

RATINGBERICHT

Folgerating der Hallesche Krankenversicherung a.G.

Krankenversicherer
Stuttgart, Januar 2007

GUT ZUFRIEDEN STREBEND GUT EXZELLENT
 LEND GUT EXZELLENT SEHR GUT ZUFRIEDEN STE
 ELLENT SEHR GUT ZUFRIEDEN STREBEND GUT EXZ
) GUT EXZELLENT SEHR GUT ZUFRIEDEN STREBEN

Folgerating der 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 der ASSEKURATA Assekuranz Rating-Agentur sehr gut. Assekurata vergibt der Hallesche hierfür das Rating A+.

Teilqualität	Beurteilung	
Sicherheit	Exzellent	
Kundenorientierung	Gut	
Beitragsstabilität	Sehr gut	
Erfolg	Gut	
Wachstum/Attraktivität im Markt	Sehr gut	
Rating gesamt	Sehr gut	A+



Folgerating der Hallesche Krankenversicherung auf Gegenseitigkeit

UNTERNEHMEN

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

Geschäftsgebiet

Das Geschäftsgebiet der Hallesche ist satzungsgemäß nicht regional begrenzt. Derzeit ist die Gesellschaft ausschließlich in der Bundesrepublik tätig

Kundengruppen

Die Produkte der Hallesche richten sich im Einzelversicherungsgeschäft an Privatkunden und im Gruppenversicherungsgeschäft an Firmenkunden.

Geschäftsgegenstand

Geschäftsgegenstand der Hallesche ist der Betrieb der privaten Kranken- und Pflegekrankenversicherung, einschließlich der Pflegepflichtversicherung im In- und Ausland, der Rück- und Mitversicherung in der Krankenversicherung, der Vermittlung von Versicherungs- und Bausparverträgen sowie von Investmentanteilen. Den Schwerpunkt im Geschäftsmix der Hallesche bildet die Krankheitskostenversicherung mit einem Bestandsanteil an den gebuchten Bruttobeiträgen von etwa 71 %, gefolgt von sonstigen selbstständigen Teilversicherungen mit einem Anteil von ca. 12 % und der Pflegepflichtversicherung mit einem Anteil von ca. 6 %.

Vertrieb

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

Konzernstruktur

Die Hallesche bildet mit der Alte Leipziger Lebensversicherung a.G. einen Gleichordnungskonzern.

Größe

Mit einem Volumen der verdienten Bruttoprämien in Höhe von rund 814 Mio. € gehört die Hallesche zu den elf größten privaten Krankenversicherern in Deutschland.

HR GUT ZUFRIEDEN STELLEND GUT EXZELLENT
LEND GUT EXZELLENT SEHR GUT ZUFRIEDEN STE
ELLENT SEHR GUT ZUFRIEDEN STELLEND GUT EXJ
) GUT EXZELLENT SEHR GUT ZUFRIEDEN STELLEN

Folgerating der Hallesche Krankenversicherung auf Gegenseitigkeit

Personal

Bei der Hallesche waren 2005 bundesweit durchschnittlich 1004 Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen angestellt sowie 90 Auszubildende im Innendienst tätig. Davon entfallen 540 auf Innendienstangestellte in der Direktion, 393 auf Innendienstangestellte in den Außenstellen und 71 auf Angestellte im Vertrieb.

Vorstand

W. Stertenbrink (Vorstandsvorsitzender), O. Abel, W. Pekarek, P. Scheffczyk, Dr. W. Botermann, R. Kunz

Aufsichtsrat

H. Gühring (Vorsitzender)



Folgerating der Hallesche Krankenversicherung auf Gegenseitigkeit

Die Teilqualitäten:

1. SICHERHEIT

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

Der ohnehin geringen Ruinwahrscheinlichkeit eines Krankenversicherers begegnet die Hallesche mit einer hohen Sicherheitsmittelausstattung.

