

# RATINGBERICHT

Folgerating

Concordia Krankenversicherung AG

Privater Krankenversicherer  
Hannover, September 2012

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

Folgerating

Concordia Krankenversicherung 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	exzellent	35
Kundenorientierung	sehr gut	25
Wachstum/ Attraktivität im Markt	weitgehend gut	10





Folgerating

Concordia Krankenversicherung AG

Im Jahr 2011 beschäftigte die Concordia Kranken 39 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 Krankenversicherung AG

## SICHERHEIT

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

Eigenkapitalquote*	2007	2008	2009	2010	2011
Concordia K	17,06	16,22	15,90	15,00	15,19
AGs	11,68	11,70	11,82	11,23	10,98
Markt	13,67	13,95	14,31	14,45	14,62

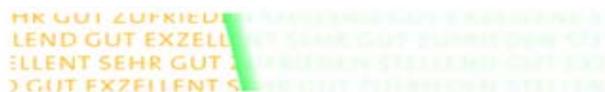
\* Die Eigenkapitalquoten sind gemäß der PKV-Verbandsdefinition berechnet. Hiernach wird das Eigenkapital um noch nicht eingeforderte, ausstehende Einlagen sowie die im Rahmen des Gewinnverwendungsvorschlags bereits angekündigten, aber noch nicht vollzogenen Dividendenausschüttungen gekürzt.

\*\* Bis September 2012 besitzen die Vergleichsgruppenwerte des Geschäftsjahres 2011 vorläufigen Charakter.

Die Concordia Kranken hat in 2011 den Jahresüberschuss in Höhe von 200 T€ in die Gewinnrücklagen eingestellt und verfügt damit nach Abzug der ausstehenden und noch nicht eingeforderten Einlagen in Höhe von 850 Tsd. € über ein Eigenkapital in Höhe von 6,4 Mio. €. Relativiert an den Beitrags-einnahmen ergibt sich ein Anstieg der Eigenkapitalquote von 15,00 % auf 15,19 %. Damit ist die Eigenkapitalquote der Concordia Kranken auch in 2011 marktüberdurchschnittlich. Auch gegenüber anderen Aktiengesellschaften positioniert sich die Concordia Kranken hinsichtlich der Eigenkapitalausstattung überdurchschnittlich.

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 260 % 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 131 % 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 Risiko-steuerungsprozess 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 Krankenversicherung 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.

Versicherungsgeschäftlicher Erfolg	2007	2008	2009	2010	2011
<b>Versicherungsgeschäftliche Ergebnisquote</b>					
Concordia K	15,15	15,98	12,11	14,77	11,33
Markt	10,33	9,18	8,12	10,66	11,92
<b>Reine Schadenquote*</b>					
Concordia K	44,96	46,25	48,79	48,40	48,88
Markt	64,98	67,64	68,12	67,11	62,64
<b>Betriebskostenquote**</b>					
Concordia K	17,06	12,53	12,67	12,02	14,39
Markt	10,74	10,93	11,04	10,44	10,43

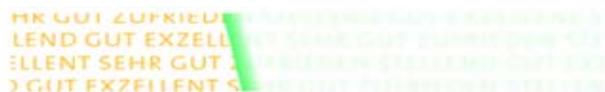
\*Aufwendungen für Versicherungsfälle in % der verdienten Bruttoprämien

\*\* Abschluss- und Verwaltungskosten in % der verdienten Bruttoprämien

\* Bis September 2012 besitzen die Vergleichsgruppenwerte des Geschäftsjahres 2011 vorläufigen Charakter.

Die versicherungsgeschäftliche Ergebnisquote der Concordia Kranken sinkt in 2011 von 14,77 % auf 11,33 %, was hauptsächlich mit den investitionsbedingt gestiegenen Betriebskosten zu begründen ist. Der Branchenwert steigt dagegen im Geschäftsjahr 2011 aufgrund der erfolgten Beitragsanpassungen auf 11,92 % an. Im Vierjahresdurchschnitt (2008 bis 2011) erreicht die Concordia Kranken eine versicherungsgeschäftliche Ergebnisquote in Höhe von 13,55 % und liegt damit 3,58 %-Punkte über dem Branchenwert (9,97 %). Mit Blick auf die stabilen Ergebnisquellen ist bei der Concordia Kranken auch künftig von einer sehr soliden versicherungsgeschäftlichen Ergebnissituation auszugehen.





Folgerating

Concordia Krankenversicherung AG

## BEITRAGSSTABILITÄT

Nach Ansicht von Assekurata ist die Beitragsstabilität der Concordia Kranken mit exzellent 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.

