Methodik des Unternehmensratings
Schaden-/Unfallversicherer

Assekurata
Assekuranz Rating-Agentur GmbH

Februar 2022

Inhalt

INHALT 2

EINLEITUNG 3

1. Rating-Prozess 4
   - 1.1 Auftragserteilung 4
   - 1.2 Datenerhebung 4
   - 1.3 Analyse der Unterlagen 4
   - 1.4 Managementinterview 4
   - 1.5 Erstellung des Rating-Berichts 5
   - 1.6 Interne Qualitätssicherung 5
   - 1.7 Beschlussfassung im Rating-Komitee 5
   - 1.8 Rating-Skala 5
   - 1.9 Rating-Kommunikation 6
   - 1.10 Veröffentlichung 6
   - 1.11 Fortlaufende Überwachung und Folgerating 6
   - 1.12 Anpassung von Ratings 7
   - 1.13 Aberkennung von Ratings 7

2. Rating-Methodik 8
   - 2.1 Die Teilqualitäten 8
   - 2.2 Die Teilqualität Sicherheit 8
   - 2.3 Die Teilqualität Erfolg 9
   - 2.4 Die Teilqualität Kundenorientierung 9
   - 2.5 Die Teilqualität Wachstum/ Attraktivität im Markt 10

Einleitung

Das **Unternehmensrating** von Assekurata bewertet deutsche Erstversicherungsunternehmen aus Sicht ihrer wesentlichen Gläubiger, der Versicherungsnehmer. Die Gesamtunternehmensqualität wird primär aus Kundensicht anhand differenzierter Teilqualitäten analysiert und bewertet. Jede Teilqualität erhält eine eigene Note, die wiederum nach einem vorgegebenen Modell zum Gesamtergebnis zusammengefasst werden. Bei den Teilqualitäten handelt es sich um die Sicherheit, den Erfolg, das Wachstum/die Attraktivität im Markt und die Kundenorientierung des Versicherers. Bei privaten Krankenversicherern kommt noch die Teilqualität Beitragsstabilität hinzu.

Die Teilqualitäten **Kundenorientierung** und **Unternehmenssicherheit** sind beim Assekurata-Unternehmensrating K.-o.-Kriterien: Falls eine dieser beiden Teilqualitäten schlechter als „noch zufriedenstellend“ bewertet ist, wird das Gesamtrating mindestens auf die Note dieser Teilqualität abgesenkt. Assekurata sieht ein mindestens „noch zufriedenstellendes“ Ergebnis in der Teilqualität Sicherheit oder Kundenorientierung als notwendige Voraussetzung für ein mindestens „noch zufriedenstellendes“ Rating an.

1. Rating-Prozess

1.1 Auftragserteilung

Zu Beginn eines Ratings schließen das zu ratende Unternehmen und Assekurata einen **Rating-Vertrag**. Darin verpflichtet sich Assekurata zu Vertraulichkeit über das Rating während des Rating-Prozesses. Auch nach Beendigung des Ratings wird Vertraulichkeit über das Ergebnis gewahrt, falls sich die Versicherungsgesellschaft nicht zu einer Veröffentlichung des Ratings entschließt. Im Gegenzug legt das Unternehmen im Verlauf des Rating-Prozesses umfassende interne Daten offen und die Führungskräfte stellen sich für Interviews zur Verfügung. Während des gesamten Rating-Prozesses steht Assekurata in intensivem Kontakt mit dem Unternehmen. Deren operativer Ansprechpartner (Rating-Koordinator) stellt einen reibungslosen und zeitnahen Informationsaustausch sicher. Ansprechpartner bei Assekurata ist der jeweilige leitende Rating-Analyst.

1.2 Datenerhebung

Nach Auftragserteilung erhält das zu ratende Unternehmen eine Liste mit den geforderten Informationen und Dokumenten. Diese dienen unter anderem zur Voranalyse und zur Vorbereitung der Managementinterviews. Der Datenumfang richtet sich danach, ob es sich um ein Erst- oder Folgerating handelt. Standardmäßig fordert Assekurata Unterlagen zu folgenden Punkten an:

