

# RATINGBERICHT

Folgerating der  
Süddeutsche Krankenversicherung a.G.

Krankenversicherer  
Fellbach, Januar 2005

## Süddeutsche Krankenversicherung a.G.

### GESELLSCHAFT

Süddeutsche Krankenversicherung auf Gegenseitigkeit

Raiffeisenplatz 5

70736 Fellbach

Telefon: 0711 5778 0

Telefax: 0711 5778 777

E-Mail: sdk@sdk.de

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

### RATING

Die Süddeutsche Krankenversicherung a.G. (im Folgenden mit SDK abgekürzt) erfüllt die Qualitätsanforderungen der Versicherungsnehmer nach Ansicht von Assekurata **exzellent**. Assekurata vergibt der SDK hierfür das Rating **A++**.

Teilqualität	Beurteilung	
Sicherheit	Exzellent	
Kundenorientierung	Sehr gut	
Beitragsstabilität	Exzellent	
Erfolg	Sehr gut	
Wachstum/Attraktivität im Markt	Exzellent	
Rating gesamt	Exzellent	A++

## Süddeutsche Krankenversicherung a.G.

### UNTERNEHMEN

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

#### Geschäftsgebiet

Das Geschäftsgebiet der SDK ist satzungsgemäß regional nicht begrenzt, regionale Schwerpunkte der Geschäftstätigkeit bestehen jedoch in Baden-Württemberg, Bayern und der Pfalz.

#### Kundengruppen

Das Produktangebot der SDK richtet sich im Einzelversicherungsgeschäft an Privatkunden, im Gruppenversicherungsgeschäft an Firmenkunden. Gemessen an den Monatssollbeiträgen bildet die Einzelversicherung mit gut 96 % den Schwerpunkt der Geschäftstätigkeit.

#### Geschäftsgegenstand

Geschäftsgegenstand der SDK ist der Betrieb der Kranken- und Pflegeversicherung im In- und Ausland. Den Schwerpunkt im Geschäftsmix der SDK bildet die Krankheitskostenversicherung mit einem Bestandsanteil in 2003 an den gebuchten Bruttobeiträgen von gut 73 %, gefolgt von den sonstigen selbstständigen Teilversicherungen mit einem Anteil von knapp 13 % und der Pflegepflichtversicherung mit einem Anteil von gut 7 %.

#### Vertrieb

Ihre Versicherungsprodukte vertreibt die SDK über unterschiedliche Vertriebswege. Der Hauptvertriebsweg sind Einfirmen-/Konzernvermittler, die bei der Geschäftsanbahnung überwiegend eng mit Volks- und Raiffeisenbanken kooperieren. Die Bedeutung der Makler/Mehrfachagenten am Vertriebswegemix hat insgesamt in den letzten Jahren leicht zugenommen. Andere Vertriebswege sind bisher noch unbedeutend.

#### Konzernstruktur

Die SDK ist ein Krankenversicherungsunternehmen in der Rechtsform eines Versicherungsvereins auf Gegenseitigkeit. Sie bildet mit der Süddeutsche Lebensversicherung a.G. (SDL) einen Gleichordnungskonzern.

#### Größe

Mit einem Volumen der gebuchten Bruttoprämien in Höhe von 444,4 Mio. € gehört die SDK in 2003 zu den zwanzig größten privaten Krankenversicherungsunternehmen in Deutschland.

#### Personal

Bei der SDK waren 2003 im Innendienst 375 Festangestellte sowie 20 Auszubildende tätig.

#### Vorstand

Volker Altenähr (Vorsitzender), Klaus Henkel (stv. Vorsitzender), Ulrich Stenger

#### Aufsichtsrat

Erwin Kuhn (Vorsitzender)

## Süddeutsche Krankenversicherung a.G.

### Die Teilqualitäten:

#### 1. SICHERHEIT

Nach Ansicht von Assekurata ist die Sicherheitslage der SDK gegenwärtig und für die absehbare Zukunft mit exzellent zu beurteilen.

