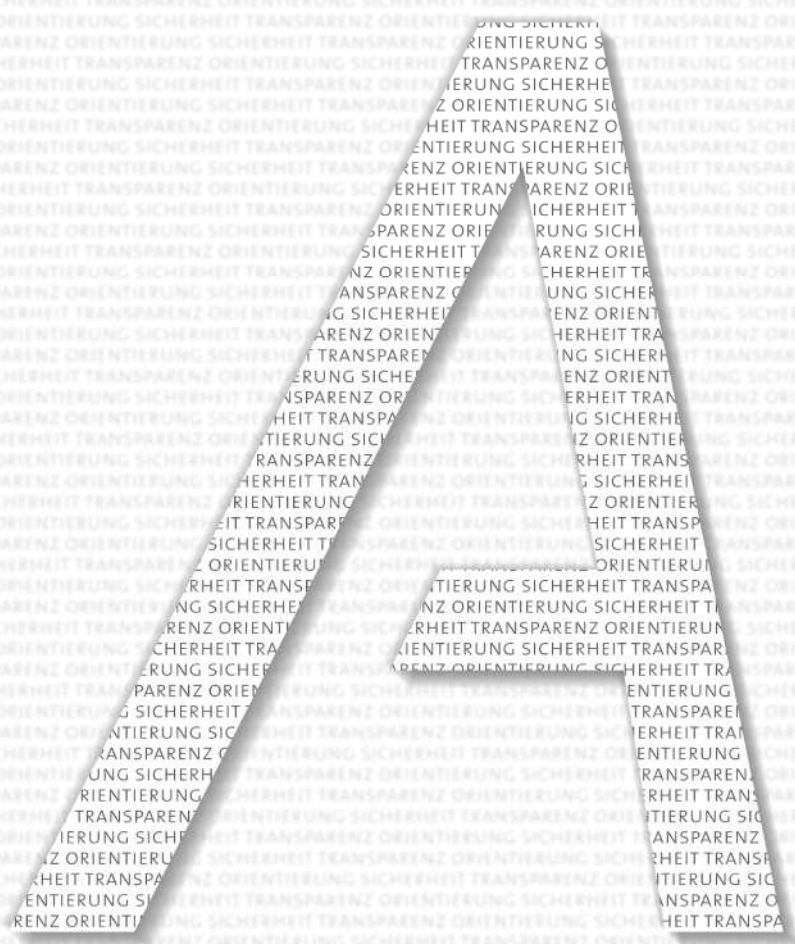


RATINGBERICHT

Folgerating

Concordia Krankenversicherungs-AG



Privater Krankenversicherer
Hannover, Oktober 2008



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 derzeit auf das Inland beschränkt.

Kundengruppen

Das Produktangebot der Concordia Kranken richtet sich ausschließlich an Privatkunden; Gruppenversicherungen werden nicht angeboten.

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 2007 unverändert die Krankheitskostenvollversicherung mit einem Bestandsanteil an den gebuchten Bruttobeiträgen von 59 %. An zweiter Stelle folgen die sonstigen selbstständigen Teilversicherungen, die auf einen Bestandsanteil von rund 24 % kommen. Auf die Pflegepflichtversicherung entfällt ein Anteil von 5 %. Ebenso tragen die Krankentagegeld- und die Krankenhaustagegeldversicherung jeweils mit knapp 6 % bzw. 3 % zum Bestandsmix bei. Die restlichen 3 % entfallen auf die Auslandsreisekrankenversicherung.

Vertrieb

Mehr als 600 konzerneigene Vermittler der Concordia Versicherungs-Gesellschaft a.G. vertreiben die Versicherungsprodukte der Concordia Kranken. Darüber hinaus arbeitet das Unternehmen eng mit unabhängigen Maklern zusammen.

Konzernstruktur

1988 wurde die Concordia Kranken im Verbund der Concordia Versicherungsgruppe gegründet. Sie wird in der Rechtsform einer Aktiengesellschaft geführt und ist eine 100%ige Tochter der Concordia Versicherung Holding AG, die wiederum zu 100 % zur Concordia Versicherungs-Gesellschaft a.G. gehört.



Folgerating

Concordia Krankenversicherungs-AG

Größe

Mit einem gebuchten Beitragsvolumen von 34,7 Mio. € (2007) gehört die Concordia Kranken zu den kleineren privaten Krankenversicherungsunternehmen in Deutschland.

Personal

Zum Jahresende 2007 beschäftigte das Unternehmen 39 Mitarbeiter im Innendienst.

