

# RATINGBERICHT

Folgerating

vfm Versicherungs- & Finanzmanagement GmbH

Maklerpool-Rating  
Köln, Januar 2013

HR GUT ZUFRIEDEN  
 LEND GUT EXZELLENT  
 ELLENT SEHR GUT  
 ) GUT EXZELLENT

Folgerating  
 vfm Versicherungs- &  
 Finanzmanagement GmbH

## UNTERNEHMEN

vfm Versicherungs- & Finanzmanagement GmbH  
 Schmiedpeunt 1  
 91257 Pegnitz

Telefon: 09241 484444  
 Telefax: 09241 484445  
 E-Mail: info@vfm.de

## RATING

Die ASSEKURATA Solutions GmbH (im Folgenden Assekurata genannt) bewertet im Rahmen des Maklerpool-Ratings, inwieweit ein Maklerpool bzw. Verbund die Qualitätsanforderungen und -erwartungen der angebundenen Makler erfüllt. Nach Auffassung von Assekurata gelingt dies der vfm Versicherungs- & Finanzmanagement GmbH (im Folgenden vfm GmbH genannt) auf einem exzellenten Niveau. Assekurata vergibt der vfm GmbH hierfür fünf Sterne.



Das Gesamtergebnis setzt sich aus folgenden Einzelergebnissen zusammen, die mit unterschiedlicher Gewichtung in die Bewertung eingehen:

Die Teilqualitäten	Beurteilung	Gewicht [%]
Maklerorientierung	exzellent	40
Maklerzufriedenheit	exzellent	30
Solidität	exzellent	30



Folgerating  
 vfm Versicherungs- &  
 Finanzmanagement GmbH

## UNTERNEHMENS PORTRAIT

Neben dem Qualitätsurteil ist eine Reihe von Unternehmensmerkmalen entscheidend dafür, ob ein Maklerpool bzw. -verbund ein attraktiver Vertriebspartner für einen Makler ist. Nach Auffassung von Assekurata handelt es sich beim Maklerpool-Markt um ein sehr heterogenes Umfeld. Die Pools und Verbünde positionieren sich mit differenzierten Geschäftsmodellen am Markt und sprechen in unterschiedlicher Weise die individuellen Interessen und Tätigkeitsschwerpunkte der Makler an. Insofern müssen sich interessierte Makler umfassend über mögliche Partner informieren und das Angebot der Dienstleister mit den eigenen Wünschen abgleichen können. Assekurata untersucht und bewertet jeweils die individuelle Qualität des Maklerpools bzw. -verbundes. Dabei berücksichtigen die Analysten verstärkt das jeweilige Geschäftsmodell sowie die Zielgruppenausrichtung des zu ratenden Unternehmens.

### Vorstellung des Unternehmens

Die vfm GmbH mit Sitz in Pegnitz wurde im Jahr 1995 gegründet. Ziel der Unternehmensgründung war es, die Erfahrungen und das erworbene Know-how aus der eigenen Maklertätigkeit an andere Vermittler weiterzugeben. Das Unternehmen bietet angebondenen Maklern ein familiäres Netzwerk, das von den Synergien einer kooperativen Gemeinschaft profitiert. Umfassende technische, administrative und fachliche Unterstützungsleistungen in sämtlichen Versicherungssparten entlasten die angebondenen Vermittler in ihrer täglichen Arbeit.

Aktuell betreuen rund 54 Mitarbeiter, verteilt über die Standorte Pegnitz (Zentrale) und Frankfurt am Main, die insgesamt rund 350 angebondenen Partner in den unterschiedlichen Vertriebswegen, wobei ca. 130 an die in diesem Verfahren geratete vfm GmbH angeschlossen sind.

### Geschäftsführung und Konzerneinbindung

Geschäftsführer der vfm GmbH sind Kurt Liebig sowie dessen Söhne Klaus und Stefan Liebig, was die familiäre Prägung des Unternehmens unterstreicht. Stellvertretender Geschäftsführer ist Robert Schmidt. Neben der vfm Versicherungs- & Finanzmanagement GmbH zählen die Gesellschaften vfm Service GbR, vfm Konzept GmbH und ADMINOVA GmbH zum Unternehmensverbund. Externe Beteiligungsverhältnisse bestehen nicht.

