

RATINGBERICHT

Folgerating

INTER Krankenversicherung aG

Privater Krankenversicherer

Mannheim, Juli 2013

SEHR GUT ZUFRIEDENSTUNDE
 SEHR GUT EXZELLENT
 SEHR GUT SEHR GUT
 SEHR GUT EXZELLENT

Folgerating

INTER Krankenversicherung aG

UNTERNEHMEN

INTER Krankenversicherung aG

Erzberger Str. 9-15

68165 Mannheim

Telefon: 0621 427 427

Telefax: 0621 427 944

E-Mail: info@inter.de

RATING

Die INTER Krankenversicherung aG (im Folgenden als INTER Kranken abgekürzt) erfüllt die Qualitätsanforderungen der Versicherungsnehmer nach Ansicht der ASSEKURATA Assekuranz Rating-Agentur gut. Assekurata vergibt der INTER 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	sehr gut	5
Erfolg	gut	25
Beitragsstabilität	gut	35
Kundenorientierung	weitgehend gut	25
Wachstum/ Attraktivität im Markt	sehr schwach	10



Folgerating
INTER Krankenversicherung aG

UNTERNEHMENS PORTRAIT

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 INTER Kranken auf das In- und Ausland. Faktisch ist es derzeit auf das Inland beschränkt.

Kundengruppen

Das Angebot der INTER Kranken richtet sich an Angestellte, Selbständige/Freiberufler, Handwerker, Ärzte, Zahnärzte und Mitarbeiter des Heilwesens sowie Beihilfeberechtigte. Außerdem gehören für befristete Zeit in Deutschland tätige Mitarbeiter von internationalen Unternehmen (Expatriates) zum Kundenkreis der INTER Kranken.

Geschäftsgegenstand

Geschäftsgegenstand der INTER Kranken ist das unmittelbare und mittelbare Versicherungsgeschäft in der Sparte der privaten Krankenversicherung. Den Schwerpunkt im Geschäftsmix bildet 2012 die Krankheitskostenvollversicherung mit einem Bestandsanteil an den gebuchten Bruttoprämien von über 80 %, gefolgt von den selbständigen Teilversicherungen mit einem Anteil von rund 7 %. Auf die Pflegepflichtversicherung entfallen über 6 % des Beitragsvolumens. Rund 5 % erwirtschaftet das Unternehmen aus den Tagegeldversicherungen. Daneben bietet die INTER Kranken die Auslandsreisekrankenversicherung an.

Vertrieb

Für die INTER Kranken sind bundesweit knapp 500 selbständige und angestellte Vertriebspartner der konzern eigenen Ausschließlichkeitsorganisation tätig. Darüber hinaus arbeitet das Unternehmen mit rund 6.600 Maklern und Mehrfachvertretern zusammen. In geringem Maße tragen weitere Kooperationspartner und die Bausparkasse Mainz zum Neugeschäft der INTER Kranken bei.

Konzernstruktur

Die INTER Kranken ist die Konzernobergesellschaft der INTER Versicherungsgruppe, zu der unter anderem die INTER Lebensversicherung AG, die INTER Allgemeine Versicherung AG und die Bausparkasse Mainz AG gehören. Mit der Freie Arzt- und Medizinkasse der Angehörigen der Berufsfeuerwehr und der Polizei VVaG (FAMK) in Frankfurt/Main bildet die INTER Kranken einen Gleichordnungskonzern.

HR GUT ZUFRIEDENSTUFEND GUT EXZELLENT SEHR GUT
LEND GUT EXZELLENT SEHR GUT ZUFRIEDENSTUFEND GUT EXZELLENT SEHR GUT
ELLENT SEHR GUT ZUFRIEDENSTUFEND GUT EXZELLENT SEHR GUT
) GUT EXZELLENT SEHR GUT ZUFRIEDENSTUFEND GUT EXZELLENT SEHR GUT

Folgerating

INTER Krankenversicherung aG

Größe

Mit einem gebuchten Beitragsvolumen von 655,4 Mio. € gehört die INTER Kranken zu den mittelgroßen privaten Krankenversicherungsunternehmen in Deutschland

Personal

Im Berichtsjahr 2012 beschäftigte die INTER Kranken im Durchschnitt 989 Mitarbeiter im Innen- und Außendienst (Vorjahr: 997) sowie 30 Auszubildende (Vorjahr: 28).

