

# RATINGBERICHT

Folgerating

Süddeutsche Krankenversicherung a.G.

Privater Krankenversicherer

Fellbach, November 2010

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

Folgerating

Süddeutsche Krankenversicherung a.G.

## UNTERNEHMEN

Süddeutsche Krankenversicherung a.G.

Raiffeisenplatz 5

70736 Fellbach

Telefon: 0711 57 78-0

Telefax: 0711 57 78-777

E-Mail: sdk@sdk.de

Internet: www.sdk.de

## RATING

Die Süddeutsche Krankenversicherung a.G. (im Folgenden als SDK-Kranken abgekürzt) erfüllt die Qualitätsanforderungen der Versicherungsnehmer nach Ansicht der ASSEKURATA Assekuranz Rating-Agentur sehr gut. Assekurata vergibt der SDK-Kranken hierfür das Rating A+.



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

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



Folgerating

Süddeutsche Krankenversicherung 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 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 an den gebuchten Bruttobeiträgen von knapp 73 %, gefolgt von den sonstigen selbständigen Teilversicherungen mit einer Quote von rund 16 % und der Pflegepflichtversicherung mit fast 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 Krankenkasse 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 649,5 Mio. € gehört die SDK-Kranken in 2009 zu den fünfzehn größten privaten Krankenversicherungsunternehmen in Deutschland.

### Personal

Im Jahr 2009 waren bei der SDK-Kranken 484 Mitarbeiter tätig.

### Vorstand

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

HR GUT ZUFRIEDEN STERBNU GUT EXZELLENT  
LEND GUT EXZELLENT SEHR GUT ZUFRIEDEN STE  
ELLENT SEHR GUT ZUFRIEDEN STELLEND GUT EXZ  
) GUT EXZELLENT SEHR GUT ZUFRIEDEN STELLEND

Folgerating

Süddeutsche Krankenversicherung a.G.

### Aufsichtsrat

Erwin Kuhn (Vorsitzender)



Folgerating

Süddeutsche Krankenversicherung a.G.

## SICHERHEIT

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

Eigenkapitalquote*	2005	2006	2007	2008	2009
SDK-Kranken	13,36	14,09	15,02	15,66	16,70
VVaG	14,99	15,59	16,27	16,86	17,57
Markt (34 Unternehmen)	13,18	13,63	13,76	14,03	14,42

\* 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.

Auch in 2009 stockt die SDK-Kranken ihre Eigenmittelausstattung um 11,0 Mio. € auf 108,5 Mio. € deutlich auf. Mit einer Eigenkapitalquote von 16,70 % baut die Gesellschaft den Vorsprung gegenüber dem Markttaggregat von 1,6 auf 2,3 %-Punkte aus. Zwar ist die Quote für einen Versicherungsverein auf Gegenseitigkeit (VVaG) nach wie vor als unterdurchschnittlich einzuschätzen, gleichwohl verfügt das Unternehmen nach Meinung von Assekurata über eine adäquate Sicherheitsmittelausstattung. Dies zeigt auch der Solvabilitätsdeckungsgrad, bei dem die Eigenmittel in Relation zu den versicherungstechnischen Risiken gesetzt werden. Dieser liegt mit 281,90 % über dem Wert der von Assekurata gerateten Krankenversicherungsunternehmen (Assekurata-Durchschnitt: 244,24 %). Allerdings werden hierbei lediglich die Risiken aus dem Versicherungsgeschäft berücksichtigt. Assekurata untersucht daher in einer Value-at-Risk-Betrachtung (VaR) zusätzlich die Risiken aus der Kapitalanlage. Diese erhöhten Anforderungen aus dem VaR-Modell übertrifft die SDK-Kranken mit einem Deckungsgrad von 140,02 % und weist damit eine exzellente Risikotragfähigkeit aus.

Das Management der Kapitalanlagen zielt grundsätzlich darauf ab sicherzustellen, dass langfristig die Mindestverzinsung erwirtschaftet wird. Daher hält die die SDK-Kranken den Großteil der Anlagen in vergleichsweise risikoarmen Rentenpapieren. Die Steuerung der Kapitalanlagerisiken ist in das Risikofrüherkennungssystem der SDK-Kranken eingebunden und unterliegt einem umfassenden Kontroll- und Meldewesen. Der effizient ausgestaltete Risikomanagementprozess in der Kapitalanlage, den Assekurata mit gut bewertet, spiegelt sich auch in den zuletzt marktüberdurchschnittlichen Kapitalanlagerenditen des Unternehmens wider (siehe Erfolg). Daneben betreibt die SDK-Kranken nach Ansicht von Assekurata ein den Anforderungen angemessenes versicherungstechnisches Risikocontrolling.



