

RATINGBERICHT

Folgerating der

Nürnberger Krankenversicherung AG

Krankenversicherung

Nürnberg, Dezember 2004

SEHR GUT ZUFRIEDEN STELLEND GUT EXZELLENT
 SEHR GUT EXZELLENT SEHR GUT ZUFRIEDEN STE
 EXZELLENT SEHR GUT ZUFRIEDEN STELLEND GUT EXZ
 SEHR GUT EXZELLENT SEHR GUT ZUFRIEDEN STELLEN

**Folgerating der
 Nürnberger Krankenversicherung AG**

GESELLSCHAFT

Nürnberger Krankenversicherung AG

Ostendstr. 100

90334 Nürnberg

Telefon: 0911 5315

Telefax: 0911 5313206

E-Mail: info@nuernberger.de

Internet: <http://www.nuernberger.de>

RATING

Die Nürnberger Krankenversicherung AG (im Folgenden als NKV abgekürzt) erfüllt die Qualitätsanforderungen der Versicherungsnehmer nach Ansicht der *ASSEKURATA* Assekuranz Rating-Agentur sehr gut. Assekurata vergibt der NKV hierfür das Rating A+.

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



Folgerating der Nürnberger Krankenversicherung AG

UNTERNEHMEN

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

Geschäftsgebiet

Das Geschäftsgebiet der NKV erstreckt sich auf die Bundesrepublik Deutschland.

Kundengruppen

Die Produkte der NKV richten sich im Einzelversicherungsgeschäft an Privatkunden und im Gruppenversicherungsgeschäft an Firmenkunden. Über 82 % der Monatssollbeiträge entfallen auf das Einzelversicherungsgeschäft.

Geschäftsgegenstand

Den Schwerpunkt im Geschäftsmix der NKV bildet die Krankheitskostenversicherung mit einem Bestandsanteil an den gebuchten Bruttobeiträgen von über 70 %, gefolgt von den sonstigen selbstständigen Teilversicherungen mit einem Anteil von knapp 10 % und der Pflegepflichtversicherung mit einem Anteil von knapp 8 %.

Vertrieb

Der Vertrieb von Versicherungsprodukten erfolgt bei der NKV vornehmlich über Makler und Mehrfachagenten. Darüber hinaus vertreibt die NKV ihre Versicherungsprodukte auch über die firmengebundenen Vermittler der Nürnberger Versicherungsgruppe sowie Autohäuser.

Konzernstruktur

Die NKV ist ein Krankenversicherungsunternehmen in der Rechtsform einer Aktiengesellschaft. Sie ist eine 100 %-ige Tochter der NÜRNBERGER Beteiligungs-Aktiengesellschaft.

Größe

Mit einem Volumen der gebuchten Bruttoprämien in Höhe von über 79 Mio. € in 2003 hat die NKV im letzten Geschäftsjahr den Bestand deutlich ausbauen können.

Vorstand

Alexander Brams (Kundenbetreuung und Leistung)

Henning von der Forst (Kapitalanlagen)

Dr. Wolf-Rüdiger Knocke (Informatik)

Alfons Schön (Mathematik und Produktentwicklung)

Dr. Hans-Joachim Rauscher (Vertrieb)

HR GUT ZUFRIEDEN STELLEND GUT EXZELLENT
LEND GUT EXZELLENT SEHR GUT ZUFRIEDEN STE
ELLENT SEHR GUT ZUFRIEDEN STELLEND GUT EXZ
GUT EXZELLENT SEHR GUT ZUFRIEDEN STELLEN

Folgerating der
Nürnberger Krankenversicherung AG

Aufsichtsrat

Hans-Peter Schmidt

Dr. Werner Rupp

Dr. Hans-Peter Ferslev

Günther Riedel



**Folgerating der
Nürnberger Krankenversicherung AG**

Die Teilqualitäten:

1. SICHERHEIT

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

Die geringe Ruinwahrscheinlichkeit eines Krankenversicherers wird durch die im Falle der NKV gegebene Sicherheitsmittelausstattung hinreichend gedeckt. Die Eigenkapitalquote der NKV liegt auf einem exzellenten Niveau. Auch die aufsichtsrechtlichen Vorschriften zur Solvabilität und zum Stress-test erfüllt die Gesellschaft mit exzellenten Werten.

