

RATINGBERICHT

Folgerating

Concordia Krankenversicherungs-AG

Privater Krankenversicherer

Hannover, September 2010

HR GUT ZUFRIEDEN
LEND GUT EXZELLENT
ELLENT SEHR GUT
GUT EXZELLENT

Folgerating

Concordia Krankenversicherungs-AG

Personal

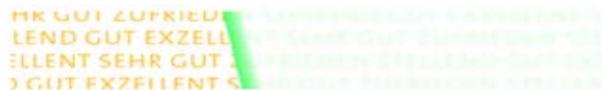
Im Jahr 2009 beschäftigte die Concordia Kranken durchschnittlich 39 Mitarbeiter im Innendienst.

Vorstand

Dr. Heiner Feldhaus (Vorsitzender), Henning Mettler, Hans-Jürgen Schrader, Lothar See

Aufsichtsrat

Volker Stegmann



Folgerating

Concordia Krankenversicherungs-AG

SICHERHEIT

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

Eigenkapitalquote*	2005	2006	2007	2008	2009
Concordia Kranken	17,59	17,25	17,06	16,22	15,90
AG**	11,82	12,13	11,85	11,87	12,87
Markt (34 Unternehmen)**	13,18	13,63	13,76	14,03	14,97

* Die Eigenkapitalquoten sind gemäß der 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.

**Bis September 2010 besitzen die Vergleichsgruppenwerte des Geschäftsjahres 2009 vorläufigen Charakter.

Die Concordia Kranken hat in 2009 keinen Jahresüberschuss ausgewiesen und deshalb auch keine Erhöhung des Eigenkapitals vorgenommen. Somit verfügt die Gesellschaft nach Abzug der ausstehenden und noch nicht eingeforderten Einlagen in Höhe von 850 Tsd. € unverändert über ein Eigenkapital in Höhe von 6,2 Mio. €. Relativiert an den in 2009 gestiegenen Beitragseinnahmen ergibt sich ein Rückgang der Eigenkapitalquote von 16,22 % auf 15,90 %, wodurch sich jedoch die marktüberdurchschnittliche Stellung der Concordia Kranken nicht verändert. Damit ist die Gesellschaft auch gegenüber anderen Aktiengesellschaften, deren Eigenkapitalquoten üblicherweise nicht an die Branchenwerte herankommen, nach wie vor besser positioniert.

Aufsichtsrechtlich wird die Angemessenheit der Sicherheitsmittelausstattung durch den Solvabilitätsdeckungsgrad bestimmt. Hierbei werden die Sicherheitsmittel ins Verhältnis zu einem Risikoindikator gesetzt. Die Concordia Kranken erzielt mit 256 % eine deutliche Überdeckung der aufsichtsrechtlichen Anforderungen. Allerdings berücksichtigt der Gesetzgeber bislang lediglich Risiken aus dem Versicherungsgeschäft. Assekurata bezieht daher in einer Value-at-Risk-Betrachtung (VaR) zusätzlich die Risiken aus der Kapitalanlage sowie weitere Risikobereiche ein. Diese erhöhten Anforderungen übertrifft die Concordia Kranken mit einem Deckungsgrad von 246 % deutlich und weist damit eine exzellente Kennzahlenausprägung auf.

Den sicherheitsrelevanten Risiken begegnet die Concordia Kranken mittels eines angemessenen Risikomanagements, welches sich an den branchenweit gültigen aufsichtsrechtlichen Mindestanforderungen an das Risikomanagement (MaRisk) von Versicherungsunternehmen orientiert. Das Controllinginstrumentarium ist geeignet, um frühzeitig Fehlentwicklungen zu erkennen und bei Bedarf Gegenmaßnahmen zu ergreifen. Daneben ist nach Ansicht von Assekurata ein angemessener Risikosteuerungsprozess für die Kapitalanlage der Concordia Kranken gegeben. Hierbei dominieren im Kapitalanlageportfolio des Unternehmens die festverzinslichen Wertpapiere, die auf die Erzielung sicherer und stabiler Erträge ausgerichtet sind.



Folgerating

Concordia Krankenversicherungs-AG

ERFOLG

Nach Ansicht von Assekurata ist der wirtschaftliche Erfolg der Concordia Kranken sehr gut.