### Zielgruppe

Entsprechend der drei verbundenen Gesellschaften werden Dienstleistungen für unterschiedliche Zielgruppen angeboten. Die Services der vfm GmbH richten sich an selbstständige Makler, die sich im Rahmen eines Franchisevertrages an den Verbund anschließen. Die Klienten rekrutieren sich dabei vorwiegend aus ehemaligen Einfirmenvertretern, die beim Aufbau eines eigenen Maklerunternehmens



Folgerating  
 vfm Versicherungs- &  
 Finanzmanagement GmbH

unterstützt werden. Daneben bietet die ADMINOVA GmbH Unterstützungsprozesse für Mehrfachagenten an. Die vfm Service GbR orientiert sich dagegen an den Bedürfnissen gebundener Vermittler und bietet diesen bei Bedarf Ventilösungen an.

### **Dienstleistungsangebot**

Die vfm GmbH bietet ihren angebondenen Partnern ein breites Leistungsangebot und positioniert sich als Full-Service-Anbieter in allen Versicherungssparten. Im Investment- und Finanzierungsbereich setzt die vfm GmbH auf Kooperationen mit spezialisierten Partnern.

Ziel der vfm GmbH ist es, die Unabhängigkeit des einzelnen Partners zu wahren und ihm gleichzeitig umfassende Unterstützungsprozesse sowie ein starkes Netzwerk Gleichgesinnter zu bieten. So verfügen die Partner entsprechend der Verbundlösung weiter über eigene Anbindungen an die Produktgeber und Courtagezusagen der einzelnen Gesellschaften. Gleichzeitig unterstützt und fördert die vfm GmbH aktiv die Arbeit des vfm-Maklerbeirats, der unabhängig von der Unternehmensleitung die Interessen der angeschlossenen Makler vertritt und wichtige Akzente in der Unternehmensausrichtung setzt. Synergien und Größenvorteile werden durch das gemeinsame Auftreten und die intensive Zusammenarbeit im Rahmen des Franchisesystems geschaffen, von denen der einzelne Partner profitieren kann.

Neben einem umfassenden Produktangebot, das eine Vielzahl eigenentwickelter und bedarfsgerechter Deckungskonzepte enthält, umfassen die Unterstützungsleistungen der vfm GmbH Hilfestellungen bei fachlichen Fragen sowie effiziente Lösungen bei technischen und administrativen Aspekten. Abgesehen von gemeinsamen Marketingaktionen stellt das Unternehmen den einzelnen Partnern auch umfangreiche Unterstützungsangebote für den individuellen Werbeauftritt zur Verfügung. Das an den Bedürfnissen der Partner orientierte Weiterbildungsangebot und die Förderung des aktiven Informationsaustausches der Partner untereinander runden das Angebot ab.



Folgerating  
vfm Versicherungs- &  
Finanzmanagement GmbH

## MAKLERORIENTIERUNG

Die Teilqualität Maklerorientierung bewertet Assekurata mit der Note exzellent.

Das Assekurata-Rating von Maklerpools und Maklerverbänden ist eine Entscheidungshilfe für Makler bei der Auswahl eines geeigneten Pools bzw. Verbundes. In einem heterogenen Markt stellt eine Vielzahl an Pools unterschiedliche Angebote bereit. Den Umfang und die Qualität dieser Offerten untersucht Assekurata in der Teilqualität Maklerorientierung. Hierbei werden sowohl die strategischen Aspekte des Leistungsmanagements als auch das konkrete Leistungsangebot durchleuchtet. Dem vielfältigen Dienstleistungsangebot der einzelnen Maklerpools bzw. -verbände trägt Assekurata unter anderem mit der Berücksichtigung von Preis und Leistung Rechnung.

### Leistungsmanagement

Neben der strategischen Ausrichtung des gerateten Unternehmens untersucht Assekurata im Teilbereich Leistungsmanagement die Unternehmensplanung sowie die Unternehmensprozesse. Hierbei spielen geeignete Planungsinstrumente ebenso eine Rolle wie die Gestaltung einzelner Geschäftsprozesse.

Die Unternehmensstrategie sowie das Leitbild der vfm GmbH stellen eine hohe Innovationsbereitschaft, Flexibilität und Verlässlichkeit in den Fokus des täglichen Handelns. Im Unternehmensleitbild, das durch eine enge Zusammenarbeit, Vertrauen und Kontinuität gekennzeichnet ist, spiegelt sich in starkem Maße der Familiengedanken des Unternehmens wider. Strategie und Leitbild sind nach Meinung von Assekurata eng miteinander verzahnt. Deutlich wird dies beispielsweise in der sehr nachhaltigen Wachstumsausrichtung des Unternehmens. Eine hohe Servicequalität für die angebotenen Partner und ein enger Austausch untereinander genießen im Zweifelsfall gegenüber der Erfüllung von Wachstumszielen eine höhere Priorität.