Vorstand

Manfred Schnieders, Lothar See

Aufsichtsrat

Dr. Heiner Feldhaus (Vorsitzender)



Folgerating

Concordia Krankenversicherungs-AG

SICHERHEIT

Assekurata bewertet die Teilqualität Sicherheit mit exzellent. Gegenüber dem sehr guten Vorjahresergebnis weist die Concordia Kranken somit eine verbesserte Sicherheitslage auf.

Eigenkapitalquote*	2003	2004	2005	2006	2007
Concordia Kranken	19,81	18,81	17,59	17,25	17,06
Markt	12,64	12,78	13,20	13,64	13,65
Tochtergesellschaften	11,13	11,14	11,20	11,40	10,81

* Die ausgewiesenen Eigenkapitalquoten sind – auch rückwirkend für die Vorjahre – gemäß der neuen PKV-Verbandsdefinition berechnet. Hiernach wird das Eigenkapital um noch nicht eingeforderte, ausstehende Einlagen sowie die im Rahmen des Gewinnverwendungsvorschlags bereits angekündigten, aber noch nicht vollzogenen Dividendenausschüttungen gekürzt.

In 2007 stärkte die Concordia Kranken erneut ihre Eigenkapitalausstattung um fast 400 T€, welche sich damit nun auf 6,8 Mio. € bzw. relativiert an den verdienten Beitragseinnahmen auf 17,06 % beläuft. Gegenüber dem Vorjahr präsentiert sich damit die Kennzahlenausprägung trotzdem leicht rückläufig, da das Unternehmen zugleich stark gewachsen ist. Der Markt zeigt dagegen ein stabiles Niveau von 13,65 %, welches die Concordia Kranken dennoch unverändert deutlich übertrifft. Zudem verfügt das Unternehmen über merklich mehr Eigenkapital, als dies in der Regel bei Tochtergesellschaften üblich ist. So weist das Vergleichsaggregat Tochtergesellschaften, in welchem ausschließlich konzerngebundene Gesellschaften betrachtet werden, lediglich eine Eigenkapitalquote von durchschnittlich 10,81 % auf.

Aufsichtsrechtlich bestimmt der Solvabilitätsdeckungsgrad die Angemessenheit der Sicherheitsmittelausstattung bei einem Versicherer. Hierbei werden die Sicherheitsmittel ins Verhältnis zu einem Risikoindikator gesetzt. Die Concordia Kranken erzielt hier mit annähernden 270 % eine deutliche Überdeckung der aufsichtsrechtlichen Anforderung. Da der Gesetzgeber bislang lediglich Risiken aus dem Versicherungsgeschäft berücksichtigt, betrachtet Assekurata auch noch mögliche Gefahren in der Kapitalanlage sowie weitere Risikobereiche im Rahmen eines Value-at-Risk-Modells (VaR). Generell wird die Kapitalanlagestruktur der Concordia Kranken von risikoärmeren festverzinslichen Wertpapieren dominiert. So ist beispielsweise die Aktienquote des Unternehmens äußerst gering und deutlich marktunterdurchschnittlich. Im VaR-Modell kommt nach Auffassung von Assekurata diese Risikozurückhaltung in einer sehr hohen Überdeckung der ermittelten Kapitalanforderung von mehr als 300 % entsprechend zum Ausdruck. Darüber hinaus hat die Einbindung in die Concordia Versicherungsgruppe positive Auswirkungen auf die Sicherheitslage der Concordia Kranken.



Folgerating

Concordia Krankenversicherungs-AG

KUNDENORIENTIERUNG

Nach Ansicht von Assekurata zeichnet sich die Concordia Kranken durch eine gute Kundenorientierung aus.

Im Rahmen der aktuellen Befragung wurden 400 Vollversicherte sowie 400 Zusatzversicherte zu ihrer Zufriedenheit mit dem Unternehmen befragt. Insgesamt erzielte die Concordia Kranken dabei ein gutes Ergebnis. Eine besonders gute Beurteilung seitens der Befragten erhalten die Vermittler der Concordia Kranken. So vertrauen rund drei Viertel (75,3 %) der Concordia Kranken-Kunden ihren Vermittlern vollkommen beziehungsweise sehr (Durchschnitt der von Assekurata gerateten Krankenversicherer: 62,7 %). Zudem äußern sich überdurchschnittlich viele Kunden der Concordia Kranken durchweg positiv über die Beratungs- und Betreuungsqualität der Vermittler. Zudem bescheinigen die befragten Kunden dem Unternehmen leicht verständliche Schriftstücke und eine hohe Erreichbarkeit der Mitarbeiter in der Zentrale.