Beitragsstabilität und Bezahlbarkeit der Beiträge im Alter hängen stark von der Gewinnsituation des Krankenversicherers ab. Schließlich wird die Rückstellung für Beitragsrückerstattungen (RfB) sowohl aus Überschüssen aus dem Versicherungsgeschäft als auch aus der Kapitalanlage gespeist.

Der versicherungsgeschäftliche Erfolg in der Krankenversicherung wird in der so genannten versicherungsgeschäftlichen Ergebnisquote ausgedrückt, deren Bewertung aus Sicht der Versicherten nicht einfach ist. 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.

Versicherungsgeschäftliche Ergebnisquote	2005	2006	2007	2008	2009
Concordia Kranken	11,47	17,08	15,15	15,98	12,12
Markt (34 Unternehmen)*	10,17	10,93	10,35	9,19	8,13

* Bis September 2010 besitzen die Vergleichsgruppenwerte des Geschäftsjahres 2009 vorläufigen Charakter.

Die versicherungsgeschäftliche Ergebnisquote der Concordia Kranken verringert sich in 2009 von 15,98 % auf 12,12 %, was unter anderem mit der nicht durchgeführten Beitragsanpassung zusammenhängt. Auch der Marktdurchschnitt ist in 2009 rückläufig und beträgt 8,13 %. Im Vierjahresdurchschnitt (2006 bis 2009) erreicht die Concordia Kranken eine versicherungsgeschäftliche Ergebnisquote in Höhe von 15,08 %. Im selben Zeitraum beträgt der Branchendurchschnitt 9,65 %, so dass die versicherungsgeschäftliche Ergebnisquote der Concordia Kranken weiterhin auf einem exzellenten Niveau ist. Mit Blick auf die zur Verfügung stehenden stabilen Ergebnisquellen ist bei der Concordia Kranken auch künftig von einer sehr soliden versicherungsgeschäftlichen Ergebnissituation auszugehen.

Der zweite wesentliche Einflussfaktor für die Erfolgssituation von Krankenversicherungsunternehmen ist der Kapitalanlageerfolg, den Assekurata unter anderem mittels der Nettoverzinsung misst. Diese Kennzahl berücksichtigt sämtliche Erträge und Aufwendungen aus bzw. für Kapitalanlagen. Einbezogen sind damit auch die Gewinne und Verluste aus dem Abgang von Kapitalanlagen sowie die Abschreibungen auf Wertpapiere, Investmentanteile sowie Grundbesitz.



Folgerating

Concordia Krankenversicherungs-AG

Nettoverzinsung	2005	2006	2007	2008	2009
Concordia Kranken	3,57	4,02	4,13	3,85	4,24
Markt (34 Unternehmen)*	5,12	4,83	4,75	3,53	4,27

* Bis September 2010 besitzen die Vergleichsgruppenwerte des Geschäftsjahres 2009 vorläufigen Charakter.

Im Zeitverlauf lässt sich bei der Concordia Kranken eine positive Entwicklung der Kapitalanlagerenditen beobachten. Die Nettoverzinsung steigt von 3,57 % in 2005 auf 4,24 % in 2009, während der Branchendurchschnitt im selben Zeitraum von 5,12 % auf 4,27 % sinkt. Somit ist die Kennzahl der Concordia Kranken im abgelaufenen Geschäftsjahr 2009 auf dem Marktniveau. In 2008 profitierte die Gesellschaft von ihrem konservativ ausgerichteten Kapitalanlageportfolio und übertraf den Markt mit einer Nettoverzinsung von 3,85 % (Markt: 3,53 %). Bei den ausgewiesenen Nettorenditen ist zu berücksichtigen, dass die Concordia Kranken im dargestellten Zeitraum keine Abschreibungen vermieden hat, wohingegen der Markt – insbesondere in 2008 – in unterschiedlicher Weise auf das Bewertungswahlrecht nach § 341 HGB zurückgegriffen hat.