Als eine der wesentlichsten Hauptaufgaben definiert die vfm GmbH die Unterstützung der angebotenen Partner bei der Beratung und Betreuung des Endkunden. Zielgruppe sind hierbei ehemalige Ausschließlichkeitsvermittler, die eine Tätigkeit als unabhängige Makler anstreben. Mit einer Personalausstattung von rund 54 Mitarbeitern und insgesamt 350 angebotenen Vermittlern in der Unternehmensgruppe bzw. rund 130 angebotenen Maklern innerhalb der vfm GmbH gelingt diese persönliche und enge Anbindung nach Meinung von Assekurata exzellent. Dem stetigen Wachstum begegnet das Unternehmen durch eine konsequente Anpassung der Strukturen. Auch 2012 wurden die Mitarbeiterkapazitäten sukzessive ausgebaut und im aktuellen Berichtsjahr 2013 hat die vfm GmbH einen zweiten Standort in Frankfurt am Main eröffnet.

Somit konnten Strukturen und Prozesse nach Meinung von Assekurata in noch stärkerem Maße auf die qualitativ hochwertige Dienstleistung zugeschnitten werden, was gegenüber dem Vorjahr zu einer



Folgerating

vfm Versicherungs- &

Finanzmanagement GmbH

Anhebung auf ein exzellentes Urteil in diesem Teilbereich führt. Für alle Mitarbeiter liegen vollständige Aufgaben- und Stellenbeschreibungen vor, die den Partnern auch transparent dargestellt werden.

Institutionalisierte Feedbackschleifen und regelmäßige Befragungen stellen nach Ansicht von Assekurata ein wirksames Qualitätsmanagement sicher. Darüber hinaus leistet auch der Maklerbeirat einen wichtigen Beitrag zur Optimierung der Dienstleistungsqualität. In regelmäßigen Treffen mit der Unternehmensleitung werden wichtige Impulse zur Servicequalität gesetzt.

### Leistungsangebot

Die vfm GmbH bietet den angebondenen Partnern im Versicherungsbereich ein voll umfängliches Angebot an Unterstützungsdienstleistungen. In Fragen der Kundenberatung und -betreuung, bei zentraler und dezentraler Vertriebsunterstützung sowie im technisch administrativen Bereich erfährt der Makler fachkundige Unterstützung. Die Gesellschaft bildet hierbei ein marktumfängliches Produktangebot ab, das gerade im Sachversicherungsbereich um eine Vielzahl eigener Deckungskonzepte ergänzt wird. Die Unterstützung bei der Produktauswahl oder aber die Durchführung von Vergleichsberechnungen gehören zum qualifizierten Angebot der Backoffice-Mitarbeiter. Darüber hinaus stehen den Partnern im privaten und gewerblichen Versicherungsbereich umfangreiche technische Lösungen zur Angebotserstellung zur Verfügung. So erhält der Partner beispielsweise im gewerblichen Bereich nach Eingabe der erforderlichen Angebotsdaten in das vfm-Ausschreibungstool eine vollständige Analyse sowie verkaufsfertige Angebotsunterlagen. Im Bereich der Kranken- und Berufsunfähigkeitsversicherung bietet das Unternehmen einen vergleichbaren Service.

Ausgesprochen umfangreich ist auch das Serviceangebot im Bereich der Marketingunterstützung. Hier erwartet den angebondenen Makler ein breites Sortiment an Prospektmaterialien und Flyern, Vorlagen für Geschäftsversorgungsverträge/Maklerverträge sowie eine Vielzahl an Mustern für die Korrespondenz zum Kunden bzw. Interessenten. Ein weiteres Highlight im Bereich der Marketingunterstützung stellen der E-Mail-Newsletter sowie die Kundenzeitschrift dar. Dieser Service erleichtert dem Makler die kontinuierliche Informationsversorgung und unterstützt ihn bei der Bindung seiner Kunden. Im Bereich des Internetmarketings unterstützt die vfm GmbH den Makler bei der Gestaltung seiner Homepage, der Suchmaschinenoptimierung sowie bei der Einrichtung von Schnittstellen zu diversen Social-Media-Kanälen. Die regelmäßige Versorgung mit Inhalten gehört ebenfalls zum Serviceangebot.