Vorstand

Peter Thomas (Vorsitzender), Thomas List (stellvertretender Vorsitzender), Matthias Kreibich, Holger Tietz

Aufsichtsrat

Prof. Dr. Klaus Schönleben (Vorsitzender)



Folgerating
INTER Krankenversicherung aG

SICHERHEIT

Nach Ansicht von Assekurata weist die INTER Kranken eine sehr gute Sicherheitslage auf.

Eigenkapitalquote*	2008	2009	2010	2011	2012
INTER Kranken	26,18	27,04	29,00	31,54	34,63
VVaG**	16,86	17,57	18,69	19,48	19,53
Markt**	13,95	14,31	14,45	14,62	14,60

* Die Eigenkapitalquoten sind gemäß der Assekurata 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 2013 besitzen die Vergleichsgruppenwerte des Geschäftsjahres 2012 vorläufigen Charakter.

Mit Blick auf die aufsichtsrechtlichen Anforderungen aus Solvency II baut die INTER Kranken ihre Sicherheitsmittel kontinuierlich aus. Im Zeitraum 2008 bis 2012 ist das Eigenkapital von 167,0 Mio. € auf 227,0 Mio. € angewachsen, wodurch die Gesellschaft mit 34,63 % eine der marktweit höchsten Eigenkapitalquoten erreicht. Aufsichtsrechtlich wird die Angemessenheit der Sicherheitsmittelausstattung durch den Solvabilitätsdeckungsgrad bestimmt. Hierbei werden die Sicherheitsmittel im Verhältnis zu einem Risikoindikator betrachtet. Die INTER Kranken erzielt mit 623 % 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 erfüllt die INTER Kranken mit einem Deckungsgrad von 97 % nahezu vollständig und weist damit eine sehr gute Kennzahlprägung auf.

Den sicherheitsrelevanten Risiken begegnet die INTER Kranken mittels eines gut ausgestalteten Risikomanagements. Durch die kombinierte Betrachtung von Risikomanagement und Unternehmenssteuerung hat sich die INTER Kranken nach Einschätzung von Assekurata frühzeitig gut positioniert. Dies gilt sowohl in Bezug auf die aufsichtsrechtlichen Anforderungen aus Solvency II und ORSA (Own Risk and Solvency Assessment), aber vor allem auch in Bezug auf eine angemessene Unternehmenssteuerung. Grundsätzlich ist das Controlling-Instrumentarium im Konzern dazu geeignet, frühzeitig Fehlentwicklungen zu erkennen und bei Bedarf Gegenmaßnahmen zu ergreifen. Daneben verfügt die INTER Kranken in der Kapitalanlage über einen angemessenen Risikosteuerungsprozess. Hierbei dominieren im Kapitalanlageportfolio des Unternehmens die festverzinslichen Wertpapiere, die auf die Erzielung sicherer und stabiler Erträge ausgerichtet sind. Aus Sicht von Assekurata begrenzt die INTER Kranken durch ihre konservative Anlagestrategie die Risiken von Zahlungsausfällen auf ein sehr niedriges Niveau.



Folgerating

INTER Krankenversicherung aG

BEITRAGSSTABILITÄT

Nach Ansicht von Assekurata ist die Beitragsstabilität der INTER Kranken mit 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.

Überschussverwendung	2008	2009	2010	2011	2012
Überschussverwendungsquote					
INTER Kranken	93,07	90,25	84,49	83,64	84,53
VVaG*	92,70	90,86	90,83	91,00	91,97
Markt*	89,16	87,48	88,42	88,54	89,56
RfB-Zuführungsquote					
INTER Kranken	8,13	7,72	12,79	12,86	12,71
Markt*	7,68	8,42	10,33	11,10	12,85

* Bis September 2013 besitzen die Vergleichsgruppenwerte des Geschäftsjahres 2012 vorläufigen Charakter.

Die seit 2010 deutlich verbesserte Ergebnissituation der INTER Kranken (siehe Kapitel Erfolg) begünstigt die Überschussverwendung zugunsten der Versicherungsnehmer. Obwohl die Finanzmittel, die in diesen Jahren für die Kunden verwendet werden, gemessen an dem tatsächlich erwirtschafteten Rohüberschuss prozentual niedriger ausfallen als in den Vorjahren und auch prozentual geringer sind als im Markt (siehe Überschussverwendungsquote), führt die Gesellschaft der RfB seit 2010 absolut gesehen spürbar mehr Mittel zu. Bezogen auf die verdienten Bruttobeiträge machen die RfB-Zuführungen in den vergangenen drei Geschäftsjahren jeweils knapp 13 % aus. Für 2012 entspricht dies einem marktüblichen Wert (Markt: 12,85 %).

