

# RATINGBERICHT

Folgerating

Concordia Krankenversicherungs-AG

Privater Krankenversicherer  
Hannover, September 2011

SEHR GUT ZUFRIEDENSTELLEND GUT EXZELLENT  
 SEHR GUT ZUFRIEDENSTELLEND GUT EXZELLENT  
 SEHR GUT ZUFRIEDENSTELLEND GUT EXZELLENT  
 SEHR GUT ZUFRIEDENSTELLEND GUT EXZELLENT

Folgerating

Concordia Krankenversicherungs-AG

## UNTERNEHMEN

Concordia Krankenversicherungs-AG  
 Karl-Wiechert-Allee 55  
 30625 Hannover

Telefon: 0511 5701-0  
 Telefax: 0511 5701-1400  
 E-Mail: Versicherungen@Concordia.de

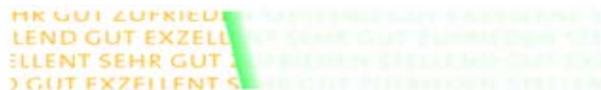
## RATING

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+.



Das Gesamtergebnis setzt sich aus folgenden Einzelergebnissen zusammen, die mit unterschiedlicher Gewichtung in die Bewertung eingehen:

Die Teilqualitäten		Gewicht [%]
Sicherheit	exzellent	5
Erfolg	exzellent	25
Beitragsstabilität	sehr gut	35
Kundenorientierung	sehr gut	25
Wachstum/ Attraktivität im Markt	voll zufriedenstellend	10



Folgerating

Concordia Krankenversicherungs-AG

## UNTERNEHMENSPORTRAIT

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

Der satzungsgemäße Geschäftsgegenstand der Concordia Kranken ist der Betrieb der privaten Krankenversicherung in allen Arten. Den Schwerpunkt im Geschäftsmix bildet in 2010 unverändert die Krankheitskostenvollversicherung mit einem Anteil an den gebuchten Bruttobeiträgen von 60 %, gefolgt von den sonstigen selbständigen Teilversicherungen mit einem Bestandsanteil von rund 24 %. Auf die Pflegepflichtversicherung entfallen rund 7 % des Beitragsvolumens. Knapp 6 % erwirtschaftet das Unternehmen aus den Tagegeldversicherungen. Daneben bietet die Concordia Kranken die Auslandsreisekrankenversicherung an.

### Vertrieb

Für die Concordia Kranken sind rund 600 konzerneigene Vermittler der Concordia Versicherungsgesellschaft a.G. tätig. Darüber hinaus arbeitet das Unternehmen eng mit unabhängigen Maklern zusammen.

### Konzernstruktur

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

### Größe

Mit einem gebuchten Beitragsvolumen von 41,2 Mio. € in 2010 gehört die Concordia Kranken zu den kleineren privaten Krankenversicherungsunternehmen in Deutschland.



Folgerating

Concordia Krankenversicherungs-AG

### **Personal**

Im Jahr 2010 beschäftigte die Concordia Kranken durchschnittlich 41 Mitarbeiter im Innendienst.

### **Vorstand**

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

### **Aufsichtsrat**

Volker Stegmann (Vorsitzender)



Folgerating

Concordia Krankenversicherungs-AG

## SICHERHEIT

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

Eigenkapitalquote*	2006	2007	2008	2009	2010
Concordia Kranken	17,25	17,06	16,22	15,90	15,00
AG**	12,00	11,68	11,70	11,82	11,23
Markt (33 Unternehmen)**	13,57	13,67	13,95	14,31	14,45

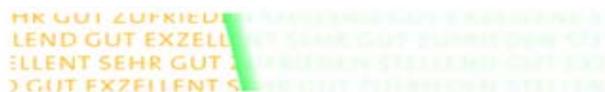
\* Die Eigenkapitalquoten sind gemäß der PKV-Verbandsdefinition berechnet. Hiernach wird das Eigenkapital um noch nicht eingeforderte, ausstehende Einlagen sowie die im Rahmen des Gewinnverwendungsvorschlags bereits angekündigten, aber noch nicht vollzogenen Dividendenausschüttungen gekürzt.

\*\*Bis September 2011 besitzen die Vergleichsgruppenwerte des Geschäftsjahres 2010 vorläufigen Charakter.

Die Concordia Kranken hat in 2010 erneut 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 2010 gestiegenen Beitragseinnahmen ergibt sich ein Rückgang der Eigenkapitalquote von 15,90 % auf 15,00 %, 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 heranreichen, 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 258 % 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 187 % 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 exzellent.

