

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-

ERHEIT TRANSPARENZ SICHERHEIT TRANSPARENT ORIENTIERUNG
NG SICHERHEIT TRANSPARENZ ORIENTIERUNG
ENZ ORIENTIERUNG SICHERHEIT TRANSPAREN
ERHEIT TRANSPARENZ ORIENTIERUNG SICHER

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

3. BEITRAGSSTABILITÄT

Nach Ansicht von Assekurata ist die Beitragsstabilität der Hallesche gegenwärtig und für die absehbare Zukunft mit sehr gut zu beurteilen.

Wesentliche Voraussetzungen für eine angemessen verlaufende Beitragsentwicklung sind eine strenge Annahmepolitik, eine hochwertige Risikoprüfung und sicher angesetzten Kalkulationsgrundlagen.

Die Annahmepolitik beurteilt Assekurata als sehr streng. Beispielsweise werden Risikozuschläge früh vereinbart oder bestimmte Leistungen bei Vorerkrankungen ausgeschlossen. Das Aufnahmealter ist auf 55 Jahre beschränkt. Die strenge Annahmepolitik spiegelt sich an einem vergleichsweise hohen Anteil von Anträgen wieder, die aus Risikogründen nicht angenommen werden. Die Risikoprüfung der Hallesche wird durch ein leistungsfähiges, computergestütztes Expertensystem unterstützt. Das System erkennt Zusammenhänge zwischen verschiedenen Krankheitsbildern und berücksichtigt dies bei der Bewertung des Risikos.

Die Kalkulationsgrundlagen der Hallesche sind auf einem aktuellen Stand und insgesamt sehr sicher angesetzt. Mit der Beitragsanpassung zum 01.01.2005 verwendet die Hallesche in nahezu allen Tarifen die Sterbetafel 2004. Teilweise werden darüber hinaus noch sicherere Ansätze verwendet. Der Stornoansatz wurde bereits in 2003 reduziert und somit vorsichtiger einkalkuliert. Die von der Hallesche verwendeten Profile, die die Entwicklung der Krankheitskosten in Abhängigkeit vom Alter der versicherten Person abbilden, sind sehr angemessen und gewährleisten damit den Aufbau adäquater Alterungsrückstellungen. Der in die Beiträge einkalkulierte Sicherheitszuschlag liegt erheblich über dem Marktdurchschnitt und bietet damit zusätzliche Reserven.

Leistungsfreie Versicherungsnehmer erhalten bis zu drei Monatsbeiträgen als Beitragsrückerstattung. Dies stellt für die Versicherten einen erheblichen Anreiz zu kostenbewusstem Verhalten dar. Durch die Möglichkeit der Beitragsrückerstattung reichen die Kunden die Rechnungen gebündelt oder gar nicht ein.

Die Hallesche hat zu Beginn der 90er Jahre die Kompakttarife NK und KS auf den Markt gebracht, weil ihr C-Programm nicht mehr wettbewerbsfähig war. Allerdings hat die Hallesche gleichzeitig einen radikalen Kurswechsel in ihrer Geschäftspolitik vollzogen, was dazu geführt hat, dass die neuen Tarife ihre hohe Wettbewerbsfähigkeit erhalten haben und nicht wieder von anderen Tarifen abgelöst werden mussten. Dies spricht für die solide Kalkulation der Hallesche. Darüber wurden die seit längerem bestehenden Tarife nicht vergessen. Die erwirtschafteten Überschüsse werden gezielt dazu eingesetzt, die Versicherten in den älteren Tarifen zu unterstützen. Allein in 2003 hat die Hallesche für die Beitragslimitierungen einen Betrag von 73,2 Mio. € aufgebracht. Auch in Zukunft wird die Hallesche besonderen Wert auf die Förderung der älteren Tarife legen. Der in 2003 neu eingeführte Einsteigertarif PRIMO hat einen deutlich geringeren Leistungsumfang als die bisher angebotenen Tarife. Insofern liegt kein Paralleltarif vor.

HALLESCHER Krankenversicherung auf Gegenseitigkeit

In den Hauptvertretern des Neugeschäfts, den Tarifen NK/KS und PRIMO, weist die Hallesche im Wettbewerbsvergleich ein exzellentes Niveau der Neugeschäftsbeiträge sowie eine hervorragende Beitragsstabilität auf. Das Preisniveau des C-Programms liegt im Marktmittelfeld. Das C-Programm weist seit Beginn der 90er Jahre aber eine hervorragende Stabilität der Neugeschäftsbeiträge auf.