RfB-Quote	2008	2009	2010	2011	2012
INTER Kranken	26,78	27,93	31,14	40,15	44,30
Markt*	29,23	28,52	26,19	29,12	32,55

* Bis September 2013 besitzen die Vergleichsgruppenwerte des Geschäftsjahres 2012 vorläufigen Charakter.



Folgerating

INTER Krankenversicherung aG

Aufgrund der seit 2010 merklich höheren RfB-Zuführungen steigt die RfB-Quote der INTER Kranken bis auf 44,30 % an. Mit dieser Größenordnung liegt die INTER Kranken erneut weit über dem Branchendurchschnitt (32,55 %), was dem Unternehmen einen höheren Freiraum für den Mitteleinsatz bietet. Hiervon profitierten die Versicherten in den Jahren 2012 und 2013, in denen die INTER Kranken die Beiträge im Nicht-Beihilfe-Bestand deutlich unterdurchschnittlich anpasste:

Beitragsanpassungssätze*	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Nicht-Beihilfe										
INTER Kranken	8,20	6,20	9,50	7,00	6,00	6,90	9,50	6,50	2,20	1,90
Assekurata-Durchschnitt**	7,52	3,45	4,95	5,37	5,01	3,03	7,87	5,12	4,77	3,46
Beihilfe										
INTER Kranken	6,20	4,80	2,40	3,60	1,80	1,00	8,80	1,10	2,70	0,00
Assekurata-Durchschnitt**	5,20	2,23	2,25	1,81	2,59	1,87	7,49	3,02	2,04	0,74

* 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 2013 vorlagen. Auch die Vorjahreswerte können sich durch die Aufnahme weiterer Unternehmen unterjährig verändern und sich damit von zurückliegenden Ratings unterscheiden.

Im Zeitraum 2004 bis 2013 passte die INTER Kranken die Beitragssätze im Normalgeschäft (Nicht-Beihilfe) um durchschnittlich 6,39 % an, was über dem Durchschnittswert der von Assekurata gerateten Krankenversicherer (Assekurata-Durchschnitt: 5,06 %) liegt. Dagegen weist die INTER Kranken im Beihilfegeschäft einen weitgehend marktkonformen mittleren Anpassungssatz von 3,24 % auf (Assekurata-Durchschnitt: 2,92 %).

Die hohe RfB-Ausstattung der INTER Kranken bietet ein deutlich überdurchschnittliches Polster, um zukünftige Beitragsanpassungen abzumildern und die Beitragsrückerstattung für leistungsfreie Kunden zu finanzieren. Das Unternehmen gewährt eine Beitragsrückerstattung von bis zu sechs maßgeblichen Monatsbeiträgen bei sieben Jahren Leistungsfreiheit. In den Ärzte- und Zahnärztetarifen sowie für die neuen INTER QualiMed®-Produkte gilt eine erhöhte Beitragsrückerstattung von drei maßgeblichen Monatsbeiträgen bereits nach einem leistungsfreien Jahr. Damit setzt die INTER Kranken nach Auffassung von Assekurata den Kunden einen hohen Anreiz für ein kostenbewusstes Verhalten, was sich stabilisierend auf die Beiträge auswirkt. Außerdem erfüllt das Unternehmen weitere Kriterien für eine stabile Beitragsentwicklung, wie etwa eine strenge Annahmepolitik, eine hochwertige Risikoprüfung und sicher angesetzte Kalkulationsgrundlagen, in angemessener Weise. Darüber hinaus kann die INTER Kranken durch gezielte Maßnahmen im Leistungsmanagement und durch individuelles Fallmanagement sowie gestützt durch Kooperationen sowohl Einsparungen erzielen als auch für die Kunden einen Mehrwert im Sinne einer verbesserten Betreuung schaffen.



