

RATINGBERICHT

Folgerating

Concordia Krankenversicherungs-AG

Krankenversicherer
Hannover, Oktober 2006

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

Folgerating

Concordia Krankenversicherungs-AG

GESELLSCHAFT

Concordia Krankenversicherungs-AG

Karl-Wiechert-Allee 55

30625 Hannover

Telefon: 0511 5701-0

Telefax: 0511 5701-1905

E-Mail: versicherungsgruppe@concordia.de

Internet: <http://www.concordia.de>

RATING

Die Concordia Krankenversicherungs-AG (im Folgenden als Concordia Kranken abgekürzt) erfüllt die Qualitätsanforderungen der Versicherungsnehmer nach Ansicht der ASSEKURATA Assekuranz Rating-Agentur sehr gut. Assekurata vergibt der Concordia Kranken hierfür das Rating A+.

Teilqualität	Beurteilung	
Sicherheit	Sehr gut	
Kundenorientierung	Gut	
Beitragsstabilität	Sehr gut	
Erfolg	Gut	
Wachstum/Attraktivität im Markt	Exzellent	
Rating gesamt	Sehr gut	A+



Folgerating

Concordia Krankenversicherungs-AG

UNTERNEHMEN

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

Geschäftsgebiet

Satzungsgemäß erstreckt sich das Geschäftsgebiet der Concordia Kranken auf das In- und Ausland. Faktisch ist es jedoch derzeit auf das Inland beschränkt.

Kundengruppen

Das Produktangebot der Concordia Kranken richtet sich ausschließlich an Privatkunden; Gruppenversicherungen werden nicht angeboten. Gemessen an den Monatssollbeiträgen bildet die Einzelversicherung mit laufender Beitragszahlung in 2005 mit mehr als 97 % den Schwerpunkt der Geschäftstätigkeit. Die Einmalbeitragsversicherung (Auslandsreisekrankenversicherungen) erreicht die übrigen knapp 3 %.

Geschäftsgegenstand

Nach der Unternehmenssatzung ist der Betrieb der privaten Krankenversicherung in allen Arten Gegenstand der Unternehmung. Den Schwerpunkt im Geschäftsmix der Concordia Kranken bildet in 2005 unverändert die Krankheitskostenvollversicherung mit einem Bestandsanteil an den gebuchten Bruttobeiträgen von rund 60 %. An zweiter Stelle folgen die sonstigen selbstständigen Teilversicherungen, die gegenüber dem Vorjahr mit rund 18 % Bestandsanteil auf nunmehr annähernd 21 % Bestandsgewicht zulegen konnten. Auf die Pflegepflichtversicherung entfällt ein Anteil von etwas mehr als 6 %. Ebenso tragen die Krankentagegeld- und die Krankenhaustagegeldversicherung jeweils mit über 7 % bzw. mit knapp mehr als 3 % zum Bestandsmix bei.

Vertrieb

Rund 700 konzerneigene Vermittler der Concordia Versicherungs-Gesellschaft a.G. vertreiben die Versicherungsprodukte der Concordia Kranken. Darüber hinaus arbeitet das Unternehmen in zunehmendem Maße mit Maklern zusammen.

Konzernstruktur

Die Concordia Kranken ist ein Krankenversicherungsunternehmen in der Rechtsform einer Aktiengesellschaft. Sie ist eine 100%ige Tochter der Concordia Versicherung Holding AG, die wiederum zu 100 % zur Concordia Versicherungs-Gesellschaft a.G. gehört.

KR GUT ZUFRIEDEN STELLEND GUT EXZELLENT
 LEND GUT EXZELLENT SEHR GUT ZUFRIEDEN STE
 ELLENT SEHR GUT ZUFRIEDEN STELLEND GUT EXJ
) GUT EXZELLENT SEHR GUT ZUFRIEDEN STELLEN

Folgerating

Concordia Krankenversicherungs-AG

Größe

Die Concordia Kranken ist 1988 im Verbund der Concordia Versicherungsgruppe gegründet worden. Mit einem Volumen an gebuchten Bruttoprämien in Höhe von 29,5 Mio. € (2005) gehört die Concordia Kranken zu den kleineren privaten Krankenversicherungsunternehmen in Deutschland.

