

RATINGBERICHT

Folgerating

DFV Deutsche Familienversicherung AG

Privater Krankenversicherer
Frankfurt am Main, Juli 2013

SEHR GUT ZUFRIEDEN
LEND GUT EXZELLENT
ELLENT SEHR GUT
GUT EXZELLENT

Folgerating

DFV Deutsche Familienversicherung AG.

UNTERNEHMEN

DFV Deutsche Familienversicherung AG

Reuterweg 47

60323 Frankfurt am Main

Telefon: 069 - 95 86 969

Telefax: 069 - 95 86 958

E-Mail: service@dfv.ag

RATING

Die DFV Deutsche Familienversicherung AG (im Folgenden als DFV abgekürzt) erfüllt die Qualitätsanforderungen der Versicherungsnehmer nach Ansicht der *ASSEKURATA* Assekuranz Rating-Agentur sehr gut. Assekurata vergibt der DFV hierfür das Rating A+.



Die DFV verkauft als Schadenversicherer Personen- und Sachversicherungen sowie seit 2009 auch private Krankenzusatzversicherungen und bietet damit Produkte der nichtsubstitutiven Krankenversicherung an. Aufgrund der dominierenden Rolle der Krankenzusatzversicherung im Geschäftsmix der DFV, stuft Assekurata die Gesellschaft als nichtsubstitutiven Krankenversicherer ein. Da die Beitragsverläufe in der Krankenzusatzversicherung in der Regel sehr stabil verlaufen gewichtet Assekurata die Teilqualität Beitragsstabilität mit 15 % (ansonsten 35 %). Im Gegenzug fließt die Teilqualität Sicherheit, die für Schadenversicherer von größerer Relevanz ist, mit 25 % (ansonsten 5 %) in die Bewertung ein. Das Gesamtergebnis setzt sich aus folgenden Einzelergebnissen zusammen:

SEHR GUT ZUFRIEDENSTELLEND GUT EXZELLENT
 SEHR GUT ZUFRIEDENSTELLEND GUT EXZELLENT
 SEHR GUT ZUFRIEDENSTELLEND GUT EXZELLENT
 SEHR GUT ZUFRIEDENSTELLEND GUT EXZELLENT

Folgerating

DFV Deutsche Familienversicherung AG.

Die Teilqualitäten		Gewicht [%]
Sicherheit	exzellent	25
Erfolg	voll zufriedenstellend	25
Beitragsstabilität	sehr gut	15
Kundenorientierung	sehr gut	25
Wachstum/ Attraktivität im Markt	exzellent	10



Folgerating

DFV Deutsche Familienversicherung AG.

UNTERNEHMENS PORTRAIT

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

Geschäftsgebiet

Satzungsgemäß erstreckt sich das Geschäftsgebiet der DFV auf das In- und Ausland. Faktisch ist es derzeit auf das Inland beschränkt.

Kundengruppen

Die Produkte der DFV richten sich gezielt an Einzelpersonen und Familien mit mittleren bis geringen Einkommen, wobei mit den Premiumvarianten der Kombiversicherungen sowie den Leistungsergänzungstarifen in der Krankenzusatzversicherung und der Pfl egetagegeldversicherung auch einkommensstärkere Kunden angesprochen werden. Gewerbliches Geschäft betreibt die DFV nicht.

Geschäftsgegenstand

Das Produktangebot der DFV beinhaltet sowohl Einzel- als auch Kombiversicherungen aus den Bereichen Personen- und Sachversicherungen sowie private Krankenzusatzversicherungen inklusive der Pflegeergänzungsversicherung. Als Einzelversicherungen der Sparte Sachversicherungen bietet die DFV die Rechtsschutz-, Unfall-, Hausrat- und Glasversicherung sowie die Private Haftpflicht- wie auch die Tierhalterhaftpflichtversicherung an. Hinzu kommen aus dem Bereich der Elektronik- und Garantiever sicherungen der ElektronikSchutzbrief, eine Garantieverlängerung und ein HandySchutzbrief.

Die Krankenzusatzversicherung macht bei der DFV beitragsmäßig mit knapp 70 % bereits mehr als zwei Drittel des Bestandes und den überwiegenden Teil des Neugeschäfts aus. Dazu passend ist die DFV seit 2011 auch außerordentliches Mitglied des PKV-Verbandes. Aufgrund ihres besonderen Spartenmixes und des Geschäftsschwerpunkts in der Krankenzusatzversicherung wird die DFV im Rating von Assekurata den privaten Krankenversicherern zugeordnet, nimmt jedoch zugleich als Kompositversicherer eine Sonderstellung ein.

