

# RATINGBERICHT

Folgerating der

Union Krankenversicherung AG

Krankenversicherung

Saarbrücken, Dezember 2005

**ASSEKURATA**

TRANSPARENZ. ORIENTIERUNG. SICHERHEIT.

HR GUT ZUFRIEDEN STREBEND GUT EXZELLENT SE  
 LEND GUT EXZELLENT SEHR GUT ZUFRIEDEN ST  
 ELLENT SEHR GUT ZUFRIEDEN STREBEND GUT EX  
 ) GUT EXZELLENT SEHR GUT ZUFRIEDEN STREB

**Folgerating der  
 Union Krankenversicherung AG**

## GESELLSCHAFT

Union Krankenversicherung AG

Peter Zimmer Straße 2

66123 Saarbrücken

Telefon: 0681 844 - 0

Telefax: 0681 844 - 2709

E-Mail: service@ukv.de

Internet: www.ukv.de

## RATING

Die Union Krankenversicherung AG (im Folgenden als UKV abgekürzt) erfüllt die Qualitätsanforderungen der Versicherungsnehmer nach Ansicht von Assekurata sehr gut. Assekurata vergibt der UKV hierfür das Rating A+.

Teilqualität	Beurteilung	
Sicherheit	Exzellent	
Kundenorientierung	Sehr gut	
Beitragsstabilität	Gut	
Erfolg	Sehr gut	
Wachstum/Attraktivität	Gut	
Rating gesamt	Sehr gut	A+



## Folgerating der Union Krankenversicherung AG

### UNTERNEHMEN

Neben dem Qualitätsurteil ist eine Reihe von Unternehmensmerkmalen entscheidend dafür, ob ein Versicherungsunternehmen der richtige Ansprechpartner für einen Kunden ist.

#### Geschäftsgebiet

Das Geschäftsgebiet der UKV ist satzungsgemäß nicht regional beschränkt.

#### Kundengruppen

Die Produkte der UKV richten sich im Einzelversicherungsgeschäft an Privatkunden und im Gruppenversicherungsgeschäft an Firmenkunden und Sparkassen. Über 86 % der Monatssollbeiträge entfallen auf das Einzelversicherungsgeschäft.

#### Geschäftsgegenstand

Den Schwerpunkt im Geschäftsmix der UKV bildet die Krankheitskostenvollversicherung mit einem Bestandsanteil an den gebuchten Bruttobeiträgen von mehr als 60 %, gefolgt von sonstigen selbstständigen Teilversicherungen mit einer Quote von über 16 % und der Krankentagegeldversicherung mit einem Anteil von mehr als 6 %.

#### Vertrieb

Der Vertrieb von Versicherungsprodukten erfolgt bei der UKV vornehmlich über den Außendienst der öffentlichen Versicherer und über die Sparkassen. Über die CMS (Consal-MaklerService GmbH) wird auch der Maklervertrieb bedient.

#### Konzernstruktur

Die UKV ist zusammen mit der Bayerische Beamtenkrankenkasse AG und der Union Reiseversicherung AG unter dem Dach der Consal Beteiligungsgesellschaft zusammengefasst. Die Vorstände der Gesellschaften sind in Personalunion besetzt.

#### Größe

Mit einem Volumen der gebuchten Bruttoprämien in Höhe von etwa 459 Mio. € gehört die UKV in 2004 zu den 18 größten privaten Krankenversicherungsunternehmen in Deutschland. Durch Einbindung der UKV in die Konzernstruktur der Consal Beteiligungsgesellschaft AG, ist die fünftgrößte priva-



**Folgerating der  
Union Krankenversicherung AG**

te Krankenversicherungsgruppe in Deutschland und europaweit die achtgrößte Krankenversicherungsgruppe entstanden.

**Personal**

Bei der UKV waren 2004 bundesweit 551 Festangestellte sowie 21 Auszubildende im Innendienst tätig.

**Vorstand**

Robert Baresel (Vorstandsvorsitzender), Wolfgang Reif, Dr. Harald Benzing (bis November 2005)

**Aufsichtsrat**

Friedrich Schubring-Giese (Vorsitzender)



**Folgerating der  
Union Krankenversicherung AG**

**Die Teilqualitäten:**

**1. SICHERHEIT**

Nach Ansicht von Assekurata weist die UKV eine exzellente Sicherheitslage auf.

