

RATINGBERICHT

Erstrating

Debeka Krankenversicherungsverein a.G.

Privater Krankenversicherer
Koblenz, Dezember 2008



Erstrating

Debeka Krankenversicherungsverein a.G.

GESELLSCHAFT

Debeka Krankenversicherungsverein a.G.

Ferdinand-Sauerbruch-Straße 18

56058 Koblenz

Telefon: (0261) 498-46 64

Telefax: (0261) 4 14 02

E-Mail: kundenservice@debeka.de

Internet: <http://www.debeka.de>

RATING

Die Debeka Krankenversicherungsverein a.G. (im Folgenden als Debeka Kranken abgekürzt) erfüllt die Qualitätsanforderungen der Versicherungsnehmer nach Ansicht der ASSEKURATA Assekuranz Rating-Agentur exzellent. Assekurata vergibt der Debeka Kranken hierfür das Rating A++.

Teilqualität	Beurteilung		Gewichtung
Sicherheit	Sehr gut		5 %
Erfolg	Exzellent		25 %
Beitragsstabilität	Exzellent		35 %
Kundenorientierung	Exzellent		25 %
Wachstum/Attraktivität im Markt	Exzellent		10 %
Rating gesamt	Exzellent	A++	100 %



Erstrating

Debeka Krankenversicherungsverein a.G.

UNTERNEHMEN

Neben dem Qualitätsurteil ist eine Reihe von Unternehmensmerkmalen entscheidend dafür, ob ein Versicherungsunternehmen der richtige Ansprechpartner für einen Kunden ist.

Geschäftsgebiet

Das Geschäftsgebiet der Debeka Kranken erstreckt sich satzungsgemäß auf das In- und Ausland. Derzeit ist es faktisch jedoch auf das Inland beschränkt.

Kundengruppen

Die Produkte der Debeka Kranken richten sich im Einzelversicherungsgeschäft an Privatkunden und im Gruppenversicherungsgeschäft an Firmen, Verbände und Vereine.

Geschäftsgegenstand

Geschäftsgegenstand der Debeka Kranken ist der Betrieb aller Arten der privaten Kranken- und Pflegeversicherung als Versicherungsverein auf Gegenseitigkeit. Der Schwerpunkt der Geschäftstätigkeit der Debeka Kranken liegt in der Vollversicherung. Insgesamt stammen 81,98 % der Beitragseinnahmen aus der Krankheitskostenvollversicherung. Dies stellt im Marktvergleich ein deutlich überproportionales Bestandsgewicht dar, was auch Ausdruck der Marktführerschaft der Debeka Kranken in der Vollversicherung ist (Markt: 72,13 %). Im Einklang mit dem hohen Bestandsanteil an Vollversicherungen erreichen die Pflegepflichtversicherungen mit 8,83 % ebenfalls höhere Ausprägungen (Markt: 7,09 %). Der ungewöhnlich niedrige Anteil an Krankentagegeldversicherungen (1,04 %) ist mit dem hohen Volumen an Beihilfegeschäft bei der Debeka Kranken zu erklären (Markt: 3,54 %). Ceteris paribus sind die selbständigen Teilversicherungen mit 5,61 % im Bestand vergleichsweise unterrepräsentiert (Markt: 12,90 %). Krankenhaustagegeldversicherungen machen 2,06 % des Bestandes der Debeka Kranken aus (Markt: 2,38 %).

Vertrieb

Die Debeka Kranken verzichtet gänzlich auf den Vertriebsweg Makler. Der Schwerpunkt des Vertriebs liegt deshalb bei unternehmenseigenen Vermittlern und spezifischen Vermittlungswegen innerhalb der Zielgruppe der Beamten. In Kooperation mit der Gmünder Ersatzkasse (GEK) bietet die Debeka Kranken auch den GEK-Versicherten ihre Zusatzversicherungen an.



Erstrating

Debeka Krankenversicherungsverein a.G.

