

RATINGBERICHT

Folgerating

NÜRNBERGER Krankenversicherung AG

Krankenversicherer
Nürnberg, Januar 2007

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

Folgerating

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	Exzellent	
Wachstum/Attraktivität im Markt	Exzellent	
Rating gesamt	Sehr gut	A+



Folgerating

NÜRNBERGER 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 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 mehr als 75 %, gefolgt von der Pflegepflichtversicherung mit einer Quote von über 7,5 % und der Krankentagegeldversicherung mit einem Anteil von knapp 7 %.

Vertrieb

Der Vertrieb von Versicherungsprodukten erfolgt bei der NKV vornehmlich über Makler und Mehrfachagenten. Darüber hinaus vertreibt die Gesellschaft 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 111,3 Mio. € in 2005 hat die NKV im letzten Geschäftsjahr den Bestand wiederum deutlich ausbauen können.

KR GUT ZUFRIEDEN STELLEND GUT EXZELLENT
 LEND GUT EXZELLENT SEHR GUT ZUFRIEDEN STE
 ELLENT SEHR GUT ZUFRIEDEN STELLEND GUT EXJ
) GUT EXZELLENT SEHR GUT ZUFRIEDEN STELLEN

Folgerating

NÜRNBERGER Krankenversicherung AG

Personal

Die NKV beschäftigt keine eigenen Mitarbeiter. Die Belegschaft ist im Rahmen eines Dienstleistungsabkommens bei der NKV beschäftigt, vertraglich ist sie jedoch der NÜRNBERGER Lebensversicherung zugeordnet.

Vorstand

Alexander Brams (Antrag, Kundenbetreuung, Leistung), Henning von der Forst (Kapitalanlagen: Portfoliomanagement, Beteiligungen, Hypotheken, Darlehen, Bankprodukte, Grundbesitz, Controlling), Dr. Wolf-Rüdiger Knocke (Betriebsorganisation, Informatik, Zentrale Services), Dr. Hans-Joachim Rauscher (Vertriebswege Autohaus, Generalagenturen, Makler/MGA, Familienschutz, Öffentlicher Dienst, FinanzDienstleistungsCenter), Alfons Schön (Mathematik, Produktentwicklung)

Aufsichtsrat

Hans-Peter Schmidt, Dr. Werner Rupp, Dr. Hans-Peter Ferslev, Günther Riedel, Cornelia Pieper, Prof. Dr. Leo Schuster



Folgerating

NÜRNBERGER Krankenversicherung AG

Die Teilqualitäten:

1. SICHERHEIT

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

Die NKV verfügt über eine hinreichende Kapitaldeckung, um die vergleichsweise geringe Ruinscheinlichkeit eines Krankenversicherers zu decken. Die Eigenkapitalquote und der Solvabilitätsdeckungsgrad des Unternehmens erzielen in 2005 eine sehr gute bzw. exzellente Beurteilung. Dieses Sicherheitsniveau soll durch jährliche Kapitalerhöhungen aufrechterhalten werden. Bei der von Assekurata ermittelten risikogewichteten Solvabilität nach dem VaR-Modell erreicht die NKV mit einem Deckungsgrad von 132,06 % ebenfalls ein exzellentes Ergebnis.

Eigenkapitalquote	2001	2002	2003	2004	2005
NKV	14,26	15,65	13,98	11,81	11,49
Markt	13,80	13,74	13,31	13,42	13,88
Neugründer-VU	13,93	13,28	12,18	12,41	12,31

Die Eigenmittelausstattung des Unternehmens wurde im betrachteten Zeitraum kontinuierlich erhöht. Relativiert an den verdienten Bruttobeiträgen beträgt die Eigenkapitalquote im Berichtsjahr 2005 11,49 %. Damit kann das Unternehmen der rückläufigen Entwicklung der Vorjahre, welche auf die starke Zunahme des Geschäftsvolumens zurückzuführen ist, entgegenwirken. Für einen jungen Krankenversicherer, der wie die NKV ein starkes Wachstum aufweist, ist dies eine normale Entwicklung. Zudem stehen dem Unternehmen als zusätzliche Sicherheitsmittel auch Haftungspotenziale der Konzernobergesellschaft zur Verfügung.

