

RATINGBERICHT

Folgerating

Süddeutsche Krankenversicherung a.G.

Privater Krankenversicherer
Fellbach, November 2008



Folgerating

Süddeutsche Krankenversicherung 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 SDK-Kranken ist satzungsgemäß regional nicht begrenzt, regionale Schwerpunkte der Geschäftstätigkeit liegen jedoch in Baden-Württemberg, Bayern und der Pfalz.

Kundengruppen

Das Produktangebot der SDK-Kranken richtet sich im Einzelversicherungsgeschäft an Privatkunden, im Gruppenversicherungsgeschäft an Firmenkunden.

Geschäftsgegenstand

Geschäftsgegenstand der SDK-Kranken ist der Betrieb der Kranken- und Pflegeversicherung. Den Schwerpunkt im Geschäftsmix bildet die Krankheitskostenvollversicherung mit einem Bestandsanteil in 2007 an den gebuchten Bruttobeiträgen von gut 74 %, gefolgt von den sonstigen selbstständigen Teilversicherungen mit einer Quote von knapp 14 % und der Pflegepflichtversicherung mit über 6 %.

Vertrieb

Der Vertrieb der Versicherungsprodukte erfolgt bei der SDK-Kranken vornehmlich über die konzerneigene Außendienstorganisation, die sehr eng mit den Volksbanken Raiffeisenbanken kooperiert. Daneben tragen Makler und Mehrfachagenten zum Neugeschäft des Unternehmens bei. In der Ergänzungsversicherung kooperiert die SDK-Kranken seit Mitte 2008 mit der mhplus BKK.

Konzernstruktur

Die SDK-Kranken ist ein Krankenversicherungsunternehmen in der Rechtsform eines Versicherungsvereins auf Gegenseitigkeit. Sie bildet mit der Süddeutsche Lebensversicherung a.G. und der Süddeutsche Allgemeine Versicherung a.G. einen Gleichordnungskonzern.

Größe

Mit einem Volumen der gebuchten Bruttoprämien in Höhe von 582,4 Mio. € gehört die SDK-Kranken in 2007 zu den zwanzig größten privaten Krankenversicherungsunternehmen in Deutschland.

HR GUT ZUFRIEDEN STREBEND GUT EXZELLENT
LEND GUT EXZELLENT SEHR GUT ZUFRIEDEN STREBEND
ELLENT SEHR GUT ZUFRIEDEN STREBEND GUT EXZELLENT
GUT EXZELLENT SEHR GUT ZUFRIEDEN STREBEND

Folgerating

Süddeutsche Krankenversicherung a.G.

Personal

Bei der SDK-Kranken waren 2007 im Innendienst 437 Festangestellte sowie 24 Auszubildende tätig.

Vorstand

Klaus Henkel (Vorsitzender des Vorstands), Rainer Dittrich, Volker Schulz

Aufsichtsrat

Erwin Kuhn (Vorsitzender)



Folgerating

Süddeutsche Krankenversicherung a.G.

SICHERHEIT

Nach Ansicht von Assekurata weist die SDK-Kranken eine exzellente Sicherheitslage auf.

Eigenkapitalquote*	2003	2004	2005	2006	2007
SDK-Kranken	13,05	13,17	13,36	14,09	15,02
Markt	12,64	12,78	13,20	13,64	13,65
VVaG	14,33	14,59	15,50	16,07	16,69

* 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.

Mit der Erhöhung des Eigenkapitals um 9,0 Mio. € auf 87,5 Mio. € setzt die SDK-Kranken im Berichtsjahr 2007 den kontinuierlichen Ausbau ihrer Sicherheitsmittel fort. In Relation zu den verdienten Bruttobeiträgen liegt die Eigenkapitalquote bei 15,02 % und damit über dem Marktdurchschnitt (13,65 %). Gleichwohl weisen die VVaG im Schnitt eine höhere Kennzahl (16,69 %) auf als die SDK-Kranken. Insgesamt erachtet Assekurata die Kennzahlenhöhe des Unternehmens als angemessen.