Folgerating

INTER Krankenversicherung aG

KUNDENORIENTIERUNG

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

Die INTER Kranken erreicht in der durchgeführten Kundenbefragung – befragt wurde eine Stichprobe von 400 voll- und 400 Zusatzversicherten Personen des Unternehmens – ein voll zufriedenstellendes Ergebnis. Die Bewertungsgrundlage stellt einerseits die Kundenzufriedenheit und andererseits die Bindung der Kunden an die Gesellschaft dar. In beiden Punkten liegt die INTER Kranken zwar unter dem Durchschnitt der von Assekurata gerateten Krankenversicherer (Assekurata-Durchschnitt), zeigt sich im Vergleich zur Vorbefragung aber verbessert. Dies zeigt sich besonders bei der Zufriedenheit der Kunden mit den Vermittlern der INTER Kranken. Waren in der Vorbefragung nur 58,9 % vollkommen oder sehr zufrieden mit der Betreuung durch die Vermittler, sind es in der aktuellen Befragung 74,4 %. Nach Meinung von Assekurata wirken sich hier bereits die zuletzt getätigten Umstrukturierungsmaßnahmen im Vertrieb positiv auf die Wahrnehmung der Kunden aus.

Neben den Veränderungen im Vertrieb hat die INTER Kranken auch die Neuausrichtung der internen Organisation und Prozesse weiter vorangetrieben. So wurden zum Beispiel im Beschwerdemanagement Maßnahmen ergriffen, um noch stärker als bisher auf die Kundenanliegen eingehen zu können. Hierzu zählen unter anderem die dezentralen Beschwerdemanager in den Fachabteilungen, die den Gesamtprozess der Beschwerdebearbeitung beobachten und im Sinne der Kunden verbessern sollen sowie die Einführung eines Instrumentes, welches Beschwerden unternehmensweit erfasst. Weiterhin liegt der Fokus auf einer zielgruppengerechten und bedarfsorientierten Kundenkommunikation. Um die Qualität im Kundenservice dauerhaft zu gewährleisten, bildet die INTER Kranken ihre Mitarbeiter kontinuierlich anhand von Trainings und Telefon-Coachings weiter.

In der Vollversicherung hat die INTER Kranken die Tarife der INTER QualiMed®-Produktlinie in die Unisexwelt überführt. Erweitert wurden die Tarife dabei um Leistungen der PKV-Mindeststandards (Psychotherapie und Entziehungsmassnahmen), so dass diese weiterhin ein exzellentes Leistungs-niveau beinhalten. Zudem hat sich die INTER Kranken im Bereich der Ergänzungsversicherung neu aufgestellt. Mit den Tarifen der INTER QualiMed Z®-Produktlinie hat die Gesellschaft die bereits aus den INTER QualiMed®-Vollversicherungstarifen bekannte Dreigliedrigkeit, das heißt die Aufteilung in die drei Stufen „Basis“, „Exklusiv“ und „Premium“, auch in der Zusatzversicherung etabliert und stellt den Kunden damit ein umfangreiches Angebot zur Verfügung, welches nach Auffassung von Assekurata ein sehr gutes Leistungsbild aufweist.



Folgerating
INTER Krankenversicherung aG

WACHSTUM/ATTRAKTIVITÄT IM MARKT

Nach Ansicht von Assekurata ist die Wachstumslage bzw. die Attraktivität im Markt der INTER Kranken sehr schwach.

Zuwachsrate verdiente Bruttoprämien	2008	2009	2010	2011	2012
INTER Kranken	0,90	0,28	2,40	1,15	-1,09
Mittelgroße VU*	3,37	3,44	7,34	6,37	4,01
Markt*	2,89	3,96	5,70	4,16	2,85

* Bis September 2013 besitzen die Vergleichsgruppenwerte des Geschäftsjahres 2012 vorläufigen Charakter.

Im Beobachtungszeitraum erreicht die INTER Kranken lediglich ein sehr geringes Beitragswachstum, welches durchgängig hinter dem Gesamtmarkt und der Vergleichsgruppe anderer mittelgroßer Versicherer (mit Beitragseinnahmen bis zu einer Milliarde Euro) zurückbleibt. Bis 2011 resultierte das Wachstum der Bruttoprämien dabei überwiegend aus Beitragsanpassungen im Bestand, während die Gesellschaft zeitgleich einen Rückgang bei den vollversicherten Personen verbuchen musste. 2012 hat die Gesellschaft erstmalig einen Rückgang der verdienten Bruttoprämien zu verzeichnen, was in erster Linie aber auf die niedrigen Beitragsanpassungen im Bestand zurückzuführen ist (siehe Kapitel Beitragsstabilität). 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	2008	2009	2010	2011	2012
INTER Kranken	-0,76	-2,05	-2,14	-1,71	-1,13
Mittelgroße VU*	1,55	3,35	3,02	2,53	1,38
Markt (laut PKV-Verband)*	1,06	1,99	0,96	0,91	-0,22

* Bis September 2013 besitzen die Vergleichsgruppenwerte des Geschäftsjahres 2012 vorläufigen Charakter.