Konzernstruktur

Die Debeka Kranken wird in der Rechtsform eines Versicherungsvereines auf Gegenseitigkeit betrieben. Zur Unternehmensgruppe gehören darüber hinaus folgende Gesellschaften:

- Debeka Lebensversicherungsverein auf Gegenseitigkeit
- Debeka Allgemeine Versicherung Aktiengesellschaft
- Debeka Bausparkasse Aktiengesellschaft
- Debeka Pensionskasse Aktiengesellschaft
- prorente-Debeka Pensions-Management GmbH
- Debeka Zusatzversorgungskasse auf Gegenseitigkeit
- Debeka Betriebskrankenkasse, Anstalt öffentlichen Rechts
- Debeka Rechtsschutz-Schadenabwicklung GmbH.

Größe

Mit einem Volumen der gebuchten Bruttoprämien in Höhe von 4,1 Mrd. € (2007) nimmt die Debeka Kranken deutschlandweit den ersten Rang im Markt der privaten Krankenversicherungsunternehmen ein. Auch bezogen auf die Gesamtanzahl der versicherten Personen hat die Debeka Kranken mit aktuell 12,01 % Marktanteil die Marktführerschaft inne. Bezogen auf die Anzahl vollversicherter Personen erreicht das Unternehmen eine Marktdurchdringung von 23,97 % und ist mit deutlichem Abstand Marktführer (Platz 2: 9,40 %).

Personal

Die Debeka Kranken beschäftigt in 2007 14.201 Mitarbeiter im Innen- und festangestellten Außendienst. Die Mitarbeiter sind auch für andere Konzerngesellschaften tätig.

Vorstand

Uwe Laue (Vorsitzender), Rolf Florian, Roland Weber, Thomas Brahm und Dr. Peter Görg

Aufsichtsrat

Peter Greisler (Vorsitzender).



Erstrating

Debeka Krankenversicherungsverein a.G.

SICHERHEIT

Nach Ansicht von Assekurata weist die Debeka Kranken eine sehr gute Sicherheitslage auf.

Krankenversicherer zeichnen sich generell durch eine geringe Ruinwahrscheinlichkeit aus.

Eigenkapitalquote*	2003	2004	2005	2006	2007
Debeka Kranken	7,56	7,63	8,19	8,33	8,66
Markt	12,64	12,77	13,20	13,64	13,76
Obergesellschaften/VVaG	17,15	17,60	18,62	19,53	20,24

* Die ausgewiesenen Eigenkapitalquoten sind – auch rückwirkend für die Vorjahre – gemäß der neuen PKV-Verbandsdefinition berechnet. Hiernach wird das Eigenkapital um noch nicht eingeforderte, ausstehende Einlagen sowie die im Rahmen des Gewinnverwendungsvorschlags bereits angekündigten, aber noch nicht vollzogenen Dividendenausschüttungen gekürzt.

Die Debeka Kranken erhöhte in den vergangenen fünf Jahren kontinuierlich ihre Eigenmittelausstattung und baute diese insgesamt um 110 Mio. € auf 357 Mio. € aus. Bezogen auf die verdienten Bruttobeiträge verbessert sich die Eigenkapitalquote um 1,10 Prozentpunkte auf aktuell 8,66 %. Die unterdurchschnittliche Kennzahlenhöhe (Marktdurchschnitt: 13,76 %) spiegelt das dynamische Unternehmenswachstum ebenso wie auch die grundsätzliche Geschäftspolitik der Debeka Kranken wider. Demnach lässt das Unternehmen die erzielten Überschüsse vorrangig ihren Versicherten zugute kommen. Der Solvabilitätsdeckungsgrad in Höhe von 157,92 % signalisiert die Übererfüllung der gesetzlichen Anforderungen. Da der Gesetzgeber hierbei nur die Risiken aus dem Versicherungsgeschäft berücksichtigt, untersucht Assekurata daher explizit in einer Value-at-Risk-Betrachtung (VaR) die Risiken aus dem Kapitalanlage-, dem Versicherungsgeschäft und weitere Risikobereiche. Die aktuell durchgeführten Analysen bestätigen dem Unternehmen mit einem Deckungsgrad von mehr als 250 % eine exzellente Risikotragfähigkeit. Insgesamt verfügt die Debeka Kranken neben ihrem Eigenkapital über weitere hohe anrechenbare Sicherheitsmittel. Das Unternehmen betreibt eine konservative Kapitalanlagepolitik mit Schwerpunkt auf festverzinslichen Wertpapieren. Daneben verfügt die Debeka Kranken insgesamt über ein sehr gutes Risikomanagement. In der Versicherungstechnik ist die Gesellschaft mit ihrem tiefgreifenden Controllinginstrumentarium hervorragend aufgestellt.