Eigenkapitalquote	2001	2002	2003	2004	2005
Hallesche	13,70	13,69	12,90	13,69	14,55
Markt	13,80	13,74	13,31	13,42	13,88
Mittelgroße Alt-VU	15,58	15,29	15,57	15,93	16,90

Durch das starke Wachstum konnte die Hallesche ihre Eigenkapitalquote in der Vergangenheit durch stetige Rücklagenbildung konstant halten. Im Geschäftsjahr 2003 war aufgrund des niedrigen Rohüberschusses nur eine geringe Eigenkapitaldotierung möglich, so dass die Eigenkapitalquote in diesem Jahr etwas geringer ausfällt. Im Geschäftsjahr 2005 führt die Hallesche dem Eigenkapital 11,3 Mio. € zu (Vorjahr: 12, 9 Mio. €). Dies ergibt bei einem gleichzeitig geringen Beitragswachstum eine gestiegene Eigenkapitalquote von 14,55 %.

Aufsichtsrechtlich wird die Angemessenheit der Sicherheitsmittelausstattung durch die so genannte Solvabilität bestimmt. Entsprechend der BaFin-Definition erzielt die Hallesche hier im Jahr 2005 mit rund 240 % einen exzellenten Wert. Allerdings berücksichtigt der Gesetzgeber hierbei nur die Risiken aus dem Versicherungsgeschäft. Assekurata bezieht zusätzlich auch Risiken aus dem Kapitalanlagegeschäft in einer so genannten Value-at-Risk-Betrachtung (VaR) mit in die Beurteilung der Sicherheitslage ein. Auch hier erzielt die Hallesche eine deutliche Überdeckung der ermittelten Kapitalanforderung.

Die Kapitalanlage der Hallesche zeichnet sich insgesamt durch eine vergleichsweise geringe Risikoexponierung aus. Ein Schwerpunkt der Kapitalanlage liegt im Bereich der Nominalwerte, insbesondere bei Namensschuldverschreibungen und Schuldscheinforderungen. Aufgrund der sehr guten Bonitäten der festverzinslichen Wertpapiere und einer geringen Aktienquote sind die Abschreibungsrisiken begrenzt.



Folgerating der Hallesche Krankenversicherung auf Gegenseitigkeit

2. KUNDENORIENTIERUNG

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

Die Ergebnisse der im Auftrag von Assekurata durchgeführten Kundenbefragung bei 400 vollversicherten und 300 Zusatzversicherten Kunden zeigen insgesamt ein weitgehend gutes Niveau. Im Einzelnen setzt sich das Gesamtergebnis aus einem guten Ergebnis bei Fragen zur allgemeinen Zufriedenheit sowie weitgehend guten Ergebnissen bei der Zufriedenheit mit den Vermittlern, der Zufriedenheit mit der Leistungsbearbeitung und der Bewertung der Mitarbeiter der Direktion zusammen. Bei der Bewertung der Antworten zur Kompetenz, zur Hilfsbereitschaft und zur telefonischen Erreichbarkeit der Mitarbeiter in der Direktion zeigt sich durchgängig ein weitgehend gutes Bild. Das Niveau der Produkte ist aus Kundensicht voll zufrieden stellend. In diesem Bereich werden die Verständlichkeit der Schriftstücke, die Bedarfsgerechtigkeit, das Preis-Leistungs-Verhältnis und die Beitragsrückerstattung bewertet.

Neben den Kundenbefragungsergebnissen sind für die Teilqualität Kundenorientierung aber auch Servicepotenziale relevant, die sich besonders aus den Maßnahmen zur Steigerung der Kundenzufriedenheit ergeben. speziell hervorzuheben ist die Entwicklung in der Gesundheitskommunikation. So werden regelmäßig Fachartikel veröffentlicht, wozu z.B. die Kundenzeitschrift „EinBlick“ genutzt wird. Diese erscheint zielgruppenorientiert in vier leicht unterschiedlichen Varianten. Bei Interesse an den verschiedenen Gesundheitsthemen können die Kunden weitergehende Informationen bei der Hallesche anfordern. 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.

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

Das Dokumentenmanagementsystem der Hallesche ist nach Einschätzung von Assekurata besonders weit entwickelt und führt insbesondere in der Leistungsbearbeitung zu kürzeren Bearbeitungszeiten und damit zu einer höheren Kundenzufriedenheit.

