

RATINGBERICHT

Folgerating

Hallesche Krankenversicherung a.G.

Privater Krankenversicherer
Stuttgart, Januar 2008

KR GUT ZUFRIEDEN STELLEND GUT EXZELLENT
 LEND GUT EXZELLENT SEHR GUT ZUFRIEDEN STE
 ELLENT SEHR GUT ZUFRIEDEN STELLEND GUT EX
) GUT EXZELLENT SEHR GUT ZUFRIEDEN STELL

Folgerating

Hallesche Krankenversicherung a.G.

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	Sehr gut	
Wachstum/Attraktivität im Markt	Sehr gut	
Rating gesamt	Sehr gut	A+



Folgerating

Hallesche Krankenversicherung a.G.

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 72 %, 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 Einfirmer- 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 847 Mio. € gehört die Hallesche zu den elf größten privaten Krankenversicherern in Deutschland.

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

Hallesche Krankenversicherung a.G.

Personal

Bei der Hallesche waren 2006 bundesweit durchschnittlich 971 Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen im Innen- und Außendienst angestellt. Davon entfallen 539 auf Innendienstangestellte in der Direktion, 363 auf Innendienstangestellte in den Außenstellen und 69 auf Angestellte im Vertrieb.

Vorstand

W. Stertenbrink (Vorstandsvorsitzender), O. Abel, Dr. W. Botermann, R. Kunz, W. Pekarek, C. Bohn, F. Kettacker

Aufsichtsrat

H. Gühning (Vorsitzender)



Folgerating

Hallesche Krankenversicherung a.G.

Die Teilqualitäten:

1. SICHERHEIT

Assekurata beurteilt die Sicherheitslage der Hallesche als exzellent.

Die Ruinwahrscheinlichkeit eines Krankenversicherers ist vergleichsweise gering. Aufgrund der Annahme- und Leistungs politik sowie der konservativen Kalkulation kann die Hallesche ihre versicherungstechnischen Risiken weiter reduzieren. Daneben verfügt das Unternehmen über hohe Sicherheitsmittel.

Eigenkapitalquote	2002	2003	2004	2005	2006
Hallesche	13,69	12,90	13,69	14,55	15,74
Markt	13,74	13,31	13,42	13,88	14,32
Mittelgroße Alt-VU	16,73	17,27	17,71	18,71	19,53

Trotz des starken Wachstums zeigt die Zeitreihe mit Ausnahme des Jahres 2003 eine stetig steigende Eigenkapitalquote. Durch die Zuführung von 15 Mio. € im Geschäftsjahr 2006 setzt sich dieser Trend weiter fort.

Aufsichtsrechtlich wird die Angemessenheit der Sicherheitsmittelausstattung durch die so genannte Solvabilität bestimmt. Entsprechend der BaFin-Definition erzielt die Hallesche hier im Geschäftsjahr 2006 mit rund 260 % 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, gegenüber dem Vorjahr gestiegene Überdeckung der ermittelten Kapitalanforderung, die zu einer exzellenten Bewertung führt.

Die Kapitalanlage der Hallesche ist darauf ausgerichtet das Verpflichtungsvolumen sicher zu erfüllen. Dementsprechend ist die Risikosteuerung der Kapitalanlagen an der Risikotragfähigkeit des Unternehmens ausgerichtet. Hierdurch wird existenziellen Risiken frühzeitig und in erforderlichem Umfang begegnet. Von der Krise des amerikanischen Hypothekenmarkts ist die Hallesche nicht betroffen. Den Schwerpunkt des Portfolios bilden vielmehr Namenspapiere bester Bonität. Das Management der Kapitalanlagerisiken bewertet Assekurata daher mit exzellent. Gleiches gilt für die Kontroll- und Revisionssysteme, welche die operative Geschäftstätigkeit zielgerichtet unterstützen.



Folgerating

Hallesche Krankenversicherung a.G.

