

DFSI-Studie:

Unternehmensqualität der Gesetzlichen Krankenkassen



Gesetzliche Krankenversicherung 2013/14

Neuer Vertriebsmarkt für Makler und Vermittler

Welche Kassen besonders empfehlenswert sind:

JETZT VERGLEICHEN !

So sehen Testsieger aus

Dominik Schanz macht die SBK
zu Deutschlands beliebtester
gesetzlicher Krankenkasse

DEUTSCHES INSTITUT
FÜR SERVICE-QUALITÄT
GmbH & Co. KG



www.disq.de
Privatwirtschaftliches Institut

1. PLATZ

**Beliebteste
gesetzliche
Krankenkasse**

Kundenbefragung Mai 2013
16 gesetzliche Krankenkassen

Spitzenergebnisse bei Leistungen und Service – erneut steht die SBK auf Platz 1 im Ranking der beliebtesten gesetzlichen Krankenkassen. Verlassen Sie sich auf persönliche und individuelle Beratung, die immer den Menschen im Blick hat. Auch Ihre Freunde und Bekannten können persönlich von starken Leistungen profitieren. Begeistern Sie sie für einen Wechsel zur SBK – sie werden es Ihnen danken!

Starke Leistung. Ganz persönlich.



Editorial

Studie 2013/14: Unternehmensqualität der Gesetzlichen Krankenkassen

Absolut Wissenswertes für Versicherungsmakler und Finanzdienstleister

Liebe Leserinnen und Leser,

70 Mio. Menschen in Deutschland sind gesetzlich krankenversichert. Wie zufrieden sind die Versicherten eigentlich mit ihrer Kasse? Entgegen dem Werben der Krankenkassen für ihre Leistungen in Hochglanzbroschüren, kommt es bei Leistungsanträgen immer wieder zu negativen Bescheiden.

Gerade bei Leistungen wie Krankengeld, Reha oder Hilfsmittel. Obwohl die gängige öffentliche Meinung ist, dass alle Gesetzlichen Krankenkassen gleich in ihrem Leistungsversprechen sind, trifft das so nicht zu. Neben unterschiedlichsten Leistungsmerkmalen oder Beitragsrückerstattungen unterscheiden sich die Kassen gerade beim Service und in der Finanzkraft. Doch Versicherte können diese ganzen verschiedenen Kriterien zur Auswahl der für sie „richtigen“ Krankenkasse kaum selbst ermitteln. Dazu wird eine fachgerechte Beratung benötigt, so wie dies Finanzdienstleister und Versicherungsmakler anbieten können.

Hier öffnet sich für Berater und Makler ein hochinteressanter Markt. Dies zeigt die neue Makler-Umfrage des DFSI Deutsches Finanz-Service Institut in Zusammenarbeit mit dem unabhängigen GKV Makler-Portal makleraktiv.de und wmd-brokerchannel.de, deren Ergebnisse auf den nächsten Seiten detailliert abgebildet ist. Noch fühlen sich viele Vermittler zu wenig informiert über diese Thematik und wünschen sich bessere Aufklärung, Service und Vertriebsunterstützung durch die Anbieter der GKV.

Besonders wichtig für die Beratung ist die Frage wo sich Gesetzliche Krankenkassen unterscheiden? Wie kann man seinen Kunden die „richtige“ Empfehlung geben? Dazu ist Wissen über die Finanzkraft, Leistungsstärke und Servicequalität der einzelnen Anbieter unabdingbar. Das Deutsche Finanz-Service Institut hat zusammen mit der Kassensuche GmbH, Betreiber der Domain www.gesetzlichekrankenkassen.de, mit einem von Branchenexperten und Vertretern der Kassen entwickelten Fragebogen die umfangreichste Datenbasis zur Finanzkraft, zu Leistungen und zum Kundenservice der gesetzlichen Krankenkassen, entwickelt.

