

RATINGBERICHT

Folgerating

Hannoversche Lebensversicherung AG

Lebensversicherer
Hannover, Juni 2014

SEHR GUT ZUFRIEDEN STELLEND GUT EXZELLENT
 SEHR GUT ZUFRIEDEN STELLEND GUT EXZELLENT
 SEHR GUT ZUFRIEDEN STELLEND GUT EXZELLENT
 SEHR GUT ZUFRIEDEN STELLEND GUT EXZELLENT

Folgerating 2014

Hannoversche Lebensversicherung AG

UNTERNEHMEN

Hannoversche Lebensversicherung AG

VHV-Platz 1

30177 Hannover

Telefon: 0511 9565-0

Telefax: 0511 9565-666

E-Mail: service@hannoversche-leben.de

RATING

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



Das Gesamtergebnis setzt sich aus folgenden Einzelergebnissen zusammen, die mit unterschiedlicher Gewichtung in die Bewertung eingehen:

Die Teilqualitäten		Gewicht [%]
Sicherheit	exzellent	10
Erfolg	sehr gut	25
Gewinnbeteiligung/ Performance	sehr gut	30
Kundenorientierung	exzellent	25
Wachstum/ Attraktivität im Markt	exzellent	10



Folgerating 2014

Hannoversche Lebensversicherung AG

UNTERNEHMENS PORTRAIT

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

Geschäftsgebiet

Das Geschäftsgebiet der Hannoversche Leben erstreckt sich satzungsgemäß auf das In- und Ausland. Gegenwärtig ist die Geschäftstätigkeit jedoch auf das Inland beschränkt.

Kundengruppen

Das Produktangebot der Hannoversche Leben richtet sich hauptsächlich an Privatkunden. Im Rahmen der betrieblichen Altersversorgung bietet sie darüber hinaus auch Kollektivverträge, hauptsächlich Direktversicherungen, an.

Geschäftsgegenstand

Die Hannoversche Leben bietet die wesentlichen Arten der Lebensversicherung im Privatkundengeschäft einschließlich der Rentenversicherung, der Unfalltod- und Berufsunfähigkeitszusatzversicherung sowie der fondsgebundenen Rentenversicherung an. Im Rahmen der betrieblichen Altersvorsorge haben die Kunden die Möglichkeit, Produkte zu den Durchführungswegen Direktversicherung, Unterstützungskasse und rückgedeckte Pensionszusage zu erwerben. Seit 2005 etabliert sich das Unternehmen besonders mit Produkten zur Absicherung biometrischer Risiken.

Die Risikolebensversicherungen bilden 2012 nach Versicherungssummen mit 77,69 % den Schwerpunkt im Geschäftsmix der Hannoversche Leben. Die restlichen 22,31 % verteilen sich auf das Geschäft der kapitalbildenden Versicherungen, wie Einzelkapitallebens-, Einzelrenten-, Kollektivversicherungen sowie fondsgebundene Versicherungen und Kapitalisierungsgeschäfte.

Nach laufenden Prämieinnahmen verteilt sich der Bestand 2012 zu 78,55 % auf die Einzelversicherungen mit einem Anteil von 35,11 % des Einzel-Kapitallebensversicherungsgeschäfts sowie 38,48 % des Risikoversicherungsgeschäftes (ohne Zusatzversicherungen). Auf das Kollektivversicherungsgeschäft entfallen 12,83 % der laufenden Beitragseinnahmen. Das Rentenversicherungsgeschäft sowie das fondsgebundene Versicherungsgeschäft machen mit 4,97 % bzw. 0,68 % einen deutlich geringeren Anteil im Bestand aus. Die Zusatzversicherungen sind von den Berufsunfähigkeitszusatzversicherungen bestimmt und erreichen einen Anteil an den laufenden Beitragseinnahmen von 7,54 % (gesamte Zusatzversicherungen: 7,94 %).

Vertrieb

Die Hannoversche Leben vertreibt ihre Produkte nahezu ausschließlich im Direktvertrieb. Die Kunden können über die Kommunikationswege Post, Telefon, Fax oder Internet mit der Hannoversche Leben



Folgerating 2014

Hannoversche Lebensversicherung AG

in Kontakt treten. Im Bereich der betrieblichen Altersvorsorge und der Wiederanlage ablaufender Verträge verfügt die Gesellschaft zudem über eigene Spezialisten, die eine persönliche Betreuung vor Ort gewährleisten. Beim Absatz ihrer Produkte zur Absicherung biometrischer Risiken arbeitet das Unternehmen auch mit Maklern und Banken zusammen.

Konzernstruktur

Die Hannoversche Leben wird seit der Fusion mit der VHV-Gruppe im Jahr 2003 in der Rechtsform einer Aktiengesellschaft betrieben. Ihre Aktien sind zu 100 % im Besitz der VHV Holding AG, die ihrerseits dem Versicherungsverein Vereinigte Hannoversche Versicherung a.G. angehört.