Personal

Zum Jahresende 2005 beschäftigte die Concordia Kranken 32 Mitarbeiter im Innendienst.

Vorstand

Manfred Schnieders (Vorstandsvorsitzender), Hans-Jürgen Schrader

Aufsichtsrat

Carl-Detlef Freiherr von Hammerstein (Vorsitzender)



Folgerating

Concordia Krankenversicherungs-AG

Die Teilqualitäten:

1. SICHERHEIT

Nach Ansicht von Assekurata weist die Concordia Kranken eine sehr gute Sicherheitslage auf.

Die Gesellschaft ist organisatorisch stark in den Concordia Versicherungskonzern eingebunden; es besteht ein Ergebnisabführungsvertrag mit der Concordia Holding. Die sehr gute Bewertung der Sicherheitslage berücksichtigt die Konzerneinbindung.

Eigenkapitalquote	2001	2002	2003	2004	2005
Concordia Kranken	27,24	24,34	20,50	22,02	20,47
Markt	13,80	13,74	13,31	13,42	13,67*
Neugründer-VU	13,57	13,13	12,04	12,05	12,09*

* Die Werte für die Vergleichsgruppen sind vorläufig, da noch nicht für alle Gruppenmitglieder entsprechende Werte für 2005 vorliegen. Dies gilt für sämtliche Kennzahlen der Vergleichsgruppen im vorliegenden Bericht.

In den letzten beiden Geschäftsjahren erhöhte die Concordia Kranken ihre Eigenkapitalausstattung um mehr als ein Drittel bzw. absolut betrachtet um gut 1,5 Mio. € auf 6,0 Mio. €. Allerdings geht bedingt durch das unverändert starke Unternehmenswachstum die Eigenkapitalquote in 2005 leicht zurück. Die Concordia Kranken positioniert sich mit einer Kennzahlenausprägung von 20,47 % sowohl oberhalb des Niveaus der unmittelbaren Vergleichsgruppe (12,09 %) als auch des Marktes (13,67 %).

Aufsichtsrechtlich wird die Angemessenheit der Sicherheitsmittelausstattung eines Versicherungsunternehmens durch den Solvabilitätsdeckungsgrad bestimmt. Hierbei werden die Sicherheitsmittel ins Verhältnis zur Risikolage des Versicherungsunternehmens gesetzt. Mit einem Deckungsverhältnis von 259,60 % übererfüllt die Concordia Kranken die aufsichtsrechtlichen Anforderungen deutlich. Allerdings berücksichtigt der Gesetzgeber hierbei nur die Risiken aus dem Versicherungsgeschäft. Assekurata bezieht zusätzlich auch Risiken aus dem Kapitalanlagegeschäft in einer Value-at-Risk-Betrachtung (VaR) mit in die Beurteilung der Sicherheitslage ein. Auch bei Berücksichtigung dieses Ansatzes erzielt die Concordia Kranken mit 161,80 % eine deutliche Überdeckung der ermittelten Kapitalanforderung.

Die Kapitalanlagestruktur der Concordia Kranken wird von festverzinslichen Wertpapieren dominiert. Die Aktienquote des Unternehmens ist äußerst gering. Die Risikosteuerungsinstrumente der Gesellschaft sind zusammen mit der konservativen Ausrichtung der Kapitalanlage angemessen ausgestaltet.



Folgerating

Concordia Krankenversicherungs-AG

2. KUNDENORIENTIERUNG

Die Concordia Kranken zeichnet sich nach Ansicht von Assekurata weiterhin durch eine gute Kundenorientierung aus.