Aufsichtsrechtlich wird die Angemessenheit der Sicherheitsmittelausstattung durch die Solvabilität bestimmt. Hierbei werden die Sicherheitsmittel im Verhältnis zu einem Risikoindikator betrachtet. Die SDK-Kranken erzielt mit einem Solvabilitätsdeckungsgrad von rund 255 % eine deutliche Überdeckung der aufsichtsrechtlichen Anforderungen. Allerdings berücksichtigt der Gesetzgeber lediglich Risiken aus dem Versicherungsgeschäft. Assekurata untersucht daher in einer Value-at-Risk-Betrachtung (VaR) die Risiken aus dem Kapitalanlage- und dem Versicherungsgeschäft. Diese erhöhten Anforderungen aus dem VaR-Modell übertrifft die SDK-Kranken mit einem Deckungsgrad von knapp 135 % und weist damit – unter Berücksichtigung der aktuellen Entwicklungen an den Kapitalmärkten – eine exzellente Risikotragfähigkeit aus.

Den sicherheitsrelevanten Risiken begegnet die SDK-Kranken mittels eines sehr gut ausgestalteten, systematischen Risikomanagements und ist deshalb in der Lage, rechtzeitig auf neue Entwicklungen zu reagieren. Darüber hinaus verfügt die SDK-Kranken über ein ausgezeichnetes Know-how in der Versicherungstechnik und einen angemessenen Rückversicherungsschutz. Außerdem unterliegt der Risikosteuerungsprozess der Kapitalanlagen einem effizienten sowie umfassenden Kontroll- und Meldewesen.



Folgerating

Süddeutsche Krankenversicherung a.G.

KUNDENORIENTIERUNG

Die SDK-Kranken zeichnet sich aus Sicht von Assekurata durch eine exzellente Kundenorientierung aus.

Maßgeblichen Einfluss auf dieses Urteil nimmt das exzellente Ergebnis der SDK-Kranken im Rahmen der Kundenbefragung, mit dem das Unternehmen eine herausragende Stellung unter den von Assekurata gerateten Krankenversicherern einnimmt. Die Bewertungsgrundlage umfasst zum einen die Kundenzufriedenheit, zum anderen die Bindung der Kunden an die Gesellschaft. Hierbei positioniert sich die SDK-Kranken in allen bewertungsrelevanten Aspekten deutlich überdurchschnittlich. So zeigten sich 71,5 % der befragten Kunden insgesamt *vollkommen* oder *sehr zufrieden* mit der SDK-Kranken. Dieser Wert ist verglichen mit dem Durchschnitt der bislang von Assekurata gerateten Krankenversicherer (60,7 %) erheblich besser. Darüber hinaus würden 89,0 % der Kunden das Unternehmen weiterempfehlen und sogar 93,2 % würden ihren Vertrag erneut bei der SDK-Kranken abschließen. Beide Werte liegen über dem Durchschnitt der gerateten Krankenversicherungsunternehmen und zeugen von einer hohen Kundenbindung.

Insgesamt reflektiert das Ergebnis der Kundenbefragung die exzellenten Kundenorientierungspotenziale der SDK-Kranken. Das Unternehmen gewährleistet eine sehr hohe Beratungs- und Betreuungsqualität sowohl im Innendienst als auch im Ausschließlichkeitsvertrieb. Hierbei wird die Auskunftsfähigkeit der Mitarbeiter durch die Bereitstellung adäquater technischer Systeme sichergestellt. Dies geht beispielsweise mit einem qualifizierten, zumeist fallabschließenden, telefonischen Service einher. Darüber hinaus optimiert die SDK-Kranken kontinuierlich ihre Prozesse und ist in der Lage, auf Kundenanliegen schnell und ohne Qualitätsverlust zu reagieren. So gehört die SDK-Kranken zu der Gruppe der Krankenversicherer, deren Kunden mit der Bearbeitungsdauer von eingereichten Rechnungen besonders zufrieden sind. In der Kundenbefragung zeigen sich drei Viertel (74,8 %) der Kunden *vollkommen* oder *sehr zufrieden* mit der Schnelligkeit der Rechnungserstattung bei der SDK-Kranken. Das sehr hohe Serviceverständnis des Unternehmens wird auch im Umgang mit eingehenden Beschwerden deutlich. Durch die kundenfreundliche Erstbearbeitung gelingt es der SDK-Kranken, die Anzahl der Eskalationsbeschwerden (Vorstands-, Ombudsmann- und BaFin-Beschwerden) auf einem deutlich unterdurchschnittlichen Niveau zu halten. Abgerundet wird die exzellente Kundenorientierung der SDK-Kranken durch die attraktiven Tarife des Unternehmens in der Voll- und Ergänzungsversicherung. Die SDK-Kranken gehört zu den wenigen privaten Krankenversicherern, die über ein einheitliches Tarifwerk verfügen, das einen fairen Risikoausgleich zwischen Langjährig- und Neuversicherten sicherstellt.



