

RATINGBERICHT

Folgerating

Debeka Krankenversicherungsverein a.G.

Privater Krankversicherer

Koblenz, März 2010

SEHR GUT ZUFRIEDEN
 GUT EXZELLENT
 SEHR GUT EXZELLENT
 SEHR GUT EXZELLENT
 SEHR GUT EXZELLENT

Folgerating

Debeka Krankenversicherungsverein a.G.

UNTERNEHMEN

Debeka Krankenversicherungsverein a. G.
 Ferdinand-Sauerbruch-Straße 18
 56058 Koblenz

Telefon: 0261 4 98 - 0
 Telefax: 0261 4 14 02
 E-Mail: kundenservice@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 Krankenversicherungsverein a.G. hierfür das Rating A++.



Das Gesamtergebnis setzt sich aus folgenden Einzelergebnissen zusammen, die mit unterschiedlicher Gewichtung in die Bewertung eingehen:

| Die Teilqualitäten | | Gewicht [%] |
|-------------------------------------|-----------|-------------|
| Sicherheit | sehr gut | 5 |
| Erfolg | exzellent | 25 |
| Beitragsstabilität | exzellent | 35 |
| Kundenorientierung | exzellent | 25 |
| Wachstum/ Attraktivität am Markt | exzellent | 10 |



Folgerating

Debeka Krankenversicherungsverein a.G.

UNTERNEHMENSPORTRAIT

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 liegt in der Vollversicherung. Insgesamt stammen 81,69 % 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: 72,00 %). Im Einklang mit dem hohen Bestandsanteil an Vollversicherungen erreicht die Pflegepflichtversicherung mit 9,01 % ebenfalls eine marktüberdurchschnittliche Ausprägung (Markt: 7,29 %). Der ungewöhnlich niedrige Anteil an Krankentagegeldversicherungen (1,02 %) ist mit dem hohen Volumen an Beihilfegeschäft bei der Debeka Kranken zu erklären (Markt: 3,31 %). Ceteris paribus sind die selbständigen Teilversicherungen mit 5,98 % im Bestand vergleichsweise unterrepräsentiert (Markt: 13,21 %). Krankenhaustagegeldversicherungen machen 1,83 % des Bestandes der Debeka Kranken aus (Markt: 2,13 %).

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.

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



Folgerating

Debeka Krankenversicherungsverein a.G.

- 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 Gruppe beschäftigt über 15.000 Mitarbeiter im Innen – und Außendienst.

Vorstand

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

Aufsichtsrat

Peter Greisler (Vorsitzender)



Folgerating

Debeka Krankenversicherungsverein a.G.

SICHERHEIT

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

| Eigenkapitalquote* | 2004 | 2005 | 2006 | 2007 | 2008 |
|------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Debeka Kranken | 7,63 | 8,19 | 8,33 | 8,66 | 9,13 |
| VVaG | 14,09 | 14,99 | 15,59 | 16,27 | 16,86 |
| Markt (34 Unternehmen) | 12,75 | 13,18 | 13,63 | 13,76 | 14,03 |

* Die Eigenkapitalquoten sind gemäß der 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 fühlt sich als Versicherungsverein auf Gegenseitigkeit (VVaG) in besonderem Maße dem Wohl ihrer Mitglieder bzw. Versicherten verpflichtet. Dies zeigt sich u.a. daran, dass im Durchschnitt der vergangenen vier Jahre rund 96 % der erwirtschafteten Überschüsse in die Rückstellung für Beitragsrückerstattung (RfB) geflossen sind. Aus diesem Grund sind die Jahresüberschüsse, die ins Eigenkapital fließen, verhältnismäßig gering. Im abgelaufenen Geschäftsjahr 2009 allerdings hat die Debeka Kranken die Zuführung zum Eigenkapital von 30,0 Mio. € auf 60,0 Mio. € verdoppelt. Damit dürfte die Eigenkapitalquote aller Voraussicht nach um rund einen Prozentpunkt auf über 10 % steigen. Gleichwohl ist dieser Wert für einen VVaG vergleichsweise niedrig und wird mit weitgehend gut bewertet. Neben dem Eigenkapital verfügt die Debeka Kranken jedoch zusätzlich über hohe freie RfB-Mittel, die noch nicht für Beitragsrückerstattungen oder zur Abmilderung von Beitragsanpassungen festgelegt sind. Die aufsichtsrechtlichen Anforderungen werden mit einem Solvabilitätsdeckungsgrad in Höhe von 167,48 % jedoch übererfüllt. Für 2009 ist aufgrund der hohen Zuführung zum Eigenkapital ein Anstieg dieser Kennzahl auf rund 187 % zu erwarten, was aus Sicht von Assekurata ein gutes Niveau darstellt.

