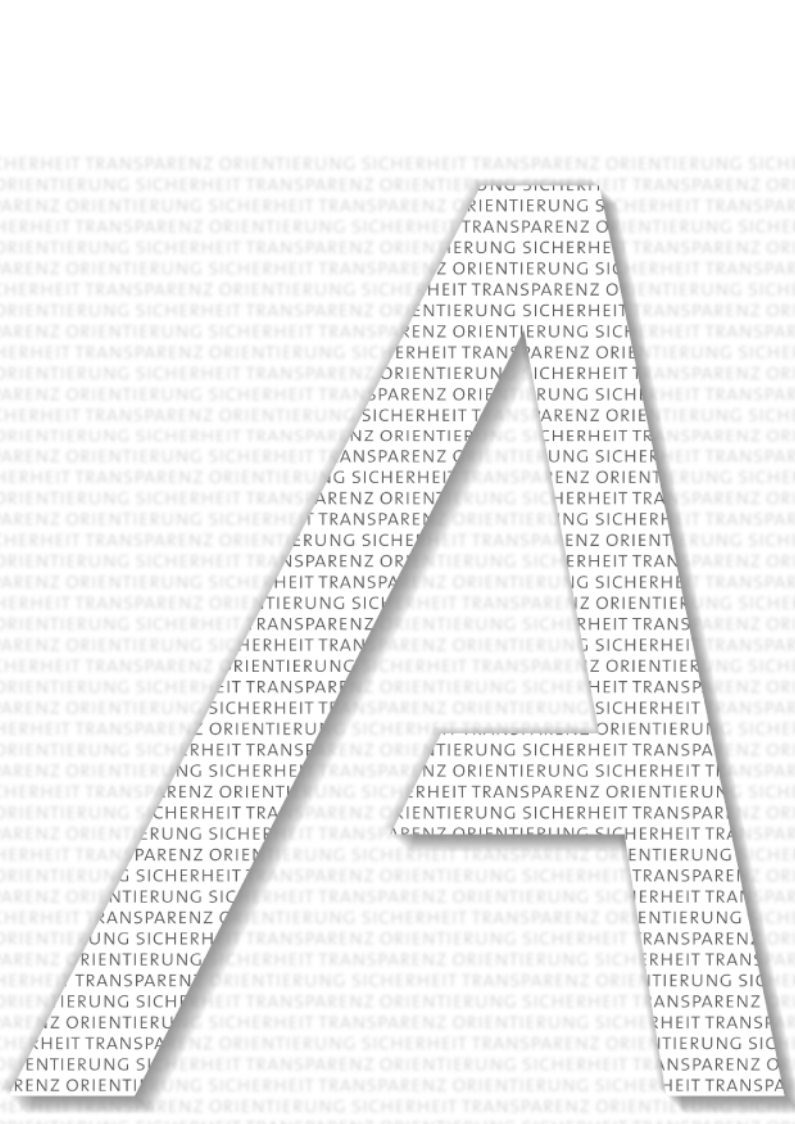


RATINGBERICHT

Folgerating

BIG direkt gesund



Gesetzlicher Krankenversicherer

Dortmund, August 2012



Folgerating

BIG direkt gesund

KRANKENKASSE

BIG direkt gesund
Rheinische Straße 1
44137 Dortmund

Telefon: 0231 5557-0

Telefax: 0231 5557-199

E-Mail: info@big-direkt.de

RATING

BIG direkt gesund (im Folgenden als BIG abgekürzt) erfüllt die Qualitätsanforderungen der Versicher-ten nach Ansicht der *ASSEKURATA* Assekuranz Rating-Agentur sehr gut. Assekurata vergibt der BIG hierfür das Rating A+.



Das Gesamtergebnis setzt sich aus folgenden Einzelergebnissen zusammen, die mit unterschiedlicher Gewichtung in die Bewertung eingehen:

| Die Teilqualitäten | | Gewicht [%] |
|-------------------------------------|-----------|-------------|
| Leistungsangebot | gut | 25 |
| Finanzstabilität | exzellent | 30 |
| Kundenorientierung | exzellent | 30 |
| Wachstum/ Attraktivität im Markt | gut | 15 |



Folgerating

BIG direkt gesund

UNTERNEHMENS PORTRAIT

BIG direkt gesund wurde im Jahr 1996 durch die Bundesinnung der Hörgeräteakustiker gegründet. Damit zählt sie zu den jungen Krankenkassen in Deutschland. Als bundesweite Innungskrankenkasse (IKK) ist die BIG Trägerin der gesetzlichen Krankenversicherung und damit eine rechtsfähige Körperschaft des öffentlichen Rechts.