Vertrieb

Die DFV ist vorrangig als Direktversicherer am Markt tätig und vertreibt ihre Produkte dabei sowohl über Internet als auch über Dauerwerbesendungen im TV und via Telefonverkauf. Die Krankenzusatzversicherungen werden primär über Kooperationen mit gesetzlichen Krankenkassen verkauft. Daneben arbeitet die DFV auch mit ausgewählten Maklerpools und Ausschließlichkeitsorganisationen anderer Versicherer zusammen, die schwerpunktmäßig die Pfl egetagegeldversicherungen der DFV vertreiben.



Folgerating

DFV Deutsche Familienversicherung AG.

Konzernstruktur

Die DFV wurde von den heutigen Vorständen Dr. Stefan M. Knoll und Philipp J.N. Vogel am 25. Juli 2006 gegründet und ist seitdem inhabergeführt. Die DFV ist eine Aktiengesellschaft nach § 1 Abs. 1 VAG und stellt ein unabhängiges Versicherungsunternehmen im Sinne von § 15ff AktG dar. Mit der DFVS Deutsche Familienversicherung-Servicegesellschaft mbH (DFVS), einer 100 %igen Tochtergesellschaft der DFV, besteht seit dem 26.05.2008 ein Funktionsausgliederungsvertrag. Gegenstand der DFVS ist die Übernahme, Bearbeitung und Abwicklung von Betriebs-, Schaden- und Vertriebsaufgaben der DFV. Im Rahmen der Kooperation mit der Kaufmännischen Krankenkasse (KKH) hat die DFV die MeinPlus Servicegesellschaft GmbH gegründet, bei der es sich ebenfalls um eine 100 %ige Tochter der DFV handelt.

Größe

Die DFV erreichte 2012 ein Volumen an gebuchten Bruttobeiträgen von 23,2 Mio. €. Auf die Krankenzusatzversicherung entfallen 16,0 Mio. €.

Personal

Im Jahr 2012 beschäftigte die DFV einschließlich des an die DFVS ausgegliederten Personals durchschnittlich 146 Mitarbeiter im Innendienst. Im Außendienst wurde kein Personal beschäftigt.

Vorstand

Dr. Stefan M. Knoll, Philipp J.N. Vogel

Aufsichtsrat

Hartmut Bergemann (Vorsitzender)



Folgerating

DFV Deutsche Familienversicherung AG.

SICHERHEIT

Nach Ansicht von Assekurata weist die DFV eine exzellente Sicherheitslage auf.

Eigenkapitalquote*	2008	2009	2010	2011	2012
DFV	832,17	557,54	238,49	27,46	60,37
AG**	11,70	11,82	11,23	10,98	11,11
Markt (34 Unternehmen)**	13,95	14,31	14,45	14,62	14,60

*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.

**Bis September 2013 besitzen die Vergleichsgruppenwerte des Geschäftsjahres 2012 vorläufigen Charakter.

Die DFV hat ihre Eigenmittel 2012 von 28,2 Mio. € auf 36,9 Mio. € ausgebaut. Aufgrund eines Bilanzverlusts in Höhe von 22,9 Mio. € beträgt das bilanzielle Eigenkapital der Gesellschaft 14,0 Mio. € (2011: 5,3 Mio. €). Bei dem Bilanzverlust handelt es sich im Wesentlichen um den Verschmelzungsverlust der PS Beteiligungs- und Verwaltungsgesellschaft mbH & Co. KG in Höhe von 21,0 Mio. €. Diese hatte in den Jahren 2007 bis 2010 die Verluste der DFV übernommen, welche nun auf die DFV übertragen wurden. Derartige Anfangsverluste sind allerdings typisch für ein junges Versicherungsunternehmen, welches sich im Aufbau des Geschäftsbetriebes befindet. Unter Sicherheitsaspekten ist dies daher nicht kritisch zu bewerten. Aufgrund der Kapitalisierungsmaßnahmen steigt die Eigenkapitalquote der DFV im Geschäftsjahr 2012 deutlich an und übertrifft mit 60,37 % den Branchenwert von 14,60 % weiterhin klar. Dies stellt einen exzellenten Wert dar, wenngleich die Quote aufgrund des noch jungen Unternehmensalters der DFV nach Auffassung von Assekurata in direkter Relation mit den Vergleichsgruppen bislang noch eine eingeschränkte Aussagekraft besitzt.

