

+ Substanzkraft + Produktqualität + Service +

 **DFS** RATINGS GMBH

**DFS-STUDIE
2015/16**



Qualitätsrating der Privaten Krankenversicherung

Neue Erkenntnisse für Makler und Berater

Welche Versicherer besonders empfehlenswert sind:

JETZT VERGLEICHEN !

EDITORIAL

Studie 2015/16

Unternehmensqualität Private Krankenversicherungen Neue Erkenntnisse für Makler und Vermittler

Liebe Leserinnen und Leser,

die Privaten Krankenversicherung hat sich weiter stabilisiert. Im Jahr 2014 gab es rund 9 Millionen komplett privat krankenversicherte Menschen und mehr als 23 Millionen Zusatzversicherungen. In der für die spätere Beitragsentwicklung wegen der im Alter steigenden Gesundheitsausgaben wichtigen Alterungsrückstellung, wurde die 200 Milliarden Euro-Marke überschritten. Damit haben die Privaten Krankenversicherer wie die Lebensversicherungsunternehmen das Problem der Kapitalanlage im Niedrigzinsumfeld. Wie reagieren die Unternehmen hierauf, wie kapitalstark sind die Anbieter, dies hat DFSI Ratings in dieser Studie untersucht. Für vollversicherte Kunden der PKV ist weiterhin entweder der Preis- oder der hohe Leistungsvorteil gegenüber der GKV, sowie eine gewisse Beitragsstabilität im Alter und ein guter Service wichtig für Ihre Entscheidung. Im Trend sind Zusatz- und Pflegeversicherungen. Hier wächst das Angebot für gesetzlich Versicherte ständig an. Auf welchen Versicherer und Tarif setzen? Hier ist der Makler und Berater gefragt! Mit dieser Studie Unternehmensqualität Private Krankenversicherung 2015/16 untersucht DFSI Ratings erneut den Markt der Privaten Krankenversicherung und bereitet entscheidungsrelevante Zahlen übersichtlich zu jedem Unternehmen als Beratungsgrundlage für Makler und Berater auf.

Wir wünschen Ihnen eine interessante Lektüre und viel Erfolg in Ihren Kundengesprächen

Ihr Team von wmd-brokerchannel.de

Inhaltsverzeichnis

- 4 Studie zur Unternehmensqualität Privater Krankenversicherungen 2015/2016
Interview mit Sebastian Ewy, Senior Analyst, DFSI Ratings GmbH
- 6 Aktuelle Situation der Privaten Krankenversicherung in Deutschland
- 8 Bei Vollversicherungen sollte man unbedingt auch auf die Substanzkraft der Anbieter achten
Interview mit Dr. Marco Metzler, Fachbeirat, DFSI Ratings GmbH
- 10 Vorwort zur Studie
DFSI-Studie: Qualitätsrating der Privaten Krankenversicherer 2015/16
Bewertung von Substanzkraft, Produktqualität und Kundenservice
- 12 Studie: alle Einzelergebnisse der Privaten Krankenversicherer
Ergebnisübersicht Qualitätsrating
- 13 Scorecards *Privater Krankenversicherer* nach Bewertung sortiert
- 41 DFSI-Ratingverfahren - so haben wir bewertet
- 45 Beschreibung DFSI-Rating-Scorecard

Impressum

- 7 Impressum

Studie zur Unternehmensqualität Privater Krankenversicherungen 2015/2016



Interview mit **Sebastian Ewy**,
Senior Analyst,
DFSI Ratings GmbH

wmd-brokerchannel: *Die DFSI hat eine neue, aktuelle Studie zur „Unternehmensqualität Privater Krankenversicherer“ veröffentlicht. Nach welchen Kriterien haben Sie die Unternehmen geprüft?*

Sebastian Ewy: Wir haben uns, wie auch in den letzten fünf Jahren, den kompletten Markt angesehen und aus den drei Teilbereichen, Substanzkraft, Produktqualität und Service ein Qualitätsrating erstellt.

wmd-brokerchannel: *Wurden alle privaten Krankenversicherer berücksichtigt?*

Sebastian Ewy: Ja, wir berücksichtigen alle, den gesamten Markt.

wmd-brokerchannel: *Wie ermitteln Sie denn die Substanzkraft der Unternehmen?*

Sebastian Ewy: Die Substanzkraft ermitteln wir anhand von fünf bilanziellen Kennzahlen umso ein aussagekräftiges Ergebnis zu bekommen.

wmd-brokerchannel: *Wie gehen Sie bei der Bewertung der Produktqualität vor?*

Sebastian Ewy: In der Produktqualität sehen wir uns drei Produktgattungen an, zum einen die Vollkostentarife, die Zusatzversicherungstarife und die Pflegeversicherungstarife.

wmd-brokerchannel: *Wie prüfen Sie die Vollversicherungen?*

Sebastian Ewy: Die Vollversicherungen prüfen wir anhand der AVB Leistungen und dem Preis. Dieses Jahr haben wir einen eigenen DFSI-Test zu den Vollversicherungen gestellt, den haben wir unterteilt in den Grundschatz, den Standardschatz und den Premiumschutz. Bei den Zusatzversicherungen und Pflegeversicherungen gehen wir genauso vor.

wmd-brokerchannel: *Wie haben Sie den Service gemessen?*

Sebastian Ewy: Der Service setzt sich aus drei Teilbereichen zusammen, zum einen den Gesundheits-services, das ist ein DFSI-eigener Test, dann die Beschwerdestatistik der BaFin und gegebenenfalls Servicestudien der Unternehmen.

wmd-brokerchannel: *Sie veröffentlichen diese Studie ja schon seit mehreren Jahren, ist der Service-Standard in den letzten Jahren gestiegen?*

Sebastian Ewy: Ja genau wir erstellen die Studie schon seit fünf Jahren und wenn man die Zahlen von 2011 und jetzt miteinander vergleicht, sieht man dass der Service-Standard deutlich gestiegen ist.

wmd-brokerchannel: *Wie ist Ihre Studie im Vergleich zu anderen PKV-Studien positioniert?*

Sebastian Ewy: Wir haben den gesamten Markt abgeprüft. Insgesamt verfügen wir über 29 komplette Qualitätsratings und sind damit Marktführer.

wmd-brokerchannel: Wer hat denn am besten in Ihrer Studie abgeschnitten?

Sebastian Ewy: Das beste Ergebnis der Studie 2015/2016 hat die Allianz geschafft. Die Allianz überzeugt in allen drei Teilbereichen und kommt so insgesamt auf ein sehr gutes Ergebnis.

wmd-brokerchannel: Welche Erkenntnisse können Makler und Vermittler aus der Studie gewinnen?

Sebastian Ewy: Unser Rating dient den Maklern als Orientierungshilfe. Sie können dort auf einen Blick alle drei Teilbereiche, die Substanzkraft, die Produktqualität und den Service sehen und haben somit ein umfassendes Ergebnis für ihre Beratungen.



Das vollständige Interview sehen Sie unter:
www.wmd-brokerchannel.de

Für das Video bitte auf das Bild klicken.

DFSI Ratings GmbH

Heinrich-Brüning-Straße 2a
50969 Köln

Telefon: +49 (0)221 6777 4569-1

E-Mail: info@dfsi-ratings.de
www.dfsi-ratings.de

Aktuelle Situation der Privaten Krankenversicherung in Deutschland



Quelle: © Kurhan - Fotolia.com

Die Gesamtzahl an Voll- und Zusatzversicherungen in der Privaten Krankenversicherung ist im Jahr 2014 gewachsen: Sie stieg auf insgesamt 32,76 Millionen Policen. Auch die Zusatzversicherungen verzeichneten einen Zuwachs um 1,7 Prozent auf 23,93 Millionen Verträge. Der Trend zu privater Vorsorge, um den Leistungsumfang der Gesetzlichen Krankenversicherung aufzustocken, bleibt damit ungebrochen. Besonders stark war das Wachstum in der Pflegezusatzversicherung. Insgesamt gibt es nun über drei Millionen Verträge. Die Zahl der staatlich geförderten Pflegezusatzversicherungen stieg um 55,5 Prozent auf 549.900 Verträge, die Zahl der ungeforderten Pflegezusatzpolicen nahm um 4,5 Prozent auf 2,46 Millionen zu.

In der Krankheitsvollversicherung trug ein starker Sondereffekt zu einem leicht rückläufigen Neugeschäft bei: Weil die Zahl der sozialversicherungspflichtig Beschäftigten aufgrund der guten Lage am Arbeitsmarkt 2014 einen historischen Rekordstand erreichte, fiel zwangsläufig auch der Wechsel von Versicherten in die Gesetzliche Krankenversicherung besonders hoch aus. So stieg die Zahl der sozialversicherten Arbeitnehmer gegenüber dem Vorjahr um 424.000 Personen, wogegen die Zahl der Selbstständigen um 52.000 gesunken ist. Aus diesen Zahlen des Statistischen Bundesamts ergibt sich, dass viele vormals privatversicherte Selbstständige beim Wechsel in eine sozialversicherungspflichtige Anstellung unter der Entgeltgrenze in die GKV wechseln mussten, egal ob sie das wollten oder nicht. Insbesondere durch diesen Effekt ist der Bestand in der Krank-

heitsvollversicherung 2014 leicht auf 8,83 Millionen Personen gesunken. Das sind 0,6 Prozent oder 55.700 weniger Versicherte als Ende 2013.

Moderates Wachstum bei den Beitragseinnahmen

Die Beitragseinnahmen in der Privaten Kranken- und Pflegeversicherung erhöhten sich 2014 um 0,7 Prozent auf insgesamt 36,2 Milliarden Euro. Ursache für dieses vergleichsweise geringe Wachstum ist auch die moderate Beitragsentwicklung bei vielen PKV-Unternehmen. Die Versicherungsleistungen in der Privaten Kranken- und Pflegeversicherung stiegen um 1,8 Prozent auf insgesamt 24,7 Milliarden Euro an.

Die Alterungsrückstellungen der Privaten Krankenversicherung haben im Jahr 2014 die Rekordmarke von 200 Milliarden Euro überschritten. „Trotz der Schuldenkrise und des ungünstigen Zinsumfeldes konnten wir den Rückstellungen der Privatversicherten im vergangenen Jahr rund acht Milliarden Euro neu zuführen“, erklärte der Vorsitzende des Verbandes der Privaten Krankenversicherung, Uwe Laue. Um Vorsorge für den im Alter steigenden Bedarf an Gesundheitsleistungen zu treffen, bauen Privatversicherte schon in jungen Jahren kapitalgedeckte Rückstellungen auf. Diese Alterungsrückstellungen stiegen 2014 um 4,1 Prozent auf 202 Milliarden Euro. 174 Milliarden Euro in der Krankenversicherung und 28 Milliarden Euro in der Pflegeversicherung. Seit 2004 haben sich die Rückstellungen damit mehr als verdoppelt, so der PKV Verband.

Versicherungspflichtgrenze für das Jahr 2016

Die Einkommensgrenze, deren regelmäßige Überschreitung den Wechsel in eine private Krankenkasse auch für Angestellte ermöglicht, beträgt für 2016: 56.250,00 Euro jährlich oder 4.687,50 Euro monatlich. Die Werte für 2015 sind 54.900,00 Euro jährlich oder 4.575,00 Euro monatlich.



Quelle: © ki33 - Fotolia.com



Impressum

Herausgeber:

Athribis GmbH
Beethovenplatz 2
80336 München
Tel: +49 (0)8022 – 85 83 010
www.wmd-brokerchannel.de

Geschäftsführung:

Dr. Thomas Riegler
Handelsregister: HRB 204581
Amtsgericht München
Sitz der Gesellschaft: München
Ust.- IdNr. DE 288729018

Chefredaktion:

Friedrich A. Wanschka
Tel: +49 (0)8022 – 85 83 010
info@wmd-brokerchannel.de
www.wmd-brokerchannel.de

Verlag:

RedaktionMedien Verlag
Astrid Klee
Schwaighofstraße 17A
83684 Tegernsee
Tel: +49 (0) 8022 – 85 83 010
klee@redaktionmedien-verlag.de
www.redaktionmedien-verlag.de
Steuernummer: 139 / 236 / 60261
UStr.-IdNr.: DE 292943593

Geschäftsführung:

Astrid Klee

Technische Umsetzung / Produktion:

RedaktionMedien Verlag
Astrid Klee
Schwaighofstraße 17A
83684 Tegernsee
Tel: +49 (0) 8022 – 85 83 010
klee@redaktionmedien-verlag.de
www.redaktionmedien-verlag.de

Titelmotiv: © Syda Productions - Fotolia.com

Der Verleger übernimmt keine Haftung für unverlangt eingereichte Manuskripte und Fotos. Mit der Annahme zur Veröffentlichung überträgt der Autor dem Verleger das ausschließliche Verlagsrecht für die Zeit bis zum Ablauf des Urheberrechts. Dieses Recht bezieht sich insbesondere auch auf das Recht, das Werk zu gewerblichen Zwecken per Kopie zu vervielfältigen und/oder in elektronische oder andere Datenbanken aufzunehmen. Alle veröffentlichten Beiträge sind urheberrechtlich geschützt. Ohne schriftliche Genehmigung des Verlegers ist eine Verwertung außerhalb der engen Grenzen des Urheberrechtsgesetzes unzulässig. Aufsätze und Berichte geben die Meinung des Verfassers wieder. Für den Inhalt ist der Verlag nicht verantwortlich.

Bei Vollversicherungen sollte man unbedingt auch auf die Substanzkraft der Anbieter achten

Interview mit **Dr. Marco Metzler**,
Fachbeirat,
DFS Ratings GmbH



wmd-brokerchannel: *Herr Dr. Metzler, die DFS hat aktuell für ihr Qualitätsrating den Markt der privaten Krankenversicherung analysiert. Welche Rolle haben die Vollversicherungen dabei eingenommen?*

Dr. Metzler: Die Vollversicherungen haben einen hohen Bestandswert für die Versicherungsunternehmen, generieren einen hohen Cashflow, der auch das Überleben der Gesellschaften sichert. DFS hat die AVB Bedingungen der Vollversicherungen untersucht und aggregiert diese im Qualitätsrating. Im Qualitätsrating spielt die Substanzkraft, die Produktqualität und die Servicequalität eine Rolle. Insbesondere bei den Vollversicherungen sollte man auch auf die Substanzkraft der Anbieter achten, hier gibt es ähnlich wie bei den Lebensversicherungen deutliche Unterschiede.

wmd-brokerchannel: *Wie können private Krankenversicherer trotz des Niedrigzinsumfeldes ihre Substanzkraft erhalten?*

Dr. Metzler: Die PKV hat rund 200 Milliarden an Kundengeldern in Alterungsrückstellungen die angelegt werden müssen. Natürlich ein ähnliches Problem wie bei den Lebensversicherungen in diesem Niedrigzinsumfeld Geld anzulegen. DFS hat untersucht wie sich die Kapitalanlagepolitik der Versicherer auch auf die Nettorendite und auf die Stärkung des Eigenkapitals in der Substanzkraft auswirkt. Hier gibt es doch deutliche Unterschiede in der Nettorendite und auch beim Eigenkapital bei den Versicherern.

wmd-brokerchannel: *Was macht den Unterschied aus, gibt es Unternehmen die einfach geschickter Geld anlegen?*

Dr. Metzler: Es spielt zum einen wirklich die Größe des Versicherers eine Rolle, d.h. je größer desto professioneller eben auch die Kapitalanlagepolitik oder auch die Möglichkeiten in der Kapitalanlage. Zudem spielt auch eine Rolle ob der Bestand wächst oder sich in Abwicklung befindet.

wmd-brokerchannel: *Der Bestand bei Krankenvollversicherungen stagniert in den letzten Jahren. Kommt Ihrer Meinung nach wieder Bewegung in den Markt?*

Dr. Metzler: Generell sollte ja GKV und PKV zusammenwachsen. Die Politik hat einen anderen Weg eingeschlagen und den Status Quo beibehalten. In dieser Legislaturperiode wird es keine Änderung mehr geben aber trotzdem kann es für die PKV kein riesen Neugeschäftswachstum in der Vollversicherung geben.

wmd-brokerchannel: *Der Zuwachs im Neugeschäft findet derzeit über Zusatz- und Pflegeversicherungen statt. Wie sehen Sie hier die weiteren Wachstumsmöglichkeiten?*

Dr. Metzler: DFS untersucht in eigenen Studien die Produktqualität der Zusatzversicherungen und auch der Pflegeversicherungen, wir haben da einen sehr tiefgreifenden Marktüberblick. Im Bereich der Pflegeversicherung bieten zunehmend Versicherer auch neue Produkte an und gehen neu in diesen Markt hinein, deswegen sehen wir hier durchaus Wachstumsmöglichkeiten in diesem Bereich.

wmd-brokerchannel: *Wird es auch bei PKV-Unternehmen zu Bestandsverkäufen kommen?*

Dr. Metzler: Bei privaten Krankenversicherungen ist es so, dass man eine kritische Größe erreichen muss um das Geschäft profitabel betreiben zu können. Die kritische Größe liegt vielleicht bei einer Million Versicherten und aufwärts, darunter ist es schwierig aus Sicht der Aktionäre profitabel zu bleiben. Deshalb gab es ja auch in der Vergangenheit Transaktionen, dass Bestände verkauft wurden. Es wird die Tendenz geben größere Bestände zu verkaufen, ähnlich wie bei Lebensversicherungsgesellschaften, da die Kapitalanlagemöglichkeiten begrenzt sind. Der Vorteil bei der Krankenversicherung ist aber, dass man hier die Beiträge erhöhen und somit wieder die Profitabilität herstellen kann.

wmd-brokerchannel: *In welchen Bereichen bleibt der PKV-Markt für Versicherungsmakler besonders interessant?*

Dr. Metzler: In einem gesättigten Markt muss man sehen welche Bereiche man besetzt. Das ist zum einen die Optimierung des bestehenden Schutzes. Bei Volltarifen ist es ja möglich den Kunden zu beraten welche

Möglichkeiten es gibt bei der eigenen Gesellschaft in einen günstigeren Tarif zu wechseln. Zum anderen die Lücken in der GKV aufzudecken und private Zusatzversicherungen zu vermitteln. Dieses Geschäftsfeld hat für Makler sicher langfristige Wachstumschancen.

wmd-brokerchannel: *Ein neues und aktuelles Thema sind digitale Services. Werden diese künftig von den PKV-Unternehmen vermehrt angeboten?*

Dr. Metzler: Die PKV-Versicherer werden freiwillig digitale Services anbieten um den Kunden näher zu kommen und bessere Leistungen bringen zu können. Sowohl in gesundheitserhaltenden und fördernden Maßnahmen der Prävention aber auch in der Leistungsabwicklung spielen digitale Services eine größere Rolle.

