

RATINGBERICHT

Folgerating

Concordia Krankenversicherungs-AG

Privater Krankenversicherer
Hannover, September 2013

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	exzellent	35
Kundenorientierung	sehr gut	25
Wachstum/ Attraktivität im Markt	weitgehend gut	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 2012 unverändert die Krankheitskostenvollversicherung mit einem Anteil an den gebuchten Bruttobeiträgen von 57,69 %, gefolgt von den sonstigen selbständigen Teilversicherungen mit einem Bestandsanteil von 25,28 %. Auf die Pflegepflicht- und -zusatzversicherungen entfallen rund 9,04 % des Beitragsvolumens. 5,44 % erwirtschaftet das Unternehmen aus den Tagegeldversicherungen. Daneben bietet die Concordia Kranken die Auslandsreisekrankenversicherung (2,55 %) an.

Vertrieb

2012 waren für die Concordia Kranken 639 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 44,6 Mio. € gehörte die Concordia Kranken 2012 zu den kleineren privaten Krankenversicherungsunternehmen in Deutschland.

HR GUT ZUFRIEDEN
LEND GUT EXZELLENT
ELLENT SEHR GUT
GUT EXZELLENT

Folgerating

Concordia Krankenversicherungs-AG

Personal

Im Jahr 2012 beschäftigte die Concordia Kranken 37 Mitarbeiter im Innendienst.

Vorstand

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

Aufsichtsrat

Volker Stegmann (Vorsitzender)



Folgerating

Concordia Krankenversicherungs-AG

SICHERHEIT

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

Eigenkapitalquote*	2008	2009	2010	2011	2012
Concordia Kranken	16,22	15,90	15,00	15,19	15,62
AG	11,72	11,82	11,23	10,98	11,10
Markt	13,95	14,31	14,45	14,62	15,09

* 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.

Die Sicherheitskennzahlen der Concordia Kranken zeigen sich über die gesamte Beobachtungsreihe stabil. Nach Abzug der ausstehenden und noch nicht eingeforderten Einlagen in Höhe von 850.000 € sowie der Gewinnzuführung aus dem Jahresüberschuss erhöht sich 2012 das Eigenkapital des Unternehmens um 0,5 Mio. € auf 7,0 Mio. €. Die Eigenkapitalquote steigt damit von 15,19 % auf 15,62 % und liegt damit weiter deutlich über der Quote der Aktiengesellschaften als direkte Vergleichsgruppe.

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 259,48 % 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 163,84 % weiterhin 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 gut geeignet, um frühzeitig Fehlentwicklungen zu erkennen und bei Bedarf Gegenmaßnahmen zu ergreifen. Daneben verfügt die Concordia Kranken nach Ansicht von Assekurata über einen angemessenen Risikosteuerungsprozess für die Kapitalanlage. 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.

Versicherungsgeschäftlicher Erfolg	2008	2009	2010	2011	2012
Versicherungsgeschäftliche Ergebnisquote					
Concordia Kranken	15,98	12,11	14,73	11,25	8,70
Markt	9,19	8,13	10,71	11,96	13,06
Reine Schadenquote**					
Concordia Kranken	46,25	48,79	48,40	48,88	47,90
Markt	67,57	68,03	67,09	66,65	66,59
Betriebskostenquote***					
Concordia Kranken	12,53	12,67	12,02	14,39	16,30
Markt	10,95	11,05	10,45	10,44	9,77

*ab 2010 unter Berücksichtigung der Übertragungswerte

**Aufwendungen für Versicherungsfälle zzgl. sonstige Zuführung zur erfolgsunabhängigen RfB in % der verdienten Bruttoprämien

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

2012 sinkt die versicherungsgeschäftliche Ergebnisquote der Concordia Kranken von 11,25 % auf 8,70 %. Dies ist in erster Linie auf investitionsbedingt gestiegene Betriebskosten zurückzuführen, so dass sich die Kennzahl nach Meinung von Assekurata in den kommenden Jahren wieder auf einem durchschnittlichen Niveau stabilisieren dürfte. Trotz des aktuellen Rückgangs liegt die versicherungsgeschäftliche Ergebnisquote der Concordia Kranken im Fünfjahresschnitt (2008-2012) mit 12,55 % um 1,94 %-Punkte über dem Branchenwert (10,61 %).



