

RATINGBERICHT

HALLESCHE Krankenversicherung auf Gegenseitigkeit

Krankenversicherer
Stuttgart, Januar 2005

HALLESCHE Krankenversicherung auf Gegenseitigkeit

GESELLSCHAFT

HALLESCHE Krankenversicherung auf Gegenseitigkeit

Reinsburgstraße 10

70178 Stuttgart

Telefon: 0711 66030

Telefax: 0711 6603290

E-Mail: service@hallesche.de

Internet: <http://www.hallesche.de>

RATING

Die HALLESCHE Krankenversicherung auf Gegenseitigkeit (im Folgenden als Hallesche abgekürzt) erfüllt die Qualitätsanforderungen der Versicherungsnehmer nach Ansicht von Assekurata **sehr gut**. Assekurata vergibt der Hallesche hierfür das Rating **A+**.

Teilqualität	Beurteilung	
Sicherheit	exzellent	
Beitragsstabilität	sehr gut	
Kundenorientierung	gut	
Erfolg	gut	
Wachstum/Attraktivität	exzellent	
Rating gesamt	sehr gut	A+

HALLESCHER Krankenversicherung auf Gegenseitigkeit

UNTERNEHMEN

Neben dem Qualitätsurteil ist eine Reihe von Unternehmensmerkmalen entscheidend dafür, ob Versicherungsunternehmen der richtige Ansprechpartner für einen Kunden ist.

Geschäftsgebiet

Das Geschäftsgebiet der Hallesche ist satzungsgemäß nicht regional beschränkt.

Kundengruppen

Die Produkte der Hallesche richten sich im Einzelversicherungsgeschäft an Privatkunden und im Gruppenversicherungsgeschäft an Firmenkunden. Über 90 % der Monatsbeiträge entfallen auf das Einzelversicherungsgeschäft.

Geschäftsgegenstand

Den Schwerpunkt im Geschäftsmix der Hallesche bildet die Krankheitskostenversicherung mit einem Bestandsanteil an den gebuchten Bruttobeiträgen von über 68 %, gefolgt von sonstigen selbstständigen Teilversicherungen mit einem Anteil von 14 % und der Pflegepflichtversicherung mit einem Anteil von ca. 7 %.

Vertrieb

Der Vertrieb von Versicherungsprodukten erfolgt bei der Hallesche vornehmlich über Makler und Mehrfachagenten. Darüber hinaus vertreibt die Hallesche ihre Versicherungsprodukte auch über Einfirmer- und Konzernvertreter und den angestellten Außendienst, sowie über Kooperationsgesellschaften.

Konzernstruktur

Die Hallesche ist ein Krankenversicherungsunternehmen in der Rechtsform eines Versicherungsvereins auf Gegenseitigkeit. Sie bildet mit der Alte Leipziger Lebensversicherung a.G. in Oberursel einen Gleichordnungskonzern, den Verbund Alte Leipziger - Hallesche.

Größe

Mit einem Volumen der gebuchten Bruttoprämien in Höhe von etwa 730 Mio. € belegt die Hallesche in 2003 unter den privaten Krankenversicherungsunternehmen in Deutschland Platz 12.

HALLESCHE Krankenversicherung auf Gegenseitigkeit

Personal

Bei der Hallesche waren 2003 bundesweit 867 Festangestellte sowie 102 Auszubildende im Innendienst tätig.

Vorstand

G. Bilsing (Vorstandsvorsitzender, Personalentwicklung, Personal und Soziales, Revision, Unternehmensplanung, Controlling, allg. Vorstandssekretariat)

O. Abel (Ärztlicher Dienst, Datenschutz, Fachschulung Kranken, Gruppenversicherung, Leistung und Gesundheitsmanagement, Recht, Vertrag,)

W. Pekarek (Mathematik/Produktentwicklung, Datenverarbeitung, Betriebsorganisation/Anwendungsentwicklung)

K. John (Marketing, Vertrieb)

W. Stertenbrink (Kapitalanlagen und Rechnungswesen)

Aufsichtsrat

H. Gühring (Vorsitzender)

HALLESCHER KRAKENVERSICHERUNG auf Gegenseitigkeit

Die Teilqualitäten:

1. SICHERHEIT

Nach Ansicht von Assekurata weist die Hallesche eine exzellente Sicherheitslage auf.

Die geringe Ruinwahrscheinlichkeit eines Krankenversicherers wird durch die im Falle der Hallesche gegebene Sicherheitsmittelausstattung hinreichend gedeckt.

Eigenkapital-Quote	1999	2000	2001	2002	2003
Hallesche	13,70	13,76	13,70	13,69	12,90
Markt	13,95	13,76	13,79	13,74	13,31
Mittelgroße Alt-VU	15,21	15,03	15,51	15,15	15,42

Bis zum Geschäftsjahr 2002 zeigt die Hallesche eine vergleichsweise konstante Eigenkapitalquote, die etwa auf Marktniveau liegt. Durch das starke Wachstum des Unternehmens konnte die Hallesche ihre Eigenkapitalquote nur durch stetige Rücklagenbildung konstant halten. Im Geschäftsjahr 2003 war aufgrund des geringeren Rohüberschusses nur eine geringe Eigenkapitaldotierung möglich, so dass die Eigenkapitalquote in diesem Jahr sinkt. Gleichwohl liegt immer noch eine exzellente Eigenkapitalausstattung vor.