Die geringe Ruinwahrscheinlichkeit eines Krankenversicherers wird durch die im Falle der SDK gegebene Sicherheitsmittelausstattung hinreichend gedeckt.

Eigenkapital-Quote	1999	2000	2001	2002	2003
SDK	14,30	14,25	13,59	13,20	13,05
Markt	13,95	13,76	13,79	13,74	13,31
Mittelgroße Alt-VU	15,09	14,93	15,43	15,12	15,29

Der Rückgang der Eigenkapitalquote beruht auf der im Vergleich zur Erhöhung des Eigenkapitals überproportionalen Ausweitung des Geschäftsumfangs. Nach Auffassung von Assekurata ist die Eigenkapitalquote der SDK dennoch für einen Krankenversicherer angemessen.

Die aufsichtsrechtlichen Anforderungen zur Solvabilität überschreitet die SDK zu über 100 %. Der Solvabilitätsdeckungsgrad nach BaFin beträgt im Geschäftsjahr 2003 227,20 %, was mit exzellent bewertet wird. Allerdings berücksichtigt der Gesetzgeber hierbei nur die Risiken aus dem Versicherungsgeschäft. Assekurata bezieht zusätzlich noch Ausfallrisiken aus der Kapitalanlage in die Sicherheitsuntersuchung mit ein. Die Bedeckung von versicherungstechnischem Risiko und von Kapitalanlagerisiken mit Sicherheitsmitteln wird in einem speziellen Solvabilitätsdeckungsgrad (Risk-Based-Capital-Modell) wiedergegeben, wobei hier die stillen Reserven in den Kapitalanlagen als zusätzliche Sicherheitsmittel betrachtet werden. Die ermittelte Kennzahl zeigt in 2003 gleichfalls eine deutlich Überdeckung (170,55 %) der Anforderungen aus Versicherungstechnik und Kapitalanlage. Den Stresstest der BaFin besteht die SDK in allen Szenarien.

Insgesamt zeichnet sich die Kapitalanlage der SDK durch eine vergleichsweise geringe Risikoexponierung aus. Ein Schwerpunkt der Kapitalanlage liegt im Bereich der Nominalwerte, insbesondere bei Namensschuldverschreibungen und Schuldscheinforderungen. Ausfallrisiken sind infolge der hohen Bonität der Gläubiger als gering einzustufen. Die Anlage in Realwerten erfolgt insbesondere in gemischten Investmentfonds, wobei der Bestandsanteil an Aktien in 2003 von weniger als 4 % auf inzwischen unter 3 % reduziert worden ist.

## Süddeutsche Krankenversicherung a.G.

### 2. KUNDENORIENTIERUNG

Die SDK zeichnet sich nach Ansicht von Assekurata durch eine sehr gute Kundenorientierung aus.

Die Ergebnisse der in 2004 im Auftrag von Assekurata – zum dritten Mal nach der Befragung des Erstratings in 1999 – durchgeführten Kundenbefragung zeigen ein verbessertes und insgesamt gutes Zufriedenheitsniveau der Kunden mit der SDK. Daraus ergibt sich maßgeblich die Notenverbesserung in der Teilqualität Kundenorientierung.

Bei der Zufriedenheit mit dem Unternehmen insgesamt erreicht die SDK ein gutes, fast sehr gutes Ergebnis. Hierzu trägt auch die Tatsache bei, dass überdurchschnittlich viele der befragten Kunden nochmals ihre Krankenversicherung bei der SDK abschließen würden. Positiv ist auch die überdurchschnittlich hohe Weiterempfehlungsbereitschaft der SDK-Kunden. Demgegenüber haben – nach wie vor – sehr wenige Kunden der SDK schon einmal ernsthaft darüber nachgedacht, ihren Vertrag bei der Gesellschaft zu kündigen.