Eigenkapital-Quote	1999	2000	2001	2002	2003
NKV	17,74	15,83	14,26	15,65	13,98
Markt (gew. Mittel)	13,95	13,76	13,79	13,74	13,31
Neugründer	12,56	11,53	12,46	12,20	11,35

Das Eigenkapital ist in 2003 absolut gesehen nur um 170 T € erhöht worden, was bei einem überproportionalen Beitragswachstum zu einem Absinken der Eigenkapitalquote geführt hat. Für einen jungen Krankenversicherer, der wie die NKV ein starkes Wachstum aufweist, ist dies eine normale Entwicklung. Gegenüber den Neugründern weist die NKV aktuell immer noch eine höhere Eigenkapitalausstattung auf.

Der Solvabilitätsdeckungsgrad nach BaFin beträgt im Geschäftsjahr 2003 228,0 %. 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.

Im Geschäftsjahr 2003 weist die NKV einen Solvabilitätsdeckungsgrad nach dem RBC-Modell in Höhe von 141,55 % aus. Dies entspricht einem exzellenten Kennzahlenergebnis. Diese Einschätzung bestätigt auch das Ergebnis des BaFin-Stresstests, der in allen drei Szenarien bestanden wird. Insgesamt zeichnet sich die Kapitalanlagestruktur der NKV durch eine geringe Risikoexponierung aus. Durch eine niedrige Aktienquote und sehr gute Bonitäten innerhalb des direkt gehaltenen Rentenbestandes sind die Abschreibungsrisiken begrenzt. Die Risikosteuerung der Kapitalanlagen erfolgt professionell auf Konzernebene.



**Folgerating der
Nürnberger Krankenversicherung AG**

2. KUNDENORIENTIERUNG

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

Im Rahmen der Kundenbefragung zum Rating 2004 der NKV wurde eine Stichprobe von 400 vollversicherten Versicherungsnehmern und 300 zusatzversicherten Versicherungsnehmern gezogen. Insgesamt erzielt die NKV ein weitgehend gutes Befragungsergebnis. Im Einzelnen ergibt sich das Gesamtergebnis aus einer guten Bewertung der Globalzufriedenheit und der Zufriedenheit der Befragten mit den Vermittlern. Die Leistungsbearbeitung und die Produkte werden von den Kunden voll zufrieden stellend beurteilt. Die Zufriedenheit mit den Mitarbeitern des Innendienstes ist weitgehend gut.

Neben den Kundenbefragungsergebnissen sind für die Teilqualität Kundenorientierung aber auch Servicepotenziale relevant, die sich besonders aus den Maßnahmen zur Steigerung der Kundenzufriedenheit ergeben und sich erst mit einer zeitlichen Verzögerung in den Befragungsergebnissen niederschlagen. Besonders hervorzuheben ist im Bereich der technischen Servicepotenziale die vorbildliche Beratungssoftware für den Vertrieb. Bereits mehrfach hat die NKV im Rahmen von Vermittlerbefragungen hierfür Bestnoten erzielt. Ein weiteres Kernelement ist die medizinische Servicehotline des Unternehmens. Der NKV-Kunde hat die Möglichkeit, von geschultem Personal Auskünfte zu medizinischen Sachverhalten, wie beispielsweise einzelnen Erkrankungen, Wechselwirkungen von Medikamenten oder auch medizinischen Dienstleistern, zu erhalten. Darüber hinaus besteht für die NKV die Möglichkeit, außerhalb ihrer Geschäftszeiten Anrufe an das konzerneigene Call-Center der Nürnberger Versicherung (CCN) weiterzuleiten.

