

# RATINGBERICHT

Folgerating

Plückthun & Braune GmbH

Rating für Makler und Mehrfachvertreter

Köln, Dezember 2013

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

Folgerating  
 Plückthun & Braune GmbH

## UNTERNEHMEN

Plückthun & Braune GmbH  
 Guerickestraße 25  
 80805 München

Telefon: (089) 27 82 54-0  
 Telefax: (089) 27 82 54-44  
 E-Mail: [info@plueckthun.de](mailto:info@plueckthun.de)  
 Internet: [www.plueckthun.de](http://www.plueckthun.de)

## KURZPORTRAIT

Die Plückthun & Braune GmbH mit Sitz in München besteht in ihrer jetzigen Form seit dem Jahr 2007. Zu diesem Zeitpunkt fusionierte die im Jahr 1988 gegründete Plückthun & Partner GmbH mit der ATM Assekuranz Treuhand München GmbH. Die Unternehmensgründer der Plückthun & Braune GmbH verfügen über eine mehr als 25-jährige Erfahrung auf dem deutschen Versicherungsmarkt. Geschäftsführer der Gesellschaft sind Bernhard Plückthun, Manfred Braune und Helmut Heindl.

Die Unternehmensstrategie der Plückthun & Braune GmbH basiert auf den Faktoren Zielgruppenfokus, Beratungsqualität und Unabhängigkeit. Die Zielgruppen des Unternehmens sind gehobene Privatkunden, Selbständige und Freiberufler sowie Unternehmen aus dem Mittelstand. Der Beratungsansatz der Plückthun & Braune GmbH ist ganzheitlich. Ziel des Unternehmens ist es, die Mandanten umfassend in Fragen des Vorsorge-, Risiko- und Vermögensmanagements zu beraten und über alle Lebensphasen hinweg zu betreuen. Derzeit stehen den etwa 6.000 Privat- und Gewerbemandanten der Plückthun & Braune GmbH insgesamt 24 Mitarbeiter als Ansprechpartner zur Verfügung. Hiervon fungieren acht Mitarbeiter als persönliche Berater der Mandanten. Im Innendienst sind insgesamt 13 Mitarbeiter als Versicherungsreferenten bzw. in der allgemeinen Assistenz tätig. Die Plückthun & Braune GmbH unterhält aktive Geschäftsbeziehungen zu nahezu allen namhaften Versicherungsgesellschaften in Deutschland.

Ein großer Teil des Vermögensmanagements wird über die Schwestergesellschaft der Plückthun & Braune GmbH, dem unabhängigen Vermögensverwalter Plückthun Asset Management GmbH abgewickelt.

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

Folgerating  
 Plückthun & Braune GmbH

## RATING FÜR MAKLER UND MEHRFACHVERTRETER

Das Assekurata Rating für Makler und Mehrfachvertreter beurteilt das Vermittlerunternehmen aus der Sicht der Kunden. Die Qualitätsbeurteilung der Vermittler dient in erster Linie den Verbrauchern als Orientierungshilfe bei der Wahl ihrer Berater. Mit dem Qualitätssiegel kann das bewertete Unternehmen die geprüfte und testierte Qualität in der Beratung und Betreuung gegenüber Kunden und Geschäftspartnern kommunizieren. Durch eine Kundenbefragung bezieht Assekurata die Meinung der Kunden über ihre Vermittler direkt in die Urteilsfindung mit ein.

Gegenstand des Ratings ist die Bewertung der Unternehmensqualität von Maklern und Mehrfachvertretern. Das Ratingobjekt ist das Vermittlerunternehmen.

## RATING DER PLUECKTHUN & BRAUNE GmbH

Die Plückthun & Braune GmbH erfüllt die Qualitätsanforderungen und Qualitätserwartungen der Kunden nach Auffassung der ASSEKURATA Solutions GmbH auf einem exzellenten Niveau. Assekurata vergibt der Plückthun & Braune GmbH hierfür fünf Sterne.