Geschäftsgebiet

Das Geschäftsgebiet der BIG umfasst die Bundesrepublik Deutschland. Der Rechtssitz der Kasse befindet sich in Berlin.

Vertrieb

Als Direktkrankenkasse vertriebt die BIG ihre Mitgliedschaften vorwiegend über das Internet.

Gliederung

Die BIG agiert bundesweit aus dem Verwaltungssitz in Dortmund. Am Rechtssitz Berlin werden die Aufgaben eines Landesverbandes übernommen.

Größe

Im Januar 2012 hatte die BIG rund 382 Tsd. Personen, darunter 274 Tsd. beitragszahlende Mitglieder versichert. Damit hält die BIG einen Marktanteil von etwa 0,5 % und gehört bundesweit zu den 35 größten von insgesamt 164 gesetzlichen Krankenkassen.

Beitragssatz

Seit dem 1. Januar 2011 liegt der einheitliche Beitragssatz in der gesetzlichen Krankenversicherung bei 15,5 %. Einen kassenindividuellen Zusatzbeitrag erhebt die BIG derzeit nicht.

Personal

Die BIG beschäftigt aktuell 521 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

Vorstand

Frank Neumann (Vorstandsvorsitzender),

Peter Kaetsch (Stellvertretender Vorstandsvorsitzender)

Verwaltungsrat

René Scheer (Vorsitzender der Arbeitgeberseite),

Mareice Rüscheimer (Vorsitzende der Arbeitnehmerseite)



Folgerating

BIG direkt gesund

LEISTUNGSANGEBOT

Assekurata bewertet das Leistungsangebot der BIG gegenwärtig mit gut.

Grundsätzlich ist das Leistungsangebot einer gesetzlichen Krankenkasse zu über 90 % durch gesetzliche Vorgaben bestimmt. Gleichwohl unterscheidet sich die Art und Weise der Leistungsdarreichung von Kasse zu Kasse. Die BIG nutzt die Möglichkeiten, um die Leistungserbringung zu gestalten und ihren Versicherten besondere Serviceangebote bereitzustellen. Durch die umfassenden Angebote auf ihrer Internetpräsenz wird sie dem Anspruch an eine Direktkrankenkasse gerecht. So können sich die Kunden hier unter einer Vielzahl von Suchmöglichkeiten über Leistungserbringer (bspw. Apotheken, Fachärzte, Krankenhäuser oder Hilfsmittelvertragspartner) oder spezifische Leistungen (bspw. Kurssuche Prävention, Mutter-/Vater-Kind-Kuren oder zuzahlungsfreie Medikamente) informieren. Darüber hinaus können die Versicherten einen Online-Gesundheitscheck durchführen, welcher anhand von rund 80 interaktiven Fragen den individuellen Gesundheitsstatus des Nutzers ermittelt. Auf dieser Basis erhält der Versicherte weitere Informationen und Angebote zur Förderung seiner Gesundheit. So kann er beispielsweise an den kostenlosen Online-Gesundheitskursen, welche die BIG als erste und bisher einzige Krankenkasse anbietet, teilnehmen. Hierbei führen ausgebildete Trainer mittels einer Live-Konferenz via Computer virtuelle Präsenzseminare zu den Themen „Ernährung“, „Bewegung“ und „Stressbewältigung“ durch. Nach Einschätzung von Assekurata fördern diese Angebote die Positionierung der BIG als gesundheitsorientierter Direktversicherer. Selbstverständlich stehen den BIG-Versicherten bei Fragen auch ausgebildete Mitarbeiter der Kasse zur Seite. Bei Bedarf werden sogar Termine bei Fachärzten oder Allgemeinmedizinerinnen vermittelt.