Hinsichtlich allgemeiner Beratungsleistungen bietet das Unternehmen seinen Partnern Unterstützung in Bezug auf die Büro- und Vertriebsorganisation sowie die strategische Ausrichtung an. Diese Serviceleistungen sind sehr individualisiert konzipiert und werden in der Regel vor Ort beim Makler umgesetzt. Insbesondere in der Anbindungsphase ist dies eine wichtige Ergänzung des zentralen Serviceangebots und unterstützt die neu angebondenen Partner bei der Vorbereitung bzw. den Start in die





Folgerating  
 vfm Versicherungs- &  
 Finanzmanagement GmbH

neue Maklertätigkeit. Unverändert können neue Partner in diesem Zusammenhang auf die Expertise des Syndikus-Anwalts sowie das Netzwerk der bestehenden vfm-Partner zurückgreifen, die ebenfalls mit Rat und Tat den Einstieg in die Vertriebskooperation erleichtern sollen. Fragestellungen, wie beispielsweise Datenschutz, die Wahl der Gesellschaftsform oder die Unternehmensnachfolge, können hier mit Experten bzw. Kollegen erörtert werden.

Die Partner der vfm GmbH erhalten keine regelmäßige Courtageabrechnung. Dies liegt daran, dass die Makler weiter selbst über die Courtagevereinbarung mit den Produktgebern verfügen und somit auch die Abrechnung der Geldflüsse direkt mit den Gesellschaften erfolgt. Dennoch bietet das Unternehmen den angebonden Maklern jährlich eine sehr umfassende Auswertung an, die beispielsweise detaillierte Auskünfte über die Bestandszusammensetzung, die Neugeschäftsverteilung nach Sparten und Gesellschaften sowie die jeweiligen Schadenquoten enthält.

Eine wesentliche Stärke des Unternehmens ist die umfangreiche IT-Unterstützung. Die Partner profitieren zum einen von vergünstigten Softwarelizenzen und zum anderen von vfm-spezifischen Weiterentwicklungen des Makler-Verwaltungsprogramms Info-Agent. Ergänzt wird dieses durch ein Dokumentenmanagementsystem, das nach Meinung von Assekurata ein papierloses und effizientes Arbeiten ermöglicht. Ein personell umfangreich besetztes Support-Team rundet das Gesamtangebot an IT-Dienstleistungen ab.

Im Bereich der Aus- und Weiterbildung bietet die vfm GmbH Online- und Präsenzs Schulungen in den Themenfeldern Produkte, Fachwissen und Vertrieb. Darüber hinaus umfasst das Angebot hauseigene IT-Schulungen sowie Vergünstigungen bei Kooperationspartnern aus dem Segment der Aus- und Weiterbildung. Exemplarisch sind hier die Going Public Akademie für Finanzberatung AG bzw. die Deutsche Maklerakademie zu nennen.

Unter qualitativen und quantitativen Gesichtspunkten beurteilt Assekurata das Leistungsangebot der vfm GmbH mit exzellent.

### Preis/Leistung

Im Bewertungspunkt Preis/Leistung stellt Assekurata preisliche Komponenten dem individuellen Angebot sowie den vertraglichen Rahmenbedingungen des Maklerpools bzw. -verbundes gegenüber.

Neben den genannten Vergünstigungen im Rahmen der Weiterbildung und den angebotenen Software-Lizenzen profitieren die Partner der vfm GmbH von vergünstigten Gruppenverträgen für Eigenverträge sowie für die Vermögensschadenhaftpflichtversicherung. Als monatliche Gebühr, deren Höhe mit zunehmender Dauer des Franchisevertrags abnimmt, zahlt ein Kooperationspartner bei erstmaligem Abschluss über fünf Jahre 201 € monatlich. Hinzu kommen weitere 90 €, die alle Partner monatlich in einen Aktionsfonds einzahlen, aus dem gemeinsame Maßnahmen, beispielsweise verbundbe-