2. KUNDENORIENTIERUNG

Die Hallesche zeichnet sich nach Ansicht von Assekurata durch eine gute Kundenorientierung aus. In der in 2007 durchgeführten Assekurata-Kundenbefragung bestätigt die Hallesche das weitgehend gute Befragungsergebnis aus der vorherigen Befragung. Gemeinsam mit insgesamt sehr gut organisierten Geschäftsprozessen ergibt sich daher ein gutes Gesamturteil in dieser Teilqualität.

700 Kunden der Hallesche (400 Voll- und 300 Zusatzversicherte) wurden gefragt, wie zufrieden sie mit ihrem Krankenversicherer sind. Hierbei trat zu Tage, dass bei den Kunden der Hallesche die Gesamtzufriedenheit am meisten durch die Zufriedenheit mit der Schnelligkeit der Rechnungserstattung beeinflusst wird. Im Vergleich zur Vorbefragung konnte sich die Hallesche in diesem Bereich deutlich steigern. So äußern sich heute über 71 % der Kunden vollkommen oder sehr zufrieden (Vorher: 62 %) mit der Leistungsabwicklung. Diese Entwicklung deckt sich mit den Beobachtungen von Assekurata bei den Leistungsbearbeitungsdauern, die in den letzten Jahren deutlich verkürzt wurden. Hierzu hat die Hallesche in erheblichem Maße in technische Modernisierungsmaßnahmen investiert, die in der Bestandsverwaltung und im Leistungsmanagement eine erhöhte Flexibilität und Reaktionsschnelligkeit ermöglichen. Das Produktangebot der Hallesche ist in der Vollversicherung über unterschiedliche Leistungsmerkmale in drei Produktlinien differenziert und damit sehr bedarfsgerecht gestaltet. Dies wird von den Kunden auch honoriert, denn 57,6 % aller Befragten sind vollkommen oder sehr zufrieden mit dem Absicherungsniveau ihres Versicherungsschutzes. Dies ist im Vergleich zu den anderen von Assekurata untersuchten Krankenversicherungsunternehmen (54,4 %) ein leicht überdurchschnittliches Ergebnis. Das Image des Unternehmens sowie das diesem entgegen gebrachte Vertrauen stützen die positive Bewertung der Gesamtzufriedenheit. Hierzu tragen auch eine Vielzahl von Kommunikationsmaßnahmen bei. So bietet die Hallesche ihren Versicherten ein Kundenmagazin an, das an unterschiedliche Kundengruppen angepasst ist. Darüber hinaus offeriert das Unternehmen über das Internet ein hauseigenes Gesundheitsportal, über welches die Versicherten umfangreiche Informationen abrufen können.

Bei der Kundenbindung besteht noch Handlungsbedarf. In diese Kategorie gehen unter anderem Aussagen der Kunden zur tatsächlich getätigten bzw. geplanten Weiterempfehlung und zur Wiederabschlussbereitschaft ein. Darüber hinaus wurden die Versicherten danach befragt, ob sie schon einmal über eine Kündigung nachgedacht haben. Die Zahl derer, die bereits einmal mit dem Gedanken gespielt haben dem Stuttgarter Krankenversicherer den Rücken zu kehren hat sich seit der letzten Befragung reduziert. Aktuell sind dies noch rund 18 % der befragten Kunden. Mit weiteren Serviceverbesserungen und stetige Aus- und Weiterbildung ihrer Mitarbeiter möchte die Hallesche die Zahl zukünftig weiter reduzieren.



Folgerating

Hallesche Krankenversicherung a.G.

3. BEITRAGSSTABILITÄT

Nach Ansicht von Assekurata ist die Beitragsstabilität der Hallesche mit sehr gut zu bewerten. Die Basis dieses Ergebnisses bilden eine strenge Annahmepolitik auf Grundlage einer genauen Risikoprüfung und der sichere Ansatz der Kalkulationsgrundlagen.

Die Hallesche verfügt nach Ansicht von Assekurata über eine exzellente objektive und subjektive Risikoprüfung. Die Annahmerichtlinien sind streng. Die Risikoprüfung wird durch ein leistungsfähiges, computergestütztes Expertensystem unterstützt, welches Zusammenhänge zwischen verschiedenen Krankheitsbildern berücksichtigt. Eine durchgängig hohe Ablehnungsquote bei Neuanträgen und im Marktvergleich überdurchschnittlich hohe Risikozuschläge belegen die stringente Risikopolitik im Zeitablauf.