Eine Verkürzung der Bearbeitungszeiten erwartet die NKV mittelfristig u.a. durch den Einsatz eines elektronischen Antrags. Die Anträge werden hierbei vom Vermittler erfasst und per Email an den Kundendienst weitergeleitet.

Die Produkte der NKV sind bedarfsgerecht gestaltet und decken die gesamte, für einen Krankenversicherer bedeutsame Bandbreite ab. Die attraktive Beitragsrückerstattung bei Leistungsfreiheit macht die Produkte der NKV gerade für junge Neukunden interessant.

Die Beschwerdebearbeitung bzw. das Beschwerdemanagement der NKV werden von Assekurata mit exzellent bewertet. Das Maß an Transparenz, welches Seitens der NKV durch das Beschwerdemanagement „Sorry“ geschaffen wurde, ist im Marktvergleich ausgesprochen hoch. Diese Vorgehensweise wird langfristig zu einer Verbesserung der Kundenorientierung beitragen.



**Folgerating der
Nürnberger Krankenversicherung AG**

3. BEITRAGSSTABILITÄT

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

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

Die Annahmepolitik der NKV beurteilt Assekurata als streng. Beispielsweise werden bestimmte Berufsgruppen gar nicht versichert. Gemessen an den Beiträgen wurden im Jahr 2003 rund 35 % des eingereichten Geschäfts abgelehnt. Insgesamt betrachtet bilden die Annahmerichtlinien eine zielführende Basis für die Annahmepolitik der Gesellschaft. Die Durchführung der Risikoprüfung erfolgt bei der NKV mittels des Systems Norm-Risk und qualifizierter Risikoprüfer. Das Risikoprüfungssystem wurde auch im letzten Jahr von der NKV erfolgreich weiterentwickelt.

Neben der Annahmepolitik bestimmen auch die Rechnungsgrundlagen, mit denen die Tarife kalkuliert werden, die zukünftige Beitragsstabilität. Die Kalkulationsgrundlagen der NKV sind insgesamt auf einem aktuellen Stand und sicher angesetzt. Mit der Beitragsanpassung zum 01.01.2005 verwendet die NKV im Bestand und im Neugeschäft in sämtlichen Tarifen nur noch die PKV-Sterbetafel 2004. Die NKV verwendet einen Stornoansatz, der im Vergleich mit den tatsächlich beobachteten Abgängen mehr als ausreichende Sicherheiten bietet. Die von der NKV verwendeten Profile, die die Entwicklung der Krankheitskosten in Abhängigkeit von Alter der versicherten Personen abbilden, sind sehr gut und gewährleisten den Aufbau adäquater Alterungsrückstellungen. Der verwendete Sicherheitszuschlag ist exzellent.

Innerhalb der Modularifserie gilt die Regelung, im Falle einer Leistungsfreiheit im ersten Jahr 2 MB, im zweiten 3 MB auf den ambulanten Tarif erstattet zu bekommen. Versicherte in den Kompaktтарifen erhalten bei Leistungsfreiheit im ersten Jahr eine Erstattung in Höhe von 1 MB, für das zweite Jahr 1,5 MB (Gesamtbeitrag). Dies stellt für die Versicherten einen Anreiz zu kostenbewusstem Verhalten dar.

Darüber hinaus existiert eine Tarifvariante mit garantierter Beitragsrückerstattung. Außerdem gewährt die NKV im Tarif A denjenigen Versicherten, die lediglich einen Primärarzt aufsuchen, einen Bonus von einem Monatsbeitrag.

