

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		2018	2020
Kompetenz	30%	exzellent	exzellent
Managementkompetenz		exzellent	exzellent
Unternehmensstrategie		exzellent	exzellent
Planung		sehr gut	sehr gut
Prozesse		exzellent	exzellent
Fachkompetenz		exzellent	exzellent
Ausbildung		sehr gut	sehr gut
Weiterbildung		exzellent	exzellent
Marktkompetenz		exzellent	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		exzellent	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 hat sich gegenüber dem Rating 2018 in ihren wesentlichen Grundzügen nicht verändert. Das Unternehmen legt unverändert einen Fokus auf den Erhalt und den Ausbau der bestehenden Kundenbeziehungen. Wesentliche Zielsetzung hierbei ist die Steigerung der Cross-Selling-Quote. Das Unternehmenswachstum, mit der Zielsetzung der Neukundengewinnung bzw. der Steigerung der Provisionserlöse, spielt zwischenzeitlich nach Meinung von Assekurata nur noch eine untergeordnete Rolle in der Ausrichtung der Gesellschaft. Vielmehr wird überwiegend der Vertragszuwachs in den bestehenden Kundenbeziehungen fokussiert. Gezielte Aktivitäten in der Neugeschäftskundengewinnung, wie beispielsweise die konsequente Erschließung von neuen Marktsegmenten, erfolgt nur begrenzt. Vielmehr gelingt dem Unternehmen der Bestandserhalt überwiegend über die Weiterempfehlung aus dem Bestand.

Ein wesentlicher Fokus wird unverändert auf die Optimierung bzw. Automatisierung der Prozesse gelegt. In diesem Bereich verfolgt die Gesellschaft nach Meinung von Assekurata einen konsequenten Weg, sei es über die Standardisierung oder die Automatisierung der Prozesse im Zusammenspiel mit der VEMA Versicherungsmakler Genossenschaft eG (nachfolgend VEMA). Einen unverändert hohen Stellenwert hat auch die Kundenorientierung, insbesondere was das Zusammenspiel zwischen Beratungsansätzen und Qualifikation der beratend tätigen Mitarbeiterinnen und Inhaber betrifft. Vergleichbar mit der Optimierung bzw. Automatisierung der Prozesse, findet auch hier eine fortlaufende Entwicklung der Instrumente bzw. Kompetenzen statt.

- Mit Blick auf die **Planung** zeigt sich nach Meinung von Assekurata ein unverändertes Bewertungsniveau. Die quantitativen Planungsdimensionen sind aufgrund der eingeschränkten Wachstumsausrichtung begrenzt und umfassen primär die Kostenseite des Unternehmens. Aber auch in diesem Bereich kann aufgrund der Größe der Gesellschaft von einem stark verstetigten Planungsprozess gesprochen werden, da der überwiegende Teil der Kostenplanung im Bereich der Gehälter und Raumkosten erfolgt. Mehrjährige Planungs-

modelle sind nicht relevant. Mit Blick auf die Cross-Selling-Quote erfolgt zwar eine laufende Messung und Beobachtung, eine Zielsetzung ist hingegen nicht formuliert.

Qualitative Planungsaspekte spielen insbesondere im Bereich der Prozessoptimierung und -automatisierung eine Rolle. Eine spezifische Planungsgrundlage, wie beispielsweise eine Projektplanung, existiert nicht, was nach Meinung von Assekurata jedoch keinen negativen Einfluss auf die stetig zu beobachtende Weiterentwicklung des Unternehmens nimmt. Einzig bei der Umsetzung der Kundenklassifizierung, die bereits im Rating 2015 eine Erwähnung findet, fehlt es nach Meinung von Assekurata an einer konsequenten Planung des letzten konzeptionellen Feinschliffs und des Zeitpunkts der Implementierung.