Folgerating

Concordia Krankenversicherungs-AG

Der zweite wesentliche Einflussfaktor für die Erfolgssituation von Krankenversicherungsunternehmen ist der Kapitalanlageerfolg, den Assekurata mittels der Nettoverzinsung misst.

Nettoverzinsung	2008	2009	2010	2011	2012
Concordia Kranken	3,85	4,24	4,43	4,50	4,22
Markt	3,53	4,27	4,23	4,08	4,21

Die Nettoverzinsung liegt im Beobachtungszeitraum etwas oberhalb des Marktniveaus. Im Geschäftsjahr 2012 sinkt die Quote von 4,50 % auf 4,22 %. Hierin spiegelt sich bereits das gesunkene Marktzinsniveau wider, welches zukünftig zu weiteren Rückgängen der Kapitalanlageergebnisse führen dürfte. Der Anstieg der Nettoverzinsung des Markts beruht hingegen auf außerordentlichen Effekten wie Zuschreibungen und dem Heben stiller Reserven und bietet lediglich kurzfristig Potenzial, Erträge zu stützen.

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	2008	2009	2010	2011	2012
Concordia Kranken	15,07	12,56	15,97	11,78	10,30
Markt	8,38	10,16	11,79	12,23	13,98

Während die Rohergebnisquote im Fünfjahresschnitt mit 13,14 % gegenüber dem Markt (11,31 %) überdurchschnittlich ausfällt, bewegt sie sich in der Einjahresbetrachtung seit 2011 nur noch unterhalb des Marktdurchschnitts. Dies ist auf das ebenfalls temporär rückläufige versicherungstechnische Ergebnis zurückzuführen.



Folgerating

Concordia Krankenversicherungs-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	2008	2009	2010	2011	2012
Überschussverwendungsquote					
Concordia Kranken	93,34	96,85	97,71	91,96	86,14
AG	84,76	84,07	86,24	86,46	87,81
Markt	89,16	87,48	88,42	88,54	89,46
RfB-Zuführungsquote					
Concordia Kranken	15,18	12,68	16,38	11,04	8,89
Markt	7,68	8,42	10,33	11,10	12,96

Unter anderem aufgrund der im Kapitel Sicherheit erwähnten Eigenkapitalzuführung sinkt die Überschussverwendungsquote der Concordia Kranken 2012 auf 86,14 %. In der gesamten Beobachtungsreihe bewegt sich die Concordia Kranken mit einem Wert von 93,20 % (Markt: 88,61 %) auf einem überdurchschnittlichen Niveau.

RfB-Quote	2008	2009	2010	2011	2012
Concordia Kranken	41,88	44,95	46,45	48,39	46,95
Markt	29,23	28,52	26,19	29,12	33,38

Zudem verfügt die Gesellschaft marktweit über eine der höchsten RfB-Quoten, so dass ein deutlich überdurchschnittliches Polster zur Finanzierung der Beitragsrückerstattung für leistungsfreie Kunden und zur Abmilderung zukünftiger Beitragsanpassungen bereitsteht.



Folgerating

Concordia Krankenversicherungs-AG

Beitragsanpassungssätze*	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Nicht-Beihilfe										
Concordia Kranken	7,64	0,60	6,33	4,70	9,69	0,00	4,44	0,02	1,45	0,54
Assekurata-Durchschnitt**	7,37	3,44	4,98	5,34	4,93	3,18	7,66	4,88	4,76	3,36
Beihilfe										
Concordia Kranken	0,00	0,00	0,31	0,00	11,28	0,00	16,23	0,15	0,95	-0,01
Assekurata-Durchschnitt**	4,91	2,24	2,32	1,76	2,63	2,00	7,26	2,89	1,98	0,85

* 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.

