

# RATINGBERICHT

Folgerating

[pma:] GmbH

Maklerpool-Rating

Köln, Oktober 2010

SEHR GUT ZUFRIEDENSTELLEND GUT EXZELLENT  
 SEHR GUT ZUFRIEDENSTELLEND GUT EXZELLENT  
 SEHR GUT ZUFRIEDENSTELLEND GUT EXZELLENT  
 SEHR GUT ZUFRIEDENSTELLEND GUT EXZELLENT

Folgerating

[pma:] GmbH

## UNTERNEHMEN

[pma:] Finanz- und Versicherungsmakler GmbH  
 Münsterstr. 111  
 D – 48155 Münster

Telefon: 0251 70017-0  
 Telefax: 0251 70017-111  
 E-Mail: info@pma.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 angebotenen Makler erfüllt. Nach Auffassung von Assekurata gelingt dies der [pma:] Finanz- und Versicherungsmakler GmbH (im Folgenden [pma:] GmbH genannt) auf einem exzellenten Niveau. Assekurata vergibt der [pma:] 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	sehr gut	30
Solidität	exzellent	30

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

Folgerating

[pma:] 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 Verbände 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

Seit ihrer Gründung im Jahr 1983 bietet die [pma:] GmbH mit Sitz in Münster angebondenen Maklern eine persönliche und umfassende Unterstützung bei der Vermittlung von Finanzdienstleistungen an. Ziel des Unternehmens ist es, die Vermittler bei ihren Beratungs- und Betreuungstätigkeiten weitestgehend durch fachliche, administrative und technische Supportleistungen in allen Sparten (Versicherungen, Kapitalanlagen, Finanzierungen und Immobilien) zu entlasten. Auf Basis einer offenen Kommunikation auf Augenhöhe strebt das Unternehmen langfristige, vertrauensvolle und erfolgreiche Partnerschaften mit den angebondenen Maklern an.

Derzeit betreuen 55 Mitarbeiter in der Zentrale in Münster bundesweit mehr als 850 Kooperationspartner. In der Fläche stehen den angebondenen Maklern mit den regionalen Partnerbetreuern der [pma:] GmbH auch Ansprechpartner vor Ort zur Verfügung. Im Rahmen regelmäßiger Veranstaltungen lassen sich zudem Erfahrungen austauschen und Netzwerke pflegen.

### Geschäftsführung und Konzerneinbindung

Geschäftsführer der [pma:] GmbH sind Herr Jörg Matheis und Herr Lambert Stegemann. Seit 2002 ist die [pma:] GmbH Teil des amerikanischen Finanzdienstleisters Prudential Financial Inc., der in Deutschland unter der Marke Pramerica tätig ist. Die [pma:] Finanz-Service GmbH und die [pma:] Vermögensberatung GmbH gehören als 100%ige Töchter zur [pma:] GmbH. Erstere bietet sowohl einzelnen als auch institutionellen Mehrfachagenten, wie Banken und Sparkassen, vertriebliche Unterstützungsprozesse. In Kooperation mit der eFonds Financial Services AG bietet die [pma:] Vermögensberatung GmbH angebondenen Maklern darüber hinaus den Anschluss an ein Haftungsdach an.

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

Folgerating

[pma:] GmbH

## Zielgruppe

Die [pma:] GmbH definiert als Zielgruppe selbständige, erfahrene und erfolgreiche Finanz- und Versicherungsmakler gemäß § 93 HGB. Das Unternehmen bietet ihren Partnern Unterstützungsprozesse rund um die Vermittlung von Finanzdienstleistungsprodukten, die mit einer persönlichen Betreuung der angehenden Makler einhergehen. Neben Einzelmaklern spricht das Unternehmen auch Vertriebe mittlerer Größenordnung an. Darüber hinaus bietet die [pma:] Finanz-Service GmbH auch institutionellen Mehrfachvertretern zahlreiche Unterstützungsprozesse. Im Fokus steht unverändert die langlebige und umfassende Anbindung erfahrener Berater, die ihren Kunden einen ganzheitlichen und qualitativ hochwertigen Beratungsansatz bieten.

## Dienstleistungsangebot

Mit einem breiten Leistungsangebot positioniert sich die [pma:] GmbH als Full-Service-Anbieter für alle Finanzdienstleistungsarten.

Das Dienstleistungsangebot des Unternehmens umfasst Unterstützungsprozesse fachlicher, technischer und administrativer Art. So bietet die [pma:] GmbH den angehenden Partnern ein umfassendes Produktangebot in allen Bereichen der Vermögensbildung und Risikovorsorge sowie Hilfestellungen bei der Bewertung von Produkten und Produktgebern. In technischer und administrativer Hinsicht profitieren die Makler von den bedarfsorientierten Programmlösungen der [pma:] GmbH sowie den Prozessen der Antragsvorprüfung und -erfassung und der Provisionsabrechnung.

Unterstützungsleistungen in den Bereichen Vertrieb, Marketing und Weiterbildung komplettieren das Angebot. Über das Partner-Informationssystem *my.pma* werden den Maklern Informationen über Produkte, Gesellschaften, Vertriebsansätze und gesetzliche Änderungen zur Verfügung gestellt. Eine Vielzahl von Schulungen und Weiterbildungsangeboten wird vergünstigt oder kostenlos offeriert. Darüber hinaus bietet das Unternehmen angehenden Vermittlern die Möglichkeit eines gemeinsamen Marktauftritts in Form einheitlicher Schriftstücke und Werbematerialien.

## 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.

Zielsetzung der [pma:] GmbH ist es, den angebotenen Vermittlern bei deren nachhaltiger und erfolgreicher Beratung und Betreuung von Kunden eine umfassende und persönliche Unterstützung anzubieten. Dabei sind die Beziehungen zu den Partnern auf Langlebigkeit, Stabilität und gegenseitiges Vertrauen ausgelegt. Die Strukturen und Prozesse, die das Unternehmen vorhält, entsprechen dieser Zielsetzung aus Sicht von Assekurata in sehr hohem Maße. Nach außen kommuniziert die [pma:] GmbH ihre Unternehmensleitsätze als Ausdruck des eigenen Selbstverständnisses sowohl auf ihrer Internetseite als auch in Unternehmensbroschüren. Intern spiegeln sich die Maßgaben durch die für die Mitarbeiter des Unternehmens geltenden Stellenbeschreibungen, die mit festen Aufgaben und Zuständigkeiten verknüpft sind, wider.

Zur Sicherung einer hohen Servicequalität überprüft das Unternehmen unter anderem den Erledigungsstand eingehender Serviceanfragen der Partner. Der Bearbeitungsstand der Anfragen, die dokumentiert und archiviert werden, ist für den Partner über das Partner-Informationssystem *my.pma* jederzeit nachvollziehbar. Das systematische und serviceorientierte Vorgehen des Unternehmens dokumentiert sich auch in den Planungs- und Kontrollprozessen sowie den Einzelmaßnahmen im Zuge der Qualitätssicherung und Prozessoptimierung. Beispiele hierfür sind die Nutzung der Rückmeldungen aus den regelmäßigen Partner-Befragungen, das monatliche Berichtswesen sowie Investitionen in die Aus- und Weiterbildung der Mitarbeiter.

Das Leistungsmanagement der [pma:] GmbH bewertet Assekurata insgesamt mit exzellent.



Folgerating

[pma:] GmbH

## Leistungsangebot

Als Full-Service-Anbieter stellt die [pma:] GmbH ihren Partnern ein umfassendes Dienstleistungsangebot bereit. Die angebondenen Makler profitieren von Unterstützungsprozessen in fachlicher, vertriebsorientierter, administrativer und technischer Art.