Aufsichtsrechtlich wird die Angemessenheit der Sicherheitsmittelausstattung durch den Solvabilitätsdeckungsgrad bestimmt. Hierbei werden die Sicherheitsmittel ins Verhältnis zu einem Risikoindikator gesetzt, dessen Mindestanforderung 3,5 Mio. € beträgt. Hieraus ergibt sich für die DFV ein Deckungsgrad von 321,38 % (Vorjahr: 140,60 %). Die tatsächliche Soll-Solvabilität der DFV liegt jedoch bei lediglich 2,1 Mio. €, woraus ein Deckungsgrad von 527,63 % resultiert (Vorjahr: 269,33 %). Festzuhalten bleibt, dass die DFV die aufsichtsrechtlichen Anforderungen deutlich übertrifft. Allerdings berücksichtigt der Gesetzgeber bislang lediglich Risiken aus dem Versicherungsgeschäft. Assekurata bezieht daher in einer Value-at-Risk-Betrachtung (VaR) zusätzlich die Risiken aus der Kapitalanlage sowie weitere Risikobereiche ein. Hier erreicht die DFV mit einem Deckungsgrad von 175,86 % nach den Maßstäben von Assekurata ein exzellentes Ergebnis.

Daneben verfügt die Gesellschaft über ein sehr gutes Risikomanagement. Das Management der Kapitalanlagerisiken ist an Sicherheit und Stabilität ausgerichtet. Das wesentliche Instrument liegt dabei in

HR GUT ZUFRIEDENSTELLEND GUT EXZELLENT SEHR GUT AUSSTRAUCHENDE SEHR GUT EXZELLENT
LEND GUT EXZELLENT SEHR GUT ZUFRIEDENSTELLEND GUT EXZELLENT SEHR GUT
ELLENT SEHR GUT AUSSTRAUCHENDE SEHR GUT EXZELLENT SEHR GUT EXZELLENT
) GUT EXZELLENT SEHR GUT ZUFRIEDENSTELLEND GUT EXZELLENT SEHR GUT

Folgerating

DFV Deutsche Familienversicherung AG.

der Risikovermeidung. Den versicherungstechnischen Risiken begegnet die DFV durch eine strenge und intelligente Risikoprüfung, die den Grundstein für eine angemessene Beitragsentwicklung in der Zukunft bildet.



Folgerating

DFV Deutsche Familienversicherung AG.

ERFOLG

Nach Ansicht von Assekurata ist der wirtschaftliche Erfolg der DFV voll zufriedenstellend.

Erfolg ist der Gradmesser für die Wirtschaftlichkeit eines Unternehmens und drückt dessen Fähigkeit aus, sich auf den Märkten im Wettbewerb mit anderen Anbietern zu behaupten. Da die DFV kein reines Krankenversicherungsunternehmen ist, ist – mit Ausnahme der Nettoverzinsung – eine Darstellung der sonst an dieser Stelle üblichen Erfolgsgrößen nicht möglich. Anstelle der in der Krankenversicherung (KV) relevanten versicherungsgeschäftlichen Ergebnisquote bewertet Assekurata daher das vergleichbare versicherungstechnische Ergebnis für eigene Rechnung (feR) sowie den Bruttoüberschuss, der dem Rohergebnis in der Krankenversicherung gleichkommt.

Versicherungstechnischer Erfolg	2008	2009	2010	2011	2012
Versicherungstechnische Ergebnisquote*	-320,18	-167,30	-4,13	-8,30	5,21
Schadenquote**	45,52	40,66	20,24	29,66	39,47
Betriebskostenquote**	870,15	489,22	101,46	93,95	54,28

*vt. Ergebnis feR in % verdiente Prämien brutto, **Aufwendungen feR in % verdiente Prämien feR