Die Vermittler der SDK erhielten in der Befragung insgesamt eine gute Benotung. Sie wurden bezüglich ihrer Erreichbarkeit, der Intensität, mit der die Kunden den Vermittlern der SDK vertrauen, sowie der Beratungs-kompetenz vor und nach Abschluss der Krankenversicherung beurteilt.

Bezogen auf die Zufriedenheit mit der Leistungserbringung erzielt die SDK insgesamt ein gutes Ergebnis. Die Einschätzung setzt sich aus einer guten Beurteilung sowohl der Schnelligkeit als auch der Höhe der Rechnungserstattung sowie einer weitgehend guten Zufriedenheit mit der Verständlichkeit der Leistungsabrechnungen zusammen.

Mit der Absicherung durch ihre Krankenversicherung ist der überwiegende Teil der Kunden vollkommen bzw. sehr zufrieden. Das Preis-Leistungs-Verhältnis empfinden die Kunden als voll zufrieden stellend. Die Verständlichkeit der Policen sowie der Briefe schneidet mit zufrieden stellend bzw. weitgehend gut ab. Mit der Beitragsrückerstattungsregelung sind die Kunden nach den Erfahrungen von Assekurata überdurchschnittlich zufrieden.

Die Zufriedenheit mit den Mitarbeitern in der Zentrale geht insgesamt mit gut in die Bewertung ein. Bei der Bewertung der Antworten zur Hilfsbereitschaft und zur telefonischen Erreichbarkeit der Mitarbeiter ergibt sich durchgängig ein gutes Zufriedenheitsniveau. Die Kompetenz wird hingegen auf einem weitgehend guten Zufriedenheitsniveau gesehen.

Ergänzt werden die Ergebnisse der Kundenbefragung durch die Servicepotenziale, über die die SDK im Rahmen der Kundenorientierung verfügt. Kundenorientierung und Kundenzufriedenheit sind bei der SDK wesentliche Ziele der Unternehmenspolitik. Deutlich wird dies insbesondere in der gut ausgebildeten und hochmotivierten Gesamtbelegschaft im Innendienst, so dass auch bei einem starken Arbeitsaufkommen sehr kurze Bearbeitungsdauern bei der Erst- und Folgepolicierung sowie der Leistungsbearbeitung erreicht werden können. In beiden Bereichen nimmt die SDK eine Spitzenstellung im Marktvergleich ein. Dass die SDK sich als Gesundheitsdienstleister versteht, zeigt sich unter anderem darin, dass sie ihren Kunden ein medizinisches Beratungstelefon anbietet. Der Kunde kann sich zum Beispiel in allgemeinen Gesundheitsfragen beraten lassen sowie Adressen von geeigneten Behandlern oder Pflegediensten erfragen. Seit 2002 bietet die SDK ihren Kunden eine umfassende Organisation der Anschluss-Heilbehandlung bei schwerwiegenden Krankheiten an. Ebenfalls von hoher Qualität sind die Vertriebsmitarbeiter der SDK sowie deren direkte Steuerung durch die Unternehmensleitung.

Die Produkte der SDK sind versicherungsnehmerorientiert gestaltet und beinhalten die Möglichkeit, den Versicherungsschutz individuell dem aktuellen Lebenszyklus eines Versicherten anzupassen. Auf diese Weise kann z. B. bei der Mitversicherung von Kindern der Leistungsumfang einer Familie insgesamt reduziert und damit die Prämie gesenkt werden. Zu einem späteren Zeitpunkt, wenn die Kinder eigenen Krankenversicherungsschutz besitzen, kann der Leistungsumfang der restlichen Familie bei Bedarf wieder angehoben werden.

## Süddeutsche Krankenversicherung a.G.

### 3. BEITRAGSSTABILITÄT

Nach Ansicht von Assekurata ist die Beitragsstabilität der SDK gegenwärtig und für die absehbare Zukunft mit exzellent zu beurteilen.

