaillierungsgrad maßgeblich durch die stabile Unternehmensentwicklung, die betriebswirtschaftlichen Rahmenbedingungen sowie die vergleichsweise geringe Wachstumsausrichtung gekennzeichnet. Positiv wird jedoch bewertet, dass mit Blick auf die stärkere Durchdringung des Kundenbestands ein regelmäßiges Controlling der Cross-Selling-Quote erfolgt. Kennzeich-

nend für den Ausbau des Detaillierungsgrads in der Planung bleibt jedoch beispielsweise die fehlende Betrachtung des Wachstums im Sachversicherungsbestand.

Ausgesprochen positiv werden hingegen qualitative Planungsaspekte berücksichtigt. So hat HP bereits frühzeitig rechtliche Fragestellungen aus der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) oder der Insurance Distribution Directive auf ihre Auswirkungen für das Unternehmen geprüft und in die Umsetzung gebracht. Gleiches gilt auch für Vorkehrungsmaßnahmen mit Blick auf die Unternehmenssatzung in Verbindung mit testamentarischen Fragestellungen und Notfallplänen für Worst-Case-Szenarien. In diesem Bereich zeigt sich nach Meinung von Assekurata sowohl bezogen auf den Detaillierungsgrad als auch bezogen auf den zeitlichen Vorlauf eine hohe Planungsgenauigkeit.

- Im Bereich der Prozesse wurden wesentliche Fortschritte im Rahmen des letzten Ratings durch die Einführung des Workflow- und Kundenverwaltungssystems (LISA) erzielt. Positiv im aktuellen Rating wird berücksichtigt, dass HP in 2018 die Implementierung des Programms „VEMA-Maklerbüro“ beabsichtigt, womit ein weiterer Ausbau bzw. eine weitere Konkretisierung im Bereich der Strukturen und Prozesse verbunden ist. Dieses Programm deckt nach Meinung von Assekurata alle relevanten Unternehmensbereiche ab und sollte letztlich zu einer weiteren Stärkung des Prüfpunkts führen. Im Bereich der externen kundenbezogenen Prozesse wirkt sich darüber hinaus die geplante Implementierung von Self-Services positiv auf die Bewertung aus. Gleiches gilt auch für die Optimierungspotenziale, die sich aus der Synchronisation der Schnittstelle von Maklerverwaltungsprogramms und Produktpartner auf Basis der BIPRO-Norm ergeben. Speziell in diesem Bereich ist mit deutlich effizienteren Prozessen zu rechnen, was sich positiv auf die Kapazitätssituation im Back-Office auswirken wird.

► Die Fachkompetenz wird mit exzellent beurteilt.

- Die Anhebung des Urteils resultiert aus dem Bereich der Weiterbildung. Die Aspekte der Ausbildung haben demgegenüber nach Meinung von Assekurata eine eher untergeordnete Bedeutung, da Neueinstellungen im Innen- oder Außendienst ausgesprochen selten sind. Mit Blick auf die Weiterbildungspflicht nach GewO bzw. VersVermV stellt HP diese über die Anbindung an die VEMA eG sicher. Positiv auf das Ergebnis wirkt sich darüber hinaus die Berücksichtigung von Weiterbildungsfragen in den wöchentlichen Jour-Fix-Terminen aus. Hierdurch erhält das Thema Qualifizierung im Unternehmen einen höheren Stellenwert. Bezogen auf die Geschäftsleitung finden ebenfalls regelmäßige Qualifizierungsmaßnahmen



Rating für Makler und Mehrfachvertreter
Hengstenberg & Partner GmbH

men statt, zuletzt im Rahmen der Prüfung zum Finanzanlagenfachmann bzw. im Rahmen der Weiterbildung zum zertifizierten Vorsorgeberater.

- ▶ Die Marktkompetenz wird unverändert mit sehr gut beurteilt.
 - Unverändert ist die sehr gute Vernetzung innerhalb der Branche, speziell auch über die Verbindungen zur VEMA eG, ein wesentlicher Aspekt der Bewertung. Mit Blick auf die Informationsversorgung zur Einschätzung der Markt- und Anbieterpotenziale steht dem Unternehmen mit durch die VEMA eG eine sehr gute Unterstützung im Rahmen der Produkt- und Produktpartnerauswahl zur Verfügung. Für die Kundengewinnung ist das Empfehlungsgeschäft unverändert ein zentraler Zugangsweg. Dies gilt sowohl für das Privat- als auch das Firmenkundengeschäft. Mit Blick auf die Wachstumsziele des Unternehmens erscheint dies nach Meinung von Assekurata eine adäquate Ausrichtung.