Folgerating

Süddeutsche Krankenversicherung a.G.

BEITRAGSSTABILITÄT

Assekurata bewertet die Beitragsstabilität der SDK-Kranken mit sehr gut.

Im Durchschnitt der letzten sechs Geschäftsjahre beträgt der Beitragsanpassungssatz im Bestand der Krankheitskostenvollversicherung 5,20 % und liegt somit unterhalb der mittleren Anpassungsraten der von Assekurata gerateten Krankenversicherer. Die SDK-Kranken zählt somit zu denjenigen Marktteilnehmern, die im Betrachtungszeitraum vergleichsweise niedrige Beitragsanpassungen im Bestand vorgenommen haben.

Zu diesem angemessenen Verlauf der Beiträge trägt maßgeblich die exzellente Annahmepolitik der SDK-Kranken bei. Nach Ansicht von Assekurata verfügt das Unternehmen über Annahmerichtlinien, deren Umfang und Detaillierungsgrad zum Großteil als konsequent streng erachtet werden können, was letztlich allen Versicherten zugute kommt. Hierbei setzt die SDK-Kranken auf die langjährige Erfahrung ihrer hoch qualifizierten Risikoprüfer, die eine konsequente Umsetzung der Annahmerichtlinien sowie eine risikoadäquate Bewertung garantieren.

Neben der Annahmepolitik und der Risikoprüfung beeinflussen die bei der Kalkulation der Tarife verwendeten Rechnungsgrundlagen die zukünftige Beitragsstabilität. Hierzu zählen die Sterbetafeln, die Stornowahrscheinlichkeiten, die Kopfschadenprofile und der einberechnete Sicherheitszuschlag. Nach Auffassung von Assekurata sind diese Kalkulationsgrundlagen bei der SDK-Kranken insgesamt äußerst sicher angesetzt und deshalb mit exzellent zu bewerten.

Ebenfalls mit exzellent bewertet Assekurata das Tarifgebaren der SDK-Kranken. Positiv hervorzuheben ist, dass die SDK-Kranken seit dem Jahr 1972 ein einheitliches Tarifwerk anbietet, welches aufgrund der äußerst moderaten Entwicklung der Neugeschäftsbeiträge nach wie vor voll wettbewerbsfähig ist. Daneben verfügt das Unternehmen über eine exzellente Beitragsrückerstattungsregelung, die Anreize für ein kostenbewusstes Verhalten der Versicherten setzt und damit ein stabiler Pfeiler der moderaten Beitragsverläufe ist.

Einen positiven Einfluss auf die Beitragsstabilität nimmt auch das Leistungsmanagement der SDK-Kranken, welches nach Auffassung von Assekurata sehr gut ausgestaltet ist. Das Unternehmen setzt eine Reihe von kostenmindernden Instrumenten im Sinne der Beitragsstabilität ein und verfügt organisatorisch über Sonderprüfgruppen, die sich mit Steuerungsmöglichkeiten in unterschiedlichen Leistungsbereichen beschäftigen. Hierbei achtet die SDK-Kranken gleichwohl auf die Einhaltung der tariflichen Leistungszusagen. Darüber hinaus baut das Unternehmen seine Aktivitäten in den Bereichen Case- und Disease-Management sukzessive aus, wodurch Leistungsausgaben besser gesteuert werden können. Gleichzeitig profitieren die Kunden von einer optimierten Gesundheitsversorgung.



Folgerating

Süddeutsche Krankenversicherung a.G.

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 der erwirtschafteten Überschüsse in Form des Betrags gem. § 12 a VAG und der Zuführung zur erfolgsabhängigen Rückstellung für Beitragsrückerstattungen (RfB) zukommen lassen muss. Sichtbar wird dies im Wesentlichen anhand der Höhe der RfB-Zuführungsquote. Sie ist ein Ausweis hoher wirtschaftlicher Leistungsfähigkeit im betreffenden Geschäftsjahr.