Die Partner der [pma:] GmbH können auf ein umfangreiches Produktangebot in allen Finanzdienstleistungssparten zugreifen. Darüber hinaus bietet das Unternehmen diverse Sonderkonzepte im gewerblichen Sachversicherungsbereich und seit dem vergangenen Jahr auch ein neues Deckungskonzept im Bereich der privaten Sachversicherung. Über das bereits erwähnte Partner-Informationssystem *my.pma*, einem geschützten Internetportal der [pma:] GmbH, erhalten die Partner regelmäßig aktuelle Informationen zu Produkt- und Marktentwicklungen, Rechtsgrundlagen, aktuellen Angeboten der [pma:] GmbH sowie zu den Bearbeitungsständen eigener Anfragen und zu erledigender Aufgaben. Erweitert wurde das Angebot im vergangenen Jahr um eine Reihe zusätzlicher, praktischer Anwendungen. So wurde unter anderem das Informationsangebot zu Produkten und Gesellschaften ausgebaut. Neben allgemeinen Unternehmensinformationen wurden beispielsweise Angaben zu Courtagehöhen und Stornohaftungszeiten ergänzt. Für eine Reihe von Produktpartnern werden zudem veröffentlichte Ratings und Kennzahlenanalysen zur Verfügung gestellt. Bei Bedarf bietet das Unternehmen auch Unterstützung an zu Fragen bei der Produktauswahl, zur Angebotserstellung und zur Antragsvorprüfung. Weiterhin stehen den angebondenen Maklern mit vorgefertigten Risikoanalysebögen, Gesprächsleitfäden und Beratungsprotokollen umfassende Formularvordrucke zur Verfügung. Im Rahmen der Marketingunterstützung bietet die [pma:] GmbH ihren Partnern eine breite Palette an Materialien in einheitlichem [pma:] Design, angefangen bei Kugelschreibern über Informationsflyer bis hin zum Internetauftritt des Maklers. Neu aufgenommen wurde ein Newsletter-System, mit dem die Partner auf einfache Art und Weise unterschiedliche redaktionelle Beiträge, welche die [pma:] GmbH zur Verfügung stellt, zu einem individuellen Kundennewsletter zusammen stellen und um eigene Beiträge ergänzen können. Neu ist auch das Angebot eines Personal Interactive (PI)-Letters. Hier kann der Vermittler Interessenten eine Einladungskarte mit individuellem Webzugang zusenden, wo das Maklerunternehmen in einem Online-Video vorgestellt wird.

Im Bereich der allgemeinen Beratungsleistungen bietet das Unternehmen neuen Partnern Hilfestellung im Rahmen der Markt- und Chancenanalyse an und vermittelt bei Bedarf Kontakt zu erfahrenen Beratern. Zudem erhalten neue Partner im Rahmen eines zweitägigen Seminars die Gelegenheit, die [pma:] GmbH Zentrale, die Fachbereiche und die angewandten Systeme kennenzulernen. Im Hinblick auf das Weiterbildungs- und Schulungsangebot verfügt das Unternehmen über Kooperationen mit der Deutschen Maklerakademie und der Going Public Akademie für Finanzberatung AG. Außerdem bietet die [pma:] GmbH regelmäßig eigene Produkt-, Fach- und Vertriebschulungen, zum Teil auch webbasiert, an.

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

Folgerating

[pma:] GmbH

Angebundene Makler erhalten monatlich eine übersichtliche Courtageabrechnung; das Partner-Informationen-System bietet zudem einen jederzeit einsehbaren, tagesaktuellen Stand der Buchungen. Bei Bedarf erfolgen auch strukturierte Abrechnungen für einzelne Vertreter eines Maklerunternehmens. Im Rahmen der IT-Unterstützung bietet die [pma:] GmbH marktübliche Software-Lizenzen zu Vorzugskonditionen sowie fachliche Unterstützung durch Ansprechpartner im eigenen Haus an. Die angebotenen Makler haben über die Partnerseite *my.pma* Zugang zu Vergleichsrechnern und -plattformen für Versicherungen, Fonds und Finanzierungen. Gleichzeitig erreichen die Makler über *my.pma* das Kundenverwaltungsprogramm. Hier kann der Partner seine Kundenbestände pflegen und erhält darüber hinaus Informationen zu aktuellen Anträgen, Vertragsübersichten und Vertragsunterlagen, welche die [pma:] GmbH zentral für die Partner einscannet.

Vor dem Hintergrund dieser umfangreichen Unterstützungsprozesse, die in hohem Maße an den Bedürfnissen der Makler ausgerichtet sind, beurteilt Assekurata das Leistungsangebot der [pma:] GmbH insgesamt als sehr gut.