- Die Prozesslandschaft konnte speziell in den Kernprozessen Kundenberatung, Kundenbetreuung und Schaden weiter optimiert werden. Dies gilt sowohl für das Workflow-basierte Maklerverwaltungsprogramm als auch für die Abstimmung der Prozesse mit der VEMA. Auch wenn das Ziel einer Zertifizierung zum „VEMA-Maklerbüro“ zwischenzeitlich aufgegeben wurde, hat das Unternehmen den überwiegenden Teil der hierfür erforderlichen Strukturen und Prozesse implementiert. Nach Meinung von Assekurata ist der hierdurch erreichte Standardisierungsgrad unter Berücksichtigung der Größe der Gesellschaft (Kunden, Mitarbeiter) vollkommen hinreichend. Positiv im diesjährigen Folgerating wird die Einführung der Schadenverwaltung berücksichtigt, die sowohl für die Personen- als auch für die Sachversicherung zum Einsatz kommt. Potenzial sieht Assekurata in der Möglichkeit einer Auslagerung von Backoffice-Tätigkeiten an die VEMA. Mit Blick auf den offenkundig sehr gut funktionierenden Bürobetrieb des Unternehmens ergibt sich hierfür zwar keine Notwendigkeit, jedoch eröffnen sich hierdurch Optionen auf der Kostenseite und damit Sicherheitspotenziale in einem volatilen Marktumfeld.

► Die Fachkompetenz wird mit exzellent beurteilt.

- Das Urteil basiert im Schwerpunkt auf den Prozessen und der praktischen Umsetzung im Bereich der Weiterbildung. Ausbildungsaspekte sind aufgrund der stetigen personellen Besetzung des Unternehmens von untergeordneter Bedeutung. Im Kontext der Weiterbildungsverpflichtung erfolgt die Dokumentation und der Nachweis der Weiterbildungseinheiten über die Systeme der VEMA. Die Kontrolle der Weiterbildungsverpflichtung und die Erhebung des Weiterbildungsbedarfs erfolgt durch die Unternehmensleitung. Gleichzeitig haben auch die Mitarbeiter des Unternehmens die Möglichkeit, für sich passende Weiterbildungsveranstaltungen auszuwählen. Positiv wird berücksichtigt, dass sämtliche Mitarbeiter des Unternehmens in die Kategorie „beratend tätig“ eingestuft wurden und somit der Wei-

terbildungspflicht unterliegen. Weiterhin wird positiv berücksichtigt, dass zwar grundsätzlich eine Vielzahl der Weiterbildungsstunden über das Angebot der VEMA erfolgt, das Unternehmen insgesamt aber auch offen für VEMA-unabhängige Qualifizierungsmaßnahmen bleibt.

- ▶ Die Marktkompetenz wird unverändert mit sehr gut beurteilt.
 - Unverändert bleibt die sehr gute Vernetzung innerhalb der Branche, speziell auch über die Verbindungen zur VEMA, ein wesentlicher Aspekt dieser Bewertung. Weite Teile der Markt- und Anbieter sondierung, und damit auch der grundsätzlichen Informationsversorgung, resultieren aus dieser Zusammenarbeit. Somit ist auch der Produkt- bzw. Produktpartnerauswahlprozess eng an die Deckungskonzepte der Genossenschaft geknüpft. Positiv wird berücksichtigt, dass es hierbei jedoch auch eine differenzierende Sicht gibt, denn in ausgewählten Produktsegmenten arbeitet das Unternehmen auch losgelöst von der VEMA. Die Quantität und die Qualität der Maßnahmen zur Kundengewinnung sind im Kontext der eingeschränkten Wachstumsambitionen des Unternehmens zu sehen. Wesentliche Zugangswege zu Neukunden ergeben sich aus Empfehlungen und der Ausbau der bestehenden Kundenbeziehungen erfolgt unverändert durch vertriebliche Aktionen im Bestand.

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.
 - Die Beratungskonzepte des Unternehmens sind nach Meinung von Assekurata stimmig zur Unternehmensausrichtung, mit einem Schwerpunkt auf die umfassende Betreuung im gehobenen Privatkundensegment sowie dem daraus resultierenden gewerblichen Geschäft. Speziell in den Analyse- und Bedarfserhebungsinstrumenten zeigt sich ein hoher Standardisierungsgrad, der nicht zuletzt auch aus der Zusammenarbeit mit der VEMA resultiert. Ergänzt wird dies durch eine transparente Darstellung des Beratungsprozesses auf der Website des Unternehmens. Im Zusammenwirken mit dem hohen Anspruch an die Kompetenz der Berater und die fortlaufende Qualifizierung des Personal, ergibt sich aus Sicht von Assekurata ein stimmiges Gesamtkonzept.