2.2 Kundenservice

- ▶ Die Ergebnisse der Kundenbefragung basieren im Schwerpunkt auf der in 2015 durchgeführten Kundenbefragung. Die Urteile aus der Befragung gehen unverändert in die Bewertung ein. Neben der Befragung werden die konzeptionellen Veränderungen an den Beratungs- und Betreuungsinstrumenten des Unternehmens in der Bewertung berücksichtigt. Insgesamt wird das exzellente Urteil der Teilqualität bestätigt.
 - Im Bereich der Beratungskonzepte fällt im aktuellen Folgerating insbesondere die Umsetzung der Beratungsschecklisten auf der Internetseite von HP positiv auf. Damit ist dem Unternehmen sowohl im Rahmen der eigenen Beratungskonzeption als auch im Kontext der Informationsversorgung für die Bestandskunden ein weitere Optimierung gelungen. Positiv auf das Urteil wirkt sich auch der Kompetenzaufbau im Bereich der Altersvorsorgeberatung bzw. der Ruhestandsplanung bzw. die Investition in entsprechende technische Beratungsunterstützung aus. Die Ausweitung der Beratungskompetenz bzw. der Beratungskonzeption passt nach Meinung von Assekurata gut zu den im Rahmen der Befragung aufgedeckten Optimierungspotenzialen.
 - Deutliche Fortschritte hat das Unternehmen zwischenzeitlich im Bereich der Betreuungskonzeption erzielt. Hierzu zählt insbesondere die Neugestaltung der Unternehmenswebseite, die zwischenzeitlich nach Auffassung von Assekurata ein ausgesprochene Fülle an Informationen für Kunden und Interessenten vorhält. Insbesondere in den Rubriken Lebenslagen und Zielgruppen sowie dem eigenen Blog werden den Kunden des Unternehmens



Rating für Makler und Mehrfachvertreter
Hengstenberg & Partner GmbH

vielfältige Informationen geboten. Positiv im Urteil wird auch die unverändert regelmäßige Informationsversorgung im Rahmen der Kunden- und Bestandsaktionen gewertet. Hierdurch gelingt HP trotz der Größe des Bestands eine adäquate Betreuungsfrequenz.

2.3 Solidität

- ▶ Das Urteil der Teilqualität Solidität wird im aktuellen Rating bestätigt. Das Unternehmen erzielt in der qualitativen und der quantitativen Einschätzung exzellente bzw. sehr gute Einzelurteile.
 - Die qualitative Solidität ist nach Auffassung von Assekurata unverändert durch eine hinreichende Risikosensibilität der Verantwortlichen gekennzeichnet. Bezogen auf die im Rahmen des Folgeratings relevanten Fragestellungen zur Datenschutz-Grundverordnung und zu der Umsetzung der Insurance Distribution Directive hat FP entsprechende Maßnahmen initiiert bzw. umgesetzt. Speziell durch die Anbindung an die VEMA eG ist Assekurata der Auffassung, dass die Umsetzung der regulatorischen Anforderungen positiv unterstützt wird. Positiv auf das Urteil wirken sich auch die im Rahmen der Planungsprozesse beschriebenen Vorkehrungen für Worst-Case-Szenarien aus. In der Summe erfolgt eine Anhebung des Teilurteils auf eine exzellente Bewertung.
 - Die qualitative Solidität wird unverändert mit sehr gut beurteilt. Mit einer Eigenkapitalquote 2016 in Höhe von 65,02 % (2015: 58,38%) verfügt das Unternehmen nach Meinung von Assekurata über eine hinreichende Eigenmittelausstattung. Bezogen auf die Erfolgssituation zeigt sich über die Jahre 2015 und 2016 eine konstante Entwicklung der Umsatzrendite in einer Größenordnung von 1,78 % (2015) bzw. 1,75 % (2016). Dies entspricht einem guten Niveau. Ein positives Fazit kann auf Basis der vorläufigen Ergebnisse für das Geschäftsjahr 2017 gezogen werden. Bezogen auf den Umsatz, insbesondere aber gemessen am Ergebnis, deutet die BWA (Stand 12/2017) auf eine positive Entwicklung hin.

SEHR GUT ZUFRIEDEN
GUT EXZELLENT
EXZELLENT SEHR GUT
ZUFRIEDEN STELLEND
GUT EXZELLENT
SEHR GUT ZUFRIEDEN
STELLEND GUT EXZELLENT
SEHR GUT ZUFRIEDEN
STELLEND GUT EXZELLENT

Rating für Makler und Mehrfachvertreter
Hengstenberg & Partner GmbH

ASSEKURATA Solutions GmbH

Venloer Str. 301-303, 50823 Köln

Das Rating basiert auf Informationen, die entweder von dem Ratingobjekt selber zur Verfügung gestellt werden oder von Assekurata aus zuverlässiger Quelle eingeholt werden. Trotz sorgfältiger Prüfung der in das Rating eingehenden Informationen kann Assekurata für deren Vollständigkeit und Richtigkeit keine Garantie übernehmen. Wenn grundlegende Veränderungen der Unternehmens- oder Marktsituation auftreten, kann nötigenfalls das Urteil geändert oder aufgehoben werden.

ASSEKURATA
solutions.