Grundlage sind die Ergebnisse einer Kundenbefragung. In dieser erzielt die Concordia Kranken ein sehr gutes Befragungsergebnis. Das Zufriedenheitsniveau der Kunden mit der Gesellschaft ist insgesamt nach den Erfahrungen von Assekurata leicht überdurchschnittlich. Gestützt wird dies durch ein hohes Vertrauen der Kunden in die Gesellschaft. Darüber hinaus ist der hohe Zufriedenheitsgrad der Kunden mit der Betreuung nach Abschluss der Krankenversicherung durch den Versicherungsvermittler vor Ort positiv hervorzuheben.

Daneben fühlen sich die Kunden der Concordia Kranken überdurchschnittlich stark an ihr Unternehmen gebunden. Einerseits zeigt sich dies in den überdurchschnittlich häufig getätigten Weiterempfehlungen der Kunden in der Vergangenheit. Zum anderen setzt sich diese positive Grundstimmung der Kunden verstärkt in der zukünftigen Weiterempfehlungsbereitschaft sowie der Wiederabschlussbereitschaft fort. So gaben knapp 87 % der Befragten an, die Concordia Kranken künftig weiterempfehlen zu wollen. Über 90 % sind nach eigener Aussage davon überzeugt, ihre Krankenversicherung ganz bestimmt oder zumindest mit einer gewissen Wahrscheinlichkeit nochmals bei der Concordia Kranken abzuschließen.

Neben den Kundenbefragungsergebnissen fließen in die Bewertung der Teilqualität Kundenorientierung weitere Servicepotenziale ein. Dabei analysiert Assekurata die Potenziale und durchgeführten Maßnahmen, die hinsichtlich des technischen und personellen Services, der Kommunikation mit dem Kunden, den Produkt- und Programmpotenzialen sowie der Entwicklung des Beschwerdemanagements zu beobachten sind. Insgesamt beurteilt Assekurata diese Kundenorientierungspotenziale der Concordia Kranken mit gut.

Positiv anzumerken ist die Qualitätsbilanz der Concordia-Gruppe, die sich auf Verbesserungen beim Qualitäts- und Prozessmanagement bezieht. Ferner sind die Produkte der Concordia Kranken attraktiv gestaltet. Das einheitliche Tarifwerk stellt darüber hinaus einen wichtigen Baustein für die zukünftige Beitragsstabilität dar. Des Weiteren überzeugte Assekurata die Verständlichkeit und übersichtliche Gestaltung der Briefe und Produktinformationen.



Folgerating

Concordia Krankenversicherungs-AG

3. BEITRAGSSTABILITÄT

Assekurata beurteilt die Beitragsstabilität der Concordia Kranken mit sehr gut.

Die Concordia Kranken verfügt unverändert über eine als streng zu bezeichnende Annahmepolitik, die einerseits auf marktüblichen Abfragen zu den Krankheitszeiträumen (ambulant: fünf Jahre; stationär: zehn Jahre) fußt. Andererseits bietet die Gesellschaft zur Gewährleistung von möglichst stabilen Beitragsverläufen nur den Berufsgruppen Versicherungsschutz, die hinsichtlich ihrer objektiven und subjektiven Risikoerheblichkeit einen unauffälligen Schadenverlauf zeigen. Innerhalb der Risikoprüfung setzt die Concordia Kranken seit mehr als fünf Jahren ein maschinelles Risikoprüfsystem ein, mit dem eine einheitliche und risikoadäquate Beurteilung der Anträge möglich ist.

Neben der Annahmepolitik bestimmen die Kalkulationsgrundlagen der Tarife die zukünftige Beitragsstabilität. Nach Ansicht von Assekurata sind die Rechnungsgrundlagen der Concordia Kranken insgesamt auf einem sehr sicheren und aktuellen Stand. Sowohl der Ansatz der Stornowahrscheinlichkeiten als auch die verwendeten Sterbetafeln, die zu mehr als 98 % auf der zum Zeitpunkt der letzten Beitragsanpassung aktuellsten vom PKV-Verband herausgegebenen Sterbedaten basieren, werden mit exzellent beurteilt. Auskömmlich und sehr gut angesetzt sind ebenso die Kopfschadenprofile, die die Entwicklung der Krankheitskosten in Abhängigkeit vom Alter der versicherten Personen abbilden. Der in die Beiträge einkalkulierte Sicherheitszuschlag gewährleistet einen ausreichenden Sicherheitspuffer und erzielt eine weitgehend gute Bewertung.