Aufgrund der noch geringen Beitragsbasis ist bei der DFV die versicherungstechnische Ergebnissituation und damit auch die gesamte Erfolgslage von den Anfangsinvestitionen für den Aufbau des Geschäftsbetriebs geprägt. Daher sind die versicherungstechnischen Ergebnisse bis 2011 negativ. Dies ist in der Gründungsphase eines Unternehmens, in der sich die DFV nach wie vor befindet, typisch. Im sechsten Jahr seit Aufnahme des Geschäftsbetriebs schreibt die DFV erstmals schwarze Zahlen, was für ein junges Unternehmen bemerkenswert ist. 2012 beträgt die versicherungstechnische Ergebnisquote feR 5,21 %. Hierbei dürfte es sich nach ersten Erkenntnissen von Assekurata im Schaden/Unfall-Markt um einen überdurchschnittlich guten Wert handeln. Das steigende Beitragsvolumen wird den Einfluss der Betriebskosten zunehmend verringern. Im Gegensatz zur Kostenquote ist die Schadenquote auf einem niedrigen Niveau. Dies hängt mit dem starken Wachstum in der Krankenzusatzversicherung und den damit einhergehenden Selektionsgewinnen zusammen. Grundsätzlich erweist sich die Krankenzusatzversicherung bei entsprechend sorgfältiger Kalkulation nach den Erfahrungen von Assekurata als ertragreiches Geschäft, was sich positiv auf die Erfolgslage des Unternehmens auswirkt. Assekurata bewertet die aktuelle versicherungstechnische Erfolgssituation daher als gut.

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



Folgerating

DFV Deutsche Familienversicherung AG.

Nettoverzinsung	2008	2009	2010	2011	2012
DFV	-0,06	1,02	1,60	1,42	1,60
Markt (34 Unternehmen)*	3,53	4,27	4,23	4,08	4,24

*Bis September 2013 besitzen die Vergleichsgruppenwerte des Geschäftsjahres 2012 vorläufigen Charakter.

Bedingt durch die Gründungsphase richtete die DFV bislang in der Kapitalanlagepolitik ihren Fokus vorrangig auf Sicherheit und Liquidität und weniger auf Rentabilität. Anlageschwerpunkt bildeten daher Tages- und Festgeldanlagen mit kurzen Laufzeiten. Aufgrund der anhaltenden Niedrigzinsphase konnte das Unternehmen hiermit in den vergangenen Jahren nur eine geringe Nettoverzinsung erzielen. 2008 und 2009 führten Abschreibungen zudem zu einer merklich reduzierten Nettoverzinsung.

Durch die Einführung der sogenannten Krankenversicherung nach Art der Lebensversicherung, die die Bildung von Alterungsrückstellungen vorsieht, muss die Gesellschaft künftig, wie andere Krankenversicherer auch, einen Rechnungszins erwirtschaften. Diesem Umstand trägt das Unternehmen durch eine geänderte Kapitalanlagestrategie und ein professionelles Management Rechnung. Den Rechnungszins hat die DFV seit 2013 von 3,00 % auf 2,75 % gesenkt, was die Erwirtschaftung der rechnungsmäßigen Verzinsung erleichtert und daher positiv zu bewerten ist.

Der wirtschaftliche Gesamterfolg spiegelt sich im Bruttoüberschuss wider, die die beiden Erfolgsquellen (Versicherungsgeschäft und Kapitalanlage) vereint.

Gesamter Unternehmenserfolg	2008	2009	2010	2011	2012
Bruttoüberschuss vor Steuern [Mio. €]	-8,1	-7,5	-1,0	-1,8	0,9
Bruttoüberschuss [% verdiente Prämien brutto]	-328,16	-168,65	-8,47	-9,48	3,87

Wie bereits erwähnt muss bei der DFV berücksichtigt werden, dass die Gesellschaft erst im Jahr 2007 den Geschäftsbetrieb aufgenommen hat. In den ersten Jahren der Geschäftstätigkeit ist ein Unternehmen generell mit Anlaufkosten belastet. Daneben wirken sich in Bezug auf den Bruttoüberschuss auch das geringe Kapitalanlagevolumen und die im Fall der DFV niedrigen Kapitalanlagerenditen limitierend auf die Erfolgssituation aus. Dies ist für ein junges Versicherungsunternehmen keineswegs untypisch. Allerdings fehlt der DFV dieses Ergebnispotenzial bislang, so dass die Erfolgslage des Unternehmens nahezu ausschließlich von der Versicherungstechnik bestimmt wird. Diese zeigt sich im angelaufenen Geschäftsjahr erstmalig positiv, so dass sich auch der Bruttoüberschuss von -1,8 Mio. € auf 0,9 Mio. € deutlich verbessert. Vor diesem Hintergrund stuft Assekurata den Unternehmenserfolg als voll zufriedenstellend ein.



Folgerating

DFV Deutsche Familienversicherung AG.

BEITRAGSSTABILITÄT

Nach Ansicht von Assekurata ist die Beitragsstabilität der DFV mit sehr gut zu beurteilen.