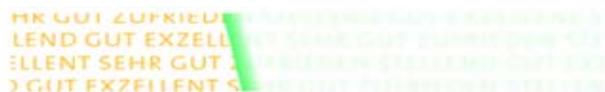
Der wirtschaftliche Gesamterfolg spiegelt sich in der Rohergebnisquote wider, die die beiden Erfolgsquellen (Versicherungsgeschäft und Kapitalanlage) vereint und somit einen Vergleich zwischen den einzelnen Krankenversicherungsunternehmen ermöglicht.

Rohergebnisquote	2005	2006	2007	2008	2009
Concordia Kranken	11,58	15,48	14,48	15,07	12,56
Markt (34 Unternehmen)*	13,71	13,74	13,41	8,39	10,19

* Bis September 2010 besitzen die Vergleichsgruppenwerte des Geschäftsjahres 2009 vorläufigen Charakter.

Die Rohergebnisquote der Concordia Kranken reduziert sich in 2009 von 15,07 % auf 12,56 %. Trotz dieses Rückgangs bleibt die Gesellschaft marktüberdurchschnittlich positioniert. Der Branchenwert erholt sich und steigt von 8,39 % auf 10,19 %, nachdem in 2008 infolge der gesunkenen Kapitalanlageperformance der Branche ein erheblicher Rückgang der Kennzahl um knapp fünf %-Punkte zu beobachten war. Im Gegensatz hierzu konnte die Concordia Kranken in 2008 als einer von drei privaten Krankenversicherern eine positive Entwicklung der Rohergebnisquote verbuchen.

In der Vierjahresbetrachtung weist die Concordia Kranken mit einer mittleren Rohergebnisquote von 14,40 % einen Abstand von rund drei %-Punkten zum Marktdurchschnitt (11,43 %) auf. Mit Blick auf die Ergebnispotenziale, die vornehmlich aus der Versicherungstechnik stammen, ist die Rohergebnissituation der Concordia Kranken nach Einschätzung von Assekurata nach wie vor als exzellent zu bezeichnen.



Folgerating

Concordia Krankenversicherungs-AG

BEITRAGSSTABILITÄT

Nach Ansicht von Assekurata ist die Beitragsstabilität der Concordia Kranken mit sehr gut zu beurteilen.

Als wichtige Bestimmungsgröße der Beitragsstabilität sind die Finanzmittel anzusehen, die dem Versicherer für zukünftige Beitragsentlastungen zur Verfügung stehen. Der Gesetzgeber schreibt vor, dass ein privater Krankenversicherer mindestens 80 % aller erwirtschafteten Überschüsse als direkte Zuführung zur Alterungsrückstellung und als Zuführung zur RfB für die Versicherten verwenden muss. Eine hohe RfB-Zuführungsquote liegt somit im Interesse des Kunden, da die Höhe der RfB zum Ausdruck bringt, in welchem Umfang einem Unternehmen Mittel für Beitragsrückerstattungen (bei Leistungsfreiheit) oder zur Abmilderung von Beitragsanpassungen zur Verfügung stehen. Die Beitragsentwicklung eines Krankenversicherers lässt sich anhand des durchschnittlichen Beitragsanpassungssatzes im Bestand der Vollversicherung ablesen.

RfB-Zuführungsquote	2005	2006	2007	2008	2009
Concordia Kranken	11,12	14,94	13,78	15,18	12,68
Markt (34 Unternehmen)*	10,97	11,46	11,18	7,68	8,43

* Bis September 2010 besitzen die Vergleichsgruppenwerte des Geschäftsjahres 2009 vorläufigen Charakter.

In 2009 betragen die Zuführungen der Concordia Kranken zur erfolgsabhängigen RfB zusammen mit denen zur poolrelevanten RfB aus der Pflegepflichtversicherung insgesamt 4,9 Mio. € und fallen somit geringer aus als im Vorjahr (5,8 Mio. €). Hieraus ergibt sich in 2009 zwar eine entsprechend niedrigere RfB-Zuführungsquote von 12,68 %. Im Marktvergleich (8,43 %) weist die Concordia Kranken jedoch unverändert eine deutlich überdurchschnittliche Kennzahlenausprägung auf. Auch im Vierjahreszeitraum (2006 bis 2009) bleibt die Concordia Kranken mit einem Kennzahlenmittel in Höhe von 14,14 % merklich über dem Branchendurchschnitt (9,69 %).