Die geringe Ruinwahrscheinlichkeit eines Krankenversicherers wird durch die im Falle der UKV gegebene Sicherheitsmittelausstattung hinreichend gedeckt.

<b>Eigenkapital-Quote</b>	<b>2000</b>	<b>2001</b>	<b>2002</b>	<b>2003</b>	<b>2004</b>
UKV	2,44	14,65	13,35	12,33	11,39
Markt	13,76	13,79	13,74	13,31	13,42
Mittelgroße Jung-VU	11,42	11,83	11,69	11,21	12,16

Seit dem Geschäftsjahr 2001 sinkt die Eigenkapitalquote der UKV. Das Geschäftsjahr 2000 kann nicht bewertet werden, da aus steuerlichen Gründen Eigenkapital aufgelöst und an die Muttergesellschaft ausgeschüttet wurde. In 2001 hat die UKV die ausgeschütteten Mittel in Form einer Einzahlung in die Kapitalrücklage zurück erhalten. Seitdem ist das Eigenkapital der UKV absolut gesehen auf konstantem Niveau. Durch das Wachstum des Unternehmens geht die Eigenkapitalquote demzufolge jedes Jahr leicht zurück. In 2005 und den nachfolgenden Geschäftsjahren werden Eigenkapitalerhöhungen vorgenommen, so dass zukünftig mit einem Anstieg der Eigenkapitalquote gerechnet werden kann. Ein durch den Aufsichtsrat genehmigter Eigenkapitalplan liegt hierzu bereits vor.

Zudem überschreitet die UKV die aufsichtsrechtlichen Anforderungen zur Solvabilität. Der Solvabilitätsdeckungsgrad nach VAG (BaFin) beträgt im Geschäftsjahr 2004 171 %. Allerdings berücksichtigt der Gesetzgeber hierbei nur die Risiken aus dem Versicherungsgeschäft. Assekurata bezieht zusätzlich noch Ausfallrisiken aus der Kapitalanlage in die Sicherheitsuntersuchung mit ein. Die Bedeckung von versicherungstechnischem Risiko und von Kapitalanlagerisiken mit Sicherheitsmitteln wird in einem speziellen Solvabilitätsdeckungsgrad wiedergegeben, wobei hier die stillen Reserven in den Kapitalanlagen als zusätzliche Sicherheitsmittel betrachtet werden. Diese so genannte RBC-Solvabilität erreicht aufgrund des geringen Risikogehalts der Kapitalanlagen in 2004 mit 208 % ein exzellentes Niveau. Zu dieser Einschätzung gelangt auch das von Assekurata zukünftig an dieser Stelle verwendete Value-at-Risk-Modell (VaR), in welchem die UKV eine ähnlich hohe Überdeckung ihrer Gesamtrisiken erreicht.



## Folgerating der Union Krankenversicherung AG

### 2. KUNDENORIENTIERUNG

Die UKV zeichnet sich nach Ansicht von Assekurata durch eine sehr gute Kundenorientierung aus.

Die Ergebnisse der im Auftrag von Assekurata durchgeführten Kundenbefragung zeigen ein verbessertes und insgesamt sehr gutes Niveau. Als Bewertungsgrundlage dienen sowohl die Zufriedenheit der Kunden mit dem Unternehmen als auch die Bindung der Kunden an das Unternehmen.

Bei der Zufriedenheit mit dem Unternehmen insgesamt erreicht die UKV ein nach den Erfahrungen von Assekurata überdurchschnittliches Ergebnis, das durch ein sehr hohes Vertrauen der Kunden in die UKV gestützt wird. Die Zufriedenheit der Kunden mit dem Unternehmensimage erreicht ein durchschnittliches Niveau. Das hohe Zufriedenheitsniveau mit dem Unternehmen lässt sich u.a. auf die Schnelligkeit und die Höhe der Leistungserstattung sowie die gute Erreichbarkeit der Innendienstmitarbeiter zurückführen.

Die Kundenbindung liegt bei der UKV ebenfalls auf einem überdurchschnittlichen Niveau. In der Vergangenheit haben vergleichsweise wenige Kunden die Gesellschaft bereits einmal weiterempfohlen. Die künftige Weiterempfehlungs- sowie die Wiederabschlussbereitschaft sind aber stärker ausgeprägt als bei den meisten Wettbewerbern. Zu der hohen Kundenbindung trägt auch die marktdurchschnittlich ausgeprägte Kündigungsbereitschaft der Versicherten der UKV bei.