In der Krankenversicherung nach Art der Lebensversicherung (LV), die die Bildung von Alterungsrückstellungen vorsieht, sind die Finanzmittel, die dem Versicherer für zukünftige Beitragsentlastungen zur Verfügung stehen eine wichtige Bestimmungsgröße für die Beitragsstabilität. Der Gesetzgeber schreibt vor, dass mindestens 80 % aller erwirtschafteten Überschüsse für die Versicherten hierfür verwendet werden müssen. Diese Regelung greift im Fall der DFV bislang allerdings nur bei einigen wenigen Tarifen, zu denen insbesondere die Pflegetagegeldversicherung zählt.

Die DFV kalkuliert den überwiegenden Teil ihrer Tarife auf Grundlage der Krankenversicherung nach Art der Schadenversicherung (SV). Bei dieser Art der Krankenversicherung sind keine Mindestüberschussbeteiligung der Versicherungsnehmer und keine Bildung von Alterungsrückstellungen vorgesehen. Aus diesem Grund sind die an dieser Stelle üblicherweise zu bewertenden Kennzahlen aus der privaten Krankenversicherung nur bedingt auf die DFV anwendbar.

Während die Krankenversicherung nach Art der LV – zumindest in der Theorie – aufgrund der gebildeten Alterungsrückstellungen eine Kalkulation mit nichtsteigenden Prämien vorsieht, ermöglicht die Kalkulation nach Art der SV altersabhängige Risikoprämien. Dies hat für den Versicherten den Vorteil, dass die Prämie durch die fehlende Alterungsrückstellung zunächst geringer ausfällt und er auch leichter wechseln kann, da er nicht befürchten muss, seine Alterungsrückstellung zu verlieren. Dabei muss dem Kunden allerdings klar sein, dass sich der Beitrag mit zunehmendem Alter – je nachdem wie die altersabhängigen Prämienstaffeln ausgestaltet sind – verteuern kann. Solche möglichen Beitragssprünge sind dem Versicherungsnehmer jedoch bei Vertragsschluss bereits bekannt, so dass er dies in seinen Entscheidungsprozess mit einfließen lassen kann. Im Fall der DFV finden die Beitragssprünge in der Regel mit 21 und 61 Jahren statt. In den dazwischen liegenden Altern bleibt der Beitrag konstant.

Doch auch für die Krankenversicherung nach Art der SV gilt, dass eine strenge Annahmepolitik, eine hochwertige Risikoprüfung und sicher angesetzte Kalkulationsgrundlagen die Basis für eine angemessenen Beitragsentwicklung in der Zukunft bilden, denn auch hier können Beiträge bei nicht ausreichendem Schadenbedarf angepasst werden. Die DFV verfolgt eine sehr strenge und risikobewusste Annahmepolitik. So ist in allen Tarifen eine Kostenübernahme für Vorschäden und laufende Behandlungen ausgeschlossen. Im Zweifelsfall muss der Kunde den Gegenbeweis erbringen. Auf diese Weise schützt die DFV sich und ihren Versichertenbestand vor ungerechtfertigten Ansprüchen. Dies bewertet Assekurata im Sinne der Beitragsstabilität positiv, zumal die Gesellschaft in vielen Tarifen auf Gesundheitsfragen verzichtet und keine Wartezeiten bestehen. Der Kunde genießt damit sofortigen Versicherungsschutz, und das nicht nur, wie sonst üblich, bei Unfällen. In diesem Zusammenhang ist



Folgerating

DFV Deutsche Familienversicherung AG.

unter Risikogesichtspunkten auch die Leistungsbegrenzung in den ersten vier Versicherungsjahren zu begrüßen. Diese maximale Erstattungssumme steigt pro Jahr um 250,- € bis auf 1.000 €, bevor ab dem fünften Vertragsjahr der Versicherungsschutz in vollem Umfang greift. Risikomindernd wirkt auch die Tatsache, dass die Versicherungsperiode bei der DFV einen Monat umfasst. Dies hat den Vorteil, dass sich die Gesellschaft zeitnah von säumigen Beitragszahlern trennen kann und diese nicht länger das Versichertenkollektiv belasten. Um die Beiträge stabil zu halten betreibt die DFV zudem eine intensive Rechnungsprüfung und bringt jeden Betrugsversuch konsequent zur Anzeige.