Aufschluss über die Beitragsstabilität eines Krankenversicherers gibt auch das Tarifgebaren in der Vergangenheit. Hier strebt die Concordia Kranken seit der Gründung im Jahr 1989 eine dauerhafte Tarifpolitik an. Ein hierzu wichtiger Parameter ist der Fortbestand des einheitlichen Tarifwerkes in der Vollversicherung. Mithilfe umfangreicher Tarifpflegemaßnahmen, wie beispielsweise dem Einsatz von Einmalbeiträgen zur Verringerung von Beitragsanpassungen, gelingt es der Concordia Kranken exzellent, die Attraktivität ihres Tarifwerkes zu erhalten und voll wettbewerbsfähige Beiträge im Neugeschäft anzubieten. Dies bestätigt auch ein Rückblick auf die Beitragsentwicklung der Vergangenheit. Innerhalb des Zeitraumes 2001 bis 2006 erhöhte die Gesellschaft die Beiträge im Bestand innerhalb der Vollversicherung um durchschnittlich 3,33 % (Vorjahr: 2,34 %). Nach den Erfahrungen von Assekurata ist dieser Wert sehr niedrig und liegt unterhalb der Anpassungssätze der meisten Wettbewerber. Assekurata beurteilt daher sowohl die Beitragsentwicklung des Bestandes als auch für das Neugeschäft unverändert mit exzellent.

Stabilisierend auf die Beiträge wirken zudem Anreize für ein kostenbewusstes Verhalten der Versicherten. Daher bietet die Concordia Kranken ihren leistungsfreien Kunden in den Ambulanttarifen unverändert eine sehr attraktive Beitragsrückerstattungsregelung von bis zu fünf Monatsbeiträgen an.



Folgerating

Concordia Krankenversicherungs-AG

Ebenso unterstützt ein aktives Leistungsmanagement die Begrenzung von Schadenausgaben und dient somit der Vermeidung von Beitragsanpassungen. Nach Ansicht von Assekurata verbesserte sich die Concordia Kranken bei diesem Aspekt gegenüber dem Vorjahr und erreicht einen guten Qualitätsstandard. Fortschrittliche Ansätze verfolgt die Gesellschaft insbesondere im Bereich des Case-Managements. Hier führte die Concordia Kranken ein neues Betreuungsprogramm für psychisch Erkrankte zur Wiedereingliederung ins Berufsleben ein.

RfB-Quote	2001	2002	2003	2004	2005
Concordia Kranken	23,74	18,05	18,05	22,61	26,21
Markt	27,20	22,99	20,57	23,86	25,45
Neugründer-VU	13,06	11,76	13,98	18,82	21,19

Im betrachteten Zeitraum bewegt sich die RfB-Quote der Concordia Kranken zwischen 18,05 % und 26,21 %. Schwankungen der RfB-Quote sind nichts Ungewöhnliches, kommt hier doch die Nutzung der RfB-Mittel zum Ausdruck. Neben Beitragsrückerstattungen sind für den Rückgang der RfB-Quote auch Abmilderungen von Beitragsanpassungen und das niedrige Kapitalanlageergebnis des Jahres 2002 verantwortlich. In 2005 kann die Concordia Kranken erfolgsbedingt die RfB deutlich stärken, so dass die Kennzahl auf den höchsten Wert in der Zeitreihe ansteigt. Im Vergleich zu den ähnlich strukturierten Neugründer-VU (21,19 %) sowie dem Markt (25,45 %) verfügt die Concordia Kranken über höhere Stabilisierungspotenziale für künftige Beitragsanpassungen.