- **Unternehmensstruktur/Strategie:** z.B. Organigramme, Eigentümerstruktur, Haftungsverhältnisse, Patronatserklärungen, Funktionsausgliederungen, Strategieunterlagen, Zielmärkte und Kundensegmente
- **Rechnungswesen/Controlling**: z.B. Einzel- und Konzerngeschäftsberichte, Wirtschaftsprüferberichte, , Exportdateien der Datenübermittlung zur Versicherungsaufsicht (DÜVA), Berichte der Vorstandssitzungen, Berichte an den Aufsichtsrat, Plan- und Hochrechnungen
- **Vertrieb/Produkte:** z.B. Vertriebswege, Statistiken zum Vertrieb, Aus- und Weiterbildung im Vertrieb, Vertriebs-Support, Vergütungssysteme, Verträge mit Vertriebspartnern, Produktportfolio, Produktleistungsmerkmale, Produktplanung, Assistance-Leistungen
- **Versicherungstechnik:** z.B. Risikoprüfung, Rechnungsgrundlagen, Reservierungspolitik, Schadenmanagement, Standard-Reports zum versicherungstechnischen Controlling
- **Kapitalanlagen:** z.B. Kapitalanlagestrategie und -steuerung, Asset-Allocation, personelle und technische Ausstattung, Risiko einzelner Asset-Klassen, Risk-Management der Kapitalanlagen, Cash Flows
- **Risikomanagement:** z.B. Umsetzung der Solvency II-Anforderungen, Solvency II-Berichte, Risikostrategie, Organisation des Risikomanagementsystems, Risikotragfähigkeitskonzept, Asset-Liability-Management (ALM), Governance-System, Leitlinien, Prozessdokumentationen, Own Risk and Solvency Assessment (ORSA), Interne Revision, Pensionsrückstellungen, Rückversicherungspolitik und -beziehungen, Betrugsprävention
- **Kundenorientierung:** z.B. Personalstatistiken, quantitative und qualitative Personalplanung, Personalentwicklung, Mitarbeiterbefragungen, Service-Zeiten, Servicelevel-Agreements, Leitlinien/Kennzahlen/Statistiken für Telefonie, E-Mail, Schriftstücke, Antrags-, Vertrags- und Leistungsprozesse, Online-Services sowie für die Beschwerdebearbeitung.

1.3 Analyse der Unterlagen

Die inhaltliche Prüfung der Daten umfasst den Abgleich und die Plausibilisierung der Informationen aus den unterschiedlichen Quellen. Anschließend werten die Analysten bei Assekurata die Informationen sowohl quantitativ als auch qualitativ mit Hilfe von Datenbanken und Analysemodellen sowie detaillierten Prüfkatalogen und Checklisten aus. Die gewonnenen Erkenntnisse bilden die Grundlage für die Befragung der Führungskräfte in den Managementinterviews.

1.4 Managementinterview

Das Managementinterview ist ein zentrales Element des Unternehmensratings. Hierbei erörtert das Rating-Team mit der Unternehmensführung Themen wie etwa Marktentwicklung, Unternehmensstrategie, Risikomanagement, Personalent-

wicklung, Rückversicherungspolitik, Produktgestaltung, Kapitalanlagestrategie, Vertriebswegestruktur, Kalkulationsgrundlagen, Risikoannahmepolitik, Beitragsentwicklung und Kundenservice. Die Interviews dienen dazu, die Unternehmenskennzahlen kritisch zu hinterfragen, Zukunftspotenziale zu erfassen und solche Qualitätsaspekte in das Rating einzubeziehen, die aus Kennzahlen allein nicht ableitbar sind. Je nach Unternehmensstruktur und Bedeutung der Unternehmenseinheiten werden neben dem Sitz des Unternehmens auch weitere Standorte besichtigt. Die Anzahl der Gespräche und die Dauer des Aufenthalts hängen von der Größe und Komplexität des Unternehmens ab.

1.5 Erstellung des Rating-Berichts

Die aus den Managementinterviews gewonnenen Informationen und Daten werden zusammen mit den im Vorfeld angeforderten Dokumenten analysiert und anhand von Prüfkatalogen und Checklisten bewertet. Im Rating-Bericht werden die Ergebnisse dokumentiert. Auf dieser Basis diskutiert das Rating-Team den Notationsvorschlag für das Rating-Komitee. Hierbei trägt jedes Teammitglied die Verantwortung für das Rating und die Qualität des Rating-Berichts mit.