Speziell die Kalkulationsgrundlagen in den Tarifen nach Art der LV sind aus Sicht von Assekurata sehr sicher. Allen voran der Rechnungszins, den die DFV im Pfl egetagegeldtarif im Sinne einer vorsichtigen Kalkulation von 3,00 % auf 2,75 % gesenkt hat. Als Sicherheitszuschlag hat die DFV einen Aufpreis von 7,5 % in die Beiträge eingerechnet. Dieser dient dazu, Ergebnisschwankungen auszugleichen. Dies stellt nach den Erfahrungen von Assekurata ein marktgängiges Niveau dar und ist somit ausreichend bemessen. Der Sterblichkeitsansatz wurde anhand der aktuellsten Sterbetafel vollzogen.



Folgerating

DFV Deutsche Familienversicherung AG.

KUNDENORIENTIERUNG

Nach Ansicht von Assekurata zeichnet sich die DFV durch eine sehr gute Kundenorientierung aus.

Die DFV erreicht in der durchgeführten Kundenbefragung – befragt wurde eine Stichprobe von 800 versicherten Personen des Unternehmens – ein sehr gutes Ergebnis. Die Bewertungsgrundlage stellt einerseits die Kundenzufriedenheit und andererseits die Bindung der Kunden an die Gesellschaft dar.

Besonders hervorzuheben ist die Tatsache, dass die Kunden der DFV mit dem Preis-Leistungs-Verhältnis der Produkte überdurchschnittlich zufrieden sind. Mit einem Indexwert von 65,6 von 100 möglichen Punkten liegt die DFV über dem Wert der von Assekurata gerateten Krankenversicherer (Assekurata-Durchschnitt: 64,6). Assekurata kommt bei der Analyse der Produkte insgesamt zu einem sehr guten Urteil und hat dabei speziell die Leistungsinhalte der Krankenzusatzversicherungen untersucht. Für alle Sach- und Krankenprodukte der DFV gilt: Mit der Beitragsbefreiung bei Arbeitslosigkeit und/oder Arbeitsunfähigkeit, dem generellen Verzicht auf Wartezeiten, einer Schadenregulierungsgarantie innerhalb von 48 Stunden sowie der Tiefpreisgarantie und insbesondere der täglichen Kündigungsmöglichkeit hebt sich die DFV im Wettbewerb ab. Bei Inanspruchnahme einer Leistung innerhalb der ersten 24 Monate entfällt bei den Krankenversicherungstarifen das tägliche Kündigungsrecht jeweils für die Dauer von 12 Monaten, maximal bis zum Ende des 30. Monats ab Vertragsschluss. Grundsätzlich ist die Leistung in den Tarifen nach Art der Schadenversicherung, zu denen also nicht die Pfl egetagegeldversicherung zählt, im ersten Versicherungsjahr auf 250,- € begrenzt. Die maximale Erstattungssumme erhöht sich bis zum vierten Versicherungsjahr um weitere 250,- € jährlich bis auf 1.000,- €. Erst danach genießt der Kunde den vollen Versicherungsschutz im Rahmen des tariflich garantierten Leistungsversprechens. Ein solches Vorgehen ist markt gängig.

Die DFV war nach den Erkenntnissen von Assekurata der erste Krankenversicherer, der schon vor dem gesetzlich vorgeschriebenen Stichtag 21.12.2012 einen Unisex-Tarif in der Pflegeergänzungsversicherung eingeführt hat. Im Zuge der Umstellung von Bi- auf Unisex wurde auch das Bedingungs werk optimiert. So profitieren die Kunden im neuen Unisex-Tarif von zusätzlichen Leistungsbau-steinen, wie zum Beispiel einer erweiterten Nachversicherungsgarantie, bei der die Leistung bei Tod des Partners oder des Kindes und bei Scheidung aufgestockt werden kann. Außerdem kann sich der Kunde innerhalb von fünf Jahren nach Vertragsabschluss für eine Erhöhung entscheiden, ohne einen konkreten Anlass angeben zu müssen (maximal bis zur Vollendung des 50. Lebensjahres). Neu ist zudem, dass der Kunde unterschiedliche Leistungshöhen für die ambulante und stationäre Pflege versichern kann. Außerdem kann er sich bei Vertragsabschluss optional für eine lebenslange Lei-stungsdynamik entscheiden, die auch im Pflegefall erfolgt. Besonders herauszustellen ist, dass der Kunde sich jetzt bereits in Pflegestufe „0“ wiederfindet, wenn nur zwei Kriterien nach § 45a SGB XI erfüllt sind – zuvor waren es drei. Assekurata bewertet die „DFV-DeutschlandPflege“ mit der Bestnote