Nach Meinung von Assekurata spiegelt sich die angemessene Mittelverwendung der Concordia Kranken in den niedrigen Anpassungsraten wider. Im Zehnjahresvergleich passt die Gesellschaft die Beiträge in der Vollversicherung im Normalgeschäft durchschnittlich um 3,54 % an und liegt damit unter dem Durchschnitt der von Assekurata gerateten Krankenversicherer (4,99 %). Bei den Beihilfeversicherten kam es 2013 sogar zu einer Beitragssenkung, was nur bei zwei Unternehmen im Assekurata-Kundenkreis, einschließlich der Concordia Kranken, vorkommt.

Wesentliche Voraussetzungen für eine angemessene Beitragsentwicklung sind eine strenge Annahmepolitik, eine hochwertige Risikoprüfung und sicher angesetzte Kalkulationsgrundlagen, was Assekurata bei der Concordia Kranken als sehr gut einschätzt. Ebenfalls stabilisierend auf die Beiträge wirken Anreize für ein kostenbewusstes Verhalten. 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 den Kunden angenommen. Dementsprechend hoch ist die sogenannte Barausschüttungsquote der Gesellschaft im Zeitverlauf. In dieser Kennzahl werden die Beitragsrückerstattungen in Relation zu den verdienten Bruttobeiträgen betrachtet. Im Mehrjahresschnitt (2008-2012) liegt die Barausschüttungsquote mit 3,94 % leicht über Marktniveau (3,73 %), was für einen Versicherer in der Größenordnung der Concordia Kranken einen absoluten Top-Wert darstellt. Mit Blick auf die sehr hohe RfB-Ausstattung verfügt die Gesellschaft über äußerst stabile Mittel, um die aktuell geltenden Beitragsrückerstattungssätze zu finanzieren. Weitere positive Effekte auf die Beitragsverläufe erzielt die Concordia Kranken durch ihr gutes 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. So existieren keine geschlossenen Alt- oder Paralleltarife, die beispielsweise aus zu starken Beitragserhöhungen oder einer fehlerhaften Tarifpolitik resultieren können.



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 aktuellen 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.

Sowohl bei den Voll- als auch bei den Zusatzversicherten erzielt die Concordia Kranken mindestens marktkonforme Ergebnisse. Während sich die Zusatzversicherten überdurchschnittlich zufrieden mit dem Unternehmen zeigen, weisen die Vollversicherten eine überdurchschnittliche Bindung an das Unternehmen auf. Hervorstechend sind die Kundenurteile in Bezug auf die Vermittler der Concordia Kranken sowohl in der Voll- als auch in der Zusatzversicherung. Jeweils etwa die Hälfte der Befragten vertraut ihrem Vermittler vollkommen, was den besten Wert innerhalb der Vergleichsgruppe der von Assekurata gerateten Krankenversicherer darstellt. Hinzu kommt, dass sich überdurchschnittlich viele Kunden durchweg positiv über die Beratungs- und Betreuungsqualität der Vermittler der Concordia äußern. So sind beispielsweise 79,7 % der Vollversicherten vollkommen beziehungsweise sehr zufrieden mit der Betreuung durch ihren Concordia-Vermittler. Im Assekurata-Kundenkreis äußern sich nur 70,0 % der Kunden entsprechend.

Grundsätzlich verfolgt die Concordia Kranken das Ziel einer individuellen Kundenbetreuung und stellt diesen deshalb sowohl im Innen- als auch im Außendienst direkte Ansprechpartner zur Verfügung. Die Hauptdirektion in Hannover 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 bei tiefergehenden Fragestellungen an die Fachabteilungen weitergeleitet, welche dann zurückruft. So stellt die Concordia Kranken sicher, dass alle Kundenanfragen kompetent bearbeitet werden.

Die Produkte der Vollversicherung wurden zum 21.12.2012 in die Unisex-Welt übertragen. Dabei hat das Unternehmen die vom Verband empfohlenen Mindeststandards umgesetzt. In der Zusatzversicherung hat die Concordia Kranken zum 01.07.2013 neue ambulante Tarife eingeführt, an deren Leistungsstärke derzeit kaum ein anderer Marktteilnehmer herankommt und die von Assekurata äußerst positiv bewertet werden.