Folgerating

Süddeutsche Krankenversicherung a.G.

## ERFOLG

Nach Ansicht von Assekurata ist der wirtschaftliche Erfolg der SDK-Kranken gut.

Beitragsstabilität und Bezahlbarkeit der Beiträge im Alter hängen stark von der Gewinnsituation des Krankenversicherers ab. Schließlich wird die Rückstellung für Beitragsrückerstattungen (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	2005	2006	2007	2008	2009
SDK-Kranken	9,20	8,11	6,85	7,34	8,58
Markt (34 Unternehmen)	10,17	10,93	10,35	9,19	8,12

Entgegen dem Markttrend kann die SDK-Kranken ihre versicherungsgeschäftliche Ergebnisquote in 2009 deutlich steigern und erreicht mit 8,58 % erstmals im Beobachtungszeitraum ein marktüberdurchschnittliches Niveau. Auch für das laufende Geschäftsjahr ist mit einer weiteren Verbesserung der Erfolgssituation zu rechnen. Insofern zeigen die durchgeführten und aus Sicht von Assekurata notwendigen Beitragsanpassungen die entsprechende Wirkung und erlauben es der Gesellschaft, mehr RfB-Mittel für künftige Beitragsentlastungen zurückzustellen (siehe Beitragsstabilität). Daneben wirkt sich die momentane Wachstumssituation bzw. das reduzierte Neugeschäft positiv auf das versicherungsgeschäftliche Ergebnis aus. Ungeachtet dessen sind sowohl die Abschluss- als auch die Verwaltungskosten, die zusammengenommen 8,24 % der verdienten Beiträge ausmachen, deutlich niedriger als im Markt üblich (Markt: 11,04 %).

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

Folgerating

Süddeutsche Krankenversicherung a.G.

Der zweite wesentliche Einflussfaktor für die Erfolgssituation von Krankenversicherungsunternehmen ist der Kapitalanlageerfolg, den Assekurata mittels der Nettoverzinsung misst.

Nettoverzinsung	2005	2006	2007	2008	2009
SDK-Kranken	5,02	4,67	4,44	4,21	4,35
Markt (34 Unternehmen)	5,12	4,83	4,75	3,53	4,27

Im Mehrjahresvergleich liegt die Nettorendite der SDK-Kranken mit 4,42 % leicht über dem Branchenwert (4,35 %). In 2008 wies die Gesellschaft eine deutlich überdurchschnittliche Nettoverzinsung aus, was auf die im Marktvergleich risikoarme Kapitalanlagepolitik, mit einer starken Betonung auf Rentenpapieren, zurückzuführen ist. 2009 konnte das Unternehmen aufgrund der gewählten Asset Allocation dagegen weniger stark von den Kurserholungen der Aktienmärkte profitieren, wie dies bei einigen Mitbewerbern der Fall war. Gleichwohl erwirtschaftet die SDK-Kranken mit 4,35 % auch im abgelaufenen Geschäftsjahr eine marktüberdurchschnittliche Nettoverzinsung, ohne dass das Unternehmen von der Bilanzierungshilfe nach § 341b Abs. 2 HGB Gebrauch gemacht hat. Marktweit belaufen sich die vermiedenen Abschreibungen dagegen auf rund 0,2 % des Kapitalanlagebestands nach Buchwerten.

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	2005	2006	2007	2008	2009
SDK-Kranken	12,72	10,38	9,76	8,60	10,87
Markt (34 Unternehmen)	13,71	13,74	13,41	8,39	10,19

Die überdurchschnittlichen Ergebnisse der SDK-Kranken in der Versicherungstechnik sowie in der Kapitalanlage führen dazu, dass auch das Rohergebnis nach Steuern im Marktvergleich besser ausfällt. So liegt die Rohergebnisquote in 2009 mit 10,87 % knapp 0,7 %-Punkte über dem Branchenniveau. Der bewertungsrelevante Vierjahresdurchschnitt erreicht mit 9,90 % nach Einschätzung von Assekurata ein gutes Niveau (Markt: 11,43 %). Für das laufende Geschäftsjahr ist aufgrund des höheren versicherungsgeschäftlichen Ergebnisses von einer weiteren Verbesserung der Rohergebnisquote auszugehen.