Im Bestandsgeschäft hält die Hallesche ihre Beiträge ebenfalls stabil. Zwischen 2000 und 2005 erhöhte das Unternehmen seine Beiträge in der Krankheitskostenvollversicherung um durchschnittlich 6,42 % pro Jahr und erreicht damit ein voll zufrieden stellendes Ergebnis, wobei hierbei aber auch das absolut gesehen niedrigere Beitragsniveau berücksichtigt werden muss.

Als weitere Bestimmungsgröße der Beitragsstabilität sind die Finanzmittel anzusehen, die dem Versicherer für zukünftige Beitragsentlastungen zur Verfügung stehen. Hierzu dient in erster Linie die Rückstellung für Beitragsrückerstattungen (RfB). Die Höhe der erfolgsabhängigen RfB bringt zum Ausdruck, in welchem Umfang einem Unternehmen zusätzliche Mittel für Beitragsentlastungen oder für Barausschüttungen (also Beitragsrückerstattungen bei Leistungsfreiheit) zur Verfügung stehen.

RfB-Quote	1999	2000	2001	2002	2003
Hallesche	31,77	34,07	29,43	27,89	19,48
Markt	28,88	28,89	21,81	19,38	19,63
Mittelgroße Alt-VU	37,87	37,01	29,39	24,67	22,01

Die RfB-Quote zeigt bei der Hallesche bis 2000 ein sehr hohes Niveau über 30 %. In 2001 bis 2003 geht der Wert aufgrund des rückläufigen Rohüberschusses bzw. der Nachholung der vermiedenen Abschreibungen auch bei der Hallesche zurück. Die Werte der Hallesche liegen bis 2002 deutlich über dem Marktdurchschnitt. In 2004 ist nach vorsichtigen Schätzungen ein Anstieg der Quote auf über 23 % zu erwarten.

RfB Zuführungsquote	1999	2000	2001	2002	2003
Hallesche	15,42	13,45	9,72	7,93	3,57
Markt	14,16	10,47	8,29	6,01	8,06
Mittelgroße Alt-VU	13,16	11,16	8,89	4,97	8,29

Die Zuführungsquote der Hallesche liegt bis 2002 über dem Niveau der Vergleichsgruppen. Der deutliche Rückgang in 2003 resultiert aus der Nachholung der vermiedenen Abschreibungen und ist als Einmaleffekt anzusehen. Für 2004 ist mit einer Zuführungsquote von über 10 % zu rechnen.

HALLESCHER KRAKENVERSICHERUNG auf Gegenseitigkeit

4. ERFOLG

Die Gewinnlage der Hallesche ist zum gegenwärtigen Zeitpunkt nach Ansicht von Assekurata insgesamt als gut einzustufen.

Beitragsstabilität und Bezahlbarkeit der Beiträge im Alter hängen auch stark von der Überschussituation des Krankenversicherers ab. Schließlich wird die erfolgsabhängige RfB aus Überschüssen gespeist und die Mittel für § 12 a VAG stammen aus den Kapitalerträgen.

Der versicherungstechnische Erfolg in der Krankenversicherung wird in der so genannten versicherungsgeschäftlichen Ergebnisquote ausgedrückt, wobei das versicherungsgeschäftliche Ergebnis den um Zinsüberschüsse bereinigten Jahresüberschuss darstellt.

Die Bewertung der versicherungsgeschäftlichen Ergebnisquote aus Sicht der Versicherten ist nicht einfach. Sicher ist, dass die Bewertungsregel keinesfalls lauten kann: „Je höher, desto besser.“ Bei sehr hohen Ergebnissen fordert der Versicherer dem Versicherungsnehmer zu hohe Prämien ab oder die Gewinne stammen aus freiwerdenden Alterungsrückstellungen nach Storno.