Erstrating

Debeka Krankenversicherungsverein a.G.

ERFOLG

Die Gewinnlage der Debeka Kranken ist nach Ansicht von Assekurata zum gegenwärtigen Zeitpunkt insgesamt als exzellent einzustufen.

Beitragsstabilität und Bezahlbarkeit der Beiträge im Alter hängen auch stark von der Gewinnsituation des Krankenversicherers ab. Schließlich wird die erfolgsabhängige RfB aus Überschüssen gespeist und die Mittel für § 12 a VAG stammen aus den Kapitalerträgen. Der versicherungstechnische Erfolg in der Krankenversicherung wird in der so genannten versicherungsgeschäftlichen Ergebnisquote ausgedrückt. Die Bewertung der versicherungsgeschäftlichen Ergebnisquote aus Sicht der Versicherten ist nicht einfach. Sicher ist, dass die Bewertungsregel keinesfalls lauten kann: „Je höher, desto besser.“ Bei sehr hohen Ergebnissen fordert der Versicherer dem Versicherungsnehmer zu hohe Prämien ab oder die Gewinne stammen aus freiwerdenden Alterungsrückstellungen nach Storno.

Versicherungsgeschäftliche Ergebnisquote	2003	2004	2005	2006	2007
Debeka Kranken	6,04	9,59	7,47	10,39	10,26
Markt	8,16	10,67	10,17	10,93	10,35

Nach der Korrektur der Rechnungsgrundlagen in den Vorjahren und der damit einhergehenden Erholung des versicherungsgeschäftlichen Erfolgs erreicht die Debeka Kranken in den letzten beiden Jahren marktkonforme versicherungsgeschäftliche Ergebnisquoten. Hervorzuheben ist an dieser Stelle die äußerst günstige Kostensituation. Die Abschlusskostenquote beträgt in 2007 lediglich 3,88 % (Markt: 8,11 %). Damit nimmt die Debeka Kranken branchenweit die Spitzenposition ein. Die vergleichsweise niedrigen Abschlusskosten hängen in starkem Maße mit den Eigenheiten des Vergütungssystems und der Vertriebswege der Debeka Kranken zusammen. Die Gesellschaft verzichtet gänzlich auf den Vertriebsweg Makler. Der Schwerpunkt des Vertriebs liegt deshalb bei unternehmenseigenen Vermittlern und spezifischen Vermittlungswegen innerhalb der Zielgruppe der Beamten. Diese Vertriebswege arbeiten äußerst kostengünstig. So unterscheidet sich das Vergütungssystem der Debeka Kranken von den marktüblichen dahingehend, dass innerhalb der Vollkostenversicherung deutlich geringere Abschlussprovisionen gezahlt werden. Hinzu kommt eine mit 1,46 % sehr geringe Verwaltungskostenquote (Markt 2007: 2,66 %). Damit zählt die Debeka Kranken zu den PKV-Unternehmen, die ihren Bestand am effizientesten verwalten. Auch aufgrund der Kostenvorteile ist die Gesellschaft in der Lage, ihre Produkte im Preiswettbewerb konkurrenzfähig zu platzieren.



Erstrating

Debeka Krankenversicherungsverein a.G.

Der zweite wesentliche Einflussfaktor für die Erfolgssituation von Krankenversicherungsunternehmen ist der Kapitalanlageerfolg, der bei Assekurata mittels der Nettoverzinsung gemessen wird. Zudem wird anhand interner Informationen, wie der Kapitalanlageperformance, auch untersucht, inwieweit ein Krankenversicherer auch zukünftig in der Lage ist, eine angemessene Verzinsung der Versicherungnehmerguthaben zu erzielen.