Die durch die Kunden im Rahmen der Befragung gewürdigte hohe Erreichbarkeit spiegelt die umgesetzten kundenorientierten Maßnahmen in diesem Bereich wider. So hat die Concordia Kranken beispielsweise ihre telefonischen Servicezeiten ausgebaut; die Abteilungen Antrag und Leistung sind nun täglich bis 19:00 Uhr direkt zu erreichen. Kundenanfragen werden nur von ausgebildeten Mitarbeitern im Antrags- und Leistungsbereich beantwortet. Dies gewährleistet eine kompetente Beantwortung eingehender Anfragen. Mit der seit dem letzten Rating erfolgten Umsetzung des zentralen Posteingangs und des Scannens der eingehenden Post hat die Concordia Kranken wichtige Voraussetzungen geschaffen, die Prozesse der Antragsbearbeitung und der Rechnungserstattung weiter zu beschleunigen. Positiv werden sich nach Meinung von Assekurata diesbezüglich auch die in der Umsetzung befindlichen Maßnahmen zur Erhöhung des Automatisierungsgrades im Antrags- und Leistungsbereich auswirken.

Hinsichtlich der Kundenorientierungspotenziale der Concordia Kranken gelangt Assekurata insgesamt ebenfalls zu einer guten Beurteilung. Das Unternehmen bietet sowohl in der Voll- als auch in der Zusatzversicherung solide kalkulierte Produkte mit einem attraktiven Preis-Leistungs-Verhältnis an. Typisch für die Concordia Kranken ist ein Angebot an leistungsstarkem Versicherungsschutz im Krankheitsfall. Zum Beispiel können GKV-Versicherte ihren gesetzlichen Versicherungsschutz mit bedarfsgerechten Zusatzprodukten im ambulanten, zahnärztlichen und stationären Bereich sinnvoll erweitern. Der Produktpalette fügte die Gesellschaft zum 01.07.2008 einen weiteren Baustein SZ PLUS hinzu, der unter anderem die Kostenübernahme bei ambulanten Operationen im Krankenhaus und die Erstattung über den Höchstsatz (3,5-fach) der Gebührenordnung für Ärzte beinhaltet. Darüber hinaus bietet die Concordia Kranken ihren Kunden auch neue zusätzliche Services. So erhalten die Kunden durch die Kooperation der Gesellschaft mit der Internetapotheke „Mycare“ Rabatte auf nicht ver-

HR GUT ZUFRIEDEN STREBEND GUT EXZELLENT
LEND GUT EXZELLENT SEHR GUT ZUFRIEDEN STREBEND
ELLENT SEHR GUT ZUFRIEDEN STREBEND GUT EXZELLENT
GUT EXZELLENT SEHR GUT ZUFRIEDEN STREBEND

Folgerating

Concordia Krankenversicherungs-AG

schreibungspflichtige Medikamente sowie eine kostenlose telefonische Beratung. Über den Internetauftritt der Concordia Kranken stehen den Kunden zudem aktuelle Informationen und hilfreiche Dokumente zum Download zur Verfügung.



Folgerating

Concordia Krankenversicherungs-AG

BEITRAGSSTABILITÄT

Assekurata beurteilt die Beitragsstabilität der Concordia Kranken mit sehr gut.

Wesentliche Voraussetzungen für eine angemessene Beitragsentwicklung sind eine risikoadjustierte Zeichnungspolitik und sicher angesetzte Kalkulationsgrundlagen. Nach Ansicht von Assekurata erfüllt die Concordia Kranken diese wichtigen Kriterien.

Assekurata bewertet die Risikoselektion der Concordia Kranken unverändert mit sehr gut. Das Unternehmen stellt diese einerseits über eine strenge Annahmepolitik, die in weiten Teilen auf marktüblichen Antragsfragen beruht, und andererseits durch den obligatorischen Einsatz eines Risikoprüfsystems adäquat sicher.