Wesentliche Voraussetzungen für eine angemessen verlaufende Beitragsentwicklung sind eine strenge Annahmepolitik, eine hochwertige Risikoprüfung und sicher angesetzte Kalkulationsgrundlagen.

Die SDK verfügt nach Ansicht von Assekurata über ein exzellentes Know-how im Bereich der Risikoprüfung. Die objektive Risikoprüfung wird bei der SDK durch speziell ausgebildete Risikoprüfer vorgenommen. Im Rahmen ihrer Ausbildung bei der SDK haben sie die Leistungsabteilungen durchlaufen, wodurch das Kostenbewusstsein besonders geschult wurde.

Die Annahmepolitik der SDK ist streng. Ihr wird im Rahmen der Geschäftspolitik eine hohe Priorität eingeräumt. Dies äußert sich zum Beispiel in der restriktiven Begrenzung des Aufnahmealters auf 55 Jahre und der frühen Vereinbarung von Risikozuschlägen.

Neben der Annahmepolitik bestimmen auch die Rechnungsgrundlagen, mit denen die Tarife kalkuliert werden, die zukünftige Beitragsstabilität. Die Rechnungsgrundlagen der SDK sind insgesamt mit sehr gut bewertet. Nach der Kalkulationsverordnung können neue Rechnungsgrundlagen im Bestand nur in den Tarifen eingeführt werden, die einer Beitragsanpassung unterliegen. Die SDK führte die neue PKV-Sterbetafel 2004 in allen betroffenen Tarifen vollständig ein. Auch die Stornowahrscheinlichkeiten sind – soweit möglich – sehr vorsichtig angesetzt. Der in die Beiträge einkalkulierte Sicherheitszuschlag weist ein gutes Niveau auf. Die von der SDK verwendeten Profile, die die Entwicklung der Krankheitskosten in Abhängigkeit vom Alter der versicherten Person abbilden, sind angemessen und gewährleisten damit den Aufbau adäquater Alterungsrückstellungen.

Ebenfalls bedeutsam für die Beitragsstabilität sind Anreize für die Versicherungsnehmer, sich kostenbewusst zu verhalten. Deshalb lobt die SDK zu Beginn des Geschäftsjahrs Beitragsrückerstattungen in Höhe von drei Monatsbeiträgen in den Ambulant- und Zahntarifen für ihre Versicherten bei Leistungsfreiheit aus, was nach Auffassung von Assekurata einer sehr guten Höhe entspricht. Die Beitragsrückerstattung stellt für die Kunden eine erhebliche Motivation dar, die Rechnungen gebündelt bzw. gar nicht einzureichen, wodurch die Leistungsabteilung weniger belastet und Kosten eingespart werden. In der Vergangenheit variierten die Anteile leistungsfreier Versicherungsnehmer in den Haupttarifen zwischen 32 % und 44 %.

Die SDK bietet als einer der wenigen Krankenversicherer am deutschen Markt ihren Interessenten und Kunden seit dem Jahr 1972 ein einheitliches Tarifwerk, welches nach wie vor voll wettbewerbsfähig ist. An dieser Stelle kommt die hohe Beitragsstabilität der Gesellschaft zum Ausdruck. Die SDK gehört damit zu den wenigen Krankenversicherungsunternehmen in Deutschland, die Beitragsstabilität für den Gesamtbestand in der Vergangenheit nachhaltig dokumentieren können.

Die Beitragsstabilität in der Vergangenheit lässt sich auch an der Entwicklung der Neugeschäftsbeiträge und an der durchschnittlichen Beitragsanpassung im Bestand eines Versicherers ablesen. In den Hauptwettbewerbstarifen des Neugeschäfts weist die SDK im Wettbewerbsvergleich eine exzellente Beitragsentwicklung auf. Im Bestandsgeschäft hält die SDK ihre Beiträge außerordentlich stabil. Zwischen 1999 und 2004 erhöhte das Unternehmen seine Beiträge in der Krankheitskostenvollversicherung um durchschnittlich 3,77 % pro Jahr und liegt damit weit unterhalb der Anpassungssätze der meisten Wettbewerber sowie deutlich unter der Kostensteigerungsrate im Gesundheitswesen insgesamt. Durch die Beitragsanpassung in 2005 erhöht sich der durchschnittliche Anpassungssatz der Jahre 2000 bis 2005 leicht auf 4,31 %. Hierbei handelt es sich abermals um einen exzellenten Wert. Über einen längeren Zeitraum hinweg lässt sich somit die große Kontinuität der SDK im Bereich der Beitragsstabilität dokumentieren.