Die Rechnungsgrundlagen der Tarife sind unter Berücksichtigung der Anpassung zu Beginn des Jahres 2008 in der überwiegenden Zahl der Tarife so aktuell wie möglich angesetzt. Insgesamt ist die Kalkulationsphilosophie der Hallesche sehr sicherheitsorientiert und damit auch Ergebnis stabilisierend. Unter anderem aus diesem Grund besteht bei der Hallesche im Vorfeld der Gesundheitsreform 2009 kein Anpassungsdruck mehr. Deshalb werden die Kalkulationsgrundlagen in allen Bereichen exzellent bewertet.

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 Versicherers 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. Der mittlere Beitragsanpassungssatz aller Vollversicherungstarife beträgt von 2003 bis 2008 5,84 % und hat sich gegenüber dem Vorjahr deutlich reduziert. Insgesamt weist die Hallesche einen sinkenden Anpassungstrend im Zeitablauf auf.

Als weiterer wichtiger Faktor für die hohe Beitragsstabilität erweist sich die Art und das Ausmaß des Leistungsmanagements. Eine stringente Prüfung eingereichter Rechnungen auf Legitimität und Erstattungsfähigkeit ist bei der Hallesche gegeben. Daneben werden Anstrengungen unternommen, im Rahmen der Gesundheitskommunikation bei den Kunden eine Abkehr von die Gesundheit gefährdenden Verhaltensweisen zu erreichen. Hierzu unterbreitet die Gesellschaft ihren Versicherten u.a. Ange-



Folgerating

Hallesche Krankenversicherung a.G.

bote zur Teilnahme an Gesundheitsprogrammen im Rahmen eines Case- und Disease-Managements.

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	2002	2003	2004	2005	2006
Hallesche	27,89	19,48	23,92	27,30	28,97
Markt	22,99	20,57	23,86	26,44	29,62
Mittelgroße Alt-VU	29,96	26,62	29,52	31,02	33,09

Die RfB-Quote erzielt im Vierjahresdurchschnitt eine sehr gute Beurteilung. Nach vergleichsweise geringen Ergebnissen – bedingt durch niedrige Kapitalanlageergebnisse – für das Geschäftsjahr 2003 erhöhte die Hallesche in den Folgejahren die RfB-Zuführungen deutlich. Der entsprechende Vierjahresdurchschnitt der RfB-Quote beträgt 24,92 %.

RfB-Zuführungsquote	2002	2003	2004	2005	2006
Hallesche	7,93	3,57	10,97	10,84	13,21
Markt	6,10	8,06	10,94	10,96	11,46
Mittelgroße Alt-VU	6,43	9,83	10,81	11,24	10,98

Die RfB-Zuführungsquote erzielt im Vierjahresdurchschnitt 2003 bis 2006 mit 9,65 % eine exzellente Beurteilung. Beginnend mit dem Jahr 2004 steigert die Hallesche aufgrund ihrer stabilen versicherungsgeschäftlichen Ergebnissituation die Kennzahl jährlich. In 2006 bedeutet der Wert von 13,21 % eine überdurchschnittliche Ausprägung im Wettbewerbsvergleich.



Folgerating

Hallesche Krankenversicherung a.G.

4. ERFOLG

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

Beitragsstabilität und Bezahlbarkeit der Beiträge im Alter hängen auch stark von der Gewinnsituation des Krankenversicherers ab: Die erfolgsabhängige RfB speist sich aus den erwirtschafteten Überschüssen 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	2002	2003	2004	2005	2006
Hallesche	8,20	11,96	12,77	13,34	13,80
Markt	4,96	8,16	10,67	10,16	10,93
Mittelgroße Alt-VU	7,44	10,60	11,05	10,51	10,90

Gegenüber dem Vorjahr hat sich die versicherungsgeschäftliche Ergebnisquote nochmals erhöht. Im Durchschnitt der vergangenen vier Jahre ergibt sich eine als exzellent zu bewertende Kennzahlausprägung in Höhe von 12,97 %. Die Hallesche weist damit eine außergewöhnlich gute Ergebnissituation auf.