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	2006	2007	2008	2009	2010
Concordia Kranken	17,08	15,15	15,98	12,11	14,77
Markt (33 Unternehmen)*	10,92	10,33	9,18	8,12	10,66

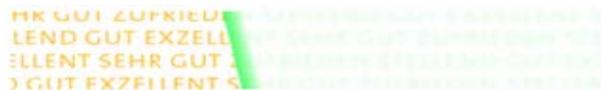
\* Bis September 2011 besitzen die Vergleichsgruppenwerte des Geschäftsjahres 2010 vorläufigen Charakter.

Die versicherungsgeschäftliche Ergebnisquote der Concordia Kranken steigt in 2010 von 12,11 % auf 14,77 %, was hauptsächlich mit der durchgeführten Beitragsanpassung zusammenhängt. Auch der Branchenwert steigt in 2010 vornehmlich aufgrund der erfolgten Beitragsanpassungen auf 10,66 %. Im Vierjahresdurchschnitt (2007 bis 2010) erreicht die Concordia Kranken eine versicherungsgeschäftliche Ergebnisquote in Höhe von 14,50 % und liegt damit rund fünf %-Punkte über dem Branchenwert (9,57 %). Mit Blick auf die 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.

Nettoverzinsung	2006	2007	2008	2009	2010
Concordia Kranken	4,02	4,13	3,85	4,24	4,43
Markt (33 Unternehmen)*	4,83	4,75	3,53	4,27	4,23

\* Bis September 2011 besitzen die Vergleichsgruppenwerte des Geschäftsjahres 2010 vorläufigen Charakter.



Folgerating

Concordia Krankenversicherungs-AG

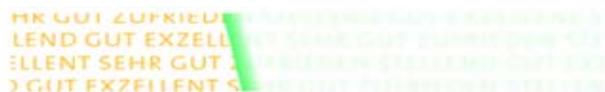
Im Zeitverlauf lässt sich bei der Concordia Kranken eine positive Entwicklung der Kapitalanlagerenditen beobachten. Die Nettoverzinsung steigt von 4,02 % in 2006 auf 4,43 % in 2010, während der Branchendurchschnitt im selben Zeitraum von 4,83 % auf 4,23 % sinkt. Somit übertrifft die Concordia Kranken die durchschnittliche Nettorendite der Branche um 20 Basispunkte. Auch im Krisenjahr 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 Abs. 2 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	2006	2007	2008	2009	2010
Concordia Kranken	15,48	14,48	15,07	12,56	15,97
Markt (33 Unternehmen)*	13,75	13,40	8,38	10,16	11,70

\* Bis September 2011 besitzen die Vergleichsgruppenwerte des Geschäftsjahres 2010 vorläufigen Charakter.

Die Rohergebnisquote der Concordia Kranken steigt in 2010 von 12,56 % auf 15,97 %, womit die Gesellschaft erneut den Marktdurchschnitt (11,70 %) übertrifft. Der Blick auf die Zeitreihe zeigt, dass die Concordia Kranken in jedem Jahr besser abschneidet als die Branche. Dabei profitiert das Unternehmen sowohl von den sehr soliden versicherungsgeschäftlichen Ergebnissen, die den Großteil des Rohergebnisses ausmachen, als auch von der nachhaltigen Entwicklung der Kapitalanlagerenditen, deren Erfolgsbeitrag vor allem in 2009 und 2010 spürbar gestiegen ist. Beide Erfolgsquellen zusammen sorgen bei der Concordia Kranken für ein äußerst stabiles Rohergebnisniveau, was sich insbesondere in Zeiten schwieriger Marktverhältnisse bewährt. Beispielsweise konnte die Concordia Kranken in 2008 als einer von nur drei privaten Krankenversicherern eine positive Entwicklung der Rohergebnisquote verbuchen, während branchenweit infolge der gesunkenen Kapitalanlageperformance ein erheblicher Rückgang der Kennzahl um knapp fünf %-Punkte zu beobachten war. In der Vierjahreswertung (2007 bis 2010) rangiert die Concordia Kranken mit einer mittleren Rohergebnisquote von 14,52 % marktweit an sechster Stelle, was einer exzellenten Position entspricht und die äußerst solide Ertragssituation der Gesellschaft widerspiegelt. Der Marktdurchschnitt für denselben Zeitraum beträgt 10,91 % und damit deutlich weniger als bei der Concordia Kranken.