Die Schwankungen in der versicherungsgeschäftlichen Ergebnisquote sind in der Krankenversicherung erheblich stärker ausgeprägt als in den übrigen Versicherungszweigen. Kurz nach einer Beitragsanpassung ist die versicherungsgeschäftliche Ergebnisquote in der Regel sehr hoch, kurz vor einer Beitragsanpassung ist sie relativ gering. Wichtig bei der Beurteilung der versicherungsgeschäftlichen Ergebnisquote ist, dass sich die Schwankungen innerhalb eines angemessenen Korridors bewegen und dass sie aus einer positiven Geschäftssituation, aber nicht aus Stornogewinnen resultieren.

Versicherungsgeschäftliche Ergebnisquote	1999	2000	2001	2002	2003
Hallesche	7,51	7,91	6,50	8,20	11,96
Markt	7,75	6,04	3,77	4,96	8,16
Mittelgroße Alt-VU	8,62	7,71	6,20	7,30	10,10

Die versicherungsgeschäftliche Ergebnisquote der Hallesche schwankt innerhalb eines angemessenen Korridors zwischen 6,5 % und knapp 12,0 % und hat ein für ein Krankenversicherungsunternehmen mit dem Alter und der Größe der Hallesche ein exzellentes Niveau. Aktuell ist die versicherungsgeschäftliche Ergebnissituation der Hallesche deutlich besser als bei den Vergleichsunternehmen.

Wesentlich wird das versicherungsgeschäftliche Ergebnis durch die Schadenbelastung bestimmt.

HALLESCHER KRAANKENVERSICHERUNG auf Gegenseitigkeit

Die Schadenquote der Hallesche liegt zwischen 1999 und 2003 deutlich unter Marktdurchschnitt und auch unter dem Durchschnitt der mittelgroßen Alt-VU. Die Schadenquote der Hallesche beträgt in 2003 nur 72,95 % (Markt: 79,58 %, mittelgroße Alt-VU: 76,87 %).

Die Verwaltungskostenquote der Hallesche ist mit 3,72 % überdurchschnittlich (Markt: 3,05 %, mittelgroße Alt-VU: 3,36 %). Die Verwaltungskostenquote der Hallesche zeigt aber im Zeitablauf einen rückläufigen Trend. Durch ein striktes Kostenmanagement soll die Verwaltungskostenquote zukünftig weiter gesenkt werden. Die Abschlusskostenquote der Hallesche ist mit 11,37 % ebenfalls marktüberdurchschnittlich, wobei jedoch zu berücksichtigen ist, dass die Hallesche auch ein überdurchschnittliches Wachstum aufweist.

Insgesamt beurteilt Assekurata die versicherungsgeschäftliche Erfolgssituation der Hallesche mit exzellent.

Der zweite wesentliche Einflussfaktor für die Erfolgssituation von Krankenversicherungsunternehmen ist der Kapitalanlageerfolg, der bei ASSEKURATA mittels der Nettoverzinsung gemessen wird. Hierbei wird anhand interner Informationen, wie der Kapitalanlageperformance, auch untersucht, inwieweit ein Krankenversicherer auch zukünftig in der Lage ist, eine angemessene Verzinsung der Versicherungsnehmerguthaben zu erzielen.

Nettoverzinsung Kapitalanlagen	1999	2000	2001	2002	2003
Hallesche	7,72	7,48	5,80	3,50	1,58
Markt	7,57	7,20	6,24	4,53	4,85
Mittelgroße Alt-VU	7,16	7,11	5,81	3,51	4,02

Bis 2000 weist die Hallesche überdurchschnittliche Kapitalanlagerenditen aus. Ab 2001 zeigt sich die Kapitalanlagerendite bei der Hallesche aufgrund der Entwicklung der Aktienmärkte stark rückläufig. Ende 2002 hatte die Hallesche Abschreibungen in Höhe von 94,0 Mio. € gemäß § 341b HGB vermieden. Diese wurden in 2003 nachgeholt, so dass die Kapitalanlagerendite einmalig auf 1,58 % gesunken ist. Durch die sehr risikobewusste Neuausrichtung der Kapitalanlagen wird die Hallesche in den nächsten Jahren wieder marktgängige Kapitalanlagerenditen ausweisen können.

Trotz der Belastung der Erfolgssituation durch den Abbau der stillen Lasten kann die Erfolgslage des Unternehmens insgesamt aufgrund der exzellenten Erfolgslage in der Versicherungstechnik mit gut bewertet werden.