Der Kalkulationsansatz der Concordia Kranken ist nach Auffassung von Assekurata sehr aktuell, hinreichend vorsichtig sowie vorausschauend kalkuliert und erzielt damit insgesamt ein sehr gutes Urteil. Der Ansatz der Stornowahrscheinlichkeiten sowie die einkalkulierten Sterbetafeln erzielen sogar die Bestnote exzellent. Die Kopfschadenprofile, welche die Entwicklung der Krankheitskosten in Abhängigkeit vom Alter der versicherten Personen abbilden, werden weiterhin mit sehr gut beurteilt. Der in die Beiträge einkalkulierte Sicherheitszuschlag bietet einen ausreichenden Sicherheitspuffer und erfährt erneut eine weitgehend gute Bewertung.

Aufschluss über die Beitragsstabilität eines Krankenversicherers gibt auch das Tarifgebaren in der Vergangenheit. Seit ihrer Gründung im Jahr 1988 strebt die Concordia Kranken eine dauerhafte Tarifpolitik an, deren wichtigstes Kennzeichen die Fortführung des bisher einheitlichen Tarifwerks ist. So bestehen bei der Concordia Kranken keine geschlossenen Alt- oder Paralleltarife, die beispielsweise aus zu starken Beitragserhöhungen oder einer fehlerhaften Tarifpolitik resultieren können. Die solide Unternehmenspolitik wird auch durch einen Rückblick auf die Beitragsentwicklung der Vergangenheit bestätigt. Innerhalb des Zeitraumes 2003 bis 2008 erhöhte die Concordia Kranken ihre Beiträge im Bestand innerhalb der Vollversicherung um durchschnittlich 5,56 %. Nach den Erfahrungen von Assekurata unterschreitet dieser Unternehmenswert die Anpassungssätze der meisten Wettbewerber. Assekurata beurteilt daher die Beitragsentwicklung im Bestand mit sehr gut. Im Neugeschäft weist die Concordia Kranken im Marktvergleich sogar eine exzellente Beitragshistorie auf.

Anreize für kostenbewusstes Verhalten wirken ebenfalls stabilisierend auf die Beiträge. Die Concordia Kranken bietet daher ihren Kunden bei Leistungsfreiheit in den Ambulanttarifen eine attraktive Beitragsrückerstattung 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 Leistungsmanagement der Concordia Kranken einen guten Qualitätsstandard. Im Rahmen des Case-



Folgerating

Concordia Krankenversicherungs-AG

Managements setzt die Gesellschaft auch auf moderne Versorgungsansätze und bietet beispielsweise psychisch Erkrankten ein Betreuungsprogramm zur Wiedereingliederung ins Berufsleben an.

Als weitere Bestimmungsgröße der Beitragsstabilität sind die Finanzmittel anzusehen, die dem Versicherer für zukünftige Beitragsentlastungen zur Verfügung stehen. Der Gesetzgeber schreibt vor, dass ein privater Krankenversicherer den Versicherten mindestens 80 % der erwirtschafteten Überschüsse in Form des Betrags gem. § 12a VAG und der Zuführung zur erfolgsabhängigen Rückstellung für Beitragsrückerstattungen (RfB) zukommen lässt. Extern sichtbar wird dies im Wesentlichen anhand der RfB-Zuführungsquote.

RfB-Zuführungsquote	2003	2004	2005	2006	2007
Concordia Kranken	10,31	10,47	11,12	14,94	13,78
Markt	8,06	10,94	10,97	11,46	11,18

Die RfB-Zuführungsquote der Concordia Kranken fällt in den letzten fünf Jahren nahezu konstant marktüberdurchschnittlich aus. In 2007 beträgt der Abstand zum Branchenschnitt mehr als 2,5 Prozentpunkte. Hintergrund hierbei ist die hohe Ertragskraft der Gesellschaft aus dem Versicherungsgeschäft.

Die Höhe der erfolgsabhängigen RfB bringt zum Ausdruck, in welchem Umfang einem Unternehmen zusätzliche Mittel für Beitragsentlastungen oder für Barausschüttungen (bei Leistungsfreiheit) zur Verfügung stehen.

RfB-Quote	2003	2004	2005	2006	2007
Concordia Kranken	18,05	22,61	26,21	31,16	38,29
Markt	20,57	23,87	26,44	29,63	32,90

In 2007 setzte die Concordia Kranken ihren mehrjährigen Trend zum Aufbau von RfB-Mitteln konsequent fort. Mit einem Kennzahlenwert von 38,29 % (Vorjahr: 31,16 %) übertrifft das Unternehmen nun erstmals im zugrunde liegenden Fünfjahreszeitraum sehr deutlich das Marktniveau, welches in 2007 auf 32,90 % (Vorjahr: 29,63 %) ansteigt. Damit verfügt die Concordia Kranken trotz ihrer vergleichsweise jungen Bestandsstruktur über überdurchschnittliche Stabilisierungspotenziale bei künftigen Beitragsanpassungen.