HK 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

Folgerating

Plückthun & Braune GmbH

## ERGEBNIS DER TEILQUALITÄTEN

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

| Kriterien                        | Bewertung        |
|----------------------------------|------------------|
| <b>Kompetenz (30%)</b>           | <b>exzellent</b> |
| Managementkompetenz              | exzellent        |
| Fachkompetenz                    | exzellent        |
| Marktkompetenz                   | exzellent        |
| <b>Kundenservice (50%)</b>       | <b>exzellent</b> |
| Kundenberatung und -betreuung    | exzellent        |
| Kundenzufriedenheit und -bindung | sehr gut         |
| <b>Solidität (20%)</b>           | <b>exzellent</b> |
| Qualitative Solidität            | exzellent        |
| Quantitative Solidität           | exzellent        |
| <b>Gesamtrating</b>              | <b>exzellent</b> |

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

Folgerating  
 Plückthun & Braune GmbH

## BEWERTUNG DER KOMPETENZ

Die Beratung der Kunden in Versicherungs- und Vermögensfragen ist eine Kernaufgabe von Versicherungsvermittlern. Der Makler bzw. Mehrfachvertreter benötigt hierzu sowohl eine ausgeprägte fachliche Kompetenz als auch Kenntnisse des Versicherungs- und Finanzmarktes. Im Zuge einer erfolgreichen unternehmerischen Tätigkeit ist darüber hinaus die betriebswirtschaftliche Kompetenz des Managements von Bedeutung. Diese analysiert und bewertet Assekurata unter anderem anhand der Ergebnisse eines persönlichen Vor-Ort-Interviews mit der Geschäftsleitung.

### Managementkompetenz

Neben der strategischen Ausrichtung eines Vermittlerunternehmens werden im Teilbereich Managementkompetenz die Unternehmensplanung sowie die Unternehmensprozesse beleuchtet. Sowohl die Planungsinstrumente als auch die Gestaltung einzelner Geschäftsprozesse wirken sich auf die tägliche Praxis der Vermittler aus und bilden damit die Basis für eine strukturierte Beratung und Betreuung der Kunden.

### Fachkompetenz

Grundlage für eine umfassende Beratung der Kunden ist zudem eine fundierte fachliche Kompetenz des Maklers bzw. Mehrfachvertreters. Im Prüfkomples Fachkompetenz erfasst Assekurata daher die aktuelle Qualifikation der Mitarbeiter sowie bestehende Regelungen im Rahmen des Aus- und Weiterbildungsmanagements.

### Marktkompetenz

Die ausgeprägte Wettbewerbsintensität sowie die Vielfalt der auf dem Markt angebotenen Finanzdienstleistungen und Versicherungslösungen stellen hohe Anforderungen an die Produkt- und Marktkenntnisse der Makler und Mehrfachvertreter. Aus diesem Grund betrachtet Assekurata den Prozess der Marktbearbeitung sowie das Vorgehen des Vermittlerunternehmens hinsichtlich der Produkt- und Anbieterauswahl.

SEHR GUT ZUFRIEDEN STREIFEND MIT EXZELLENT  
 GUT EXZELLENT SEHR GUT ZUFRIEDEN STREIFEND  
 EXZELLENT SEHR GUT ZUFRIEDEN STREIFEND GUT EXZELLENT  
 GUT EXZELLENT SEHR GUT ZUFRIEDEN STREIFEND

