

RATINGBERICHT

Folgerating

Concordia Krankenversicherungs-AG

Krankenversicherer
Hannover, Oktober 2007

SEHR GUT ZUFRIEDEN STELLEND GUT EXZELLENT
 GUT EXZELLENT SEHR GUT ZUFRIEDEN STELLEND GUT EXZELLENT
 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	Sehr Gut	
Wachstum/Attraktivität im Markt	Sehr gut	
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 2006 mit mehr als 97 % den Schwerpunkt der Geschäftstätigkeit. Die übrigen knapp 3 % entfallen auf die Einmalbeitragsversicherung (Auslandsreisekrankenversicherungen).

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 2006 unverändert die Krankheitskostenvollversicherung mit einem Bestandsanteil an den gebuchten Bruttobeiträgen von rund 60 %. An zweiter Stelle folgen die sonstigen selbstständigen Teilversicherungen mit einem Bestandsanteil von gut 22 %. Auf die Pflegepflichtversicherung entfällt ein Anteil von fast 6 %. Ebenso tragen die Krankentagegeld- und die Krankenhaustagegeldversicherung jeweils mit über 6 % bzw. mit knapp 3 % zum Bestandsmix bei.

Vertrieb

Mehr als 650 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.

HR 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 32,2 Mio. € (2006) gehört die Concordia Kranken zu den kleineren privaten Krankenversicherungsunternehmen in Deutschland.

Personal

Zum Jahresende 2006 beschäftigte die Concordia Kranken 35 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	2002	2003	2004	2005	2006
Concordia Kranken	24,34	20,50	22,02	20,47	19,89
Markt	13,74	13,31	13,42	13,88	14,32
Neugründer-VU	17,96	17,14	15,85	15,31	17,50

Im letzten Geschäftsjahr stärkte die Concordia Kranken ihre Eigenkapitalausstattung um weitere fast 400 T€ auf 6,4 Mio. €. Dennoch geht die Eigenkapitalquote in 2006 abermals leicht zurück. Dies ist auf das starke Unternehmenswachstum zurückzuführen. Die Concordia Kranken positioniert sich mit einer Kennzahlenausprägung von 19,89 % sowohl oberhalb des Niveaus der unmittelbaren Vergleichsgruppe (17,50 %) als auch des Marktes (14,32 %).

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 fast 277,60 % 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 188,48 % 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 auch Servicepotenziale ein. Im Zuge dessen analysiert Assekurata jene Potenziale, die hinsichtlich des technischen und personellen Services, der Kommunikation mit dem Kunden, der Produkt- und Programmpolitik und des Prozess- und Beschwerdemanagements festzustellen sind. Insgesamt beurteilt Assekurata die Kundenorientierungspotenziale der Concordia Kranken mit gut.

Positiv anzumerken ist die regelmäßig erstellte Qualitätsbilanz der Concordia-Gruppe. In diese Bilanz fließen unter anderem die Ergebnisse aus einer Befragung von Kunden, Mitarbeitern und Vermittlern ein. Mithilfe der Qualitätsbilanz identifizieren die Gesellschaften der Concordia-Gruppe interne Handlungsfelder, die anschließend durch geeignete Maßnahmen optimiert werden.

Die Concordia Kranken zeichnet sich nach Ansicht von Assekurata durch eine kundenorientierte Kommunikation aus. So sind die Briefe und Produktinformationen des Unternehmens modern, verständlich und vergleichsweise übersichtlich gestaltet. Den Kunden erstattet die Concordia Kranken zügig die eingereichten Rechnungen. Kundenanfragen werden nur von ausgebildeten Mitarbeitern im Vertrags- und Leistungsbereich beantwortet. Dies gewährleistet eine direkte und kompetente Beantwortung eingehender Anfragen.



Folgerating

Concordia Krankenversicherungs-AG

3. BEITRAGSSTABILITÄT

Assekurata beurteilt die Beitragsstabilität der Concordia Kranken mit sehr gut.

Die Concordia Kranken verfügt unverändert über eine strenge 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 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 2002 bis 2007 erhöhte die Gesellschaft die Beiträge im Bestand innerhalb der Vollversicherung um durchschnittlich 3,90 % (Vorjahr: 3,33 %). 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.

Ebenso unterstützt ein aktives Leistungsmanagement die Begrenzung von Schadenausgaben und dient somit der Vermeidung von Beitragsanpassungen. Nach Ansicht von Assekurata erreicht das



Folgerating

Concordia Krankenversicherungs-AG

Leistungsmanagement der Concordia Kranken einen guten Qualitätsstandard. Strukturelle und prozessorientierte Veränderungen trugen bereits in einem Tarif zu einer Beitragssenkung bei. Darüber hinaus verfolgt die Gesellschaft fortschrittliche Ansätze insbesondere im Case-Management. Hier führte die Concordia Kranken ein neues Betreuungsprogramm für psychisch Erkrankte zur Wiedereingliederung ins Berufsleben ein.

RfB-Quote	2002	2003	2004	2005	2006
Concordia Kranken	18,05	18,05	22,61	26,21	31,16
Markt	22,99	20,57	23,86	26,44	29,62
Neugründer-VU	16,93	19,23	23,30	24,22	26,74

Im betrachteten Zeitraum steigt die RfB-Quote der Concordia Kranken von 18,05 % in 2002 kontinuierlich auf 31,16% in 2006 an. Im Vergleich zu den ähnlich strukturierten Neugründer-VU (26,74 %) sowie dem Markt (29,62 %) verfügt die Concordia Kranken über höhere Stabilisierungspotenziale für künftige Beitragsanpassungen. Damit verfügt die Gesellschaft über exzellente finanzielle Mittel zur Verringerung von Beitragsanpassungen bzw. zur Gewährung einer attraktiven Beitragsrückerstattung bei Leistungsfreiheit.