### Preis/Leistung

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

Neben den bereits erwähnten Vergünstigungen im Rahmen des Weiterbildungsangebotes und der Software-Lizenzen erhalten die Partner der [pma:] GmbH Sonderkonditionen bei Abschluss einer Vermögensschadenhaftpflicht- und Vertrauensschadenversicherung. Für ihre Unterstützungsleistungen erhebt das Unternehmen keinen fixen Beitrag in Form einer Dienstleistungspauschale. Ein monatlicher Mindestbeitrag in Höhe von 45 € ergibt sich jedoch aufgrund der vorgeschriebenen Nutzungsvereinbarung für die Vergleichsrechner und das Partner-Informationen-System *my.pma*. Weitere Instrumente der Risikoanalyse und Finanzplanung können gegen einen monatlichen Aufpreis zusätzlich gebucht werden. Die Courtagevereinbarungen basieren auf festen Prozentsätzen der mit den Produktgebern verhandelten Courtagesätze, welche die Partner im Informationssystem *my.pma* einsehen können. Je nach erreichtem Jahresumsatz erhalten die angebotenen Makler einen Bonus, der einem einheitlichen und für die Makler transparenten Schema folgt. Entscheidet sich der einzelne Partner für die optionale Exklusivpartnerschaft, sind gleichfalls erhöhte Courtagevereinbarungen sowie Sonderkonditionen, etwa für den Leadseinkauf oder Seminare, möglich. Die gute Beurteilung der angebotenen Partner im Rahmen der Kundenbefragung zum Thema Preis und Leistung unterstützt die positive Einschätzung: So beurteilen knapp 45 % der befragten Partner das Preis-Leistungs-Verhältnis als ausgezeichnet oder sehr gut, weitere 44 % als gut.

Nach Ansicht von Assekurata ist das Vorgehen der [pma:] GmbH bezüglich des Preis-Leistungsverhältnisses als sehr gut zu bewerten.



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

Folgerating

[pma:] GmbH

tung empfinden 52,3 % der Nutzer als sehr gut oder ausgezeichnet, weitere 30,2 % als gut. Die IT-Unterstützung bei Fragen und Problemen bezeichnen 94 % als gut oder besser.

Nach den Erfahrungen der Assekurata ist die Maklerzufriedenheit bei der [pma:] GmbH insgesamt als sehr gut zu bewerten.

### **Maklerbindung**

Die Maklerbindung hängt nicht alleine mit der Maklerzufriedenheit zusammen. Zufriedenheitsurteile erlauben nur begrenzt eine Vorhersage im Hinblick auf das künftige Verhalten. Insofern ist es wichtig, neben der Zufriedenheit auch die Verhaltensabsichten der angebundenen 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 Kundenbindung wird von Assekurata ebenfalls mittels eines Index gemessen, welcher bei der [pma:] GmbH auf einem exzellenten Niveau liegt. Unter anderem geben 92 % der Befragten Partner an, dass sie das Unternehmen Kollegen und Bekannten bestimmt oder zumindest wahrscheinlich weiterempfehlen würden. Knapp 93 % würden sich nach ihren Erfahrungen mit dem Unternehmen bestimmt bzw. wahrscheinlich wieder für die [pma:] GmbH entscheiden. Gefragt nach der voraussichtlichen weiteren Entwicklung geben 69,1 % an, dass ihr Geschäft mit der [pma:] GmbH künftig zunehmen werde.

## 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.

Das Vorgehen der [pma:] GmbH im Bereich der qualitativen Solidität zeugt von einer ausgeprägten Sensibilität bezüglich der Wahrnehmung und Einschätzung der eigenen Risikosituation. Zur Abwehr von Markt-, Storno- und operativen Risiken hält das Unternehmen adäquate Steuerungsmechanismen vor. Hinsichtlich marktinduzierter Risiken profitiert die [pma:] GmbH von ihrer breit angelegten Geschäftsausrichtung, die sich nicht auf bestimmte Sparten, Produkte oder angebundene Partner konzentriert. So können etwaige Schwankungen in einzelnen Bereichen bei Bedarf durch die Umsatzvolumina anderer Sparten ausgeglichen werden. Stornorisiken begegnet die [pma:] GmbH zum einen, indem sie eigene adäquate Stornoreserven bildet, zum anderen durch den Abschluss einer Vertrauensschadenversicherung der einzelnen Makler. Auch das umsichtige Vorgehen bei der Neupartneranbindung hat das Unternehmen unverändert beibehalten. So wird vor der Anbindung eines neuen Partners ein ausführlicher Prüfprozess durchgeführt. Neben den notwendigen Nachweisen, die der Interessent beibringen muss, beinhaltet dieser Prozess unter anderem ein persönliches Kennenlerngespräch und den Abgleich gegenseitiger Wünsche und Erwartungen. Hierbei wird auch thematisiert, inwieweit das Geschäftsmodell des Interessenten auf sicheren Planungsgrundlagen beruht und mit der strategischen Ausrichtung der [pma:] GmbH harmonisiert. Vor dem Fokus langjähriger und vertrauensvoller Anbindungen folgt die Betreuung neu angebundener Partner einem definierten Prozess. Die bereits erwähnten, regelmäßigen detaillierten Kontroll- und Reportingprozesse tragen ebenfalls zu der exzellenten Beurteilung im Rahmen der qualitativen Solidität der [pma:] GmbH bei.