1.6 Interne Qualitätssicherung

Bei jedem Rating werden Stringenz und Konsistenz der verwendeten Modelle, Methoden und Verfahren in einem internen Rating-Kolloquium von Assekurata qualitätsgesichert. Neben den beteiligten Analysten nehmen der Geschäftsführer Analyse und Bewertung, die Bereichsleiter Analyse und Bewertung sowie bedarfsweise der Fachkoordinator Qualitätssicherung an diesem internen Rating-Kolloquium teil. Nach Prüfung durch das interne Rating-Kolloquium wird der Rating-Vorschlag als Entscheidungsvorlage an die externen Mitglieder des Rating-Komitees versandt.

1.7 Beschlussfassung im Rating-Komitee

Das Rating-Komitee prüft und diskutiert den Vorschlag des leitenden Rating-Analysten. Das endgültige Rating muss mit Einstimmigkeit beschlossen werden. Das Rating-Komitee setzt sich aus dem jeweiligen leitenden Rating-Analysten, einem Bereichsleiter Analyse und Bewertung und mindestens zwei externen Experten zusammen. Damit handelt es sich beim Unternehmensrating der Assekurata um eine Experteneinschätzung.

Interne Mitglieder des Rating-Komitees:

- **Leitender Rating-Analyst**
- **Assekurata-Bereichsleiter Analyse und Bewertung:** Abdulkadir Cebi (Prokurist) oder Lars Heermann (Prokurist)

Externe Mitglieder des Rating-Komitees:

- **Dipl.-BW. Stefan Albers**, gerichtlich bestellter Versicherungsberater
- **Dipl.-Mathematikerin Marlies Hirschberg-Tafel, Aktuarin (DAV)**, ehemaliges Vorstandsmitglied einer Versicherungsgesellschaft
- **Rolf-Peter Hoenen**, ehemaliger Vorstandsvorsitzender einer Versicherungsgesellschaft und ehemaliger Präsident des Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft (GDV)
- **Dipl.-Kfm. Rainer Husch**, ehemaliger Partner einer renommierten Wirtschaftsprüfungsgesellschaft
- **Dipl.-Physiker Thomas Krüger, Aktuar (DAV)**, ehemaliger Vorstandsvorsitzender einer Versicherungsgesellschaft
- **Dr. Johannes Lörper, Aktuar (DAV)**, ehemaliges Vorstandsmitglied einer Versicherungsgesellschaft
- **Prof. Dr. Torsten Rohlfs**, Wirtschaftsprüfer, Professor für Rechnungslegung und Controlling am Institut für Versicherungswesen an der Technischen Hochschule Köln
- **Dipl.-Kfm. Ulrich Rüther**, ehemaliger Vorstandsvorsitzender einer Versicherungsgesellschaft
- **Prof. Dr. Heinrich R. Schradin**, Geschäftsführender Direktor des Instituts für Versicherungswissenschaft an der Universität zu Köln

Für die externen Rating-Komitee-Mitglieder gelten die gleichen Anforderungen an deren Unabhängigkeit wie für interne Rating-Analysten: Ein Mitglied des Rating-Komitees wird aus dem Rating ausgeschlossen, sofern seine Unabhängigkeit angezweifelt werden könnte. Dies wäre insbesondere dann der Fall, wenn das Mitglied Funktionen, z. B. in einem Aufsichtsgremium, bei dem zu ratenden Versicherer innehat. In einem solchen Fall erhält das Rating-Komitee-Mitglied weder den Rating-Vorschlag noch kann es an der Sitzung teilnehmen. Die Unabhängigkeit der Assekurata ist zudem in ihrer Satzung festgeschrieben und kann auch von der Gesellschafterversammlung nicht geändert werden.

1.8 Rating-Skala

Die Rating-Skala des Unternehmensratings unterscheidet elf Qualitätsurteile von A++ (exzellent)

bis D (mangelhaft), die zu fünf Kategorien zusammengefasst sind.