Zur Unternehmensgruppe gehören darüber hinaus im Wesentlichen folgende Gesellschaften:

- VHV a.G., Hannover
- VHV Holding AG, Hannover
- VHV Lebensversicherung AG, Hannover
- VHV Allgemeine Versicherung AG, Hannover
- Hannoversche Direktversicherung AG, Hannover
- Hannoversche Direktvertriebs-GmbH, Hannover
- VAV Versicherungsaktiengesellschaft, Wien
- VHV insurance service GmbH, Hannover
- WAVE Management AG, Hamburg

Größe

Mit einem Volumen der gebuchten Bruttoprämien in Höhe von 943,6 Mio. € rangiert die Hannoversche Leben 2013 unter den 30 größten Lebensversicherungsunternehmen in Deutschland. Im Bereich der Risikoversicherungen gehört das Unternehmen zu den bedeutsamsten Unternehmen.

Personal

Ende 2013 beschäftigte die Hannoversche Leben 80 Mitarbeiter, die VHV Gruppe rund 2.700 Mitarbeiter.

Vorstand

Frank Hilbert (Sprecher), Andreas Fabry, Ulrich Schneider

Aufsichtsrat

Uwe H. Reuter (Vorsitzender)

Folgerating 2014

Hannoversche Lebensversicherung AG

SICHERHEIT

Nach Ansicht von Assekurata weist die Hannoversche Leben eine exzellente Unternehmenssicherheit auf.

Die Teilqualität Sicherheit dient der Beurteilung einer möglichen Existenzgefährdung eines Lebensversicherungsunternehmens. Im Vordergrund steht die Analyse der unternehmensspezifischen Risikolage sowie der Sicherheitsmittelausstattung zur Deckung von potenziellen Verlusten und Erfüllung der garantierten Leistungsversprechen. Darüber hinaus wird anhand von Szenariorechnungen eine Einschätzung der Risikotragfähigkeit vorgenommen. Schließlich ist eine Beurteilung des Risikomanagements Gegenstand der Prüfung.

Sicherheitsmittel in diesem Sinne sind das Eigenkapital und die sogenannte freie Rückstellung für Beitragsrückerstattung (freie RfB). Letztere ist zur Gewinnbeteiligung der Versicherungsnehmer bestimmt, kann mit Zustimmung der Aufsichtsbehörde jedoch auch zur Abwendung eines Notstandes herangezogen werden, um somit die Ansprüche der Versicherungsnehmer zu sichern.

Die Sicherheitsmittelausstattung der Hannoversche Leben zeigt folgende Entwicklung:

Sicherheitskapitalquote*	2008	2009	2010	2011	2012
Hannoversche L	9,16	9,03	9,68	10,07	9,98
Markt	8,92	8,76	8,48	8,34	7,96

* [Eigenkapital unter Abzug der nicht eingeforderten ausstehenden Einlagen + Genussrechtskapital mit EK-Charakter + nachrangige Verbindlichkeiten + freie RfB] in % [Deckungsrückstellung ohne FLV und Ansammlungsguthaben]

Die Hannoversche Leben hat ihre Sicherheitsmittel in den vergangenen Jahren kontinuierlich ausgebaut. Diese Entwicklung spiegelte sich in den Jahren 2009 bis 2011 auch in einer Erhöhung der Sicherheitskapitalquote wider, während diese im Markt kontinuierlich sank. 2012 stagnierte der Kennzahlenwert bei der Hannoversche Leben auf dem Niveau des Vorjahres. 2013 sinkt auch die Sicherheitskapitalquote der Gesellschaft leicht auf 9,79 %. Wenngleich für den Markt derzeit noch keine abschließenden Daten vorliegen, zeichnet sich nach den Assekurata vorliegenden Informationen auch hier ein Rückgang der Sicherheitskapitalquote ab. Damit dürfte diese weiterhin auf einem marktüberdurchschnittlichen Niveau liegen.

Bei der Beurteilung der bestehenden Sicherheitsmittel ist es wichtig, diese im Verhältnis zur bestehenden Risikolage zu betrachten. Dies wird durch Solvabilitätsdeckungsgrade, denen insbesondere aufsichtsrechtliche Bedeutung zukommt, zum Ausdruck gebracht. Hier werden die vorhandenen Eigenmittel ins Verhältnis zu einer risikobasierten Mindestanforderung gesetzt. Die Hannoversche Leben erfüllt 2013 die aufsichtsrechtliche Solvabilitätsanforderung mit 164,51 % sehr deutlich.



Folgerating 2014

Hannoversche Lebensversicherung AG

Daneben betrachtet Assekurata jene Risiken, die aus der Kapitalanlage resultieren. In die Bewertung fließen dabei neben der Portfoliostruktur auch Untersuchungen des Kapitalanlagemanagements sowie der vorhandenen Steuerungsinstrumente der Gesellschaft mit ein.

Mittels eines Value-at-Risk-Ansatzes ermittelt Assekurata die Höhe des Kapitalanlagerisikos. Im Rahmen dessen untersuchen die Analysten die jeweiligen unter Risiko stehenden Teile der im Portfolio enthaltenen Anlageklassen. Auf Basis historischer Volatilitäts- und Korrelationsdaten dieser Anlageklassen wird jener Verlust aus den Kapitalanlagen errechnet, der mit einer Wahrscheinlichkeit von 99,5 % innerhalb eines Jahres nicht übertroffen wird. Dabei werden Diversifikationseffekte mit einbezogen. Die so ermittelte Risikoanforderung wird mit den vorhandenen Eigenmitteln abgeglichen. Der auf diese Weise für 2013 berechnete Deckungsgrad von 113,76 % erfüllt die von Assekurata gesetzten Mindestanforderungen in exzellenter Weise.

