

RATINGBERICHT

Folgerating

DFV Deutsche Familienversicherung AG

Privater Krankenversicherer
Frankfurt am Main, Juli 2014

SEHR GUT ZUFRIEDEN STELLEND GUT EXZELLENT
LEND GUT EXZELLENT SEHR GUT ZUFRIEDEN STE
ELLENT SEHR GUT ZUFRIEDEN STELLEND GUT EXZ
GUT EXZELLENT SEHR GUT ZUFRIEDEN STELLEN

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:

GUT ZUFRIEDENSTELLEND EXZELLENT
 LEND GUT EXZELLENT SEHR GUT ZUFRIEDEN STE
 ELLENT SEHR GUT ZUFRIEDEN STELLEND GUT EXZ
) GUT EXZELLENT SEHR GUT ZUFRIEDEN STELLEND

Folgerating

DFV Deutsche Familienversicherung AG.

Die Teilqualitäten		Gewicht [%]
Sicherheit	exzellent	25
Erfolg	voll zufriedenstellend	25
Beitragsstabilität	sehr gut	15
Kundenorientierung	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 2013 ein Volumen an gebuchten Bruttobeiträgen von 38,3 Mio. €. Auf die Krankenzusatzversicherung entfielen 24,9, Mio. €.

Personal

Im Jahr 2013 beschäftigte die DFV einschließlich des an die DFVS ausgegliederten Personals durchschnittlich 203 Mitarbeiter im Innen- und sechs im Außendienst.

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*	2009	2010	2011	2012	2013
DFV	557,54	238,49	27,46	60,37	42,20
AG	11,82	11,23	10,98	11,10	k.A.
Markt	14,31	14,45	14,63	15,10	k.A.

*Die Eigenkapitalquoten sind gemäß der PKV-Verbandsdefinition berechnet. Hiernach wird das Eigenkapital um noch nicht eingeforderte, ausstehende Einlagen sowie die im Rahmen des Gewinnverwendungsvorschlags bereits angekündigten, aber noch nicht vollzogenen Dividendenausschüttungen gekürzt.

Die DFV hat ihre Eigenmittel 2013 von 36,9 Mio. € auf 37,4 Mio. € ausgebaut. Aufgrund eines Bilanzverlusts in Höhe von 22,0 Mio. € beträgt das bilanzielle Eigenkapital der Gesellschaft 15,4 Mio. € (2012: 14,0 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 2011 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 von Kapitalisierungsmaßnahmen stieg die Eigenkapitalquote der DFV im Geschäftsjahr 2012 wieder deutlich an. Wegen des starken Beitragswachstums sinkt die Eigenmittelquote im Berichtsjahr 2013 auf 42,20 %. Dies stellt aber weiterhin 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. Hieraus ergibt sich für die DFV ein Deckungsgrad von 269,29 % (Vorjahr: 321,38 %), womit 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 203,68 % (Vorjahr: 175,86 %) 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 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	2009	2010	2011	2012	2013
Versicherungstechnische Ergebnisquote*	-167,30	-4,13	-8,30	5,21	3,54
Schadenquote**	40,66	20,24	29,66	39,47	49,64
Betriebskostenquote**	489,22	101,46	93,95	54,28	42,19

*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 schrieb die DFV erstmals schwarze Zahlen, was für ein junges Unternehmen bemerkenswert ist. 2013 geht die versicherungstechnische Ergebnisquote feR auf 3,54 % zurück, da die Beitragseinnahmen deutlich stärker gestiegen sind als das versicherungstechnische Ergebnis. Absolut gesehen liegt der Ergebnisbeitrag mit knapp 1,3 Mio. € um 86 Tsd. € über dem Vorjahreswert. Das steigende Beitragsvolumen wird den Einfluss der Betriebskosten zunehmend verringern. 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. Für 2014 erwartet die DFV eine weitere dynamische Entwicklung der Beitragseinnahmen bei stabilen Schadenquoten und einen Jahresüberschuss vor Steuern in etwa auf Vorjahresniveau.

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



Folgerating

DFV Deutsche Familienversicherung AG.

Nettoverzinsung	2009	2010	2011	2012	2013
DFV	1,02	1,60	1,42	1,60	7,24
Markt	4,27	4,23	4,08	4,21	k.A.

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. Im Geschäftsjahr 2013 hat die DFV mit der 100 % Tochtergesellschaft DFVV Deutsche Familienversicherung-Vertriebsgesellschaft mbH einen Ergebnisabführungsvertrag abgeschlossen. Aus der Gewinnabführung in Höhe von 0,5 Mio. € resultiert ein deutlicher Anstieg des Nettokapitalanlageergebnisses auf 0,6 Mio. € und damit der Nettoverzinsung auf 7,24 %.

Durch die Einführung der Pflegeergänzungsversicherung, die die Bildung von Alterungsrückstellungen vorsieht, muss die Gesellschaft nun, 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 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	2009	2010	2011	2012	2013
Bruttoüberschuss vor Steuern [Mio. €]	-7,5	-1,0	-1,8	0,9	1,8
Bruttoüberschuss [% verdiente Prämien brutto]	-168,65	-8,47	-9,48	3,87	5,01

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 bis 2012 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 überwiegend von der Versicherungstechnik bestimmt wird. Diese zeigt sich seit 2012 positiv, so dass sich auch der Bruttoüberschuss deutlich verbessert. 2013 verdoppelt sich der Bruttoüberschuss vor Steuern von 0,9 Mio. € auf 1,8 Mio. €.