Die INTER Kranken weist in der Vollversicherung im gesamten Beobachtungszeitraum einen Bestandsabrieb auf, der sich zuletzt jedoch verringert hat. Die Vergleichsgruppe der mittelgroßen Krankenversicherer konnte im selben Zeitraum hingegen weiter wachsen, während der Gesamtmarkt 2012 erstmalig auch einen Bestandsverlust hinnehmen muss. Hier ist allerdings zu berücksichtigen, dass ein Teil des Wachstums sowohl bei den mittelgroßen Krankenversicherern als auch im Markt bis 2011 im sogenannten „Billigsegment“ erzielt wurde. Das heißt in Tarifen, die in einigen Bereichen nicht einmal das Niveau der gesetzlichen Krankenversicherung abdecken. Diesem Trend hat sich die INTER Kranken konsequent widersetzt und damit in einigen Bereichen auch bewusst auf Wachstum verzichtet. Von dieser Vorgehensweise profitiert die INTER Kranken gleichwohl an anderer Stelle: So weist



Folgerating

INTER Krankenversicherung aG

die Gesellschaft einen marktunterdurchschnittlichen Anteil an Nichtzahlern auf, also Versicherungsnehmern, die ihre Krankenversicherungsbeiträge nicht mehr bezahlen können oder wollen. Nach den Beobachtungen von Assekurata leiden marktweit vor allem Versicherer, die sich auf die „Billigtarife“ spezialisiert haben, in hohem Maße unter der Nichtzahlerproblematik.

Zuwachsrate zusatzversicherte Personen	2008	2009	2010	2011	2012
INTER Kranken	0,75	0,43	-0,90	-0,71	-1,57
Mittelgroße VU*	4,42	2,75	2,65	1,80	2,69
Markt*	4,79	3,22	2,28	2,37	2,48

* Bis September 2013 besitzen die Vergleichsgruppenwerte des Geschäftsjahres 2012 vorläufigen Charakter.

In der Zusatzversicherung verzeichnet die INTER Kranken seit 2010 Bestandsverluste, während der Gesamtmarkt stabil wächst. Im Gegensatz zu anderen privaten Krankenversicherern verfügt die INTER Kranken über keine starke Kooperation mit gesetzlichen Krankenkassen, was ein Wachstum über diesen Kanal erschwert.

Zukünftig geht Assekurata davon aus, dass der INTER Kranken eine Trendwende im Wachstum gelingen kann. In der Vollversicherung hat die Gesellschaft mit der „INTER QualiMed®“-Linie ein wettbewerbsfähiges Produkt am Markt, welches für die Ausschließlichkeitsorganisation und die Makler gleichermaßen attraktiv ist. Zudem bieten die Tarife der INTER QualiMed Z®-Produktfamilie durch das sehr gute Leistungsbild nun zusätzliches Wachstumspotenzial im Bereich der Ergänzungsversicherung.

Auch die Neuausrichtung des Vertriebes wurde stringent vorangetrieben. Insbesondere hat die INTER Kranken die Betreuungsstrukturen für die Makler neu sortiert und die technische Vertriebsunterstützung weiter verbessert.



Folgerating

INTER 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
INTER Krankenversicherung aG

WICHTIGE HINWEISE – HAFTUNGSAUSSCHLUSS

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

Abdulkadir Cebi

Senior-Analyst

Tel.: 0221 27221-50

Fax: 0221 27221-77

Email: abdulkadir.cebi@assekurata.de

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

Interne Mitglieder des Ratingkomitees:

Leitender Rating-Analyst Abdulkadir Cebi

Assekurata-Bereichsleiter Guido Leber

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



Folgerating

INTER Krankenversicherung 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 INTER Kranken bereitgestellten Daten zeigten keine qualitativen Mängel auf.

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