

## Die HEK erhält als erste Krankenkasse ein exzellentes Urteil im Assekurata-Rating

**Im Rating für gesetzliche Krankenversicherer erreicht die Hanseatische Krankenkasse (HEK) ein exzellentes Urteil. Damit erhält sie als erste Kasse die bestmögliche Bewertung.**

**Im Rating für gesetzliche Krankenversicherer erreicht die Hanseatische Krankenkasse (HEK) ein exzellentes Urteil. Damit erhält sie als erste Kasse die bestmögliche Bewertung. Neben der Finanz- und Wachstumslage beurteilen die Assekurata-Analysten im aktuellen Rating erstmals auch die Kundenorientierung der HEK mit exzellent. Dies beruht insbesondere auf einer deutlich besseren Kundenbefragung. Im Bereich des Leistungsangebots konnte die HEK ihr sehr gutes Urteil bestätigen.**

Deutlich verbesserte Kundenbefragung



In der aktuellen Kundenbefragung weisen die HEK-Kunden eine hohe Zufriedenheit und Bindung auf. Der Kundenzufriedenheitsindex liegt bei 76,4 von 100 möglichen Punkten und zeigt, dass die Mitglieder der Kasse überdurchschnittlich zufrieden sind. Die Vergleichsgruppe, bestehend aus 14 privaten und einem gesetzlichen Krankenversicherer, erreicht mit 69,9 Indexpunkten einen deutlich geringeren Wert. Auch die Bindung der HEK-Mitglieder ist mit 77,4 Indexpunkten stärker ausgeprägt als im Vergleichsaggregat (73,2 Punkte). Die exzellente Kundenbefragung zeigt, dass es der HEK gelingt, sämtliche Angebote und Services an den Bedürfnissen anspruchsvoller Business-Kunden auszurichten. Die Mitglieder honorieren an dieser Stelle die umfassenden Maßnahmen, welche die Kasse in den vergangenen Jahren ergriffen hat. Deshalb erhöht Assekurata das Urteil in der **Kundenorientierung** auf die höchstmögliche Kategorie **exzellent**.

Dauerhaft sehr solide Finanzsituation

Die **finanzielle Situation** der HEK zeichnet sich nach Meinung von Assekurata unverändert über eine sehr hohe Stabilität aus. Dementsprechend erhält die Kasse in dieser Teilqualität erneut ein **exzellentes** Urteil. Auf Basis ihrer überdurchschnittlichen Ertragskraft kann die HEK ihre Sicherheitsmittel stetig erhöhen. Zum Jahresende 2009 reichten die Mittel der Kasse aus, um die Ausgaben für 46,33 Tage zu decken. Der Gesamtmarkt könnte seine Ausgaben nur für 13,19 Tage aus vorhandenen Geldern finanzieren. Hierin wird die solide Finanzsituation der HEK deutlich.

Umfassendes Leistungsangebot für Business-Kunden

Die HEK positioniert sich im Markt der gesetzlichen Krankenkassen als leistungsstarke und serviceorientierte Business-K(I)asse. Dies drückt sich deutlich in dem sehr guten Leistungsangebot aus. Versicherte, die Fragen zum Leistungsangebot der HEK haben, werden jederzeit durch das ausgebildete Fachpersonal beraten. Die Mitarbeiter unterstützen HEK-Kunden sogar bei der Suche nach

Leistungserbringern oder stimmen Termine bei Fach- und Hausärzten ab. Leistungsanträge und Anfragen bearbeiten sie stets innerhalb von einem Arbeitstag. Diese können sich etwa auf eine der umfangreichen Mehrleistungen beziehen, welche die HEK ihren Versicherten zur Verfügung stellt. Hierzu zählt beispielsweise die freiwillige Kostenbeteiligung an Impfkosten für private Auslandsreisen. Sollten Versicherte der Kasse erkranken, können sie darüber hinaus bei bestimmten Indikationen an einer qualitativ hochwertige Behandlung im Rahmen der integrierten Versorgungsverträge teilnehmen. Dies bietet zum Teil auch die Möglichkeit, private Versorgungseinrichtungen zu nutzen, was Assekurata als attraktives Angebot erachtet.

Wachstum unterstreicht die Attraktivität

Die HEK stellt im Jahr 2010 ihre attraktive Marktpositionierung unter Beweis. So erhöht sie ihren Versichertenbestand in diesem Jahr um 3,47 %, während der Gesamtmarkt an Substanz verliert (-0,39 %). Zum Jahresbeginn 2011 waren insgesamt 380.848 Personen bei der HEK versichert. Die **exzellente Wachstumssituation** der Kasse wird dabei auch durch ein deutlich niedrigeres Kündigungsaufkommen begünstigt. Auch zukünftig sieht Assekurata ein hervorragendes Wachstumspotenzial bei der HEK, welche Neukunden sowohl durch den eigenen Außendienst als auch durch externe Vertriebspartner gewinnt.

Russel Kemwa  
Pressesprecher  
Tel.: 0221 27221-38  
Fax: 0221 27221-77  
E-Mail: [kemwa@assekurata.de](mailto:kemwa@assekurata.de)  
Internet: [www.assekurata.de](http://www.assekurata.de)

Susanne Kussmann  
Leitende Rating-Analystin  
Tel.: 0221 27221-47  
Fax: 0221 27221-77  
E-Mail: [kussmann@assekurata.de](mailto:kussmann@assekurata.de)  
Internet: [www.assekurata.de](http://www.assekurata.de)

### **Über die ASSEKURATA Assekuranz Rating-Agentur**

Die ASSEKURATA Assekuranz Rating-Agentur ist die erste unabhängige deutsche Ratingagentur, die sich auf die Qualitätsbeurteilung von Erstversicherungsunternehmen spezialisiert hat. Mit den von Assekurata durchgeführten Ratings wurde ein Qualitätsmaßstab für Versicherungsunternehmen im deutschen Markt etabliert. Er dient dem Verbraucher als Orientierungshilfe bei der Wahl seines Versicherungsunternehmens.

### **Kundenbefragung bei über 800 Versicherungskunden**

Das interne, interaktive Rating von Assekurata bewertet Versicherungsunternehmen aus Kundensicht. Hierzu nutzt Assekurata unter anderem eine Kundenbefragung, in der über 800 Versicherungskunden befragt werden. Das Rating ist jeweils ein Jahr gültig und bedarf dann einer Aktualisierung. Die gültigen Ratings und ausführlichen Berichte werden auf [www.assekurata.de](http://www.assekurata.de) veröffentlicht.

# ASSEKURATA