DFSI Ratings GmbH

Heinrich-Brüning-Straße 2a

50969 Köln

Telefon: +49 (0)221 6777 4569-1

E-Mail: info@dfsi-ratings.de

www.dfsi-ratings.de



Das vollständige Interview sehen Sie unter: www.wmd-brokerchannel.de

Für das Video bitte auf das Bild klicken.

Vorwort zur Studie

DFSI-Studie: Qualitätsrating der Privaten Krankenversicherer 2015/16 Bewertung von Substanzkraft, Produktqualität und Kundenservice

Jeder Versicherte bei Privaten Krankenversicherungen (PKV) weiß, dass die Beiträge jährlich steigen werden. Das lässt sich gar nicht verhindern, denn die allgemeine Inflation und vor allem die überdurchschnittlichen Kostensteigerungen im Gesundheitswesen sind nun einmal Realität. Die Leistungen der PKV sind durch den Tarif von Beginn an fixiert. Somit ergibt sich ein individuelles Preis-/Leistungsverhältnis. Passt dies nicht mehr, dann können bis spätestens Anfang 2016 die Kunden der PKV problemlos in einen anderen Tarif ihres Anbieters wechseln. Laut Versicherungsvertragsgesetz haben PKV-Kunden schon lange das Recht, innerhalb des Unternehmens in einen anderen, gleichwertigen Tarif zu wechseln. Bei vielen Anbietern war das bislang aber eher Theorie.

Bei der Auswahl des Versicherers bei Neuabschluss oder bei der Entscheidung für einen neuen Versicherer sollte die Unternehmensqualität des Versicherers beachtet werden.

Die Qualität der Versicherungs- und Bankprodukte ist direkt verbunden mit der Substanzkraft des Anbieters. Während wir bis vor kurzem kaum relevante Unterschiede in der Substanzkraft von Versicherern verzeichnen konnten, gibt es heute auf Grund der aktuellen Entwicklungen gravierende Unterschiede.

Die Substanzkraftquote liefert einen aussagekräftiger Indikator dafür, wie wahrscheinlich es ist, dass aufgrund der Finanzkraft und Substanz ein Versicherer auch in Zukunft stabile bzw. moderat steigende Beitragssätze anbieten kann und in der Lage ist, Finanzkrisen ohne größere Schwankungen zu durchstehen. Aus dem versicherungsgeschäftlichen Ergebnis lässt sich

ablesen, wie der Versicherungsbetrieb als solches funktioniert. Ist die Schadensquote mit und ohne Altersdeckungsrückstellungen hoch, sind die Verwaltungs- und Abschlusskosten überdurchschnittlich. Die andere Seite ist, wie wirtschaftet das Unternehmen mit dem ihm anvertrauten Geldern. Wie hoch ist die Nettoverzinsung, die sich aus dem Kapitalanlageergebnis und mittleren Kapitalanlagebestand errechnet. Die Nettoverzinsung gewinnt einen immer stärkeren Einfluss auf die Beitragsstabilität, da die Kapitalerträge bis zu 30% der Beitragseinnahmen ausmachen. So ist leicht vorstellbar, wie ein höheres oder niedrigeres Kapitalanlageergebnis zu Beitragsschwankungen führen kann.

Substanzkraft und Produktqualität bedingen sich gegenseitig. Eine fehlerhafte Produktgestaltung oder eine unzureichende Risikoselektion führen mittel- und langfristig zur Beeinträchtigung der finanziellen Leistungsfähigkeit des Versicherers.

Der Service ist die dritte Komponente als Teil der umfassenden Beurteilung der Unternehmensqualität. Service gegenüber dem Vermittler und gegenüber dem Versicherungsnehmer ist für transparente und innovative Versicherer ein wichtiges Merkmal um sich gegenüber den Wettbewerbern abzuheben.

In der aktuellen Studie des DFSI zur Unternehmensqualität der Privaten Krankenversicherer werden drei Teilbereiche Substanzkraft, Produktqualität und Service analysiert und mit der Gewichtung (40%/40%/20%) zu einem Qualitätsrating aggregiert.

Ihr Team von DFSI Ratings GmbH



Mehr Informationen zu unserem Unternehmen:

DFSI Deutsches Finanz-Service Institut GmbH ist ein unabhängiger Datendienst, der marktrelevante Informationen zu Versicherern, Banken, sonstigen Finanzdienstleistern und Gesetzlichen Krankenkassen sammelt und bewertet. Dabei werden zu Finanzprodukten die Informationen, die für Privatkunden entscheidungsrelevant sind, gebündelt und als Produktratings dargestellt. Hier fließen insbesondere Daten aus den Allgemeinen Versicherungsbedingungen (AVB), Leistungs- und Servicedaten des Versicherers sowie Preis- und Prämiendaten ein. Das DFSI erstellt zudem seit 2008 branchenweite Leistungstests zu Finanzprodukten. Bei der Entwicklung der Test- und Ratingmethodik wird das DFSI durch Experten des institutseigenen Fachbeirats unterstützt. Diese verfügen über jahrelange Erfahrungen im deutschen Ratingmarkt und der Finanzdienstleistungsbranche.

DFSI Ratings GmbH ist eine unabhängige Agentur für Qualitätsratings im Versicherungssektor. DFSI Ratings GmbH bietet seit 2014 Qualitätsratings an, die aus Sicht von Privatkunden die Unternehmensqualität von Versicherern und Gesetzlichen Krankenkassen darstellen. Dabei werden keine Bonitätsratings für Investoren und/oder Anleger erstellt. DFSI Ratings GmbH hat bei Versicherern und Gesetzlichen Krankenkassen mit über 100 Ratings die höchste Abdeckung veröffentlichter Qualitätsratings im deutschen Markt.

Studie: alle Einzelergebnisse der Privaten Krankenversicherer

Ergebnisübersicht Qualitätsrating

Unternehmen	Unternehmensqualität		Substanzkraft		Produktqualität		Service	
	DFSI Rating	DFSI Note	DFSI Rating	DFSI Note	DFSI Rating	DFSI Note	DFSI Rating	DFSI Note
Allianz Private Krankenversicherungs-Aktiengesellschaft	AAA	Sehr Gut (0,9)	AAA	Sehr Gut (0,9)	AA+	Sehr Gut (1,1)	AAA	Sehr Gut (0,7)
AXA Krankenversicherung Aktiengesellschaft	AA+	Sehr Gut (1,2)	AA+	Sehr Gut (1,4)	AAA	Sehr Gut (0,9)	AA	Gut (1,6)
SIGNAL Krankenversicherung a.G.	AA+	Sehr Gut (1,3)	AA+	Sehr Gut (1,1)	AAA	Sehr Gut (1,0)	AA	Gut (1,9)
HanseMerkur Krankenversicherung AG	AA+	Sehr Gut (1,3)	AA+	Sehr Gut (1,2)	AA+	Sehr Gut (1,5)	AA+	Sehr Gut (1,2)
ARAG Krankenversicherungs-Aktiengesellschaft	AA+	Sehr Gut (1,3)	AA+	Sehr Gut (1,3)	AA+	Sehr Gut (1,3)	AA	Gut (1,6)
Süddeutsche Krankenversicherung a.G.	AA+	Sehr Gut (1,5)	AA	Gut (1,6)	AA+	Sehr Gut (1,4)	AA+	Sehr Gut (1,5)
DEUTSCHER RING Krankenversicherungsverein auf Gegenseitigkeit	AA+	Sehr Gut (1,5)	AA	Gut (1,6)	AA+	Sehr Gut (1,1)	A+	Gut (2,1)
R+V Krankenversicherung Aktiengesellschaft	AA+	Sehr Gut (1,5)	AA	Gut (1,8)	AAA	Sehr Gut (1,0)	AA	Gut (2,0)
DKV Deutsche Krankenversicherung Aktiengesellschaft	AA	Gut (1,6)	A+	Gut (2,1)	AA+	Sehr Gut (1,4)	AAA	Sehr Gut (0,7)
Debeka Krankenversicherungsverein auf Gegenseitigkeit	AA	Gut (1,6)	AA+	Sehr Gut (1,4)	AA	Gut (1,8)	AA+	Sehr Gut (1,4)
Barmenia Krankenversicherung a.G.	AA	Gut (1,6)	AA	Gut (2,0)	AA	Gut (1,6)	AAA	Sehr Gut (0,8)
Inter Krankenversicherung aG	AA	Gut (1,6)	AA+	Sehr Gut (1,3)	AA	Gut (1,8)	AA	Gut (1,8)
Pax-Familienfürsorge Krankenversicherung AG	AA	Gut (1,8)	AA	Gut (1,6)	A+	Gut (2,3)	AA+	Sehr Gut (1,1)
uniVersa Krankenversicherung a.G.	AA	Gut (1,8)	AA	Gut (1,6)	AA	Gut (1,7)	A	Befriedigend (2,6)
HALLESCHE Krankenversicherung auf Gegenseitigkeit	AA	Gut (1,9)	AA	Gut (1,7)	AA	Gut (1,9)	A+	Gut (2,1)
Provinzial Krankenversicherung Hannover AG	AA	Gut (1,9)	AA+	Sehr Gut (1,3)	AA	Gut (1,9)	A	Befriedigend (2,9)
UNION KRANKENVERSICHERUNG AKTIENGESELLSCHAFT	AA	Gut (1,9)	AA+	Sehr Gut (1,4)	AA+	Sehr Gut (1,4)	BBB	Ausreichend (3,9)
ALTE OLDENBURGER Krankenversicherung AG	AA	Gut (1,9)	AA+	Sehr Gut (1,5)	AA+	Sehr Gut (1,4)	BBB	Ausreichend (3,9)
Bayerische Beamtenkrankenkasse Aktiengesellschaft	AA	Gut (1,9)	AA+	Sehr Gut (1,4)	AA+	Sehr Gut (1,4)	BB	Ausreichend (4,2)
HUK-COBURG-Krankenversicherung AG	AA	Gut (2,0)	A+	Gut (2,4)	AA	Gut (2,0)	AAA	Sehr Gut (0,9)
LVM Krankenversicherungs-AG	AA	Gut (2,0)	AA	Gut (1,6)	AA+	Sehr Gut (1,5)	BBB	Ausreichend (3,9)
Gothaer Krankenversicherung Aktiengesellschaft	AA	Gut (2,0)	AA	Gut (2,0)	AA	Gut (2,0)	A+	Gut (2,1)
Central Krankenversicherung Aktiengesellschaft	A+	Gut (2,1)	AA	Gut (1,7)	A+	Gut (2,5)	AA	Gut (2,0)
Concordia Krankenversicherungs-Aktiengesellschaft	A+	Gut (2,1)	AA+	Sehr Gut (1,4)	AA	Gut (1,8)	BBB	Ausreichend (4,0)
Nürnberger Krankenversicherung Aktiengesellschaft	A+	Gut (2,1)	AA	Gut (1,6)	AA	Gut (1,8)	BBB	Ausreichend (3,9)
Württembergische Krankenversicherung Aktiengesellschaft	A+	Gut (2,2)	AA	Gut (1,9)	A	Befriedigend (2,6)	AA	Gut (2,0)
DEVK Krankenversicherungs-Aktiengesellschaft	A+	Gut (2,4)	AA+	Sehr Gut (1,3)	A	Befriedigend (2,8)	BBB	Ausreichend (4,0)
Landeskrankenhilfe V.V.a.G.	A+	Gut (2,5)	AA	Gut (1,8)	A+	Gut (2,4)	BB	Ausreichend (4,3)

Die wichtigsten Kriterien zur Substanzkraft

- Substanzkraftquote
- Versicherungstechnisches Ergebnis
- Nettoverzinsung
- Marktanteil
- Entwicklung Versicherte

Die wichtigsten Kriterien zum Service

- Beschwerdestatistik
- DFSI Test zum Thema Gesundheitsservices
- Umfrageergebnisse aus Servicestudien

Die wichtigsten Kriterien zur Produktqualität

- DFSI-Produktratings aus 2015 zu Vollkostenversicherung, Zusatzversicherung und Pflegeversicherung
- Produktvielfalt

Mehr Informationen zu den Teilbereichsergebnissen Substanzkraft, Produktqualität und Service, sowie zur Rating-Methodik und den Scorecards finden Sie unter www.dfsi-ratings.de, Telefon: +49 (0)221 6777 4569-0

ALLIANZ PRIVATE KRANKENVERSICHERUNGS-AKTIENGESELLSCHAFT



Anschrift: Königinstr. 28
PLZ/Stadt: 80802 München
Tel. (089) 38 00-0
Email: info@allianz.de
Homepage: www.allianz.de

DFSİ-Punkte
UNTERNEHMENSQUALITÄT: 92,44

Substanzkraft:
92,98

Produktqualität:
89,46

Service:
97,35



Anzahl der versicherten natürlichen Personen:

2.575.454

Beitragseinnahmen:

3.235.699.000 Euro

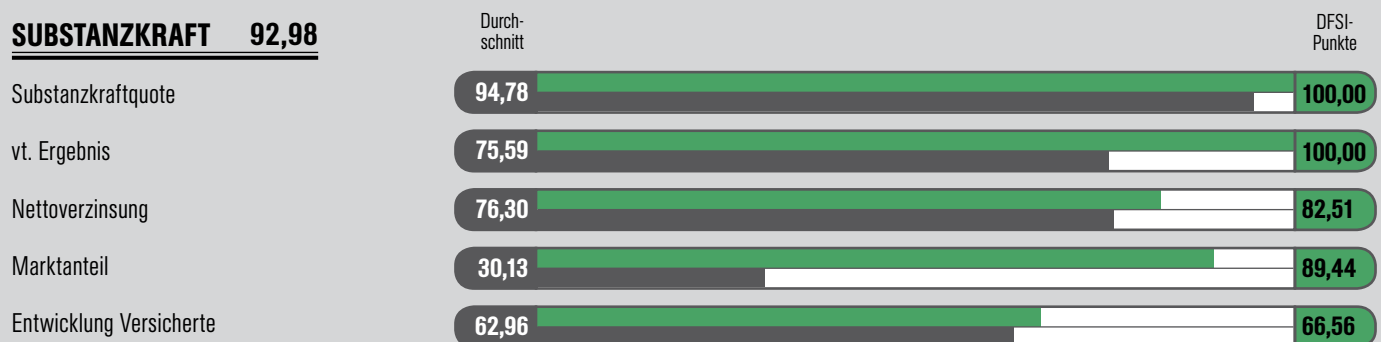
- davon Vollversicherte:

640.573

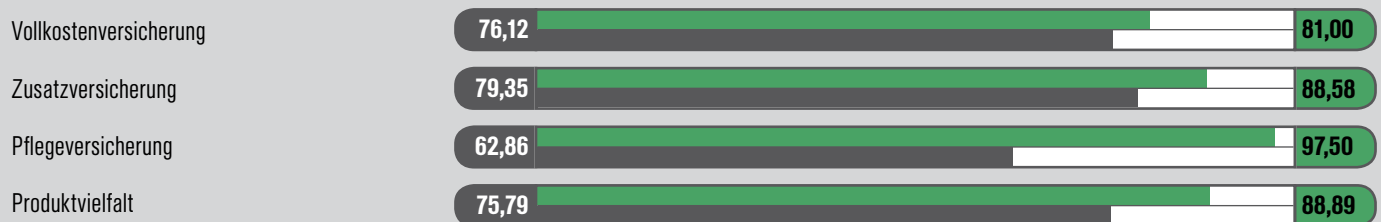
- davon Ergänzungsversicherte:

1.934.881

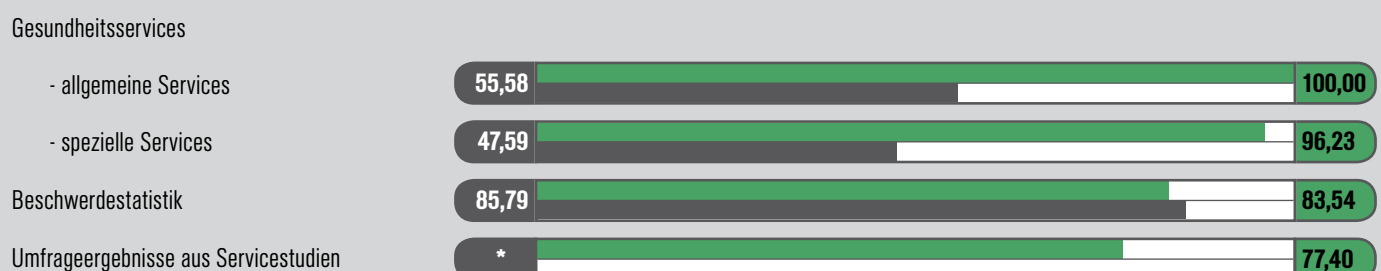
SUBSTANZKRAFT 92,98



PRODUKTQUALITÄT 89,46



SERVICE 97,35



* kein Durchschnittswert möglich

ALTE OLDENBURGER KRANKENVERSICHERUNG AG



Anschrift: Theodor-Heuss-Str. 96
PLZ/Stadt: 49362 Vechta
Tel. (04441) 9 05-0
Email: info@alte-oldenburger.de
Homepage: www.alte-oldenburger.de



DFSI-Punkte
UNTERNEHMENSQUALITÄT: 72,28

Substanzkraft:
80,42

Produktqualität:
83,66

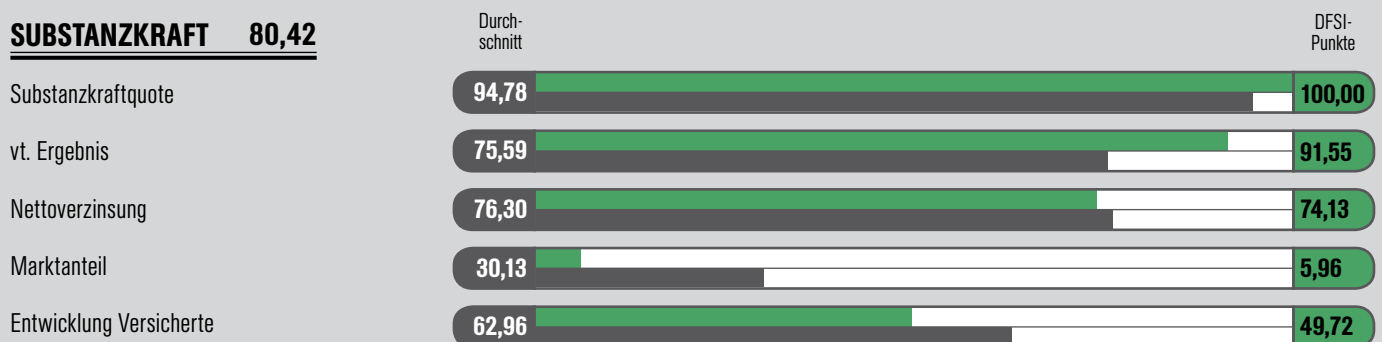
Service:
33,25



Anzahl der versicherten natürlichen Personen: 162.220
 - davon **Vollversicherte:** 47.647
 - davon **Ergänzungsversicherte:** 114.573

