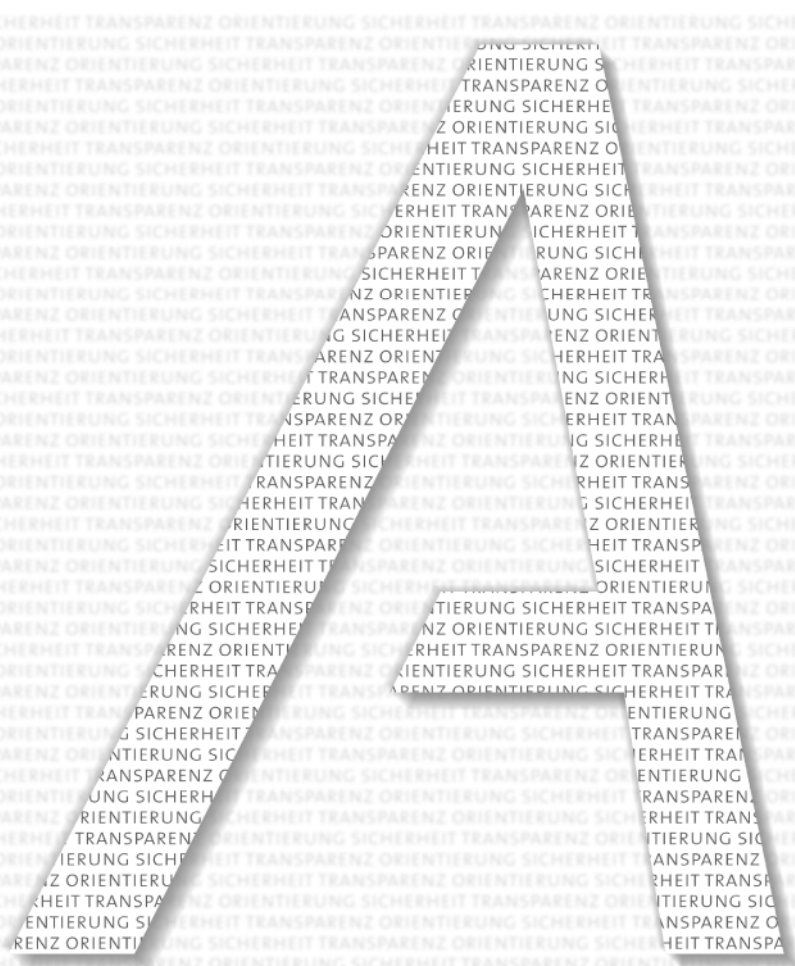


RATINGBERICHT

Folgerating

Alte Oldenburger Krankenversicherung AG



Privater Krankenversicherer

Vechta, Januar 2009



Folgerating

Alte Oldenburger Krankenversicherung AG

GESELLSCHAFT

Alte Oldenburger Krankenversicherung AG

Moorgärten 12-14

49377 Vechta

Telefon: 04441 905-0

Telefax: 04441 905-470

E-Mail: info@alte-oldenburger.de

Internet: <http://alte-oldenburger.de>

RATING

Die Alte Oldenburger Krankenversicherung AG (im Folgenden als Alte Oldenburger abgekürzt) erfüllt die Qualitätsanforderungen der Versicherungsnehmer nach Ansicht der ASSEKURATA Assekuranz Rating-Agentur exzellent. Assekurata vergibt der Alte Oldenburger hierfür das Rating A++.

Teilqualität	Beurteilung		Gewichtung
Sicherheit	Exzellent		5 %
Erfolg	Exzellent		25 %
Beitragsstabilität	Exzellent		35 %
Kundenorientierung	Gut		25 %
Wachstum/Attraktivität im Markt	Exzellent		10 %
Rating gesamt	Exzellent	A++	100 %



Folgerating

Alte Oldenburger Krankenversicherung AG

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 Alte Oldenburger erstreckt sich auf das Gebiet der Bundesrepublik Deutschland.

Kundengruppen

Die Alte Oldenburger ist spezialisiert auf Geschäfte mit Privatkunden.