Besonders hervorzuheben ist bei der UKV die Kundenkommunikation, die vornehmlich über das innerhalb der PKV vorbildliche Kundenservice-Center stattfindet. Über die Kommunikationsplattform „Kundenclub“ können sich Versicherte über personen-, gesundheits- und vertragspezifische Vorgänge informieren. Dieses relativ neue System wird von den Kunden gut angenommen. Die Gesellschaft verfügt zudem über ein medizinisches Beratungstelefon. Hier geben fachkundige Ärzte Auskunft und Ratschläge bezüglich der richtigen Arztwahl, spezialisierter Krankenhäuser oder alternativer Behandlungsmethoden.

Das Dokumentenmanagementsystem der UKV ist nach Einschätzung von Assekurata bereits weit entwickelt und wirkt sich positiv auf die Bearbeitungsdauern in der Antrags- und Leistungsabteilung aus, wodurch die Kundenzufriedenheit insgesamt zunehmen dürfte.

Die Produkte der UKV sind bedarfsgerecht gestaltet und decken die gesamte, für einen privaten Krankenversicherer bedeutsame Bandbreite ab. Die Beitragsrückerstattung bei Leistungsfreiheit ist attraktiv gestaltet. Leistungsfreie Versicherungsnehmer erhalten ab dem ersten Jahr eineinhalb bis zu drei Monatsbeiträge als Beitragsrückerstattung.



**Folgerung der  
Union Krankenversicherung AG**

### **3. BEITRAGSSTABILITÄT**

Nach Ansicht von Assekurata ist die Beitragsstabilität der UKV gegenwärtig und für die absehbare Zukunft mit gut zu beurteilen.

Wesentliche Voraussetzungen für eine angemessen verlaufende Beitragsentwicklung sind eine strenge Annahmepolitik, eine hochwertige Risikoprüfung und sicher angesetzte Kalkulationsgrundlagen.

Die Annahmepolitik der UKV beurteilt Assekurata als streng. Bestimmte Berufsgruppen werden beispielsweise gar nicht versichert. Die Beschränkung des Aufnahmealters ist nach Tarifen differenziert und nach Einschätzung von Assekurata marktgängig. Der Anteil von Anträgen, die nicht zustande kommen, ist mit etwa 35 % vergleichsweise hoch.

Die Kalkulationsgrundlagen der UKV sind insgesamt auf einem aktuellen Stand und sicher angesetzt. Mit der Beitragsanpassung zum 01.01.2006 verwendet die UKV in rund 90 % des Bestands die Sterbetafel 2004. Der Stornoansatz ist ebenfalls auskömmlich und mit entsprechenden Sicherheiten kalkuliert. Damit ist die Absenkung der Stornowahrscheinlichkeiten weitgehend vollzogen. Die von der UKV verwendeten Profile, die die Entwicklung der Krankheitskosten in Abhängigkeit vom Alter der versicherten Person abbilden, sind sehr sicher angesetzt und gewährleisten den Aufbau adäquater Alterungsrückstellungen.

Klassische Paralleltarife besitzt die UKV nicht. Neben der Modultarifreihe aus der Zeit der Unternehmensgründung existiert ein Kompakttarif (VG) für das Segment der Existenzgründer sowie ein Spezialtarifwerk für Mediziner (VM).

Im Bestandsgeschäft hält die UKV ihre Beiträge stabil. Zwischen den Jahren 2000 und 2005 erhöhte das Unternehmen seine Beiträge in der Krankheitskostenvollversicherung um durchschnittlich 7 % pro Jahr. Dies entspricht einer ausreichenden Entwicklung. Im Neugeschäft hält die UKV ihre Tarife stabiler. Die am häufigsten verkauften Tarifkombinationen weisen insgesamt eine sehr gute Entwicklung auf

Als weitere Bestimmungsgröße der Beitragsstabilität sind die Finanzmittel anzusehen, die dem Versicherer für zukünftige Beitragsentlastungen zur Verfügung stehen. Hierzu dient in erster Linie die Rückstellung für Beitragsrückerstattungen (RfB). Die Höhe der erfolgsabhängigen RfB bringt zum Ausdruck, in welchem Umfang einem Unternehmen zusätzliche Mittel für Beitragsentlastungen oder für Barausschüttungen (also Beitragsrückerstattungen bei Leistungsfreiheit) zur Verfügung stehen.



