

# RATINGBERICHT

Folgerating

Süddeutsche Krankenversicherung a.G.

Krankenversicherer  
Fellbach, Januar 2007

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

Folgerating

Süddeutsche Krankenversicherung a.G.

## GESELLSCHAFT

Süddeutsche Krankenversicherung a.G.

Raiffeisenplatz 5

70736 Fellbach

Telefon: 0711 5778-0

Telefax: 0711 5778-777

E-Mail: sdk@sdk.de

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

## RATING

Die Süddeutsche Krankenversicherung a.G. (im Folgenden 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+.

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



## Folgerating

Süddeutsche Krankenversicherung a.G.

## UNTERNEHMEN

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

### Geschäftsgebiet

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

### Kundengruppen

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

### Geschäftsgegenstand

Geschäftsgegenstand der SDK-Kranken ist der Betrieb der Kranken- und Pflegeversicherung. Den Schwerpunkt im Geschäftsmix der SDK-Kranken bildet die Krankheitskostenvollversicherung mit einem Bestandsanteil in 2005 an den gebuchten Bruttobeiträgen von gut 74 %, gefolgt von den sonstigen selbstständigen Teilversicherungen mit einer Quote von knapp 13 % und der Pflegepflichtversicherung mit gut 7 %.

### Vertrieb

Der Vertrieb der Versicherungsprodukte erfolgt bei der SDK-Kranken vornehmlich über Einfirmen-Konzernvermittler, die bei der Geschäftsanbahnung überwiegend eng mit Volks- und Raiffeisenbanken kooperieren. Die Bedeutung der Makler/Mehrfachagenten am Vertriebswegemix hat in den letzten Jahren leicht zugenommen. Darüber hinaus besteht in der Ergänzungsversicherung eine Kooperation mit der Gmünder Ersatzkasse.

### 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.

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 STELLEN

### Folgerating

Süddeutsche Krankenversicherung a.G.

### Größe

Mit einem Volumen der gebuchten Bruttoprämien Ende 2005 in Höhe von 527,7 Mio. € gehört die SDK-Kranken - zu den zwanzig größten privaten Krankenversicherungsunternehmen in Deutschland.

### Personal

Bei der SDK-Kranken waren Ende 2005 im Innendienst - 462 Festangestellte sowie - 25 Auszubildende tätig.

### Vorstand

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

### Aufsichtsrat

Erwin Kuhn (Vorsitzender)



## Folgerating

### Süddeutsche Krankenversicherung a.G.

#### Die Teilqualitäten:

## 1. SICHERHEIT

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

Die SDK-Kranken verfügt über eine hinreichende Kapitaldeckung, um die vergleichsweise geringe Ruinwahrscheinlichkeit eines Krankenversicherers zu decken.

Eigenkapitalquote	2001	2002	2003	2004	2005
SDK-Kranken	13,59	13,20	13,05	13,17	13,36
Markt	13,80	13,74	13,31	13,42	13,88
Mittelgroße Alt-VU	15,35	15,09	15,24	15,66	16,61

Wie in den Vorjahren stärkte die SDK-Kranken auch im Geschäftsjahr 2005 ihre Eigenkapitalposition. Eine Eigenkapitalzuführung in Höhe von 7 Mio. € stellte eine marktdurchschnittliche Kennzahlenausprägung von 13,36 % sicher. Assekurata erachtet die Kennzahlenhöhe der Gesellschaft insgesamt als angemessen.

Aufsichtsrechtlich wird die Angemessenheit der Sicherheitsmittelausstattung durch die so genannte Solvabilität bestimmt. Hierbei werden die Sicherheitsmittel ins Verhältnis zu einem Risikoindikator gesetzt. Entsprechend der BaFin-Definition der Solvabilität erzielt die SDK-Kranken mit rund 228 % einen exzellenten Wert in 2005. Allerdings berücksichtigt der Gesetzgeber hierbei nur die Risiken aus dem Versicherungsgeschäft. Assekurata bezieht zusätzlich auch Risiken aus dem Kapitalanlagegeschäft in einer so genannten Value-at-Risk-Betrachtung (VaR) mit in die Beurteilung der Sicherheitslage ein. Auch hier ergibt sich eine Bedeckung der ermittelten Kapitalanforderung. Der Wert von 103,24 % ist im Vergleich zum Vorjahr leicht gestiegen.