Folgerating

Süddeutsche Krankenversicherung a.G.

## BEITRAGSSTABILITÄT

Nach Ansicht von Assekurata ist die Beitragsstabilität der SDK-Kranken mit sehr gut 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	2005	2006	2007	2008	2009
SDK-Kranken	10,23	7,95	7,54	6,63	10,11
Markt (34 Unternehmen)	10,97	11,46	11,18	7,68	8,43

Erfolgsbedingt fällt die RfB-Zuführungsquote der SDK-Kranken in 2009 mit 10,11 % erstmals im Beobachtungszeitraum marktüberdurchschnittlich aus. In den vergleichsweise niedrigen Quoten der Jahre 2006 bis 2008 zeigt sich auch der verstärkte Aufbau des Eigenkapitals, weshalb die Gesellschaft weniger Mittel der RfB zugeführt konnte. Mit durchschnittlich 8,06 % erreicht die SDK-Kranken ein voll zufriedenstellendes Niveau (Markt: 9,69 %).

RfB-Quote	2005	2006	2007	2008	2009
SDK-Kranken	18,29	20,48	22,48	18,16	20,97
Markt (34 Unternehmen)	26,46	29,64	32,92	29,29	28,51

Aufgrund der deutlich verbesserten Zuführungsmöglichkeiten kann die Gesellschaft entgegen dem Markttrend die RfB weiter stärken, wenngleich die RfB-Quote mit 20,97 % auch in 2009 erkennbar unter dem Marktniveau liegt. Die RfB-Quote der Gesellschaft ist auch durch die hohen Beitragsrückerstattungen geprägt, die das Unternehmen seinen Versicherten gewährt. Die Kunden der SDK-Kranken erhalten bereits ab dem ersten leistungsfreien Versicherungsjahr die volle Rückvergütung in Höhe von drei Monatsbeiträgen. Die Beitragsrückerstattung bezieht sich hierbei auf den ambulanten und zahnärztlichen Teil der Tarife. In Anbetracht der zu erwartenden verbesserten Erfolgslage in 2010, dürfte die RfB-Quote auf über 23 % ansteigen, womit sich die Stabilisierungspotenziale, um künftige Beitragsanpassungen abfedern zu können, weiter erhöhen.



Folgerating

Süddeutsche Krankenversicherung a.G.

Beitragsanpassungssatz im Bestand der Vollversicherung*	2005	2006	2007	2008	2009	2010
SDK-Kranken	5,82	4,83	1,77	8,39	4,39	8,50
Assekurata-Durchschnitt**	2,97	5,74	2,96	3,76	2,15	7,56

\* 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.

Die Höhe ihrer RfB-Ausstattung hat der SDK-Kranken bei den jüngsten Beitragsanpassungen gewisse Grenzen gesetzt, weshalb die Anpassungssätze im Vergleich zum Assekurata-Durchschnitt, deren Mitglieder mehrheitlich eine Positivauswahl des Marktes darstellen, höher ausfallen. Über den Gesamtbestand der Vollversicherung beträgt die durchschnittliche Anpassungsrate der vergangenen sechs Jahre 4,19 % bei den Vergleichsunternehmen und 5,62 % bei der SDK-Kranken. Private Krankenversicherer können ihre Beiträge grundsätzlich jedoch erst anpassen, wenn der sogenannte auslösende Faktor, der zwischen 5 % und 10 % liegen kann, anspringt, d.h. die Kostenentwicklung diesen Grenzwert überschreitet. Bei der SDK-Kranken ist dieser Faktor mit 7,5 % vergleichsweise hoch, was bedeutet, dass die Gesellschaft mitunter erst zeitverzögert die notwendigen Aktualisierungen ihrer Rechnungsgrundlagen vornehmen kann. In der Folge können Beitragsanpassungen in einzelnen Jahren daher stärker ausfallen, da ein gewisser Nachholbedarf besteht, womit sich insbesondere die hohe Anpassung in 2008 erklären lässt. Nach ersten Erkenntnissen dürfte die Beitragsanhebung zu 2011 bei der SDK-Kranken mit ca. 3,5 % jedoch geringer ausfallen als im Assekurata-Durchschnitt.