Da der Gesetzgeber hierbei aber nur die Risiken aus dem Versicherungsgeschäft berücksichtigt, untersucht Assekurata in einer Value-at-Risk-Betrachtung (VaR) explizit die Risiken aus der Kapitalanlage und dem Versicherungsgeschäft sowie weitere Risikobereiche. Die aktuell durchgeführten Analysen bestätigen dem Unternehmen eine sehr gute Risikotragfähigkeit, welche maßgeblich zum sehr guten Gesamturteil der Sicherheitslage beiträgt. Generell ist die Unternehmenssicherheit bei Krankenversicherungsunternehmen eher von untergeordneter Bedeutung, da es bei versicherungstechnischen Verlusten in der Regel zu Beitragserhöhungen kommt. Im Assekurata-Rating kommt dies in dem sehr geringen Gewicht der Teilqualität Sicherheit von lediglich 5 % zum Ausdruck. Die geringe Ruinwahrscheinlichkeit eines Krankenversicherers wird durch die im Falle der Debeka Kranken vorhandene Sicherheitsmittelausstattung somit hinreichend gedeckt. Das Unternehmen betreibt zudem eine konservative Kapitalanlagepolitik mit Schwerpunkt auf festverzinslichen Wertpapieren.



Folgerating

Debeka Krankenversicherungsverein a.G.

ERFOLG

Nach Ansicht von Assekurata ist der wirtschaftliche Erfolg der Debeka Kranken exzellent.

Beitragsstabilität und Bezahlbarkeit der Beiträge im Alter hängen stark von der Gewinnsituation des Krankenversicherers ab. Schließlich wird die RfB sowohl aus Überschüssen aus dem Versicherungsgeschäft als auch aus der Kapitalanlage gespeist.

Der versicherungsgeschäftliche Erfolg in der Krankenversicherung wird in der so genannten versicherungsgeschäftlichen Ergebnisquote ausgedrückt, deren Bewertung aus Sicht der Versicherten nicht einfach ist. 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. Die Schwankungen in der versicherungsgeschäftlichen Ergebnisquote sind in der Krankenversicherung erheblich stärker ausgeprägt als in den übrigen Versicherungszweigen. Kurz nach einer Beitragsanpassung ist die versicherungsgeschäftliche Ergebnisquote in der Regel sehr hoch, kurz vor einer Beitragsanpassung ist sie relativ gering.

| Versicherungsgeschäftliche Ergebnisquote | 2004 | 2005 | 2006 | 2007 | 2008 |
|--|-------|-------|-------|-------|------|
| Debeka Kranken | 9,59 | 7,47 | 10,39 | 10,26 | 6,92 |
| Markt (34 Unternehmen) | 10,68 | 10,17 | 10,93 | 10,35 | 9,19 |