Mit Blick auf die zukünftigen Eigenmittelanforderungen nach Solvency II sieht Assekurata das Unternehmen sehr gut aufgestellt. Positiv wirkt sich hierbei aus, dass das Risikomanagementsystem auf Gruppenebene kontinuierlich weiterentwickelt wird. Zudem betreibt die Hannoversche Leben im Schwerpunkt Risikolebensversicherungsgeschäft, welches unter Solvency II zu einer deutlich geringeren Kapitalanforderung führt.

Folgerating 2014

Hannoversche Lebensversicherung AG

ERFOLG

Nach Ansicht von Assekurata weist die Hannoversche Leben eine sehr gute Erfolgslage auf.

Der Gewinn eines Lebensversicherungsunternehmens setzt sich aus verschiedenen Erfolgskomponenten zusammen. So tragen neben Kosten- und Risikogewinnen vor allem die Erträge aus der Kapitalanlage zur Erfolgsentstehung bei. Als geeignete Messgröße für die Gesamterfolgssituation zieht Assekurata den Rohüberschuss heran. Er stellt den bilanziellen Jahresüberschuss vor Gewinnbeteiligung der Versicherungsnehmer dar.

Als Konsequenz aus den niedrigen Kapitalmarktzinsen verpflichtet der Gesetzgeber die Lebensversicherer, eine Zinszusatzreserve zu bilden. Diese dient dazu, die Garantieansprüche der Bestandskunden zu sichern. Analog der Garantieverzinsung fließt die Zinszusatzreserve direkt in die Deckungsrückstellung. Der Aufwand belastet die Rohüberschüsse. 2011 führten die Unternehmen diesem Reservetopf erstmalig insgesamt 1,5 Mrd. € zu. 2012 und 2013 mussten in der Branche weitere rund 5,0 Mrd. € bzw. 7,0 Mrd. € bereit gestellt werden. Wie stark ein einzelnes Unternehmen von der Zinszusatzreserve betroffen ist, hängt von der individuellen Bestandszusammensetzung ab.

Rohüberschuss	2008	2009	2010	2011	2012
in % der Kundenguthaben*					
Hannoversche L	2,18	2,64	3,26	2,99	2,94
Markt	1,44	2,15	2,15	1,85	1,68
in % Umsatz**					
Hannoversche L	16,78	19,09	22,84	20,14	19,73
Markt	10,27	14,25	13,85	12,61	11,36

* [Deckungsrückstellung ohne FLV + Ansammlungsguthaben]

** [gebuchte Bruttobeiträge abzgl. FLV Beiträge + Nettoerträge aus der Kapitalanlage]

Über den gesamten Beobachtungszeitraum hinweg zeichnet sich die Hannoversche Leben durch einen deutlich überdurchschnittlichen Rohüberschuss aus. Dies gilt sowohl in Relation zu den Kundenguthaben als auch zum Umsatz, der sich aus den gebuchten Bruttoprämien und den Nettoerträgen aus der Kapitalanlage zusammensetzt. Aufgrund der zunehmenden Belastung aus der Zinszusatzreserve sanken die Rohüberschussquoten 2012 in Relation zum Umsatz auf 19,73 % und in Relation zu den Kundenguthaben auf 2,94 %. Damit lag die Hannoversche Leben allerdings weiter deutlich über dem Marktschnitt und profitierte dabei insbesondere von ihren nachhaltig sehr hohen Risiko- und Kostengewinnen. 2013 bewegt sich der Rohüberschuss sowohl gemessen am Kundenguthaben als auch am Umsatz mit 2,96 %, bzw. 19,62 % auf Vorjahresniveau.

Zur Beurteilung des Kapitalanlageerfolges stellt die Nettoverzinsung aus den Kapitalanlagen eine wichtige Größe dar, die allerdings durch bilanzpolitische Maßnahmen des Versicherers beeinflusst



Folgerating 2014

Hannoversche Lebensversicherung AG

sein kann. Assekurata untersucht daher im Rating weitere Kapitalanlagekennziffern auf der Basis interner Daten, um die Nachhaltigkeit des Erfolgsausweises zu überprüfen.

Nettoverzinsung der Kapitalanlagen [%]	2008	2009	2010	2011	2012
Hannoversche L	3,60	3,97	4,20	4,21	4,47
Markt	3,54	4,20	4,28	4,13	4,60

Korrespondierend zur marktweit erkennbaren Entwicklung, die Stellung der Zinszusatzreserve durch die Realisierung stiller Reserven aus der Kapitalanlage zu finanzieren, erhöhte sich die Nettoverzinsung 2012 sowohl bei der Hannoversche Leben als auch im Markt. Die unterdurchschnittliche Ausprägung bei der Hannoversche Leben lässt sich größtenteils damit erklären, dass das Unternehmen 2012 nicht in dem Ausmaß stille Reserven realisiert hat wie der Markt. So lag bei der Hannoverschen Leben der Anteil der außerordentlichen Kapitalanlageerträge am Kapitalanlageergebnis 2012 bei 7,33 % während dieser im Markt mit 10,63 % deutlich höher ausfiel. 2013 sinkt die Nettoverzinsung auf 4,31 %. Nach Assekurata vorliegenden Informationen ist davon auszugehen, dass marktweit die Nettoverzinsung auch 2013 in hohem Maße durch die Auflösung stiller Reserven bestimmt sein wird.