Auch die sehr kundenfreundliche Regulierungspraxis der Gesellschaft trägt zur derzeit überdurchschnittlichen Beitragsanpassungssituation bei. Mit Verbesserungen beim Leistungsmanagement versucht die SDK-Kranken den ständig steigenden Leistungsausgaben wirksamer entgegenzutreten. Die Abwehr von unberechtigten Forderungen, z. B. aufgrund von Abrechnungsfehlern oder überhöhten Honorarvorstellungen, ist unter Beitragsstabilitätsgesichtspunkten nach Meinung von Assekurata uneingeschränkt zu begrüßen und wünschenswert. Die hierüber erzielten Einsparungen kommen letztlich allen Versicherten in Form von stabileren Beiträgen zu Gute. Die SDK-Kranken achtet jedoch auch weiterhin stets auf die Einhaltung der tariflichen Leistungszusagen. Daneben gehört das Unternehmen zu den wenigen PKV-Anbietern, die immer noch über ein einheitliches, generationenübergreifendes Tarifwerk verfügen. Hierdurch ist sichergestellt, dass keine Ungleichbehandlung von Bestands- und Neukunden im Zuge von Tarifwechseln stattfindet. Assekurata erachtet dies als ein wesentliches Qualitätsmerkmal, da das Tarifwerk der SDK-Kranken aus dem Jahr 1972 nach wie vor wettbewerbsfähig und eine gute Entwicklung der Neugeschäftsbeiträge vorliegt.



Folgerating

Süddeutsche Krankenversicherung a.G.

## KUNDENORIENTIERUNG

Nach Ansicht von Assekurata zeichnet sich die SDK-Kranken durch eine sehr gute Kundenorientierung aus.

Die SDK-Kranken erreicht in der durchgeführten Kundenbefragung – befragt wurde eine Stichprobe von 400 voll- und 400 zusatzversicherten Personen des Unternehmens – ein sehr gutes Ergebnis. Die Bewertungsgrundlage stellt einerseits die Kundenzufriedenheit und andererseits die Bindung der Kunden an die Gesellschaft dar. Die SDK-Kranken verfügt über eine ausgesprochen hohe Kundenbindung, was sich in einer überdurchschnittlichen Weiterempfehlungs- und Wiederabschlussbereitschaft zeigt. Rund 90 % der Versicherten erklären, dass sie die SDK-Kranken wahrscheinlich oder bestimmt weiterempfehlen würden und 93,1 % der Kunden würden ihren Vertrag erneut bei der Gesellschaft abschließen (Assekurata-Durchschnitt: 84,7 % bzw. 89,6 %). Die Grundlage hierfür sind zum einen die hohe Kundenzufriedenheit und das große Vertrauen, dass die Versicherten ihrer Gesellschaft entgegen bringen. So sind 70,4 % der Befragten vollkommen oder sehr zufrieden mit der SDK-Kranken und 72,9 % hegen vollkommenes oder sehr großes Vertrauen dem Unternehmen gegenüber (Assekurata-Durchschnitt: 62,6 % bzw. 64,2 %).

Für die Kunden der SDK-Kranken zählt sowohl das Leistungsversprechen als auch das Preis-Leistungs-Verhältnis der Tarife zu den wichtigsten Faktoren für die Zufriedenheit mit dem Unternehmen. Die Gesellschaft hat ihre Produktpalette im Zuge der Einführung neuer Tarifbausteine für besonders preissensible Kunden, die sich jedoch in das bestehende Tarifwerk einfügen, neu geordnet. Derartige Tarife, wie sie im abgelaufenen Geschäftsjahr von zahlreichen Unternehmen eingeführt worden sind, erfordern jedoch das aktive Mitdenken des Versicherten, um finanzielle Nachteile zu vermeiden. Im Gegensatz zu vielen anderen sogenannten Einsteigertarifen leistet die Tarifkombination FLEXO FIT auch für Psychotherapie. Arzneimittel werden im FLEXO FIT nur dann zu 100 % erstattet, wenn es sich um ein Generika handelt bzw. kein Generikapräparat existiert, ansonsten nur zu 60 %, was im Marktvergleich einen geringen Erstattungsprozentsatz darstellt. Einem Hausarztprinzip muss sich der Kunde jedoch nicht unterwerfen. Arzthonorare werden im Zahn- wie im Ambulantbereich allerdings nur bis zu den die Regelsätzen der Gebührenordnung übernommen (2,3facher Satz). Die Begrenzung auf die Regelhöchstsätze entfällt jedoch dauerhaft, wenn der Versicherte an bestimmten schwerwiegenden Krankheiten (Dread Disease) erkrankt, was Assekurata als sehr kundenorientiert ansieht. Positiv ist zudem, dass der FLEXO FIT im Stationärbereich immer bis zu den Höchstsätzen der Gebührenordnung (3,5facher Satz) leistet. Aufwendungen für Vorsorgeuntersuchen werden nicht auf den Selbstbehalt angerechnet und der Anspruch auf Beitragsrückerstattung bleibt erhalten, was eine sehr kundenfreundliche Regelung darstellt. Der Tarif FLEXO TOP bietet ein Leistungsspektrum für gehobene Ansprüche. In der untersuchten Tarifkombination A100, S101, AZ75 weist das Produkt dabei vor