Obwohl die Aufwendungen für Versicherungsfälle um 262,8 Mio. € gestiegen sind, blieben die Beiträge im Jahr 2008 bei der Debeka Kranken weitgehend stabil. Dies führt zu einem deutlichen Absinken der versicherungsgeschäftlichen Ergebnisquote. Für das Geschäftsjahr 2009 ist mit einem weiteren Rückgang zu rechnen, da im Geschäftsjahr keine Beitragsanpassung erfolgte. Für das Geschäftsjahr 2010 ist wieder mit einem Ansteigen der Quote zu rechnen, da im Januar 2010 im Bereich der Krankheitskostenvollversicherungen eine Beitragsanpassung erforderlich war. Im Vierjahresdurchschnitt 2005 bis 2008 erzielt das Unternehmen eine Ergebnisquote von 8,76 %, die mit gut bewertet wird (Markt: 10,16 %). Die äußerst günstige Kostenstruktur der Gesellschaft wirkt sich dabei positiv auf das versicherungsgeschäftliche Ergebnis aus. Abschluss- und Verwaltungskosten machen zusammengenommen lediglich 5,72 % der verdienten Bruttobeiträge aus (Markt: 11,08 %). Der Schwerpunkt des Vertriebs liegt bei unternehmenseigenen Vermittlern und spezifischen Vermittlungswegen innerhalb der Zielgruppe der Beamten. Diese Vertriebswege arbeiten äußerst kostengünstig. Gemessen am Neugeschäft reichen bei der Debeka Kranken bereits 4,5 Monatsbeiträge (MB) aus, um die unmittelbar anfallenden Abschlusskosten zu decken (Markt: 9 MB). Auch hierin zeigt sich der verantwortungsvolle Umgang mit den Kundengeldern von Seiten des Unternehmens.



Folgerating

Debeka Krankenversicherungsverein a.G.

Der zweite wesentliche Einflussfaktor für die Erfolgssituation von Krankenversicherungsunternehmen ist das Kapitalanlageergebnis. Zur Beurteilung des Kapitalanlageerfolges stellt die Nettoverzinsung aus den Kapitalanlagen eine wichtige Größe dar, die allerdings durch bilanzpolitische Maßnahmen des Versicherers beeinflusst sein kann. Assekurata untersucht daher im Rating weitere Kapitalanlagekennziffern, um die Nachhaltigkeit des Erfolgsausweises zu überprüfen.

| Nettoverzinsung | 2004 | 2005 | 2006 | 2007 | 2008 |
|------------------------|------|------|------|------|------|
| Debeka Kranken | 6,36 | 5,86 | 5,66 | 5,70 | 4,47 |
| Markt (34 Unternehmen) | 4,78 | 5,12 | 4,83 | 4,75 | 3,53 |

Mit einer mittleren Nettoverzinsung von 5,43 % ist die Debeka Kranken der Branchenprimus. Zwar geht die Finanzmarktkrise auch an der Debeka Kranken nicht spurlos vorüber, jedoch sind die Auswirkungen mit einer Nettoverzinsung von 4,47 % in 2008 weitaus weniger gravierend, als bei den meisten anderen Marktteilnehmern. Bei der ausgewiesenen Nettoverzinsung ist zu berücksichtigen, dass das Unternehmen von der Bilanzierungshilfe nach § 341b Abs. 2 HGB in mäßigem Umfang Gebrauch gemacht hat. Die vermiedenen Abschreibungen entsprechen 1,23 % des Kapitalanlagebestands nach Buchwerten (Markt: 1,08 %). Für das Jahr 2009 prognostiziert das Unternehmen eine Nettoverzinsung von 5,20 %, die wieder einer Erholung andeutet. Der hervorragende Kapitalanlageerfolg des Unternehmens kompensiert damit die marktunterdurchschnittlichen versicherungsgeschäftlichen Ergebnisse bzw. macht hohe Ergebnisse, anders als bei den übrigen Marktteilnehmern, nicht zwingend erforderlich.

Der wirtschaftliche Gesamterfolg spiegelt sich in der Rohergebnisquote wider, die die beiden Erfolgsquellen (Versicherungsgeschäft und Kapitalanlage) vereint und somit einen Vergleich zwischen den einzelnen Krankenversicherungsunternehmen ermöglicht.

| Rohergebnisquote | 2004 | 2005 | 2006 | 2007 | 2008 |
|------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Debeka Kranken | 17,40 | 14,67 | 16,75 | 17,56 | 10,97 |
| Markt (34 Unternehmen) | 13,03 | 13,71 | 13,74 | 13,41 | 8,39 |