Die Beitragsstabilität in der Vergangenheit lässt sich an der Entwicklung der Neugeschäftsbeiträge und an der durchschnittlichen Beitragsanpassung im Bestand eines Versicherers ablesen. In dem Hauptwettbewerbstarif des Neugeschäfts weist die Nürnberger Krankenversicherung im Marktvergleich eine exzellente Beitragsentwicklung im Neugeschäft auf. Auch im Bestand hält die Nürnberger Krankenversicherung ihre Beiträge stabil. Zwischen 2000 und 2005 erhöhte das Unternehmen seine Beiträge in der Krankheitskostenvollversicherung um durchschnittlich 6,1 % pro Jahr und liegt damit unterhalb der Anpassungssätze der meisten Wettbewerber.

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.

SEHR GUT ZUFRIEDEN STELLEND GUT EXZELLENT
 SEHR GUT ZUFRIEDEN STELLEND GUT EXZELLENT
 SEHR GUT ZUFRIEDEN STELLEND GUT EXZELLENT
 SEHR GUT ZUFRIEDEN STELLEND GUT EXZELLENT

Folgerating der Nürnberger Krankenversicherung AG

RfB-Quote	1999	2000	2001	2002	2003
NKV	28,61	36,11	35,10	34,40	36,10
Markt (gew. Mittel)	28,88	28,89	21,81	19,38	19,62
Neugründer	18,35	20,71	15,95	16,44	19,46

Die RfB-Quote erzielt im Vierjahresdurchschnitt (2000 - 2003) eine exzellente Beurteilung. Hinsichtlich der Höhe der Kennzahlausprägung zeigt sich über den gesamten Betrachtungszeitraum ein merklich überdurchschnittliches Niveau. Aktuell in 2003 beträgt die RfB-Quote 36,10 %. Damit besitzt die NKV exzellente stabilisierungspotenziale im Rahmen von Beitragsanpassungen.

RfB Zuführungsquote	1999	2000	2001	2002	2003
NKV	11,27	13,00	9,25	11,73	15,03
Markt (gew. Mittel)	14,16	10,47	8,29	6,01	8,06
Neugründer	8,20	8,70	6,12	6,36	10,74

Gleiches gilt für die RfB-Zuführungsquote der NKV. Auch hier führt die Bewertung des Vierjahresdurchschnitts (2000 - 2003) zu einer exzellenten Kennzahlenbeurteilung. In 2003 beträgt der Kennzahlenwert 15,03 %. Dies stellt gegenüber den meisten Wettbewerbern ein überdurchschnittliches Zuführungsniveau dar.



Folgerating der Nürnberger Krankenversicherung AG

4. ERFOLG

Die Gewinnlage der NKV 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 freierwerdenden 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.

Versicherungsgeschäftliche Ergebnisquote	1999	2000	2001	2002	2003
NKV	11,17	12,87	10,30	11,33	13,76
Markt (gew. Mittel)	7,75	6,04	3,77	4,96	8,16
Neugründer	8,63	9,32	6,81	8,81	11,24

Die NKV erzielt in den Jahren 2000 – 2003 ein Kennzahlenmittel in Höhe von 12,04 % und positioniert sich in dieser Höhe deutlich besser als dies auf die übrigen Aggregate zutrifft. Eine Betrachtung der jährlichen Kennzahlausprägungen zeigt im Falle der NKV ein sehr einheitliches Ergebnisniveau über die Jahre 1999 bis 2003. Die versicherungsgeschäftliche Ergebnisquote bewegt sich hier in einer Bandbreite zwischen 10,30 % und 13,67 %.

Wesentlich wird das versicherungsgeschäftliche Ergebnis durch die Schadenbelastung bestimmt. Die Schadenquote der NKV liegt im Jahr 2003 bei 65,91 %. Das entspricht gegenüber der Vergleichsgruppe der Neugründer (71,53 %) einer deutlich unterdurchschnittlichen Ausprägung.