Folgerating

Süddeutsche Krankenversicherung a.G.

allem im Zahnbereich ein hohes Leistungsniveau auf, da der Versicherte nicht nur für Zahnbehandlung sondern auch für Zahnersatz bis 1.300 € Rechnungsbetrag 100 % der Kosten erstattet bekommt, was im Markt eher die Ausnahme darstellt. Darüber hinaus beträgt die Erstattungsleistung 75 %, marktüblich sind jedoch 80 %. Bei Krankenhausaufenthalten leistet der Tarif auch über die Höchstätze der Gebührenordnung hinaus, was Assekurata positiv bewertet.

Auch im Ergänzungsversicherungsbereich verfügt die Gesellschaft für gesetzlich Versicherte über attraktive Angebote. Der Zahntarif ZG70 in Kombination mit dem Baustein ZGB bietet bei Regel-, Privat- und Implantatversorgung sowie bei Inlays insgesamt ein hohes Leistungsspektrum. Zudem leistet der Tarif neben Zahnprophylaxemaßnahmen auch für Kunststofffüllungen sowie zu 100 % für Kieferorthopädie. Hierbei haben die Versicherten jedoch altersabhängig mit sinkenden Höchstbeträgen zu rechnen. Bis Eintrittsalter sechs übernimmt der Tarif bis zu 1.500 €, ab Eintrittsalter sieben bis neun sind bis zu 1.000 € möglich und ab Eintrittsalter zehn maximal 500 €, was nach den Erfahrungen von Assekurata eine marktkonforme Größenordnung darstellt. Daneben hat die SDK-Kranken mit dem Tarif NATURprivat einen reinen Heilpraktikertarif, wie ihn bislang nur sehr wenige Anbieter besitzen zu einem attraktiven Beitrag eingeführt und seine Marktchancen dadurch verbessert. Der Pflegeergänzungstarif bietet umfangreiche Assistenzleistungen bspw. bei der Vermittlung von ambulanten Pflegediensten sowie bei der Organisation von Beratungsleistungen oder Medikamentenhilfen und dergleichen mehr.

Fast die Hälfte der Versicherten (49,1 %) ist mit dem Preis-Leistungs-Verhältnis der Produkte vollkommen oder sehr zufrieden. Die SDK-Kranken erzielt hierbei die zweitbeste Beurteilung unter den von Assekurata gerateten Krankenversicherungsunternehmen. Assekurata bewertet die Produkt- und Programmpolitik des Unternehmens insgesamt mit sehr gut. Daneben sind auch die Geschäftsprozesse im Unternehmen sehr kundenfreundlich gestaltet. Die Gesellschaft verfügt über eine hervorragende Kundenkommunikation, die von einer hohen telefonischen Erreichbarkeit gepaart mit Kompetenz und Hilfsbereitschaft gekennzeichnet ist. Dies sorgt in Verbindung mit einem exzellenten Beschwerdemanagement dafür, dass sich die Eskalationsbeschwerden, welche an den Vorstand, den Ombudsmann oder die BaFin gerichtet sind, auf einem niedrigen Niveau bewegen. Auf 100.000 Versicherte kommen bei der SDK-Kranken im Durchschnitt der vergangenen vier Jahre rund 50 solcher Beschwerden, während der Assekurata-Durchschnitt bei knapp 70 liegt.



Folgerating

Süddeutsche Krankenversicherung a.G.