Folgerating

Concordia Krankenversicherungs-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	2008	2009	2010	2011	2012
Concordia Kranken	9,68	1,99	6,00	3,54	4,77
Junge VU	6,12	7,35	9,82	9,01	9,02
Markt	2,89	3,96	5,70	4,16	2,77

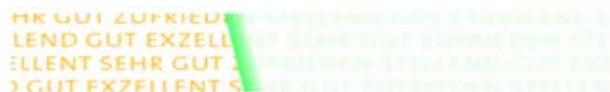
Das Beitragswachstum liegt im vergangenen Jahr mit 4,77 % deutlich unter dem Durchschnitt der jungen VU 9,02 %, die aufgrund ihrer Größe, ihres Alters und ihrer Geschäftsstruktur mit der Concordia Kranken zu vergleichen sind.

Relativierend ist anzumerken, dass der Beitragszuwachs sowohl aus echtem Neugeschäft als auch aus Beitragsanpassungen resultieren kann. Während die Concordia Kranken 2012 über 88 % des Beitragszugangs aus reinem Neugeschäft generiert hat. Bei den von Assekurata gerateten Krankenversicherern stammen hingegen lediglich rund 68 % aus reinem Neugeschäft.

Aus diesem Grund kann eine Wachstumsbeurteilung allein anhand von Beiträgen nicht zu qualifizierten Ergebnissen führen. Sachgerechter ist eine Wachstumsbeurteilung nach der Anzahl versicherter Personen.

Zuwachsrate vollversicherte Personen	2008	2009	2010	2011	2012
Concordia Kranken	4,60	3,03	0,46	2,52	0,73
Junge VU	3,34	5,21	3,34	4,24	2,58
Markt (laut PKV-Verband)	1,06	1,99	0,96	0,91	-0,22

Der Personenzuwachs bei der Concordia Kranken in der Vollversicherung liegt 2012 bei 0,73 % und ist damit im Vergleich zu 2011 deutlich rückläufig. Die Gesellschaft positioniert sich diesbezüglich unterhalb der direkten Vergleichsgruppe, den jungen VU. Der Markt hingegen muss einen Rückgang bei den vollversicherten Personen hinnehmen. Zu beachten ist an dieser Stelle, dass die Concordia Kranken auf ertragreiches Wachstum setzt, weshalb die Gesellschaft in deutlich geringerem Maße von der Nichtzahlerproblematik betroffen ist als der Durchschnitt der Branche, was Assekurata bei der Wachstumsbeurteilung positiv berücksichtigt. 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	2008	2009	2010	2011	2012
Concordia Kranken	0,35	0,65	1,92	3,52	4,78
Junge VU	10,84	7,47	10,72	7,29	6,72
Markt	4,79	3,22	2,28	2,37	2,44

Nachdem die Concordia Kranken in der Ergänzungsversicherung bis 2008 einen Rückgang der Zuwachsraten verzeichnete, gelingt es dem Unternehmen 2009, diesen Trend umzukehren. Im Geschäftsjahr 2012 erzielt die Concordia Kranken in der Ergänzungsversicherung ein marktüberdurchschnittliches Wachstum. Die Gesellschaft bleibt mit einer Zuwachsrate von 4,78 % aber deutlich unter dem Niveau vergleichbarer Krankenversicherer mit relativ kleinen Beständen: Die jungen VU kommen im Schnitt auf 6,72 %. Nach Ansicht von Assekurata ist 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. An der Realisierung dieser Potenziale arbeiten beide Kooperationspartner, was Assekurata begrüßt.



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 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

WICHTIGE HINWEISE – HAFTUNGSAUSSCHLUSS

Als Leitender Rating-Analyst fungierte bei diesem Rating der Concordia Kranken:

Guido Leber

Bereichsleiter Analyse

Tel.: 0221 27221-24

Fax: 0221 27221-77

Email: guido.leber@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:

i.V. für leitenden Rating-Analyst Tobias Vollmer

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

Rolf-Peter Hoenen, ehemaliger Vorstand einer Versicherungsgesellschaft und ehemaliger Präsident des Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft (GDV)



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 2013 der Concordia Kranken bereitgestellten Daten zeigten keine qualitativen Mängel auf.

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 spiegelt die Meinung und die Bewertung der *ASSEKURATA* Assekuranz Rating-Agentur GmbH wider. 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 die Ratingaussage unverbindlich und begrenzt verlässlich.

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