Daraus entstanden ist die in dieser Ausgabe veröffentlichte Unternehmensqualitätsstudie Gesetzliche Krankenkassen 2014, bei der Kennzahlen zur Finanzkraft, Leistung und Service zu einem Qualitätsrating aggregiert wurden. Diese aktuelle Studie bietet eine umfassende, schnelle Übersicht zum Markt, den einzelnen Kassen und somit eine professionelle Entscheidungshilfe für eine erfolgreiche Beratung im Zukunftsmarkt Gesetzliche Krankenversicherung.

Wir wünschen Ihnen eine interessante Lektüre und erfolgreiche Zeit!

Ihr Team von www.wmd-brokerchannel.de

Inhaltsverzeichnis

Gesetzliche Krankenkassen

- 6 Unternehmensqualitätsurteil:
Was Vermittler bei Gesetzlichen Krankenkassen wissen sollten!
Interview mit Thomas Lemke, Gründer und Geschäftsführer des DFSI
- 8 **DFSI-Umfrage**
Zur Vertriebsunterstützung Gesetzlicher Krankenkassen
Techniker Krankenkasse bietet auch in 2013 besten GKV-Maklerservice
- 12 Wie finde ich die richtige Krankenkasse?
Beitrag von Thomas Adolph, Geschäftsführer, Kassensuche GmbH
- 14 Gesetzliche Krankenkassen als Türöffner beim Kunden
- 17 Finanzergebnisse im 1. Halbjahr 2013
- 21 Vorwort zur Studie DFSI Qualitätsratings in der GKV
- 23 Studie: alle Einzelergebnisse der Kassen
Ergebnisübersicht Qualitätsrating
- 24 Techniker Krankenkasse (TK)
- 25 Techniker Krankenkasse stellt sich vor
*Beitrag von Michael Hahn,
Leiter des Vertriebspartnermanagements der Techniker Krankenkasse*
- 26 Techniker Krankenkasse erneut DFSI-Testsieger: Wie können Vertriebspartner davon profitieren?
*Videointerview zwischen Thomas Adolph Geschäftsführer der Kassensuche GmbH
und Michael Hahn, Leiter des Vertriebspartnermanagements der Techniker Krankenkasse*
- 32 Dreifacher Erfolg 2013: SBK(Siemens-Betriebskrankenkasse)
ist beliebteste Kasse, bester Krankenversicherer und Testsieger beim Kundenmonitor
- 34 Starke Leistung: Was Deutschlands bester Krankenversicherer seinen Kunden bietet (SBK)
- 36 -114 Scorecards Krankenkassen nach Bewertung gelistet
- 115 DFSI-Ratingverfahren - so haben wir bewertet
- 122 Beschreibung DFSI-Rating-Scorecard

Impressum

- 7 Impressum

Zahnersatz mit Sterne-Bonus

**Wir zeigen Ihrem
Eigenanteil
die Zähne**

**Zahnzusatzleistungen
schon ab 2,59 Euro
pro Monat!**



**Mehr Infos gerne...
So erreichen Sie uns:**

www.Beste-Zusatzversicherung.de
oder kostenfrei bei unserem

Service-Team 0800 37 55 37 555*
*kostenfrei für Mobilfunk/Festnetz

asano

Ein Angebot der asano-AG in Zusammenarbeit
mit der Schwenninger Krankenkasse

Die Schwenninger
Krankenkasse 

Unternehmensqualitätsurteil:

Was Vermittler bei Gesetzlichen Krankenkassen wissen sollten!

Interview mit **Thomas Lemke**,
Gründer und Geschäftsführer des DFSI



wmd-brokerchannel: Herr Lemke, Sie haben dieses Jahr die zweite Studie zum Thema Gesetzliche Krankenversicherung herausgebracht. Wie stellt sich denn der Markt der Gesetzlichen Krankenversicherung aus Ihrer Sicht derzeit dar?

Thomas Lemke: Der Markt der Gesetzlichen Krankenkassen ist im Moment recht gut bestellt. Die finanzielle Ausstattung der Krankenkassen ist im Marktdurchschnitt sehr gut. Das macht sich dadurch bemerkbar, dass erhöhte Leistungsangebote der Krankenkassen im Bereich Satzungsleistung oder auch Beitragsprämien, die jetzt von vielen Kassen, auch gerade jetzt zum neuen Jahr, eingeführt werden.

wmd-brokerchannel: Nach welchen Bewertungskriterien sind Sie bei Ihrer Studie vorgegangen?