## WACHSTUM/ATTRAKTIVITÄT IM MARKT

Nach Ansicht von Assekurata ist die Wachstumslage bzw. die Attraktivität im Markt der SDK-Kranken weitgehend gut.

Zuwachsrate verdiente Bruttobeiträge	2005	2006	2007	2008	2009
SDK-Kranken	9,44	5,59	4,52	6,90	4,32
Mittelgroße VU	4,85	4,69	4,89	4,04	3,81
Markt (34 Unternehmen)	3,41	4,43	3,26	2,85	3,72

Das Beitragswachstum der SDK-Kranken liegt im Mehrjahresdurchschnitt 2006 bis 2009 mit 5,33 % rund einen Prozentpunkt über dem der unmittelbaren Vergleichsunternehmen, die ein Beitragsvolumen zwischen 400 Mio. € und 1 Mrd. € aufweisen.

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. Der Prämienzuwachs der SDK-Kranken stammt in den vergangenen beiden Jahren zu einem Großteil aus Beitragsanpassungen. Sachgerechter ist daher eine Wachstumsbeurteilung nach der Anzahl versicherter Personen.

Zuwachsrate vollversicherte Personen	2005	2006	2007	2008	2009
SDK-Kranken	3,47	2,92	2,75	0,19	0,30
Mittelgroße VU	2,58	3,00	2,44	1,98	3,46
Markt (laut PKV-Verband)	1,38	1,39	0,71	1,06	2,03

Ähnlich wie in 2008 (320) verzeichnet die Gesellschaft in 2009 mit 505 Vollversicherten nahezu ein Nullwachstum. Neben einem reduzierten Neugeschäft tragen auch vermehrte Bestandsabgänge aufgrund der durchgeführten Beitragsanpassungen zu dieser Entwicklung bei. Die SDK-Kranken setzt jedoch im Gegensatz zu manch anderen Marktteilnehmern auf ein ertragreiches Wachstum. Dies bedeutet zum einen niedrigere Provisionszahlungen aus einem verantwortungsbewusstem Umgang mit den Geldern der Kunden heraus, zum anderen qualitativ hochwertiges Geschäft. So beträgt der Anteil an Nichtzahlern bei der SDK-Kranken nur etwa die Hälfte des Branchendurchschnitts. Gleichwohl erachtet Assekurata das Wachstum in der Vollversicherung für steigerungsfähig.





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?
- **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 Zufallsstichprobe gezogen, aus der 800 Kunden von einem professionellen Marktforschungsinstitut telefonisch befragt werden.

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.

KR GUT ZUFRIEDENSTELLEND GUT EXZELLENT  
 LEND GUT EXZELLENT SEHR GUT ZUFRIEDENSTELLEND  
 ELLENT SEHR GUT ZUFRIEDENSTELLEND GUT EXZELLENT  
 ) GUT EXZELLENT SEHR GUT ZUFRIEDENSTELLEND

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	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). 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

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.

KR GUT ZUFRIEDEN STERBUNG GUT EXZELLENT  
 LEND GUT EXZELLENT SEHR GUT ZUFRIEDEN STE  
 ELLENT SEHR GUT ZUFRIEDEN STELLEND GUT EXZ  
 ) GUT EXZELLENT SEHR GUT ZUFRIEDEN STELLEN

Folgerating

Süddeutsche Krankenversicherung a.G.

## WICHTIGE HINWEISE – HAFTUNGSAUSSCHLUSS

Als Leitender Rating-Analyst fungierte bei diesem Rating der SDK-Kranken:

Gerhard Reichl

Senior Analyst

Tel.: 0221 27221-43

Fax: 0221 27221-78

Email: gerhard.reichl@assekurata.de

Für die Genehmigung des Ratings zeichnet das Assekurata-Ratingkomitee verantwortlich. Dieses setzte sich beim Rating der SDK-Kranken aus folgenden Personen zusammen:

### Interne Mitglieder des Ratingkomitees:

Leitender Rating-Analyst Gerhard Reichl

Assekurata-Geschäftsführer Dr. Reiner Will

---

### Externe Mitglieder des Ratingkomitees:

Prof. (em.) Dr. Dieter Farny, Seminar für Versicherungslehre der Universität zu Köln

Dipl.-Kfm. Eberhard Kollenberg, ehemaliger Partner einer renommierten Wirtschaftsprüfungsgesellschaft,



Folgerating

Süddeutsche Krankenversicherung a.G.

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](mailto:info@assekurata.de)

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