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.



Folgerung der Hallesche Krankenversicherung auf Gegenseitigkeit

3. BEITRAGSSTABILITÄT

Nach Ansicht von Assekurata ist die Beitragsstabilität der Hallesche mit sehr gut zu beurteilen.

Wesentliche Voraussetzungen für eine angemessene Beitragsentwicklung sind eine strenge Annahmepolitik, eine hochwertige Risikoprüfung und sicher angesetzte Kalkulationsgrundlagen.

Die Hallesche verfügt nach Ansicht von Assekurata über ein exzellentes Know-how im Bereich der objektiven und subjektiven Risikoprüfung. Die Annahmerichtlinien sind streng. Die Risikoprüfung wird durch ein leistungsfähiges, computergestütztes Expertensystem unterstützt, welches Zusammenhänge zwischen verschiedenen Krankheitsbildern berücksichtigt.

Die Rechnungsgrundlagen sind sehr sicher angesetzt und weisen ein exzellentes Niveau auf. Die Hallesche verwendet in ihren Tarifen zumindest die Sterbetafel 2004. In den Tarifen, die seit der Veröffentlichung der Sterbetafel 2007 bereits angepasst wurden, ist diese bereits einkalkuliert. Der Ansatz der Stornowahrscheinlichkeiten ist auskömmlich. Der in die Beiträge einkalkulierte Sicherheitszuschlag ist ebenso wie die verwendeten Kopfschadenprofile exzellent.

Bei der Hallesche existieren keine klassischen Paralleltarife. Die Tariflinien der Gesellschaft sind hinsichtlich ihres Leistungsspektrums klar voneinander abgegrenzt. Neben dem seit September 2003 angebotenen Einsteigertarif PRIMO, sind dies die Master-Tarifserie NK/KS sowie die Komfort-Tariflinie C/AV. Die Beitragsstabilität in der Vergangenheit lässt sich auch an der Entwicklung der Neugeschäftsbeiträge und an der durchschnittlichen Beitragsanpassung im Bestand eines Versicherten ablesen. In den Haupttarifen des Neugeschäfts, NK/KS und PRIMO, weist die Hallesche im Wettbewerbsvergleich ein sehr gutes Niveau der Neugeschäftsbeiträge sowie eine hohe Beitragsstabilität auf. Das Preisniveau des C-Programms liegt im gehobenen Segment, entwickelt sich im Zeitablauf aber sehr stabil.

Im Bestand der Krankheitskostenvollversicherung erhöhen sich in den Jahren 2001 bis 2006 die Beiträge durchschnittlich um 6,59 %. Assekurata beurteilt diese Größe mit weitgehend gut. Dabei wird das im Wettbewerbsvergleich niedrigere Beitragsniveau der Hallesche und der überdurchschnittlich hohe Selbstbehalt im Bestand des Unternehmens berücksichtigt.

Ein weiterer Ansatzpunkt zur Stabilisierung der Beiträge ergibt sich aus dem Leistungsmanagement. Durch die sorgfältige Prüfung der Arztrechnungen sowie einer effizient gesteuerten Gesundheitsvorsorge erreicht die Hallesche eine günstige Schadenquote und damit unterdurchschnittliche Leistungsausgaben.

Leistungsfreie Versicherungsnehmer erhalten bis zu drei Monatsbeiträge zurückerstattet. Dies stellt für die Versicherten einen Anreiz zu kostenbewusstem Verhalten dar.



Folgerating der Hallesche Krankenversicherung auf Gegenseitigkeit

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	2001	2002	2003	2004	2005
Hallesche	29,43	27,89	19,48	23,92	27,30
Markt	27,20	22,99	20,57	23,86	26,44
Mittelgroße Alt-VU	32,01	27,66	23,63	27,21	29,51

Die RfB-Quote der Hallesche sinkt ausgehend von 29,43 % in 2001 zunächst auf 19,48 % in 2003. Eine vergleichbare Entwicklung liegt sowohl beim Markttaggregat als auch bei den mittelgroßen Alt-VU vor und steht in Zusammenhang mit der Entwicklung der Ergebnissituation. In 2004 und 2005 zeigt sich demgegenüber wieder eine Zunahme des RfB-Niveaus. Im Geschäftsjahr 2005 erreicht die Hallesche eine RfB-Quote von 27,30 %, was ein exzellentes Niveau darstellt.