Auch die aufsichtsrechtlichen Anforderungen zur Solvabilität überschreitet die Hallesche zu über 100 %. Der Solvabilitätsdeckungsgrad nach BaFin beträgt im Geschäftsjahr 2003 206,2 %. Allerdings berücksichtigt der Gesetzgeber hierbei nur die Risiken aus dem Versicherungsgeschäft. ASSEKURATA bezieht zusätzlich noch Ausfallrisiken aus der Kapitalanlage in die Sicherheitsuntersuchung mit ein. Die Bedeckung von versicherungstechnischem Risiko und von Kapitalanlagerisiken mit Sicherheitsmitteln wird in einem speziellen Solvabilitätsdeckungsgrad wiedergegeben, wobei hier die stillen Reserven in den Kapitalanlagen als zusätzliche Sicherheitsmittel betrachtet werden.

Durch die Neuausrichtung der Kapitalanlagen und den vollständigen Abbau der stillen Lasten wurde die Risikotragfähigkeit im Bereich der Kapitalanlage wesentlich verbessert. Die Solvabilität nach dem RBC-Modell erreicht daher in 2003 mit 125,3 % ein exzellentes Niveau. Diese Einschätzung bestätigt auch der bestandene BaFin-Stresstest. Durch die geringe Aktienquote, den Anlageschwerpunkt im Bereich der Namenspapiere und Schuldscheinforderungen (Bestandsanteil zusammen 76 %) und die noch einmal deutlich verbesserte Bonität der Emittenten unterliegt die Hallesche kaum Abschreibungsrisiken. Durch die ausgeglichene Ablaufstruktur der Namenspapiere werden auch die Wiederanlagerisiken minimiert. Die Risikotragfähigkeit des Kapitalanlagebestandes wird regelmäßig durch ein weit entwickeltes Asset-Liability-Management überprüft.

HALLESCHER Krankenversicherung auf Gegenseitigkeit

2. KUNDENORIENTIERUNG

Die Hallesche zeichnet sich nach Ansicht von Assekurata durch eine gute Kundenorientierung aus.

Die Ergebnisse der in 2004 im Auftrag von Assekurata durchgeführten Kundenbefragung zeigen ein weitgehend gutes Zufriedenheitsniveau der Kunden mit der Hallesche. Das Ergebnis der Befragung 2001 wird damit bestätigt.

Innerhalb der Fragen zur allgemeinen Zufriedenheit der Kunden erzielt die Hallesche ein gutes Ergebnis.

Die Vermittler erhalten eine weitgehend gute Bewertung. Hier werden Erreichbarkeit, Beratung vor Vertragsabschluss, Beratung seit Vertragsabschluss und Hilfsbereitschaft bewertet. Die Erreichbarkeit beurteilen die Kunden mit gut.

Bezogen auf die Zufriedenheit mit der Leistungssachbearbeitung erzielt die Hallesche insgesamt ein weitgehend gutes Ergebnis. Die Schnelligkeit und die Höhe der Leistungserstattung erhalten jeweils eine weitgehend gute Bewertung.

Die Zufriedenheit mit den Produkten der Gesellschaft erreicht ein voll zufrieden stellendes Niveau. In diesem Bereich werden die Verständlichkeit der Schriftstücke, die Bedarfsgerechtigkeit, das Preis-Leistungs-Verhältnis und die Beitragsrückerstattung bewertet.

Die Mitarbeiter der Direktion werden insgesamt mit weitgehend gut bewertet. Bei der Bewertung der Antworten zur Kompetenz, zur Hilfsbereitschaft und zur telefonischen Erreichbarkeit der Mitarbeiter in der Direktion ergibt sich durchgängig ein weitgehend gutes Bild der Hallesche.

Neben den Kundenbefragungsergebnissen sind für die Teilqualität Kundenorientierung aber auch Servicepotenziale relevant, die sich besonders aus den Maßnahmen zur Steigerung der Kundenzufriedenheit ergeben und sich erst mit einer zeitlichen Verzögerung in den Befragungsergebnissen niederschlagen. Seit dem ersten Rating in 1998 hat die Hallesche vielfältige Projekte angestoßen oder bereits umgesetzt, die auf eine Erhöhung der Kundenzufriedenheit zielen. Besonders hervorzuheben ist die Entwicklung in der Gesundheitskommunikation. So werden regelmäßig gesundheitsbildende Fachartikel, z.B. in der Kundenzeitschrift „EinBlick“, veröffentlicht. Daneben werden zielgruppenbezogene Mailingaktionen zum Thema Gesundheit durchgeführt. Weitere Informationen zu verschiedenen Gesundheitsthemen können über eine Responsekarte (in der Kundenzeitschrift), über Internet oder über das Servicetelefon kostenlos angefordert werden. Auch über das medizinische Beratungstelefon, das täglich von 7 bis 22 Uhr unter der Telefonnummer 0711 / 6603-2000 zu erreichen ist, können sich die Versicherten über verschiedenste Gesundheitsfragen informieren. Unterstützung können sie auch über das Gesundheitstelefon bei der Auswahl geeigneter medizinischer Dienstleister erfahren. Diese Serviceleistung wird durch die Hallesche weiter optimiert. Der Schriftwechsel wird ständig im Hin-



HALLESCHER Krankenversicherung auf Gegenseitigkeit

blick auf Kundenfreundlichkeit überarbeitet. Ein telefonisches Servicecenter für allgemeine Vertragsangelegenheiten ist 2002 eingeführt worden.