Da die Nettoverzinsung infolge des 2001 eingeführten Abschreibungswahlrechtes an Aussagekraft verloren hat, stellt Assekurata zur Beurteilung des Kapitalanlageerfolgs zusätzliche Performance-Analysen auf interner Datenbasis an. Hierbei wird zusätzlich die Veränderung des Reserveniveaus berücksichtigt. Bei dieser Untersuchung erreichte die Hannoversche Leben im fünfjährigen Mittel (2008-2012) eine marktüberdurchschnittliche Quote von 7,01 % (Markt:6,20 %).

Anhand der Betriebskosten, bestehend aus Verwaltungs- und Abschlussaufwendungen, wird der wirtschaftliche Umgang mit den zur Verfügung stehenden Mitteln betrachtet.

Betriebskosten	2008	2009	2010	2011	2012
Abschlusskostenquote*					
Hannoversche L	3,37	3,49	3,43	3,64	3,63
Markt	4,73	5,05	4,98	4,98	4,90
Verwaltungskostenquote**					
Hannoversche L	1,34	1,36	1,24	1,22	1,21
Markt	2,71	2,52	2,29	2,35	2,35

* [Abschlussaufwendungen in % Beitragssumme Neugeschäft]

** [Verwaltungsaufwendungen in % der gebuchten Bruttobeiträge]

Die niedrigen Abschluss- und Verwaltungskosten der Hannoversche Leben stützen das sehr gute Urteil in der Teilqualität Erfolg und verdeutlichen die schlanke Kostenstruktur des Direktversicherers. Beide Quoten liegen im Beobachtungszeitraum dauerhaft weit unterhalb des Marktdurchschnitts.

HK GUT ZUFRIEDEN STERBEN GUT EXZELLENT
LEND GUT EXZELLENT SEHR GUT ZUFRIEDEN STE
ELLENT SEHR GUT ZUFRIEDEN STELLEND GUT EXZ
) GUT EXZELLENT SEHR GUT ZUFRIEDEN STELLEN

Folgerating 2014

Hannoversche Lebensversicherung AG

Die weitere Erfolgslage der Hannoversche Leben ist in hohem Maße abhängig von der Entwicklung des Lebensversicherungsmarkts, der versicherungstechnischen Erträge im engeren Sinn sowie von der Entwicklung an den Kapitalmärkten. Hierbei verfügt die Gesellschaft aufgrund der exzellenten Ergebnisbeiträge aus der Versicherungstechnik, der sehr vorteilhaften Kostensituation sowie der auf Sicherheit ausgerichteten Kapitalanlage über sehr positive Erfolgsaussichten. Der hohe Anteil an Risikolebensversicherungen trägt zu stabilen Risikoergebnissen aus der Versicherungstechnik bei.



Folgerating 2014

Hannoversche Lebensversicherung AG

GEWINNBETEILIGUNG/PERFORMANCE

Assekurata bewertet die Gewinnbeteiligung der Hannoversche Leben gegenwärtig mit sehr gut.

Die Gewinnbeteiligung stellt aus Kundensicht ein zentrales Qualitätsmerkmal dar, weil sie die Höhe der Ablaufleistungen bzw. die zu zahlenden Nettoprämien bestimmt. Zur Beurteilung der Gewinnbeteiligung eines Lebensversicherers bedarf es einer Analyse der drei bestimmenden Gewinnbeteiligungskriterien: Höhe, Stabilität und Zeitnähe. Diese drei Bestimmungsgrößen stehen in einem Spannungsverhältnis zueinander, so dass die positive Ausprägung eines Merkmals oftmals zu einer geringeren Ausprägung bei einem anderen Kriterium führt.

Höhe der Gewinnbeteiligung

Die Höhe drückt sich in dem an die Versicherungsnehmer ausgeschütteten Rohüberschuss aus. Außerdem ist von Interesse, in welchem Umfang die Versicherungsnehmer an den erwirtschafteten Gewinnen beteiligt werden. Darüber hinaus werden für bestimmte Vertragstypen die Vergangenheitsrenditen betrachtet und die jährlichen Gewinnbeteiligungssätze in die Betrachtung einbezogen.