Das Leistungsmanagement der SDK hat einen sehr guten Qualitätsstandard. Durch ein effizientes Leistungsmanagement kann die Gesellschaft deutliche Einsparungen bei den Leistungsausgaben belegen.

### Süddeutsche Krankenversicherung a.G.

Als weitere Bestimmungsgröße der Beitragsstabilität sind die Finanzmittel anzusehen, die dem Versicherer für zukünftige Beitragsentlastungen zur Verfügung stehen. Hierzu dient in erster Linie die Rückstellung für Beitragsrückerstattungen (RfB). Die Höhe der erfolgsabhängigen RfB bringt zum Ausdruck, in welchem Umfang einem Unternehmen zusätzliche Mittel für Beitragsentlastungen oder für Barausschüttungen (also Beitragsrückerstattungen bei Leistungsfreiheit) zur Verfügung stehen.

<b>RfB-Quote</b>	<b>1999</b>	<b>2000</b>	<b>2001</b>	<b>2002</b>	<b>2003</b>
SDK	37,46	35,10	24,76	23,98	16,13
Markt	28,88	28,89	21,81	19,38	19,62
Mittelgroße Alt-VU	37,39	36,93	29,78	24,99	22,29

Die RfB-Quote liegt bei der SDK von 1999 bis 2002 durchgängig über dem Marktniveau. In 2003 sinkt die RfB-Quote durch beitragsstabilisierende Maßnahmen unter den Marktdurchschnitt. Das Verhalten der Gesellschaft bei der Einmalbeitragspolitik ist nach Ansicht von Assekurata sehr kundenfreundlich. Die Kundenorientierung spiegelt sich in den Beitragsanpassungssätzen in der Krankheitskostenversicherung im Bestand wider, die ein sehr niedriges, exzellentes Niveau annehmen. Die Entwicklung in 2004 lässt eine Stabilisierung erkennen.

<b>RfB-Zuführungsquote</b>	<b>1999</b>	<b>2000</b>	<b>2001</b>	<b>2002</b>	<b>2003</b>
SDK	14,19	11,31	8,39	6,52	6,89
Markt	14,16	10,47	7,90	6,01	8,06
Mittelgroße Alt-VU	13,26	11,34	9,00	5,09	8,01

Die Zuführungsquote der SDK liegt im Betrachtungszeitraum regelmäßig über dem Marktdurchschnitt. Nur in 2003 ist die RfB-Zuführungsquote mit 6,89 % geringer als die des Marktniveaus (8,06 %).

## Süddeutsche Krankenversicherung a.G.

### 4. ERFOLG

Die Gewinnlage der SDK ist zum gegenwärtigen Zeitpunkt nach Ansicht von Assekurata insgesamt als sehr gut einzustufen.

Beitragsstabilität und Bezahlbarkeit der Beiträge im Alter hängen auch stark von der Überschusssituation des Krankenversicherers ab. Schließlich wird die erfolgsabhängige RfB aus Überschüssen gespeist und die Mittel für § 12a VAG stammen aus den Kapitalerträgen.

Der versicherungstechnische Erfolg in der Krankenversicherung wird in der so genannten versicherungsgeschäftlichen Ergebnisquote ausgedrückt, wobei das versicherungsgeschäftliche Ergebnis den um Zinsüberschüsse bereinigten Jahresüberschuss darstellt.

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.