Geschäftsgegenstand

Geschäftsgegenstand der Alte Oldenburger ist der Betrieb der privaten Kranken- und Pflegeversicherung. Der Schwerpunkt der Geschäftstätigkeit der Alte Oldenburger liegt in der Vollversicherung. Insgesamt stammen in 2007 über 82 % der Beitragseinnahmen aus dieser Versicherungsart. Die Pflegepflichtversicherung folgt mit einem Anteil von knapp 6 %. Die selbstständige Teilversicherung und die Krankentagegeldversicherung komplettieren mit 6 % bzw. rund 5,5 % die Bestandszusammensetzung.

Vertrieb

Die Alte Oldenburger verfügt über mehrere Vertriebskanäle. In der Vollversicherung ist die Alte Oldenburger ein traditioneller Maklerversicherer und vertreibt ihre Produkte nahezu ausschließlich über freie Vermittler. Neben einer großen Anzahl einzelner Maklerverbindungen vermitteln eine Vielzahl bundesweit tätiger Finanzvertriebe und Maklerverbünde die Produkte der Gesellschaft. In der Ergänzungsversicherung kooperiert die Alte Oldenburger eng mit der AOK Niedersachsen und bietet den gesetzlich Versicherten speziell auf ihre Bedürfnisse konzipierte Produkte an. Des Weiteren werden die Produkte der Alte Oldenburger auch am Bankenschalter der Landessparkasse zu Oldenburg (LzO) angeboten sowie in Zukunft ebenso bei den Vermittlern der Öffentlichen Versicherungen Oldenburg.

Konzernstruktur

Die Alte Oldenburger wird in der Rechtsform einer Aktiengesellschaft geführt und ist seit 2007 in die Versicherungsgruppe Hannover (VGH) – dem größten regionalen Anbieter in Niedersachsen – eingebunden. Die VGH sieht sich in ihrer Geschäftspolitik dem Versicherungsgedanken auf Gegenseitigkeit



Folgerating

Alte Oldenburger Krankenversicherung AG

und damit ihren Kunden gegenüber verpflichtet und verzichtet daher weitgehend auf Ergebnisabführungsverträge bei ihren Tochtergesellschaften. Mit der Provinzial Krankenversicherung Hannover AG (Provinzial Kranken) verfügt die VGH über einen weiteren Krankenversicherer im Verbund, der allerdings ausschließlich in der Region Niedersachsen tätig ist und den Absatzweg über die Sparkassen nutzt. Zwischen den Unternehmen Alte Oldenburger und Provinzial Kranken ergeben sich keinerlei Interessenkollision. Durch einen zukünftig gemeinsamen Standort in Vechta und einer einheitlichen Technikplattform werden gleichwohl zielgerichtet aktuell Kosteneinsparpotenziale zum Vorteil beider Gesellschaften gehoben.

Größe

Die Alte Oldenburger vereinnahmte in 2007 ein Beitragsvolumen in Höhe von 158,3 Mio. €. Hieraus resultiert ein Marktanteil von 0,54 %, welcher damit gegenüber dem Vorjahr (0,49 %) deutlich zunahm. Fast 40.000 Personen haben ihre Vollversicherung bei der Alte Oldenburger abgeschlossen. Hinzu kommen inzwischen rund 90.000 Personen, die ihre gesetzliche Krankenversicherung zielgerichtet durch eine private Absicherung bei der Alte Oldenburger ergänzten.

Personal

Die Alte Oldenburger beschäftigt derzeit an ihrem Standort in Vechta 157 Mitarbeiter.

Vorstand

Friedrich Schmücker (Vorstandsvorsitzender), Georg Hake, Dr. Ulrich Knemeyer

Aufsichtsrat

Dr. jur. Joseph Schweer (Vorsitzender)



Folgerating

Alte Oldenburger Krankenversicherung AG

ERFOLG

Nach Ansicht von Assekurata ist der wirtschaftliche Erfolg der Alte Oldenburger exzellent.

Beitragsstabilität und Bezahlbarkeit der Beiträge im Alter hängen stark von der Gewinnsituation des Krankenversicherers ab. Schließlich wird die erfolgsabhängige Rückstellung für Beitragsrückerstattung (RfB) aus Überschüssen gespeist und die zusätzlichen Finanzmittel gemäß § 12 a VAG stammen aus den Kapitalerträgen.