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	2006	2007	2008	2009	2010
Concordia Kranken	14,94	13,78	15,18	12,68	16,38
Markt (33 Unternehmen)*	11,47	11,18	7,67	8,44	10,33

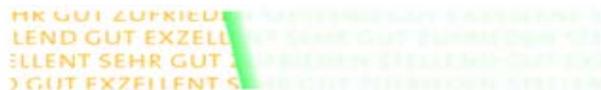
\* Bis September 2011 besitzen die Vergleichsgruppenwerte des Geschäftsjahres 2010 vorläufigen Charakter.

Infolge der erneut unterlassenen Eigenkapitalerhöhung hat die Concordia Kranken in 2010 knapp 98 % des Überschusses an die Versicherungsnehmer weitergegeben, was für eine Aktiengesellschaft einen Spitzenwert darstellt. Auch in den Jahren, in denen die Gesellschaft das Eigenkapital ausgebaut hat, sind die Überschussverwendungsquoten höher als bei anderen Aktiengesellschaften. Zudem ist das Ergebnisniveau an sich marktüberdurchschnittlich (siehe Kapitel Erfolg), weshalb auch die Zuführungen zur RfB höher sind als in der Branche. In 2010 steigt die RfB-Zuführungsquote von 12,68 % auf 16,38 %, was marktweit den dritthöchsten Wert darstellt.

RfB-Quote	2006	2007	2008	2009	2010
Concordia Kranken	31,16	38,29	41,88	44,95	46,45
Markt (33 Unternehmen)*	29,66	32,88	29,24	28,53	26,20

\* Bis September 2011 besitzen die Vergleichsgruppenwerte des Geschäftsjahres 2010 vorläufigen Charakter.

Mit den sehr hohen RfB-Zuführungen setzt die Concordia Kranken den steigenden Trend der RfB-Quote konsequent fort und erreicht in 2010 mit 46,45 % einen der höchsten Werte der Branche. Der Branchendurchschnitt ist mit 26,20 % weit unter dem der Concordia Kranken angesiedelt. Somit verfügt das Unternehmen über ein deutlich überdurchschnittliches Polster zur Finanzierung der Beitragsrückerstattung für leistungsfreie Kunden und zur Abmilderung zukünftiger Beitragsanpassungen.



## Folgerating

## Concordia Krankenversicherungs-AG

Beitragsanpassungssatz im Bestand der Vollversicherung*	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Concordia Kranken	5,32	4,13	9,73	0,01	6,40	0,04
Assekurata-Durchschnitt**	5,46	2,74	3,72	2,23	5,95	4,20

\* 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 2011 vorlagen. Auch die Vorjahreswerte können sich durch die Aufnahme weiterer Unternehmen unterjährig verändern und sich damit von zurückliegenden Ratings unterscheiden.

Die Anpassungssätze der Concordia Kranken schwanken in jüngster Zeit relativ stark, weshalb sie in einigen Jahren über dem Schnitt der von Assekurata gerateten Krankenversicherer liegen und in anderen Jahren den Assekurata-Durchschnitt teilweise deutlich unterschreiten. Im bewertungsrelevanten Sechsjahreszeitraum (2006 bis 2011) beträgt der mittlere Anpassungssatz der Concordia Kranken im Vollversicherungsbestand 4,27 %, was einem guten Niveau entspricht. Der Assekurata-Durchschnitt beträgt im selben Zeitraum 4,05 %.

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. Dieses Angebot wird von relativ vielen Kunden angenommen. Dementsprechend steigt die sogenannte Barausschüttungsquote der Concordia Kranken im Zeitverlauf. In dieser Kennzahl werden die Beitragsrückerstattungen in Relation zu den verdienten Bruttobeiträgen betrachtet. Seit 2006 ist die Barausschüttungsquote von 2,73 % auf 3,64 % gestiegen und liegt somit auf Marktniveau (3,63 %), was für einen Versicherer in der Größenordnung der Concordia Kranken einen absoluten Top-Wert darstellt. Im Schnitt erreichen ähnlich strukturierte kleine Krankenversicherer eine Barausschüttungsquote von rund 1 %. Mit Blick auf die sehr hohe RfB-Ausstattung der Concordia Kranken sind die Finanzierungsmöglichkeiten der aktuell geltenden Beitragsrückerstattungssätze äußerst stabil. Weitere positive Effekte auf den Verlauf der Beiträge erzielt die Concordia Kranken durch das gute Leistungsmanagement. 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.