RfB-Zuführungsquote	2003	2004	2005	2006	2007
SDK-Kranken	6,89	7,23	10,23	7,95	7,54
Markt	8,06	10,94	10,97	11,46	11,18

Im Berichtsjahr ist die RfB-Zuführungsquote mit 7,54 % erneut rückläufig. Jedoch fallen die Zuführungen zur erfolgsabhängigen RfB zusammen mit den Zuführungen zur poolrelevanten RfB aus der Pflegepflichtversicherung mit 43,9 Mio. € nur unwesentlich geringer aus als in 2006 (44,3 Mio. €). Über die letzten vier Jahre ergibt sich für die SDK-Kranken ein Kennzahlenmittelwert von 8,24 %, der unterhalb des Branchendurchschnitts von 11,14 % liegt.

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
SDK-Kranken	16,13	16,96	18,29	20,48	22,48
Markt	20,57	23,87	26,44	29,63	32,90

Unter Berücksichtigung der in 2007 entnommenen Mittel in Höhe von 27,1 Mio. €, die in Form von Verrechnungen oder Bar-Rückerstattungen zugunsten der Versicherten verwendet wurden, ergibt sich eine weitere Stärkung der RfB um 16,8 Mio. € auf insgesamt 130,9 Mio. € (einschließlich der poolrelevanten RfB). Hieraus folgt ein Anstieg der RfB-Quote auf 22,48 %, was im Marktvergleich (32,90 %) jedoch einer geringeren Ausprägung der Kennzahl entspricht. Gleiches gilt für den Vierjahresdurchschnitt der SDK-Kranken (19,55 %), der ebenfalls unter dem Branchendurchschnitt (28,21 %) liegt.



Folgerating

Süddeutsche Krankenversicherung a.G.

ERFOLG

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

Beitragsstabilität und Bezahlbarkeit der Beiträge im Alter hängen auch stark von der Gewinnsituation des Krankenversicherers ab. Schließlich wird die erfolgsabhängige RfB aus den versicherungstechnischen Überschüssen sowie den Kapitalanlageerträgen gespeist. Letztere fließen zum Großteil als Mittel gemäß § 12 a VAG in die Alterungsrückstellung.

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 freierwerdenden Alterungsrückstellungen nach Storno.

Grundsätzlich sind Schwankungen der versicherungsgeschäftlichen Ergebnisquote 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.

Versicherungsgeschäftliche Ergebnisquote	2003	2004	2005	2006	2007
SDK-Kranken	6,97	6,37	9,20	8,11	6,85
Markt	8,16	10,67	10,16	10,93	10,35

Die versicherungsgeschäftliche Ergebnisquote sinkt im Geschäftsjahr 2007 von 8,11 % auf 6,85 %. Damit ist die Kennzahl sowohl in der einjährigen Ausprägung als auch im Mittel der letzten vier Jahre (7,63 %) marktunterdurchschnittlich ausgeprägt. Die Branche weist für den Vergleichszeitraum 2004 bis 2007 einen relativ konstanten Mittelwert von etwas mehr als 10 % auf. Wie im Vorjahr auch, nimmt bei der SDK-Kranken das Stornoergebnis einen maßgeblichen Einfluss auf die Kennzahl. Daneben schlägt sich in 2007 auch das Abschlusskostenergebnis der SDK-Kranken im versicherungsgeschäft-



Folgerating

Süddeutsche Krankenversicherung a.G.

lichen Ergebnis nieder, was vor dem Hintergrund des starken Wachstums des Unternehmens zu sehen ist. Angesichts durchgeführter Nachkalkulationen im Zuge der Beitragsanpassung zu Beginn des laufenden Jahres ist jedoch mit einer Erholung der versicherungsgeschäftlichen Ergebnisquote in 2008 zu rechnen.

Der zweite wesentliche Einflussfaktor für die Erfolgssituation von Krankenversicherungsunternehmen ist der Kapitalanlageerfolg, der beispielsweise durch die Nettoverzinsung gemessen wird.

Nettoverzinsung Kapitalanlagen	2003	2004	2005	2006	2007
SDK-Kranken	5,30	5,20	5,02	4,67	4,44
Markt	4,85	4,78	5,12	4,83	4,75

In 2007 weist die SDK-Kranken eine Nettoverzinsung in Höhe von 4,44 % auf, womit sich der abnehmende Trend für diese Kennzahl fortsetzt. Somit bleibt das Unternehmen unterhalb der am Markt durchschnittlich ausgewiesenen Nettoverzinsung von 4,75 %, wobei sich der Abstand zum Branchendurchschnitt um 15 Basispunkte erhöht.

