

BIG mit sehr guter Unternehmensqualität

Dortmund, 12. August 2013 – Die Direktkrankenkasse BIG direkt gesund hat sich erneut auf Herz und Nieren prüfen lassen: Das Assekurata-Rating für gesetzliche Krankenkassen bestätigt ihr zum dritten Mal ein A+ (sehr gut) in der Gesamtbewertung der Unternehmensqualität. Hierbei beurteilen die Analysten die Finanzstabilität und Kundenorientierung der BIG bestmöglich mit „exzellent“.

Geringe Verwaltungskosten

Als Direktkrankenkasse verfügt die BIG über eine effiziente Verwaltungsstruktur: Mit nur 96,02 je Versichertem wendete sie für die Verwaltung deutlich weniger auf als der Marktdurchschnitt mit 138,66 €. Vor allem die überdurchschnittlich hohe Einnahmerendite fiel den Prüfern von Assekurata positiv auf. Zum Jahresende 2011 verfügte die Direktkrankenkasse über Betriebsmittel und Rücklagen, mit denen sie den Geschäftsbetrieb 41,20 Tage (Markt: 20,37 Tage) aufrechterhalten könnte. 2012 kann die BIG diese sogar auf exzellente 63,84 Tage erhöhen. Um ihre Versicherten auch finanziell an diesem Erfolg teilhaben zu lassen, zahlt die BIG jedem Mitglied 2013 eine Prämie in Höhe von 100 Euro.

Überdurchschnittliche Satzungsleistungen für junge Familien

Im Untersuchungsbereich Leistungen bescheinigt die Assekurata der BIG ein rundum gutes Leistungsniveau. Besonders hervorgehoben werden die überdurchschnittlichen Satzungsleistungen für junge Familien. So zahlt die BIG für jedes neugeborene Kind einen Bonus von 200 Euro und übernimmt die Kosten für einen Geburtsvorbereitungskurs sowohl für werdende Mütter als auch Väter. Für die Rufbereitschaft einer Hebamme erstattet die BIG bis zu 250 Euro je Geburt. BIG-versicherte Kinder erhalten darüber hinaus kostenfrei die zusätzlichen Früherkennungsuntersuchungen U10 und U11 sowie eine Impfung gegen Rotaviren.

Hochzufriedene Kunden

Als Direktkrankenkasse nutzt die BIG konsequent alle modernen Kommunikationsinstrumente. Die Betreuung der Kunden erfolgt durch gut ausgebildete und kundenorientiert handelnde Mitarbeiter. Dies wissen die Kunden zu schätzen, wie die Assekurata-Kundenbefragung zeigt: 83,8 % der Befragten äußerten sich vollkommen oder sehr zufrieden mit der BIG. In der Vergleichsgruppe aus privaten und gesetzlichen Krankenkassen zeigen sich lediglich 69,9% der Befragten derart zufrieden. Positiv erwähnt Assekurata zudem, dass die BIG permanent ihre kundennahen Abläufe analysiert und verbessert. Während in der Vorbefragung 71,2% der Mitglieder mit der Geschwindigkeit der Bearbeitung von Leistungsanträgen vollkommen beziehungsweise sehr zufrieden waren, sind es jetzt mit 80,1% deutlich mehr. Auf Basis der positiven Ergebnisse der Kundenbefragung sowie einer Analyse der service-relevanten Geschäftsprozesse bewertet Assekurata die Kundenorientierung mit „exzellent“.

Stabiles Mitgliederwachstum

Einen leichten Bestandsabrieb im Jahr 2012 konnte die BIG mittlerweile ausgleichen und erhöht die Zahl ihrer Versicherten seit Jahresbeginn 2013 um knapp 5000 auf 380.000.

Alle Infos zum Rating: