

GESCHÄFTSJAHR 2009 DER HOTELA

Die Krise auf den Finanzmärkten, welche im 4. Quartal 2007 aufgebrochen war, setzte sich bis ins 2. Quartal 2009 fort. Sie hatte im Jahr 2009 deutliche Auswirkungen in der Realwirtschaft. Dies hinterliess auch Spuren in unserem Marktumfeld.

Trotz dieser belastenden Faktoren konnten wir unsere Marktstellung insgesamt behaupten. In den Geschäftsfeldern der HOTELA AHV-Ausgleichskasse, der HOTELA Familienausgleichskasse, HOTELA Unfallversicherung und der Dienstleistung MIRELA bauten wir unsere Position aus.

Die Betriebsrechnungen aller Kollektivversicherungen weisen positive Ergebnisse aus. Angesichts der Kostensteigerung in der Krankenpflege ist das Ergebnis der obligatorischen Krankenversicherung negativ. Es fiel indessen besser aus als wir es erwarteten. Dank der seit Beginn des 2. Quartals recht erfreulichen Tendenzen auf den Finanzmärkten gelang es, auf den bewirtschafteten Vermögen ansprechende Renditen zu erzielen. Diese Finanzerträge trugen erheblich zu den Ergebnissen bei. Natürlich war die Erholung der Finanzmärkte für die HOTELA Vorsorgestiftung von besonderer Bedeutung.

Trotz erneut zu bewältigenden Sonderaufgaben und einiger ausserordentlicher Aufwendungen gelang es, die Verwaltungskosten insgesamt unter Kontrolle zu halten. Sie stiegen um 5.3% auf 25 Millionen Franken an, lagen aber etwas tiefer als budgetiert.

Im Herbst 2009 führten wir eine Umfrage bei den angeschlossenen Unternehmen, unseren Kunden, durch. Die letzte Erhebung fand im Jahre 2006 statt. Die ermittelten Resultate zu Zufriedenheit und Loyalität der Kunden sind spürbar höher ausgefallen. Dies freut uns, ist aber in erster Linie eine Motivation, die Kundenorientierung in unserer täglichen Arbeit weiterhin zu fördern. Generell legen die Kunden besonders Wert auf qualitative Aspekte in allen Bereichen unserer Leistungen. In allen Befragungskategorien erzielten wir höhere Werte als 2006. Die Bündelung sämtlicher vom Arbeitgeber zu organisierenden Personenversicherungen bei einem Partner stösst weiterhin auf sehr grosses Interesse. Unser Augenmerk wird in den nächsten Jahren prägnant auf der Optimierung der Synergien und der Vereinfachung im Bereich der administrativen Abwicklung liegen. Ein weiterer wichtiger, von unseren Kunden geschätzter Faktor, ist das Angebot von Dienstleistungen, welche die besonderen branchenrelevanten Bedürfnisse befriedigen.

Gegen Jahresende konnten die intensiven Vorbereitungen für die interne Kontrolle und das Risikomanagement abgeschlossen werden. Die bereichsübergreifende Prozesskontrolle und aktive Risikobewirtschaftung sind eingeführt. Die Revisionsstelle, welche die Arbeiten begleitete und das Resultat prüfte, attestierte der gewählten Struktur eine hohe Wirksamkeit.