HR GUT ZUFRIEDEN  
LEND GUT EXZELLENT  
ELLENT SEHR GUT  
GUT EXZELLENT

Folgerating

vfm Versicherungs- &

Finanzmanagement GmbH

zogene Marketingaktionen und IT-Projekte, finanziert werden. Als einmalige Kosten fallen die Einstiegsgebühren zur Abdeckung aller Startkosten eines Maklerbüros bei Anbindung an die vfm GmbH mit 975 € an sowie 925 € für das dreitägige Einführungsseminar. Im Gegenzug erhält der einzelne Partner über die gesamte Vertragslaufzeit ein auskömmlich kalkuliertes Kontingent für individuelle fachliche, technische, rechtliche oder auch administrative Unterstützungsleistungen, das er im Laufe der Zeit je nach Bedarf abbaut. Erst wenn dieses Freikontingent verbraucht ist, werden dem Partner Kostensätze für die Inanspruchnahme der Kompetenzteams berechnet. Die Höhe der mit den Gesellschaften vereinbarten Courtagen entspricht nach Ansicht von Assekurata einem marktüblichen Niveau. Die Vergütung der Partner kann durch einen Bonus gesteigert werden, der entsprechend der erreichten Jahresumsätze gestaffelt ist. Die angebondenen Partner zeigen sich sehr zufrieden mit dem Preis-Leistungs-Verhältnis der vfm GmbH: 48,1 % beurteilen dies als ausgezeichnet, 29,9 % als sehr gut und 18,2 % als gut.





Folgerating  
vfm Versicherungs- &  
Finanzmanagement GmbH

## MAKLERZUFRIEDENHEIT

Die Teilqualität Maklerzufriedenheit erzielt insgesamt eine exzellente Beurteilung.

In der Teilqualität Maklerzufriedenheit kommt der Kunde, also in diesem Fall der Makler, zu Wort. Im Rahmen einer repräsentativen telefonischen Befragung erkundigt sich Assekurata bei 100 angebotenen Vertriebspartnern nach ihren Erfahrungen mit dem Maklerpool bzw. dem Maklerverbund. Darüber hinaus werden mit einzelnen Maklern qualitative Interviews geführt, um einen detaillierten Einblick in das Dienstleistungsangebot des Unternehmens aus Maklersicht zu erhalten. Stärken und Schwächen des einzelnen Pools bzw. Verbundes werden im Rahmen einer Handlungsrelevanzmatrix analysiert. Die so identifizierten potenziellen Handlungsfelder verdeutlichen, in welchen Servicebereichen Investitionen besonders sinnvoll und lohnenswert sein können.

Da im aktuellen Rating-Verfahren keine erneute Kundenbefragung durchgeführt wurde, beziehen sich die im Folgenden dargestellten Ergebnisse sowie die Beurteilung der Maklerzufriedenheit auf die Befragung aus dem Jahr 2010.

### Maklerzufriedenheit

Die Maklerzufriedenheit sagt aus, welchen Grad an Kundenorientierung ein Anbieter erreicht hat, das heißt, inwieweit seine Leistungen den Wünschen seiner Kunden entsprechen. Der Grad der Zufriedenheit hängt davon ab, ob die wahrgenommenen Leistungen mit den Erwartungen übereinstimmen. Assekurata ermittelt die Zufriedenheit der an den Pool bzw. an den Verbund angebotenen Makler mit Hilfe des Maklerzufriedenheitsindex, der auf Basis mathematisch-statistischer Analysen gebildet wird und jene Items zusammenfasst, welche für die Dimension der Zufriedenheit der Makler besonders bedeutsam sind.

Die Partner der vfm GmbH zeigen sich durchweg äußerst zufrieden mit den Unterstützungsleistungen ihres Verbundes. So beurteilen bspw. 63 % der Partner das Leistungsangebot der vfm GmbH als ausgezeichnet, weitere rund 30 % als sehr gut. Noch positiver fallen die Antworten hinsichtlich der Zusammenarbeit insgesamt aus. Hier vergeben 95 % der Partner ein ausgezeichnetes bzw. sehr gutes Urteil, wobei keiner die Zusammenarbeit als mittelmäßig oder schlecht bewertet. Die angebotenen Makler sprechen der vfm GmbH und ihren Mitarbeitern eine sehr hohe Zuverlässigkeit zu; über 90 % empfinden die Zuverlässigkeit als ausgezeichnet bzw. sehr gut. Weitere Stärken zeigen sich zudem insbesondere hinsichtlich der Produktqualität und der angebotenen Deckungskonzepte. Letztere beurteilen 55 % als ausgezeichnet, weitere 37 % als sehr gut. Darüber hinaus erhält das Unternehmen besonders gute Noten für die IT-Unterstützung und die bereitgestellten Softwareprogramme. Die Unterstützung diesbezüglich beurteilen 83 % als ausgezeichnet.