Thomas Lemke: Wir haben die Unternehmensqualität der Gesetzlichen Krankenkassen aufgeteilt in 3 Bewertungsbereiche. Das sind zum einen der Leistungsbereich, zum anderen die Finanzkraft und dann auch der Kundenservice.

wmd-brokerchannel: Können Sie das näher erläutern, was Sie in diesen Einzelbereichen genau geprüft wurde?

Thomas Lemke: Im Bereich der Leistung haben wir verschiedene Handlungsfelder der Gesetzlichen Krankenkassen abgefragt und geprüft. Das ist zum einen der Bereich der Wahltarife, Bonusvorteilsprogramme sowie der Gesundheitsförderung, der Zahnvorsorge, Zusatzversicherung, Zusatzleistung, der Verträge der integrierten Versorgung und der Naturheilverfahren. Im Bereich der Finanzkraft wurden bewertet, Finanzkennzahlen der Liquidität, der Gewinn- und Verlustrechnung,

des Vermögens, des Verwaltungsdeckungsbeitrages, sowie auch der Beitragsstabilität, Mitgliederentwicklung und dann auch Fragen zur Finanztransparenz, wie offen gehen Kassen mit Ihren Zahlen um.

wmd-brokerchannel: Ist denn die Beurteilung „finanzstark“ gleichbedeutend mit „leistungsstark“?

Thomas Lemke: Nein, das ist nicht unbedingt der Fall. Die Finanzkraft kann immer nur eine gute Basis für eine Gesetzliche Krankenkasse sein. Eine Krankenkasse die keine vernünftige finanzielle Ausstattung hat, ist nicht in der Lage auch ein entsprechendes Leistungsangebot zu geben.

Was auf der anderen Seite öfter vorkommt, was wir feststellen müssen ist, dass es auch Kassen gibt, die finanziell sehr gut ausgestattet sind, deren Leistungsangebote immer noch etwas hinterher hinken.

wmd-brokerchannel: Wie sieht es denn mit dem Service der Kassen aus?

Thomas Lemke: Den Service haben wir innerhalb unseres Kundenservicebereiches geprüft. Der Kundenservice wurde aufgeteilt in 3 Teilbereiche, das ist zum einen das Serviceangebot der Gesetzlichen Krankenkassen, zum anderen wurde die Geschäftsstellendichte der jeweiligen Krankenkassen gemessen. Aber auch die Kundenzufriedenheit, bzw. die Weiterempfehlungsmöglichkeit des Versicherten. Ob er seine Krankenkasse jeweils weiterempfehlen würde oder auch vielleicht nicht.

wmd-brokerchannel: Welche Erkenntnisse bekommt denn ein Vermittler/Makler von dieser Studie?



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

Für das Video bitte auf das Bild klicken.

Thomas Lemke: Der Vermittler/Makler hat die Möglichkeit durch unser Unternehmensqualitätsurteil ein aggregiertes Urteil aus allen 3 Teilbereichen zu bekommen. Das sind einmal die Leistung, einmal die Finanzkraft und dann auch die Kundenzufriedenheit.

wmd-brokerchannel: Haben Sie alle Gesetzlichen Krankenkassen untersucht?

Thomas Lemke: Wir haben die Daten aller Gesetzlichen Krankenkassen abgefragt. Wichtig für uns ist, dass unser Rating unabhängig von der jeweiligen Krankenkasse entstanden ist und nicht im Auftrag der jeweiligen Krankenkasse.

DFSI Deutsches Finanz-Service Institut GmbH

Heinrich-Brüning-Straße 2a
 50969 Köln
 Telefon: +49 (0)221 6777 4569-1
 E-Mail: info@dfsi-institut.de
www.dfsi-institut.de

Impressum

Verlag und Herausgeber:

Athribis GmbH
 Jörg-Tömlinger-Str. 23
 82152 Planegg
 Tel: +49 (0)8022 – 85 83 010

info@wmd-brokerchannel.de
www.wmd-brokerchannel.de

Geschäftsführung:

Dr. Thomas Riegler

Chefredaktion:

Friedrich A. Wanschka

Handelsregister: HRB 204581
 Amtsgericht München
 Sitz der Gesellschaft: Planegg
 Ust.- IdNr. DE 288729018

Technische Umsetzung / Produktion:

Athribis GmbH
 Jörg-Tömlinger-Str. 23
 82152 Planegg
info@wmd-brokerchannel.de

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.