Folgerating  
 Plückthun & Braune GmbH

## BEWERTUNG DES KUNDENSERVICE

Im Rahmen der Teilqualität Kundenservice untersucht Assekurata die Leistungen und Potenziale des Unternehmens hinsichtlich der Beratung und Betreuung der Kunden, der Büro- und IT-Organisation sowie der Kundenbindung und der Kundenzufriedenheit. Dabei interpretiert Assekurata den Kundenservice eines Vermittlerunternehmens im Sinne einer Zusatzleistung, die über die eigentliche Kernaufgabe, nämlich die qualifizierte Beratung des Kunden, hinausgeht. Beurteilungsrelevant ist hierbei, inwieweit der Makler bzw. Mehrfachvertreter das Kundeninteresse in den Vordergrund stellt und bestehende Kundenbeziehungen pflegt. Zur Bewertung wird zudem das Ergebnis einer repräsentativen Befragung von 100 Kunden des jeweiligen Unternehmens herangezogen. Neben generellen Zufriedenheitsdimensionen geht die Kundenbefragung auch detailliert auf spezifische Themenbereiche, etwa Aspekte der Kundenberatung und -betreuung, ein. Da im aktuellen Rating-Verfahren keine erneute Kundenbefragung durchgeführt wurde, bezieht sich die Bewertung der Kundenzufriedenheit auf die Befragung aus dem Jahr 2009.

### Kundenberatung und Kundenbetreuung

Zur Beurteilung der Beratungs- und Betreuungsphilosophie des Vermittlerunternehmens untersucht Assekurata die Gestaltung der zugrundeliegenden Konzepte und deren praktische Umsetzung im Alltagsgeschäft. Auch die Ergebnisse der beratungs- bzw. betreuungsspezifischen Bestandteile der Kundenbefragung fließen in das Urteil ein.

### Kundenzufriedenheit und Kundenbindung

Die Beurteilung der Kundenzufriedenheit und Kundenbindung basiert ebenfalls auf den Ergebnissen der Kundenbefragung. Die Kundenzufriedenheit sagt aus, inwieweit die Leistungen eines Anbieters den Wünschen und Erwartungen seiner Kunden entsprechen. Die Kundenbindung greift Verhaltensabsichten auf und dient als Indikator für das tatsächliche Kundenverhalten. Auf Basis der Befragungsergebnisse ermittelt Assekurata sowohl die Kundenzufriedenheit als auch die Kundenbindung mit Hilfe eines Index und stellt die wesentlichen Einflussgrößen beider Dimensionen dar.

HK GUT ZUFRIEDEN STELLEND GUT EXZELLENT  
LEND GUT EXZELLENT SEHR GUT ZUFRIEDEN STE  
ELLENT SEHR GUT ZUFRIEDEN STELLEND GUT EXZ  
) GUT EXZELLENT SEHR GUT ZUFRIEDEN STELL

Folgerating  
Plückthun & Braune GmbH

## BEWERTUNG DER SOLIDITÄT

Kunden und Geschäftspartner von Maklern und Mehrfachvertretern sind in der Regel an einer dauerhaften Betreuung durch ihren Vermittler interessiert. Insofern ist eine stabile und solide finanzielle Basis des Vermittlerunternehmens von hoher Bedeutung. Aus diesem Grund analysiert Assekurata im Rahmen des Ratings sowohl qualitative als auch quantitative Aspekte der Risikosituation des jeweiligen Unternehmens.

### Qualitative Solidität

Im Rahmen der Beurteilung der qualitativen Solidität wird das Ausmaß rechtlicher und vertraglicher Risiken geprüft. Untersucht werden etwa potenzielle Haftungs-, Fluktuations- oder Stornorisiken. Zudem analysiert Assekurata die Maßnahmen des Unternehmens zur Begrenzung der jeweiligen Risiken.

### Quantitative Solidität

Im Prüfkomples der quantitativen Solidität wird die finanzielle Ausstattung des Vermittlerunternehmens begutachtet. Untersucht werden etwa die Eigenmittelausstattung, der Verschuldungsgrad sowie die Umsatzrentabilität des Unternehmens. Diese Werte werden zudem den entsprechenden Kennzahlen vergleichbarer Unternehmen gegenübergestellt.