Im Mehrjahresdurchschnitt kommt die Debeka Kranken auf eine Rohergebnisquote 14,99 % und liegt damit klar über dem Branchenwert von 12,31 %, so dass die Erfolgslage insgesamt als exzellent zu bezeichnen ist. Aufgrund des niedrigeren versicherungsgeschäftlichen Ergebnisses sowie der Kapitalmarktmarktverwerfungen und des damit verbundenen erhöhten Abschreibungsbedarfs geht die Rohergebnisquote in 2008 von 17,56 % auf immer noch marktüberdurchschnittliche 10,97 % zurück. Statt 914,2 Mio. € wie in 2007 weist die Gesellschaft im Berichtsjahr einen Rohüberschuss in Höhe von 566,8 Mio. € aus. Hiervon verwendet die Debeka Kranken gemäß der Unternehmensphilosophie

HR GUT ZUFRIEDEN
LEND GUT EXZELLE
ELLENT SEHR GUT
) GUT EXZELLENT

Folgerating

Debeka Krankenversicherungsverein a.G.

536,8 Mio. € (94,71 %) zugunsten der Versicherungsnehmer, die restlichen 30,0 Mio. € fließen ins Eigenkapital (vgl. Sicherheit).



Folgerating

Debeka Krankenversicherungsverein a.G.

BEITRAGSSTABILITÄT

Nach Ansicht von Assekurata ist die Beitragsstabilität der Debeka Kranken mit exzellent zu beurteilen.

Als wichtige Bestimmungsgröße der Beitragsstabilität sind die Finanzmittel anzusehen, die dem Versicherer für zukünftige Beitragsentlastungen zur Verfügung stehen. Der Gesetzgeber schreibt vor, dass ein privater Krankenversicherer mindestens 80 % aller erwirtschafteten Überschüsse als direkte Zuführung zur Alterungsrückstellung und als Zuführung zur RfB für die Versicherten verwenden muss. Eine hohe RfB-Zuführungsquote liegt somit im Interesse des Kunden, da die Höhe der RfB zum Ausdruck bringt, in welchem Umfang einem Unternehmen Mittel für Beitragsrückerstattungen (bei Leistungsfreiheit) oder zur Abmilderung von Beitragsanpassungen zur Verfügung stehen. Die Beitragsentwicklung eines Krankenversicherers lässt sich anhand des durchschnittlichen Beitragsanpassungssatzes im Bestand der Vollversicherung ablesen.

| RfB-Zuführungsquote | 2004 | 2005 | 2006 | 2007 | 2008 |
|------------------------|-------|-------|-------|-------|------|
| Debeka Kranken | 14,55 | 11,72 | 14,66 | 15,54 | 9,79 |
| Markt (34 Unternehmen) | 10,94 | 10,97 | 11,46 | 11,18 | 7,68 |

Die Versicherten der Debeka Kranken werden, entsprechend des Prinzips eines VVaG, in einem weit überdurchschnittlichen Maße an dem Ergebnis des Unternehmens beteiligt. Mit 96,14 % weist die Debeka Kranken in den Jahren 2005 bis 2008 marktweit die höchste Überschussverwendungsquote aus (Markt: 89,55 %). Aufgrund der exzellenten Erfolgslage fällt somit auch die RfB-Zuführungsquote der Debeka Kranken entsprechend hoch aus. Im Vierjahresdurchschnitt liegt sie mit 12,93 % deutlich über dem Marktniveau von 10,32 %. Der Rückgang in 2008 korrespondiert mit dem gesunkenen Rohergebnis.

| RfB-Quote | 2004 | 2005 | 2006 | 2007 | 2008 |
|------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Debeka Kranken | 35,92 | 36,41 | 34,54 | 41,85 | 41,13 |
| Markt (34 Unternehmen) | 23,87 | 26,46 | 29,64 | 32,92 | 29,29 |

Entgegen dem Markttrend kann die Debeka Kranken das sehr hohe Niveau der RfB-Quote auch in 2008 aufrechterhalten. Da in dem betreffenden Jahr keine nennenswerten Beitragsanpassungen durchgeführt wurden, mussten kaum RfB-Mittel für Limitierungszwecke entnommen werden. Stattdessen profitierten die leistungsfreien Versicherten wie schon in den Vorjahren von der exzellenten Beitragsrückerstattungsregelung des Unternehmens. Im Marktumfeld sind die ausgelobten Rückerstattungssätze von vier Monatsbeiträgen in der Vollversicherung, bzw. von sechs Monatsbeiträgen für Beamtenanwärter ab dem ersten leistungsfreien Jahr äußerst attraktiv. So erhielt jeder Leistungsfreie Vollversicherte in 2008 bei der Debeka Kranken im Durchschnitt eine Beitragsrückerstattung in Höhe