RfB-Zuführungsquote	2001	2002	2003	2004	2005
Concordia Kranken	5,84	0,00	10,31	10,47	11,12
Markt	7,90	6,10	8,06	10,94	10,84
Neugründer-VU	5,07	5,39	8,85	10,30	9,48

Im dritten Jahr in Folge liegt die RfB-Zuführungsquote der Concordia Kranken aufgrund der stabil hohen versicherungsgeschäftlichen Ergebnissituation auf einem Wert von über 10 %. In 2005 übertrifft die Gesellschaft mit einer Kennzahlausprägung von 11,12 % das Zuführungsniveau der übrigen Vergleichsgruppen (Markt: 10,84 %; Neugründer-VU: 9,48 %). Das Vierjahresmittel der RfB-Zuführungsquote wird knapp mit sehr gut bewertet, da im Jahr 2002 aufgrund der Ergebnissituation keine Zuführung zur RfB vorgenommen wurde.



Folgerating

Concordia Krankenversicherungs-AG

4. ERFOLG

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

Beitragsstabilität und Bezahlbarkeit der Beiträge im Alter hängen auch stark von der Gewinnsituation des Krankenversicherers ab. Schließlich wird die erfolgsabhängige RfB aus Überschüssen gespeist 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	2001	2002	2003	2004	2005
Concordia Kranken	13,11	7,62	8,39	11,64	11,47
Markt	3,78	4,96	8,16	10,67	10,07
Neugründer-VU	4,45	5,39	8,92	9,58	9,86

Über den Zeitraum (2001-2005) erzielt die Concordia Kranken deutlich positive und marktüberdurchschnittliche versicherungsgeschäftliche Ergebnisse. Seit dem Rückgang der Ergebnisquote in 2002, welche zum einem auf den branchenweit zu beobachtenden Anstieg der Leistungsausgaben sowie zum anderen unternehmensspezifisch auf das starke Neugeschäft und einzelne Investitionen zurückzuführen ist, verbessert sich die Ergebnisquote der Concordia Kranken kontinuierlich. In 2005 kann die Gesellschaft das Ergebnis auf dem hohen Niveau des Vorjahres stabilisieren.



Folgerating

Concordia Krankenversicherungs-AG

In erster Linie wird die versicherungsgeschäftliche Ergebnisquote durch die Schadenaufwendungen bestimmt. Nach wie vor ist die Schadenquote der Concordia Kranken in 2005 im Vergleich zur Gruppe der Neugründer-VU (78,65 %) mit einer Ausprägung in Höhe von 71,77 % unterdurchschnittlich. Gleichwohl steigt sie gegenüber dem Vorjahr leicht an (2004: 68,87 %).

Neben dem Schadenverlauf wird der versicherungsgeschäftliche Erfolg eines Versicherers von dessen Verwaltungs- und Abschlusskosten beeinflusst. Gemessen an den verdienten Beiträgen beträgt die aktuelle Verwaltungskostenquote der Concordia Kranken 3,62 %. Der Marktdurchschnitt zeigt im Vergleich dazu eine Verwaltungskostenbelastung in Höhe von 2,88 %. Dennoch kann die Concordia Kranken im dritten Jahr in Folge – einhergehend mit dem Unternehmenswachstum – die Verwaltungskostenquote auf das bis dato niedrigste Niveau senken. Als vergleichsweise junger Krankenversicherer kann die Gesellschaft bislang noch keine positiven Größen-/Kostendegressionseffekte vorweisen. Einzelne Investitionen, wie beispielsweise auch Personaleinstellungen, beeinflussen bei der Größe des Unternehmens die Verwaltungskostenquote spürbar. Ebenfalls überdurchschnittlich fällt – verstärkt durch das dynamische Unternehmenswachstum – die Abschlusskostenquote mit 13,14 % aus (Neugründer-VU: 9,05 %; Markt: 8,70 %). Gegenüber dem Vorjahr sinkt sie jedoch um mehr als 2,5 Prozentpunkte. Assekurata beurteilt die hohe Kennzahl bei der Concordia Kranken nicht negativ, da das verstärkte Wachstum Ausdruck einer gesteigerten Marktattraktivität ist und langfristig zu Kostendegressionen führt.