Neben den besonderen Serviceangeboten stellt die Kasse ihren Kunden ein umfangreiches Leistungsangebot bereit. Da das Unternehmen viele junge Familien zu ihren Kunden zählt, erhalten bei der BIG versicherte Kinder die zusätzlichen Früherkennungsuntersuchungen U 10 und U 11 sowie eine Rotaviren-Impfung. Zur Vermeidung von Frühgeburten unterstützt die BIG außerdem ein Infektionsscreening im Rahmen einer zusätzlichen Vorsorgeuntersuchung. Präventionsmaßnahmen genießen bei der BIG grundsätzlich einen hohen Stellenwert, weshalb für die Versicherten hier ein umfassendes Angebot bereit steht. Im Gegensatz zu vielen anderen Kassen übernimmt die BIG die Kosten für empfohlene Schutzimpfungen bei privaten Auslandsreisen vollständig. Auch die Kostenbeteiligung an Präventionskursen ist mit bis zu 120 € vergleichsweise hoch. Außerdem übernimmt die Kasse bei bestimmten Krankheitsfällen in der Familie auch Kosten für eine Haushaltshilfe über den gesetzlichen Rahmen hinaus. Nach Meinung von Assekurata bietet die BIG ihren Versicherten sowohl bei Regel- als auch bei Satzungsleistungen ein sehr gutes Versorgungsangebot.

Kunden, die ihren Versicherungsschutz individuell gestalten wollen, können zu vergünstigten Konditi-



Folgerating

BIG direkt gesund

onen eine Zusatzversicherung bei dem Kooperationspartner der BIG, der Concordia Krankenversicherungs-AG, abschließen. Insbesondere die Zahnzusatzversicherungen sowie der Pfl egetagegeldtarif des Partnerunternehmens sind nach Meinung von Assekurata attraktiv gestaltet.

Darüber hinaus können die BIG-Kunden an einem Wahltarif teilnehmen. Das Angebot der Kasse hebt sich im Markt besonders ab, da Kunden hier einen Wahltarif mit Prämienzahlung bei Leistungsfreiheit mit einem Selbstbehalttarif kombinieren können. Auf diese Weise erhalten sie eine Prämie von bis zu 900 €, wenn sie in einem Jahr keine Leistungen in Anspruch nehmen. Verschiedene Vorsorgeuntersuchungen und Leistungen von mitversicherten Kindern unter 18 Jahren werden hierbei nicht negativ angerechnet. Zu berücksichtigen ist lediglich, dass Versicherte sich durch einen Wahltarif langfristig an die Kasse binden. Für preisbewusste Personen ist dies nach Ansicht von Assekurata dennoch ein attraktives Angebot. Gemeinsam mit dem kundenfreundlichen Bonusprogramm der BIG bewertet Assekurata die Wahltarife mit exzellent.

Neben dem Produkt- und Leistungsangebot beurteilt Assekurata auch die Versorgungskonzepte einer Krankenkasse. Hierunter wird jegliche Form der Versorgung, die über die kollektivvertraglich organisierten Regelleistungen sowie die Satzungsleistungen hinausgeht, erfasst. Insbesondere zählen hierzu Formen der selektivvertraglichen Versorgung, des Case-Managements oder weiterer Unterstützungsleistungen. Neben Programmen zur Burnout-Prävention und Rehabilitation können beispielsweise BIG-Versicherte mit chronischen Rückenschmerzen an einem ambulanten Behandlungsprogramm teilnehmen. Auch ambulante Operationen bei Kindern werden durch ein besonderes Versorgungsprogramm unterstützt. Schwer erkrankte Versicherte, die beispielsweise einen Schlaganfall erlitten haben oder an Kinderlähmung leiden, werden darüber hinaus durch das Case-Management der BIG kontinuierlich betreut. Assekurata bewertet es positiv, dass die BIG ihre weitgehend guten Versorgungskonzepte sukzessive ausbaut. Hierzu zählt das Versorgungsangebot „Breast-Care-Nurse“ für an Brustkrebs erkrankte Frauen oder Frauen mit entsprechender Verdachtsdiagnose, die hierbei eine bedarfsgerechte Betreuung und verschiedene Therapiemöglichkeiten erhalten. Außerdem gibt es ein neues Behandlungskonzept für Kunden mit psychischen Erkrankungen, das unter anderem dabei hilft, eine Manifestierung der Krankheit zu vermeiden. Hierdurch werden Wartezeiten auf einen Therapieplatz sinnvoll überbrückt. Desweiteren hat die BIG den Versichertenkreis erweitert, für den eine spezialisierte Analyse der Arzneimitteltherapie im Rahmen des „BIGmedcoach“ in Frage kommt. Neben Versicherten mit Diabetes, Herz-/Kreislauf- oder Lungenerkrankungen können nun auch Patienten mit Multipler Sklerose an dem Beratungs- und Betreuungsprogramm teilnehmen.