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. Wichtig bei der Beurteilung der versicherungsgeschäftlichen Ergebnisquote ist, dass sich die Schwankungen innerhalb eines angemessenen Korridors bewegen und dass sie aus einer positiven Geschäftssituation, aber nicht aus Stornogewinnen resultieren.

<b>Versicherungsgeschäftliche Ergebnisquote</b>	<b>1999</b>	<b>2000</b>	<b>2001</b>	<b>2002</b>	<b>2003</b>
SDK	8,15	6,88	5,47	6,15	6,97
Markt	7,75	6,04	3,77	4,96	8,16
Mittelgroße Alt-VU	8,51	7,80	6,31	7,50	10,58

Das versicherungsgeschäftliche Ergebnis ergibt sich, wenn von den Beiträgen die Schäden, Verwaltungs- und Abschlusskosten subtrahiert werden.

Die versicherungsgeschäftliche Ergebnisquote der SDK schwankt im Beobachtungszeitraum zwischen 5,47 % und 8,15 %, also in einem angemessenen Korridor. Aufgrund rückläufiger Storni verringert sich die versicherungsgeschäftliche Ergebnisquote in den Jahren 2000 und 2001. In 2003 verbessert sich die Kennzahl wieder auf 6,97 % nach 6,15 % in 2002. Die Anpassung der entsprechenden Rechnungsgrundlagen dürfte zu einem weiteren Anstieg der Ergebnisquote führen, die im Vierjahresdurchschnitt für ein mittelgroßes Alt-VU als sehr gut einzustufen ist. Deutlich erkennbar ist, dass die versicherungsgeschäftliche Ergebnisquote im gesamten Betrachtungszeitraum bis auf in 2003 oberhalb des Marktdurchschnitts liegt.

Wesentlich wird das versicherungsgeschäftliche Ergebnis durch die Schadenbelastung bestimmt.

Die Schadenquote der SDK liegt zwischen 1999 und 2003 leicht oberhalb des Marktdurchschnitts. Sie beträgt in 2003 83,26 % (Markt: 79,58 %, mittelgroße Alt-VU: 75,88 %).

Die Verwaltungskostenquote der SDK ist mit 1,63 % deutlich unter dem Marktdurchschnitt angesiedelt (Markt: 3,05 %, mittelgroße Alt-VU: 3,54 %). Die Ausprägungen der SDK sind über den Zeitraum 1999 bis 2003 aus-



### Süddeutsche Krankenversicherung a.G.

gesprächen stabil bzw. in 2002 sogar rückläufig. Die niedrige Verwaltungskostenquote ist die Folge des konsequent restriktiven Kostenmanagements der Gesellschaft.

Die Abschlusskostenquote der SDK ist mit 8,14 % ebenfalls marktunterdurchschnittlich. Auch hier verfolgt die Gesellschaft eine maßvolle Provisions-Politik. Die Abschlusskostenquote des Marktdurchschnitts beträgt in 2003 9,21 %, die der mittelgroßen Alt-VU 10,01 %. Beide Gruppen weisen ein schwächeres Wachstum als die SDK auf.

Insgesamt beurteilt Assekurata die versicherungsgeschäftliche Erfolgssituation der SDK mit sehr gut.

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

<b>Nettoverzinsung Kapitalanlagen</b>	<b>1999</b>	<b>2000</b>	<b>2001</b>	<b>2002</b>	<b>2003</b>
SDK	7,06	6,87	5,80	3,72	5,30
Markt	7,57	7,20	6,24	4,53	4,85
Mittelgroße Alt-VU	7,24	7,17	5,81	3,49	3,61

Die Nettoverzinsung der SDK zeigt bis 2002 einen rückläufigen Verlauf, mit jährlichen Kennzahlausprägungen, die unter dem Marktniveau liegen. Hierbei muss jedoch berücksichtigt werden, dass die SDK in 2002 sämtliche stillen Lasten abgebaut hat, so dass die Nettoverzinsung auf den niedrigsten Wert im Beobachtungszeitraum 1999 bis 2003 von 3,72 % sinkt. In 2003 positioniert sich die SDK marktüberdurchschnittlich. Mit 5,30 % ordnet sich die ausgewiesene Nettoverzinsung deutlich über dem Marktniveau (4,85 %) ein.