Folgerating

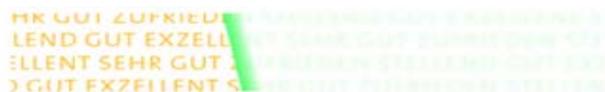
Concordia Krankenversicherungs-AG

## KUNDENORIENTIERUNG

Nach Ansicht von Assekurata zeichnet sich die Concordia Kranken durch eine sehr gute Kundenorientierung aus. Das Unternehmen 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. In beiden Punkten konnte sich die Concordia Kranken in der zuletzt durchgeführten Kundenbefragung verbessern. Dabei 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 Vergleichsgruppe der von Assekurata gerateten Krankenversicherer 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 54,9 % 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.

Produktseitig bietet die Concordia Kranken neben einem komfortablen Versicherungsschutz in der Vollversicherung auch attraktive Absicherungsmöglichkeiten in der Ergänzungsversicherung an, beispielsweise im stationären Bereich mit der Tarifkombination SZ1 und SZ PLUS. Auch die Pflagegeldtarife (PT oder PT3) überzeugen nach Einschätzung von Assekurata mit Top-Leistungen. Darüber hinaus hat die Concordia Kranken Mitte des Jahres 2011 neue Zahntarife eingeführt, die selbständig abgeschlossen werden können. Während der Tarif ZE (40 % des Rechnungsbetrages abzüglich der GKV-Vorleistung) eher für die Regelversorgung geeignet ist, bietet der Tarif ZT mit 80 % eine hochwertige Abdeckung für Zahnersatzleistungen. Zudem besteht die Möglichkeit, den Leistungsumfang um den Tarif ZB zu erweitern und somit Leistungen für Zahnprophylaxe und -behandlung sowie Kieferorthopädie einzuschließen.



Folgerating

Concordia Krankenversicherungs-AG

## WACHSTUM/ATTRAKTIVITÄT IM MARKT

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

Zuwachsrate verdiente Bruttobeiträge	2006	2007	2008	2009	2010
Concordia Kranken	9,06	7,80	9,68	1,99	6,00
Kleine VU*	3,69	8,12	8,70	8,61	9,15
Markt (33 Unternehmen)*	4,09	3,37	2,86	3,93	5,67

\* Bis September 2011 besitzen die Vergleichsgruppenwerte des Geschäftsjahres 2010 vorläufigen Charakter.

Das Beitragswachstum der Concordia Kranken liegt im vergangenen Geschäftsjahr mit 6,00 % unter dem Durchschnitt ähnlich strukturierter Krankenversicherer mit kleinen Beständen (Kleine VU: 9,15 %), jedoch leicht über dem Marktdurchschnitt (5,67 %). Anzumerken ist, dass die Concordia Kranken seit 2007 rund 80 % des Beitragszugangs aus reinem Neugeschäft generiert hat, während das Marktwachstum zu rund zwei Dritteln aus echtem Neugeschäft resultiert. Insofern sind in den Branchenwerten die Effekte aus Beitragsanpassungen höher als bei der Concordia Kranken. Sachgerecht für einen Vergleich ist deshalb eine Wachstumsbeurteilung nach der Anzahl versicherter Personen.

Zuwachsrate vollversicherte Personen	2006	2007	2008	2009	2010
Concordia Kranken	5,26	9,16	4,60	3,03	0,46
Kleine VU*	2,16	4,72	3,80	4,46	2,46
Markt (laut PKV-Verband)	1,39	0,71	1,06	1,99	0,96

\* Bis September 2011 besitzen die Vergleichsgruppenwerte des Geschäftsjahres 2010 vorläufigen Charakter.

Der Personenzuwachs in der Vollversicherung ist bei der Concordia Kranken in 2010 deutlich rückläufig und beträgt 0,46 %. Wenngleich auch das Wachstum der kleinen VU – wie die gesamte Branchenentwicklung in 2010 – zurückgeht, wächst die Concordia Kranken schwächer als die direkte Vergleichsgruppe. Über die vergangenen vier Jahre betrachtet lässt sich bei der Concordia Kranken seit 2008 ein deutlicher Abwärtstrend beobachten, während eine solche Tendenz in der Vergleichsgruppe nicht feststellbar ist. Die Concordia Kranken setzt jedoch im Gegensatz zu einigen anderen Marktteilnehmern auf ertragreiches Wachstum, weshalb die Gesellschaft in deutlich geringerem Maße von der Nichtzahlerproblematik betroffen ist als der Durchschnitt der Branche. Dies berücksichtigt Assekurata bei der Wachstumsbeurteilung positiv. Für das laufende Jahr 2011 rechnet die Concordia Kranken mit einem verbesserten Wachstum. Grundsätzlich bietet das attraktive Tarifwerk nach Einschätzung von Assekurata nach wie vor gute Wachstumspotenziale, die in der vertrieblichen Umsetzung stärker ausgeschöpft werden können.



## Folgerating

## Concordia Krankenversicherungs-AG

Zuwachsrate zusatzversicherte Personen	2006	2007	2008	2009	2010
Concordia Kranken	7,19	3,73	0,35	0,65	1,92
Kleine VU*	11,33	11,11	11,81	10,82	19,07
Markt (33 Unternehmen)*	8,65	6,99	4,56	2,99	2,05

\* Bis September 2011 besitzen die Vergleichsgruppenwerte des Geschäftsjahres 2010 vorläufigen Charakter.

Nachdem die Concordia Kranken in der Ergänzungsversicherung bis 2008 einen kontinuierlichen Rückgang der Zuwachsraten verzeichnete, gelingt es dem Unternehmen, diesen Trend in 2009 aufzuhalten und in 2010 ein marktübliches Wachstum zu erzielen. Dennoch bleibt die Concordia Kranken mit einer Zuwachsrate von 1,92 % weit unter dem Niveau vergleichbarer Krankenversicherer mit relativ kleinen Beständen: Die kleinen VU kommen im Schnitt auf 19,07 %. 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 und 2010 konnten beispielsweise die neuen Pflagegeldtarife 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 Kooperation mit der gesetzlichen Krankenkasse BIG direkt gesund eröffnet an dieser Stelle die Chance, durch gemeinsame Konzepte die Wachstumslage in der Ergänzungsversicherung zu stärken und gleichzeitig den Kunden Servicevorteile zu bieten. In diesem Zusammenhang ist durch die Einführung der wettbewerbsstarken Zahntarife (siehe Kapitel Kundenorientierung) ein positiver Effekt auf das Wachstum der Concordia Kranken im Segment der Ergänzungsversicherung zu erwarten.



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. Hierbei fließen jeweils die Daten der vergangenen vier Jahre (Beitragsentwicklung im Bestand und Neugeschäft jeweils sechs Jahre) urteilsbildend in das Rating ein. Ausführliche Interviews mit den Mitgliedern des Vorstands der Gesellschaft und eine empirische Kundenbefragung für die Ermittlung der Kundenzufriedenheit und der Kundenbindung runden das Rating ab. 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

### 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	Erfolg	Beitragsstabilität	Kundenorientierung	Wachstum/Attraktivität im Markt
Gewichtung [%]	5	25	35	25	10

Unabhängig von den Gewichtungsfaktoren erfahren die Ergebnisse der Kundenorientierung und Sicherheit eine besondere Bedeutung. Falls eines dieser Kriterien schlechter als noch zufriedenstellend ausfällt, wird das Gesamtrating auf diesen Wert herabgestuft (sogenannter Durchschlageffekt).

### 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). 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	zufriedenstellend	noch zufriedenstellend	schwach	sehr schwach	extrem 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

Die im Ratingverfahren verwandten Daten werden mittels Einleseroutinen maschinell auf Inkonsistenzen und Erfassungsfehler geprüft. Die inhaltliche Prüfung der Daten umfasst einen Abgleich und die Plausibilisierung der Informationen aus unterschiedlichen Quellen, bspw. dem Jahresabschluss, der internen Rechnungslegung und den Berichten der Wirtschaftsprüfer.

Darüber hinaus wird für alle erhobenen Informationen im Rahmen des Ratingverfahrens eine detaillierte Sichtprüfung durch die am Rating beteiligten Analysten vorgenommen. Während des gesamten Ratings steht die *ASSEKURATA* Assekuranz Rating-Agentur GmbH in einem intensiven Kontakt mit dem Unternehmen. Von dessen Seite nimmt der operative Ansprechpartner (Rating-Koordinator) die Aufgabe wahr, einen reibungslosen und zeitnahen Informationsaustausch sicherzustellen.

Die im Rahmen des Ratings 2011 der Concordia Kranken bereitgestellten Daten zeigten keine qualitativen Mängel auf.

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](mailto:info@assekurata.de)

Internet: [www.assekurata.de](http://www.assekurata.de)