Der Erfolg im Versicherungsgeschäft wird in der Krankenversicherung in der versicherungsgeschäftlichen Ergebnisquote ausgedrückt. Die Bewertung der Kennzahl ist aus Sicht der Versicherten nicht einfach. Sicher ist, dass die Bewertungsregel keinesfalls lautet: „Je höher, desto besser.“ Bei sehr hohen Ergebnissen fordert der Krankenversicherer nach Ansicht von Assekurata vom Versicherungsnehmer zu hohe Prämien ab oder die Gewinne stammen aus freierwerdenden Alterungsrückstellungen nach Storno.

Versicherungsgeschäftliche Ergebnisquote	2003	2004	2005	2006	2007
Alte Oldenburger	18,34	14,99	13,66	14,22	17,31
Markt	8,16	10,67	10,17	10,93	10,35

Die mittlere versicherungsgeschäftliche Ergebnisquote der Alte Oldenburger beträgt 15,05 %, womit sich das Unternehmen als Nr. 4 im Markt positioniert. Zwar verbessert sich seit 2004 das Ertragsniveau marktweit auf ein konstantes Niveau oberhalb von 10 %, trotzdem bleibt der Marktabstand zur Alte Oldenburger weiterhin stabil bei rund 4,5 Prozentpunkten. Im Zuge der Nachkorrektur der Rechnungsgrundlagen in 2007 erhöht sich die Quote der Alte Oldenburger sogar auf 17,31 % und liefert damit eine hervorragende Ausgangsbasis für eine hochdotierbare RfB-Zuführung. Besonders hervorzuheben ist die seit Jahren vorhandene Ergebniskontinuität des Unternehmens im Versicherungsgeschäft. Ein wesentlicher Erfolgsfaktor hierfür ist die äußerst günstige Kostensituation der Alte Oldenburger. Dabei ist vorneweg die effiziente Verwaltung zu nennen. So beträgt die relevante Verwaltungskostenquote nur 1,67 % gegenüber 2,66 % im Marktdurchschnitt. Als Maklerversicherer flankieren zudem geringe Abschlusskosten die Erfolgssituation. So vergütet die Alte Oldenburger ihr angebragtes Neugeschäft mit vergleichsweise niedrigen Abschlussprovisionen und belegt damit, dass auch im Vertriebskanal Makler kostengünstig agiert werden kann. Auch aufgrund dieser Kostenvorteile ist die Gesellschaft in der Lage, ihre Produkte preislich im Wettbewerb konkurrenzfähig zu platzieren.



Folgerating

Alte Oldenburger Krankenversicherung AG

Der zweite wesentliche Einflussfaktor für die Erfolgssituation von Krankenversicherungsunternehmen ist der Kapitalanlageerfolg. Assekurata misst diesen mittels der Nettoverzinsung. Des Weiteren wird anhand interner Informationen, wie der Kapitalanlageperformance, untersucht, inwieweit ein Krankenversicherer auch zukünftig in der Lage ist, eine angemessene Verzinsung der Alterungsrückstellung zu erzielen.

Nettoverzinsung Kapitalanlagen	2003	2004	2005	2006	2007
Alte Oldenburger	5,46	4,51	4,32	4,49	4,08
Markt	4,85	4,78	5,12	4,83	4,75