Nettoverzinsung Kapitalanlagen	2003	2004	2005	2006	2007
Debeka Kranken	6,21	6,36	5,86	5,66	5,70
Markt	4,85	4,78	5,12	4,83	4,75

Die Kapitalanlagepolitik ist der wesentliche Erfolgsfaktor der Debeka Kranken. Die Nettoverzinsung der Gesellschaft ist sowohl im Mehrjahresvergleich als auch im Geschäftsjahr 2007 mit 5,90 % bzw. 5,70 % etwa einen Prozentpunkt über dem Branchenwert angesiedelt. Dabei ist zu erwarten, dass die Debeka Kranken auch weiterhin hohe ordentliche Erträge auf überdurchschnittlichem Niveau erwirtschaftet und die führende Position im Marktvergleich hält.

Der wirtschaftliche Gesamterfolg spiegelt sich in der Rohergebnisquote wider und macht den wirtschaftlichen Erfolg zwischen den Unternehmen vergleichbar. Sie gibt Aufschluss darüber, wie groß der wirtschaftliche Erfolg des Unternehmens bezogen auf seine beiden Herkunftsquellen – den Beiträgen aus dem Versicherungsgeschäft sowie den Erträgen aus der Kapitalanlage – ist.

Rohergebnisquote	2003	2004	2005	2006	2007
Debeka Kranken	14,42	17,40	14,67	16,75	17,56
Markt	10,73	13,03	13,70	13,75	13,41

Die Rohergebnisquote der Debeka Kranken beträgt im Vierjahresdurchschnitt exzellente 16,60 % (Markt: 13,47 %). In 2007 liegt der wirtschaftliche Erfolg der Debeka Kranken mit einer Rohergebnisquote von 17,56 % sogar mehr als vier Prozentpunkte über dem Marktniveau. Ursächlich hierfür sind, neben den soliden versicherungsgeschäftlichen Ergebnissen, insbesondere die im Marktvergleich hervorragenden Kapitalanlageergebnisse des Unternehmens. Insgesamt erwirtschaftet die Debeka Kranken deutlich marktüberdurchschnittliche Gewinne, die im Durchschnitt der letzten vier Jahre zu mehr als 96 % zugunsten der Versicherten verwendet werden (siehe Kapitel Beitragsstabilität).



Erstrating

Debeka Krankenversicherungsverein a.G.

BEITRAGSSTABILITÄT

Nach Ansicht von Assekurata ist die Beitragsstabilität der Debeka Kranken mit exzellent zu beurteilen. Wesentliche Voraussetzungen für eine angemessen verlaufende Beitragsentwicklung sind eine strenge Annahmepolitik, eine hochwertige Risikoprüfung und sicher angesetzte Kalkulationsgrundlagen.