Folgerating

DFV Deutsche Familienversicherung AG.

exzellente, wobei insbesondere die Demenzleistung hervorsticht. Diese wird – sofern vereinbart – in allen Pflegestufen gezahlt, was bislang einzigartig im deutschen Krankversicherungsmarkt ist. Derzeit bieten überhaupt erst sehr wenige Unternehmen überhaupt Tarife mit Demenzleistung an. Diese sehen in der Regel 20 % bis 30 % des vereinbarten Tagessatzes im Falle von Demenz vor, wenn diese ohne Einstufung in eine Pflegeklasse einhergeht (Pflegestufe „0“). Bei der DFV hingegen kann der Kunde die Höhe der Demenzleistung in allen Pflegestufen frei wählen. Im Rahmen der „Schutzengelgarantie“, welche separat abgeschlossen werden kann, hat der Kunde ein Anrecht auf eine persönliche Vertrauensperson. Dies bedeutet konkret, dass der persönliche „Schutzengel“ im Schadenfall der versicherten Person betreuend zur Seite steht, zum Beispiel bei der Überprüfung der erbrachten Pflegeleistung und beim Erstellen von Besuchsberichten für eine eventuelle Optimierung der Leistungserbringung.

Im Zahnbereich bietet das Unternehmen alle gängigen Varianten von Zahnzusatzversicherungen an. Der Hochleistungstarif ZahnSchutzbrief Premium erstattet für Zahnersatz und Implantate jeweils 90 % des Rechnungsbetrags nach GKV-Vorleistung, wobei die Leistung für Implantate auf maximal fünf je Kiefer begrenzt ist. Daneben leistet der Tarif auch 90 % der verbleibenden Kosten für Kunststoff- und Einlagenfüllungen aus Keramik und Gold (Inlays). Für prophylaktische Leistungen (inklusive professionelle Zahnreinigung) beträgt die Erstattung max. 50,- € pro Jahr.



Folgerating

DFV Deutsche Familienversicherung AG.

WACHSTUM/ATTRAKTIVITÄT IM MARKT

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

Zuwachsrate verdiente Bruttobeiträge*	2008	2009	2010	2011	2012
DFV**	478,77	79,15	159,14	68,65	19,39
Markt (laut PKV-Verband)***	3,27	4,20	4,40	4,40	6,28

*Zusatzversicherung inkl. spezielle Ausschnittsversicherungen, ** inklusive Sachgeschäft und Auslandsreisekrankenvers.

***Bis September 2013 besitzen die Vergleichsgruppenwerte des Geschäftsjahres 2012 vorläufigen Charakter

Nach verdienten Bruttoprämien wächst die DFV aufgrund der noch jungen Unternehmenshistorie und der geringen Bestandsgröße (23,2 Mio. €) naturgemäß deutlich stärker als der Markt. Gleichwohl ist positiv anzumerken, dass es der DFV 2011 gelungen ist, das Beitragsvolumen mit 4,0 Mio. € gegenüber dem Vorjahr um rund ein Fünftel zu erhöhen. Hiervon stammen fast zwei Drittel aus der Krankenzusatzversicherung. Diese macht Ende 2012 insgesamt weiterhin knapp 70 % der Beiträge aus, was den Geschäftsschwerpunkt der Gesellschaft verdeutlicht und die Einordnung als Krankenversicherer untermauert.

Eine Wachstumsbeurteilung allein anhand von Beiträgen kann jedoch zu nicht sachgerechten Ergebnissen führen, da Beitragsanpassungen die Quoten erhöhen und somit Wachstumseffekte suggerieren können. Sachgerechter ist hier eine Wachstumsbeurteilung nach der Anzahl versicherter Personen bzw. Stückzahl Verträgen. Bei der DFV ist diese Problematik allerdings von nachgelagerter Bedeutung, da das Unternehmen keine Krankheitskostenvollversicherung sondern ausschließlich Ergänzungsversicherungen anbietet.

Zuwachsrate Zusatzversicherungen	2008	2009	2010	2011	2012
DFV	-	-	210,33	28,81	12,36
Markt (laut PKV-Verband)*	4,87	2,36	2,29	2,41	2,54

*Bis September 2013 besitzen die Vergleichsgruppenwerte des Geschäftsjahres 2012 vorläufigen Charakter.