Folgerating

Debeka Krankenversicherungsverein a.G.

von 714,- €. Der Durchschnitt der von Assekurata gerateten Krankenversicherungsunternehmen (Assekurata-Durchschnitt) schüttete im Durchschnitt 466,- € aus. Für das Geschäftsjahr 2009 ist wegen der Anpassungssituation davon auszugehen, dass die Debeka Kranken eine ähnlich hohe RfB-Quote ausweist. Erst in 2010 ist aufgrund der hohen RfB-Entnahme zur Abmilderung der notwendigen Beitragserhöhung mit einem Sinken der RfB-Quote zu rechnen.

| Beitragsanpassungssatz im Bestand der Vollversicherung* | 2005 | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 |
|---|------|------|-------|------|-------|------|
| Debeka Kranken | 0,91 | 7,34 | -0,05 | 0,93 | -0,04 | 5,69 |
| Assekurata-Durchschnitt** | 3,93 | 5,00 | 4,68 | 5,49 | 3,01 | 7,06 |

* Aufgrund der zugrundeliegenden Durchschnittsbetrachtung über alle Tarife, Versicherten und Alter hinweg ist zu beachten, dass der individuelle Beitragsverlauf von der dargestellten Entwicklung abweichen kann. Assekurata berücksichtigt bei der Beurteilung der prozentualen Steigerungsrate immer auch das Beitragsniveau des Versicherers sowie eine eventuelle Erhöhung der Selbstbehalte in den Tarifen.

** Der Wert des jeweils letzten Geschäftsjahres ist vorläufiger Natur, da zum Zeitpunkt der Berichterstellung noch nicht für alle Gruppenmitglieder entsprechende Werte für 2010 vorlagen. Auch die Vorjahreswerte können sich durch die Aufnahme weiterer Unternehmen unterjährig verändern und sich damit von zurückliegenden Ratings unterscheiden.

Zum Januar 2010 erhöhte die Debeka Kranken ihre Bestandsbeiträge in der Vollversicherung um durchschnittlich 5,69 %, was nach den Erkenntnissen von Assekurata einem unterdurchschnittlichen Wert entspricht (Assekurata-Durchschnitt: 7,06 %). Der bewertungsrelevante Sechsjahresdurchschnitt 2005 bis 2010 verbessert sich damit von 3,18 % auf 2,46 % und liegt damit erkennbar unter dem Assekurata-Durchschnitt von 4,86 %. Dies verdeutlicht die exzellente Beitragsstabilität der Debeka Kranken. Zu berücksichtigen ist an dieser Stelle jedoch die abweichende Bestandszusammensetzung des Unternehmens. Während sich der Bestand der Debeka Kranken zu rund 86 % aus Beihilfegeschäft zusammensetzt, beläuft sich dessen Anteil beim Vergleichsaggregat lediglich auf etwa 20 %. Die Anpassungssätze der Beihilfetarife fallen jedoch im Durchschnitt nur etwa halb so hoch aus wie die der sogenannten Normaltarife, so dass sich ein hoher Anteil an Beihilfegeschäft positiv auf den Anpassungssatz auswirkt. Die Debeka Kranken schneidet jedoch auch bei der getrennten Betrachtung nach Beihilfe- und Normalgeschäft besser ab als der Durchschnitt der von Assekurata gerateten Krankenversicherer. So dürfte der Sechsjahresdurchschnitt 2005 bis 2010 für die Normaltarife der Gesellschaft nach vorläufigen Berechnungen bei rund 3,5 % liegen und damit unter der sogenannten medizinischen Inflation, mit der die alljährlichen Kostensteigerungen im Gesundheitswesen bezeichnet werden. Diese liegt im Durchschnitt bei etwa 5 %, was in etwa der Beitragsentwicklung der von Assekurata gerateten Krankenversicherungsunternehmen entspricht.