An VN ausgeschütteter Rohüberschuss	2008	2009	2010	2011	2012
in % gesamter Rohüberschuss					
Hannoversche L	94,41	95,36	94,04	95,91	95,54
Markt	87,73	91,27	89,54	87,45	87,27
in % Kundenguthaben*					
Hannoversche L	2,06	2,51	3,07	2,86	2,81
Markt	1,26	1,96	1,93	1,62	1,47

* [Deckungsrückstellung ohne FLV + Ansammlungsguthaben]

Im fünfjährigen Mittel (2008-2012) beteiligte die Hannoversche Leben ihre Versicherungsnehmer jährlich zu rund 95 % an ihrem erwirtschafteten Rohüberschuss. Im Marktdurchschnitt fiel diese Quote mit ca. 89 % deutlich geringer aus. 2012 hat die Hannoversche Leben insgesamt 252,7 Mio. € an ihre Kunden ausgeschüttet. Bezogen auf alle Kundenguthaben entsprach dies rechnerisch einer Verzinsung von 2,81 %. Dieser Wert lag – wie auch in den Vorjahren – deutlich über dem Marktdurchschnitt. Trotz des gestiegenen Aufwands zur Bildung der Zinszusatzreserve kann die Hannoversche Leben die Ausschüttung an die Kunden auch 2013 auf einem hohen Niveau halten. Mit einem Wert von 2,82 % gemessen am Kundenguthaben dürfte die Gesellschaft auch weiterhin das Marktniveau deutlich übertreffen.

Speziell für die kapitalbildenden Tarife untersucht Assekurata zur Bewertung der Höhe der Gewinnbeteiligung die Vergangenheitsrenditen unterschiedlicher Versicherungsverträge. Im Rahmen dieser Analyse erzielt die Hannoversche Leben sehr gute Ergebnisse. Die Deklaration der laufenden Verzinsung hat das Unternehmen für das Geschäftsjahr 2014 um 30 Basispunkte auf 3,25 % gesenkt. Damit



Folgerating 2014

Hannoversche Lebensversicherung AG

liegt die Gesellschaft unterhalb des Marktniveaus von 3,40 %. Im Zuge dessen sinkt auch die Gesamtverzinsung inklusive schlussfälliger Gewinnanteile um 42 Basispunkte auf 4,02 %, womit sich die Gesellschaft auf dem Niveau des Marktes (4,04 %) bewegt. Auffallend hoch fällt bei der Hannoversche Leben mit 1,34 % die garantierte Beitragsrendite bei einer aufgeschobenen Rentenversicherung aus. Im Branchenschnitt liegt diese lediglich bei 0,92 %. Ausschlaggebend für diese deutliche Spreizung ist die sehr günstige Kostenstruktur des Direktversicherers.

Stabilität der Gewinnbeteiligung

Die deklarierten Gewinnbeteiligungssätze sind von der jeweiligen Ertragslage abhängig und können daher im Zeitverlauf Schwankungen unterliegen. Lebensversicherer verfügen allerdings in der Regel über Mittel, mit denen sie Ertragsschwankungen für ihre Kunden ausgleichen können. Zur Stabilisierung der Gewinnbeteiligung können Lebensversicherungsunternehmen die disponiblen Teile der RfB und die Bewertungsreserven in der Kapitalanlage einsetzen.

Diese Stabilisierungsmittel aus der disponiblen RfB zeigen – bezogen auf den Wert der Gewinnbeteiligung des aktuellen Geschäftsjahres – bei der Hannoversche Leben folgendes Bild:

Stabilisierungspotenzial aus der RfB*	2008	2009	2010	2011	2012
Hannoversche L	160,82	146,30	216,01	196,12	196,73
Markt	179,53	166,86	170,01	180,16	174,04

* Disponible RfB (ohne Schlussüberschussanteilsfonds) in % Gewinnbeteiligung des Geschäftsjahres inkl. Direktgutschrift und auf 0 begrenzte Veränderung des Schlussüberschussanteilsfonds.

Wie anhand der Tabelle ersichtlich standen der Hannoversche Leben zur Stabilisierung der Überschussbeteiligung bereits in den vergangenen drei Jahren überdurchschnittlich hohe Mittel aus der disponiblen RfB zur Verfügung. 2013 liegen diese mit 189,38 % geringfügig unter denen des Vorjahres. Nach Ansicht von Assekurata verfügt die Gesellschaft auch mit dieser Quote über ein hohes Stabilisierungspotenzial. Bei den hier dargestellten Kennzahlenwerten kommt jedoch nicht zum Ausdruck, dass den Überschüssen aus dem im Schwerpunkt betriebenen Risikolebensversicherungsgeschäft hohe Gewinne aus der Versicherungstechnik gegenüberstehen. Diese werden in der Regel direkt als Beitragsverrechnung gewährt und somit aus dem laufenden Jahresergebnis finanziert. Aufgrund ihrer hohen Beständigkeit bedürfen diese keiner Stabilisierung. Bereinigt um das Risikolebensversicherungsgeschäft steigt das Stabilisierungspotenzial aus der disponiblen RfB bei der Hannoversche Leben 2013 auf 261,13 % an.

Zeitnähe der Gewinnbeteiligung

Die Zeitnähe der Gewinnbeteiligung als ein weiteres wichtiges Beurteilungskriterium in der Teilqualität Gewinnbeteiligung bewertet Assekurata bei der Hannoversche Leben als exzellent. Insbesondere in der bereits erwähnten hohen Beitragsrendite spiegelt sich ein schneller Aufbau der Sparguthaben und

HR GUT ZUFRIEDEN STERBEND GUT EXZELLENT
LEND GUT EXZELLENT SEHR GUT ZUFRIEDEN STE
ELLENT SEHR GUT ZUFRIEDEN STELLEND GUT EXZ
) GUT EXZELLENT SEHR GUT ZUFRIEDEN STELL

Folgerating 2014

Hannoversche Lebensversicherung AG

damit auch eine zeitnahe Gewinnbeteiligung wider. Zudem erhebt die Gesellschaft keine Stornoabschläge, was sich bei einer vorzeitigen Vertragsauflösung positiv auf die Höhe der Rückkaufswerte auswirkt. Eine insgesamt moderate Betonung der endfälligen Überschüsse bei den kapitalbildenden Versicherungen rundet das exzellente Bild einer zeitnahen Gewinnbeteiligung ab.