Seit 2009 hat die DFV mehr als 105.000 Krankenzusatzversicherungen verkauft, was ein exzellentes Wachstum darstellt. 2012 erhöht sich die Zahl der Ergänzungsversicherungen um 12,36 %, und liegt damit deutlich über dem PKV-Marktdurchschnitt von knapp 2,5 %. Speziell durch die „DFV-DeutschlandPfleger“ ist es dem Unternehmen zudem gelungen, als Direktversicherer auch Vertriebspartnerschaften mit namhaften Maklerpools und Ausschließlichkeitsorganisationen anderer Versicherer einzugehen. Hierdurch eröffnen sich zusätzliche Wachstumschancen. Im abgelaufenen Geschäftsjahr 2012 erzielte die DFV im Markt der Pflegezusatzversicherung einen Nettoneugeschäftsanteil von rund 2 %. Damit gehört die DFV zu den zwölf wachstumsstärksten Unternehmen der PKV-Branche.

HR GUT ZUFRIEDEN
LEND GUT EXZELLENT
ELLENT SEHR GUT
GUT EXZELLENT

Folgerating

DFV Deutsche Familienversicherung AG.

Mit der DFV-FörderPflege bietet die Gesellschaft seit 2013 in der Pflageetagegeldversicherung auch einen staatlich geförderten Tarif (Pflege-Bahr) an. Hier gewährt die Gesellschaft in den Pflagestufen I und II mit 30 % beziehungsweise 70 % des vereinbarten Tagessatzes überdurchschnittliche Leistungen. Die gesetzlichen Mindestanforderungen liegen dagegen bei 20 % beziehungsweise 30 %.



Folgerating

DFV Deutsche Familienversicherung AG.

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 runden das Rating ab. 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.



Folgerating

DFV Deutsche Familienversicherung AG.

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

Unabhängig von den Gewichtungsfaktoren erfahren die Ergebnisse der Kundenorientierung und Sicherheit eine besondere Bedeutung. Falls eines dieser Kriterien schlechter als noch zufriedenstellend ausfällt, wird das Gesamtrating auf diesen Wert herabgestuft (sogenannter Durchschlageffekt).

Ratingkomitee

Das Assekurata-Rating ist ein Expertenurteil. Die Ratingvergabe erfolgt durch das Ratingkomitee. Es setzt sich aus den beteiligten Analysten, dem Geschäftsführer Analyse 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.



Folgerating

DFV Deutsche Familienversicherung AG.

WICHTIGE HINWEISE – HAFTUNGSAUSSCHLUSS

Als Leitender Rating-Analyst fungierte bei diesem Rating der DFV:

Gerhard Reichl

Senior-Analyst

Tel.: 0221 27221-43

Fax: 0221 27221-77

Email: gerhard.reichl@assekurata.de

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

Interne Mitglieder des Ratingkomitees:

Leitender Rating-Analyst Gerhard Reichl

Assekurata-Geschäftsführer Dr. Reiner Will

Externe Mitglieder des Ratingkomitees:

Prof. Dr. Oskar Goecke, Professor an der FH Köln

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



Folgerating

DFV Deutsche Familienversicherung AG.

Die im Ratingverfahren verwandten Daten werden mittels Einleseroutinen maschinell auf Inkonsistenzen und Erfassungsfehler geprüft. Die inhaltliche Prüfung der Daten umfasst einen Abgleich und die Plausibilisierung der Informationen aus unterschiedlichen Quellen, bspw. dem Jahresabschluss, der internen Rechnungslegung und den Berichten der Wirtschaftsprüfer.

Darüber hinaus wird für alle erhobenen Informationen im Rahmen des Ratingverfahrens eine detaillierte Sichtprüfung durch die am Rating beteiligten Analysten vorgenommen. Während des gesamten Ratings steht die *ASSEKURATA* Assekuranz Rating-Agentur GmbH in einem intensiven Kontakt mit dem Unternehmen. Von dessen Seite nimmt der operative Ansprechpartner (Rating-Koordinator) die Aufgabe wahr, einen reibungslosen und zeitnahen Informationsaustausch sicherzustellen.

Die im Rahmen des Ratings 2013 der DFV bereitgestellten Daten zeigten keine qualitativen Mängel auf.

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 spiegelt die Meinung und die Bewertung der *ASSEKURATA* Assekuranz Rating-Agentur GmbH wider. 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 die Ratingaussage unverbindlich und begrenzt verlässlich.

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