RfB-Quote	2005	2006	2007	2008	2009
Concordia Kranken	26,21	31,16	38,29	41,88	44,95
Markt (34 Unternehmen)*	26,46	29,64	32,92	29,29	28,51

* Bis September 2010 besitzen die Vergleichsgruppenwerte des Geschäftsjahres 2009 vorläufigen Charakter.

Im Geschäftsjahr 2009 übersteigen die Zuführungen die Entnahmen um 1,5 Mio. €, weshalb die RfB-Ausstattung der Concordia Kranken um mehr als 9 % auf 17,4 Mio. € steigt (Vorjahr: 15,9 Mio. €). Unter Berücksichtigung der im Vergleich hierzu moderat gestiegenen Beitragseinnahmen ergibt sich eine erneute Ausweitung der RfB-Quote von 41,88 % auf 44,95 %. Demzufolge liegt die Kennzahl deutlich höher als im Branchendurchschnitt (28,51 %).



Folgerating

Concordia Krankenversicherungs-AG

Im Vierjahresdurchschnitt beträgt die RfB-Quote der Concordia Kranken 39,07 %, während das Marktregulat im selben Zeitraum (2006 bis 2009) durchschnittlich 30,09 % aufweist. Somit setzt die Concordia Kranken den in der Zeitreihe zu beobachtenden Trend fort und baut ihre RfB-Mittel konsequent aus. In der Folge verfügt das Unternehmen über ein deutlich marktüberdurchschnittliches Polster zur Abmilderung zukünftiger Beitragsanpassungen und zur Finanzierung der Beitragsrückerstattung.

Beitragsanpassungssatz im Bestand der Vollversicherung*	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Concordia Kranken	1,06	5,32	4,13	9,73	0,01	6,45
Assekurata-Durchschnitt**	2,97	5,74	2,96	3,76	2,57	7,46

* Aufgrund der zugrundeliegenden Durchschnittsbetrachtung über alle Tarife, Versicherten und Alter hinweg ist zu beachten, dass der individuelle Beitragsverlauf von der dargestellten Entwicklung abweichen kann. Assekurata berücksichtigt bei der Beurteilung der prozentualen Steigerungsrate immer auch das Beitragsniveau des Versicherers sowie eine eventuelle Erhöhung der Selbstbehalte in den Tarifen.

**Der Wert des jeweils letzten Geschäftsjahres ist vorläufiger Natur, da zum Zeitpunkt der Berichterstellung noch nicht für alle Gruppenmitglieder entsprechende Werte für 2010 vorlagen. Auch die Vorjahreswerte können sich durch die Aufnahme weiterer Unternehmen unterjährig verändern und sich damit von zurückliegenden Ratings unterscheiden.

Nach der Nullrunde in 2009 steigt der Anpassungssatz im Vollversicherungsbestand der Concordia Kranken zu Beginn des laufenden Geschäftsjahres auf 6,45 %. Marktweit fallen die Beitragsanpassungen in 2010 deutlich höher aus als in den Vorjahren. Auch der Assekurata-Durchschnitt steigt um knapp fünf %-Punkte auf 7,46 %. Über die vergangenen sechs Jahre betrachtet weist die Concordia Kranken eine gute Anpassungsrate von 4,45 % auf. Das Aggregat der von Assekurata gerateten Krankenversicherer kommt nach derzeitigem Stand im selben Zeitraum auf einen Mittelwert von 4,24 %.

Wesentliche Voraussetzungen für eine angemessene Beitragsentwicklung sind eine strenge Annahmepolitik, eine hochwertige Risikoprüfung und sicher angesetzte Kalkulationsgrundlagen. Diese Kriterien schätzt Assekurata bei der Concordia Kranken als sehr gut ein. Anreize für ein kostenbewusstes Verhalten wirken ebenfalls stabilisierend auf die Beiträge. Die Concordia Kranken bietet daher ihren Kunden in den ambulanten Tarifmodulen bei Leistungsfreiheit eine attraktive Beitragsrückerstattung von bis zu fünf Monatsbeiträgen an. Darüber hinaus ergeben sich Stabilisierungspotenziale durch das gute Leistungsmanagement der Concordia Kranken, was letztlich den Kunden in Form von stabilen Beiträgen zugutekommt. Gleichzeitig optimiert das Unternehmen die Qualität der Versorgung seiner Versicherten im Rahmen einzelner Case-Management-Ansätze.