Folgerating

Hallesche Krankenversicherung a.G.

In erster Linie wird die versicherungsgeschäftliche Ergebnisquote durch die Schadenaufwendungen bestimmt. Für 2006 beträgt die Schadenquote der Hallesche, kaum verändert zum Vorjahr, 74,08 %, was wiederum die geringe Schwankungsbreite dieser Kennzahlensausprägung bei der Gesellschaft unterstreicht. Weitere Einflussgrößen auf den versicherungsgeschäftlichen Erfolg sind Verwaltungs- und Abschlusskosten. Sowohl Abschlusskosten- (8,95 %) wie auch Verwaltungskostenquote (3,17 %) sinken leicht gegenüber dem Vorjahr. Bezogen auf beide Kostengrößen weist die Hallesche geringere Quoten aus als dies bei den Vergleichsaggregaten der Fall ist.

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 Versicherungnehmerguthaben zu erzielen.

Nettoverzinsung Kapitalanlagen	2002	2003	2004	2005	2006
Hallesche	3,50	1,58	3,75	3,99	3,97
Markt	4,59	4,85	4,78	5,12	4,83
Mittelgroße Alt-VU	3,75	4,29	4,39	4,83	4,41

Nach Verarbeitung der Folgen der Kapitalmarktkrise in 2003 hat die Hallesche ein stabiles, wenngleich vergleichsweise niedriges Niveau in der Nettoverzinsung erreicht. Unter Berücksichtigung der Risikotragfähigkeit des Unternehmens wird vornehmlich in Namenspapiere bester Bonität investiert. Die implementierten Planungs-, Steuerungs- und Controllingmechanismen werden den Anforderungen vollständig gerecht. In den nächsten Jahren ist bei der Hallesche aber mit einer sukzessiven Annäherung der Kapitalanlagekennzahlen an das Marktniveau zu rechnen.



Folgerating

Hallesche Krankenversicherung a.G.

5. WACHSTUM/ATTRAKTIVITÄT IM MARKT

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

Zuwachsrate verdienter Brutto- prämien in %	2002	2003	2004	2005	2006
Hallesche	7,82	7,83	7,15	4,06	4,13
Markt	6,24	7,12	6,70	3,43	4,45
Mittelgroße Alt-VU	4,09	6,53	4,73	4,18	4,07

Die Hallesche wächst über den Betrachtungszeitraum von vier Jahren durchschnittlich mit 5,79 % und damit im Vergleich zum Markt (5,42 %), insbesondere aber zum relevanten Vergleichsaggregat (4,88 %), deutlich überdurchschnittlich. 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 %	2002	2003	2004	2005	2006
Hallesche	5,00	2,74	4,83	1,73	2,47
Markt	2,77	2,35	1,84	1,38	1,23
Mittelgroße Alt-VU	1,81	0,82	2,60	1,97	3,00

In den Vorjahren wuchs die Zahl der vollversicherten Personen stets marktüberdurchschnittlich an, im Mittel über vier Jahre um 2,94 %. Gegen den Markttrend wächst die Zuwachsrate auch in 2006 weiter an und auch in 2007 sind hier Marktanteilsgewinne zu erwarten. Bei den Zusatzversicherungen gewinnt die Hallesche ebenfalls Kunden hinzu. Erhebliche Potenziale bergen hier die Kooperation mit der Knappschaft Bahn See und der innovative Pflegezusatzversicherungstarif OLGA, den die Hallesche 2007 erfolgreich im Markt positionieren konnte.



Folgerating

Hallesche Krankenversicherung a.G.

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.



Folgerating

Hallesche Krankenversicherung a.G.

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 zufriedenstellend	zufriedenstellend	noch zufriedenstellend	schwach	sehr schwach	extrem schwach	mangelhaft
sehr gut		gut		zufriedenstellend			schwach			mangelhaft

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.

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

Hallesche Krankenversicherung a.G.

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

ASSEKURATA
TRANSPARENZ. ORIENTIERUNG. SICHERHEIT.