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 Pflagegeldversicherung 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 (Ausnahme: Pflege- und Stationärtarife). 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 bei 2,75 % ansetzt. 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. Auch die angesetzte Sterbetafel zeigt einen hinreichend sicheren Ansatz.



Folgerating

DFV Deutsche Familienversicherung AG.

KUNDENORIENTIERUNG

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

Die DFV erreicht in der durchgeführten Kundenbefragung – befragt wurde eine Stichprobe von 800 krankenversicherten Personen des Unternehmens – ein 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 67,2 von 100 möglichen Punkten liegt die DFV über dem Wert der von Assekurata gerateten Krankenversicherer (Assekurata-Durchschnitt: 65,5). 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 Pflagegeldversicherung 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 marktgängig.

Die DFV-DeutschlandPfleger ist ein flexibler Tarif, bei dem der Kunde unterschiedliche Leistungshöhen für die ambulante und stationäre Pflege versichern kann, wobei insbesondere die Demenzleistung hervorsteicht. Diese wird – sofern vereinbart – in allen Pflegestufen gezahlt und der Kunde kann die Höhe der Demenzleistung in allen Pflegestufen frei wählen, was im Marktvergleich eher die Ausnahme darstellt. Im Rahmen der erweiterten Nachversicherungsgarantie kann das Pflagegeld bei Tod des Partners oder eines Kindes und bei Scheidung aufgestockt werden. 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). Bei der optional hinzu versicherbaren „Schutzengelgarantie“ 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 Pfl-

SEHR GUT ZUFRIEDEN STELLEND GUT EXZELLENT
LEBENDIG GUT EXZELLENT SEHR GUT ZUFRIEDEN STELLEND
EXZELLENT SEHR GUT ZUFRIEDEN STELLEND GUT EXZELLENT
GUT EXZELLENT SEHR GUT ZUFRIEDEN STELLEND

Folgerating

DFV Deutsche Familienversicherung AG.

leistung und beim Erstellen von Besuchsberichten für eine eventuelle Optimierung der Leistungserbringung.

Im Zahnbereich bietet das Unternehmen alle gängigen Varianten von Zahnzusatzversicherungen an. Der Tarif 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*	2009	2010	2011	2012	2013
DFV	n.e.	1.067,44	100,52	17,75	54,50
Markt (laut PKV-Verband)	4,20	4,40	4,40	6,28	k.A.

*Zusatzversicherung inkl. spezielle Ausschnittsversicherungen

Nach verdienten Bruttoprämien wächst die DFV aufgrund der noch jungen Unternehmenshistorie und der geringen Bestandsgröße naturgemäß deutlich stärker als der Markt. Gleichwohl ist positiv anzumerken, dass es der DFV 2013 gelungen ist, das Beitragsvolumen gegenüber dem Vorjahr um mehr als die Hälfte zu erhöhen. Die Krankenzusatzversicherung macht Ende 2013 mit fast 25 Mio. € weiterhin knapp 70 % der verdienten 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	2009	2010	2011	2012	2013
DFV*	-	210,33	28,81	12,36	50,86
Markt (laut PKV-Verband)	2,36	2,29	2,41	2,54	k.A.

* inklusive Auslandsreisekrankenversicherungen

Seit 2009 hat die DFV knapp 160.000 Krankenzusatzversicherungen verkauft, was ein exzellentes Wachstum darstellt. 2013 erhöht sich die Zahl der Ergänzungsversicherungen um 50,86 %, und liegt damit deutlich über dem Marktdurchschnitt, der laut Angaben des PKV-Verbandes bei rund 2 % liegen dürfte. Mit dem realisierten Absatzergebnis von netto rund 53.000 Verträgen war das Unternehmen mit 11,3 % somit erheblich am Gesamtwachstum des Marktes (470.000) beteiligt. Speziell durch die „DFV-DeutschlandPflege“ ist es dem Unternehmen zudem gelungen, als Direktversicherer auch Vertriebspartnerschaften mit namhaften Maklerpools und Ausschließlichkeitsorganisationen anderer Versicherer einzugehen. Hierdurch eröffnen sich zusätzliche Wachstumschancen. Im Bereich der Pflegeergänzungsversicherung konnten immerhin rund 2,7 % des im abgelaufenen Geschäftsjahr realisierten Nettoneugeschäftes durch die DFV generiert werden. Mit der DFV-FörderPflege bietet die Gesell-

HR GUT ZUFRIEDEN STERIL GUT EXZELLENT
LEND GUT EXZELLENT SEHR GUT ZUFRIEDEN STE
ELLENT SEHR GUT ZUFRIEDEN STELLEND GUT EXZ
) GUT EXZELLENT SEHR GUT ZUFRIEDEN STELLEN

Folgerating

DFV Deutsche Familienversicherung AG.

schaft seit 2013 in der Pflageagegeldversicherung auch einen staatlich geförderten Tarif (Pflage-Bahr) an. Hier gewährt die Gesellschaft in den Pflagestufen I und II mit 30 % beziehungsweise 70 % des vereinbarten Tagessatzes überdurchschnittlich hohe Leistungen. Die gesetzlichen Mindestanforderungen liegen dagegen bei 20 % beziehungsweise 30 %. Von den knapp 22.000 Pflageagegeldversicherungen entfallen bei der DFV rund 6.000 auf den Pflage-Bahr, was bereits einem Marktanteil von etwa 1,7 % bei der geförderten Pflagevorsorgeversicherung entspricht.



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.

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

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-Bereichsleiter Guido Leber

Externe Mitglieder des Ratingkomitees:

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

Rolf-Peter Hoenen, ehemaliger Vorstand einer Versicherungsgesellschaft und ehemaliger Präsident des Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft (GDV)

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 2014 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