Folgerating 2014

Hannoversche Lebensversicherung AG

KUNDENORIENTIERUNG

Die Hannoversche Leben zeichnet sich nach Ansicht von Assekurata durch eine exzellente Kundenorientierung aus. Das Resultat dieser Teilqualität setzt sich aus den Ergebnissen einer turnusmäßig durchgeführten Kundenbefragung und den zugehörigen Potenzialfaktoren zusammen.

Die Gesellschaft erzielt in der im Auftrag von Assekurata durchgeführten Kundenbefragung eine exzellente Bewertung. Die Bewertungsgrundlage stellt einerseits die Kundenzufriedenheit und andererseits die Bindung der Kunden an die Gesellschaft dar. Sowohl der Kundenzufriedenheitsindex mit 73,0 Punkten als auch der Kundenbindungsindex mit 76,7 Punkten liegen über dem Durchschnitt der bisher von Assekurata untersuchten Lebensversicherungsunternehmen (Assekurata-Gruppe: 69,2 Punkte beziehungsweise 67,8 Punkte). Dabei sind 79,8 % der Kunden der Hannoversche Leben mit ihrem Lebensversicherer mindestens sehr zufrieden. In der Vergleichsgruppe sind dies lediglich 66,4 %. Auch die Wiederabschlussbereitschaft ist bei den Kunden der betrachteten Gesellschaft deutlich höher als im Durchschnitt der Assekurata-Gruppe. So geben 94,3 % der Befragten an, ihre Versicherungen wieder bei der Hannoversche Leben abschließen zu wollen. Bei den Wettbewerbern würden dies im Schnitt nur 83,6 % tun.

In der qualitativen Analyse zur Kundenorientierung zeichnet sich die Hannoversche Leben durch insgesamt sehr gute Kundenorientierungspotenziale aus. Besonders überzeugen kann die Gesellschaft in der Kommunikation mit den Kunden, die in erster Linie telefonisch erfolgt. Mit einer durchschnittlichen Erreichbarkeitsquote von 93 % zeigt sich das Unternehmen besonders serviceorientiert. Darüber hinaus sind die den Kunden zu Standard-Festnetz-Preisen angebotenen Servicenummern, ein Rückruf-Service – wahlweise innerhalb von 30 Minuten oder zu einem Wunschtermin – positiv hervorzuheben. Die personelle Ausstattung und Organisation im Kundenservicecenter der Hannoversche Leben ist auf eine dauerhafte Sicherstellung der hohen Erreichbarkeit ausgerichtet.

Neben der Erreichbarkeit stellt die Beratungs- und Servicequalität der Mitarbeiter im Kundenkontakt eine Kernkompetenz des Unternehmens dar. Hierfür beschäftigt die Hannoversche Leben im Kundenservice ausschließlich Mitarbeiter mit einer fachlichen Qualifikation aus dem Versicherungswesen und einem ausgeprägten Kommunikationstalent. Durch individuelle Trainings auf Basis von Mystery Calls baut die Gesellschaft diese Stärke kontinuierlich aus. Im Firmen- und Anlagegeschäft bietet die Hannoversche Leben neben der telefonischen auch eine persönliche Vor-Ort-Beratung, was eine kundenfreundliche Besonderheit für einen Direktversicherer darstellt.

Eine professionelle Beratung und Kundenorientierung stellt die Gesellschaft zudem auch über ihren Internetauftritt sicher. Unter der Vielzahl an technischer Unterstützung seien hier auszugsweise Tools wie Live-Chat, Angebotsrechner, videounterstützte Produktberatung, elektronischer Versicherungsabschluss genannt.



Folgerating 2014

Hannoversche Lebensversicherung AG

WACHSTUM/ATTRAKTIVITÄT IM MARKT

Das Wachstum bzw. die Attraktivität im Markt der Hannoversche Leben bewertet Assekurata mit exzellent.

In dieser Teilqualität geht es um die Beurteilung der Attraktivität eines Versicherers aus Kundensicht. Wachstumskennzahlen sind hierzu in der Regel eine geeignete Messgröße, da eine hohe Marktattraktivität, z.B. aufgrund eines guten Preis-Leistungs-Verhältnisses, häufig zu hohem Wachstum führt.

Die rein quantitative Betrachtung anhand der Bruttoprämien und der Versicherungssummen wird um eine Untersuchung zur Wachstumsqualität erweitert. Hierbei geben Stornoquoten und das Abgangs-Zugangs-Verhältnis Auskunft über die Nachhaltigkeit des Wachstums. Die zukünftigen Wachstumschancen werden anhand relevanter Einflussfaktoren für das Wachstum analysiert.