Die Annahmerichtlinien und Antragsfragen der Debeka Kranken sind weitestgehend marktgängig und vor dem Hintergrund des singulären Vertriebskanals als vollkommen angemessen anzusehen. Die Gefahr einer Platzierung schlechter Risiken ist bei der Debeka Kranken nur unterdurchschnittlich ausgeprägt, da das Unternehmen nicht mit freien Vertrieben zusammenarbeitet. Die Debeka Kranken überzeugt innerhalb der Risikoselektion generell durch ein hohes Risikobewusstsein und Know-how. Die Größe und die Tragfähigkeit der Bestände ermöglichen dabei das Ableiten von aussagekräftigen Erkenntnissen, was der Gesellschaft Wettbewerbsvorteile bietet und das Vorgehen in der Risikoselektion manifestiert. Dies gilt ebenso für die Herleitung und Verifizierung der aus Sicht von Assekurata exzellenten Kopfschadenprofile. Der Stornoansatz ist aktuell als gut anzusehen. Für die Tarife mit Wechselleistung ab 2009 wählt die Debeka Kranken einen sehr vorausschauenden und vorsichtigen Ansatz. Die Höhe des Sicherheitszuschlags im Bestand ist – wie für einen älteren Krankenversicherer typisch – vergleichsweise niedrig und erzielt daher ein zufriedenstellendes Urteil, so dass die Kalkulationsgrundlagen der Debeka Kranken in der Summe als sehr gut erachtet werden. Daneben überzeugt die Debeka Kranken durch ein exzellentes Tarifgebaren. Das Urteil basiert auf einer über Jahrzehnte hinweg soliden Tarifpolitik sowie umfangreichen Bestandspflegemaßnahmen des Hauses. Klassische Paralleltarife existieren bei der Debeka Kranken nicht. In der Krankheitskostenvollversicherung bietet die Gesellschaft ein einheitliches Tarifwerk an, das nach Einschätzung von Assekurata voll wettbewerbsfähig ist, was sich in einer exzellenten Entwicklung der Neugeschäftsbeiträge widerspiegelt. Im Marktumfeld sind die ausgelobten Rückerstattungssätze von vier Monatsbeiträgen in der Vollversicherung bzw. von sechs Monatsbeiträgen für Beamtenanwärter im ersten leistungsfreien Jahr zudem äußerst attraktiv. Das Leistungsmanagement der Gesellschaft ist auf einem guten Niveau. Im Spannungsfeld zwischen Einsparvolumen und Kundeninteresse liegt der Fokus der Debeka Kranken klar auf den Belangen der Versicherten.

Als weitere Bestimmungsgröße der Beitragsstabilität sind die Finanzmittel anzusehen, die dem Versicherer für zukünftige Beitragsentlastungen zur Verfügung stehen. Der Gesetzgeber schreibt vor, dass ein privater Krankenversicherer den Versicherten mindestens 80 Prozent aller erwirtschafteten Überschüsse in Form des Betrags gem. § 12 a VAG und als Zuführung zur erfolgsabhängigen Rückstellung für Beitragsrückerstattungen (RfB) zukommen lassen muss. Die Bewertung der Überschussverwendungsquote gestaltet sich jedoch schwierig, da sie immer vor dem Hintergrund des erwirtschaftete-



Erstrating

Debeka Krankenversicherungsverein a.G.

ten Rohergebnisses zu sehen ist. Sichtbar wird die wirtschaftliche Leistungsfähigkeit eines Versicherers im Wesentlichen anhand der Höhe der RfB-Zuführungsquote.

RfB-Zuführungsquote	2003	2004	2005	2006	2007
Debeka Kranken	11,03	14,55	11,72	14,66	15,54
Markt	8,06	10,94	10,97	11,46	11,18

Die Versicherten der Debeka Kranken werden, entsprechend des Prinzips eines Versicherungsverbands auf Gegenseitigkeit, in einem weit überdurchschnittlichen Maße an dem Ergebnis des Unternehmens beteiligt. Mit 97,81 % weist die Debeka Kranken in 2007 marktweit die höchste Überschussverwendungsquote aus (Markt: 89,68 %). Aufgrund der exzellenten Erfolgslage fällt somit auch die RfB-Zuführungsquote der Debeka Kranken entsprechend hoch aus. Im Vierjahresdurchschnitt liegt sie mit 14,12 % drei Prozentpunkte über dem Marktniveau. Die Höhe der erfolgsabhängigen RfB bringt zum Ausdruck, in welchem Umfang einem Unternehmen zusätzliche Mittel für Beitragsentlastungen oder für Barausschüttungen (bei Leistungsfreiheit) zur Verfügung stehen.

RfB-Quote	2003	2004	2005	2006	2007
Debeka Kranken	35,59	35,92	36,41	34,54	41,85
Markt	20,57	23,87	26,45	29,63	32,90