Folgerating

vfm Versicherungs- &

Finanzmanagement GmbH

Nach den Erfahrungen von Assekurata ist damit die Maklerzufriedenheit bei der vfm GmbH als exzellent zu bewerten.

### **Maklerbindung**

Die Maklerbindung hängt nicht alleine mit der Maklerzufriedenheit zusammen. Zufriedenheitsurteile erlauben nur begrenzt eine Vorhersage des künftigen Verhaltens. Insofern ist es wichtig, neben der Zufriedenheit auch die Verhaltensabsichten der angebotenen Makler abzufragen. Die Maklerbindung ist Ausdruck einer positiven Einstellung des Maklers gegenüber der Geschäftsbeziehung mit seinem Pool bzw. Verbund sowie der Bereitschaft, dessen Dienstleistungen auch künftig in Anspruch zu nehmen und das Unternehmen weiterzuempfehlen.

Die Bindung der Makler wird von Assekurata ebenso wie die Maklerzufriedenheit mittels eines Index gemessen. Dieser liegt bei der vfm GmbH ebenfalls auf einem exzellenten Niveau. So geben bspw. knapp 94 % der befragten Makler an, dass sie sich bestimmt wieder an die vfm GmbH anbinden würden, falls sie noch einmal vor der Entscheidung stünden. Die restlichen 6 % würden sich wahrscheinlich wieder dazu entschließen. 95 % der befragten Makler stimmen der Aussage zu, dass sie ihren Verbund bestimmt an Kollegen und Bekannte weiterempfehlen würden. Gefragt nach der voraussichtlichen weiteren Zusammenarbeit, geben ebenfalls knapp 95 % an, dass ihr Geschäft mit der vfm GmbH künftig zunehmen werde.



Folgerating  
vfm Versicherungs- &  
Finanzmanagement GmbH

## SOLIDITÄT

Die Teilqualität Solidität wird mit exzellent bewertet.

Eine zielgerichtete und effektive Unterstützung durch den Maklerpool oder Verbund bedeutet für Makler in der Konsequenz auch, dass die eigenen Prozesse eng auf dessen Angebot abgestimmt werden müssen. Aus diesem Grund ist die Nachhaltigkeit des Kooperationspartners ein entscheidendes Auswahlkriterium aus Sicht des Maklers. Assekurata analysiert sowohl qualitative als auch quantitative Aspekte der Risikosituation des jeweiligen Unternehmens.

### Qualitative Solidität

Im Rahmen der Beurteilung der qualitativen Solidität untersucht Assekurata Risikofelder, denen sich das Ratingobjekt ausgesetzt sieht. Betrachtet werden beispielsweise Risiken, die sich durch die Geschäftstätigkeit eines Maklerpools bzw. -verbundes ergeben. Zudem analysiert Assekurata die Maßnahmen des Unternehmens zur Begrenzung der jeweiligen Risiken.

Der Umgang mit den operativen Risiken sowie den Markt- und Haftungsrisiken obliegt der Geschäftsleitung des Unternehmens. Das Risikomanagement umfasst insbesondere die Betrachtung von Umsatzrisiken, Risiken die sich aus der Anbindung von Neupartnern ergeben sowie Stornorisiken. Aus dem Bereich der Haftungsrisiken können speziell haftungsrechtliche Fragen aus dem Bundesdatenschutzgesetz erwähnt werden, mit denen sich die vfm GmbH in den vergangenen Jahren intensiv befasst hat. Das Management der beschriebenen Risiken erfolgt in unterschiedlichster Weise. Bezogen auf die Risiken aus der Neupartneranbindung kommen definierte Prozesse der Informationserhebung bei Neupartnern zum Einsatz, die entsprechend auch auf die rechtlichen Anforderungen abzielen. Neben der reinen Überprüfung des Sachkundenachweises umfasst diese Datenerhebung jedoch auch zahlreiche weitere Informationen, die einen qualifizierten Blick auf den Interessenten erlauben. Hierzu gehören beispielsweise die Prüfung geordneter Vermögensverhältnisse sowie die Einschätzung der Stabilität und Qualität der Produktion des potenziellen Partners. Darüber hinaus gibt es gerade zu Beginn der Tätigkeit eine intensive Kennenlernphase, beispielsweise im Zuge mehrtägiger Veranstaltungen. Das Management der Stornorisiken erfolgt in enger Zusammenarbeit mit den Produktgebern, die entsprechende Anlässe und Signale, wie beispielsweise umfangreiches Eigengeschäft bei diskontierten Courtagen, zeitnah an die vfm GmbH melden. Ergänzend hierzu werden weitere Sicherheiten, z.B. in Form von Bürgschaften, eingefordert. Bezogen auf die Markt- und Umsatzrisiken kann festgehalten werden, dass die Umsätze des Unternehmens sowohl bezogen auf die einzelnen Partner als auch auf die Spartenverteilung breit streuen. Insbesondere 2012 hat sich der hohe Anteil des Kompositgeschäfts, der charakteristisch für die spezialisierten vfm-Makler ist, positiv auf die Stabilität der Unternehmensergebnisse ausgewirkt hat.