Assekurata misst die gesamte Erfolgslage eines Krankenversicherers mittels der Rohergebnisquote. Diese gibt Aufschluss darüber, wie groß der wirtschaftliche Erfolg eines Unternehmens bezogen auf seine beiden Herkunftsquellen – den Beiträgen aus dem Versicherungsgeschäft sowie den Erträgen aus der Kapitalanlage – ist.

Rohergebnisquote	2003	2004	2005	2006	2007
SDK-Kranken	9,94	10,33	12,72	10,38	9,76
Markt	10,73	13,02	13,70	13,74	12,98

In 2007 ist das Rohergebnis nach Steuern leicht rückläufig und sinkt von 69,2 Mio. € auf 68,1 Mio. €. Zusammen mit dem Anstieg der Summe aus den verdienten Bruttoprämien und dem Nettokapitalanlageergebnis ergibt sich ein Rückgang der Rohergebnisquote der SDK-Kranken von 10,38 % in 2006 auf 9,76 % in 2007. Ein Rückgang ist auch in der gesamten Branche zu beobachten, jedoch weist der Markt im Durchschnitt eine höhere Rohergebnisquote auf als die SDK-Kranken. Insofern spiegelt die Kennzahl die insgesamt gute Erfolgslage des Unternehmens wider.



Folgerating

Süddeutsche Krankenversicherung a.G.

WACHSTUM/ATTRAKTIVITÄT IM MARKT

Die SDK-Kranken weist nach Ansicht von Assekurata eine exzellente Wachstumssituation bzw. eine sehr hohe Attraktivität im Markt auf.

Nach Beiträgen wächst das Unternehmen in 2007 um 4,52 %, was im Marktvergleich einer überdurchschnittlichen Beitragsentwicklung entspricht (Marktwachstum: 3,28 %). Hierbei ist zu berücksichtigen, dass das Beitragswachstum der SDK-Kranken vornehmlich aus dem Neugeschäft generiert wird, während das Marktwachstum Effekte aus Beitragsanpassungen beinhaltet. Sachgerecht für einen Vergleich ist deshalb eine Wachstumsbeurteilung nach der Anzahl versicherter Personen.

Zuwachsrate vollversicherter Personen in %	2003	2004	2005	2006	2007
SDK-Kranken	3,96	5,14	3,47	2,92	2,75
Markt	2,35	1,84	1,38	1,23	0,71
Mittelgroße Alt-VU	0,75	2,64	1,75	2,93	2,27

Mit einem Nettozugang von 4.519 vollversicherten Personen erreicht die SDK-Kranken in 2007 eine Wachstumsrate von 2,75 %, die über der durchschnittlichen Zuwachsrate der mittelgroßen Alt-VU (2,27 %) und des Marktes (0,71 %) liegt. Angesichts der leistungsstarken Tarife innerhalb des singulären Tarifwerks, die zu vergleichsweise attraktiven Beiträgen angeboten werden, ergeben sich nach Ansicht von Assekurata auch weiterhin sehr gute Wachstumspotenziale für das Unternehmen.

Zuwachsrate ergänzungsversicherter Personen in %	2003	2004	2005	2006	2007
SDK-Kranken	9,05	12,49	7,16	6,99	11,29
Markt	3,72	8,24	7,48	7,68	7,52
Mittelgroße Alt-VU	0,93	4,43	7,54	10,74	7,83

In 2007 erzielt die SDK-Kranken eine Zuwachsrate der ergänzungsversicherten Personen von 11,29 %, womit das Unternehmen deutlich stärker wächst als die direkte Vergleichsgruppe (7,83 %) und der Markt (7,52 %). Nach Einschätzung von Assekurata bestehen in diesem Segment auch künftig sehr gute Wachstumspotenziale, zumal die SDK-Kranken ihre Tarife permanent optimiert. So hat das Unternehmen die Pflegeergänzungstarife um einen umfangreichen Assistancebaustein ausgebaut. Zudem ist ein positiver Effekt aus der neuen Kooperation mit der mhplus BKK zu erwarten.



Folgerating

Süddeutsche Krankenversicherung 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.



Folgerating

Süddeutsche Krankenversicherung 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	Kundenorientierung	Beitragsstabilität	Erfolg	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	zufriedenstellend	noch zufriedenstellend	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.



Folgerating

Süddeutsche Krankenversicherung 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