Rating	Definition	Kategorie
A++	Ein A++ geratetes Versicherungsunternehmen erfüllt die Qualitätsanforderungen und die Qualitätserwartungen der Versicherungsnehmer exzellent.	Sehr gut
A+	... sehr gut	
A	... gut	Gut
A-	... weitgehend gut	
B+	... voll zufriedenstellend	Zufriedenstellend
B	... zufriedenstellend	
B-	... noch zufriedenstellend	
C+	... schwach	Schwach
C	... sehr schwach	
C-	... extrem schwach	
D	... mangelhaft	Mangelhaft

1.9 Rating-Kommunikation

Nach der Beschlussfassung im Rating-Komitee teilt der leitende Rating-Analyst das Urteil dem Rating-Objekt schriftlich (und in der Regel zusätzlich telefonisch) mit. Diese Mitteilung erfolgt noch am Tag der Beschlussfassung. Der Vorstand des Rating-Objektes entscheidet im nächsten Schritt, ob das Rating veröffentlicht wird. Eine Veröffentlichung muss spätestens nach fünf Werktagen nach der Beschlussfassung durch das Rating-Komitee erfolgen. Außerdem erfolgt die Veröffentlichung nur nach vorheriger schriftlicher Zustimmung durch den Vorstand des Rating-Objektes. Entschließt sich der Versicherer zu einer Freigabe des Ratings, kann das Rating ein Jahr lang in der Öffentlichkeit verwendet werden. Ist das Unternehmen gegen eine Veröffentlichung, bewahrt auch Assekurata Stillschweigen über das Rating. Unabhängig von einer Veröffentlichung erhält das Versicherungsunternehmen in der Regel einen internen Rating-Bericht (Managementbericht), welcher einen ausführlichen Einblick in die Beurteilungsergebnisse gibt. Darüber hinaus stellt das Rating-Team den Führungskräften des Versicherungsunternehmens die Ergebnisse in einer Abschlusspräsentation in der Regel persönlich vor.

1.10 Veröffentlichung

Die Veröffentlichung des Ratings erfolgt auf verschiedene Weise:

- **Pressemitteilung:** Assekurata informiert die Öffentlichkeit mit einer Pressemitteilung.
- **Rating-Bericht:** Die Analysten fassen das Rating in einem Bericht für die **Öffentlichkeit** zusammen. Diesen stellt Assekurata auf ihrer Website zum kostenlosen Lesen und Herunterladen zur Verfügung.
- **Gütesiegel und Zertifikat:** Assekurata-Unternehmensratings erfüllen einen hohen Standard. Geratete Unternehmen erwerben damit ein Gütesiegel, das ihre Qualität am Markt glaubhaft belegt. Auf Wunsch erstellt Assekurata dem Versicherer ein Zertifikat mit dem Assekurata-Gütesiegel sowie einer knappen Zusammenfassung der Teilqualitäten.
- **Zentraler Datenspeicher der Europäischen Aufsichtsbehörde ESMA:** Assekurata ist dazu verpflichtet, ihre veröffentlichten Ratings an einen zentralen Datenspeicher der Aufsichtsbehörde, den so genannten Central Repository for Credit Rating Agencies (CEREP), zu melden.
  Weitere Informationen finden sich unter https://cerep.esma.europa.eu/cerep-web/.
- **Rating-Plattform:** Als Mitglied der European Association of Credit Rating Agencies (EACRA) hat sich Assekurata dazu bereit erklärt, ihre Ratings auf der von EACRA unterstützten globalen Rating-Plattform zu veröffentlichen. Weitere Informationen auf http://ratingplatform.com/.

1.11 Fortlaufende Überwachung und Folgerating

Das Assekurata-Unternehmensrating ist nach Bekanntgabe grundsätzlich für die Dauer von zwölf Monaten gültig. Während dieses Zeitraums

wird die Entwicklung des Unternehmens und des Ratings durch den leitenden Rating-Analysten fortlaufend überwacht (Monitoring). Hierdurch wird die Aktualität der Rating-Aussage zu jederzeit sichergestellt. Um die Aktualität zu gewährleisten, muss bis zum Ablauf eines Jahres ein Folgeratingprozess durchgeführt werden. Verpflichtet ist das Versicherungsunternehmen dazu jedoch nicht. In der Aktualisierungsphase behält das bisherige Rating seine Gültigkeit. Wird kein Folgerating durchgeführt, darf das Rating nach der 12-Monatsfrist nicht mehr in der Öffentlichkeit verwendet werden. Assekurata teilt der Öffentlichkeit per Pressemitteilung mit, dass das Rating keine Gültigkeit mehr besitzt.