Folgerating

Concordia Krankenversicherungs-AG

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, deren Bewertungsregel jedoch keinesfalls lauten kann: „Je höher, desto besser.“ Bei sehr hohen Ergebnissen fordert der Versicherer dem Versicherungsnehmer zu hohe Prämien ab oder aber 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	2003	2004	2005	2006	2007
Concordia Kranken	8,39	11,64	11,47	17,08	15,15
Markt	8,16	10,67	10,16	10,93	10,35

In 2007 ist das versicherungsgeschäftliche Ergebnis der Concordia Kranken leicht rückläufig und erreicht, bezogen auf die verdienten Bruttoprämien, eine versicherungsgeschäftliche Ergebnisquote von 15,15 %. Damit kann die Concordia Kranken zwar das starke Ergebnis des Vorjahres nicht ganz erreichen, liegt aber dennoch deutlich über dem Marktniveau. Aufgrund dessen und vor dem Hintergrund des stetig hohen Anteils des Risikoergebnisses am gesamten versicherungsgeschäftlichen Ergebnis, bewertet Assekurata die versicherungsgeschäftliche Ergebnisquote weiterhin mit exzellent.



Folgerating

Concordia Krankenversicherungs-AG

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

Nettoverzinsung Kapitalanlagen	2003	2004	2005	2006	2007
Concordia Kranken	5,18	4,63	3,57	4,02	4,13
Markt	4,85	4,78	5,12	4,83	4,75

Die Nettoverzinsung zeigt in 2007 mit 4,13 % gegenüber dem Vorjahr (4,02 %) eine leichte Verbesserung. Gleichwohl verzeichnet die Concordia Kranken im Marktvergleich damit nach wie vor eine deutlich unterdurchschnittliche Rendite (Marktschnitt: 4,75 %), was gleichwohl für ein junges und kleineres Versicherungsunternehmen keineswegs untypisch ist. So erzielen vergleichbare Gesellschaften im Aggregat Neugründer-VU im Durchschnitt in 2007 eine Nettoverzinsung von 4,29 %. Überdies ist dort eine deutlich rückläufige Entwicklung ausgehend von 4,80 % im Vorjahr zu konstatieren. Insgesamt ist für die nähere Zukunft bei der Concordia Kranken – abhängig von der weiteren Kapitalmarktentwicklung – ein langsam ansteigender Verlauf wahrscheinlich.

Assekurata misst den wirtschaftlichen Gesamterfolg eines Unternehmens mit Hilfe der Rohergebnisquote. Diese gibt Aufschluss darüber, wie groß der wirtschaftliche Erfolg des Unternehmens bezogen auf seine beiden Herkunftsquellen – die Beiträge aus dem Versicherungsgeschäft sowie die Erträge aus der Kapitalanlage – ist und macht die Gewinnlage zwischen den Unternehmen vergleichbar.

Rohergebnisquote	2003	2004	2005	2006	2007
Concordia Kranken	13,23	11,89	11,58	15,48	14,48
Markt	10,73	13,02	13,70	13,74	12,98

Zwar ist die Kennzahl gegenüber 2006 um einen Prozentpunkt gesunken, jedoch liegt die Concordia Kranken mit einer Rohergebnisquote von 14,48 % auch in 2007 weiterhin über dem Marktdurchschnitt (12,98 %). Zum Rohüberschuss trägt bei der Concordia Kranken das stabil hohe versicherungsgeschäftliche Ergebnis maßgeblich bei. Assekurata erwartet auch künftig bei dem Unternehmen eine überdurchschnittliche Rohergebnisquote.



Folgerating

Concordia Krankenversicherungs-AG

WACHSTUM/ATTRAKTIVITÄT IM MARKT

Die Concordia Kranken weist nach Ansicht von Assekurata eine sehr gute Wachstumssituation bzw. Attraktivität im Markt auf.

Nach Beiträgen wächst das Unternehmen in 2007 um 7,79 % was im Marktvergleich einer überdurchschnittlichen Entwicklung entspricht (Marktdurchschnitt: 3,28 %). Die Vergleichsgruppe der Neugründer-VU weist allerdings ein höheres Beitragswachstum von 15,05 % auf. Allerdings ist zu beachten, dass die Concordia Kranken im Vierjahresdurchschnitt mit 87,03 % den überwiegenden Teil des Beitragswachstums aus Neugeschäft generiert und somit nur ein geringer Anteil auf Beitragsanpassungen des Unternehmens zurückzuführen ist (geratete Versicherer mit Anteil Neugeschäft am gesamten Zugang: 64,53 %).