Beitragseinnahmen: 212.063.521 Euro

SUBSTANZKRAFT 80,42



PRODUKTQUALITÄT 83,66



SERVICE 33,25



* kein Durchschnittswert möglich

ARAG KRANKENVERSICHERUNGS-AKTIENGESELLSCHAFT



Anschrift: Hollerithstr. 11
PLZ/Stadt: 81829 München
Tel. (089) 41 24-02
Email: service@arag.de
Homepage: www.arag.de

DFSI-Punkte
UNTERNEHMENSQUALITÄT: 84,25

Substanzkraft:
85,82

Produktqualität:
85,23

Service:
79,18



Anzahl der versicherten natürlichen Personen:

552.675

Beitragseinnahmen:

339.862.590 Euro

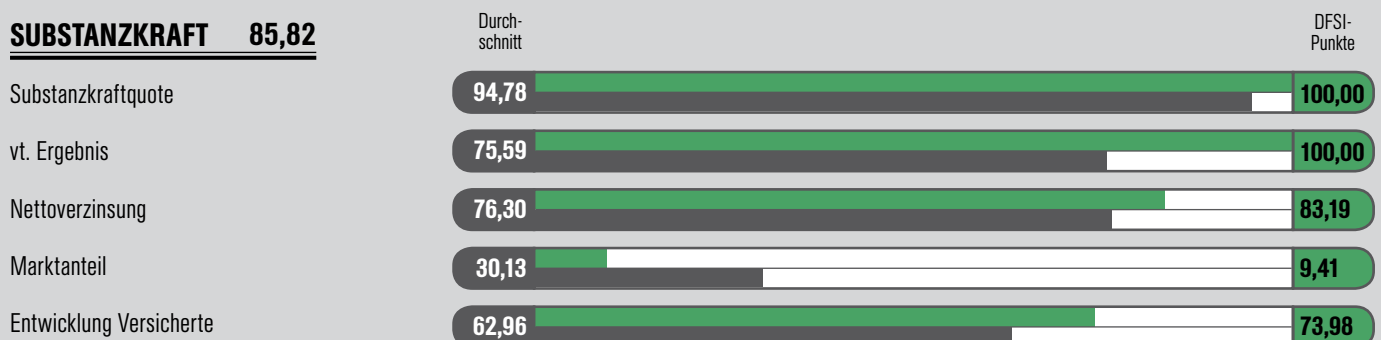
- davon Vollversicherte:

44.787

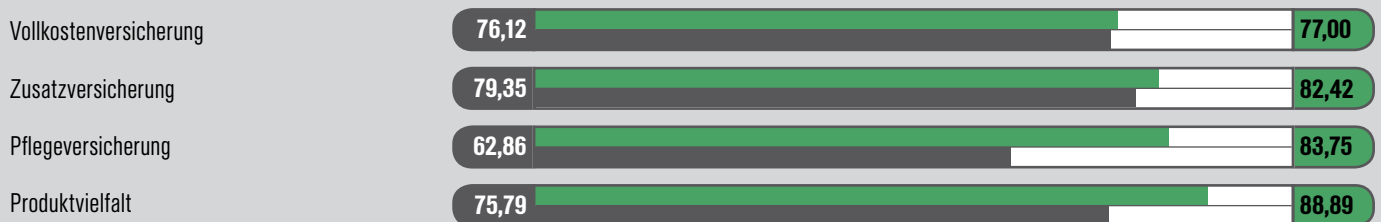
- davon Ergänzungsversicherte:

507.888

SUBSTANZKRAFT 85,82



PRODUKTQUALITÄT 85,23



SERVICE 79,18



* kein Durchschnittswert möglich

AXA KRANKENVERSICHERUNG AKTIENGESELLSCHAFT



DFSI-Punkte
UNTERNEHMENSQUALITÄT: 86,45

Substanzkraft:
83,30

Produktqualität:
93,14

Service:
79,39

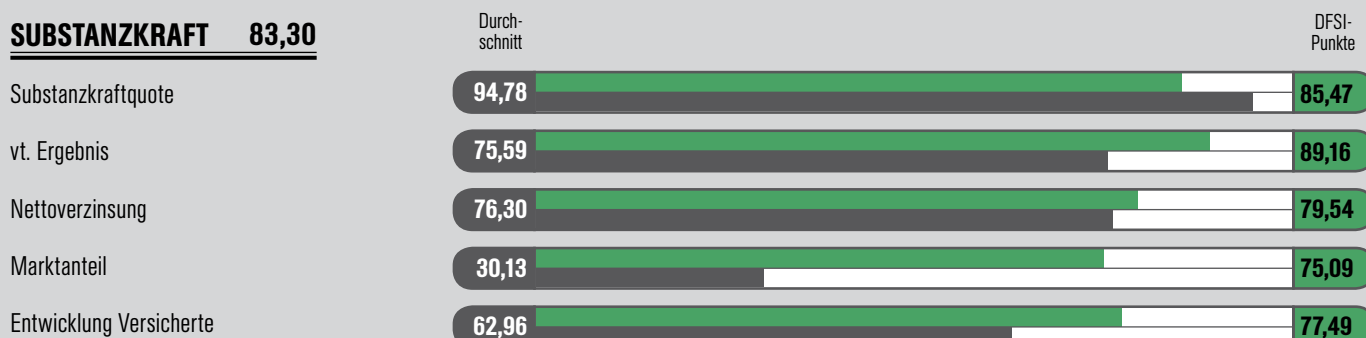


Maßstäbe / neu definiert

Anschrift: Colonia-Allee 10-20
PLZ/Stadt: 51067 Köln
Tel. (0221) 1 48-41002
Email: info@axa.de
Homepage: www.axa.de

Anzahl der versicherten natürlichen Personen:	1.663.880	Beitragseinnahmen:	2.699.896.000 Euro
- davon Vollversicherte:	791.219		
- davon Ergänzungsversicherte:	872.661		

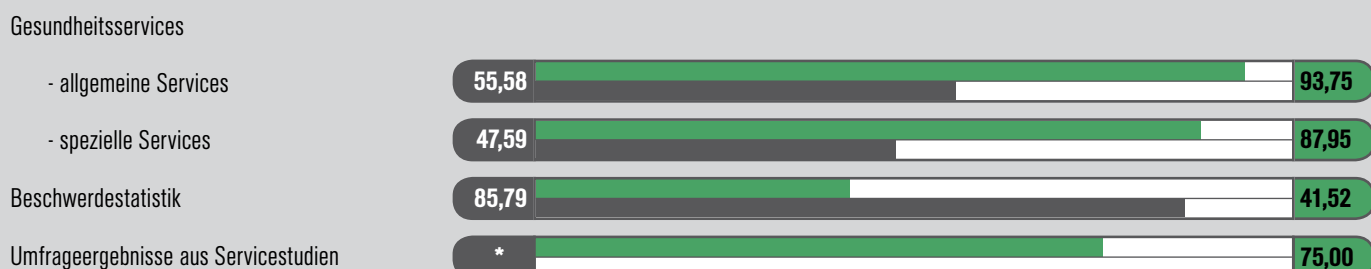
SUBSTANZKRAFT 83,30



PRODUKTQUALITÄT 93,14



SERVICE 79,39



* kein Durchschnittswert möglich

BARMENIA KRANKENVERSICHERUNG A.G.

Barmenia

Versicherungen

Anschrift: Barmenia-Allee 1
PLZ/Stadt: 42094 Wuppertal
Tel. (0202) 4 38-00
Email: info@barmenia.de
Homepage: www.barmenia.de

DFSI-Punkte
UNTERNEHMENSQUALITÄT: 79,16

Substanzkraft:
70,59

Produktqualität:
79,73

Service:
95,17



Anzahl der versicherten natürlichen Personen:

1.233.600

Beitragseinnahmen:

1.505.096.000 Euro

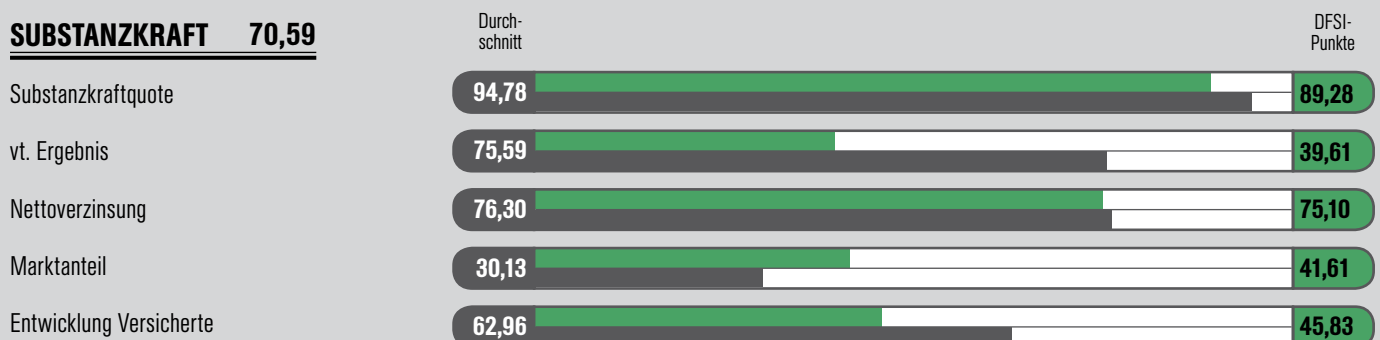
- davon Vollversicherte:

302.392

- davon Ergänzungsversicherte:

931.208

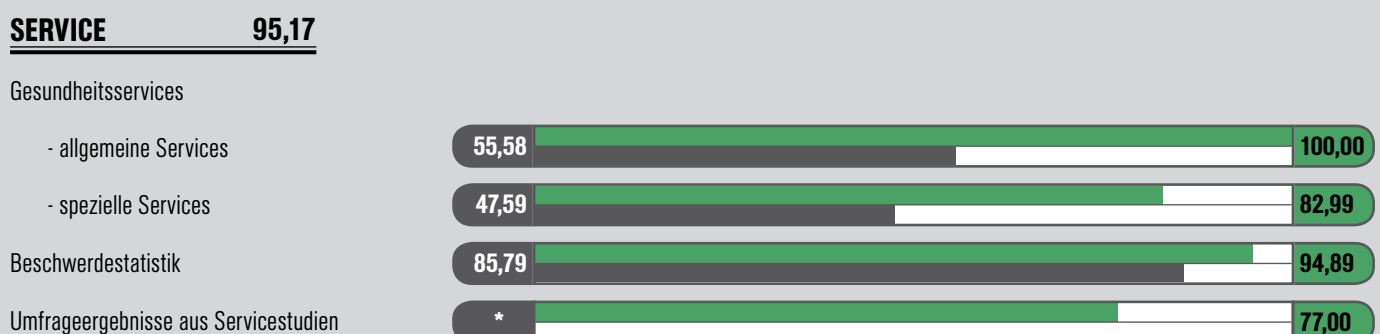
SUBSTANZKRAFT 70,59



PRODUKTQUALITÄT 79,73



SERVICE 95,17



* kein Durchschnittswert möglich

BAYERISCHE BEAMTENKRANKENKASSE AKTIENGESELLSCHAFT

VER**SICHER**UNGS
KAMMER
BAYERN

Anschrift: Maximilianstr. 53
PLZ/Stadt: 81539 München
Tel. (089) 21 60-8888
Email: service@vkb.de
Homepage: www.vkb.de



DFSI-Punkte
UNTERNEHMENSQUALITÄT: 72,00

Substanzkraft:
83,13

Produktqualität:
83,67

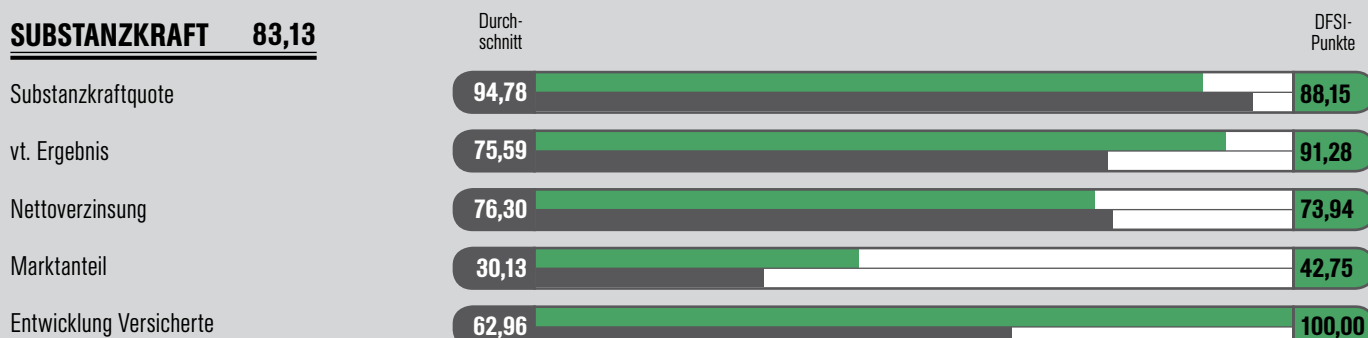
Service:
26,41



Anzahl der versicherten natürlichen Personen: 1.827.123
- davon **Vollversicherte:** 351.749
- davon **Ergänzungsversicherte:** 1.475.374

Beitragseinnahmen: 1.546.481.861 Euro

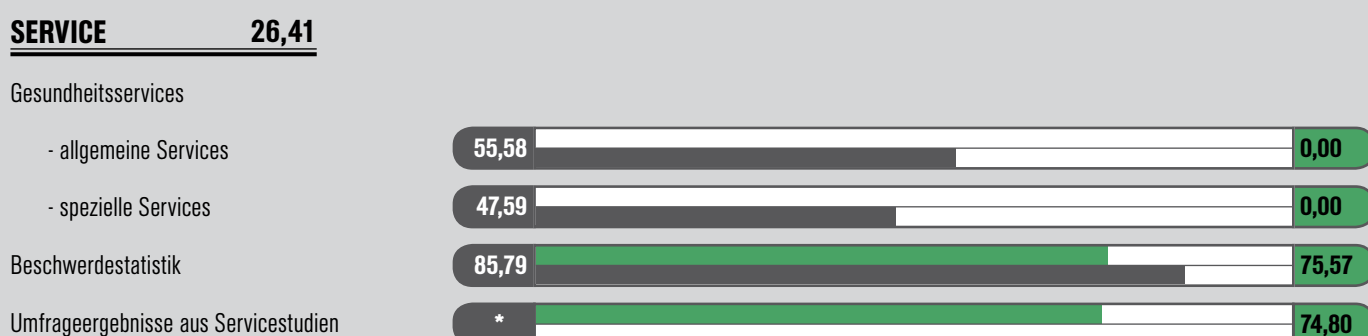
SUBSTANZKRAFT 83,13



PRODUKTQUALITÄT 83,67



SERVICE 26,41



* kein Durchschnittswert möglich

CENTRAL KRANKENVERSICHERUNG AKTIENGESELLSCHAFT



Anschrift: Hansaring 40-50
PLZ/Stadt: 50670 Köln
Tel. (0221) 16 36-0
Email: info@central.de
Homepage: www.central.de

DFSI-Punkte
UNTERNEHMENSQUALITÄT: 68,93

Substanzkraft:
76,20

Produktqualität:
61,11

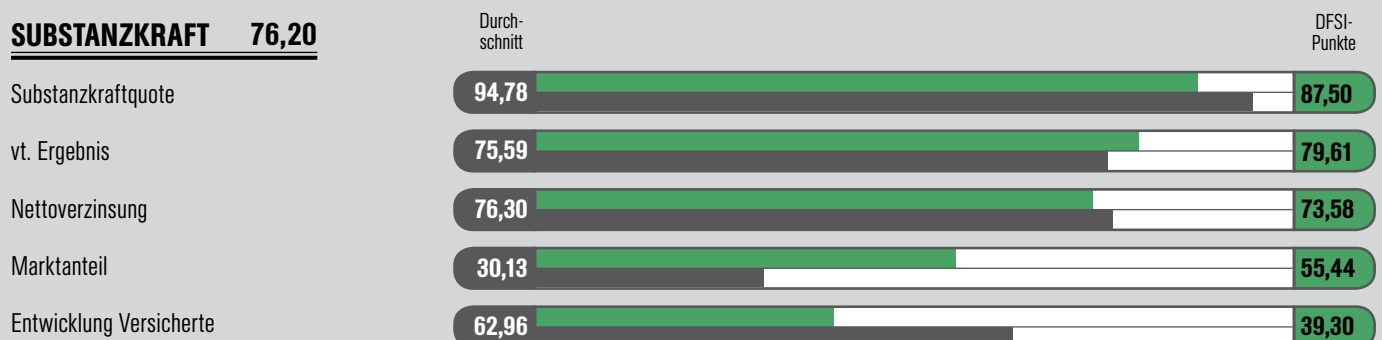
Service:
70,02



Anzahl der versicherten natürlichen Personen: 1.747.393
 - davon **Vollversicherte:** 357.988
 - davon **Ergänzungsversicherte:** 1.389.405

Beitragseinnahmen: 1.962.421.000 Euro

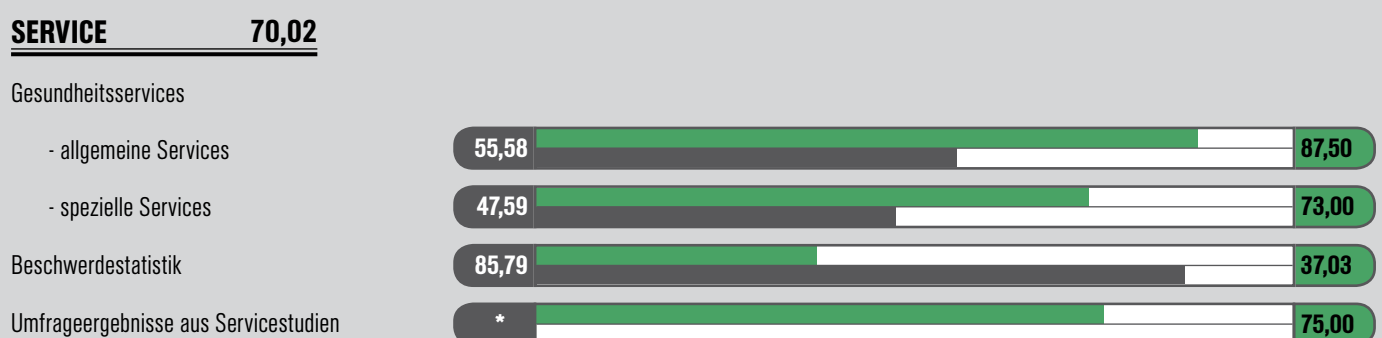
SUBSTANZKRAFT 76,20



PRODUKTQUALITÄT 61,11



SERVICE 70,02



* kein Durchschnittswert möglich

CONCORDIA KRANKENVERSICHERUNGS-AKTIENGESELLSCHAFT



Anschrift: Karl-Wiechert-Allee 55
PLZ/Stadt: 30625 Hannover
Tel. (0511) 57 01-0
Email: versicherungen@concordia.de
Homepage: www.concordia.de



DFS-Punkte
UNTERNEHMENSQUALITÄT: 68,90

Substanzkraft:
82,56

Produktqualität:
74,68

Service:
30,00



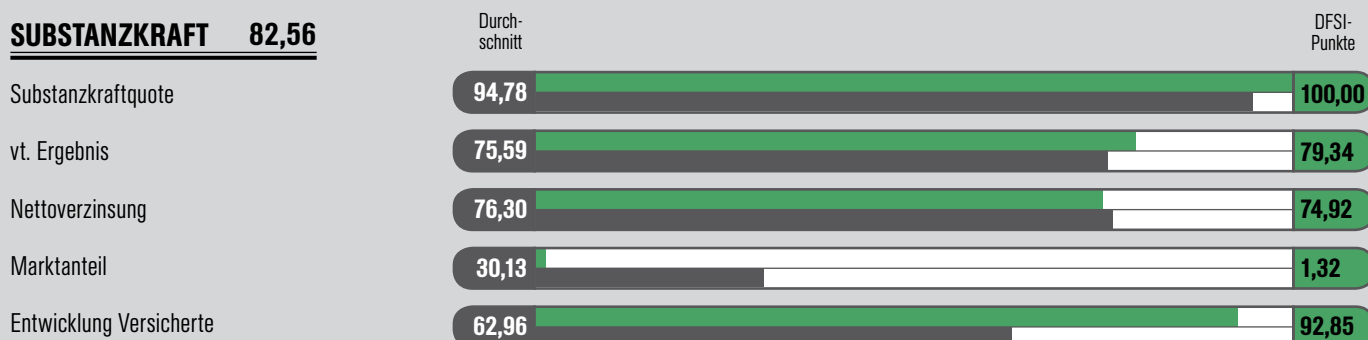
Anzahl der versicherten natürlichen Personen:
 - davon Vollversicherte:
 - davon Ergänzungsversicherte:

94.571
 10.162
 84.409

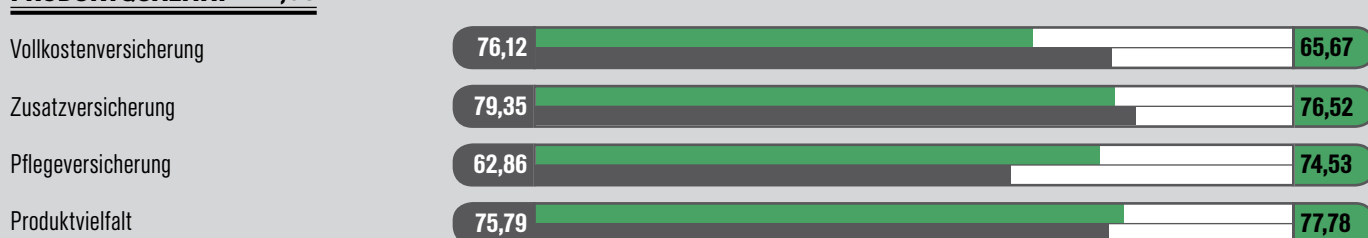
Beitragseinnahmen:

47.476.228 Euro

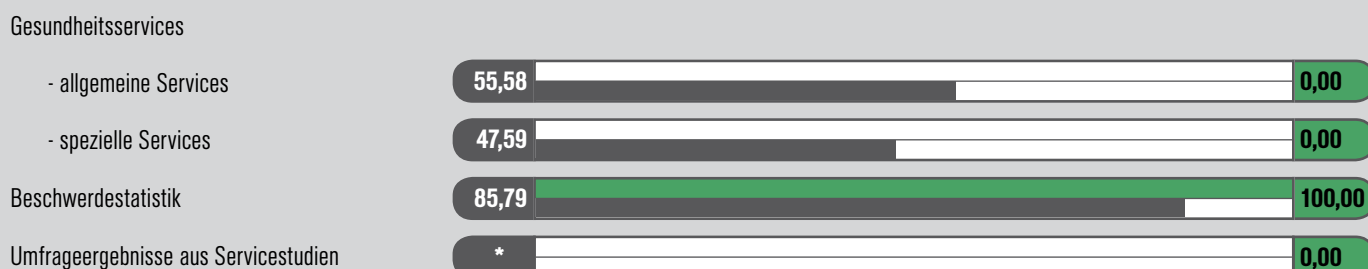
SUBSTANZKRAFT 82,56



PRODUKTQUALITÄT 74,68



SERVICE 30,00



* kein Durchschnittswert möglich

DEBEKA KRANKENVERSICHERUNGSVEREIN AUF GEGENSEITIGKEIT

Debeka

Anschrift: Ferdinand-Sauerbruch-Str. 18
PLZ/Stadt: 56073 Koblenz
Tel. (0261) 4 98-0
Email: kundenservice@debeka.de
Homepage: www.debeka.de

DFSI-Punkte
UNTERNEHMENSQUALITÄT: 79,40

Substanzkraft:
83,00

Produktqualität:
74,33

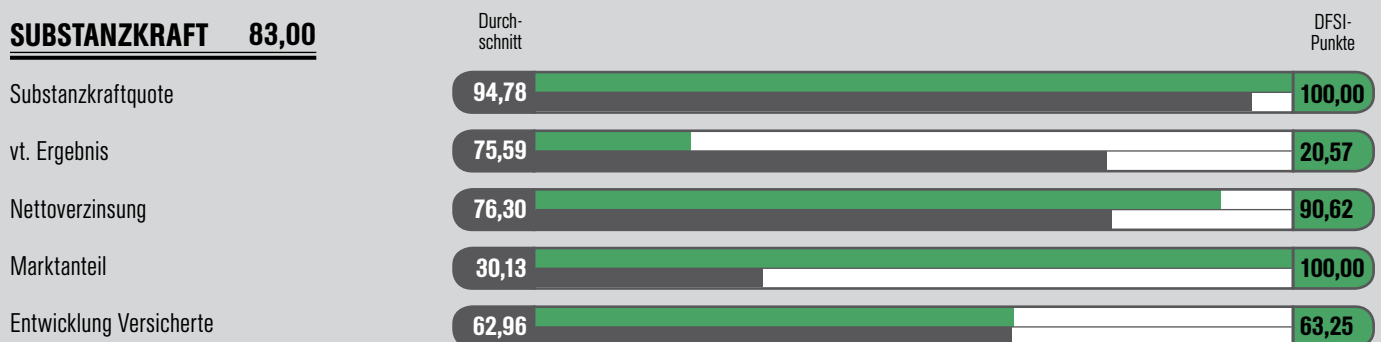
Service:
82,30



Anzahl der versicherten natürlichen Personen: 3.974.907
 - davon **Vollversicherte:** 2.273.075
 - davon **Ergänzungsversicherte:** 1.701.832

Beitragseinnahmen: 5.294.719.600 Euro

SUBSTANZKRAFT 83,00



PRODUKTQUALITÄT 74,33



SERVICE 82,30



* kein Durchschnittswert möglich

DEUTSCHER RING KRANKENVERSICHERUNGSVEREIN AUF GEGENSEITIGKEIT



DFSI-Punkte
UNTERNEHMENSQUALITÄT: 81,07

Substanzkraft:
78,60

Produktqualität:
89,52

Service:
69,10

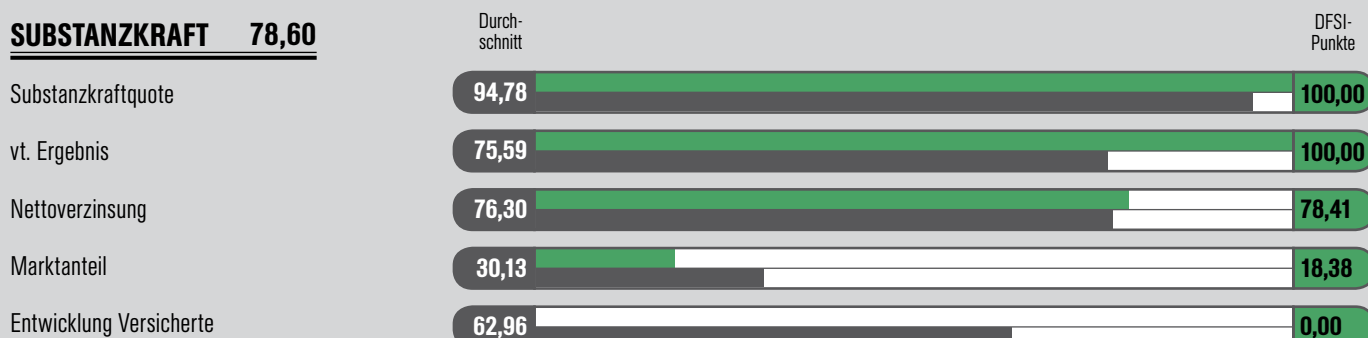


Deutscher Ring

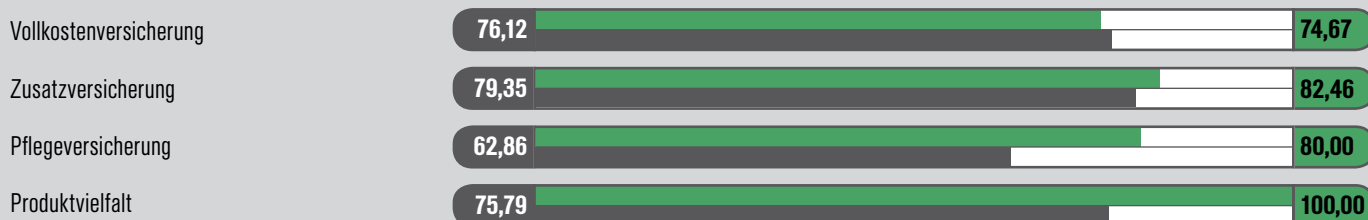
Anschrift: Neue Rabenstr. 15-19
PLZ/Stadt: 20354 Hamburg
Tel. (040) 41 24-7969
Email: Service@DeutscherRing-Kranken.de
Homepage: www.deutscherring-kranken.de

Anzahl der versicherten natürlichen Personen:	625.972	Beitragseinnahmen:	664.133.348 Euro
- davon Vollversicherte:	133.936		
- davon Ergänzungsversicherte:	492.036		

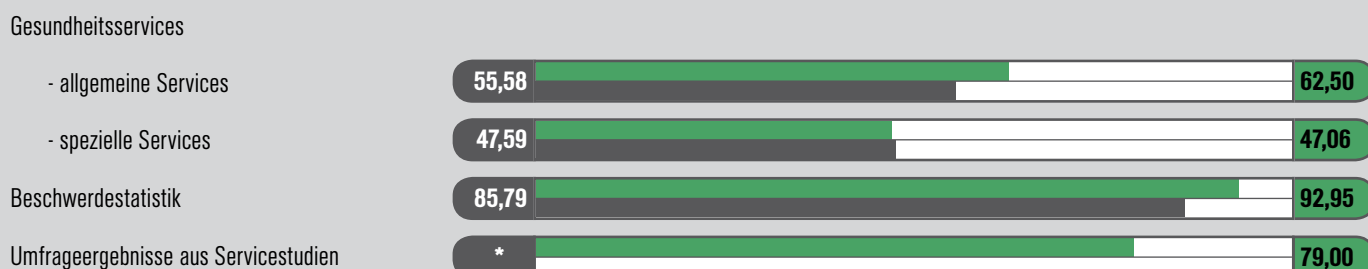
SUBSTANZKRAFT 78,60



PRODUKTQUALITÄT 89,52



SERVICE 69,10



* kein Durchschnittswert möglich

DEVK KRANKENVERSICHERUNGS-AKTIENGESELLSCHAFT

DEVK

DFSI-Punkte
UNTERNEHMENSQUALITÄT: 62,49

Substanzkraft:
85,50

Produktqualität:
55,72

Service:
30,00



Anschrift: Riehler Str. 190
PLZ/Stadt: 50735 Köln
Tel. (0221) 7 57-0
Email: info@devk.de
Homepage: www.devk.de

Anzahl der versicherten natürlichen Personen:

351.960

Beitragseinnahmen:

69.366.003 Euro

- davon Vollversicherte:

1.483

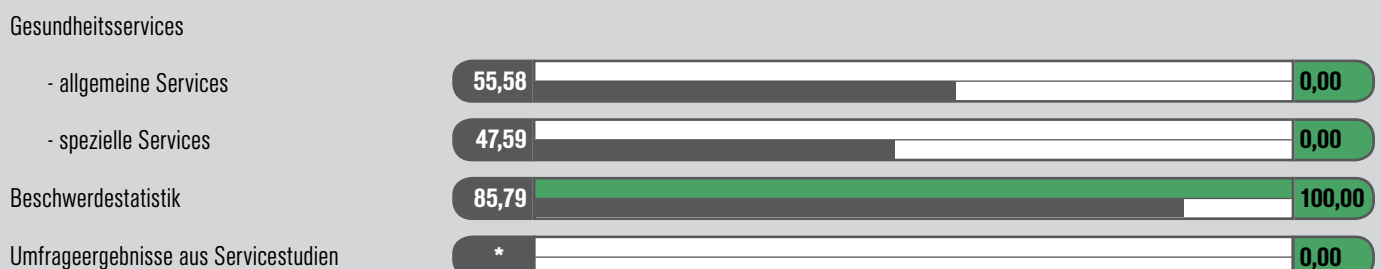
- davon Ergänzungsversicherte:

350.477

SUBSTANZKRAFT 85,50

Durchschnitt

DFSI-Punkte

**PRODUKTQUALITÄT 55,72****SERVICE 30,00**

* kein Durchschnittswert möglich

DKV DEUTSCHE KRANKENVERSICHERUNG AKTIENGESELLSCHAFT



Anschrift: Aachener Str. 300
PLZ/Stadt: 50933 Köln
Tel. (0800) 3 74 64 44
Email: service@dkv.com
Homepage: www.dkv.com



DFS-Punkte
UNTERNEHMENSQUALITÄT: 79,52

Substanzkraft:
68,37

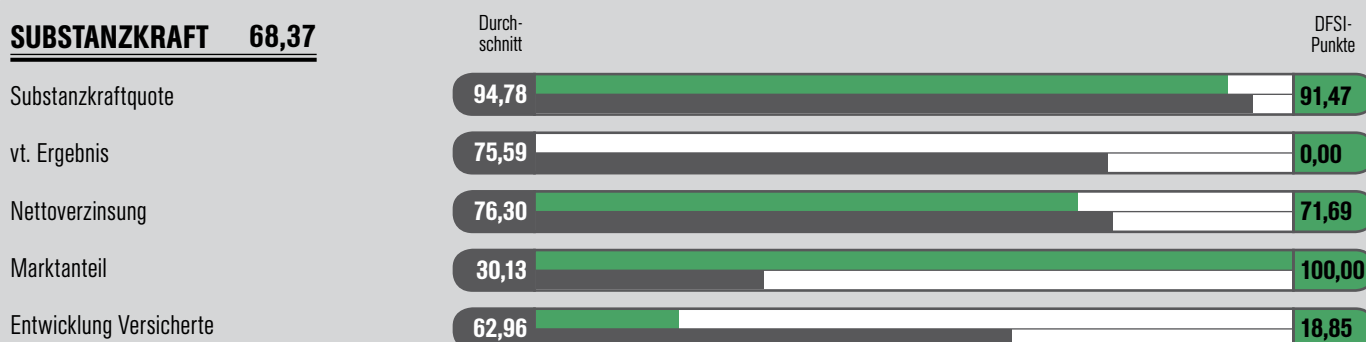
Produktqualität:
82,43

Service:
96,00



Anzahl der versicherten natürlichen Personen:	4.366.032	Beitragseinnahmen:	4.816.743.772 Euro
- davon Vollversicherte:	835.206		
- davon Ergänzungsversicherte:	3.530.826		

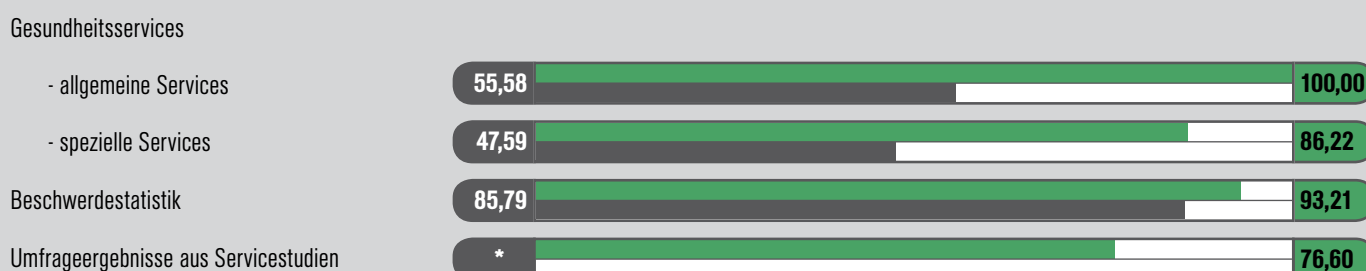
SUBSTANZKRAFT 68,37



PRODUKTQUALITÄT 82,43



SERVICE 96,00



* kein Durchschnittswert möglich

GOTHAER KRANKENVERSICHERUNG AKTIENGESELLSCHAFT

Gothaer

Anschrift: Arnoldiplatz 1
PLZ/Stadt: 50969 Köln
Tel. (0221) 3 08-00
Email: info@gothaer.de
Homepage: www.gothaer.de

DFSI-Punkte
UNTERNEHMENSQUALITÄT: 70,45



Substanzkraft:
70,55

Produktqualität:
70,61

Service:
69,93



Anzahl der versicherten natürlichen Personen:

576.809

Beitragseinnahmen:

822.352.000 Euro

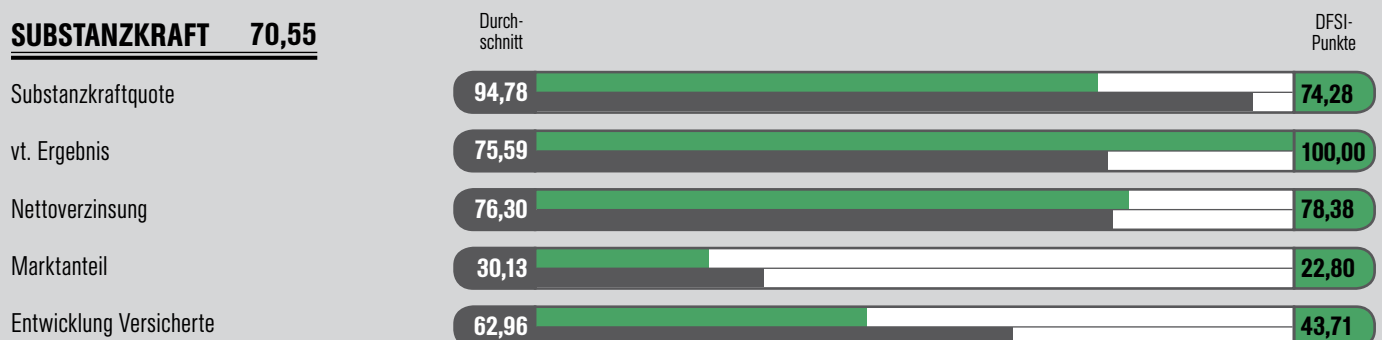
- davon Vollversicherte:

153.645

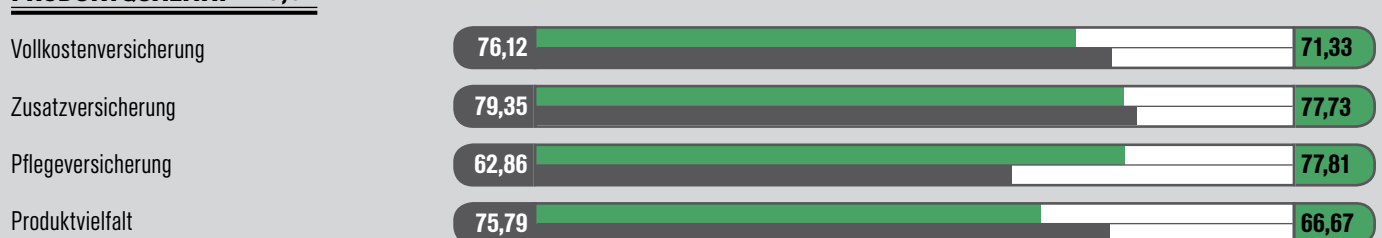
- davon Ergänzungsversicherte:

423.164

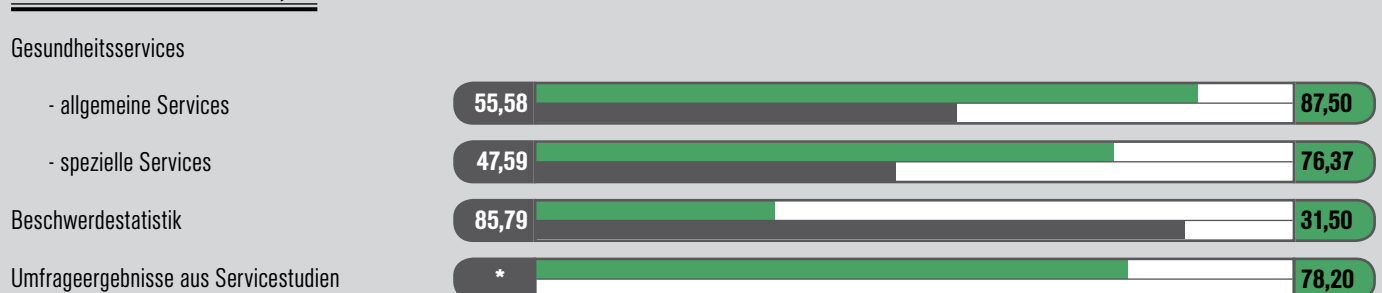
SUBSTANZKRAFT 70,55



PRODUKTQUALITÄT 70,61



SERVICE 69,93



* kein Durchschnittswert möglich

HALLESCHES KRAKENVERSICHERUNG AUF GEGENSEITIGKEIT



DFSI-Punkte
UNTERNEHMENSQUALITÄT: 73,77

Substanzkraft:
76,83

Produktqualität:
72,84

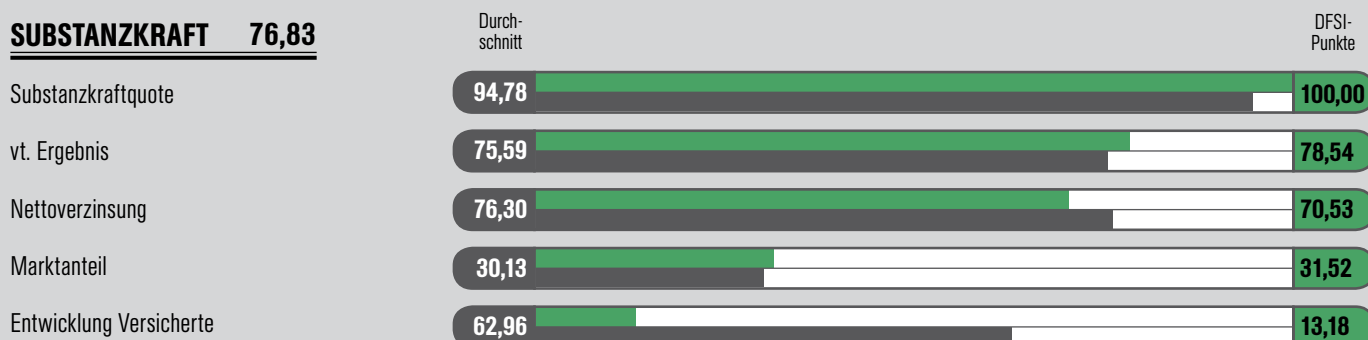
Service:
69,48



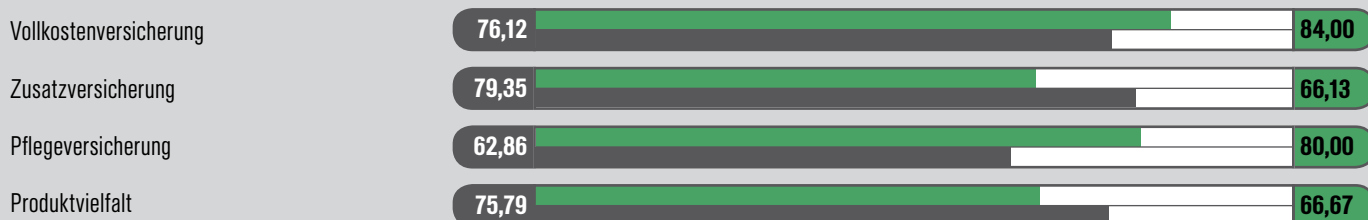
Anschrift: Reinsburgstr. 10
PLZ/Stadt: 70166 Stuttgart
Tel. (0711) 66 03-0
Email: service@hallesche.de
Homepage: www.hallesche.de

Anzahl der versicherten natürlichen Personen:	622.135	Beitragseinnahmen:	1.139.996.700 Euro
- davon Vollversicherte:	237.231		
- davon Ergänzungsversicherte:	384.904		

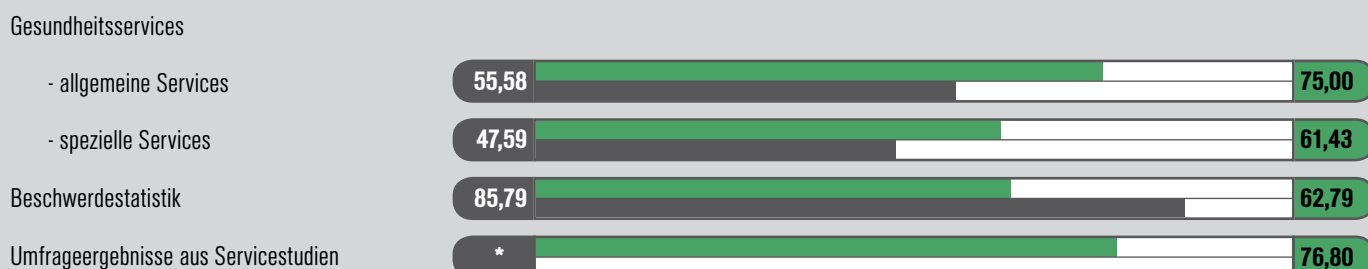
SUBSTANZKRAFT 76,83



PRODUKTQUALITÄT 72,84



SERVICE 69,48



* kein Durchschnittswert möglich

HANSEMERKUR KRANKENVERSICHERUNG AG



Anschrift: Siegfried-Wedells-Platz 1
PLZ/Stadt: 20354 Hamburg
Tel. (0171) 6 84 53 76
Email: info@hansemerkur.de
Homepage: www.hansemerkur.de

DFSI-Punkte
UNTERNEHMENSQUALITÄT: 84,41

Substanzkraft:
86,36

Produktqualität:
81,01

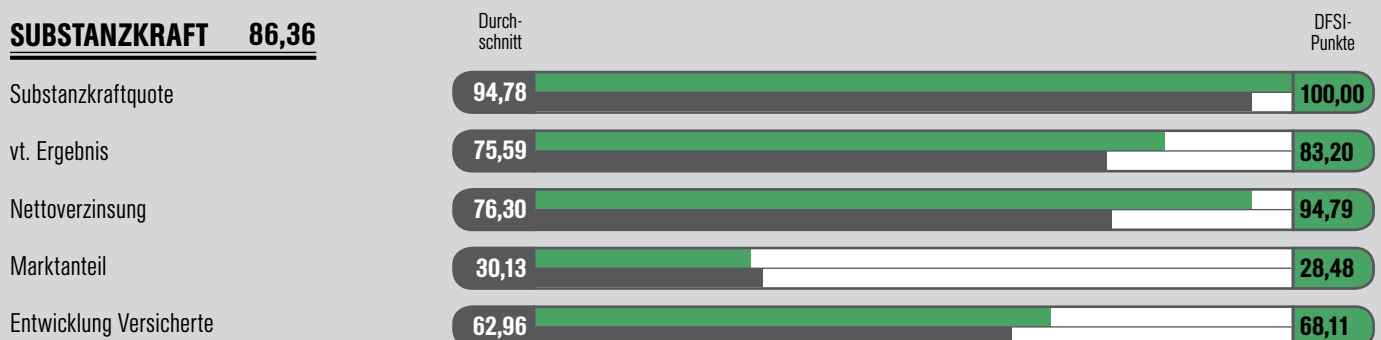
Service:
87,33



Anzahl der versicherten natürlichen Personen: 1.439.277
 - davon **Vollversicherte:** 231.317
 - davon **Ergänzungsversicherte:** 1.207.960

Beitragseinnahmen: 1.030.502.648 Euro

SUBSTANZKRAFT 86,36



PRODUKTQUALITÄT 81,01



SERVICE 87,33



* kein Durchschnittswert möglich

HUK-COBURG-KRANKENVERSICHERUNG AG



DFSI-Punkte
UNTERNEHMENSQUALITÄT: 71,69

Substanzkraft:
62,14

Produktqualität:
70,35

Service:
93,49

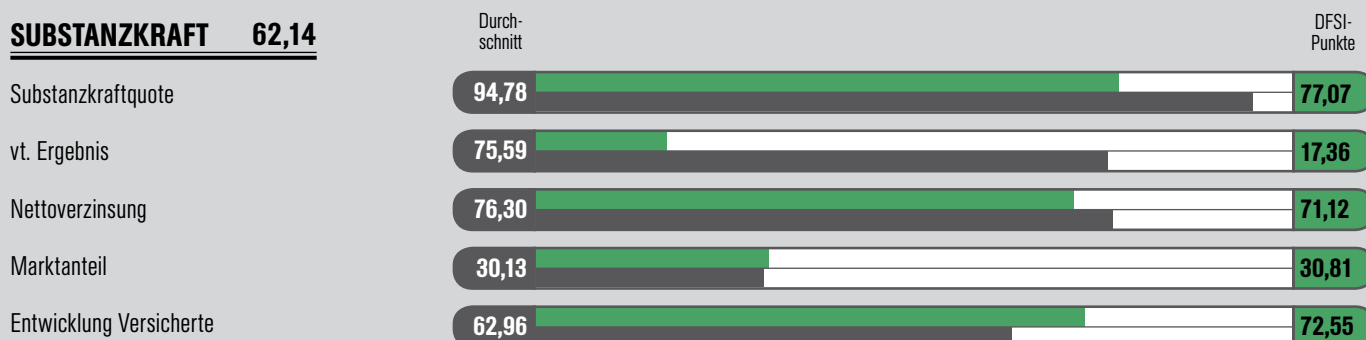


HUK-COBURG
Aus Tradition günstig

Anschrift: Bahnhofplatz
PLZ/Stadt: 96444 Coburg
Tel. (09561) 96-0
Email: info@huk-coburg.de
Homepage: www.huk.de

Anzahl der versicherten natürlichen Personen:	994.280	Beitragseinnahmen:	1.114.348.268 Euro
- davon Vollversicherte:	401.718		
- davon Ergänzungsversicherte:	592.562		

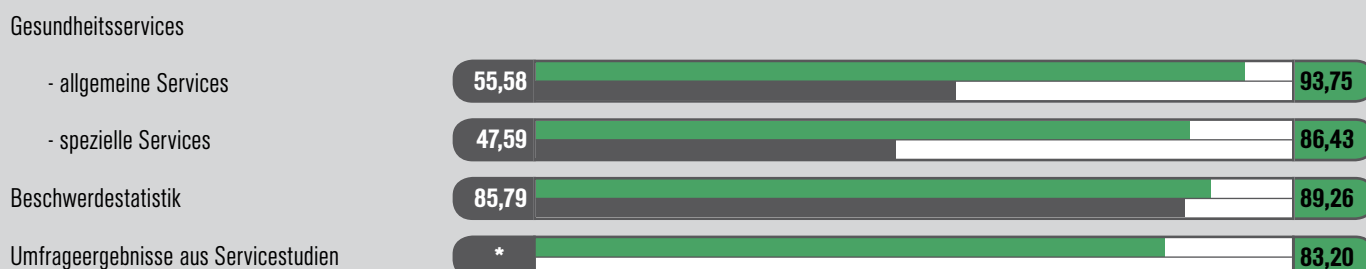
SUBSTANZKRAFT 62,14



PRODUKTQUALITÄT 70,35



SERVICE 93,49



* kein Durchschnittswert möglich

INTER KRANKENVERSICHERUNG AG



Anschrift: Erzbergerstr. 9-15
PLZ/Stadt: 68165 Mannheim
Tel. (0621) 4 27-427
Email: info@inter.de
Homepage: www.inter.de

DFSI-Punkte
UNTERNEHMENSQUALITÄT: 78,70

Substanzkraft:
84,46

Produktqualität:
75,12

Service:
74,34



Anzahl der versicherten natürlichen Personen:

369.981

Beitragseinnahmen:

650.291.000 Euro

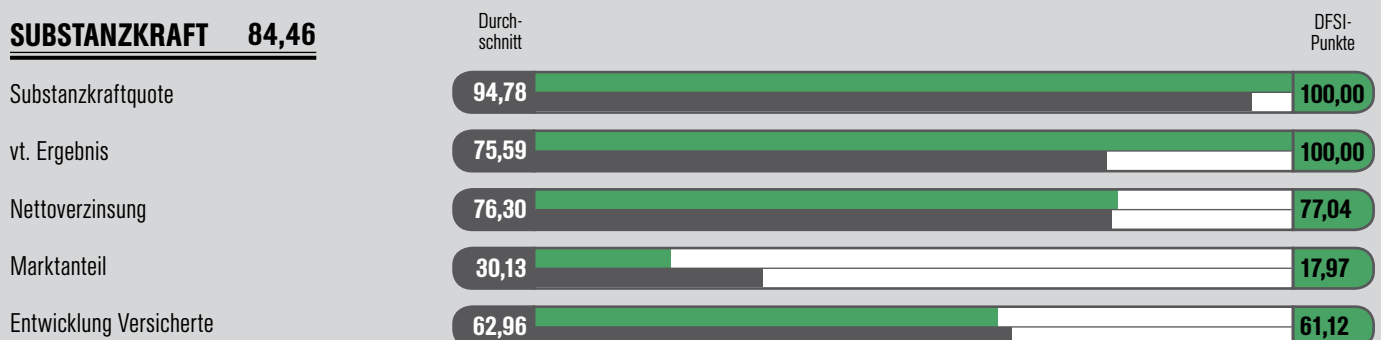
- davon Vollversicherte:

144.151

- davon Ergänzungsversicherte:

225.830

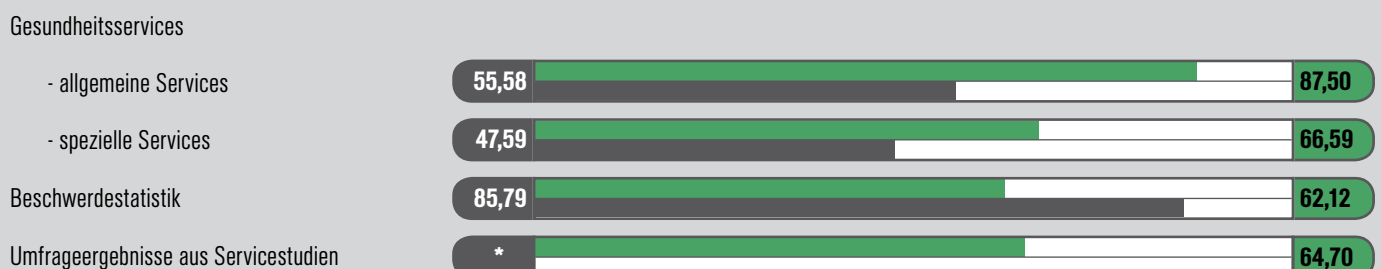
SUBSTANZKRAFT 84,46



PRODUKTQUALITÄT 75,12



SERVICE 74,34



* kein Durchschnittswert möglich

LANDESKRANKENHILFE V.V.A.G.



Anschrift: Uelzener Str. 120
PLZ/Stadt: 21332 Lüneburg
Tel. (04131) 7 25-0
Email: Info@LKH.de
Homepage: www.lkh.de



DFSI-Punkte
UNTERNEHMENSQUALITÄT: 60,12

Substanzkraft:
75,83

Produktqualität:
62,04

Service:
24,89



Anzahl der versicherten natürlichen Personen:

379.270

Beitragseinnahmen:

807.197.977 Euro

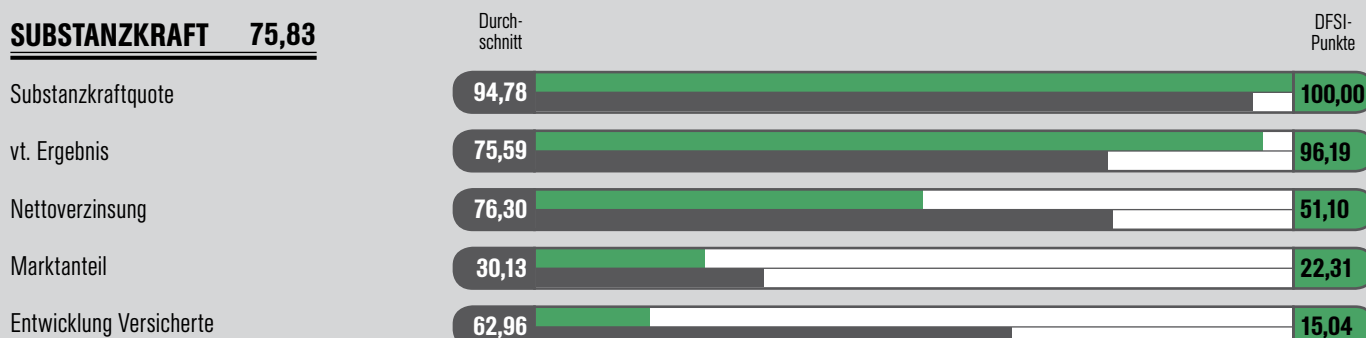
- davon Vollversicherte:

196.147

- davon Ergänzungsversicherte:

183.123

SUBSTANZKRAFT 75,83



PRODUKTQUALITÄT 62,04



SERVICE 24,89



* kein Durchschnittswert möglich

LVM KRANKENVERSICHERUNGS-AG



Anschrift: Kolde-Ring 21
PLZ/Stadt: 48151 Münster
Tel. (0251) 7 02-0
Email: info@lvm.de
Homepage: www.lvm.de

DFSI-Punkte
UNTERNEHMENSQUALITÄT: 71,47



Substanzkraft:
79,95



Produktqualität:
81,78



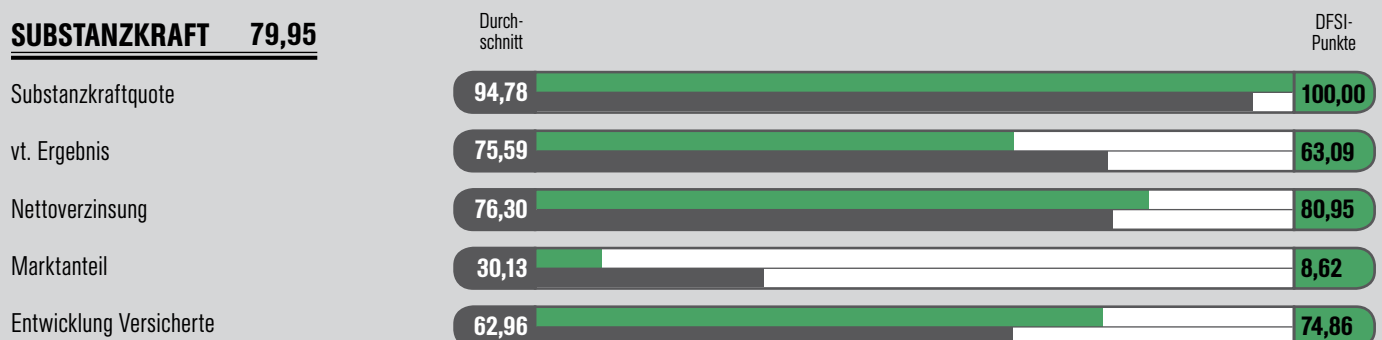
Service:
33,88



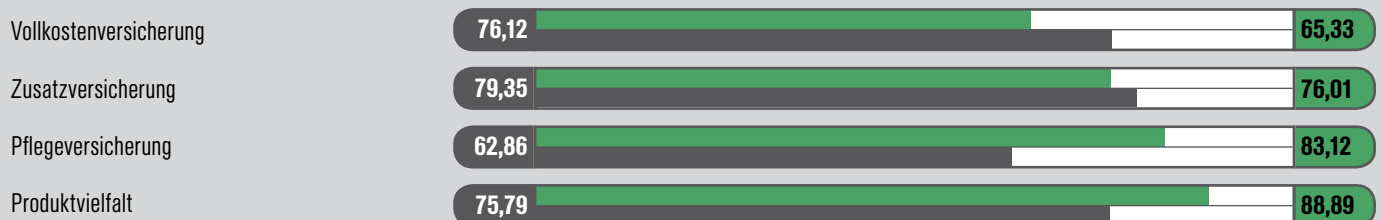
Anzahl der versicherten natürlichen Personen: 334.056
 - davon **Vollversicherte:** 73.890
 - davon **Ergänzungsversicherte:** 260.166

Beitragseinnahmen: 311.900.746 Euro

SUBSTANZKRAFT 79,95



PRODUKTQUALITÄT 81,78



SERVICE 33,88



* kein Durchschnittswert möglich

NÜRNBERGER KRANKENVERSICHERUNG AKTIENGESELLSCHAFT

Schutz und Sicherheit im Zeichen der Burg

NÜRNBERGER
VERSICHERUNGSGRUPPE



Anschrift: Ostendstr. 100
PLZ/Stadt: 90334 Nürnberg
Tel. (0911) 5 31-0
Email: info@nuernberger.de
Homepage: www.nuernberger.de

DFSİ-Punkte
UNTERNEHMENSQUALITÄT: 68,41

Substanzkraft:
79,71

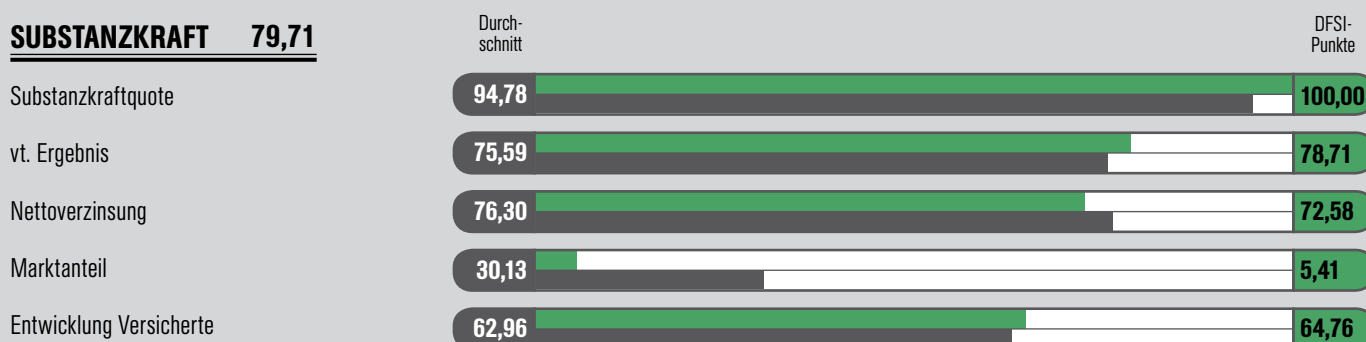
Produktqualität:
74,47

Service:
33,70



Anzahl der versicherten natürlichen Personen:	248.936	Beitragseinnahmen:	195.090.563 Euro
- davon Vollversicherte:	44.699		
- davon Ergänzungsversicherte:	204.237		

SUBSTANZKRAFT 79,71



PRODUKTQUALITÄT 74,47



SERVICE 33,70



* kein Durchschnittswert möglich

PAX-FAMILIENFÜRSORGE KRANKENVERSICHERUNG AG IM RAUM DER KIRCHEN



**Versicherer im
Raum der Kirchen**

Bruderhilfe · Pax · Familienfürsorge

Anschrift: Doktorweg 2-4
PLZ/Stadt: 32756 Detmold
Tel. (0800) 2 15 34 56
Email: info@vrk.de
Homepage: www.vrk.de



DFS I-Punkte
UNTERNEHMENSQUALITÄT: 74,84

Substanzkraft:
78,34

Produktqualität:
64,47

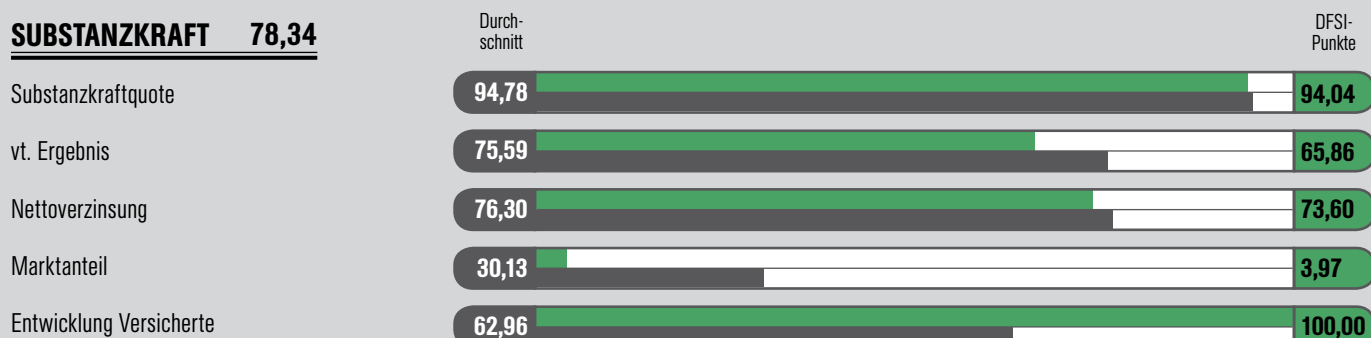
Service:
88,59



Anzahl der versicherten natürlichen Personen: 161.447
 - davon **Vollversicherte:** 50.557
 - davon **Ergänzungsversicherte:** 110.890

Beitragseinnahmen: 143.724.548 Euro

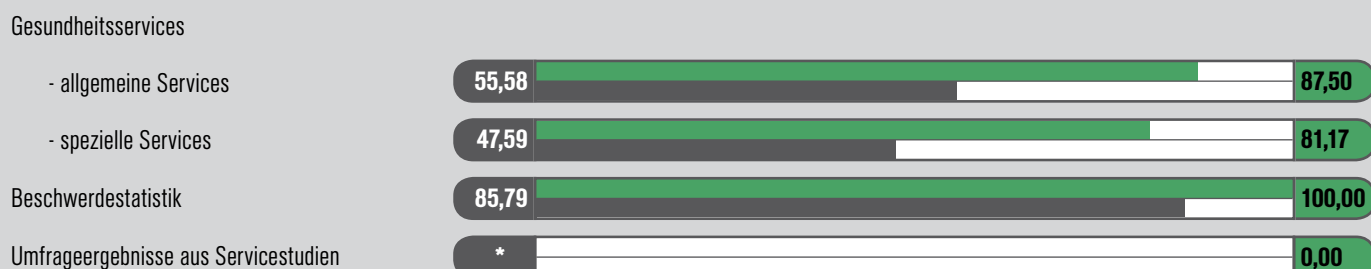
SUBSTANZKRAFT 78,34



PRODUKTQUALITÄT 64,47



SERVICE 88,59



* kein Durchschnittswert möglich

PROVINZIAL KRANKENVERSICHERUNG HANNOVER AG



Anschrift: Schiffgraben 4
PLZ/Stadt: 30159 Hannover
Tel. (0511) 3 62-0
Email: service@vgh.de
Homepage: www.vgh.de

DFSI-Punkte
UNTERNEHMENSQUALITÄT: 73,60



Substanzkraft:
84,18



Produktqualität:
73,75



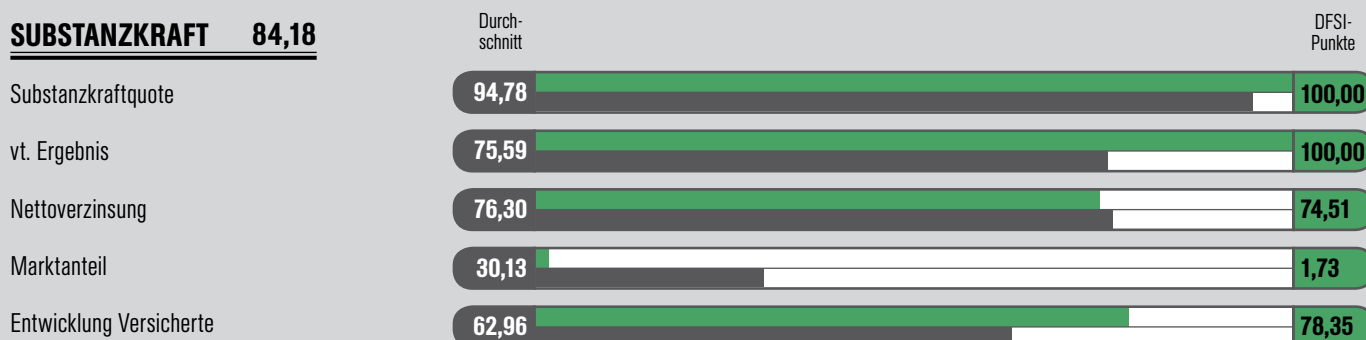
Service:
52,15



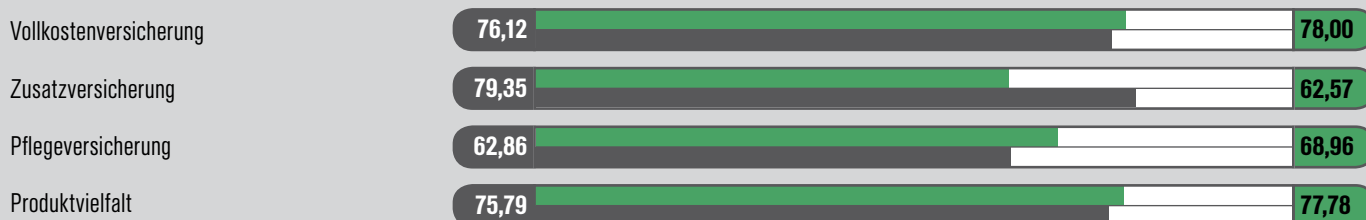
Anzahl der versicherten natürlichen Personen: 156.533
 - davon **Vollversicherte:** 14.430
 - davon **Ergänzungsversicherte:** 142.103

Beitragseinnahmen: 62.138.522 Euro

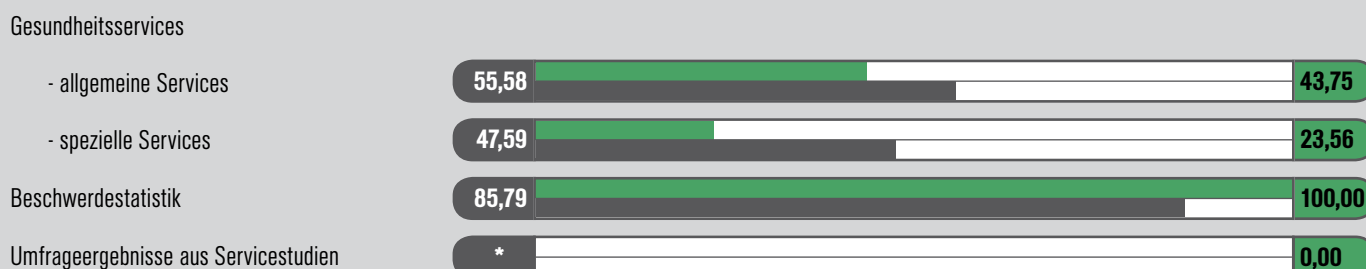
SUBSTANZKRAFT 84,18



PRODUKTQUALITÄT 73,75



SERVICE 52,15



* kein Durchschnittswert möglich

R+V KRANKENVERSICHERUNG AKTIENGESELLSCHAFT



Anschrift: Raiffeisenplatz 1
PLZ/Stadt: 65189 Wiesbaden
Tel. (0611) 5 33-0
Email: ruv@ruv.de
Homepage: www.ruv.de



DFS-Punkte
UNTERNEHMENSQUALITÄT: 80,56

Substanzkraft:
74,45

Produktqualität:
91,21

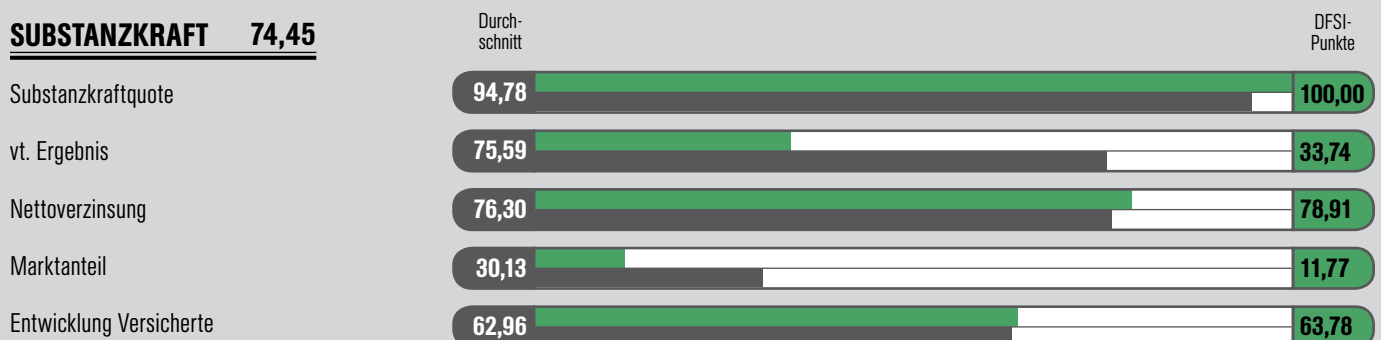
Service:
71,49



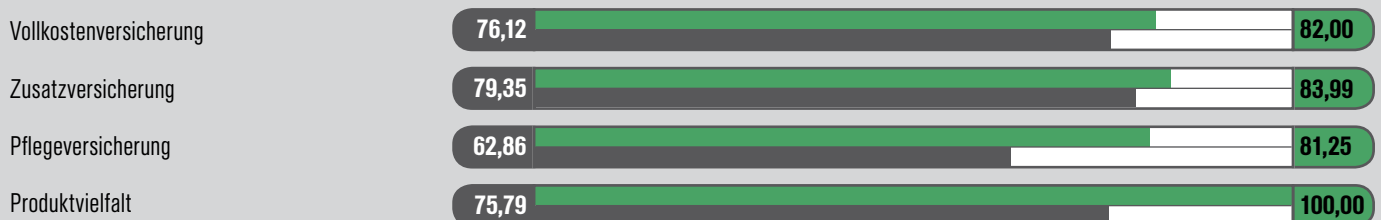
Anzahl der versicherten natürlichen Personen: 763.610
- davon Vollversicherte: 59.214
- davon Ergänzungsversicherte: 704.396

Beitragseinnahmen: 425.636.031 Euro

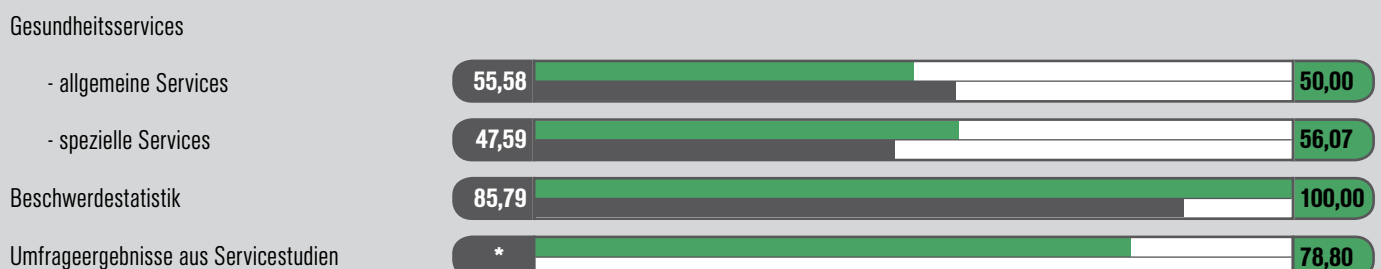
SUBSTANZKRAFT 74,45



PRODUKTQUALITÄT 91,21



SERVICE 71,49



* kein Durchschnittswert möglich

SIGNAL KRANKENVERSICHERUNG A.G.

SIGNAL IDUNA 

Anschrift: Joseph-Scherer-Str. 3
PLZ/Stadt: 44121 Dortmund
Tel. (0231) 1 35-0
Email: info@signal-iduna.de
Homepage: www.signal-iduna.de



DFSI-Punkte
UNTERNEHMENSQUALITÄT: 85,87

Substanzkraft:
88,34

Produktqualität:
90,08

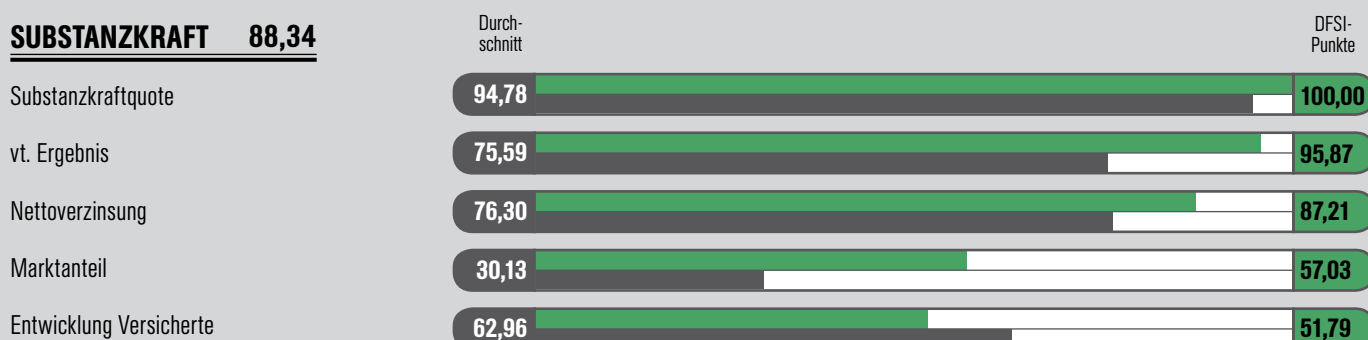
Service:
72,49



Anzahl der versicherten natürlichen Personen: 1.966.015
 - davon **Vollversicherte:** 476.084
 - davon **Ergänzungsversicherte:** 1.489.931

Beitragseinnahmen: 2.059.963.889 Euro

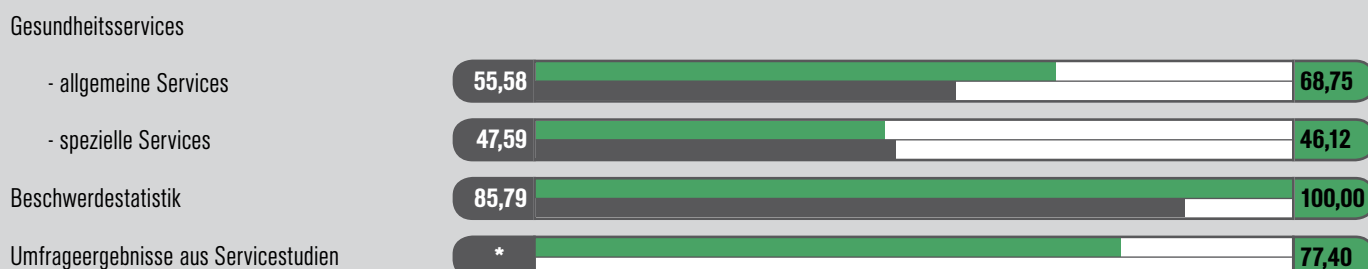
SUBSTANZKRAFT 88,34



PRODUKTQUALITÄT 90,08



SERVICE 72,49



* kein Durchschnittswert möglich

SÜDDEUTSCHE KRANKENVERSICHERUNG A.G.



Anschrift: Raiffeisenplatz 5
PLZ/Stadt: 70736 Fellbach
Tel. (0711) 57 78-0
Email: sdk@sdk.de
Homepage: www.sdk.de

DFSI-Punkte
UNTERNEHMENSQUALITÄT: 81,30

Substanzkraft:
79,68

Produktqualität:
82,89

Service:
81,37



Anzahl der versicherten natürlichen Personen:

1.023.333

Beitragseinnahmen:

758.280.500 Euro

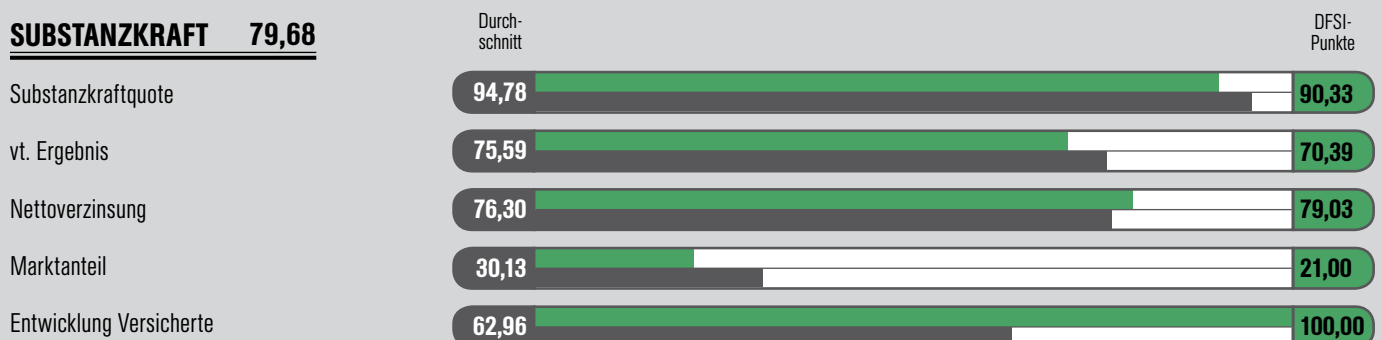
- davon Vollversicherte:

166.614

- davon Ergänzungsversicherte:

856.719

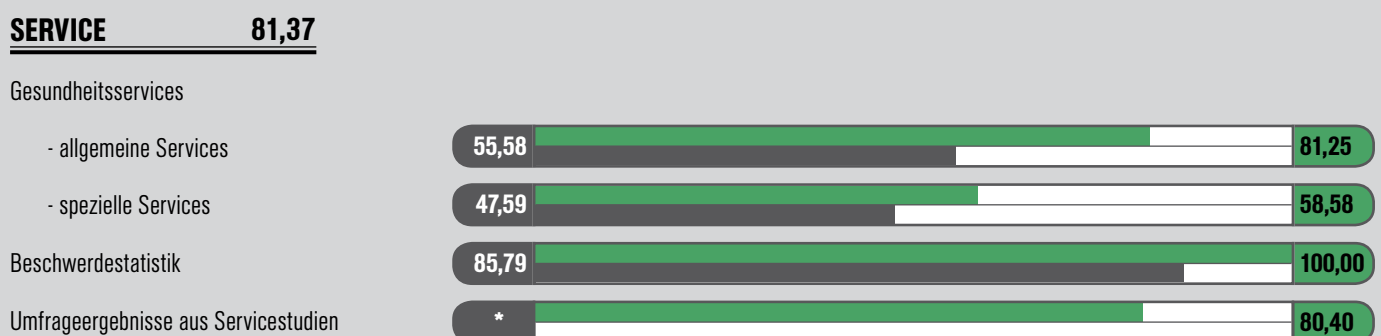
SUBSTANZKRAFT 79,68



PRODUKTQUALITÄT 82,89



SERVICE 81,37



* kein Durchschnittswert möglich

UNION KRANKENVERSICHERUNG AKTIENGESELLSCHAFT



Anschrift: Peter-Zimmer-Str. 2
PLZ/Stadt: 66031 Saarbrücken
Tel. (0681) 8 44-0
Email: service@ukv.de
Homepage: www.ukv.de



DFS-Punkte
UNTERNEHMENSQUALITÄT: 73,31

Substanzkraft:
82,73

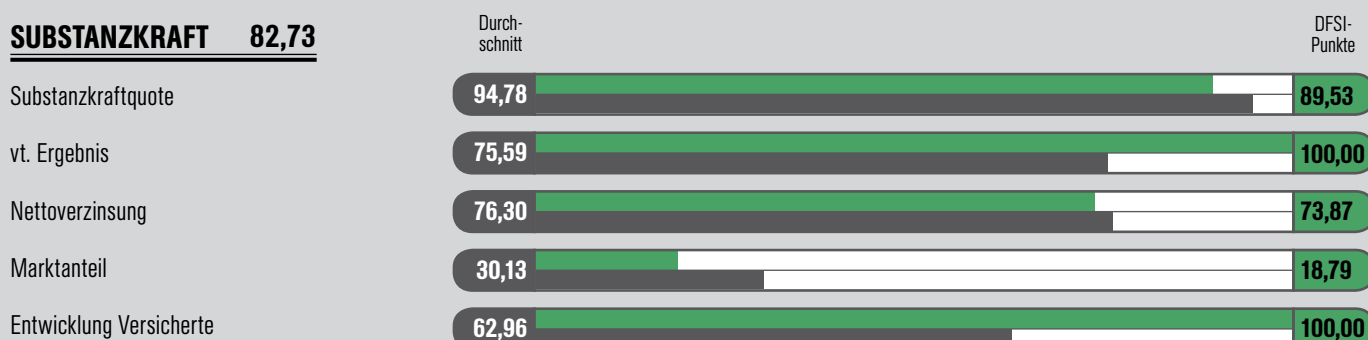
Produktqualität:
83,67

Service:
33,76



Anzahl der versicherten natürlichen Personen:	1.152.697	Beitragseinnahmen:	679.031.055 Euro
- davon Vollversicherte:	100.382		
- davon Ergänzungsversicherte:	1.052.315		

SUBSTANZKRAFT 82,73



PRODUKTQUALITÄT 83,67



SERVICE 33,76



* kein Durchschnittswert möglich

UNIVERSA KRANKENVERSICHERUNG A.G.



DFSI-Punkte
UNTERNEHMENSQUALITÄT: 74,03

Substanzkraft:
78,22

Produktqualität:
76,92

Service:
59,87



Anschrift: Sulzbacher Str. 1-7
PLZ/Stadt: 90333 Nürnberg
Tel. (0911) 53 07-0
Email: info@uniVersa.de
Homepage: www.universa.de

Anzahl der versicherten natürlichen Personen:

493.234

Beitragseinnahmen:

540.297.728 Euro

- davon Vollversicherte:

143.833

- davon Ergänzungsversicherte:

349.401

SUBSTANZKRAFT 78,22

Substanzkraftquote

Durchschnitt

DFSI-Punkte

94,78

99,22

vt. Ergebnis

75,59

76,97

Nettoverzinsung

76,30

73,15

Marktanteil

30,13

14,94

Entwicklung Versicherte

62,96

45,97

PRODUKTQUALITÄT 76,92

Vollkostenversicherung

76,12

74,00

Zusatzversicherung

79,35

85,34

Pflegeversicherung

62,86

54,37

Produktvielfalt

75,79

77,78

SERVICE 59,87

Gesundheitsservices

- allgemeine Services

55,58

37,50

- spezielle Services

47,59

48,16

Beschwerdestatistik

85,79

84,98

Umfrageergebnisse aus Servicestudien

*

73,00

* kein Durchschnittswert möglich

WÜRTTEMBERGISCHE KRANKENVERSICHERUNG AKTIENGESELLSCHAFT



DFSI-Punkte
UNTERNEHMENSQUALITÄT: 67,22

Substanzkraft:
73,27

Produktqualität:
59,07

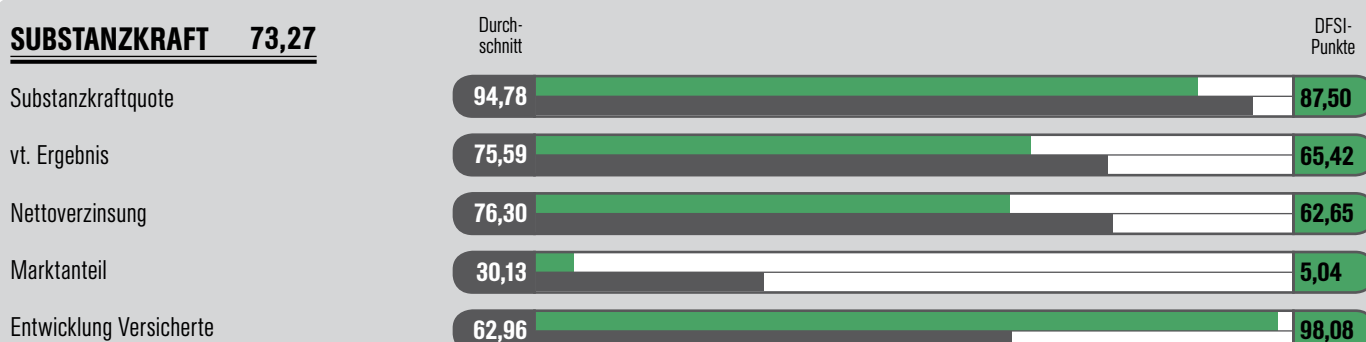
Service:
71,42



Anschrift: Gutenbergstr. 30
PLZ/Stadt: 70163 Stuttgart
Tel. (0711) 6 62-0
Email: info@wuerttembergische.de
Homepage: www.wuerttembergische.de

Anzahl der versicherten natürlichen Personen:	327.060	Beitragseinnahmen:	181.954.000 Euro
- davon Vollversicherte:	24.570		
- davon Ergänzungsversicherte:	302.490		

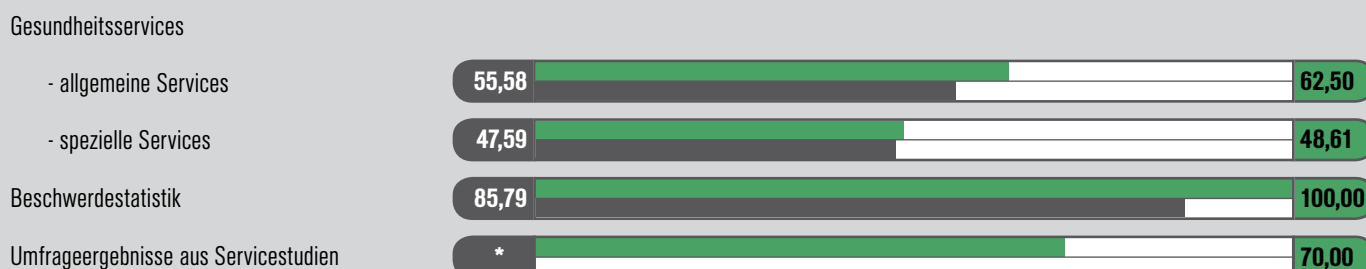
SUBSTANZKRAFT 73,27



PRODUKTQUALITÄT 59,07



SERVICE 71,42



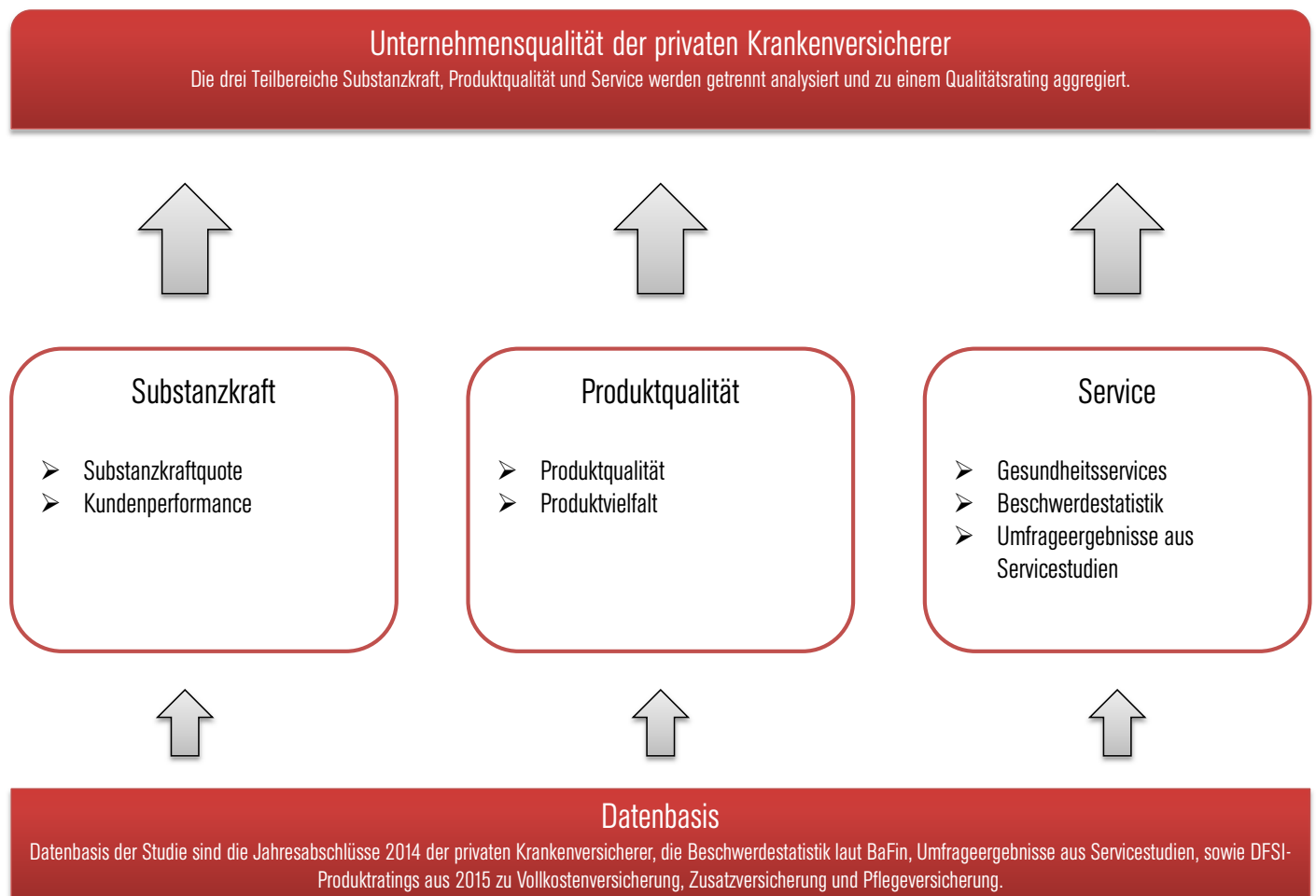
* kein Durchschnittswert möglich

DFSI – Ratingverfahren: So haben wir bewertet

Qualitätsrating

In der aktuellen Studie zur Unternehmensqualität der privaten Krankenversicherer werden die drei Teilbereiche Substanzkraft, Produktqualität und Service getrennt voneinander analysiert und zu einem Gesamtergebnis aggregiert.