Der Kapitalanlageerfolg der Alte Oldenburger ist im Wettbewerbsvergleich als durchschnittlich anzusehen. Als stark wachsende Gesellschaft waren die für sichere Anlagen in der jüngeren Vergangenheit zu erzielenden Renditen am Kapitalmarkt vergleichsweise niedrig. In 2007 beträgt die laufende Durchschnittsverzinsung im Bestand 4,47 %, was ein angemessenes Zinsniveau für eine sichere Erfüllung der Rechnungszinsverpflichtung von 3,5 % darstellt. Marktweit ist in den vergangenen Jahren ein merklicher Rückgang der ausgewiesenen Nettoverzinsungen zu beobachten. In diesem Umfeld liegt der aktuelle Unternehmenswert von 4,08 % zwar deutlich unter dem Marktwert von 4,75 %, allerdings ist hierbei zu beachten, dass der Durchschnittswert nur bedingt aussagekräftig ist. So zeigt die Hälfte aller Marktakteure eine Nettoverzinsung von maximal 4,22 %. Grundsätzlich kommt dieser Gewinnquelle bei der Alte Oldenburger eine nachrangige Bedeutung zu, da bereits jetzt die Gewinnlage insgesamt exzellent ist. Der wirtschaftliche Gesamterfolg eines Krankenversicherers spiegelt sich in der Rohergebnisquote wider und macht den wirtschaftlichen Erfolg zwischen den Unternehmen vergleichbar. Sie gibt Aufschluss darüber, wie groß der wirtschaftliche Erfolg des Unternehmens bezogen auf seine beiden Herkunftsquellen – den Beiträgen aus dem Versicherungsgeschäft sowie den Erträgen aus der Kapitalanlage – ist.

Rohergebnisquote	2003	2004	2005	2006	2007
Alte Oldenburger	22,33	16,06	14,01	14,84	17,06
Markt	10,73	13,03	13,70	13,75	13,41

Die Rohergebnisquote der Alte Oldenburger beträgt im Vierjahresdurchschnitt exzellente 15,49 % und liegt damit zwei Prozentpunkte höher als im Markt (13,47 %). In 2007 erzielt die Alte Oldenburger mit 17,06 % eine der höchsten Ergebnisse im Markt.



Folgerating

Alte Oldenburger Krankenversicherung AG

BEITRAGSSTABILITÄT

Nach Ansicht von Assekurata ist die Beitragsstabilität der Alte Oldenburger mit exzellent zu beurteilen. Wesentliche Voraussetzungen für eine angemessen verlaufende Beitragsentwicklung sind eine restriktive Annahmepolitik, eine adäquate Bewertung der Antragsrisiken und sicher angesetzte Kalkulationsgrundlagen. Die Alte Oldenburger erfüllt diese an einen Krankenversicherer gerichteten Anforderungen in exzellenter Weise.

Die Zeichnungspolitik der Gesellschaft ist aktuell, restriktiv und keinen Aufweichungen im Zeitablauf unterlegen, was den Aufbau und den Erhalt einer guten Risikostruktur im Bestand fördert und damit für alle Versicherten langfristig in einem unterdurchschnittlichen Beitragsanstieg mündet. Die Rechnungsgrundlagen erzielen im Rating durchweg Bestnoten. Die Herleitung und Verifizierung der Kopfschadenprofile, welche die Entwicklung der Krankheitskosten in Abhängigkeit vom Alter der versicherten Personen abbilden, erfolgen nach Einschätzung von Assekurata sachlich fundiert und ermöglichen den Aufbau von nach heutigem Kenntnisstand adäquaten Rückstellungen. Der Bestand basiert nahezu vollständig auf aktuellen Sterbewahrscheinlichkeiten, womit sich die Alte Oldenburger nach Ansicht von Assekurata derzeit besser positioniert als viele Wettbewerber. Auch die berücksichtigten Stornowahrscheinlichkeiten sollten weiter zu einem auskömmlichen Ergebnis beitragen. Normale Schwankungen im Risikoverlauf werden zudem durch den hohen Sicherheitszuschlag ausgeglichen. Die Alte Oldenburger überzeugt des Weiteren grundsätzlich durch ein vorbildliches Tarifgebaren. Im Marktvergleich glänzt die Gesellschaft durch ihr einheitliches Tarifwerk, welches nach Ansicht von Assekurata ein besonderes Qualitätsmerkmal eines Krankenversicherers darstellt. So existieren bei der Alte Oldenburger keine Paralleltarife, die durch ihre Existenz zumeist auf kalkulatorische Defizite in der Vergangenheit hinweisen. Die über Jahrzehnte hinweg solide Tarifpolitik und die umfangreichen Bestandspflegemaßnahmen des Hauses führen in der Vollversicherung zu angemessenen Beitragsverläufen im Bestand (siehe auch RfB-Quote) und zu voll wettbewerbsfähigen Preisen im Neugeschäft. Anreize für ein kostenbewusstes Verhalten der Versicherten setzt das Unternehmen auch durch eine Beitragsrückerstattungsregelung bei Leistungsfreiheit. So werden bis zu vier Monatsbeiträge (bei drei leistungsfreien Jahren infolge) des ambulanten Bausteins in bar ausgeschüttet. Die beitragsdämpfenden Maßnahmen werden durch ein sehr gut ausgestaltetes Leistungsmanagement ergänzt.