Die RfB-Zuführungsquote gibt an, wie viele Mittel für die Finanzierung zukünftiger beitragsentlastender Maßnahmen oder Barausschüttungen der RfB (erfolgsabhängige RfB zuzüglich poolrelevanter RfB aus der Pflegepflichtversicherung) zugeführt werden.

RfB-Zuführungsquote	2001	2002	2003	2004	2005
Hallesche	9,72	7,93	3,57	10,97	10,84
Markt	7,90	6,10	8,06	10,94	10,97
Mittelgroße Alt-VU	10,05	6,24	8,52	11,22	11,52

Infolge rückläufiger Kapitalanlageergebnisse sinkt die Zuführungsquote der Hallesche auf 3,57 % in 2003. In 2004 erhöht sich ergebnisbedingt das Zuführungsniveau auf 10,97 %, was auf die überdurchschnittliche versicherungsgeschäftliche Ergebnisquote zurückzuführen ist. Im Geschäftsjahr 2005 kann das Unternehmen die RfB-Zuführungsquote mit 10,84 % auf Vorjahresniveau halten. Insgesamt weist die RfB-Zuführungsquote im Durchschnitt der vergangenen vier Jahre ein sehr gutes Niveau auf.



Folgerating der Hallesche Krankenversicherung auf Gegenseitigkeit

4. ERFOLG

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

Beitragsstabilität und Bezahlbarkeit der Beiträge im Alter hängen auch stark von der Gewinnsituation 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	2001	2002	2003	2004	2005
Hallesche	6,50	8,20	11,96	12,77	13,34
Markt	3,78	4,96	8,16	10,67	10,17
Mittelgroße Alt-VU	10,05	6,24	8,52	11,22	11,52

Die versicherungsgeschäftliche Ergebnisquote der Hallesche schwankt innerhalb eines angemessenen Korridors zwischen 6,50 % und knapp 13,30 % und hat ein für ein Krankenversicherungsunternehmen mit dem Alter und der Größe der Hallesche exzellentes Niveau. Aktuell ist die versicherungsgeschäftliche Ergebnissituation der Hallesche deutlich besser als bei den Vergleichsunternehmen.



Folgerating der Hallesche Krankenversicherung auf Gegenseitigkeit

In erster Linie wird die versicherungsgeschäftliche Ergebnisquote durch die Schadenaufwendungen bestimmt. Die Schadenquote der Hallesche liegt in den vergangenen fünf Jahren unter dem Niveau des Durchschnittswerts der mittelgroßen Alt-VU. In 2005 erreicht die Schadenquote der Hallesche einen Wert von 74,46 %.

Neben dem Schadenverlauf wird der versicherungsgeschäftliche Erfolg eines Versicherers von dessen Verwaltungs- und Abschlusskosten beeinflusst. Die Hallesche liegt mit ihrer Verwaltungskostenbelastung von 3,27 % der verdienten Beiträge in 2005 über dem Marktdurchschnitt. Die Abschlusskostenquote der Hallesche liegt in 2005 mit 9,06 % etwa auf Marktniveau.

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 Versicherungnehnerguthaben zu erzielen.