Überschussverwendung	2007	2008	2009	2010	2011
<b>Überschussverwendungsquote</b>					
Concordia K	90,29	93,34	96,85	97,71	91,96
AGs	85,88	84,76	84,07	86,24	86,46
Markt	89,75	89,17	87,47	88,55	88,58
<b>RfB-Zuführungsquote</b>					
Concordia K	13,78	15,18	12,68	16,38	11,04
Markt	11,18	7,67	8,41	10,33	11,10

\* Bis September 2012 besitzen die Vergleichsgruppenwerte des Geschäftsjahres 2011 vorläufigen Charakter.

Trotz der Eigenkapitalerhöhung hat die Concordia Kranken in 2011 knapp 92 % des Überschusses an die Versicherungsnehmer weitergegeben, was für eine Aktiengesellschaft einen sehr hohen Wert darstellt. In den Vorjahren, in denen die Gesellschaft das Eigenkapital nicht gestärkt hat, erreichen die Überschussverwendungsquoten Spitzenwerte. Zudem ist das Ergebnisniveau im Mehrjahresdurchschnitt marktüberdurchschnittlich (siehe Kapitel Erfolg), weshalb auch die Zuführungen zur RfB im Durchschnitt höher sind als in der Branche. Im Vierjahresdurchschnitt erreicht die RfB-Zuführungsquote 13,82 % (Marktdurchschnitt 9,38 %).

RfB-Quote	2007	2008	2009	2010	2011
Concordia K	38,29	41,88	44,95	46,45	48,39
Markt	32,88	29,24	28,53	26,20	29,13

\* Bis September 2012 besitzen die Vergleichsgruppenwerte des Geschäftsjahres 2011 vorläufigen Charakter.



## Folgerating

## Concordia Krankenversicherung AG

Mit den sehr hohen RfB-Zuführungen setzt die Concordia Kranken den steigenden Trend der RfB-Quote konsequent fort und erreicht in 2011 mit 48,39 % einen der höchsten Werte der Branche. Der Branchendurchschnitt ist mit 29,13 % 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.

Beitragsanpassungssätze*	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Nicht-Beihilfe										
Concordia K	5,30	7,64	0,60	6,33	4,70	9,69	0,00	4,44	0,02	1,45
Assekurata-Durchschnitt**	8,93	7,85	3,74	4,95	5,37	5,01	3,03	7,87	5,11	4,32
Beihilfe										
Concordia K	0,00	0,00	0,00	0,31	0,00	11,28	0,00	16,23	0,15	0,95
Assekurata-Durchschnitt**	4,37	5,62	2,39	2,25	1,81	2,59	1,87	7,49	3,01	2,23

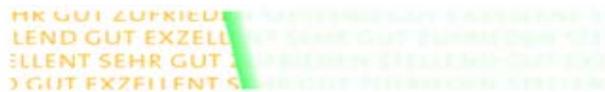
\* Aufgrund der zugrundeliegenden Durchschnittsbetrachtung über alle Tarife, Versicherten und Alter hinweg ist zu beachten, dass der individuelle Beitragsverlauf von der dargestellten Entwicklung abweichen kann. Assekurata berücksichtigt bei der Beurteilung der prozentualen Steigerungsrate immer auch 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 Zeitraum 2003 bis 2012 passte die Concordia Kranken die Beitragssätze im Normalgeschäft (Nicht-Beihilfe) um durchschnittlich 4,02 % an. Dies entspricht einer geringeren Anpassungsrate als in der Vergleichsgruppe der gerateten Krankenversicherer (Assekurata-Durchschnitt), die auf einen Zehnjahreswert von 5,62 % kommen. Auch im Beihilfegeschäft ist der mittlere Anpassungssatz mit 2,89 % geringer als im Assekurata-Durchschnitt (2003-2012: 3,36 %).

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 attraktivere Beitragsrückerstattung von mittlerweile 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 2007 ist die Barausschüttungsquote von 3,11 % auf 3,98 % gestiegen und liegt somit leicht über Marktniveau (3,73 %), 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

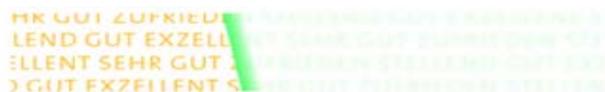


Folgerating

Concordia Krankenversicherung AG

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 Krankenversicherung 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.

Bei den Produkten in der Vollversicherung hat die Concordia Kranken zum 01.07.2012 umfangreiche Verbesserungen in den allgemeinen Versicherungsbedingungen (AVB) verankert und damit tarifliche Leistungsschwächen beseitigt. So wurden die Tarifzusagen um eine Reihe von Standardtherapien erweitert. Hierbei handelt es sich größtenteils um lebenserhaltende Hilfsmittel (Heimdialyse-, Schlafapnoe-, Sauerstoff- und Beatmungsgeräte, Motorbewegungsschiene, Atemüberwachungsmonitore, Überwachungsmonitore für Säuglinge, Pulsoximeter, Herzüberwachungsmonitore, Medikamentenpumpen, Stoma-Versorgungsartikel und Rollatoren). Hierdurch positioniert sich die Gesellschaft bei Leistungsvergleichen im oberen Marktdrittel.