DFSI-Umfrage

Zur Vertriebsunterstützung Gesetzlicher Krankenkassen

Techniker Krankenkasse

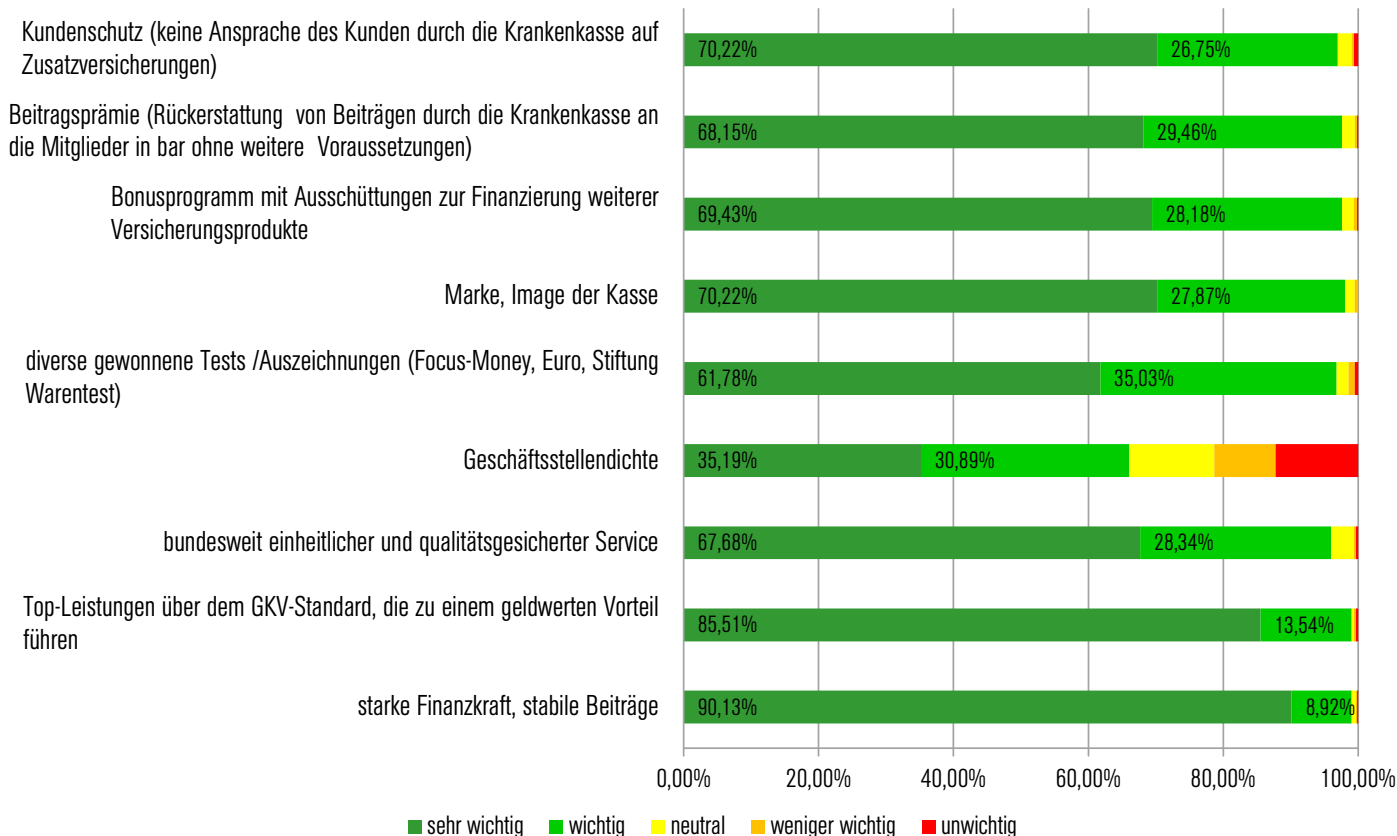
bietet auch in 2013 besten GKV-Maklerservice