Nettoverzinsung Kapitalanlagen	2001	2002	2003	2004	2005
Hallesche	5,80	3,50	1,58	3,75	3,99
Markt	6,24	4,59	4,85	4,78	5,12
Mittelgroße Alt-VU	5,81	3,84	4,06	4,35	4,83

Die Entwicklung der Kapitalanlagekennzahlen der Hallesche ist gekennzeichnet durch die Entwicklung der Aktienmärkte während der Kapitalmarktkrise in den Jahren 2001 und 2002. Im Geschäftsjahr 2003 sinkt die Kapitalanlagerendite einmalig auf 1,58 %, da in diesem Jahr die vermiedenen Abschreibungen aus den beiden Vorjahren abgebaut wurden. Durch die auf Risikominimierung ausgelegte Neuausrichtung der Kapitalanlagen stellt die Hallesche die rechnungsmäßige Verzinsung der Alterungsrückstellung in Höhe von 3,5 % langfristig sicher. In den nächsten Jahren wird sich durch die Neuausrichtung die Kapitalanlagerendite auf dem Niveau der Jahre 2004/2005 liegen.

Trotz der vergleichsweise geringen Kennzahlen zum Kapitalanlageerfolg kann die Erfolgslage des Unternehmens insgesamt aufgrund der exzellenten Erfolgslage im Bereich der Versicherungstechnik mit gut bewertet werden



Folgerating der Hallesche Krankenversicherung auf Gegenseitigkeit

5. WACHSTUM/ATTRAKTIVITÄT IM MARKT

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

Die Hallesche wächst in den vergangenen vier Jahren stärker als die mittelgroßen Alt-VU. Das durchschnittliche Beitragswachstum der vergangenen vier Jahre beträgt bei der Hallesche 6,71 %. Die mittelgroßen Alt-VU erreichen lediglich 5,69 %. Allerdings gehen die Zuwachsraten in 2005 sowohl bei der Hallesche als auch bei den Vergleichsgruppen deutlich zurück, die Hallesche erreicht 4,06 %.

Zuwachsrate verdienter Brutto- prämien in %	2001	2002	2003	2004	2005
Hallesche	6,40	7,82	7,83	7,15	4,06
Markt	4,95	6,24	7,12	6,70	3,57
Mittelgroße Alt-VU	5,91	5,25	7,70	6,11	3,69

Eine Wachstumsbeurteilung allein anhand von Beiträgen kann jedoch zu nicht sachgerechten Ergebnissen führen, da Beitragsanpassungen in der Vergangenheit die angegebenen Quoten erhöhen und somit Wachstumseffekte suggerieren. Sachgerechter ist hier eine Wachstumsbeurteilung nach der Anzahl versicherter Personen.

Zuwachsrate vollversicherter Personen in %	2001	2002	2003	2004	2005
Hallesche	5,40	5,00	2,74	4,83	1,73
Markt	2,88	2,77	2,35	1,84	1,32
Mittelgroße Alt-VU	2,51	3,02	2,48	2,24	1,63

Nachdem die Zuwachsrate vollversicherter Personen in 2004 entgegen dem Markttrend deutlich gestiegen ist, sinkt sie in 2005 auf 1,73 %. Diese rückläufige Entwicklung ist marktweit zu beobachten. Im gesamten Betrachtungszeitraum ist die Zuwachsrate der Hallesche allerdings deutlich überdurchschnittlich. In der stationären Ergänzungsversicherung gewinnt die Hallesche ebenfalls überdurchschnittlich viele Neukunden hinzu. Die beobachteten Stornowerte haben sowohl in der Krankheitskostenversicherung als auch in den übrigen Krankenversicherungen ein sehr niedriges Niveau.



Folgerating der 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.

Die Zufriedenheit der Kunden wird in unterschiedlichen Detaillierungsgraden gemessen. Einerseits befragt Assekurata die Kunden nach ihrer allgemeinen Zufriedenheit mit dem Unternehmen, andererseits erfassen die Rating-Analysten die Zufriedenheit in Bezug auf spezielle Bereiche.

Sowohl die Kundenzufriedenheit als auch die Kundenbindung fließen in Form von Indices in das Gesamturteil der Kundenbefragung ein.

HR 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 der
Hallesche Krankenversicherung auf Gegenseitigkeit**

ASSEKURATA

Assekuranz Rating-Agentur GmbH

Venloer Straße 301-303, 50823 Köln

Telefon: 0221 27221-0

Telefax: 0221 27221-77

E-Mail: info@assekurata.de

Internet: www.assekurata.de