Wesentliche Voraussetzung für die hervorragende Beitragsentwicklung der Debeka Kranken ist das exzellente Tarifgebaren des Hauses. Das Unternehmen überzeugt durch eine über Jahrzehnte hinweg solide Tarifpolitik sowie umfangreichen Bestandspflegemaßnahmen. Die Beitragsstabilität im Alter, welche insbesondere durch die hohen Kapitalanlageergebnisse gewährleistet ist, genießt bei der Debeka Kranken einen übergeordneten Stellenwert. Aufgrund des einheitlichen Tarifwerks gibt es keine

HR GUT ZUFRIEDEN
LEND GUT EXZELLE
ELLENT SEHR GUT
) GUT EXZELLENT

Folgerating

Debeka Krankenversicherungsverein a.G.

Paralleltarife oder Wechsel in Tarife, die im Ambulantbereich bessere oder schlechtere Leistungen bieten, so dass keine Ungleichbehandlung der Versicherten stattfindet. Damit wird das Unternehmen seinem Grundsatz, jedem Kunden das bestmögliche Produkt zum bestmöglichen Preis anzubieten, voll und ganz gerecht.



Folgerating

Debeka Krankenversicherungsverein a.G.

KUNDENORIENTIERUNG

Nach Ansicht von Assekurata zeichnet sich die Debeka Kranken durch eine exzellente Kundenorientierung aus.

Die Debeka Kranken erreicht in der durchgeführten Kundenbefragung – befragt wurde eine Stichprobe von 400 voll- und 400 Zusatzversicherten Personen des Unternehmens – das bislang beste Ergebnis unter den von Assekurata gerateten Krankenversicherungsunternehmen und erhält dafür die Höchstnote exzellente. Die Bewertungsgrundlage stellt einerseits die Kundenzufriedenheit und andererseits die Bindung der Kunden an die Gesellschaft dar. 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 (Assekurata-Durchschnitt: 88,8 % bzw. 83,4 %). Die Zufriedenheit der Kunden mit der Debeka-Kranken ist ebenfalls deutlich überdurchschnittlich. Hier erzielt das Unternehmen die drittbeste Bewertung im Kreis der von Assekurata gerateten Krankenversicherungsgesellschaften. So sind 72,1 % der Befragten mit der Debeka Kranken insgesamt gesehen vollkommen bzw. sehr zufrieden, während der Durchschnitt bei 60,4 % liegt. Auch die geringe Anzahl an BaFin- und Ombudsmannbeschwerden zeigt die hohe Kundenzufriedenheit. Auf 100.000 Versicherte kommen bei der Debeka Kranken im Vierjahresdurchschnitt lediglich acht Beschwerden, während der Branchenwert bei 20 liegt (Assekurata-Durchschnitt: 16). Auch aufgrund dessen bescheinigt Assekurata der Gesellschaft trotz eines noch fehlenden institutionalisierten Berichtswesens ein sehr gutes Beschwerdemanagement. Im November hat die Gesellschaft jedoch ein Pilotprojekt gestartet, in dem schriftliche und mündliche Beschwerden an Vorgesetzte, Vorstand, Aufsichtsrat und Hauptverwaltung erfasst und jeweils zum Quartalsende ausgewertet werden.

Die geringe Anzahl an Beschwerden hängt auch mit der sehr guten Regulierungspraxis zusammen, welche andernorts nach den Erfahrungen von Assekurata häufig Anlass zu Beschwerden gibt. Die zielführende Organisation und die adäquate technische Unterstützung münden insgesamt in vergleichsweise schnelle Bearbeitungszeiten. Laut Unternehmensangaben werden 79,0 % der Leistungsanträge innerhalb einer Woche bearbeitet (Assekurata-Durchschnitt: 69,0 %). So verwundert es nicht, dass 76,0 % der Debeka Kranken-Versicherten mit der Rechnungserstattung insgesamt vollkommen bzw. sehr zufrieden sind (Assekurata-Durchschnitt: 68,8 %). Hierzu zählt auch die Höhe der Beitragsrückerstattung, mit der 61,4 % der Befragten vollkommen oder sehr zufrieden sind. Das Vergleichsaggregat kommt hier lediglich auf einen Durchschnittswert von 38,9 %.