Als weitere Bestimmungsgröße der Beitragsstabilität sind die Finanzmittel anzusehen, die dem Versicherer für zukünftige Beitragsentlastungen zur Verfügung stehen. Der Gesetzgeber schreibt vor, dass ein privater Krankenversicherer den Versicherten mindestens 80 Prozent aller erwirtschafteten Überschüsse in Form des Betrags gem. § 12 a VAG und als Zuführung zur erfolgsabhängigen Rückstellung für Beitragsrückerstattungen (RfB) zukommen lassen muss. Die Bewertung der Überschussver-



Folgerating

Alte Oldenburger Krankenversicherung AG

KUNDENORIENTIERUNG

Nach Ansicht von Assekurata zeichnet sich die Alte Oldenburger durch eine gute Kundenorientierung aus.

Die Alte Oldenburger erreicht in der durchgeführten Kundenbefragung – befragt wurde eine Stichprobe von 400 voll- und 400 zusatzversicherten Personen des Unternehmens – ein weitgehend gutes Ergebnis. Die Bewertungsgrundlage stellt einerseits die Kundenzufriedenheit und andererseits die Bindung der Kunden an die Gesellschaft dar.

Die Alte Oldenburger erreicht in der aktuellen Befragung insgesamt einen Anstieg des Kundenzufriedenheitsniveaus. Die Gesellschaft optimiert kontinuierlich die Leistungsbearbeitung, so dass diese nun in puncto Schnelligkeit eine merkliche Steigerung des Zufriedenheitsgrads bei ihren Kunden verzeichnen konnte. So zeigen sich 69,8 % der Kunden sehr bzw. vollkommen zufrieden mit der Bearbeitungsdauer ihrer Leistungsanträge. In der Vorbefragung lag der Anteil noch bei 60,7 %. Im Wettbewerbsvergleich erreicht die Alte Oldenburger ein marktübliches Zufriedenheitsniveau (Assekurata-Durchschnitt: 70,2 %). Die Mitarbeiter in der Zentrale erzielen vergleichsweise hohe Zufriedenheitsbewertungen und werden als überaus freundlich und hilfsbereit wahrgenommen. Telefonisch ist die Alte Oldenburger montags bis freitags von 7.30 Uhr bis 19:00 Uhr zu erreichen. Hierbei verfügen die Versicherungsnehmer über feste Ansprechpartner mit einer Direktdurchwahl. Diese Form der telefonischen Erreichbarkeit erzielt im Kundenkreis hohe Zufriedenheitswerte. So sind 69,5 % sehr bzw. vollkommen zufrieden damit, wohingegen der Assekurata-Durchschnitt hier lediglich 59,4 % erreicht. Aus der Kundenperspektive betrachtet sind ein möglichst flexibler Versicherungsumfang und das erreichte Absicherungs niveau besonders bedeutsam. Im Marktvergleich ist das Angebot der Alte Oldenburger in der Vollversicherung als deutlich leistungsstärker anzusehen. Die angebotene Tarifbaustein-Serie zeichnet sich zusätzlich durch eine sehr solide und vorausschauende Kalkulation aus. 95,7 % der Kunden sind mit ihrer Absicherung durch die Alte Oldenburger mindestens zufrieden. Das Preis-Leistungs-Verhältnis wird überdies besser von den Versicherten als im Marktdurchschnitt eingeschätzt. Hier erreicht die Gesellschaft mit 46 % einen um 4,7 Prozentpunkte höheren Wert als der Assekurata-Durchschnitt, der 41,3 % an sehr und vollkommen zufriedenen Kunden vereinen kann. Der positive Gesamteindruck der Kunden führt letztendlich auch zu einer vergleichsweise geringen Kündigungsbereitschaft bei der Alte Oldenburger, die bei lediglich 13,5 % liegt und damit eine der niedrigsten Ausprägungen im Wettbewerb einnimmt (Assekurata-Durchschnitt: 16,4 %). 91,1 % der Kunden würde die Krankenversicherung auch erneut bei der Alte Oldenburger abschließen. Eine Empfehlung an Freunde oder Bekannte würden 84,4 % der Befragten aussprechen. Diese Werte der Alte Oldenburger sind im Marktvergleich leicht überdurchschnittlich (Assekurata-Durchschnitt: 89,1 %).