1.12 Anpassung von Ratings

Treten im Gültigkeitszeitraum außerordentliche Ereignisse oder Entwicklungen auf, die sich auf die Bewertung des Unternehmens auswirken, kann Assekurata das Rating auch vor Ablauf von zwölf Monaten anpassen. Sofern es aus Sicht von Assekurata einer Rating-Anpassung bedarf, informiert Assekurata das betroffene Unternehmen. Die Information der Öffentlichkeit geschieht durch die Aufnahme der betroffenen Ratings auf die Watch-list und eine entsprechende Presseerklärung. Der Öffentlichkeitsbericht wird nicht angepasst, allerdings wird auf die Teilqualitäten, die unter besonderer Beobachtung stehen, hingewiesen. Gesellschaften, deren Ratings sich gerade auf der Watchlist befinden, kennzeichnet Assekurata auf ihrer Internetseite mit dem Suffix „Rating$_w$“. Für die Überprüfung fordert Assekurata vom Unternehmen detaillierte Informationen ab, die die betroffenen Teilqualitäten, aber auch das Gesamtrating betreffen. Ratings auf der Watchlist müssen nicht zwangsweise zu einer Veränderung der Rating-Notation führen. Das Rating-Komitee von Assekurata entscheidet darüber, ob Teilqualitäten beziehungsweise das Rating gegebenenfalls angepasst werden müssen (Upgrading oder Downgrading). Ist dies der Fall, wird der Öffentlichkeitsbericht entsprechend angepasst. Das angepasste Rating behält seine Gültigkeit bis zu dem Zeitpunkt, an dem das Ausgangsrating seine Aktualität verloren hätte. Durch die EU-Verordnung 1060/2009 ist Assekurata als beaufsichtigte Credit Rating Agency (CRA) dazu verpflichtet, bei einer grundlegenden Anpassung des Rating-Modells das aktuelle Rating des Auftraggebers erneut zu prüfen. Sofern sich aus der Überprüfung eine Veränderung des Ratings ergibt, gelten die Regelungen zur Vorgehensweise bei außerordentlichen Ereignissen analog.

1.13 Aberkennung von Ratings

Ein veröffentlichtes Rating wird dann aberkannt, wenn durch besondere Entwicklungen die Grundlagen für das veröffentlichte Rating (z.B. durch Fusion, Bestandsübertragungen o. ä.) entzogen sind. Auch in den Fällen, in denen Assekurata das ursprüngliche Ergebnis nicht aufrecht erhalten kann, das Unternehmen allerdings ein Downgrading oder gar die Kooperation ablehnt, kommt es zu einer Aberkennung des Ratings. In diesem Fall unterrichtet Assekurata die Öffentlichkeit in Form einer Pressemitteilung. Das Unternehmen hat das Recht, unmittelbar im Anschluss an die Aberkennung ein neues Rating in Auftrag zu geben. Gleichzeitig kann das Unternehmen die Öffentlichkeit über die laufende Überarbeitung des aberkannten Ratings in Kenntnis setzen.

2. Rating-Methodik

2.1 Die Teilqualitäten

Ein Assekurata-Unternehmensrating setzt sich je nach Versicherungssparte des gerateten Unternehmens aus vier bzw. fünf Teilqualitäten zusammen. Hierdurch wird den Besonderheiten in der Geschäftstätigkeit und in den Geschäftsrisiken Rechnung getragen.

Die Teilqualitäten Sicherheit und Kundenorientierung haben bei einem Assekurata-Unternehmensrating eine besondere Bedeutung mit Durchschlageffekt: Falls eine dieser Teilqualitäten schlechter als „noch zufriedenstellend" ausfällt, wird das Gesamtrating mindestens auf diesen Wert herabgestuft.

Jede Teilqualität im Assekurata-Unternehmensrating wird in eine Kennzahlenanalyse und eine Faktorenanalyse unterteilt. Unternehmensindividuelle Besonderheiten werden dabei berücksichtigt. Die Kennzahlenanalyse basiert auf einer Vielzahl ökonomischer Geschäftskennzahlen im Kontext marktbezogener Benchmarks. Die Faktorenanalyse dient der Bewertung „weicher" qualitativer Unternehmensfaktoren. Hierbei erfolgt eine Experteneinschätzung insbesondere zu solchen Sachverhalten, die nicht adäquat über quantitative Kennzahlen abgebildet werden können. Das Assekurata-Unternehmensrating ist daher keine rein mechanische Kennzahlenbewertung, sondern stets eine Expertenmeinung.