Quantitatives Wachstum	2008	2009	2010	2011	2012
Zuwachsraten Bruttoprämien in %					
Hannoversche L	2,59	4,38	2,27	2,79	0,09
Markt	1,48	6,98	7,36	-4,81	1,11
Zuwachsrate Versicherungssumme in %					
Hannoversche L	9,52	9,09	7,40	5,64	7,26
Markt	2,01	1,54	2,11	2,77	3,03

Das Beitragswachstum der Hannoversche Leben fällt im gesamten Beobachtungszeitraum positiv aus. Während das Unternehmen nach Prämieinnahmen im Durchschnitt der vergangenen fünf Jahre mit 2,42 % ein ähnliches Bestandwachstum erzielte wie der Markt (2,42 %), lag dieses gemessen an den Versicherungssummen mit 7,78 % deutlich über dem im Markt (2,29 %). Damit bestätigt die Gesellschaft ihre nachhaltige und erfolgreiche Ausrichtung als Direktversicherer und Anbieter von Absicherungslösungen biometrischer Risiken. 2013 steigert die Gesellschaft ihre Beitragseinnahmen um 4,88 %. Dagegen zeigt sich das Bestandwachstum gemessen an den Versicherungssummen mit 6,91 % leicht rückläufig. Dennoch dürfte die Hannoversche Leben mit dieser Zuwachsrate weiterhin über dem Marktdurchschnitt liegen.

Wachstumsnachhaltigkeit	2008	2009	2010	2011	2012
Gesamter Abgang zu gesamtem Zugang nach lfd. Jahresbeitrag in %					
Hannoversche L	96,16	106,75	91,66	98,90	74,45
Markt	100,13	137,58	106,21	93,08	91,70
Stornoquote in %					
Hannoversche L	2,03	2,28	1,94	1,95	1,84
Markt	5,55	6,08	5,38	5,12	5,12



Folgerating 2014

Hannoversche Lebensversicherung AG

Die exzellente Wachstumslage der Hannoversche Leben spiegelt sich auch in den Kennzahlen zur Wachstumsnachhaltigkeit wider. Im langjährigen Mittel gelang es der Gesellschaft, die laufenden Abgänge durch laufende Zugänge auszugleichen. So zeigt das Abgangs-Zugangs-Verhältnis mit 93,6 %, dass im Durchschnitt der vergangenen fünf Jahre die laufenden Prämienabgänge durch die laufenden Prämienneuzugänge kompensiert werden konnten. 2013 liegt das Abgangs-Zugangs-Verhältnis gemessen an den laufenden Prämieinnahmen bei 78,38 %, was die hohe Wachstumsnachhaltigkeit der Hannoversche Leben bestätigt. Zudem weisen die Bestandskunden eine sehr hohe Bindung an das Unternehmen auf. Mit 1,84 % verfügte die Hannoversche Leben 2012 über die marktweit niedrigste Stornoquote, 2013 steigt diese auf 1,99 % an.

Für die künftige Wachstumsentwicklung sind verschiedene Faktoren von Bedeutung. Die erfolgreiche Positionierung als Risikolebensversicherer mit Direktabsatz und die effiziente Ausschöpfung ihrer Vertriebspotenziale lassen auch zukünftig exzellente Wachstumschancen erkennen. Diese Einschätzung wird von dem bestehenden Produktangebot sowie dessen Qualität umfänglich unterstützt.



Folgerating 2014

Hannoversche Lebensversicherung 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 Lebensversicherer handelt es sich dabei im Einzelnen um:

- **Unternehmenssicherheit**
Wie sicher ist die Existenz des Versicherers?
- **Erfolg**
Wie erfolgreich wirtschaftet der Versicherer mit den Kundengeldern?
- **Gewinnbeteiligung/Performance**
Wie hoch, stabil, zeitnah und ambitioniert ist die Gewinnbeteiligung der Versicherungsnehmer?
Wie kundenfreundlich sind die fondsgebundenen Versicherungsprodukte gestaltet und wie hoch ist die Performance der dahinter liegenden Investmentanlage?
- **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 runden das Rating ab. Zu diesem Zweck wird eine Zufallsstichprobe gezogen, aus der 800 Kunden von einem professionellen Marktforschungsinstitut telefonisch befragt werden.

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 2014

Hannoversche Lebensversicherung AG

Gesamturteil

Die einzeln bewerteten Teilqualitäten werden abschließend mittels des Assekurata-Ratingmodells zu einem Gesamturteil zusammengefasst. Hierbei werden unterschiedliche Gewichtungen zugrunde gelegt (vgl. nachfolgende Tabelle). Das Ratingteam fasst die Ergebnisse der Teilqualitäten in einem Ratingbericht zusammen und legt diesen dem Ratingkomitee als Ratingvorschlag vor.