Die Produktpolitik sieht Assekurata als exzellente an. Die Produktpalette ist sowohl in der Voll- als auch in der Ergänzungsversicherung einfach und übersichtlich gestaltet. Der Vollversicherungstarif PN ist



Folgerating

Debeka Krankenversicherungsverein a.G.

durch die Varianten PNS (höherer Selbstbehalt) und PNW (Mehrbettzimmer) aus Sicht von Assekurata bedarfsgerecht und kann durch die Tarifbausteine PNE und PNZ (Einbettzimmer, 90 % Zahnersatz) flexibel an die individuellen Bedürfnisse der Kunden angepasst werden. Zudem hat der Kunde die Möglichkeit, seinen Selbstbehalt zu variieren (PN: 400,- €, PNS I: 760,- €, PNS II: 1.230,- €) und damit seine Beitragslast im Alter oder ggf. schon vorher zu reduzieren. Für besonders preisbewusste Kunden bietet die Debeka Kranken seit 2009 mit der Variante PNWS einen Tarif ohne Wahlleistungen (Mehrbettzimmer) und einem Selbstbehalt von 1.000,- € an. Im Ambulant- und Zahnbereich muss der Kunde im Gegensatz zu vielen anderen sogenannten Einstiegtarifen jedoch keinerlei Leistungseinschränkungen gegenüber dem Komforttarif hinnehmen. Daneben hat die Gesellschaft mit dem Tarif PNmed seit 2009 auch ein spezielles Produkt für Ärzte- und Zahnärzte im Angebot.

In der Zusatzversicherung sind neben dem Zahntarif ZE50 auch die beiden Pakettarife AZplus+GA und GKVplus hervorzuheben. Der Erstattungssatz im ZE50 beträgt immer 50 % des Gesamtrechnungsbetrags unabhängig vom Kassenzuschuss, was den Tarif in seiner Leistungsaussage einfach und verständlich macht. Bei höherwertigem Zahnersatz wie Inlays oder Implantaten erfolgt dadurch allerdings eine geringere Erstattung als bei Tarifen, die 80 % oder mehr der Kosten unter Anrechnung des Kassenzuschusses leisten. Dafür zahlt der Kunde für den ZE50 auch deutlich weniger als bei anderen Anbietern. Die Kombitarife AZplus+GA und GKVplus bieten nach Einschätzung von Assekurata ein ausgewogenes und gleichsam hohes Leistungsspektrum und stellen damit eine sinnvolle Ergänzung zu den Leistungen der gesetzlichen Krankenversicherung dar. Auch das Preis-Leistungsverhältnis dieser Tarife ist nach Meinung von Assekurata sehr attraktiv. Optimierungschancen sieht Assekurata dagegen beim Pflagegeldtarif PVZ.



Folgerating

Debeka Krankenversicherungsverein a.G.

WACHSTUM/ATTRAKTIVITÄT IM MARKT

Nach Ansicht von Assekurata ist die Wachstumslage bzw. die Attraktivität im Markt der Debeka Kranken. exzellent.

| Zuwachsrate verdiente Bruttobeiträge | 2004 | 2005 | 2006 | 2007 | 2008 |
|--------------------------------------|-------|------|------|------|------|
| Debeka Kranken | 10,98 | 3,27 | 7,98 | 1,85 | 2,81 |
| Große VU | 6,50 | 2,60 | 3,93 | 2,34 | 2,09 |
| Markt (34 Unternehmen) | 6,70 | 3,41 | 4,43 | 3,26 | 2,85 |

Das Beitragswachstum der Gesellschaft ist im Vierjahresdurchschnitt mit 3,98 % gegenüber den unmittelbaren Vergleichsunternehmen, die ein Beitragsvolumen von mehr als 1 Mrd. € aufweisen, überdurchschnittlich (große VU: 2,74 %). Für das Jahr 2009 ist laut Hochrechnungen von einem Prämienzuwachs in Höhe von 2,88 % auszugehen, so dass der Mittelwert mit 3,88 % nahezu konstant und auf einem exzellenten Niveau bliebe.