**Folgerating der  
Union Krankenversicherung AG**

<b>RfB-Quote</b>	<b>2000</b>	<b>2001</b>	<b>2002</b>	<b>2003</b>	<b>2004</b>
UKV	20,17	12,99	10,62	12,20	16,42
Markt	28,89	21,81	19,38	19,63	22,32
Mittelgroße Jung-VU	28,89	23,82	19,76	23,26	27,56

Die RfB-Quote der UKV liegt im gesamten Beobachtungszeitraum unter dem Marktdurchschnitt. In 2001 geht der Wert deutlich zurück und verbleibt in den darauf folgenden Jahren auf diesem geringen Niveau. Ursächlich hierfür war die geringere Rohüberschusssituation, die insbesondere aus niedrigen Kapitalanlageerträgen resultierte. Im Geschäftsjahr 2004 konnte die UKV ihre RfB-Quote auf 16,42 % steigern, was eine leichte Kennzahlenerholung bedeutet. Im Geschäftsjahr 2005 erwartet die Gesellschaft eine Ausprägung in Höhe von über 20 %, womit sie sich den Vergleichsaggregaten deutlich annähern würde.

<b>RfB-Zuführungsquote</b>	<b>2000</b>	<b>2001</b>	<b>2002</b>	<b>2003</b>	<b>2004</b>
UKV	10,08	4,44	5,75	7,82	10,13
Markt	10,47	8,29	6,01	8,06	10,94
Mittelgroße Jung-VU	11,02	7,45	6,03	12,16	12,52

Die Zuführungsquote der UKV liegt ebenfalls unter dem Niveau der Vergleichsgruppen. Die Verbesserung der Zuführungsquote ab 2002 resultiert aus einer Steigerung der beiden Ergebnisquellen versicherungsgeschäftliches Ergebnis und Kapitalanlageergebnis. Im Jahr 2004 kann die UKV die RfB-Zuführungen deshalb nochmals deutlich steigern und nähert sich mit einer Quote von 10,13 % dem Marktdurchschnitt an. Im Jahr 2005 ist mit einer ähnlichen Zuführungsquote zu rechnen, so dass insgesamt wieder eine gute RfB-Ausstattung vorliegt.



**Folgerung der  
Union Krankenversicherung AG**

## 4. ERFOLG

Die Gewinnlage der UKV ist zum gegenwärtigen Zeitpunkt nach Ansicht von Assekurata insgesamt als sehr gut einzustufen.

Beitragsstabilität und Bezahlbarkeit der Beiträge im Alter hängen auch stark von der Gewinnsituation des Krankenversicherers ab. Schließlich wird die erfolgsabhängige RfB aus Überschüssen gespeist und die Mittel für § 12 a VAG stammen aus den Kapitalerträgen.

Der versicherungstechnische Erfolg in der Krankenversicherung wird in der so genannten versicherungsgeschäftlichen Ergebnisquote ausgedrückt, wobei das versicherungsgeschäftliche Ergebnis den um Zinsüberschüsse bereinigten Jahresüberschuss darstellt.

Die Bewertung der versicherungsgeschäftlichen Ergebnisquote aus Sicht der Versicherten ist nicht einfach. 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. Wichtig bei der Beurteilung der versicherungsgeschäftlichen Ergebnisquote ist, dass sich die Schwankungen innerhalb eines angemessenen Korridors bewegen und dass sie aus einer positiven Geschäftssituation, aber nicht aus Stornogewinnen resultieren.

<b>Versicherungsgeschäftliche Ergebnisquote</b>	<b>2000</b>	<b>2001</b>	<b>2002</b>	<b>2003</b>	<b>2004</b>
UKV	7,94	6,61	7,50	8,49	10,38
Markt	6,04	3,77	4,96	8,16	10,67
Mittelgroße Jung-VU	9,34	6,49	7,33	10,27	10,38

Die versicherungsgeschäftliche Ergebnisquote der UKV schwankt innerhalb eines angemessenen Korridors zwischen 6,61 % und 10,38 % und hat ein für ein Krankenversicherungsunternehmen mit dem Alter und der Größe der UKV exzellentes Niveau. Im gesamten betrachteten Zeitraum (Ausnahme: 2004) hat die versicherungsgeschäftliche Ergebnisquote der UKV ein marktüberdurchschnittliches Niveau. Im Jahr 2004 wird die höchste Kennzahlensausprägung erzielt, die auf dem Niveau der Vergleichsaggregate liegt.