Das seit der Gründung im Jahr 1988 einheitliche Tarifwerk der Concordia Kranken belegt die nachhaltige Tarifpolitik des Unternehmens. Geschlossene Alt- oder Paralleltarife, die beispielsweise aus zu starken Beitragserhöhungen oder einer fehlerhaften Tarifpolitik resultieren können, sind bei der Concordia Kranken nicht vorhanden. Die solide Unternehmenspolitik wird auch durch einen Blick auf die stabile Beitragsentwicklung im Neugeschäft der Concordia Kranken bestätigt.



Folgerating

Concordia Krankenversicherungs-AG

KUNDENORIENTIERUNG

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

Die Concordia Kranken erreicht in der durchgeführten Kundenbefragung – befragt wurde eine Stichprobe von 400 voll- und 400 Zusatzversicherten Personen des Unternehmens – ein sehr gutes Ergebnis. Die Bewertungsgrundlage stellt einerseits die Kundenzufriedenheit und andererseits die Bindung der Kunden an die Gesellschaft dar. Der Concordia Kranken gelingt es in 2010, beide Dimensionen gegenüber der Vorbefragung zu verbessern. Hierbei zeigen sich die Kunden größtenteils auch zufriedener mit einzelnen Fragestellungen, wie beispielsweise zu den Mitarbeitern in der Zentrale oder zu den Schriftstücken. Hervorstechend sind die Kundenurteile in Bezug auf die Vermittler der Concordia Kranken. Über die Hälfte der Befragten (51,8 %) vertraut ihrem Vermittler vollkommen, was den besten Wert innerhalb der von Assekurata gerateten Krankenversicherer (Vergleichsgruppe) darstellt. Zudem geben weitere 33,9 % der Befragten an, dass sie ihrem Vermittler sehr vertrauen. Hinzu kommt, dass sich überdurchschnittlich viele Kunden durchweg positiv über die Beratungs- und Betreuungsqualität der Concordia-Vermittler äußern.

Grundsätzlich setzt die Concordia Kranken auf eine individuelle Betreuung ihrer Kunden und stellt diesen deshalb sowohl im Innen- als auch im Außendienst direkte Ansprechpartner zur Verfügung. Diese Vorgehensweise wird in der Kundenbefragung entsprechend gewürdigt. Drei Viertel der Befragten (75,4 %) fühlen sich individuell betreut, während der Vergleichsgruppenwert im Schnitt 48,0 % beträgt. Zu diesem positiven Ergebnis trägt neben der engen Betreuung durch die Concordia-Vermittler die Servicebereitschaft in der Hauptdirektion in Hannover bei. Die Concordia Kranken ist täglich bis 18 Uhr direkt erreichbar. Kundenanfragen werden hier ausschließlich von ausgebildeten Mitarbeitern im Antrags- und Leistungsbereich beantwortet. Darüber hinaus werden eingehende Telefonate zwischen 18 und 21 Uhr persönlich angenommen und an die Fachabteilungen weitergeleitet, so dass die Concordia Kranken die kompetente Beantwortung von Kundenanfragen sicherstellt. Im Ergebnis führt dies zu einer vergleichsweise hohen Servicewahrnehmung der Versicherten: 64,2 % der Befragten sind bei der Concordia Kranken vollkommen oder sehr zufrieden mit dem Service, während die Vergleichsgruppe im Schnitt auf 51,9 % kommt.

Produktseitig verfügt die Concordia Kranken über solide kalkulierte Tarife mit einem attraktiven Preis-Leistungs-Verhältnis. Neben einem komfortablen Versicherungsschutz in der Vollversicherung bietet die Gesellschaft attraktive Absicherungsmöglichkeiten in der Ergänzungsversicherung an. Besonders leistungsstark sind hierbei die Tarife für die stationären Zusatzleistungen, wie etwa die Tarifkombinationen SZ1+SZ PLUS oder SZ2+SZ PLUS. Auch die im vergangenen Jahr neu eingeführten Pflegegeldtarife (PT oder PT3) überzeugen nach Einschätzung von Assekurata mit Top-Leistungen.