Folgerating

BIG direkt gesund

FINANZSTABILITÄT

Nach Ansicht von Assekurata weist die BIG eine exzellente Finanzstabilität auf.

In dieser Teilqualität bewertet Assekurata die finanzielle Basis einer Krankenkasse. Im Vordergrund stehen die Sicherheitsmittel, die neben der Liquidität zur Verfügung stehen, um die Leistungsfähigkeit zu garantieren. Darüber hinaus analysiert Assekurata die jährliche Erfolgsrechnung. Hierbei wird untersucht, ob die laufenden Einnahmen zur Deckung aller Ausgaben ausreichen. Neben der Betrachtung der Verwaltungskosten fließt auch die Risikosituation der Krankenkasse in das Urteil mit ein.

Mit den Zuweisungen aus dem Gesundheitsfonds, welche die Haupteinnahmen einer Krankenkasse darstellen, kann die BIG ihre entsprechenden Leistungs- und Verwaltungskosten decken. Dies berechnet Assekurata auf Basis einer über drei Jahre gewichteten Deckungsquote der Zuweisungen bzw. der Mittel aus dem Risikostrukturausgleich. Die BIG weist für die Jahre 2008 bis 2010 einen hohen gewichteten Deckungsbeitrag von 104,78 % auf (Markt: 99,84 %). Dies bildet die Grundlage für die sehr gute gesamte Ertragskraft der Kasse, welche Assekurata anhand der Kennzahl „Einnahmerendite“ berücksichtigt. Sie erlaubt eine Aussage darüber, inwieweit die Gesamteinnahmen zur Finanzierung der gesamten Ausgaben ausreichen. Die BIG weist im Durchschnitt der Jahre 2006 bis 2010 eine überdurchschnittliche Einnahmerendite von 0,85 % auf (Marktdurchschnitt: 0,71 %), wobei dieser Wert durch ein Defizit im Jahresabschluss 2008 verzerrt wird. In den Folgejahren lagen die Einnahmerenditen der BIG zum Teil deutlich über der 2 %-Marke. Die erwirtschafteten Gelder nutzt die Kasse zur Stärkung der Betriebsmitteln und Rücklagen, welche nach Auffassung von Assekurata die relevanten Sicherheitsmittel darstellen. Die Ausstattung der BIG mit Betriebsmitteln und Rücklagen zeigt im Vergleich zum Markt folgende Entwicklung:

| Betriebsmittel und Rücklagen in Tagesausgaben | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 |
|---|-------|------|-------|-------|--------|
| BIG | 16,74 | 8,39 | 15,76 | 25,41 | 41,20 |
| Markt | 6,88 | 9,66 | 13,19 | 12,27 | 20,15* |

* Vorläufige Rechnungsergebnisse der Statistik KV 45

Bewertet wird die Betriebsmittel- und Rücklagenausstattung des Jahres 2010, weil zwar für die BIG die Werte des Jahres 2011 vorliegen, endgültige Marktdaten jedoch nur bis 2010 zur Verfügung stehen. Die Sicherheitsmittel der BIG reichen zum Jahresende 2010 aus, um die Ausgaben von 25,41 Tagen zu decken, was einem überdurchschnittlich hohen Finanzmittelbestand entspricht. Im Marktdurchschnitt reichen die Betriebsmittel und Rücklagen für lediglich 12,27 Tage aus. Im Rahmen der marktweit positiven Finanzsituation in 2011 kann die BIG ihren Sicherheitsmittelbestand auf 41,20 Tagesausgaben ausbauen und verfügt damit nach Ansicht von Assekurata über exzellente Sta-



Folgerating

BIG direkt gesund

bilisierungspotenziale. Die zukünftige Entwicklung der Finanzmittel einer Krankenkasse berücksichtigt Assekurata durch ein Stressszenario. Auch unter diesen Bedingungen einer unerwartet negativen Marktentwicklung im laufenden Geschäftsjahr verfügt die BIG weiterhin über eine exzellente Sicherheitsmittelausstattung, was die hohe finanzielle Stabilität der Kasse verdeutlicht.