Folgerating

vfm Versicherungs- &

Finanzmanagement GmbH

### **Quantitative Solidität**

Zur Beurteilung der quantitativen Solidität analysiert Assekurata auf Basis externer und interner Daten die Sicherheits- und Erfolgslage des Maklerpools bzw. Maklerverbundes.

Nach Auffassung von Assekurata verfügt die vfm GmbH über eine hinreichend gute Eigenmittelausstattung. Bei einem absoluten Eigenkapital in Höhe von 700 TEUR erzielt die vfm GmbH 2011 eine Eigenkapitalquote von rund 30 %. Im selben Zeitraum liegt der Jahresüberschuss mit rund 160 TEUR annähernd auf Vorjahresniveau (172 TEUR). Hierbei ist zu berücksichtigen, dass die Gesellschaft ein deutliches Plus in den Umsätzen und bei den Neupartnern zu verzeichnen hat, gleichzeitig jedoch zur Aufrechterhaltung der Servicequalität erheblich in Personal investiert hat.

Der Ausblick auf die Unternehmensergebnisse 2012, basierend auf den Planzahlen zur Mitte des vierten Quartals, ist zum Zeitpunkt der Raterstellung positiv. Sowohl die Entwicklung bei der Anbindung neuer Partner als auch die Produktivität der vorhandenen Kooperationspartner erlauben eine positive Einschätzung bezogen auf Umsatz und Ergebnis.



Folgerating

vfm Versicherungs- &

Finanzmanagement GmbH

## MAKLERPOOL-RATING

Das Assekurata-Rating beurteilt die Unternehmensqualität eines Maklerpools bzw. Maklerverbundes (Ratingobjekt) aus Sicht eines angebondenen Maklers (Zielgruppe). Hierzu werden in einem intensiven Ratingprozess in den drei Teilqualitäten Maklerorientierung, Maklerzufriedenheit und Solidität relevante qualitative und quantitative Kriterien analysiert und bewertet. Angesprochen werden mit dem Rating in erster Linie Makler, die vor der Entscheidung stehen, sich einem Maklerpool oder Verbund anzuschließen. Bezogen auf diese Zielgruppe kann das Rating vom Ratingobjekt als Instrument eingesetzt werden, seine Qualität nach außen hin zu dokumentieren. Der interessierte Makler findet wiederum Unterstützung bei der Auswahl eines geeigneten Pools oder Verbundes.

### Ratingmethodik

Das Maklerpool-Rating von Assekurata basiert nicht nur auf veröffentlichtem Datenmaterial, sondern in hohem Maße auf vertraulichen Unternehmensinformationen. Das Gesamtrating ergibt sich durch die Zusammenfassung der Einzelergebnisse der drei Teilqualitäten, die aus Vermittlersicht zentrale Qualitätsanforderungen an einen Maklerpool bzw. Maklerverbund darstellen.

Im Einzelnen handelt es sich dabei um:

- **Maklerorientierung**  
Welches Geschäftsmodell verfolgt der Anbieter und wie setzt er dieses um? Zu welchen Konditionen und in welchem Umfang bzw. in welcher Qualität bietet der Pool bzw. Verbund seine Dienstleistungen an?
- **Maklerzufriedenheit**  
Wie zufrieden sind die Makler mit den Leistungen ihres Pools oder Verbundes und wie ausgeprägt ist die Bindung an das Unternehmen?
- **Solidität**  
Wie sicher ist die Existenz des Maklerpools bzw. Maklerverbundes?