Die internen Kontroll- und Revisionssysteme leisten eine wichtige Unterstützung bei der Ausführung der Unternehmensaufgaben. Das versicherungstechnische Controlling zeichnet sich durch das Vorhandensein aller relevanten Steuerungsinformationen aus. Gleichzeitig ist die Risikoexponierung des Versichertenkollektivs aufgrund des jungen Bestandsalters als unterdurchschnittlich zu bezeichnen. Daneben ist das Risikoprofil der Kapitalanlage aufgrund der klaren und übersichtlichen Kapitalanlagestruktur der NKV als gering zu bewerten. Durch eine adäquate Aktienquote und sehr gute Bonitäten innerhalb des direkt gehaltenen Rentenbestandes sind die Abschreibungsrisiken begrenzt. Die Risikosteuerung der Kapitalanlagen erfolgt zudem professionell auf Konzernebene.



Folgerating

NÜRNBERGER Krankenversicherung AG

2. KUNDENORIENTIERUNG

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

Im Rahmen der Kundenbefragung der NKV wurde eine Stichprobe von 400 vollversicherten Versicherungsnehmern und 300 zusatzversicherten Versicherungsnehmern gezogen. Insgesamt erzielt die Gesellschaft ein weitgehend gutes Befragungsergebnis. Im Einzelnen ergibt sich das Gesamturteil aus einer guten Bewertung der Globalzufriedenheit und der Zufriedenheit der Befragten mit den Vermittlern. Die Leistungsbearbeitung und die Produkte werden von den Kunden als voll zufriedenstellend wahrgenommen. Die Zufriedenheit mit den Mitarbeitern des Innendienstes ist weitgehend gut. Die Analyse der Kundenbefragung ergibt zudem, dass bei den Kunden der NKV die Bereitschaft zur künftigen Weiterempfehlung sowie die Kündigungsresistenz deutlich überdurchschnittlich sind, was auf eine ausgeprägte Kundenbindung schließen lässt.

Ihr dynamisches Wachstum stellt die Gesellschaft im Antrags- wie auch im Leistungsbereich sowohl vor organisatorische als auch vor personelle Herausforderungen. Mit dem steigenden Geschäftsvolumen geht auch ein Ausbau der Strukturen und der technischen Unterstützung einher. Durch die Modernisierung des Bestandsführungssystems hat die NKV bereits jetzt die Grundlage für die Umsetzung der Änderungen und Anforderungen aus der Gesundheitsreform (Basistarif) geschaffen. Die damit einhergehende Optimierung der Geschäftsprozesse in den Bereichen Antrag, Vertrag und Leistung dürfte sich positiv auf die Kundenzufriedenheit auswirken, da hierdurch unter anderem die Bearbeitungsdauern deutlich reduziert werden. Auch die aus Sicht von Assekurata guten personellen Servicepotenziale der NKV sollten sich durch den erfolgten Mitarbeiteranbau sowie die technische Unterstützung weiter verbessern und somit die Kundenorientierung erhöhen. Hierzu trägt auch der neue Beratungsansatz bei. Dieser stellt nicht das Produkt, sondern die Kundenbeziehung in den Vordergrund.