### Quantitative Solidität

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

SEHR GUT ZUFRIEDENSTELLEND GUT EXZELLENT SEHR GUT ZUFRIEDENSTELLEND GUT EXZELLENT SEHR GUT ZUFRIEDENSTELLEND GUT EXZELLENT SEHR GUT ZUFRIEDENSTELLEND GUT EXZELLENT

Folgerating

[pma:] GmbH

lage der [pma:] GmbH ist nach Auffassung von Assekurata zum gegenwärtigen Zeitpunkt insgesamt als sehr gut einzustufen.

Grundlage für die Beurteilung ist insbesondere die als exzellent zu bewertende Eigenmittelausstattung des Unternehmens. Im Geschäftsjahr 2008/2009 weist die [pma:] GmbH ein Eigenkapital in Höhe 2,9 Mio. € (inklusive Bilanzgewinn) aus. Damit konnte die Eigenkapitalquote mit 42,4 % gegenüber dem Vorjahr (39,7 %) noch leicht gesteigert werden. Im betrachteten Vier-Jahreszeitraum (2006 bis 2009) zeigt sich konstant ein sehr solides Niveau der Eigenmittelausstattung des Unternehmens.

Erfolgsseitig führt die in 2008/09 rückläufige Ergebnissituation zu einer voll zufriedenstellenden Beurteilung seitens Assekurata. Hinsichtlich der Umsatzerlöse konnte der Wachstumstrend der Vorjahre nicht fortgesetzt werden. Gegenüber dem Vorjahreszeitraum 2007/2008 gingen die Umsatzerlöse um knapp 5 % auf 17,5 Mio. € zurück. Der Jahresüberschuss der [pma:] GmbH fällt im Betrachtungszeitraum 2008/2009 ebenfalls geringer aus und beläuft sich auf 89,9 Tsd. € (Vorjahr 229,9 Tsd. €). Dabei wirken sich vor allem die getätigten Investitionen im Bereich der IT-Anwendungen (my.pma) aus. Nach Ansicht der Assekurata-Analysten ist die Erfolgssituation des Unternehmens auch an den in 2009 vorherrschenden schwierigen Marktbedingungen und den getätigten Investitionen zu relativieren. Gerade die stabilen Partnerbeziehungen zwischen der [pma:] GmbH und den angebundenen Maklern können auch künftig wieder zu einer stabilen Umsatzentwicklung beitragen.

## MAKLERPOOL-RATING

Das Assekurata-Rating beurteilt die Unternehmensqualität eines Maklerpools bzw. Maklerverbundes (Ratingobjekt) aus Sicht eines angehenden Maklers (Zielgruppe). Hierzu werden in einem intensiven Ratingprozess in den drei Teilqualitäten Maklerorientierung, Maklerzufriedenheit und Solidität relevante qualitative und quantitative Bewertungskriterien 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 Maklerverbände 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 Management sowie Mitarbeiter in den Fachabteilungen stellen sich für persönliche Interviews zur Verfügung.

GUT ZUFRIEDENSTELLEND GUT EXZELLENT SEHR GUT ZUFRIEDENSTELLEND GUT EXZELLENT SEHR GUT ZUFRIEDENSTELLEND GUT EXZELLENT SEHR GUT ZUFRIEDENSTELLEND

Folgerating

[pma:] GmbH

gung. 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.

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

Folgerating

[pma:] 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 unserer 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.