Folgerating

Concordia Krankenversicherungs-AG

WACHSTUM/ATTRAKTIVITÄT IM MARKT

Nach Ansicht von Assekurata ist die Wachstumslage bzw. die Attraktivität im Markt der Concordia Kranken gut.

Zuwachsrate verdiente Bruttobeiträge	2005	2006	2007	2008	2009
Concordia Kranken	11,55	9,06	7,80	9,68	1,99
Kleine VU*	7,15	3,69	8,12	8,70	8,61
Markt (34 Unternehmen)*	3,41	4,43	3,26	2,85	3,72

* Bis September 2010 besitzen die Vergleichsgruppenwerte des Geschäftsjahres 2009 vorläufigen Charakter.

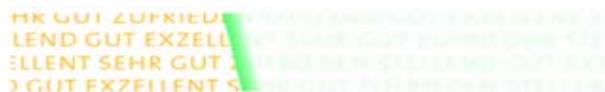
Das Beitragswachstum der Concordia Kranken liegt im vergangenen Geschäftsjahr mit 1,99 % unter dem Durchschnitt ähnlich strukturierter Krankenversicherer mit kleinen Beständen (Kleine VU: 8,61 %) und auch unter dem Marktdurchschnitt (3,72 %). Anzumerken ist, dass die Concordia Kranken in 2009 keine Beitragsanpassung durchgeführt hat. Insofern resultiert der Prämienzuwachs ausschließlich aus dem Neugeschäft, während das Marktwachstum auch Effekte aus Beitragsanpassungen beinhaltet. Sachgerecht für einen Vergleich ist deshalb eine Wachstumsbeurteilung nach der Anzahl versicherter Personen.

Zuwachsrate vollversicherte Personen	2005	2006	2007	2008	2009
Concordia Kranken	9,15	5,26	9,16	4,60	3,03
Kleine VU*	2,21	2,16	4,72	3,80	4,46
Markt (laut PKV-Verband)	1,38	1,39	0,71	1,06	2,03

* Bis September 2010 besitzen die Vergleichsgruppenwerte des Geschäftsjahres 2009 vorläufigen Charakter.

Der Personenzuwachs in der Vollversicherung ist bei der Concordia Kranken in 2009 erneut rückläufig und beträgt 3,03 %. Damit fällt die Kennzahl in der betrachteten Zeitreihe (2005 bis 2009) erstmals unter den Schnitt der Kleinen VU (4,46 %). Im Vergleich zum Markt (2,03 %) wächst das Unternehmen dagegen stärker, was jedoch für einen Krankenversicherer mit einem vergleichsweise kleinen Bestand keine Besonderheit darstellt.

Über die vergangenen vier Jahre betrachtet ergibt sich für die Concordia Kranken eine mittlere Zuwachsrate der vollversicherten Personen in Höhe von 5,51 %. Somit wächst das Unternehmen im Schnitt besser als die kleinen VU (3,79 %). Gleichwohl lässt sich bei der Concordia Kranken seit 2008 eine rückläufige Entwicklung beobachten, während eine solche Tendenz in der Vergleichsgruppe nicht feststellbar ist. Nach Einschätzung von Assekurata bietet das attraktive Tarifwerk der Concordia Kranken nach wie vor gute Wachstumspotenziale, die in der vertrieblichen Umsetzung stärker ausgeschöpft werden können.



Folgerating

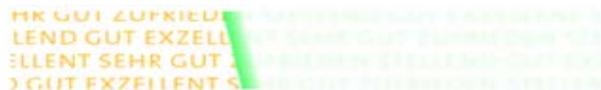
Concordia Krankenversicherungs-AG

Zuwachsrate zusatzversicherte Personen	2005	2006	2007	2008	2009
Concordia Kranken	7,80	7,19	3,73	0,35	0,65
Kleine VU*	11,72	11,33	11,11	11,81	10,82
Markt (34 Unternehmen)*	6,78	8,55	7,04	4,52	3,05

* Bis September 2010 besitzen die Vergleichsgruppenwerte des Geschäftsjahres 2009 vorläufigen Charakter.