Um quantitative und qualitative Effekte aus sich abzeichnenden Veränderungen in das Rating einfließen zu lassen, berücksichtigt Assekurata sowohl in der Kennzahlenanalyse als auch in der Faktorenanalyse die Planungen und Potenziale eines Unternehmens.

Die Teilqualitäten werden im Assekurata-Unternehmensrating für Schaden-/Unfallversicherer wie folgt gewichtet:

Gewichtung in %	
Sicherheit	33,33
Erfolg	22,22
Kundenorientierung	33,33
Wachstum/Attraktivität im Markt	11,11

2.2 Die Teilqualität Sicherheit

Die Sicherheit eines Versicherungsunternehmens ist eines der grundlegenden Prüfaspekte im Unternehmensrating von Assekurata. Gerade bei Personenversicherern sollte eine hinreichende Existenzsicherheit gegeben sein, da sie Verträge in der Regel über einen sehr langen Zeitraum in ihrem Bestand führen und Kunden daher ein primäres Interesse an der langfristigen Existenzsicherheit des Anbieters haben. Im Unternehmensrating sieht Assekurata ein „noch zufriedenstellendes" Abschneiden in dieser Teilqualität eher als notwendige Bedingung denn als hinreichendes Qualitätsmerkmal an.

Um die besondere Bedeutung der Teilqualität Sicherheit zu würdigen, greift hier ein Durchschlageffekt: Falls das Urteil der Teilqualität Sicherheit schlechter als „noch zufriedenstellend" bewertet ist, wird das Gesamtrating mindestens auf die Bewertung der Teilqualität Sicherheit abgesenkt.

Die Bewertung der Teilqualität Sicherheit basiert zum einen auf Sicherheitskennzahlen und zum anderen auf dem Enterprise Risk Management eines Versicherers.

Die Kennzahlenanalyse in der Schaden-/Unfallversicherung umfasst im Wesentlichen die handelsbilanzielle Sicherheitskapitalausstattung (z.B. Eigenkapital, Schwankungsrückstellung) sowie die aufsichtsrechtliche Solvabilität unter Solvency II, deren ökonomische Einordnung und Interpretation zusätzlich mithilfe ergänzender Analysen, beispielsweise zur Notwendigkeit und Wirkung etwaiger Übergangsmaßnahmen sowie zur Untersuchung des Marktrisikos auf Basis des Assekurata-Value-at-Risk-Ansatzes, vorgenommen wird.

Das Enterprise Risk Management berücksichtigt neben der Organisation des Risikomanagements im Wesentlichen das Management der versicherungstechnischen Risiken, der Kapitalanlagerisiken (z.B. Kredit-, Wiederanlage-, Beteiligungs- und

Währungsrisiken), der sonstigen Risiken (z.B. strategische und operationelle Risiken) sowie die vernetzte Steuerung der Risiken. Einen besonderen Fokus richtet Assekurata dabei, neben der Prüfung des materiellen Risikomanagements, auch auf das vorhandene Governance-System und die organisatorische und prozessuale Umsetzung der unternehmenseigenen Risiko- und Solvabilitätsbeurteilung (engl.: Own Risk and Solvency Assessment, kurz: ORSA) mitsamt der Qualität des darauf basierenden Berichtswesens.

2.3 Die Teilqualität Erfolg

Gewinnerzielung ist nach Ansicht von Assekurata – unabhängig von der Rechtsform und dem betriebenen Geschäftsmix – für die langfristige Unternehmensexistenz jedes Versicherers notwendig. Zudem kann ein Versicherer nur durch stabile Gewinne die Leistungen gegenüber den Kunden sicherstellen, kundengerechte und wirtschaftlich tragfähige Produkte kalkulieren und notwendige Beitragsanpassungen abfedern.

Die Teilqualität Erfolg würdigt die verschiedenen Erfolgsquellen und die langfristigen Erfolgsperspektiven aus Kundensicht. Assekurata bewertet hier, wie erfolgreich ein Versicherer mit den Kundengeldern und dem Eigenkapital wirtschaftet.

Das Bewertungsverfahren für die Teilqualität Erfolg basiert zum einen auf Erfolgskennzahlen und zum anderen auf Erfolgsfaktoren.