HALLESCHE Krankenversicherung auf Gegenseitigkeit

5. WACHSTUM/ATTRAKTIVITÄT IM MARKT

Nach Ansicht von Assekurata ist das Wachstum bzw. die Attraktivität im Markt der Hallesche mit exzellent zu bewerten.

Das Beitragswachstum der Hallesche fällt in den Jahren von 1999 bis 2003 marktüberdurchschnittlich aus.

Zuwachsrate verdienter Bruttoprämien in %	1999	2000	2001	2002	2003
Hallesche	5,75	4,41	6,40	7,82	7,83
Markt	3,13	4,15	4,95	6,23	7,12
Mittelgroße Alt-VU	2,29	5,15	6,15	5,63	7,74

Eine Wachstumsbeurteilung allein anhand von Beiträgen kann jedoch zu nicht sachgerechten Ergebnissen führen, da hier alle Zahlen vor dem Hintergrund eines niedrigen Beitragsniveaus im Neugeschäft gesehen werden müssen, das sich in niedrigeren Beitragseinnahmen widerspiegelt. Auch können Beitragsanpassungen die angegebenen Quoten erhöhen und somit Wachstumseffekte suggerieren. Sachgerechter ist hier eine Wachstumsbeurteilung nach der Anzahl versicherter Personen.

Zuwachsrate vollversicherter Personen in %	1999	2000	2001	2002	2003
Hallesche	3,77	4,92	5,40	5,00	2,74
Markt	1,70	2,26	2,89	2,86	2,36
Mittelgroße Alt-VU	2,41	3,71	2,91	3,06	2,42

Die Hallesche erzielt in 2003 nach versicherten Personen in der Vollversicherung wie in den Vorjahren ein überdurchschnittliches Wachstum. Gleichwohl ist ein deutlicher Rückgang der Zuwachsrates gegenüber den Vorjahren festzustellen. In 2004 werden die Zuwachsrates aller Voraussicht nach wieder auf das Niveau des Geschäftsjahres 2002 ansteigen.

Die beobachteten Stornowerte der Hallesche haben sowohl in der Krankheitskostenversicherung als auch in den übrigen Krankenversicherungen ein sehr niedriges Niveau. Zur Stornoverhütung und Kündigungsrückgewinnung hat die Hallesche umfangreiche Maßnahmen konzipiert bzw. umgesetzt, die mittelfristig zu einer weiteren Verbesserung der Stornokennzahlen führen können.

HALLESCHE Krankenversicherung auf Gegenseitigkeit

RATINGMETHODIK UND RATINGVERGABE

Methodik

Das Assekurata-Rating basiert in hohem Maße auf vertraulichen Unternehmensinformationen und nicht nur auf veröffentlichtem Datenmaterial. Das Gesamtrating ergibt sich durch Zusammenfassung der Einzelergebnisse von vier bzw. fünf Teilqualitäten, die aus Kundensicht zentrale Qualitätsanforderungen an ein Versicherungsunternehmen darstellen. Im Einzelnen handelt es sich dabei um:

- **Unternehmenssicherheit**
Wie sicher ist die Existenz des Versicherers?
- **Kundenorientierung**
Welchen Service bietet der Versicherer den Kunden?
- **Beitragsstabilität (bei Krankenversicherern)**
Welche Potenziale hat der Krankenversicherer, die Beiträge stabil zu halten?
- **Gewinnbeteiligung (bei Lebensversicherern)**
Wie hoch, stabil, zeitnah und ambitioniert ist die Gewinnbeteiligung der Versicherungsnehmer?
- **Erfolg**
Wie erfolgreich wirtschaftet der Versicherer mit den Kundengeldern?
- **Wachstum/Attraktivität im Markt**
Wie attraktiv ist der Versicherer aus Sicht der Verbraucher?

Geprüft werden die Teilqualitäten anhand umfangreicher Informationen. Hierzu gehören eine systematische und detaillierte Kennzahlenanalyse auf Basis der internen und externen Rechnungslegung, ausführliche Interviews mit den Mitgliedern des Vorstands der Gesellschaft und eine empirische Kundenbefragung für die Ermittlung der Kundenzufriedenheit. 700 repräsentativ ausgewählte Kunden werden von einem professionellen Marktforschungsinstitut telefonisch befragt.



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