Die Kapitalanlage der SDK-Kranken zeichnet sich insgesamt durch eine verhältnismäßig geringe Risikoexponierung aus. Ein Schwerpunkt liegt hierbei im Bereich der Nominalwerte, insbesondere bei Namensschuldverschreibungen und Schuldscheinforderungen. Aufgrund der guten Bonitäten der festverzinslichen Wertpapiere und einer geringen Aktienquote sind die Abschreibungsrisiken begrenzt.



## Folgerating

Süddeutsche Krankenversicherung a.G.

## 2. KUNDENORIENTIERUNG

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

Die Ergebnisse der im Auftrag von Assekurata durchgeführten Kundenbefragung zeigen ein insgesamt gutes Niveau. Bei der Zufriedenheit mit dem Unternehmen erreicht die SDK-Kranken ein nahezu sehr gutes Ergebnis. Hierzu trägt auch die Tatsache bei, dass 85,7 % der Befragten nochmals ihre Krankenversicherung bei der SDK-Kranken abschließen würden. Positiv ist auch die überdurchschnittlich hohe Weiterempfehlungsbereitschaft, die bei 84,1 % der SDK-Kranken-Kunden vorhanden ist. Demgegenüber haben lediglich 13,2 % der SDK-Kranken schon einmal ernsthaft überlegt, ihren Vertrag bei der Gesellschaft zu kündigen.

Die Vermittler der SDK-Kranken erhielten in der Befragung insgesamt eine gute Benotung. Sie wurden bezüglich ihrer Erreichbarkeit, der Intensität, mit der die Kunden den Vermittlern der SDK-Kranken vertrauen, sowie der Beratungskompetenz vor und nach Abschluss der Krankenversicherung beurteilt. Bezogen auf die Zufriedenheit mit der Leistungserbringung erzielt die SDK-Kranken insgesamt ein gutes Ergebnis. Das Angebot der Gesellschaft nehmen die Kunden auf einem voll zufrieden stellenden Niveau wahr, dabei werden die Mitarbeitern, die mit den Kunden Kontakt haben, gut bewertet.

Kundenorientierung und Kundenzufriedenheit sind bei der SDK-Kranken wesentliche Ziele der Unternehmenspolitik. Deutlich wird dies insbesondere in der gut ausgebildeten und hochmotivierten Belegschaft im Innendienst, so können auch bei einem starken Arbeitsaufkommen sehr kurze Bearbeitungsdauern bei der Erst- und Folgepolicierung sowie der Leistungsbearbeitung erreicht werden. In beiden Bereichen nimmt die SDK-Kranken eine Spitzenstellung im Marktvergleich ein. Dass die SDK-Kranken sich nicht nur als Krankenversicherer, sondern auch als Gesundheitsdienstleister versteht, zeigt sich unter anderem darin, dass sie ihren Kunden ein medizinisches Beratungstelefon bereitstellt. Seit 2002 bietet die SDK-Kranken ihren Kunden eine umfassende Organisation der Anschluss-Heilbehandlung bei schwerwiegenden Krankheiten an. Zudem verfügt die SDK-Kranken über exzellent ausgebildete Vertriebsmitarbeiter.

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



**Folgerating**

**Süddeutsche Krankenversicherung a.G.**

### 3. BEITRAGSSTABILITÄT

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

Die SDK-Kranken verfügt nach Ansicht von Assekurata über ein exzellentes Know-how im Bereich der Risikoprüfung. Die objektive Risikoprüfung erfolgt durch speziell ausgebildete Risikoprüfer. Diese stehen in einem engen Kontakt mit dem Außendienst, so dass die Entscheidung über eine Risikoannahme dem Kunden nachvollziehbar dargestellt werden kann. Die Annahmepolitik insgesamt schätzt Assekurata ebenfalls positiv ein. Ihr wird im Rahmen der Geschäftspolitik eine hohe Priorität eingeräumt. Die tatsächliche Qualität der Risikoselektion zeigt sich letztendlich in der Umsetzung der Annahmenvorgaben durch die Vertriebspartner. Detaillierte Analysen im Hinblick auf die Qualitätskontrolle des Neugeschäfts bestätigen eine optimale Vorgehensweise.