Das Deutsches Finanz-Service Institut hat zusammen mit dem unabhängigen GKV Makler-Portal makleraktiv.de und dem wmd-brokerchannel.de – wie im Vorjahr – eine Umfrage zu den Anforderungen von Maklern an eine Vertriebskooperation mit gesetzlichen Krankenkassen durchgeführt.

Es beteiligten sich mehr als 600 Makler und Mehrfachagenten an der Umfrage. Anhand vorgegebener Kriterien konnten die wichtigsten Serviceelemente beurteilt werden, die ein Maklerservice einer gesetzlichen Krankenkasse den angeschlossenen Partnern bieten sollte.

Als besonders wichtig bewerteten die Makler und Mehrfachagenten im Bereich der Kundengewinnung neben attraktiven Beiträgen, Top-Leistungen über dem GKV-Standard, die zu einem geldwerten Vorteil führen. An zweiter Stelle folgen Marke und Image der Kasse, an dritter Stelle das Bonusprogramm der Kasse. Ein besonderes Anliegen der Makler ist der Kundenschutz bei der Ansprache der Kasse auf Zusatzversicherungen. Eine untergeordnete Rolle spielt die Geschäftsstellendichte.

Kundengewinnung und optimale Ergänzung des Beratungsangebots durch ein attraktives GKV-Produkt