Die Beschwerdebearbeitung bzw. das Beschwerdemanagement der NKV wird als äußerst professionell angesehen. Das Maß an Transparenz, welches Seitens der NKV durch das Beschwerdemanagement „Sorry“ geschaffen wurde, ist im Marktvergleich ausgesprochen hoch. Die Beschwerdebearbeitung verläuft zudem äußerst zügig. Als Servicelevel gilt ein Zeitraum von drei Tagen, in dem die NKV auf Beschwerden reagiert. Besonders hervorzuheben ist ebenso die vorbildliche Beratungssoftware für den Vertrieb. Bereits mehrfach hat die Gesellschaft im Rahmen von Vermittlerbefragungen hierfür Bestnoten erzielt. Ein weiteres Kernelement ist im Rahmen der Kundenkommunikation die medizinische Servicehotline des Unternehmens. Die Angebotspalette reicht von der Erteilung medizinischer Auskünfte über Informationen zu medizinischen Dienstleistern im In- und Ausland bis hin zur Übernahme einer Kundencenter-Funktion (Aufnahme von Kundenwünschen und Anregungen).



Folgerating

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 erzielt eine sehr gute Bewertung. Das Risikozuschlagsniveau oder auch die Ablehnungsquote lassen auf eine hinreichend strenge Auslegung der Annahmerichtlinien schließen. Die Risikoprüfung, die Assekurata ebenfalls mit sehr gut beurteilt, wird durch die organisatorischen und technischen Voraussetzungen entsprechend flankiert. Hier begrüßt Assekurata speziell die maschinelle Unterstützung durch das Prüfsystem NormRisk, welches eine risikogerechte Einstufung und die Einheitlichkeit der getroffenen Entscheidung ermöglicht. Die subjektive Risikoprüfung, insbesondere die Bonitätsprüfung und die Kriterien zur Versicherung von Unternehmensgründern, werden der unternehmensindividuellen Erfordernissen gerecht.

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. Die Gesellschaft verwendet in sämtlichen Tarifen ausschließlich die PKV-Sterbetafel 2004. Zum Jahreswechsel wird zudem in nahezu allen wichtigen Tarifen der NKV die neue Sterbetafel PKV2007 eingeführt. Der Stornoansatz des Unternehmens bietet im Vergleich mit den tatsächlich beobachteten Abgängen mehr als ausreichende Sicherheiten. 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.

Unterstützend wirken an dieser Stelle auch die Maßnahmen des Leistungsmanagements, welche ebenfalls zur Beitragsstabilität beitragen. Aus Sicht von Assekurata deckt das Leistungscontrolling der NKV alle wesentlichen Bereiche für ein junges Krankenversicherungsunternehmen ab, was in der sehr guten Beurteilung entsprechend zum Ausdruck kommt. Die Beitragsstabilität in der Vergangenheit lässt sich an der Entwicklung der Neugeschäftsbeiträge und an der durchschnittlichen Beitragsanpassung im Bestand eines Versicherers ablesen. Im Mehrjahresdurchschnitt (2002 bis 2007) erhöhte das Unternehmen seine Beiträge in der Krankheitskostenvollversicherung um durchschnittlich 5,19 % pro Jahr und liegt damit unterhalb der Anpassungssätze der meisten Wettbewerber.

Anreize für kostenbewusstes Verhalten, wie zum Beispiel Beitragsrückerstattungen bei Leistungsfreiheit, wirken ebenfalls stabilisierend auf die Beiträge. Die Regelungen der NKV für die erfolgsabhängige Beitragsrückerstattung sind durchaus attraktiv. Darüber hinaus existiert eine Tarifvariante mit ga-



Folgerating

NÜRNBERGER Krankenversicherung AG

rantierter Beitragsrückerstattung. Außerdem gewährt die NKV im Tarif A denjenigen Versicherten, die stets einen Primärarzt aufsuchen, einen Bonus von einem Monatsbeitrag.

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.

RfB-Quote	2001	2002	2003	2004	2005
NKV	35,11	34,40	36,10	35,96	32,63
Markt	27,20	22,99	20,57	23,86	26,44
Neugründer-VU	11,38	10,03	12,27	17,42	20,26

Die RfB-Quote erzielt im Vierjahresdurchschnitt (2002 bis 2005) eine exzellente Beurteilung. Hinsichtlich der Höhe der Kennzahlausprägung zeigt sich über den gesamten Betrachtungszeitraum ein merklich überdurchschnittliches Niveau. Der rückläufige Trend korrespondiert im Wesentlichen mit dem gestiegenen Geschäftsvolumen. Damit besitzt die NKV exzellente Stabilisierungspotenziale im Rahmen von Beitragsanpassungen.