Die exzellenten RfB-Zuführungen spiegeln sich auch in der Höhe der RfB-Quote wider. Mit 41,85 % liegt diese bei der Debeka Kranken auch in 2007 deutlich über dem Branchendurchschnitt von 32,90 %. Somit verfügt die Gesellschaft insgesamt über sehr hohe Stabilisierungspotenziale zur Abmilderung möglicher Beitragsanpassungen. Die durchschnittliche RfB-Entnahmekquote des Unternehmens ist über die vergangenen vier Jahre mit 10,01 % ebenfalls sehr hoch ausgeprägt (Markt: 6,50 %). Hierin zeigt sich, dass die Versicherten der Debeka Kranken besonders stark von der der RfB zugeordneten Wirkung profitieren. Dies geschieht insbesondere in Form von Beitragsrückerstattungen aber auch von entsprechenden Limitierungsmaßnahmen. Letzteres zeigt sich auch in den niedrigen Beitragsanpassungssätzen im Bestand, die bei der Debeka Kranken im Sechsjahresdurchschnitt 2003 bis 2008 mit 3,5 % nach Auffassung von Assekurata auf einem exzellenten Niveau liegen. Dies gilt auch vor dem Hintergrund, dass ein Großteil des Bestandes sich aus Beihilfegeschäft zusammensetzt, dessen Anpassungssätze im Durchschnitt per se niedriger ausfallen.



Erstrating

Debeka Krankenversicherungsverein a.G.

KUNDENORIENTIERUNG

Die Debeka Kranken zeichnet sich durch eine exzellente Kundenorientierung aus.

Assekurata führte im Rahmen des Erstratings 2008 eine Kundenbefragung bei der Debeka Kranken durch. Analysiert wurde eine Stichprobe von je 400 voll- und zusatzversicherten Personen des Unternehmens. Als Bewertungsgrundlage dienen der Kundenzufriedenheitsindex und der Kundenbindungsindex, welche in Kombination bei der Debeka Kranken zu einem exzellenten Ergebnis führen. Im Wettbewerbsvergleich weisen die Debeka Kranken-Kunden die höchste bis dato gemessene Kundenbindung auf. Dies zeigt u.a. die Tatsache, dass 94,2 % der Befragten ihren Versicherungsvertrag erneut bei der Debeka Kranken abschließen würden und 89,5 % noch nie an eine Kündigung ihres Vertrages gedacht haben. Der Durchschnitt der von Assekurata gerateten Krankenversicherer (Assekurata-Durchschnitt) liegt bei 89,0 % bzw. 83,3 %. Zudem würden 89,3 % der Kunden die Debeka Kranken künftig weiterempfehlen, 56,8 % haben dies bereits in der Vergangenheit getan (Assekurata-Durchschnitt: 81,3 % bzw. 42,3 %). Auch in puncto Kundenzufriedenheit positioniert sich die Debeka Kranken deutlich überdurchschnittlich und erzielt die drittbeste Bewertung im Kreis der von Assekurata gerateten Krankenversicherungsgesellschaften. Im Fall der Debeka Kranken sind 72,1 % der Befragten mit ihrem Unternehmen insgesamt gesehen vollkommen bzw. sehr zufrieden, während der Durchschnitt bei 60,7 % liegt. Hinzu kommt ein überdurchschnittlich ausgeprägtes Vertrauen der Kunden in die Gesellschaft. Knapp 70 % der Debeka Kranken-Kunden vertrauen ihrem Unternehmen vollkommen oder sehr (Assekurata-Durchschnitt: 63,5 %). Auch mit dem Image, welches die Debeka Kranken in der öffentlichen Wahrnehmung genießt, sind die Versicherten zu 58,5 % vollkommen oder sehr zufrieden. Der Durchschnittswert der von Assekurata bislang gerateten Krankenversicherungsunternehmen beträgt dagegen 52,0 %.

Die Untersuchung der Geschäftsprozesse im Rahmen der sogenannten Systemprüfung führt bei der Debeka Kranken insgesamt zu einem sehr guten Urteil. Über eine flächendeckende Organisations- und Betreuungsstruktur sucht das Unternehmen die Nähe zum Kunden. Das Servicenetz besteht bundesweit aus mehr als 1.200 Standorten. Die Gesellschaft fordert von ihren Außendienstmitarbeitern im Hinblick auf ihre Präsenz, Erreichbarkeit und Einsatz ein hohes Maß an Flexibilität. Dies ist insofern wichtig, als dass die Vermittlereigenschaften von sehr hoher Bedeutung für die Kundenzufriedenheit bei der Debeka Kranken sind. Auch hier ist der Anteil der vollkommen bzw. sehr zufriedenen Kunden in allen abgefragten Teilaspekten (Beratung, Betreuung, Erreichbarkeit, Vertrauenswürdigkeit und Engagement) deutlich überdurchschnittlich ausgeprägt. Die Debeka Kranken setzt zudem auf eine gründliche Ausbildung und ständige Weiterbildung aller Mitarbeiter, um eine gute Beratung und einen optimalen Service bieten zu können. Zahlreiche, sorgfältig aufeinander abgestimmte Schu-