Folgerating

Concordia Krankenversicherung AG

## WACHSTUM/ATTRAKTIVITÄT IM MARKT

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

Zuwachsrate verdiente Bruttoprämien	2007	2008	2009	2010	2011
Concordia K	7,80	9,68	1,99	6,00	3,54
Kleine VU	8,17	8,57	9,49	9,54	10,99
Markt	3,37	2,86	3,93	5,67	4,13

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

Das Beitragswachstum der Concordia Kranken liegt im vergangenen Geschäftsjahr mit 3,54 % deutlich unter dem Durchschnitt ähnlich strukturierter Krankenversicherer mit kleinen Beständen (Kleine VU: 10,99 %) und auch unterhalb des Marktdurchschnitts (4,13 %). Anzumerken ist, dass die Concordia Kranken seit 2007 über 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.

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

Zuwachsrate vollversicherte Personen	2007	2008	2009	2010	2011
Concordia K	9,16	4,60	3,03	0,46	2,52
Kleine VU	4,08	3,68	4,68	2,76	2,41
Markt (laut PKV-Verband)	0,71	1,06	1,99	0,96	0,91

\* 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 steigt im Geschäftsjahr 2011 wieder auf 2,52 % an. Damit liegt die Concordia Kranken wieder auf dem Niveau der unmittelbaren Vergleichsgruppe. Bei der Beurteilung der Wachstumskennzahlen ist zu beachten, dass die Concordia Kranken im Gegensatz zu einigen anderen Marktteilnehmern auf ertragreiches Wachstum setzt, weshalb die Gesellschaft in deutlich geringerem Maße von der Nichtzahlerproblematik betroffen ist als der Durchschnitt der Branche. Dies berücksichtigt Assekurata bei der Wachstumsbeurteilung positiv. Grundsätzlich bietet das attraktive Tarifwerk nach Einschät-



Folgerating

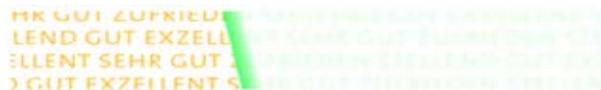
Concordia Krankenversicherung AG

zung von Assekurata nach wie vor gute Wachstumspotenziale, die in der vertrieblichen Umsetzung stärker ausgeschöpft werden können.

Zuwachsrate zusatzversicherte Personen	2007	2008	2009	2010	2011
Concordia K	3,73	0,35	0,65	1,92	3,52
Kleine VU	12,30	13,58	12,19	21,15	7,35
Markt	6,99	4,56	2,99	2,05	2,25

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

Nachdem die Concordia Kranken in der Ergänzungsversicherung bis 2008 einen Rückgang der Zuwachsraten verzeichnete, gelingt es dem Unternehmen, diesen Trend in 2009 umzukehren. Im Geschäftsjahr 2011 erzielt die Concordia Kranken in der Ergänzungsversicherung ein marktüberdurchschnittliches Wachstum. Die Gesellschaft bleibt mit einer Zuwachsrate von 3,52 % aber deutlich unter dem Niveau vergleichbarer Krankenversicherer mit relativ kleinen Beständen: Die kleinen VU kommen im Schnitt auf 7,35 %. 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 den vergangenen Jahren 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 seit 2011 bestehende 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.



Folgerating

Concordia Krankenversicherung AG

## RATINGMETHODIK UND RATINGVERGABE

### Methodik

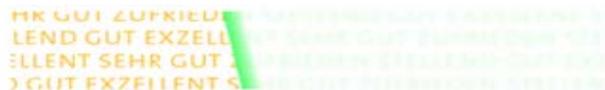
Beim Assekurata-Rating handelt es sich um eine Beurteilung, der sich die Versicherungsunternehmen freiwillig unterziehen. Die Bewertung basiert in hohem Maße auf vertraulichen Unternehmensinformationen und nicht nur auf veröffentlichtem Datenmaterial. Das Gesamtrating ergibt sich durch Zusammenfassung 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 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 Krankenversicherung AG

## WICHTIGE HINWEISE – HAFTUNGSAUSSCHLUSS

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

Barbara Hagemann

Senior-Analystin

Tel.: 0221 27221-44

Fax: 0221 27221-77

Email: barbara.hagemann@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:

Bereichsleiter Guido Leber

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

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

Die im Ratingverfahren verwandten Daten werden mittels Einleseroutinen maschinell auf Inkonsistenzen und Erfassungsfehler geprüft. Die inhaltliche Prüfung der Daten umfasst einen Abgleich und die



Folgerating

Concordia Krankenversicherung AG

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 2012 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)