Eine wichtige Grundlage der positiven Finanzsituation der BIG sind die geringen Verwaltungskosten. Als Direktkrankenkasse betreut sie ihre Versicherten ausschließlich über ihren Hauptsitz in Dortmund. Weitere Geschäftsstellen oder einen Außendienst betreibt die BIG nicht. Diese effiziente Verwaltungsstruktur äußert sich in den vergleichsweise geringen Verwaltungskosten. Die folgende Tabelle zeigt die Entwicklung der Nettoverwaltungskosten je Versicherten bei der BIG und im Gesamtmarkt:

| Nettoverwaltungskosten je Versicherten (Euro) | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 |
|---|--------|--------|--------|--------|---------|
| BIG | 61,78 | 79,79 | 77,45 | 95,93 | 95,86 |
| Markt | 116,32 | 117,94 | 127,24 | 136,24 | 134,48* |

* Vorläufige Rechnungsergebnisse der Statistik KV 45

Während der Gesamtmarkt im Jahr 2010 durchschnittlich 136,24 € für die Betreuung eines Versicherten aufwendet, benötigt die BIG hierfür nur 95,93 €. Dies entspricht nach Meinung von Assekurata einer exzellenten Verwaltungskostensituation und sichert der BIG dauerhafte Kostenvorteile.

Bei der Beurteilung der Finanzstabilität einer Krankenkasse berücksichtigt Assekurata auch das Management der (finanziellen) Risiken, welchen eine gesetzliche Krankenkasse ausgeliefert ist. Nach Einschätzung von Assekurata beherrscht die BIG diese Risiken in geeigneter Weise. Hierbei berücksichtigt Assekurata positiv, dass bei der BIG keine Kreditverpflichtungen bestehen und es bei der Kasse keine Zusagen für die Altersversorgung der Mitarbeiter gibt. Während die Verwaltungskosten anderer Kassen durch die Bildung von Pensionsrückstellungen belastet werden, unterliegt die BIG hier keinem finanziellen Risiko. Darüber hinaus beherrscht die Kasse die Gefahr einer unerwarteten Steigerung der Leistungskosten nach dem Eindruck von Assekurata in guter Weise. Für Bereiche des operativen Tagesgeschäfts verfügt die BIG über geeignete Instrumente einer risikoorientierten Unternehmensführung, wenngleich hinsichtlich weiterer latenter Risiken Entwicklungsbedarf in Richtung eines ganzheitlichen Risikomanagements besteht.



Folgerating

BIG direkt gesund

KUNDENORIENTIERUNG

Nach Ansicht von Assekurata zeichnet sich die BIG durch eine exzellente Kundenorientierung aus.

Zu diesem Ergebnis führen eine im Rahmen des Ratings durchgeführte Kundenbefragung sowie die Analyse der Geschäftsprozesse, die ausschlaggebend für den Service und die Kundenorientierung sind. Mit ihrer Positionierung als Direktkrankenkasse präsentiert sich die BIG als modernes, kundenorientiertes Unternehmen mit kurzen Kommunikationswegen. Dementsprechend wichtig ist es der Kasse, dass ihre Kunden jederzeit eine Möglichkeit haben, direkt mit der BIG in Kontakt zu treten. Hierfür stellt sie vielfältige Kontaktmöglichkeiten zur Verfügung, wie eine kostenlose Servicenummer, einen Rückrufservice, eine Handynummer für SMS, Servicenummern für Auslandsanrufe oder eine Kundenberatung im Chat. Besonders fortschrittlich und bedarfsgerecht für junge bzw. moderne Versicherte sind nach Ansicht von Assekurata die mobile Geschäftsstelle in Form einer Applikation für Smartphones sowie die umfassenden Social Media-Aktivitäten der BIG. Insbesondere in der Kommunikation über „neue“ Medien, wie facebook, twitter oder youtube ist die Kasse ein Vorreiter im Krankenversicherungsmarkt und setzt damit das Direktprinzip vollumfänglich um. Um die Kundenerwartungen nicht nur in der Kommunikation, sondern auch in der Bearbeitungsgeschwindigkeit zu erfüllen, hat die BIG ihr Prozessmanagement deutlich verbessert und intensiviert. So werden die kundennahen Abläufe regelmäßig hinsichtlich Stärken und Schwächen analysiert und zielgerichtet optimiert. Hierin spiegelt sich die hohe Serviceorientierung des Managements wider, welches eine hohe Servicequalität als wesentlichen Aspekt der Tätigkeit als Direktkrankenkasse begreift. Hierbei bilden gut ausgebildete und kundenorientiert handelnde Mitarbeiter genauso eine Schlüsselrolle wie eine umfangreiche technische Unterstützung in der Kundenbetreuung.