Eine Wachstumsbeurteilung allein anhand von Beiträgen kann insofern zu nicht sachgerechten Ergebnissen führen, als dass Beitragsanpassungen in der Vergangenheit die angegebenen Quoten erhöhen und somit Wachstumseffekte suggerieren. Sachgerechter ist hier eine Wachstumsbeurteilung nach der Anzahl versicherter Personen.

Zuwachsrate vollversicherter Personen in %	2003	2004	2005	2006	2007
Concordia Kranken	16,18	13,73	9,15	5,26	9,16
Markt	2,35	1,84	1,38	1,23	0,71
Neugründer-VU	8,59	4,11	5,90	5,17	3,05

Nach rückläufigen Zuwachsraten in den vergangenen Jahren steigerte die Concordia Kranken in 2007 die Zuwachsrate vollversicherter Personen erkennbar. Mit einem Wert von 9,16 % erreicht das Unternehmen eine sowohl deutlich über dem Markt (0,71 %) als auch der Vergleichsgruppe der Neugründer-VU (3,05 %) liegende Kennzahlensprägung. Entsprechend bewertet Assekurata das Wachstum in der Vollversicherung mit exzellent.

Zuwachsrate ergänzungsversicherter Personen in %	2003	2004	2005	2006	2007
Concordia Kranken	10,64	16,91	7,80	7,19	3,73
Markt	3,72	8,24	7,48	7,68	7,52
Neugründer-VU	14,80	23,65	32,36	37,64	27,42

Die Zuwachsrate der ergänzungsversicherten Personen bleibt mit 3,73 % wie auch im Vorjahr auf



Folgerating

Concordia Krankenversicherungs-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 private Krankenversicherer handelt es sich dabei im Einzelnen um:

- **Unternehmenssicherheit**
Wie sicher ist die Existenz des Versicherers?
- **Kundenorientierung**
Welchen Service bietet der Versicherer den Kunden?
- **Beitragsstabilität**
Welche Potenziale hat der Krankenversicherer, die Beiträge stabil zu halten?
- **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 und der Kundenbindung. Zu diesem Zweck wird eine Stichprobe von 800 Kunden gezogen und 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 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	Kundenorientierung	Beitragsstabilität	Erfolg	Wachstum/Attraktivität im Markt
Gewichtung	5 %	25 %	35 %	25 %	10 %

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

Das auf Basis des Assekurata-Ratingmodells einstimmig beschlossene Rating führt zu einer Positionierung des Versicherungsunternehmens innerhalb der Assekurata-Ratingskala. Diese unterscheidet elf Qualitätsurteile von A++ (exzellent) bis D (mangelhaft), die zu fünf Kategorien zusammengefasst sind. Assekurata stellt mit einem Rating keine Bewertungsrangfolge auf.

A++	A+	A	A-	B+	B	B-	C+	C	C-	D
exzellent	sehr gut	gut	weitgehend gut	voll zufriedenstellend	zufriedens-tellend	noch zufriedens-tellend	schwach	sehr schwach	extrem schwach	mangelhaft
sehr gut		gut		zufriedenstellend			schwach			mangelhaft

Die einzelnen Qualitätsklassen können einfach, mehrfach oder nicht besetzt sein. Hierbei können die Versicherungsunternehmen innerhalb der Bandbreite der Qualitätsklassen unterschiedlich positioniert sein. Beispielsweise kann ein Versicherer mit sehr gut (A+) bewertet sein und sich an der Grenze zu exzellent (A++) befinden, während ein anderer – ebenfalls mit A+ bewerteter – Versicherer an der Grenze zu gut (A) liegen kann. Dies gilt auch für die Bewertung der einzelnen Teilqualitäten.



Folgerating

Concordia Krankenversicherungs-AG

WICHTIGE HINWEISE – HAFTUNGSAUSSCHLUSS

Die ASSEKURATA Assekuranz Rating-Agentur GmbH übernimmt keine Haftung für die hier veröffentlichten Informationen.

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 auch der Ausblick unverbindlich.

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 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 Straße 301-303, 50823 Köln

Telefon: 0221 27221-0

Telefax: 0221 27221-77

E-Mail: info@assekurata.de

Internet: www.assekurata.de