Erstrating

Debeka Krankenversicherungsverein a.G.

lungsmaßnahmen gewährleisten die fachliche Qualifikation sowie kundenorientiertes Denken und Handeln. Das Beschwerdemanagement der Debeka Kranken ist trotz des fehlenden institutionalisierten Berichtswesens vor dem Hintergrund der hohen Kundenorientierung des Hauses, insbesondere der kundenfreundlichen Leistungspraxis, nach Einschätzung von Assekurata als sehr gut anzusehen. Die zielführende Organisation und die adäquate technische Unterstützung münden insgesamt in vergleichsweise schnelle Bearbeitungszeiten. Das Unternehmen erfüllt damit die Erwartung ihrer Kunden, die dies in der aktuellen Kundenbefragung auch würdigen. So sind 76,0 % der Debeka Kranken-Versicherten mit der Rechnungserstattung insgesamt vollkommen bzw. sehr zufrieden (Assekurata-Durchschnitt: 68,8 %). Erwähnenswert ist dabei, dass die Kunden in der Regel keine Leistungsabrechnung erhalten, sondern lediglich eine Überweisung des Rechnungsbetrages erfolgt. Unter wirtschaftlichen Gesichtspunkten sind der Verzicht auf ein Abrechnungsschreiben sowie auf eine Versicherungskarte äußerst kosteneffizient (siehe Kapitel Erfolg). Die Produkt- und Programmpotentiale sind vor dem Hintergrund der übersichtlichen und für die Kunden nachvollziehbaren Produktpalette sowie der hervorragenden Datenbasis der Debeka Kranken als sehr positiv einzuschätzen. Die Datenbasis erlaubt es der Gesellschaft, gegebenenfalls kurzfristig neue Produkte bis zur Marktreife zu entwickeln. Im Hinblick auf die Ausgestaltung der Korrespondenz lassen die Befragungsergebnisse allerdings Optimierungschancen erkennen.



Erstrating

Debeka Krankenversicherungsverein a.G.

WACHSTUM/ATTRAKTIVITÄT IM MARKT

Das Wachstum bzw. die Attraktivität im Markt der Debeka Kranken bewertet Assekurata mit exzellent. Das Beitragswachstum der Gesellschaft ist im Vierjahresdurchschnitt mit 6,02 % fast doppelt so hoch wie das unmittelbarer Vergleichsunternehmen (große Alt-VU: 3,28 %). Eine Wachstumsbeurteilung allein anhand von Beiträgen kann jedoch zu nicht sachgerechten Ergebnissen führen, da Beitragsanpassungen in der Vergangenheit die angegebenen Quoten erhöhen und somit Wachstumseffekte suggerieren. Sachgerechter ist hier eine Wachstumsbeurteilung nach der Anzahl versicherter Personen.

Zuwachsrate vollversicherter Personen in %	2003	2004	2005	2006	2007
Debeka Kranken	2,71	2,56	3,16	2,15	1,17
Markt	2,35	1,84	1,38	1,39	0,71
Große Alt-VU	1,96	0,56	-0,23	0,12	-0,43

Generell ist zu berücksichtigen, dass es aus einer marktführenden Stellung heraus ungleich schwieriger ist, seine Position zu behaupten bzw. weiter auszubauen. Dies gelingt der Debeka Kranken allerdings in hervorragendem Maße. Im Beobachtungszeitraum 2003 bis 2007 ist die Gesellschaft, absolut betrachtet, das Unternehmen mit dem höchsten Netto-Personenzugang innerhalb der PKV. Auch im Geschäftsjahr 2007 ist die Gesellschaft mit einem Netto-Zugang von 23.720 Vollversicherten, bei einem Gesamtneuzugang von 59.900 Personen, unangefochten an der Spitze. Somit ist die Debeka Kranken trotz der Größe und des Alters nach wie vor ein dynamisch wachsendes Unternehmen. Das stetige Versichertenwachstum wirkt dabei günstig auf die altersmäßige Zusammensetzung des Bestandes. Gleichzeitig ist die Stornosituation auf einem äußerst niedrigen Niveau.