Folgerating

Alte Oldenburger Krankenversicherung AG

und 81,5 %).

Neben dem Befragungsurteil fließen weitere Servicepotenziale in das Gesamturteil zur Kundenorientierung ein. Assekurata bewertet diese insgesamt mit sehr gut. Grundsätzlich strebt die Alte Oldenburger im Rahmen ihrer Unternehmenspolitik ein kundenorientiertes Handeln an. Neben festen Ansprechpartnern im Antrags- und Leistungsbereich erhält der Kunde über alle gängigen Kommunikationswege eine schnelle und qualifizierte Unterstützung. Der Internetauftritt der Alte Oldenburger überzeugt in 2007 durch ein neues Erscheinungsbild. Interessierte und Kunden erhalten den herkömmlichen Service. Erwähnenswert ist dabei das angebundene Gesundheitsportal über das der Benutzer umfangreiche medizinische Informationen abrufen kann. Ein überdurchschnittlich beitragsstabiler Verlauf der Tarife und auch in Zukunft bezahlbarer Versicherungsschutz stellen zentrale Aspekte des kundenorientierten Handels der Alte Oldenburger dar.

HR GUT ZUFRIEDEN
LEND GUT EXZELLE
ELLENT SEHR GUT
) GUT EXZELLENT S

Folgerating

Alte Oldenburger Krankenversicherung AG

ment.



Folgerating

Alte Oldenburger Krankenversicherung AG

RATINGMETHODIK UND RATINGVERGABE

Methodik

Beim Assekurata-Rating handelt es sich um eine Beurteilung, der sich die Versicherungsunternehmen freiwillig unterziehen. Die Bewertung basiert in hohem Maße auf vertraulichen Unternehmensinformationen und nicht nur auf veröffentlichtem Datenmaterial. Das Gesamtrating ergibt sich durch Zusammenfassung der Einzelergebnisse von fünf Teilqualitäten, die aus Kundensicht zentrale Qualitätsanforderungen an ein Versicherungsunternehmen darstellen. Für private Krankenversicherer handelt es sich dabei im Einzelnen um:

- **Unternehmenssicherheit**
Wie sicher ist die Existenz des Versicherers?
- **Erfolg**
Wie erfolgreich wirtschaftet der Versicherer mit den Kundengeldern?
- **Beitragsstabilität**
Welche Potenziale hat der Krankenversicherer, die Beiträge stabil zu halten?
- **Kundenorientierung**
Welchen Service bietet der Versicherer den Kunden?
- **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 und der Kundenbindung. Zu diesem Zweck wird eine Stichprobe von 800 Kunden gezogen und 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

Alte Oldenburger Krankenversicherung AG

WICHTIGE HINWEISE – HAFTUNGSAUSSCHLUSS

Die ASSEKURATA Assekuranz Rating-Agentur GmbH übernimmt keine Haftung für die hier veröffentlichten Informationen.

Sofern Einschätzungen zur zukünftigen Entwicklung abgegeben werden, basieren diese auf unserer heutigen Beurteilung der aktuellen Unternehmens- und Marktsituation. Diese können sich jederzeit verändern. Daher ist auch der Ausblick unverbindlich.

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.

Das Rating basiert grundsätzlich auf Daten, die der Assekurata Assekuranz Rating-Agentur GmbH von Dritten zur Verfügung gestellt wurden. Obwohl die von Dritten zur Verfügung gestellten Informationen – sofern dies möglich ist – auf ihre Richtigkeit überprüft werden, übernimmt die Assekurata Assekuranz Rating-Agentur GmbH keine Verantwortung für die Richtigkeit, Verlässlichkeit und die Vollständigkeit dieser Angaben.

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