RfB-Zuführungsquote	2001	2002	2003	2004	2005
NKV	9,25	11,73	15,03	14,04	9,94
Markt	7,90	6,10	8,06	10,94	10,97
Neugründer-VU	4,72	4,75	8,39	9,98	9,47

Auch bei der RfB-Zuführungsquote kommt Assekurata im Vierjahresdurchschnitt zu einem exzellenten Kennzahlenurteil. Ursächlich für die im Vergleich zum Vorjahr gesunkenen Zuführungen – welche nach wie vor ein sehr hohes Niveau zeigen – ist der Rückgang des versicherungsgeschäftlichen Ergebnisses. Assekurata ist jedoch der Ansicht, dass die NKV die notwendigen Ergebnispotenziale besitzt, um das exzellente Niveau bei beiden Kennzahlen auch in naher Zukunft aufrechtzuerhalten.



Folgerating

NÜRNBERGER Krankenversicherung AG

4. ERFOLG

Die Gewinnlage der NKV ist nach Ansicht von Assekurata zum gegenwärtigen Zeitpunkt insgesamt als exzellent 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.

Versicherungsgeschäftliche Ergebnisquote	2001	2002	2003	2004	2005
NKV	10,30	11,33	13,67	13,09	10,98
Markt	3,78	4,96	8,16	10,67	10,17
Neugründer-VU	4,14	4,95	8,52	9,32	9,79

Die Kennzahlen zur Beschreibung der versicherungsgeschäftlichen Erfolgssituation zeigen wie im Vorjahr ein ausnahmslos exzellentes Niveau. Die NKV erzielt im Zeitverlauf marktüberdurchschnittliche Ergebnisquoten, die auf die Vielfalt an Ergebnisträgern in Ergänzung zum angesetzten Sicherheitszuschlag zurückzuführen sind. Auch ohne den Sicherheitszuschlag würde die NKV im Vierjahresdurchschnitt (2002–2005) insgesamt ein positives versicherungsgeschäftliches Ergebnis ausweisen.



Folgerating

NÜRNBERGER Krankenversicherung AG

Die einzelnen Ergebniskomponenten sind nach Einschätzung von Assekurata schlüssig und vorsichtig kalkuliert. Der Rückgang der versicherungsgeschäftlichen Ergebnisquote im Berichtsjahr hängt wesentlich mit dem starken Neugeschäftswachstum und den damit verbundenen Abschlussaufwendungen zusammen. Entsprechend überdurchschnittlich ist auch die Abschlusskostenquote des Unternehmens. Verbesserungen wurden im Bereich der Verwaltungskosten erzielt. Im Berichtsjahr liegt die Verwaltungskostenquote des Unternehmens mit 3,53 % zwar über dem Niveau der Neugründer (2,37 %), ist jedoch gegenüber dem Vorjahr um mehr als einen Prozentpunkt merklich gesunken. Die Schadenquote der NKV liegt im Jahr 2005 bei 67,87 %. Das entspricht gegenüber der Vergleichsgruppe der Neugründer (79,48 %) einer deutlich unterdurchschnittlichen Ausprägung (Markt: 78,40 %).

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 Versicherungnehmerguthaben zu erzielen.