Zusammengefasst wird die Erfolgslage innerhalb der Versicherungstechnik und der Kapitalanlage sowie die Potenzialanalyse für die Zukunft sehr gut beurteilt.

## Süddeutsche Krankenversicherung a.G.

### 5. WACHSTUM/ATTRAKTIVITÄT IM MARKT

Nach Ansicht von Assekurata ist das Wachstum bzw. die Attraktivität im Markt der SDK mit exzellent zu bewerten.

Das Beitragswachstum der SDK fällt in den Jahren von 1999 bis 2003 marktüberdurchschnittlich aus.

<b>Zuwachsrate verdienter Bruttoprämien in %</b>	<b>1999</b>	<b>2000</b>	<b>2001</b>	<b>2002</b>	<b>2003</b>
SDK	4,06	7,09	12,25	6,90	8,67
Markt	3,13	4,15	4,95	6,23	7,12
Mittelgroße Alt-VU	2,58	4,92	5,74	5,80	7,68

Eine Wachstumsbeurteilung allein anhand von Beiträgen kann jedoch zu nicht sachgerechten Ergebnissen führen, da hier alle Zahlen vor dem Hintergrund eines niedrigen Beitragsniveaus im Neugeschäft gesehen werden müssen, das sich in niedrigeren Beitragseinnahmen widerspiegelt. Auch können Beitragsanpassungen die angegebenen Quoten erhöhen und somit Wachstumseffekte suggerieren. Sachgerechter ist hier eine Wachstumsbeurteilung nach der Anzahl versicherter Personen.

<b>Zuwachsrate vollversicherter Personen in %</b>	<b>1999</b>	<b>2000</b>	<b>2001</b>	<b>2002</b>	<b>2003</b>
SDK	4,37	5,70	5,18	5,07	3,96
Markt	1,70	2,26	2,89	2,86	2,36
Mittelgroße Alt-VU	2,39	3,67	3,00	3,12	2,31

Die SDK erzielt in 2003 nach versicherten Personen in der Vollversicherung wie in den Vorjahren ein marktüberdurchschnittliches Wachstum. Gleichwohl ist im Vergleich zu den Jahren 1999 bis 2002 eine geringere jährliche Ausprägung der Zuwachsrate gegeben. Gegenüber der Gruppe der mittelgroßen Alt-VU, die im Hinblick auf die Wachstumsraten eine bessere Vergleichsmöglichkeit darstellen, positioniert sich die SDK ebenso überdurchschnittlich.

Die beobachteten Stornowerte der SDK haben sowohl in der Voll- als auch in der Ergänzungsversicherung ein marktunterdurchschnittliches Niveau. Dies spiegelt die hohe Zufriedenheit der Kunden mit der SDK wider.

**Süddeutsche Krankenversicherung a.G.****RATINGMETHODIK UND RATINGVERGABE****Methodik**

Das Assekurata-Rating basiert in hohem Maße auf vertraulichen Unternehmensinformationen und nicht nur auf veröffentlichtem Datenmaterial. Das Gesamtrating ergibt sich durch Zusammenfassung der Einzelergebnisse von vier bzw. fünf Teilqualitäten, die aus Kundensicht zentrale Qualitätsanforderungen an ein Versicherungsunternehmen darstellen. Im Einzelnen handelt es sich dabei um:

- **Unternehmenssicherheit**  
Wie sicher ist die Existenz des Versicherers?
- **Kundenorientierung**  
Welchen Service bietet der Versicherer den Kunden?
- **Beitragsstabilität (bei Krankenversicherern)**  
Welche Potenziale hat der Krankenversicherer, die Beiträge stabil zu halten?
- **Gewinnbeteiligung (bei Lebensversicherern)**  
Wie hoch, stabil, zeitnah und ambitioniert ist die Gewinnbeteiligung der Versicherungsnehmer?
- **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. 700 repräsentativ ausgewählte Kunden werden von einem professionellen Marktforschungsinstitut telefonisch befragt.