Rating für Makler und Mehrfachvertreter
Hengstenberg & Partner GmbH

- Mit Blick auf den stetigen Ausbau der Cross-Selling-Quote gelingt dem Unternehmen in der Praxis eine kontinuierliche und fortlaufende Betreuung des Kundenbestands. Positiv im Urteil wird die regelmäßige Informationsversorgung im Rahmen der Kunden- und Bestandsaktionen gewertet. Hierdurch gelingt trotz der Größe des Bestands eine adäquate Betreuungsfrequenz. Optimierungspotenzial erkennt Assekurata im Bereich der Kundenklassifizierung. Sowohl bei der Definition der Kundenklassen als auch bei der Ableitung von entsprechenden Betreuungsstandards könnten weitere Fortschritte erzielt werden. Ferner kann der auf der Website enthaltene Letter of Intent mit Blick auf die zum Ausdruck gebrachte Betreuungsphilosophie kritisch hinterfragt werden. Grundsätzlich sollte hierbei davon ausgegangen werden, dass sich ein guter Berater auf unterschiedliche Kundentypen einzustellen hat und nicht der Kunde auf den Berater.

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 für ein Makler-Unternehmen relevanten Compliance-Fragen, beispielsweise aus dem Bereich des Datenschutzes oder der gesetzlichen Regelungen der IDD, verfügt die Gesellschaft mit der Anbindung an die VEMA über hinreichendes Know-how und die notwendigen Prozesse. Bezogen auf die Einschätzung sonstiger Marktrisiken, beispielsweise im Bereich der Umsatz- oder Absatzrisiken, agieren die Verantwortlichen ebenfalls mit einer hinreichenden Risikosensibilität. Durch die fortlaufende Umstellung auf laufende Vergütungsmodelle und die zunehmende Automatisierung der Prozesse stärkt das Unternehmen seine Positionierung. Auch die perspektivisch vorstellbare Verlagerung der Backoffice-Tätigkeiten an die VEMA trägt zu diesem Urteil bei.
 - Die qualitative Solidität wird unverändert mit sehr gut beurteilt. Mit einer Eigenkapitalquote 2019 in Höhe von 68,09 % (2018: 64,38 %) verfügt die Gesellschaft grundsätzlich sowohl auf Kennzahlenebene als auch in der absoluten Betrachtung (2019: rund 170 TEUR) über eine adäquate Eigenmittelausstattung. Mit Blick auf die Anlage dieser Gelder sollte nach Auffassung von Assekurata darauf geachtet werden, dass die Mittel auch in einem volatilen Kapitalmarktumfeld ohne signifikante Kursverluste verfügbar sind. Die Erfolgssituation des Unternehmens hat sich gegenüber den Vorjahren nur geringfügig verändert. Auf Basis des Jahres 2019 erzielt die Gesellschaft eine Umsatzrentabilität (vor Steuer) in Höhe von

SEHR GUT ZUFRIEDEN STELLEND GUT EXZELLENT
LEND GUT EXZELLENT SEHR GUT ZUFRIEDEN STE
ELLENT SEHR GUT ZUFRIEDEN STELLEND GUT EXZ
) GUT EXZELLENT SEHR GUT ZUFRIEDEN STELLEN

Rating für Makler und Mehrfachvertreter
Hengstenberg & Partner GmbH

4,50 %. Im Betrachtungszeitraum 2016 bis 2019 bewegen sich die Kennzahlausprägungen in einer Bandbreite von 2,50 % und 6,50 %. Gerade vor dem Hintergrund der eingeschränkten Wachstumsambitionen des Unternehmens sollte darauf geachtet werden, dass die Kostenseite alleine bei inflationsbedingten Anpassungen im Personalkostenbereich zunehmend Marge beansprucht. Aus diesem Grund ist ein sukzessiver Ausbau der Umsatzbasis für die Entwicklung des Unternehmens unerlässlich.

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

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.