Nettoverzinsung Kapitalanlagen	2001	2002	2003	2004	2005
NKV	3,90	5,00	4,50	4,98	4,53
Markt	6,24	4,59	4,85	4,78	5,12
Neugründer-VU	4,15	3,75	4,38	5,08	4,79

Mit einer mittleren Nettoverzinsung in Höhe von 4,75 % im Vierjahresdurchschnitt (2002–2005) befindet sich die NKV oberhalb des Niveaus der unmittelbaren Vergleichsgruppe, die im gleichen Zeitraum eine Durchschnittsverzinsung von 4,50 % erwirtschaftet. Es sollte jedoch berücksichtigt werden, dass die NKV, wie andere Marktteilnehmer auch, in 2002 (5,00 %) von der Novellierung des § 341 b HGB Gebrauch machte. Gleichwohl erzielt das Unternehmen im Zeitablauf marktübliche Kapitalanlagerenditen, die die Sicherstellung der rechnungsmäßigen Verzinsung gewährleisten. Die Kapitalanlage der Gesellschaft erfolgt sehr sicherheitsorientiert und ist als risikoarm zu bezeichnen. In puncto Kapitalanlagesteuerung und -controlling zeichnet sich die NKV insbesondere durch eine klar und einfach gegliederte Kapitalanlagestruktur aus, die dem Unternehmen im Hinblick auf das Portefeuille eine überdurchschnittliche Reaktionszeit im Falle von Marktwertänderungen ermöglicht.



Folgerating

NÜRNBERGER Krankenversicherung AG

5. WACHSTUM/ATTRAKTIVITÄT IM MARKT

Nach Ansicht von Assekurata ist das Wachstum bzw. die Attraktivität im Markt der NKV mit exzellent zu bewerten. Entsprechend positiv gestaltet sich auch das Beitragswachstum des Unternehmens. Die mittlere Wachstumsrate der verdienten Bruttobeiträge wird daher ebenfalls mit exzellent beurteilt.

Zuwachsrate verdienter Brutto- prämien in %	2001	2002	2003	2004	2005
NKV	14,25	13,17	13,65	22,57	14,31
Markt	4,95	6,24	7,12	6,70	3,57
Neugründer-VU	18,72	20,56	15,12	13,95	8,01

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 %	2001	2002	2003	2004	2005
NKV	9,45	8,04	14,64	12,57	14,14
Markt	2,89	2,77	2,35	1,84	1,38
Neugründer-VU	16,50	12,07	7,82	5,39	3,79

Bezogen auf das Wachstum der versicherten Personen in der Vollversicherung ergibt sich weiterhin eine exzellente Beurteilung. Der marktweite Trend abnehmender Wachstumsraten ist bei der NKV bislang nicht zu beobachten. Die Gesellschaft weist auch im Berichtsjahr ein deutlich marktüberdurchschnittliches Personenwachstum auf und verzeichnet prozentual betrachtet mit einem Nettoneuzugang von 4.416 Personen marktweit mit 14,14 % die zweitbeste Wachstumsrate in 2005. Ein Vergleich mit dem Beitragswachstum zeigt zudem, dass der Prämienzuwachs zum weit überwiegenden Teil auf echtem Neugeschäft fußt. Der Hauptneugeschäftstarif TOP, der im Wettbewerbsumfeld äußerst konkurrenzfähig positioniert ist, zeichnet sich durch ein vorteilhaftes Preis-Leistungs-Verhältnis aus. Durch Tarifergänzungen im Zusatzversicherungsbereich steigert die NKV zudem die Attraktivität ihres Angebots. Auch in vertrieblicher Hinsicht ist die NKV aus Sicht von Assekurata sehr gut positioniert.



Folgerating

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 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

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 zufriedenstellend	zufriedenstellend	noch zufriedenstellend	schwach	sehr schwach	extrem schwach	mangelhaft
sehr gut		gut		zufriedenstellend			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 STELLEND GUT EXZELLENT
LEND GUT EXZELLENT SEHR GUT ZUFRIEDEN STE
ELLENT SEHR GUT ZUFRIEDEN STELLEND GUT EXZ
GUT EXZELLENT SEHR GUT ZUFRIEDEN STELLEN

Folgerating

NÜRNBERGER Krankenversicherung AG

ASSEKURATA

Assekuranz Rating-Agentur GmbH

Venloer Straße 301-303, 50823 Köln

Telefon: 0221 27221-0

Telefax: 0221 27221-77

E-Mail: info@assekurata.de

Internet: www.assekurata.de