Dies bestätigt sich bei der im Auftrag von Assekurata durchgeführten repräsentativen Kundenbefragung. Insbesondere die Mitarbeiter der BIG werden von den Befragten hinsichtlich ihrer Hilfsbereitschaft und Kompetenz sehr positiv beurteilt. Darüber hinaus sind 84,7 % der befragten Kunden mit der Freundlichkeit des Personals sehr oder vollkommen zufrieden. Dies entspricht einem sehr hohen Zufriedenheitsniveau, da in der Vergleichsgruppe, die aus 15 privaten sowie zwei gesetzlichen Krankenkassen besteht, nur 75,8 % derart zufrieden sind. Daneben schätzen die befragten Kunden der BIG die vielfältigen Kommunikationswege und äußern sich hierüber sehr positiv. So sind beispielsweise 80,4 % mit der telefonischen Erreichbarkeit sehr oder vollkommen zufrieden (Vergleichsgruppe: 70,2 %) und 76,4 % geben an, dass sie mit der Bearbeitungsdauer von E-Mail-Anfragen sehr oder vollkommen zufrieden sind (Vergleichsgruppe: 72,0 %). Die positiven Befragungsergebnisse zeigen nach Ansicht von Assekurata, dass es der BIG gelingt, die Anforderungen der Kunden an eine Direktkrankenkasse umfassend zu erfüllen.



Folgerating

BIG direkt gesund

WACHSTUM/ATTRAKTIVITÄT IM MARKT

Nach Ansicht von Assekurata verfügt die BIG über eine gute Wachstumslage bzw. Attraktivität im Markt.

| Zuwachsrate Versicherte [%] | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 |
|-----------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|
| BIG | 16,76 | 10,92 | -4,14 | 1,39 | -0,35 |
| Markt | -0,13 | -0,31 | -0,17 | -0,39 | -0,02 |

Die Entwicklung der BIG zeichnete sich seit ihrer Gründung im Jahr 1996 durch ein sehr dynamisches Wachstum aus. Während die Kasse anfangs einen Bestand von wenigen Hundert Versicherten zählte, vertrauen ihr heute mehr als 380.000 Personen, davon mehr als 270.000 beitragszahlende Mitglieder, ihren Krankenversicherungsschutz an. Mit der Einführung des Gesundheitsfonds im Jahr 2009 wurde für alle Kassen ein einheitlicher Beitragssatz von 15,5 % festgelegt. Dies führte zu einem deutlichen Beitragsanstieg für die Kunden der BIG, welche bis zu diesem Zeitpunkt bei der günstigsten bundesweit tätigen Kasse (Beitragssatz: 12,5 %) Mitglieder waren. Der Verlust des wichtigsten Wettbewerbsparameters führte in diesem Jahr zu deutlichen Mitgliederverlusten. Nachdem die Kasse 2010 bereits wieder auf Wachstumskurs war, zeigt sich in 2011 mit -0,35 % wieder ein leichter Bestandsabrieb. Hier spiegelt sich die aktuelle Kündigungssituation wider, die unter anderem eine Folge des oben genannten Wegfalls des Wettbewerbsvorteils „Preis“ ist. Insgesamt beurteilt Assekurata die Zuwachsraten unter Berücksichtigung der Wachstumsentwicklung der vergangenen vier Jahre aber weiter als sehr gut.

Für die zukünftige Wachstumsentwicklung sieht Assekurata bei der BIG ein sehr gutes Neugeschäftspotenzial. Die guten Vertriebsmaßnahmen werden von einem exzellenten Marketing begleitet und vorwiegend im Internet umgesetzt. Hier ist die BIG hervorragend positioniert und zählt nach Einschätzung von Assekurata zu den führenden Krankenkassen. Durch die eigenständige Schaltung von Werbebannern oder die Kooperation mit Affiliate-Partnern, welche die Werbemittel der Kasse gezielt auf Internetseiten platzieren, werden Interessierte schnell auf die Kasse aufmerksam. Auch die Aktivitäten der BIG in Portalen wie facebook, twitter oder YouTube unterstützen die hohe Präsenz im Internet. Insbesondere vor dem Hintergrund der verstärkten Mitgliederabwanderung hält es Assekurata für notwendig, über die genannten Vertriebs- und Marketingmaßnahmen die Vorteile des Unternehmens gezielt an die Kunden zu kommunizieren, um eine nachhaltig positive Wachstumsentwicklung zu gewährleisten.