Die Rechnungsgrundlagen der SDK-Kranken sind insgesamt mit sehr gut bewertet. Seit Anfang 2006 führt die SDK-Kranken bei den von einer Anpassung betroffenen Tarifen bereits die neue PKV-Sterbetafel 2007 vollständig ein und lediglich in zwei verbleibenden Tarifen, bei denen es längere Zeit nicht zu einer Anpassung kam, basiert die Kalkulation auf älteren Sterbewahrscheinlichkeiten. Der Stornoansatz des Unternehmens bietet im Vergleich mit den tatsächlich beobachteten Abgängen mehr als ausreichende Sicherheiten. Die verwendeten Profile, die die Entwicklung der Krankheitskosten in Abhängigkeit vom Alter der versicherten Person abbilden, sind unverändert sehr sicher und gewährleisten damit den Aufbau adäquater Alterungsrückstellungen.

Die Beitragsstabilität in der Vergangenheit lässt sich auch an der Entwicklung der Neugeschäftsbeiträge und an der durchschnittlichen Beitragsanpassung im Bestand eines Versicherers ablesen. Als einer der wenigen Krankenversicherer am deutschen Markt bietet die SDK-Kranken ihren Interessenten und Kunden seit dem Jahr 1972 ein einheitliches Tarifwerk, welches aufgrund einer exzellenten Neugeschäftsbeitragsentwicklung nach wie vor voll wettbewerbsfähig ist. Im Bestandsgeschäft erhöhte das Unternehmen die Beiträge im Mehrjahresdurchschnitt (2002 bis 2007) um 3,71 % - ein im Marktvergleich exzellentes Ergebnis.

Leistungsfreie Versicherungsnehmer erhalten in den Ambulant- und den Zahntarifen drei Monatsbeiträge zurückerstattet. Diese Höhe stellt nach Auffassung von Assekurata einen sehr guten Anreiz zu kostenbewusstem Verhalten dar. Von einer Beitragsrückerstattung profitierten in den Haupttarifen zwischen 30 % und 42 % der Versicherten.

Das effiziente Leistungsmanagement der SDK-Kranken hat einen sehr guten Qualitätsstandard. Hierdurch kann die Gesellschaft nicht nur Einsparungen bei den Leistungsausgaben erzielen, sondern auch einen kundenadäquaten Gesundheitsservice gewährleisten.



### Folgerating

#### Süddeutsche Krankenversicherung a.G.

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

RfB-Quote	2001	2002	2003	2004	2005
SDK-Kranken	24,76	23,98	16,13	16,96	18,29
Markt	27,20	22,99	20,57	23,86	26,44
Mittelgroße Alt-VU	31,70	27,69	23,12	26,80	29,23

Unterdurchschnittliche RfB-Zuführungsquoten in 2003 und in 2004 führten in Verbindung mit den beitragsstabilisierenden Maßnahmen des Unternehmens zu einer Verringerung der RfB-Ausstattung. Gleichzeitig verbessert sich die RfB-Quote in 2005 leicht und die Hochrechnung für 2006 deutet auf eine erneute Erhöhung der Kennzahl hin, welche im Vierjahresdurchschnitt auf einem weitgehend guten Niveau liegt. Das Verhalten der Gesellschaft bei der Einmalbeitragspolitik kann nach Ansicht von Assekurata als sehr kundenfreundlich eingestuft werden.

RfB-Zuführungsquote	2001	2002	2003	2004	2005
SDK-Kranken	8,39	6,52	6,89	7,23	10,23
Markt	7,90	6,10	8,06	10,94	10,97
Mittelgroße Alt-VU	10,01	6,44	7,92	11,19	11,44

Die ab dem Jahr 2002 steigenden Mittelzuführungen wirken sich erst ab 2004 sukzessive stärkend auf den RfB-Bestand aus. Die verbesserten Zuführungsquoten können die RfB-Mittelentnahmen erst in den vergangenen zwei Jahren überkompensieren. Im Betrachtungsjahr 2005 gelingt es der Gesellschaft, die RfB-Zuführungsquote auf 10,23 % zu erhöhen. Diese nähert sich somit dem Marktniveau an. In Anbetracht der stabilen Erfolgslage des Unternehmens dürfte sich auch die RfB-Ausstattung stabilisieren, die zurzeit von Assekurata mit gut bewertet wird.



## Folgerating

Süddeutsche Krankenversicherung a.G.

## 4. ERFOLG

Die Teilqualität Erfolg der SDK-Kranken bewertet Assekurata mit sehr gut.

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

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

Die Bewertung der versicherungsgeschäftlichen Ergebnisquote aus Sicht der Versicherten ist nicht einfach. Sicher ist, dass die Bewertungsregel keinesfalls lauten kann: „Je höher, desto besser.“ Bei sehr hohen Ergebnissen fordert der Versicherer dem Versicherungsnehmer zu hohe Prämien ab oder die Gewinne stammen aus freiwerdenden Alterungsrückstellungen nach Storno.