Eine qualitativ hochwertige Antragsbearbeitung ist durch ein maschinelles Risikoprüfungssystem sichergestellt. Der Kunde erhält binnen 24 Stunden nach Antragseingang eine Annahmeerklärung per Fax. Sofern dies aufgrund notwendiger Rückfragen nicht möglich ist, erhält der Kunde einen Zwischenbescheid.

Die vielfältigen Projekte der Hallesche im Bereich des technischen Servicepotenzials gehen positiv in die Bewertung der Teilqualität Kundenorientierung ein. Das neu eingeführte Dokumentenmanagementsystem der Hallesche ist nach Einschätzung von Assekurata im deutschen Krankenversicherungsmarkt führend und führt insbesondere in der Leistungsbearbeitung zu kürzeren Bearbeitungszeiten und damit zu einer höheren Kundenzufriedenheit. Positiv zu beurteilen ist auch das Angebotssystem der Hallesche, durch das die Fehlerfreiheit der Eingaben erhöht wird, so dass sich Rückfragen weitgehend vermeiden lassen.

Die Produkte der Hallesche sind versicherungsnehmerorientiert gestaltet und decken die gesamte, für einen privaten Krankenversicherer bedeutsame, Bandbreite ab. Aufgrund der strikten Annahmepolitik und der sauberen Kalkulation bieten die Produkte ein sehr gutes Preis-/Leistungsverhältnis.



**HALLESCHE Krankenversicherung
auf Gegenseitigkeit**

Die Fragen zur Kundenzufriedenheit umfassten die Themenbereiche:

- Globalzufriedenheit
- Versicherungsvermittlung (z.B. Beratungsqualität und Erreichbarkeit)
- Leistungserbringung (z.B. Höhe und Schnelligkeit der Kostenerstattung)
- Produkte (z.B. Bedarfsgerechtigkeit und Preis-Leistungs-Verhältnis)
- Beschwerdebearbeitung, Beschwerdegründe
- Innendienst (z.B. Mitarbeiterkompetenz und Schnelligkeit)

Gesamturteil

Die einzeln bewerteten Teilqualitäten werden abschließend zu einem Gesamturteil zusammengefasst. Das Ratingteam fasst die Ergebnisse der Teilqualitäten in einem Ratingbericht zusammen und legt diesen dem Ratingkomitee als Ratingvorschlag vor.

Ratingkomitee

Das Assekurata-Rating ist ein Expertenurteil. Die Ratingvergabe erfolgt durch das Ratingkomitee. Es setzt sich aus den beteiligten Analysten, den Geschäftsführern der Assekurata und externen Experten zusammen. Das Ratingkomitee prüft und diskutiert den Vorschlag. Das endgültige Rating muss mit Einstimmigkeit beschlossen werden.

Ratingvergabe

Die Ratingskala unterscheidet elf Qualitätsurteile von A++ (exzellent) bis D (mangelhaft), die zu fünf Kategorien zusammengefasst sind. Assekurata stellt mit einem Rating keine Bewertungsrangfolge auf. Die einzelnen Qualitätsklassen können einfach, mehrfach und nicht besetzt sein.

A++	A+	A	A-	B+	B	B-	C+	C	C-	D
exzellent	sehr gut	gut	weitgehend gut	voll zufrieden stellend	zufrieden stellend	noch zufrieden stellend	schwach	sehr schwach	extrem schwach	mangelhaft
sehr gut		gut		zufrieden stellend			schwach			man- gelhaft

**HALLESCHE Krankenversicherung
auf Gegenseitigkeit**

Ein Assekurata-Rating ist eine Experteneinschätzung über die Qualität eines Versicherungsunternehmens, jedoch keine unumstößliche Tatsache oder aber alleinige Empfehlung, einzelne Versicherungsverträge abzuschließen oder aufzugeben. Bei der Beurteilung werden Qualitätsanforderungen aus Sicht aller Kunden zugrunde gelegt; sie bezieht sich nicht auf einzelne Policen oder Verträge und enthält auch keine Empfehlungen zu speziellen Anforderungen einzelner Kunden.

Beim Assekurata-Rating handelt es sich um eine Beurteilung, der sich die Versicherungsunternehmen freiwillig unterziehen. Das Rating basiert auf Informationen, die entweder von dem Versicherungsunternehmen 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

Assekuranz Rating-Agentur GmbH

Venloer Str. 301-303, 50823 Köln

Telefon 0221/27221-0

Telefax 0221/27221-77

E-Mail: info@assekurata.de

www.assekurata.de