Die Fragen zur Kundenzufriedenheit umfassten die Themenbereiche:

- Globalzufriedenheit
- Versicherungsvermittlung (z.B. Beratungsqualität und Erreichbarkeit)
- Leistungserbringung (z.B. Höhe und Schnelligkeit der Kostenerstattung)
- Produkte (z.B. Bedarfsgerechtigkeit und Preis-Leistungs-Verhältnis)
- Beschwerdebearbeitung, Beschwerdegründe
- Innendienst (z.B. Mitarbeiterkompetenz und Schnelligkeit)

## Süddeutsche Krankenversicherung a.G.

### Gesamturteil

Die einzeln bewerteten Teilqualitäten werden abschließend zu einem Gesamturteil zusammengefasst. Das Ratingteam fasst die Ergebnisse der Teilqualitäten in einem Ratingbericht zusammen und legt diesen dem Ratingkomitee als Ratingvorschlag vor.

### 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

Die Ratingskala unterscheidet elf Qualitätsurteile von A++ (exzellent) bis D (mangelhaft), die zu fünf Kategorien zusammengefasst sind. Assekurata stellt mit einem Rating keine Bewertungsrangfolge auf. Die einzelnen Qualitätsklassen können einfach, mehrfach und nicht besetzt sein.

A++	A+	A	A-	B+	B	B-	C+	C	C-	D
exzellent	sehr gut	gut	weitgehend gut	voll zufrieden stellend	zufrieden stellend	noch zufrieden stellend	schwach	sehr schwach	extrem schwach	mangelhaft
sehr gut		gut		zufrieden stellend			schwach			mangelhaft

Ein Assekurata-Rating ist eine Experteneinschätzung über die Qualität eines Versicherungsunternehmens, jedoch keine unumstößliche Tatsache oder aber alleinige Empfehlung, einzelne Versicherungsverträge abzuschließen oder aufzugeben. Bei der Beurteilung werden Qualitätsanforderungen aus Sicht aller Kunden zugrunde gelegt; sie bezieht sich nicht auf einzelne Policen oder Verträge und enthält auch keine Empfehlungen zu speziellen Anforderungen einzelner Kunden.

Beim Assekurata-Rating handelt es sich um eine Beurteilung, der sich die Versicherungsunternehmen freiwillig unterziehen. Das Rating basiert auf Informationen, die entweder von dem Versicherungsunternehmen selber zur Verfügung gestellt werden oder von Assekurata aus zuverlässiger Quelle eingeholt werden. Trotz sorgfältiger Prüfung der in das Rating eingehenden Informationen kann Assekurata für deren Vollständigkeit und Richtigkeit keine Garantie übernehmen. Wenn grundlegende Veränderungen der Unternehmens- oder Marktsituation auftreten, kann nötigenfalls das Urteil geändert oder aufgehoben werden.

ERHEIT TRANSPARENZ ORIENTIERUNG SICHERHEIT  
NG SICHERHEIT TRANSPARENZ ORIENTIERUNG  
ENZ ORIENTIERUNG SICHERHEIT TRANSPAREN  
ERHEIT TRANSPARENZ ORIENTIERUNG SICHERHEIT

**Süddeutsche Krankenversicherung a.G.**

**ASSEKURATA**

**Assekuranz Rating-Agentur GmbH**

Venloer Str. 301-303, 50823 Köln

Telefon 0221/27221-0

Telefax 0221/27221-77

E-Mail: [info@assekurata.de](mailto:info@assekurata.de)

[www.assekurata.de](http://www.assekurata.de)

**ASSEKURATA**