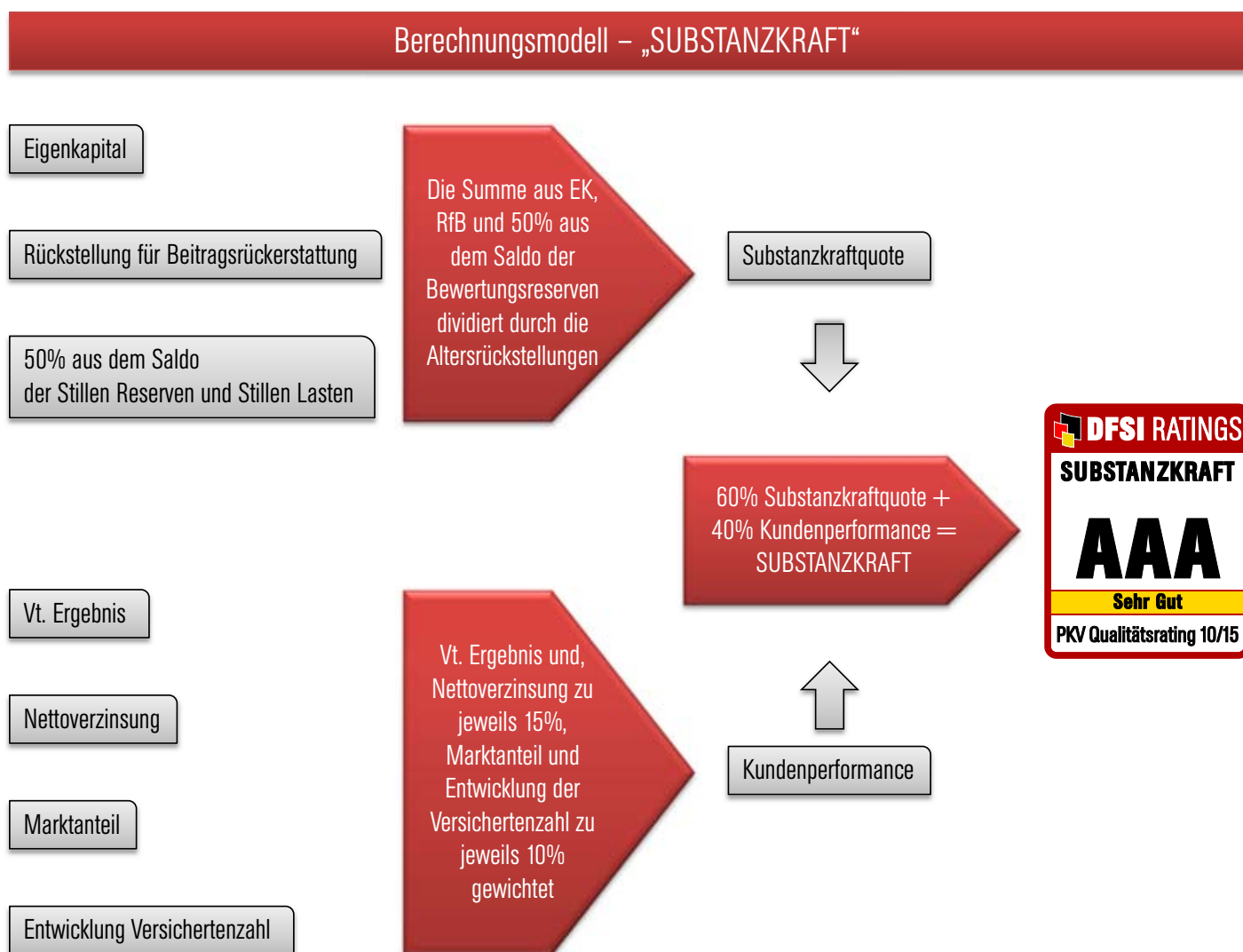
Die Gewichtung liegt bei 40% Substanzkraft, 40% Produktqualität und 20% Service.



DFSI – Ratingverfahren: So haben wir bewertet

Substanzkraft

Die Substanzkraft liefert ein aussagekräftiges Indiz dafür, wie wahrscheinlich es ist, dass ein Versicherer auch in Zukunft stabile bzw. moderat steigende Beitragssätze anbieten kann und der Lage ist, Finanzkrisen ohne größere Schwankungen zu durchstehen.



Substanzkraftquote:

Addiert man zum Eigenkapital die Rückstellung für Beitragsrückerstattung (RfB) und 50% aus dem Saldo der Stillen Reserven und Stillen Lasten ergibt sich die Substanzkraftquote, wenn man diese Summe durch die Altersrückstellungen (eingezahlte und verzinsten Kundengelder) teilt.

Ist darüber hinaus eine Gruppensubstanzkraft vorhanden, geht diese mit der Substanzkraftquote zu jeweils 50% ins Ergebnis ein.

Ist keine Gruppensubstanzkraft vorhanden, geht die oben berechnete Substanzkraftquote zu 100% ein. Für die Gruppensubstanzkraft wurde das jeweils Beste Bonitätsurteil der Analysehäuser S&P, Fitch und Moodys in ein einheitliches Notensystem konvertiert und in DFSI Punkte umgerechnet.

20% Substanzkraftquote = 100 DFSI Punkte

Kundenperformance:

Die Kundenperformance setzt sich aus den Bereichen versicherungstechnisches Ergebnis (Gewichtung 15%), Nettoverzinsung (Gewichtung 15%), Marktanteil (Gewichtung 10%) und Entwicklung der Versichertenzahl (Gewichtung 10%) zusammen.

5% versicherungstechnisches Ergebnis	= 100 DFSI Punkte
5% Nettoverzinsung	= 100 DFSI Punkte
10% Marktanteil	= 100 DFSI Punkte
Entwicklung der Versichertenzahl 5%	= 100 Punkte, -5% = 0 Punkte

Bei einer Bewertung mit „?“ ist kein Urteil möglich. Dies ist immer dann der Fall, wenn keine auswertbaren Daten vorhanden sind.

Produktqualität

Die Produktqualität setzt sich zusammen aus der Produktqualität und aus der Produktvielfalt. Beide Bereiche wurden gleichgewichtet und zu einem Gesamtergebnis Produktqualität aggregiert.

Berechnungsmodell – „PRODUKTQUALITÄT“**Produktqualität:**

Aggregation der Endnoten von DFSI durchgeführten Tests in den Bereichen Vollkostenversicherung, Zusatzversicherung und Pflegeversicherung. Bewertet wurde jeweils die Bestnote pro Testergebnis.

Note 1,0 = 100 DFSI Punkte

Note 6,0 = 0 DFSI Punkte

Produktvielfalt:

Hier wird das reine Angebot von Produkten der einzelnen Versicherungsunternehmen bewertet. An wie vielen Tests hat das jeweilige Versicherungsunternehmen teilgenommen.

9 Produktratings = 100 DFSI Punkte

Bei einer Bewertung mit „?“ ist kein Urteil möglich. Dies ist immer dann der Fall, wenn keine auswertbaren Daten vorhanden sind.

DFSİ – Ratingverfahren: So haben wir bewertet

Service

Der Bereich Service setzt sich aus den Bereichen Beschwerdestatistik und dem DFSİ Test zum Thema Gesundheitsservices zusammen. Zusätzlich können die Versicherungsunternehmen Sonderpunkte für Umfrageergebnisse aus Servicestudien bekommen.

Die Gewichtung liegt bei 70% Gesundheitsservices, 30% Beschwerdestatistik und maximal 5 Sonderpunkte für Umfrageergebnisse aus Servicestudien.

Berechnungsmodell – „SERVICE“



Gesundheitsservices:

Test zum Thema Gesundheitsservices, also Leistungen rund um die Vorsorge, Bonusprogramme oder Unterstützung bei Krankheit durch Vermittlung spezialisierter Ärzte.

Maximalpunktzahl = 100 DFSİ Punkte

Beschwerdestatistik:

Um einen Indikator über Qualität und Größe des Versicherungsgeschäfts zu vermitteln, wird der Zahl der Beschwerden, die bei der BaFin eingegangen sind, die Zahl der Verträge zum Vorjahresende gegenübergestellt. Entscheidend für die Bewertung ist der Durchschnittswert der letzten 3 Jahre pro 100.000 Verträge.

Beschwerdequote 3,0 = 100 DFSİ Punkte

Beschwerdequote 15,0 = 0 DFSİ Punkte

Umfrageergebnisse aus Servicestudien:

Hier werden Umfrageergebnisse zu Servicestudien der jeweiligen Versicherungsunternehmen bewertet. Dazu werden entweder vorhandene unternehmenseigene Umfragen oder Studien von diversen Marktforschungsinstituten ausgewertet. Welcher Versicherer steht hoch in der Gunst der Kunden?

Maximale Sonderpunktzahl = 5 DFSİ Punkte

Bei einer Bewertung mit „?“ ist kein Urteil möglich. Dies ist immer dann der Fall, wenn keine auswertbaren Daten vorhanden sind.

Beschreibung DFSI-Rating-Scorecard

DFSI PRIVATE KRANKENVERSICHERUNGS-AG

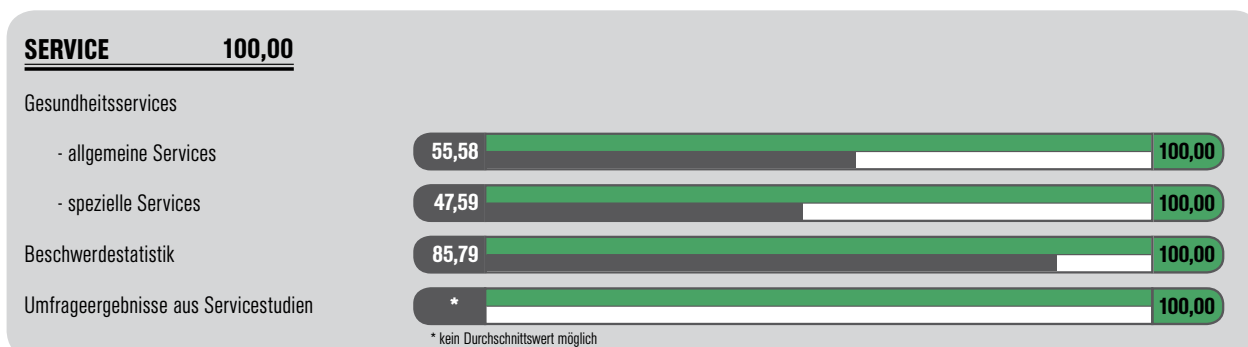
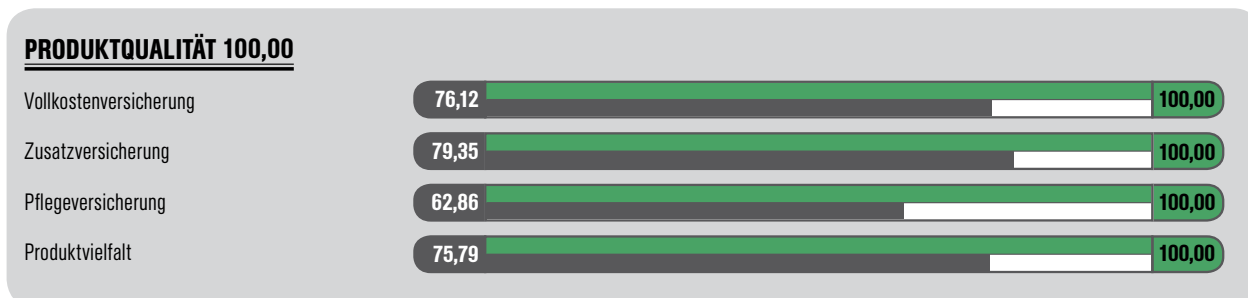
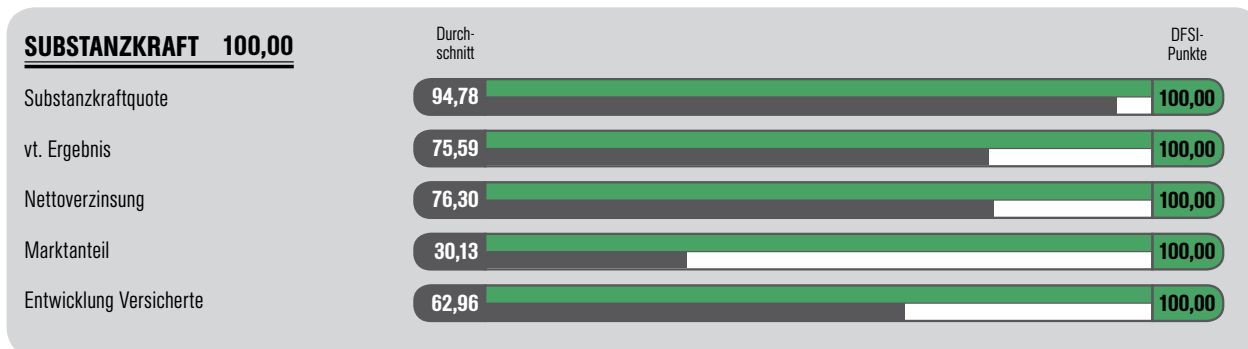


DFSI - Versicherung
Wir machen Versicherung richtig

Anschrift: Muster Str. 1
PLZ/Stadt: 50000 Musterstadt
Tel. 0800 1 23 45 67 89
Email: service@musterkasse.de
Homepage: www.dfsi-musterkasse.de

Anzahl der versicherten natürlichen Personen: 10.000.000
- davon Vollversicherte: 4.000.000
- davon Ergänzungsversicherte: 6.000.000

Beitragseinnahmen: 100.000.000.000 Euro



■ Durchschnitt ■ DFSI-Punkte

DFSI PRIVATE KRANKENVERSICHERUNGS-AG

2

1



DFSI-Punkte
UNTERNEHMENSQUALITÄT: 100,00

Substanzkraft:
100,00

Produktqualität:
100,00

Service:
100,00



DFSI - Versicherung
Wir machen Versicherung richtig

Anschrift: Muster Str. 1
PLZ/Stadt: 50000 Musterstadt
Tel. 0800 1 23 45 67 89
Email: service@musterkasse.de
Homepage: www.dfsi-musterkasse.de

3

Anzahl der versicherten natürlichen Personen:

10.000.000

Beitragseinnahmen:

100.000.000.000 Euro

- davon Vollversicherte:

4.000.000

- davon Ergänzungsversicherte:

6.000.000

4

1

Logo Versicherungsunternehmen

2

Name Versicherungsunternehmen

3

Anschrift Versicherungsunternehmen

4

Allgemeine Daten Versicherungsunternehmen

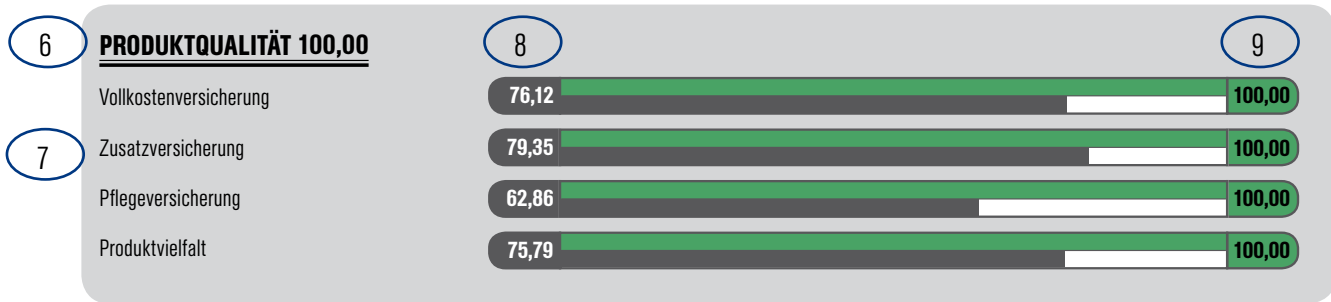
5

Bewertung der einzelnen Teilbereiche und des Qualitätsratings in X von 100,00 DFSI-Punkten

Noten – Skala

DFSI Note		DFSI Rating	DFSI Punkte
0,5 - 1,0	Sehr Gut	AAA	90,00 - 100,00
1,1 - 1,5		AA+	80,00 - 89,99
1,6 - 2,0	Gut	AA	70,00 - 79,99
2,1 - 2,5		A+	60,00 - 69,99
2,6 - 3,0	Befriedigend	A	50,00 - 59,99
3,1 - 3,5		BBB+	40,00 - 49,99
3,6 - 4,0	Ausreichend	BBB	30,00 - 39,99
4,1 - 4,5		BB	20,00 - 29,99
4,6 - 5,0	Mangelhaft	B	10,00 - 19,99
5,0 - 5,5		C	0,00 - 9,99
?	?	?	?

Bei einer Bewertung mit „?“ ist kein Urteil möglich. Dies ist immer dann der Fall, wenn keine auswertbaren Daten vorhanden sind.



- 6 Name des Teilbereichs. Die bewerteten Teilbereiche sind: Substanzkraft, Produktqualität und Service. Hinter den Teilbereichsnamen stehen jeweils die X von 100,00 erreichten DFSI-Punkte für den jeweiligen Bereich.
- 7 Bewertungskategorien unterhalb der Teilbereiche.
- 8 Marktdurchschnittswert für die jeweilige Bewertungskategorie in X von 100,00 DFSI-Punkten, sowie als Balkendiagramm in Grau.
- 9 Wert des Versicherungsunternehmens für die jeweilige Bewertungskategorie in X von 100,00 DFSI-Punkten sowie als Balkendiagramm in Grün.



**Aktuelle Finanz- und Produktinformationen,
Videos und vieles mehr
- 2x wöchentlich kompakt
im Online-Newsletter oder täglich auf**

www.wmd-brokerchannel.de

Eine weitere aktuelle Studie aus der DFSI-Reihe für Vermittler und Berater

 **DFSI** RATINGS GMBH

+ Substanzkraft + Produktqualität + Service +

 **DFSI** RATINGS GMBH

DFSI-STUDIE

Qualitätsrating der Lebensversicherer

2015/16

Neue Erkenntnisse für Vermittler und Berater

Welche Versicherer besonders empfehlenswert sind:

JETZT VERGLEICHEN !

 **wmd brokerchannel**
www.wmd-brokerchannel.de
LV - eJournal 2015/16

Das eJournal können Sie durch das Anklicken des Bildes online erreichen.
Printausgaben können Sie unter info@dfsi-ratings.de bestellen.