Die Kennzahlenanalyse der Teilqualität Erfolg setzt sich im Wesentlichen aus den versicherungstechnische Ergebnissen, den Kapitalanlageergebnissen (z.B. Nettoverzinsung) und Gesamtertragskennzahlen (z.B. Bruttoüberschussquote) zusammen.

Neben den Kennzahlen zum Erfolg betrachtet Assekurata die zukunftsgerichteten Ertragspotenziale eines Versicherers. Dabei fließen im Wesentlichen versicherungstechnische Erfolgsfaktoren, z.B. aus der Kalkulation, der Bestandszusammensetzung oder dem Schadenmanagement, und Erfolgsfaktoren aus der Kapitalanlage, z.B. aus der Strategie oder den Steuerungsmöglichkeiten, in die Bewertung ein.

2.4 Die Teilqualität Kundenorientierung

Die Kundenorientierung hat in den Assekurata-Unternehmensratings eine besondere Bedeutung: Wenn die Bewertung dieser Teilqualität schlechter als „noch zufriedenstellend“ ausfällt, wird das Gesamtrating mindestens auf diesen Wert gesenkt.

Das Urteil für die Teilqualität Kundenorientierung setzt sich aus Befragungsergebnissen und Kundenorientierungsfaktoren zusammen.

Die Zufriedenheit und die Bindung der (End-)Kunden beeinflusst das langfristig ausgerichtete Versicherungsgeschäft in nachhaltiger Form. Assekurata bezieht daher durch eine Kundenbefragung die Erfahrungen der Versicherungsnehmer in das Unternehmensrating ein. Hierbei werden standardmäßig 800 Kunden des Versicherers befragt. Im Ergebnis werden sowohl die Kundenzufriedenheit als auch die Kundenbindung in Form von Indices als Kennzahlen in das Gesamturteil der Teilqualität Kundenorientierung einbezogen. Einfluss auf den Kundenzufriedenheitsindex nehmen neben der kognitiven Gesamtzufriedenheit der Kunden weitere Aspekte, wie z.B. Vertrauen und Image. Der Kundenbindungsindex resultiert aus Verhaltenskomponenten, wie beispielsweise Weiterempfehlungs- oder Wiederabschlussbereitschaft.

Zusätzlich zu der Endkundenbefragung (B2C) kann bei der Bewertung die Zufriedenheit im B2B-Bereich einbezogen werden. B2B-Fremdbefragungen, die nicht im Auftrag von Assekurata durchgeführt worden sind, müssen hinsichtlich der Befragungssystematik, der Antwortkategorien und der Befragungsinhalte in die bestehende Rating-Systematik überführbar sein. Dabei berücksichtigt Assekurata zwei Indices, die sich aus der Leistungskomponente (z.B. Prozesse, Preis-Leistungs-Verhältnis) und der Erfahrungskomponente (z.B. Vertrauen, Zuverlässigkeit) zusammensetzen.

Neben den Befragungsergebnissen fließen die Kundenorientierungsfaktoren eines Versicherers in das Urteil der Teilqualität Kundenorientierung ein. Hierbei berücksichtigt Assekurata im Wesentlichen die Beratung und die Betreuung (z.B. im Innendienst und im Vertrieb), Service-Prozesse (z.B. Kommunikation, Telefonie, E-Mail, Schriftstücke, Dauer und Qualität von Antrags-/Vertrags-

/Leistungs- bzw. Schadenregulierungs- und Schadenmanagement-Prozessen, Beschwerdemanagement) und die Produkt- und Programmpolitik.

2.5 Die Teilqualität Wachstum/ Attraktivität im Markt

Unternehmerisches Wachstum gilt im Assekurata-Unternehmensrating als eine notwendige Voraussetzung für den Risikoausgleich im Versichertenkollektiv, die betriebswirtschaftliche Kostendeckung und die langfristige Unternehmensexistenz. Zudem ist Wachstum ein Gradmesser für die Attraktivität eines Versicherers im Markt.

Für die Urteilsfindung greift Assekurata auf Wachstumskennzahlen und Wachstumsfaktoren zurück. Die Kennzahlen berücksichtigen im Wesentlichen die Bestands- und Neugeschäftsentwicklung (z.B. Beitragswachstum, Stückzahlwachstum). Zudem untersucht Assekurata auch qualitative Wachstumsfaktoren und zukunftsgerichtet die Wachstumspotenziale aus der Produkt- und Vertriebsaufstellung eines Versicherungsunternehmens.