SEHR GUT ZUFRIEDENSTELLEND MIT EXZELLENZ  
 SEHR GUT EXZELLENZ SEHR GUT ZUFRIEDENSTELLEND  
 EXZELLENZ SEHR GUT ZUFRIEDENSTELLEND  
 SEHR GUT EXZELLENZ SEHR GUT ZUFRIEDENSTELLEND

Folgerating  
 Plückthun & Braune GmbH






## GESAMTURTEIL UND RATINGVERGABE

### Gesamturteil

Das Gesamturteil setzt sich aus den drei beschriebenen Teilqualitäten zusammen, die mit einem festen Gewicht in das Rating einfließen. Das Rating-Team stellt die Ergebnisse der Teilqualitäten in einem Ratingbericht dar, der gegenüber dem Vermittlerunternehmen die Urteilsfindung begründet.

### Ratingvergabe

Assekurata vergibt im Rating von Maklern und Mehrfachvertretern für die Qualität eines Vermittlerunternehmens zwischen einem und fünf Sternen. Dabei bietet ein mit fünf Sternen gerateter Makler oder Mehrfachvertreter seinen Kunden aus Sicht von Assekurata eine Unternehmensqualität auf exzellentem Niveau. Assekurata stellt mit einem Rating keine Bewertungsrangfolge auf. Die einzelnen Qualitätsklassen können einfach, mehrfach und nicht besetzt sein.

| Rating  | Definition   |
|---|--|
|  | ein mit <i>fünf</i> Sternen bewertetes Vermittlerunternehmen erfüllt die Qualitätsanforderungen und Qualitätserwartungen der Kunden<br>... exzellent |
|  | ... sehr gut   |
|  | ... gut  |
|  | ... voll zufriedenstellend   |
|  | ... zufriedenstellend  |

Das Assekurata Rating für Makler und Mehrfachvertreter basiert in hohem Maße auf vertraulichen Unternehmensinformationen. Zu Beginn des Ratings schließen die beiden Vertragsparteien daher einen schriftlichen Ratingvertrag ab. Darin verpflichtet sich die Rating-Agentur zu Vertraulichkeit während des Ratingprozesses. Auch nach Beendigung des Ratings wird Vertraulichkeit gewahrt, falls sich das Vermittlerunternehmen nicht zu einer Veröffentlichung des Ratings entschließt. Entscheidet sich das Unternehmen für eine Veröffentlichung, ist es berechtigt, das Ratingsiegel für zwei Jahre in der Öffentlichkeit zu nutzen. Nach Ablauf dieser Frist muss zur weiteren Verwendung des Siegels die Qualität des Vermittlerunternehmens im Rahmen eines Folgeratings erneut geprüft werden.



HK 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

Folgerating  
 Plückthun & Braune GmbH

## WICHTIGE HINWEISE – HAFTUNGSAUSSCHLUSS

Ein Rating für Makler und Mehrfachvertreter ist eine Experteneinschätzung über die Qualität eines Vermittlerunternehmens, jedoch keine unumstößliche Tatsache oder aber alleinige Empfehlung, sich bei einem Vermittler beraten zu lassen. Bei der Beurteilung werden Qualitätsanforderungen aus Sicht aller Neu- und Bestandskunden zugrunde gelegt; sie kann sich nicht auf einzelne spezielle Anforderungen von Kunden beziehen.

Beim Rating für Makler und Mehrfachvertreter handelt es sich um eine Beurteilung, der sich die Ratingobjekte freiwillig unterziehen, das heißt es erfolgt stets im Auftrag des zu bewertenden Vermittlerunternehmens. 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.

Diese Publikation ist weder als Aufforderung, Angebot oder Empfehlung zu einem Vertragsabschluss mit dem untersuchten Unternehmen noch zu einem Erwerb oder zur Veräußerung von Finanzanlagen oder zur Vornahme sonstiger Geldgeschäfte im Zusammenhang mit dem untersuchten Unternehmen zu verstehen.

### **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.