Die Verwaltungskostenquote der NKV zeigt ähnlich wie die Abschlusskostenquote ein überdurchschnittliches Niveau. Im Vierjahresdurchschnitt beläuft sich die Verwaltungskostenquote auf 5,31 %. Sowohl gegenüber den Neugründern (4,39 %) als auch im Vergleich zum Marktdurchschnitt (3,27 %) entspricht dies einer vergleichsweise hohen Ausprägung.

Die versicherungsgeschäftliche Ergebnisquote der NKV im Vierjahresdurchschnitt (2000-2003) wird von Assekurata mit exzellent beurteilt.



Folgerating der Nürnberger Krankenversicherung AG

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 Versicherungsguthaben zu erzielen.

Nettoverzinsung Kapitalanlagen	1999	2000	2001	2002	2003
NKV	6,62	4,76	3,90	5,00	4,50
Markt (gew. Mittel)	7,57	7,20	6,24	4,53	4,85
Neugründer	5,91	5,82	4,15	3,73	4,37

Eine Betrachtung der jährlichen Nettoverzinsung der NKV zeigt innerhalb des bewertungsrelevanten Zeitraums Ausprägungen in einer Bandbreite zwischen 3,90 % und 5,00 %. Es sollte jedoch berücksichtigt werden, dass die NKV in 2002 (5,00 %) von der Novellierung des 341b HGB Gebrauch machte. Im Hinblick auf einzelne Unternehmen innerhalb der Vergleichsaggregate trifft diese Aussage jedoch auch zu. Die hierbei in geringem Umfang gebildeten stillen Lasten werden per Ende 2004 aber vollständig abgeschrieben sein.

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



**Folgerating der
Nürnberger Krankenversicherung AG**

5. WACHSTUM/ATTRAKTIVITÄT IM MARKT

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

Assekurata bewertet die Höhe des Beitragswachstums im Vierjahresdurchschnitt mit exzellent.

Zuwachsrate verdienender Bruttoprämien in %	1999	2000	2001	2002	2003
NKV	18,99	18,04	14,25	13,17	13,65
Markt (gew. Mittel)	3,13	4,15	4,95	6,23	7,12
Neugründer	8,89	13,88	14,16	15,51	12,99

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 voll- versicherter Personen in %	1999	2000	2001	2002	2003
NKV	18,90	13,49	9,45	8,04	14,64
Markt (gew. Mittel)	1,70	2,26	2,89	2,86	2,36
Neugründer	11,60	12,78	15,83	11,35	7,20

Die Betrachtung der jährlichen Kennzahlen zeigt in den vergangenen Jahren ein uneinheitliches Niveau. Gegenüber dem Vorjahr (8,04 %) kommt es in 2003 zu einem deutlichen Anstieg der Wachstumsrate auf 14,64 %, was ein eindeutig oberhalb des Marktdurchschnitts und der Vergleichsgruppe liegender Wert ist. Damit konnte die NKV in 2003 im Gegensatz zum allgemeinen Markttrend ein steigendes Personenwachstum verzeichnen. Das exzellente Personenwachstum konnte auch im Geschäftsjahr 2004 auf einem ähnlich hohen Niveau gehalten werden.

Die beobachteten Stornowerte der NKV zeigen sowohl in der Krankheitskostenversicherung als auch in den übrigen Krankenversicherungen bereits einen rückläufigen Trend. Im Vergleich zum Gesamtmarktmarkt und den anderen bisher von Assekurata gerateten Krankenversicherer sind die beobachteten Werte aber noch leicht überdurchschnittlich hoch.



Folgerating der
Nürnberger 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 Nürnberger 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.

HR GUT ZUFRIEDEN STELEND GUT EXZELLENT
LEND GUT EXZELLENT SEHR GUT ZUFRIEDEN STE
ELLENT SEHR GUT ZUFRIEDEN STELEND GUT EXZ
GUT EXZELLENT SEHR GUT ZUFRIEDEN STELEND

**Folgerating der
Nürnberger Krankenversicherung AG**

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

ASSEKURATA