Die Erstellung eines Assekurata-Ratings für Maklerpools und Maklerverbünde erfolgt im Auftrag des zu bewertenden Unternehmens. Zu Beginn eines Ratings schließen die beiden Vertragsparteien einen schriftlichen Ratingvertrag ab. Darin verpflichtet sich die Rating-Agentur zu Vertraulichkeit während des Ratingprozesses. Falls sich der Maklerpool bzw. Maklerverbund nicht zu einer Veröffentlichung des Ratings entschließt, wird auch nach Beendigung des Ratings Vertraulichkeit gewahrt. Im Gegenzug legt das Unternehmen im Verlauf des Ratingprozesses auch interne Daten offen und das Mana-

Folgerating

vfm Versicherungs- &

Finanzmanagement GmbH

gement sowie Mitarbeiter in den Fachabteilungen stellen sich für persönliche Interviews zur Verfügung. Auf Basis der telefonischen Befragung und der qualitativen Interviews mit angebondenen Maklern verschaffen sich die Assekurata-Analysten darüber hinaus einen fundierten Einblick in das Meinungsbild der Kunden.

### Gesamturteil

Zur Urteilsfindung werden die drei beschriebenen Teilqualitäten untersucht und einzeln beurteilt. Diese fließen mit einer festen Gewichtung in das Gesamtergebnis ein. Das Ratingteam fasst die Ergebnisse der Teilqualitäten in einem Ratingbericht zusammen.

### Ratingvergabe

Im Rating von Maklerpools und Maklerverbänden vergibt Assekurata für die Qualität eines Unternehmens zwischen einem und fünf Sternen. Dabei bietet ein mit fünf Sternen gerateter Anbieter seinen Kunden aus Sicht von Assekurata eine exzellente Unternehmensqualität. Mit ihrem Rating bewertet Assekurata die individuelle Qualität eines Unternehmens, stellt dabei aber keine Bewertungsrangfolge im Sinne eines Rankings auf. Die einzelnen Qualitätsklassen können einfach, mehrfach und nicht besetzt sein.

Rating	Definition
★★★★★	ein mit <i>fünf</i> Sternen bewerteter Maklerpool erfüllt die Qualitätsanforderungen und Qualitätserwartungen der Kunden ... <b>exzellent</b>
★☆☆☆☆	... <b>sehr gut</b>
★★★☆☆	... <b>gut</b>
★★★★☆	... <b>voll zufriedenstellend</b>
★★★☆☆	... <b>zufriedenstellend</b>

Entscheidet sich der Maklerpool bzw. -verbund dazu, das Rating zu veröffentlichen, kann er das Ergebnis ein Jahr lang nach Freigabe nutzen. Nach Ablauf dieser Frist muss zur weiteren Verwendung des Siegels die Qualität des Unternehmens im Rahmen einer Aktualisierung erneut geprüft werden.



Folgerating

vfm Versicherungs- &

Finanzmanagement GmbH

## WICHTIGE HINWEISE – HAFTUNGSAUSSCHLUSS

Das Rating ist eine Experteneinschätzung über die Qualität eines Maklerpools bzw. Maklerverbundes, jedoch keine unumstößliche Tatsache oder alleinige Empfehlung, eine Pool-Anbindung einzugehen oder aufzulösen. Bei der Beurteilung werden Qualitätsanforderungen aus Sicht aller Vermittler zugrunde gelegt; sie kann sich nicht auf einzelne spezielle Anforderungen von Maklern beziehen.

Bei dem Rating handelt es sich um eine Beurteilung, der sich die Ratingobjekte freiwillig unterziehen. Das Rating basiert auf Informationen, die entweder von dem Ratingobjekt selber zur Verfügung gestellt 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.

Sofern Einschätzungen zur zukünftigen Entwicklung abgegeben werden, basieren diese auf einer heutigen Beurteilung der aktuellen Unternehmens- und Marktsituation. Diese können sich jederzeit verändern. Daher ist auch der Ausblick unverbindlich. Wenn grundlegende Veränderungen der Unternehmens- oder Marktsituation auftreten, kann nötigenfalls das Urteil geändert oder aufgehoben werden.

### **ASSEKURATA Solutions GmbH**

Venloer Str. 301-303, 50823 Köln

Telefon 0221 27221-0

Telefax 0221 27221-77

E-Mail: [info@assekurata-solutions.de](mailto:info@assekurata-solutions.de)

Internet: [www.assekurata-solutions.de](http://www.assekurata-solutions.de)

**ASSEKURATA**  
solutions.