Eine Wachstumsbeurteilung allein anhand von Beiträgen kann jedoch zu nicht sachgerechten Ergebnissen führen, da Beitragsanpassungen in der Vergangenheit die Quoten erhöhen und somit Wachstumseffekte suggerieren. Sachgerechter ist hier eine Wachstumsbeurteilung nach der Anzahl versicherter Personen.

| Zuwachsrate vollversicherte Personen | 2004 | 2005 | 2006 | 2007 | 2008 |
|--------------------------------------|------|------|------|------|------|
| Debeka Kranken | 2,56 | 3,16 | 2,15 | 1,17 | 1,15 |
| Große VU | 1,18 | 0,83 | 0,77 | 0,09 | 0,60 |
| Markt (laut PKV-Verband) | 1,84 | 1,38 | 1,39 | 0,71 | 0,83 |

Das exzellente Personenwachstum in der Vollversicherung hat auch im Geschäftsjahr 2008 Bestand. Mit einem Nettozugang von 23.548 Personen (Vorjahr: 23.720) ist die Debeka Kranken, wie schon in den Jahren zuvor, der Spitzenreiter unter den PKV-Unternehmen und kann damit mit einem Marktanteil von 24,05 % die Marktführerschaft (2007: 23,97 %) weiter ausbauen. Die Gesellschaft verzeichnet im Durchschnitt der vergangenen vier Jahre eine Zuwachsrate von 1,91 %, wohingegen die unmittelbaren Vergleichsunternehmen im Durchschnitt 0,57 % erzielen. Für das abgelaufene Geschäftsjahr 2009 ist mit einem ähnlich hohen Wachstum wie in 2006 zu rechnen. Mit ein Grund für das hervorragende Wachstum ist die äußerst geringe Stornoquote des Unternehmens, die im Vierjahresdurchschnitt bei 0,79 % liegt (Assekurata-Durchschnitt: 3,27 %). Diese ist auch Ausdruck der hohen Kundenbindung, die bei der Debeka Kranken vorherrscht (vgl. Kundenorientierung).

HR GUT ZUFRIEDEN
 LEND GUT EXZELLENT
 ELLENT SEHR GUT
) GUT EXZELLENT

Folgerating

Debeka Krankenversicherungsverein a.G.

| Zuwachsrare Zusatzversicherte Personen | 2004 | 2005 | 2006 | 2007 | 2008 |
|--|------|------|------|------|------|
| Debeka Kranken | 8,08 | 6,38 | 6,34 | 5,45 | 8,45 |
| Große VU | 5,45 | 4,02 | 4,48 | 3,82 | 2,56 |
| Markt (34 Unternehmen) | 7,93 | 6,78 | 8,55 | 7,04 | 4,52 |

Entgegen dem Markttrend kann die Debeka Kranken in 2008 ein deutlich höheres Ergänzungsversichertenwachstum verzeichnen als in 2007. Dies ist in erster Linie auf den neuen Zahntarif ZE50 zurückzuführen. Insgesamt verzeichnet die Debeka Kranken in der Zusatzversicherung einen beachtlichen Nettozugang von 114.229 Personen. Im Durchschnitt der vergangenen Jahre erzielt das Unternehmen eine Wachstumsrate von 6,66 %, die ein exzellentes Niveau darstellt. Die unmittelbaren Vergleichsunternehmen kommen dagegen lediglich auf einen Wert von 3,72 %.



Folgerating

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?
- **Erfolg**
Wie erfolgreich wirtschaftet der Versicherer mit den Kundengeldern?
- **Beitragsstabilität**
Welche Potenziale hat der Krankenversicherer, die Beiträge stabil zu halten?
- **Kundenorientierung**
Welchen Service bietet der Versicherer den Kunden?
- **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.



Folgerating

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 Str. 301-303, 50823 Köln

Telefon 0221 27221-0

Telefax 0221 27221-77

E-Mail: info@assekurata.de

Internet: www.assekurata.de