Teilqualität	Sicherheit	Erfolg	Gewinnbeteiligung/ Performance	Kundenorientierung	Wachstum/ Attraktivität im Markt
Gewichtung [%]	10	10 - 25	30 - 45	25	10

Die Teilqualität Sicherheit erhält bei Ratings von Lebensversicherern ein vergleichsweise geringes Gewicht. Dieses erklärt sich aus der engen Verbindung zu den höher gewichteten Teilqualitäten Gewinnbeteiligung/Performance und Erfolg, in denen Erfolgsrisiken, die in der Lebensversicherung eine besondere Bedeutung haben, eingehend analysiert und bewertet werden. Sie dienen als Frühwarnindikatoren für Sicherheitsrisiken und den potenziellen Einsatz von Sicherheitsmitteln im Verlustfall.

Die Gewichtungsfaktoren der Teilqualitäten Gewinnbeteiligung/Performance und Erfolg sind wechselseitig dynamisch. Ab einem Bestandsanteil des fondsgebundenen Lebensversicherungsgeschäfts von mehr als 25 % steigt das Gewicht der Teilqualität Gewinnbeteiligung/Performance schrittweise an, während sich das der Teilqualität Erfolg im Gegenzug reduziert. Diese Vorgehensweise geht darauf zurück, dass bei der fondsgebundenen Lebensversicherung das Sparkapital in Fonds auf Rechnung und Risiko der Versicherungsnehmer angelegt wird. Die Erfolgslage des Versicherers hat hier für das Versichertenkollektiv eine deutlich geringere Bedeutung als in der klassischen Lebensversicherung. Die aus Kundensicht relevanten Qualitätsaspekte für das fondsgebundene Geschäft eines Anbieters werden, sofern der Bestandsanteil 25 % übersteigt, einer speziellen Prüfung in der Teilqualität Gewinnbeteiligung/Performance unterzogen. Sie gehen über den variablen Gewichtungsfaktor der Teilqualität mit einem ihrer Bestandsbedeutung angemessenen Gewicht in das Gesamturteil ein.

Unabhängig von den Gewichtungsfaktoren erfahren die Ergebnisse der Kundenorientierung und Sicherheit eine besondere Bedeutung. Falls eines dieser Kriterien schlechter als noch zufriedenstellend ausfällt, wird das Gesamtrating auf diesen Wert herabgestuft (sogenannter Durchschlageffekt).

KR GUT ZUFRIEDEN STELLEND GUT EXZELLENT
 LEND GUT EXZELLENT SEHR GUT ZUFRIEDEN STE
 ELLENT SEHR GUT ZUFRIEDEN STELLEND GUT EXZ
) GUT EXZELLENT SEHR GUT ZUFRIEDEN STELLEND

Folgerating 2014

Hannoversche Lebensversicherung AG

WICHTIGE HINWEISE – HAFTUNGSAUSSCHLUSS

Als Leitender Rating-Analyst fungierte bei diesem Rating der Hannoversche Lebensversicherung AG

Wolfgang Spyth

Senior Analyst

Tel.: 0221 27221-36

Fax: 0221 27221-77

Email: wolfgang.spyth@assekurata.de

Für die Genehmigung des Ratings zeichnet das Assekurata-Ratingkomitee verantwortlich. Dieses setzte sich beim Rating der Hannoversche Lebensversicherung AG aus folgenden Personen zusammen:

Interne Mitglieder des Ratingkomitees:

Leitender Rating-Analyst Wolfgang Spyth

Assekurata-Geschäftsführer Dr. Reiner Will

Externe Mitglieder des Ratingkomitees:

Prof. Dr. Oskar Goecke, Professor an der FH Köln

Dr. Frank Grund, ehemaliger Vorstandsvorsitzender einer Versicherungsgesellschaft

Dipl.-Kfm. Eberhard Kollenberg, ehemaliger Partner einer renommierten Wirtschaftsprüfungsgesellschaft,

Prof. Dr. Heinrich R. Schradin, Direktor des Instituts für Versicherungslehre an der Universität zu Köln



Folgerating 2014

Hannoversche Lebensversicherung AG

Die im Ratingverfahren verwandten Daten werden mittels Einleseroutinen maschinell auf Inkonsistenzen und Erfassungsfehler geprüft. Die inhaltliche Prüfung der Daten umfasst einen Abgleich und die Plausibilisierung der Informationen aus unterschiedlichen Quellen, bspw. dem Jahresabschluss, der internen Rechnungslegung und den Berichten der Wirtschaftsprüfer.

Darüber hinaus wird für alle erhobenen Informationen im Rahmen des Ratingverfahrens eine detaillierte Sichtprüfung durch die am Rating beteiligten Analysten vorgenommen. Während des gesamten Ratings steht die *ASSEKURATA* Assekuranz Rating-Agentur GmbH in einem intensiven Kontakt mit dem Unternehmen. Von dessen Seite nimmt der operative Ansprechpartner (Rating-Koordinator) die Aufgabe wahr, einen reibungslosen und zeitnahen Informationsaustausch sicherzustellen.

Die im Rahmen des Ratings 2014 der Hannoversche Lebensversicherung AG bereitgestellten Daten zeigten keine qualitativen Mängel auf.

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 spiegelt die Meinung und die Bewertung der *ASSEKURATA* Assekuranz Rating-Agentur GmbH wider. 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 die Ratingaussage unverbindlich und begrenzt verlässlich.

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 Str. 301-303, 50823 Köln

Telefon 0221 27221-0

Telefax 0221 27221-77

E-Mail: info@assekurata.de

Internet: www.assekurata.de