Zuwachsrate ergänzungsversicherter Personen in %	2003	2004	2005	2006	2007
Debeka Kranken	4,92	8,08	6,38	6,34	5,45
Markt	3,72	8,24	7,48	7,68	7,52
Große Alt-VU	2,78	5,06	3,67	4,19	3,57

Auch im Ergänzungsversicherungsgeschäft entwickelt sich die Debeka Kranken äußerst positiv. Mit einem Mittelwert von 6,56 % übertrifft die Gesellschaft das Niveau der großen Alt-VU (4,12 %) deut-



Erstrating

Debeka Krankenversicherungsverein a.G.

lich. Seit September 2008 kooperiert das Unternehmen zudem mit der Gmünder Ersatzkasse, die rund 1,7 Mio. Versicherte zählt und somit ein erhebliches Wachstumspotenzial birgt. Insofern ist mit einer Steigerung der Zuwachsraten in diesem Segment zu rechnen.



Erstrating

Debeka Krankenversicherungsverein a.G.

RATINGMETHODIK UND RATINGVERGABE

Methodik

Beim Assekurata-Rating handelt es sich um eine Beurteilung, der sich die Versicherungsunternehmen 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 fünf Teilqualitäten, die aus Kundensicht zentrale Qualitätsanforderungen an ein Versicherungsunternehmen darstellen. Für private Krankenversicherer handelt es sich dabei im Einzelnen um:

- **Unternehmenssicherheit**
Wie sicher ist die Existenz des Versicherers?
- **Kundenorientierung**
Welchen Service bietet der Versicherer den Kunden?
- **Beitragsstabilität**
Welche Potenziale hat der Krankenversicherer, die Beiträge stabil zu halten?
- **Erfolg**
Wie erfolgreich wirtschaftet der Versicherer mit den Kundengeldern?
- **Wachstum/Attraktivität im Markt**
Wie attraktiv ist der Versicherer 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. Zu diesem Zweck wird eine Stichprobe von 800 Kunden gezogen und von einem professionellen Marktforschungsinstitut telefonisch befragt.

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.



Erstrating

Debeka Krankenversicherungsverein a.G.

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	Sicherheit	Erfolg	Beitragsstabilität	Kundenorientierung	Wachstum/Attraktivität im Markt
Gewichtung	5 %	25 %	35 %	25 %	10 %

Ratingkomitee

Das Assekurata-Rating ist ein Expertenurteil. Die Ratingvergabe erfolgt durch das Ratingkomitee. Es setzt sich aus den beteiligten Analysten, den Geschäftsführern 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 des Versicherungsunternehmens innerhalb der Assekurata-Ratingskala. Diese unterscheidet elf Qualitätsurteile von A++ (exzellent) bis D (mangelhaft), die zu fünf Kategorien zusammengefasst sind. 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	zufriedens-tellend	noch zufriedens-tellend	schwach	sehr schwach	extrem schwach	mangelhaft
sehr gut		gut		zufriedenstellend			schwach			mangelhaft

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



Erstrating

Debeka Krankenversicherungsverein a.G.

WICHTIGE HINWEISE – HAFTUNGSAUSSCHLUSS

Die **ASSEKURATA** Assekuranz Rating-Agentur GmbH übernimmt keine Haftung für die hier veröffentlichten Informationen.

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 Straße 301-303, 50823 Köln

Telefon: 0221 27221-0

Telefax: 0221 27221-77

E-Mail: info@assekurata.de

Internet: www.assekurata.de