RfB-Zuführungsquote	2002	2003	2004	2005	2006
Concordia Kranken	0,00	10,31	10,47	11,12	14,94
Markt	6,10	8,06	10,94	10,96	11,46
Neugründer-VU	7,08	8,52	10,26	10,05	9,28

Seit vier Jahren liegt die RfB-Zuführungsquote der Concordia Kranken aufgrund der stabil hohen versicherungsgeschäftlichen Ergebnissituation auf einem Wert von über 10 %. In 2006 übertrifft die Gesellschaft mit einer Kennzahlausprägung von 14,94 % das Zuführungsniveau der übrigen Vergleichsgruppen (Markt: 11,46 %; Neugründer-VU: 9,28 %) deutlich. Das Vierjahresmittel der RfB-Zuführungsquote bewertet Assekurata mit exzellent.



Folgerating

Concordia Krankenversicherungs-AG

4. ERFOLG

Die Gewinnlage der Concordia Kranken ist nach Ansicht von Assekurata zum gegenwärtigen Zeitpunkt insgesamt als sehr 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	2002	2003	2004	2005	2006
Concordia Kranken	7,62	8,39	11,64	11,47	17,08
Markt	4,96	8,16	10,67	10,16	10,92
Neugründer-VU	7,41	10,07	10,08	10,05	10,28

Seit 2004 erzielt die Concordia Kranken versicherungsgeschäftliche Ergebnisquoten von mehr als 10 %. Dabei tragen im aktuellen Geschäftsjahr 2006 alle Ergebnisquellen mit einem positiven Ergebnis zum Versicherungsgeschäft bei. Mit 17,08 % nimmt die versicherungsgeschäftliche Ergebnisquote in 2006 eine erkennbar marktüberdurchschnittliche Ausprägung an.



Folgerating

Concordia Krankenversicherungs-AG

In erster Linie wird die versicherungsgeschäftliche Ergebnisquote durch die Schadenaufwendungen bestimmt. Nach wie vor liegt die Schadenquote der Concordia Kranken (2006: 67,60 %) auf einem niedrigen Niveau. In 2006 lag diese Kennzahl marktweit bei 77,86 %.

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 3,46 %. Der Marktdurchschnitt zeigt im Vergleich dazu eine Verwaltungskostenbelastung in Höhe von 2,76 %. Dennoch kann die Concordia Kranken im vierten 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 marktüberdurchschnittlich fällt die Abschlusskostenquote mit 11,86 % aus (Neugründer-VU: 21,47 %; Markt: 8,45 %). Dies ist insbesondere vor dem Hintergrund des sehr guten Neugeschäfts positiv zu werten.

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

Nettoverzinsung Kapitalanlagen	2002	2003	2004	2005	2006
Concordia Kranken	-5,29	5,18	4,63	3,57	4,02
Markt	4,59	4,85	4,78	5,12	4,83
Neugründer-VU	4,26	3,61	4,71	4,62	4,79

Die Aktienmarktbaissse der Jahre 2001 und 2002 beeinflusste die Nettoverzinsung der Concordia Kranken spürbar. Im Folgejahr 2003 stieg 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. Der Vierjahresdurchschnitt der Nettoverzinsung (2003 bis 2006) beträgt 4,35 % (Vorjahr: 2,02 %). Damit erreicht die Concordia Kranken das Niveau des Vierjahresdurchschnitts der Neugründer-VU. Im Marktdurchschnitt ist der Kennzahlenwert aber mit 4,89 % etwas höher als bei der Concordia Kranken. Für die Zukunft ist bei der Concordia Kranken 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 sehr gut bewertet.

Die mittlere Wachstumsrate der Concordia Kranken liegt über den Betrachtungszeitraum 2003 bis 2006 bei 15,15 % (Vorjahr: 15,86 %). Damit positioniert sich die Concordia Kranken etwas über dem Niveau der unmittelbaren Vergleichsgruppe der Neugründer-VU (14,76 %).

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 %	2002	2003	2004	2005	2006
Concordia Kranken	11,14	16,18	13,73	9,15	5,26
Markt	2,77	2,35	1,84	1,38	1,23
Neugründer-VU	10,15	8,66	4,20	5,93	5,17

Beim Personenwachstum in der Vollversicherung erzielt die Concordia Kranken eine Zuwachsrate von 5,26 % und nimmt damit im Geschäftsjahr 2006 marktweit den elften Rang ein. Dieser Wert ist zwar für das Unternehmen der niedrigste im betrachteten Zeitraum, allerdings ist die Zuwachsrate weiterhin erkennbar marktüberdurchschnittlich.

Positive Wachstumsimpulse erhält die Concordia Kranken darüber hinaus aus dem Geschäftsfeld der Zusatzversicherungen. Die Gesellschaft verfügt über eine attraktive Produktpalette, die sie im Juli 2007 um einen bedarfsgerechten Baustein für Zahnersatz ergänzte.

Zuwachsrate ergänzungsversicherter Personen in %	2002	2003	2004	2005	2006
Concordia Kranken	4,48	10,64	16,91	7,80	7,19
Markt	1,78	3,72	8,24	7,48	7,68
Mittelgroße Jung-VU	10,02	14,94	23,76	32,70	38,06



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.

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