

# Continentale Krankenversicherung – Unsere Werte, Grundsätze und Ziele



## Bei Produkten setzen wir auf Qualität, Innovation und Eigenverantwortung.



### Wir entwickeln Produkte mit Augenmaß und Weitsicht.

Eine Krankenversicherung muss bedarfsgerechten Schutz bieten, mit starken, lebenslangen Leistungen und dabei zum Portemonnaie des Versicherungsnehmers passen. Leistungen, die für unseren Kunden sachlich und wirtschaftlich nicht sinnvoll sind, sondern nur im Markt Wettbewerb gut wirken, haben dabei keinen Platz. Wir legen außerdem Wert darauf, dass unsere Voll-, Beihilfe- und Ergänzungsversicherungen möglichst flexibel für die Zukunft sind, also zum Beispiel offen für den medizinischen Fortschritt bleiben.



### Eigenverantwortung unserer Kunden zahlt sich aus.

Unsere Produktausrichtung fördert die Eigenverantwortung unserer Kunden. Dies ist für uns einer der wesentlichen Erfolgsfaktoren. Und genau hier setzen unsere Steuerungssysteme an:

#### Innovative Selbstbeteiligungssysteme – Kostensparend für den einzelnen Kunden und zum Vorteil aller

Mit unserem leistungsdynamischen Selbstbeteiligungssystem in fast allen Voll- und Beihilfeversicherungen können unsere Kunden die Höhe der Selbstbeteiligung selbst beeinflussen. Und wer Generika nutzt, zahlt keine Selbstbeteiligung.

#### Rückerstattungen – mit bis zu 6 Monatsbeiträgen

In vielen Tarifen möglich: Kunden die keine Rechnungen einreichen, erhalten in diesen Tarifen eine Beitragsrückerstattung. Zum Teil bis zu 6 Monatsbeiträge. Unsere Erfahrung zeigt: Für unsere Kunden ist das ein großer Anreiz, sich wirtschaftlich und kostenbewusst zu verhalten. Und das kommt nicht nur ihnen selbst zugute. Auf lange Sicht profitiert die gesamte Versichertengemeinschaft.

▶ Jährlich kommen rund 200.000 Versicherte in den Genuss einer Rückerstattung. In einigen Tarifen liegt die Quote der Kunden mit einer Rückerstattung bei fast 80 %. Diese hohe Akzeptanz der Kunden bestärkt uns, auf diesem Weg weiterzugehen.



### Beiträge müssen bezahlbar bleiben, Risiken schätzen wir daher vorausschauend ein.

Wer Sicherheit verspricht, muss mit Blick auf die Zukunft handeln. Und wer langfristig bezahlbare Krankenversicherungen will, muss Risiken angemessen und sorgfältig einschätzen. Nur wenn wir vor dem Abschluss den Gesundheitszustand und die Bonität des Kunden nach diesem Maßstab bewerten, handeln wir im Sinne aller.

▶ **Beispiel Bonitätsprüfung:** Vollversicherten mit Zahlungsschwierigkeiten darf nicht gekündigt werden. Sie werden in den Notlagentarif überführt, erhalten aber weiterhin eine Kostenerstattung bei akuten Erkrankungen und Schmerzzuständen. Um diese Belastung der Gemeinschaft im Vorfeld möglichst zu vermeiden, ist die Bonitätsprüfung wichtig.

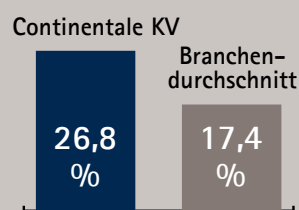
# Continentale Krankenversicherung – Unsere Werte, Grundsätze und Ziele

## Unser Grundsatz: Wachstum mit Ertrag. Das macht uns sicher, unabhängig und solide.

### Unsere Kapitalstärke gibt Sicherheit.

Unsere Maxime ist eine starke Eigenkapitalausstattung. Sie steht für unsere Sicherheit und finanzielle Stärke. Ein Beleg dafür ist unsere hohe Eigenkapitalquote. Auch unsere Solvenzquote in Höhe von 492 Prozent nach Solvency II zeigt, dass wir über rund fünfmal mehr Eigenmittel verfügen, als es die Solvenzvorschriften verlangen.

#### Eigenkapitalquote in 2018



*Die Eigenkapitalquote ist ein Indikator für wirtschaftliche Stärke und höchste Sicherheit.*

### Solide Kapitalanlage für nachhaltige Rendite.

Wir sehen uns seit jeher als ein in hohem Maße verantwortungsbewusstes Unternehmen. Für den „Umgang mit Kapital“ heißt das, besonnen, eindeutig, klar und fair zu handeln.

Unsere Kapitalanlagepolitik ist konservativ und wir investieren nur in Anlagen, die wir auch verstehen. Uns geht es nicht darum in einem Jahr die höchste Nettoverzinsung zu haben. Für uns steht die Sicherheit der Kapitalanlage vor Renditechancen.

## Zahlen sind nicht alles. Wichtig ist, wie wir alle damit umgehen.



### Wir stehen Ratings, Rankings und Vergleichen kritisch gegenüber.

Wie so oft im Leben ist es eine Sache des Blickwinkels, wie Datenausschnitte oder zugrunde gelegte Zahlen und Fakten analysiert und bewertet werden. Meist ist das subjektiv. Für uns ist vielmehr wichtig, dass wir unsere Zahlen, Daten und Fakten kontinuierlich prüfen, anhand unserer Grundsätze bewerten, hinterfragen und verantwortungsvoll Maßnahmen für die Zukunft gestalten.

- ▶ **Unternehmensratings sind oft ein Zerrbild, denn wichtige Merkmale bleiben außen vor.** Die Continentale Krankenversicherung richtet ihre Geschäftspolitik nicht auf Ratings aus. Wir setzen den Fokus auf Wachstum mit Ertrag zum Wohl unserer Versicherten.
- ▶ **Produktankurungen sind häufig nicht objektiv, denn den Musterkunden gibt es nicht.** Wir setzen daher auf die persönliche Beratung und Betreuung durch unsere Vertriebspartner. Die Produktentwicklung orientiert sich am Kundenbedarf und nicht an Tarifvergleichen.

## Es geht um Menschen und ihr höchstes Gut. Deshalb ist persönliche Beratung ein Muss.



### Wir verzichten auf Callcenter.

Unsere Vertriebspartner betreuen Kunden im direkten Kontakt von Mensch zu Mensch. Auf Callcenter verzichten wir ganz bewusst. Für unsere Kunden und Vertriebspartner sind wir vor Ort persönlich erreichbar. In jeder Region stehen unseren Vertriebspartnern kompetente Berater persönlich zur Seite. Telefonisch sind unsere Mitarbeiter direkt zu erreichen.

### Ein verlässlicher Service ist selbstverständlich.

Erst ein professioneller Service macht einen guten Versicherungsschutz erlebbar und festigt die langfristige Partnerschaft zu unseren Kunden. Zum Beispiel:

- Schnelle Leistungsabrechnung
- Continentale RechnungsApp
- Wertvolle Assistance-Leistungen