### Folgerung der Union Krankenversicherung AG

Wesentlich wird das versicherungsgeschäftliche Ergebnis durch die Schadenbelastung bestimmt.

Die Schadenquote der UKV liegt zwischen den Jahren 2000 und 2004 unter Marktdurchschnitt und auch unter dem Durchschnitt der mittelgroßen Jung-VU. Die Schadenquote beträgt in 2004 74,96 % (Markt: 77,72 %, mittelgroße Jung-VU: 78,74 %).

Die Verwaltungskostenquote der UKV ist mit 2,97 % in 2004 erstmals unter die 3 %-Grenze gesunken. Dies entspricht einer leicht überdurchschnittlichen Quote (Markt: 2,86 %, mittelgroße Jung-VU: 2,30 %). Die Verwaltungskostenquote zeigt damit weiterhin einen rückläufigen Trend. Die Abschlusskostenquote der UKV ist mit 11,77 % gegenüber dem Vorjahr (11,80 %) geringfügig gesunken, wobei jedoch zu berücksichtigen ist, dass die UKV im Jahr 2004 deutlich stärker gewachsen ist als im Jahr zuvor.

Der zweite wesentliche Einflussfaktor für die Erfolgssituation von Krankenversicherungsunternehmen ist der Kapitalanlageerfolg, der bei Assekurata mittels der Nettoverzinsung gemessen wird. Hierbei wird anhand interner Informationen, wie der Kapitalanlageperformance, auch untersucht, inwieweit ein Krankenversicherer auch zukünftig in der Lage ist, eine angemessene Verzinsung der Versicherungnehmergeuthaben zu erzielen.

Nettoverzinsung Kapitalanlagen	2000	2001	2002	2003	2004
UKV	6,91	3,82	4,87	4,99	4,83
Markt	7,20	6,24	4,53	4,85	4,78
Mittelgroße Jung-VU	5,83	3,70	2,83	4,49	4,99

Mit Ausnahme des Jahres 2001 weist die UKV stets höhere Kapitalanlagerenditen aus als der Markt. Bis auf das Jahr 2004 gilt diese Aussage auch gegenüber der Vergleichsgruppe der mittelgroßen Jung-VU. In 2002 und 2003 wurde der § 341b HGB in geringem Umfang genutzt. Die Abschreibung der unterlassenen Abschreibungen (7,6 Mio. €) erfolgte im Jahr 2004. Bei einem überdurchschnittlich hohen Sicherheitsniveau kommt die UKV gleichzeitig auf eine gute Verzinsung ihrer Kapitalanlagen. Für das Jahr 2005 wird demnach wiederum eine marktüberdurchschnittliche Verzinsung von über 5 % erwartet.

Die Kombination des guten Kapitalerfolgs mit der exzellenten Erfolgslage in der Versicherungstechnik führt insgesamt zu einem sehr guten Ergebnis bei der Teilqualität Erfolg.



**Folgerating der  
Union Krankenversicherung AG**

## 5. WACHSTUM/ATTRAKTIVITÄT IM MARKT

Nach Ansicht von Assekurata ist das Wachstum bzw. die Attraktivität im Markt der UKV mit gut zu bewerten.

Das Beitragswachstum der UKV fällt in den Jahren von 2000 bis 2005 marktüberdurchschnittlich aus. Die Wachstumsgrößen der mittelgroßen Jung-VU können aber nicht ganz erzielt werden.

Zuwachsrate verdienender Bruttoprämien in %	2000	2001	2002	2003	2004
UKV	9,57	10,69	10,00	8,27	8,26
Markt	4,15	4,95	6,23	7,12	6,72
Mittelgroße Jung-VU	15,44	16,23	18,21	11,79	11,36

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

Zuwachsrate vollversicherter Personen in %	2000	2001	2002	2003	2004
UKV	9,23	6,26	5,00	2,54	5,08
Markt	2,26	2,89	2,86	2,36	1,84
Mittelgroße Jung-VU	12,69	14,60	10,49	7,39	5,06

Nachdem das Personenwachstum in der Vollversicherung bis zum Jahr 2003 rückläufig war, kann die UKV im Jahr 2004 wieder das Wachstumsniveau der anderen mittelgroßen Jung-VU erreichen. Mit 5,08 % wächst sie zudem deutlich stärker als der Markt. Die Zuwachsraten der UKV zeigen somit im Mehrjahresdurchschnitt ein gutes Niveau.