Folgerating

BIG direkt gesund

RATINGMETHODIK UND RATINGVERGABE

Methodik

Beim Assekurata-Rating handelt es sich um eine Beurteilung, der sich die gesetzlichen Krankenversicherer 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 vier Teilqualitäten, die aus Kundensicht zentrale Qualitätsanforderungen an eine Krankenkasse darstellen. Im Einzelnen handelt es sich dabei um:

- **Leistungsangebot**
Welche Versorgung und Produkte bietet die Krankenkasse ihren Versicherten an?
- **Finanzstabilität**
Wie stabil und solide ist die finanzielle Basis der Krankenkasse?
- **Kundenorientierung**
Welches Urteil treffen die Kunden über ihre Krankenkasse?
- **Wachstum/Attraktivität im Markt**
Wie attraktiv ist die Krankenkasse 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

BIG direkt gesund

Gesamturteil

Die einzeln bewerteten Teilqualitäten werden abschließend mittels des Assekurata-Ratingmodells zu einem Gesamturteil zusammengefasst. Hierbei werden unterschiedliche Gewichtungen zugrunde gelegt (vgl. nachfolgende Tabelle). Das Ratingteam fasst die Ergebnisse der Teilqualitäten in einem Ratingbericht zusammen und legt diesen dem Ratingkomitee als Ratingvorschlag vor.

| Teilqualität | Leistungsangebot | Finanzstabilität | Kundenorientierung | Wachstum/ Attraktivität im Markt |
|----------------|------------------|------------------|--------------------|-------------------------------------|
| Gewichtung [%] | 25 | 30 | 30 | 15 |

Ratingkomitee

Das Assekurata-Rating ist ein Expertenurteil. Die Ratingvergabe erfolgt durch das Ratingkomitee. Es setzt sich aus den beteiligten Analysten, dem Geschäftsführer Analyse der Assekurata und externen Experten zusammen. Das Ratingkomitee prüft und diskutiert den Vorschlag. Das endgültige Rating muss mit Einstimmigkeit beschlossen werden.

Ratingvergabe

Das auf Basis des Assekurata-Ratingmodells einstimmig beschlossene Rating führt zu einer Positionierung der Krankenkasse innerhalb der Assekurata-Ratingskala. Diese unterscheidet elf Qualitätsurteile von A++ (exzellent) bis D (mangelhaft). Assekurata stellt mit einem Rating keine Bewertungsrangfolge auf.

| 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 |

Die einzelnen Qualitätsklassen können einfach, mehrfach oder nicht besetzt sein. Hierbei können die Krankenkassen innerhalb der Bandbreite der Qualitätsklassen unterschiedlich positioniert sein. Beispielsweise kann eine Kasse mit sehr gut (A+) bewertet sein und sich an der Grenze zu exzellent (A++) befinden, während eine andere – ebenfalls mit A+ bewertete – Kasse an der Grenze zu gut (A) liegen kann. Dies gilt auch für die Bewertung der einzelnen Teilqualitäten.



Folgerating

BIG direkt gesund

WICHTIGE HINWEISE – HAFTUNGSAUSSCHLUSS

Als Leitende Rating-Analystin fungierte bei diesem Rating der BIG:

Susanne Kussmann

Senior-Analystin

Tel.: 0221 27221-47

Fax: 0221 27221-77

Email: susanne.kussmann@assekurata.de

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

Interne Mitglieder des Ratingkomitees:

Leitende Rating-Analystin Susanne Kussmann

Assekurata-Geschäftsführer Dr. Reiner Will

Externe Mitglieder des Ratingkomitees:

Prof. (em.) Dr. Dieter Farny, Seminar für Versicherungslehre der Universität zu Köln

Rolf Stuppardt, ehemaliger Geschäftsführer des IKK e.V.

Professor Dr. Jürgen Wasem, Lehrstuhl für Medizinmanagement der Universität Duisburg-Essen



Folgerating

BIG direkt gesund

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 2012 der BIG bereitgestellten Daten zeigten keine qualitativen Mängel auf.

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

ASSEKURATA
 TRANSPARENZ. ORIENTIERUNG. SICHERHEIT.