Die Schwankungen in der versicherungsgeschäftlichen Ergebnisquote sind in der Krankenversicherung erheblich stärker ausgeprägt als in den übrigen Versicherungszweigen. Kurz nach einer Beitragsanpassung ist die versicherungsgeschäftliche Ergebnisquote in der Regel sehr hoch, kurz vor einer Beitragsanpassung ist sie relativ gering. Wichtig bei der Beurteilung der versicherungsgeschäftlichen Ergebnisquote ist, dass sich die Schwankungen innerhalb eines angemessenen Korridors bewegen und dass sie aus einer positiven Geschäftssituation, aber nicht aus Stornogewinnen resultieren.

Versicherungsgeschäftliche Ergebnisquote	2001	2002	2003	2004	2005
SDK-Kranken	5,27	6,15	6,97	6,37	9,20
Markt	3,78	4,96	8,16	10,67	10,17
Mittelgroße Alt-VU	6,47	7,33	10,29	12,08	11,23

Das versicherungsgeschäftliche Ergebnis ergibt sich, indem man den kalkulierten Beitragseinnahmen die tatsächlichen Aufwendungen gegenüberstellt.

Nach drei Jahren, in denen die versicherungsgeschäftliche Ergebnisquote um 6,5 % schwankte, steigt die Kennzahl in 2005 deutlich an. So übertrifft die Quote von 9,20 % in 2005 bereits erkennbar den Vierjahresdurchschnitt in Höhe von 7,17 %. Die Ergebnisse der Vergleichsgruppen bewegen sich in 2005 auf einem leicht höheren Niveau.



### Folgerating

#### Süddeutsche Krankenversicherung a.G.

Die Abschlusskostenquote der SDK-Kranken ist mit 7,80 % leicht marktunterdurchschnittlich (Markt: 8,58 %, mittelgroße Alt-VU: 9,25 %). Dies ist insbesondere vor dem Hintergrund des hohen Neugeschäfts des Unternehmens positiv zu werten. Auch im aktuellen Geschäftsjahr wird die SDK-Kranken voraussichtlich ein überdurchschnittliches Neugeschäftswachstum erzielen.

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

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

Nettoverzinsung Kapitalanlagen	2001	2002	2003	2004	2005
SDK-Kranken	5,80	3,72	5,30	5,20	5,02
Markt	6,24	4,59	4,85	4,78	5,12
Mittelgroße Alt-VU	5,81	3,80	3,77	4,28	4,73

Die Nettoverzinsung der SDK-Kranken zeigt bis 2002 einen rückläufigen Verlauf, mit jährlichen Kennzahlenausprägungen, die unter dem Marktniveau liegen. Hierbei muss jedoch berücksichtigt werden, dass die SDK-Kranken in 2002 sämtliche stille Lasten abgebaut hat. In 2003 und 2004 positioniert sich die Gesellschaft mit 5,30 % beziehungsweise 5,20 % ausgewiesener Nettoverzinsung deutlich über dem Marktdurchschnitt (4,85 % bzw. 4,78 %). Der Wert für 2005 beträgt 5,02 %. Nach Einschätzung von Assekurata entspricht dies einem guten Niveau. Für die nächsten Jahre ist aufgrund der Ablaufstruktur der festverzinslichen Wertpapiere davon auszugehen, dass die SDK-Kranken eine Kapitalanlagerendite in ähnlicher Höhe ausweisen kann.



## Folgerating

Süddeutsche Krankenversicherung a.G.

## 5. WACHSTUM/ATTRAKTIVITÄT IM MARKT

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

Assekurata bewertet die Höhe des Beitragswachstums im Vierjahresdurchschnitt mit exzellent.

Zuwachsrate verdieneter Brutto- prämien in %	2001	2002	2003	2004	2005
SDK-Kranken	12,25	6,90	8,67	8,48	9,44
Markt	4,95	6,24	7,12	6,70	3,57
Mittelgroße Alt-VU	5,97	5,55	7,71	6,23	3,74

Der Anteil der Beitragsanpassungen am gesamten Beitragszugang liegt bei der SDK-Kranken deutlich unter dem Niveau der bisher von Assekurata gerateten Krankenversicherer. Neben Beitragsanpassungen kann auch ein hohes Beitragsniveau im Neugeschäft die Zuwachsraten der verdienten Brutto-  
prämien erhöhen und somit Wachstumseffekte suggerieren. Deshalb analysiert Assekurata das Wachstum anhand der Anzahl der versicherten Personen.