Der zweite wesentliche Einflussfaktor für die Erfolgssituation eines Krankenversicherungsunternehmens ist der Kapitalanlageerfolg, den Assekurata zum Beispiel mittels der Nettoverzinsung misst.

Nettoverzinsung Kapitalanlagen	2001	2002	2003	2004	2005
Concordia Kranken	0,43	-5,29	5,18	4,63	3,57
Markt	6,24	4,59	4,85	4,78	5,10
Neugründer-VU	4,25	4,12	4,37	5,08	4,80

Die Aktienmarktbaissse der Jahre 2001 und 2002 beeinflusste die Nettoverzinsung der Concordia Kranken spürbar. Im Folgejahr 2003 steigt die Kennzahl maßgeblich durch die Erwirtschaftung von Zinserträgen erheblich auf marktüberdurchschnittliche 5,18 % an. Der deutliche Rückgang der Nettoverzinsung in 2005 ist vor allem auf den Wertrückgang eines festverzinslichen Papiers zurückzuführen. Für die Zukunft ist von einer Nettoverzinsung in Höhe der laufenden Durchschnittsverzinsung auszugehen.



Folgerating

Concordia Krankenversicherungs-AG

5. WACHSTUM/ATTRAKTIVITÄT IM MARKT

Die Teilqualität Wachstum/Attraktivität im Markt wird von Assekurata mit exzellent bewertet.

In den letzten drei Jahren wachsen die Beitragseinnahmen der Concordia Kranken stärker als dies bei den Neugründer-VU der Fall ist. Im Vergleich zum Marktwachstum gilt dies sogar für die letzten fünf Jahre. In 2005 liegt die Zuwachsrate der Concordia Kranken mit 11,55 % mehr als dreimal so hoch wie beim Markttaggregat (3,55 %).

Zuwachsrate verdienter Brutto- prämien in %	2001	2002	2003	2004	2005
Concordia Kranken	8,72	11,86	18,71	21,31	11,55
Markt	4,95	6,24	7,12	6,70	3,55
Neugründer-VU	18,58	20,14	14,94	14,45	8,45

Eine Wachstumsbeurteilung, die allein auf der Zuwachsrate der Beitragseinnahmen basiert, kann jedoch zu nicht sachgerechten Ergebnissen führen. Deshalb analysiert Assekurata das Wachstum anhand der Zuwachsrate an versicherten Personen.

Zuwachsrate vollversicherter Personen in %	2001	2002	2003	2004	2005
Concordia Kranken	9,36	11,14	16,18	13,73	9,15
Markt	2,50	2,77	2,35	1,84	1,32
Neugründer-VU	16,10	11,82	8,14	5,75	4,46

Auch bei der personenbezogenen Analyse des Wachstums zeigt sich eine deutlich überdurchschnittliche Entwicklung der Concordia Kranken. In 2004 und in 2005 verzeichnet die Gesellschaft mehr als doppelt so hohe Personenzuwachsraten in der Vollversicherung als die Gruppe der Neugründer-VU. Positive Wachstumsimpulse erhält die Concordia Kranken darüber hinaus aus dem Geschäftsfeld der Zusatzversicherungen.



Folgerating

Concordia Krankenversicherungs-AG

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

Concordia Krankenversicherungs-AG

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 zufrieden stellend	zufrieden stellend	noch zufrieden stellend	schwach	sehr schwach	extrem schwach	mangelhaft
sehr gut		gut		zufrieden stellend			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

Concordia Krankenversicherungs-AG

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