Nachdem die Concordia Kranken in der Ergänzungsversicherung bis 2008 einen kontinuierlichen Rückgang der Zuwachsraten verzeichnete, gelingt es dem Unternehmen in 2009, diesen Trend zunächst aufzuhalten. Die Wachstumsrate stagniert jedoch mit 0,65 % auf einem deutlich unterdurchschnittlichen Niveau. Vergleichbare Krankenversicherer mit ähnlichen Bestandstrukturen kommen im Schnitt auf 10,82 %. Der Markt weist in 2009 eine mittlere Zuwachsrate in Höhe von 3,05 % auf, wobei auch hier ein abnehmender Verlauf der Kennzahl zu beobachten ist.

Im Vierjahresdurchschnitt (2006 bis 2009) verzeichnet die Concordia Kranken einen Personenzuwachs von 2,98 % in der Ergänzungsversicherung, was deutlich unter dem Wert der Kleinen VU (11,27 %) liegt. Zu berücksichtigen ist, dass die erfolgreiche Ausweitung des Bestandsgeschäfts durch den Vertrieb von Zusatzbausteinen (PLUS-Bausteine) in den personenbezogenen Kennzahlen der Concordia Kranken keine Berücksichtigung findet. In 2009 konnten beispielsweise die neuen Pflegegeldtarife erfolgreich im Bestand platziert werden. In der Gesamtsicht ist nach Ansicht von Assekurata jedoch festzuhalten, dass die Concordia Kranken die produktseitig bestehenden Potenziale nicht entsprechend ausschöpft. Die seit Anfang des Jahres eingegangene Kooperation mit der gesetzlichen Krankenkasse BIG direkt gesund eröffnet an dieser Stelle die Chance, durch gemeinsame Konzepte die Wachstumslage in der Ergänzungsversicherung zu stärken. Die Kunden können hierbei von den Servicevorteilen der Kooperation profitieren.



Folgerating

Concordia Krankenversicherungs-AG

RATINGMETHODIK UND RATINGVERGABE

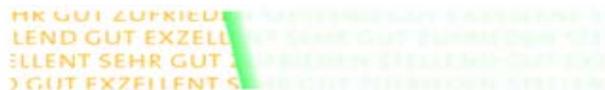
Methodik

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?
- **Erfolg**
Wie erfolgreich wirtschaftet der Versicherer mit den Kundengeldern?
- **Beitragsstabilität**
Welche Potenziale hat der Krankenversicherer, die Beiträge stabil zu halten?
- **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. 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
Concordia Krankenversicherungs-AG

WICHTIGE HINWEISE – HAFTUNGSAUSSCHLUSS

Als Leitende Rating-Analystin fungierte bei diesem Rating der Concordia Kranken:

Alexandra Kruse

Senior-Analystin

Tel.: 0221 27221-37

Fax: 0221 27221-77

Email: alexandra.kruse@assekurata.de

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

Interne Mitglieder des Ratingkomitees:

Leitende Rating-Analystin Alexandra Kruse

Assekurata-Geschäftsführer Dr. Reiner Will

Externe Mitglieder des Ratingkomitees:

Dipl.-BW. Stefan Albers, gerichtlich bestellter Versicherungsberater

Dipl.-Math. Volker Altenähr, ehemaliger Vorstandsvorsitzender einer Versicherungsgesellschaft, Dozent an der dualen Hochschule Baden Württemberg, Mannheim

Prof. (em.) Dr. Dieter Farny, Seminar für Versicherungslehre der Universität zu Köln

Dr. Peter Frey, ehem. Vorstandsvorsitzender eines deutschen Rückversicherers

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

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

Prof. Dr. Hans Peter Mehring, Professor an der FH Köln

Dr. Helmut Müller, ehemaliger Präsident des Bundesaufsichtsamtes für das Versicherungswesen

Prof. Dr. Catherine Pallenberg, DHBW Mannheim, Professor für Lehraufgaben im Bereich BWL-Versicherungen

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



Folgerating

Concordia Krankenversicherungs-AG

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 Str. 301-303, 50823 Köln

Telefon 0221 27221-0

Telefax 0221 27221-77

E-Mail: info@assekurata.de

Internet: www.assekurata.de