Zuwachsrate vollversicherter Personen in %	2001	2002	2003	2004	2005
SDK-Kranken	5,18	5,07	3,96	5,14	3,47
Markt	2,89	2,77	2,35	1,84	1,38
Mittelgroße Alt-VU	2,84	3,25	2,51	2,54	1,64

Nach einem vorübergehenden Rückgang der Zuwachsrate an vollversicherten Personen in 2003 erreicht die SDK-Kranken in 2004 mit 5,14 % erneut das Wachstumsniveau der Vorjahre. Mit 3,47 % in 2005 erzielt das Unternehmen ein mehr als doppelt so starkes Personenwachstum als die Vergleichsgruppe.

Auch in der Ergänzungsversicherung erlangt die SDK-Kranken ein spürbar marktüberdurchschnittliches Wachstum. Die mittlere Wachstumsrate der SDK-Kranken beträgt über die letzten vier Jahre 8,52 % und fällt damit im Vergleich zu den mittelgroßen Alt-VU mit 2,79 % mehr als dreimal so hoch aus. Ebenso positioniert sich das Unternehmen gegenüber dem jährlichen Marktwachstum von durchschnittlich 5,31 % im Vierjahreszeitraum besser.

HR GUT ZUFRIEDEN STELLEND GUT EXZELLENT  
LEND GUT EXZELLENT SEHR GUT ZUFRIEDEN STE  
ELLENT SEHR GUT ZUFRIEDEN STELLEND GUT EXI  
) GUT EXZELLENT SEHR GUT ZUFRIEDEN STELLEN

### Folgerating

#### Süddeutsche Krankenversicherung a.G.

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



Folgerating

Süddeutsche Krankenversicherung a.G.

## RATINGMETHODIK UND RATINGVERGABE

### Methodik

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

- **Unternehmenssicherheit**  
Wie sicher ist die Existenz des Versicherers?
- **Kundenorientierung**  
Welchen Service bietet der Versicherer den Kunden?
- **Beitragsstabilität (bei Krankenversicherern)**  
Welche Potenziale hat der Krankenversicherer, die Beiträge stabil zu halten?
- **Gewinnbeteiligung (bei Lebensversicherern)**  
Wie hoch, stabil, zeitnah und ambitioniert ist die Gewinnbeteiligung der Versicherungsnehmer?
- **Erfolg**  
Wie erfolgreich wirtschaftet der Versicherer mit den Kundengeldern?
- **Wachstum/Attraktivität im Markt**  
Wie attraktiv ist der Versicherer aus Sicht der Verbraucher?

Geprüft werden die Teilqualitäten anhand umfangreicher Informationen. Hierzu gehören eine systematische und detaillierte Kennzahlenanalyse auf Basis der internen und externen Rechnungslegung, ausführliche Interviews mit den Mitgliedern des Vorstands der Gesellschaft und eine empirische Kundenbefragung für die Ermittlung der Kundenzufriedenheit. 700 repräsentativ ausgewählte Kunden werden von einem professionellen Marktforschungsinstitut telefonisch befragt.

Die Zufriedenheit der Kunden wird in unterschiedlichen Detaillierungsgraden gemessen. Einerseits befragt Assekurata die Kunden nach ihrer allgemeinen Zufriedenheit mit dem Unternehmen, andererseits erfassen die Rating-Analysten die Zufriedenheit in Bezug auf spezielle Bereiche.

Sowohl die Kundenzufriedenheit als auch die Kundenbindung fließen in Form von Indices in das Gesamturteil der Kundenbefragung ein.



## Folgerating

Süddeutsche Krankenversicherung a.G.

### Gesamturteil

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

### Ratingkomitee

Das Assekurata-Rating ist ein Expertenurteil. Die Ratingvergabe erfolgt durch das Ratingkomitee. Es setzt sich aus den beteiligten Analysten, den Geschäftsführern der Assekurata und externen Experten zusammen. Das Ratingkomitee prüft und diskutiert den Vorschlag. Das endgültige Rating muss mit Einstimmigkeit beschlossen werden.

### Ratingvergabe

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

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

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

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

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 STELLEN

**Folgerating**

**Süddeutsche Krankenversicherung a.G.**

## **ASSEKURATA**

**Assekuranz Rating-Agentur GmbH**

Venloer Straße 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)