

BIG direkt gesund erneut mit sehr gutem Ergebnis im Assekurata-Rating

BIG direkt gesund (BIG) kann im zweiten Rating das sehr gute Urteil des Erstratings bestätigen. Hierbei attestiert Assekurata dem gesetzlichen Krankenversicherer eine exzellente Finanzstabilität. Auch die Kundenorientierung der BIG erhält die bestmögliche Bewertung „exzellent“.

28. August 2012 - BIG direkt gesund (BIG) kann im zweiten Rating das sehr gute Urteil des Erstratings bestätigen. Hierbei attestiert Assekurata dem gesetzlichen Krankenversicherer eine exzellente Finanzstabilität. Auch die Kundenorientierung der BIG erhält die bestmögliche Bewertung „exzellent“.

Finanzstabilität verbessert sich auf exzellentes Urteil



Der wirtschaftliche

Umgang mit Versichertengeldern ist eine zentrale Zielsetzung der BIG. Als Direktkrankenkasse verfügt sie über eine sehr effiziente Verwaltungsstruktur, ohne Außendienst und Geschäftsstellen. Hierdurch wendete sie im Jahr 2010 nur 95,93 € je Versichertem für die Verwaltung auf, während im Marktdurchschnitt 136,24 € ausgegeben wurden. Insgesamt agiert die BIG derzeit wirtschaftlich sehr erfolgreich am Markt. Ihre Einnahmerendite ist mit 0,85 % im Durchschnitt der Jahre 2006 bis 2010 überdurchschnittlich hoch (Markt: 0,71 %). Insbesondere unter den aktuellen Rahmenbedingungen zeigt die Kasse eine noch höhere Ertragskraft (2011: 4,51 %) und kann ihre Sicherheitsmittel entsprechend ausbauen. Zum Jahresende 2010 verfügt sie über Betriebsmittel und Rücklagen, mit denen sie den Geschäftsbetrieb 25,41 Tage (Markt: 12,27 Tage) aufrecht erhalten könnte. 2011 kann die BIG diese sogar auf 41,20 Tage erhöhen. Damit verbessert sich die Teilqualität **Finanzstabilität** auf die höchste Urteilkategorie **„exzellent“**.

Hohe Kundenzufriedenheit durch exzellente Kundenorientierung

Als Direktkrankenkasse zeichnet sich die BIG durch moderne Kommunikationsinstrumente aus. Hierbei hebt Assekurata neben den vielfältigen Kontaktmöglichkeiten die mobile Geschäftsstelle in Form einer Smartphone-App, die Kundenberatung im Chat sowie die umfassenden Social Media-Aktivitäten hervor. Die Betreuung erfolgt durch gut ausgebildete und kundenorientiert handelnde Mitarbeiter. Dies wissen die Kunden zu schätzen, wie die Assekurata-Kundenbefragung zeigt: 84,7 % der Befragten geben an, dass sie mit der Freundlichkeit des Personals vollkommen oder sehr

zufrieden sind. Dies entspricht einem sehr hohen Zufriedenheitsniveau, da in der Vergleichsgruppe, die aus 15 privaten sowie zwei gesetzlichen Krankenversicherern besteht, nur 75,8 % derart zufrieden sind. Auf Basis der positiven Ergebnisse der Kundenbefragung sowie einer Analyse der servicerelevanten Geschäftsprozesse bewertet Assekurata die **Kundenorientierung** mit **exzellent**.

Vorreiterrolle bei Online-Angeboten

Mit vielfältigen Serviceangeboten auf der Internetpräsenz unterstreicht die BIG ihr Profil als Direktkrankenkasse. Zudem spiegelt das umfassende Angebot von präventiven Maßnahmen die gesundheitsorientierte Ausrichtung der Krankenkasse wider. Hierzu zählen neben einem Online-Gesundheitscheck auch das Angebot von kostenlosen Online-Gesundheitskursen, bei denen die BIG eine Vorreiterrolle im Markt einnimmt. Zudem stehen familienfreundliche Zusatzleistungen im Fokus der Krankenkasse. Hierzu zählt ein Infektionsscreening zur Vermeidung von Frühgeburten. Für besonders preisbewusste Kunden bietet die BIG exzellente Wahltarife an. Hier erhalten leistungsfreie Kunden bis zu 900 € zurückerstattet. Diverse Versorgungskonzepte, beispielsweise für eine intensive Beratung und Betreuung bei psychischen Erkrankungen, runden das **gute Leistungsangebot** der BIG ab.

Umfassende Internetpräsenz verdeutlicht das Direktprinzip

Durch die Einführung des einheitlichen Beitragssatzes verlor die ehemals sehr günstige Kasse einen wichtigen Wettbewerbsparameter, was 2009 mit Versichertenverlusten (-4,14 %) einherging. Nach einer positiven Bestandsentwicklung 2010 (1,39 %) führten hohe Mitgliederabwanderungen 2011 zu einem Bestandsabrieb (-0,39 %), der etwas höher als im Markt (-0,02 %) ausfiel. Um ihre insgesamt **gute Wachstumssituation** der BIG nachhaltig aufrecht zu erhalten, will die Krankenkasse ihre umfassenden Vertriebs- und Marketingaktivitäten weiter stärken. Hierbei unterstützen die Aktivitäten in Portalen wie facebook, twitter und YouTube sowie die gezielte Platzierung von Werbemitteln auf Internetseiten die Präsenz der BIG.

Höchstnoten innerhalb der GKV-Finanzprüfung



Daneben

bescheinigt Assekurata der BIG ein starkes Ergebnis in der Finanzprüfung für gesetzliche Krankenversicherer, die ein Bestandteil des ganzheitlichen Ratings ist. Dabei erzielt die Direktkrankenkasse sowohl für ihr Management als auch für ihre Finanz- und Wachstumssituation ein starkes Urteil.

Kontakt:

Russel Kemwa
- Pressesprecher -
Tel.: 0221 / 27221 - 38
Fax: 0221 / 27221 - 77
E-Mail: russel.kemwa@assekurata.de
Internet: www.assekurata.de

Susanne Kussmann
- Leitende Rating-Analystin -
Tel.: 0221 / 27221 - 47
Fax: 0221 / 27221 - 77
E-Mail: susanne.kussmann@assekurata.de
Internet: www.assekurata.de

Über die ASSEKURATA Assekuranz Rating-Agentur

Die ASSEKURATA Assekuranz Rating-Agentur ist die erste unabhängige deutsche Ratingagentur, die sich auf die Qualitätsbeurteilung von Erstversicherungsunternehmen spezialisiert hat. Mit den von Assekurata durchgeführten Ratings wurde ein Qualitätsmaßstab für Versicherungsunternehmen im deutschen Markt etabliert. Er dient dem Verbraucher als Orientierungshilfe bei der Wahl seines Versicherungsunternehmens.

Kundenbefragung bei über 800 Versicherungskunden

Das interne, interaktive Rating von Assekurata bewertet Versicherungsunternehmen aus Kundensicht. Hierzu nutzt Assekurata unter anderem eine Kundenbefragung, in der über 800 Versicherungskunden befragt werden. Das Rating ist jeweils ein Jahr gültig und bedarf dann einer Aktualisierung. Die gültigen Ratings und ausführlichen Berichte werden auf www.assekurata.de veröffentlicht.

ASSEKURATA