In der Ergänzungsversicherung weist die UKV sogar ein sehr gutes Wachstum auf. Nicht zuletzt durch die Kooperationen mit der AOK Baden-Württemberg und der AOK Rheinland konnte sie in 2004 einen Zuwachs von knapp 13 % in diesem Geschäftssegment für sich verbuchen.



Folgerating der  
Union Krankenversicherung AG

## RATINGMETHODIK UND RATINGVERGABE

### Methodik

Das Assekurata-Rating basiert in hohem Maße auf vertraulichen Unternehmensinformationen und nicht nur auf veröffentlichtem Datenmaterial. Das Gesamtrating ergibt sich durch Zusammenfassung der Einzelergebnisse von vier bzw. fünf Teilqualitäten, die aus Kundensicht zentrale Qualitätsanforderungen an ein Versicherungsunternehmen darstellen. Im Einzelnen handelt es sich dabei um:

- **Unternehmenssicherheit**  
Wie sicher ist die Existenz des Versicherers?
- **Kundenorientierung**  
Welchen Service bietet der Versicherer den Kunden?
- **Beitragsstabilität (bei Krankenversicherern)**  
Welche Potenziale hat der Krankenversicherer, die Beiträge stabil zu halten?
- **Gewinnbeteiligung (bei Lebensversicherern)**  
Wie hoch, stabil, zeitnah und ambitioniert ist die Gewinnbeteiligung der Versicherungsnehmer?
- **Erfolg**  
Wie erfolgreich wirtschaftet der Versicherer mit den Kundengeldern?
- **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. 700 repräsentativ ausgewählte Kunden werden von einem professionellen Marktforschungsinstitut telefonisch befragt.

Die Fragen zur Kundenzufriedenheit umfassten die Themenbereiche:

- Globalzufriedenheit
- Versicherungsvermittlung (z. B. Beratungsqualität und Erreichbarkeit)
- Leistungserbringung (z. B. Höhe und Schnelligkeit der Kostenerstattung)
- Produkte (z. B. Bedarfsgerechtigkeit und Preis-Leistungs-Verhältnis)
- Beschwerdebearbeitung, Beschwerdegründe
- Innendienst (z. B. Mitarbeiterkompetenz und Schnelligkeit)



## Folgerating der Union Krankenversicherung AG

### Gesamturteil

Die einzeln bewerteten Teilqualitäten werden abschließend zu einem Gesamturteil zusammengefasst. Das Ratingteam fasst die Ergebnisse der Teilqualitäten in einem Ratingbericht zusammen und legt diesen dem Ratingkomitee als Ratingvorschlag vor.

### 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

Die Ratingskala unterscheidet elf Qualitätsurteile von A++ (exzellent) bis D (mangelhaft), die zu fünf Kategorien zusammengefasst sind. Assekurata stellt mit einem Rating keine Bewertungsrangfolge auf. Die einzelnen Qualitätsklassen können einfach, mehrfach und nicht besetzt sein.

A++	A+	A	A-	B+	B	B-	C+	C	C-	D
exzellent	sehr gut	gut	weitgehend gut	voll zufrieden stellend	zufrieden stellend	noch zufrieden stellend	schwach	sehr schwach	extrem schwach	mangelhaft
sehr gut		gut		zufrieden stellend			schwach			mangelhaft

Ein Assekurata-Rating ist eine Experteneinschätzung über die Qualität eines Versicherungsunternehmens, jedoch keine unumstößliche Tatsache oder aber alleinige Empfehlung, einzelne Versicherungsverträge abzuschließen oder aufzugeben. Bei der Beurteilung werden Qualitätsanforderungen aus Sicht aller Kunden zugrunde gelegt; sie bezieht sich nicht auf einzelne Policen oder Verträge und enthält auch keine Empfehlungen zu speziellen Anforderungen einzelner Kunden.

Beim Assekurata-Rating handelt es sich um eine Beurteilung, der sich die Versicherungsunternehmen freiwillig unterziehen. Das Rating basiert auf Informationen, die entweder von dem Versicherungsunternehmen selber zur Verfügung gestellt werden oder von Assekurata aus zuverlässiger Quelle eingeholt werden. Trotz sorgfältiger Prüfung der in das Rating eingehenden Informationen kann Assekurata für deren Vollständigkeit und Richtigkeit keine Garantie übernehmen. Wenn grundlegende Veränderungen der Unternehmens- oder Marktsituation auftreten, kann nötigenfalls das Urteil geändert oder aufgehoben werden.