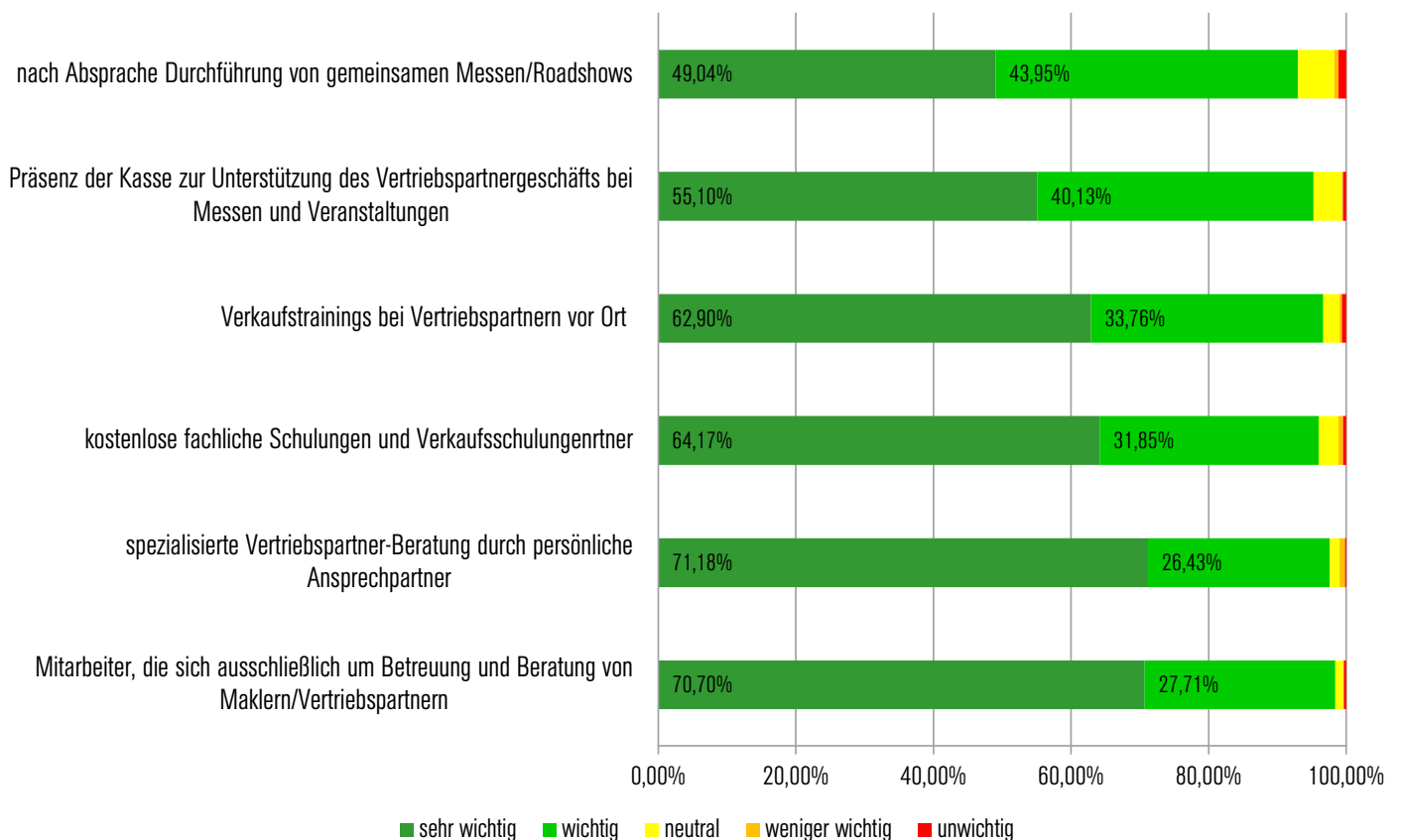




In der Vertriebspartnerbetreuung vor Ort ist für Makler und Mehrfachagenten eine spezialisierte Vertriebspartner-Beratung durch persönliche Ansprechpartner als Maklerbetreuer, die spezielle

fachliche Schulungen und Verkaufstrainings durchführen, das Hauptargument für eine erfolgreiche Zusammenarbeit.

Vertriebspartner-Betreuung vor Ort



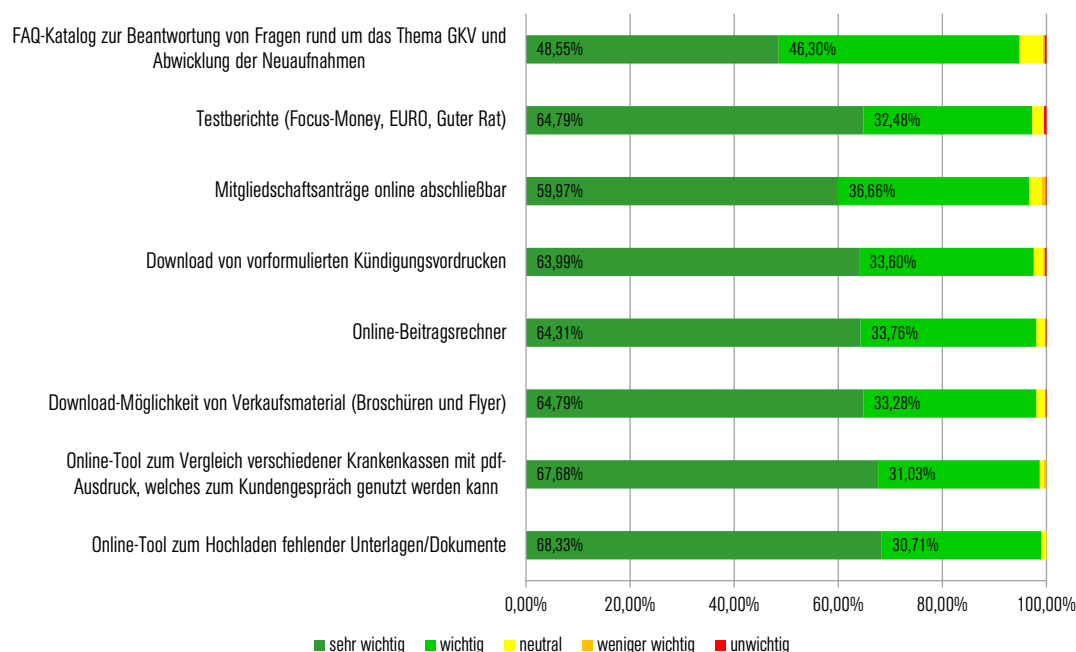
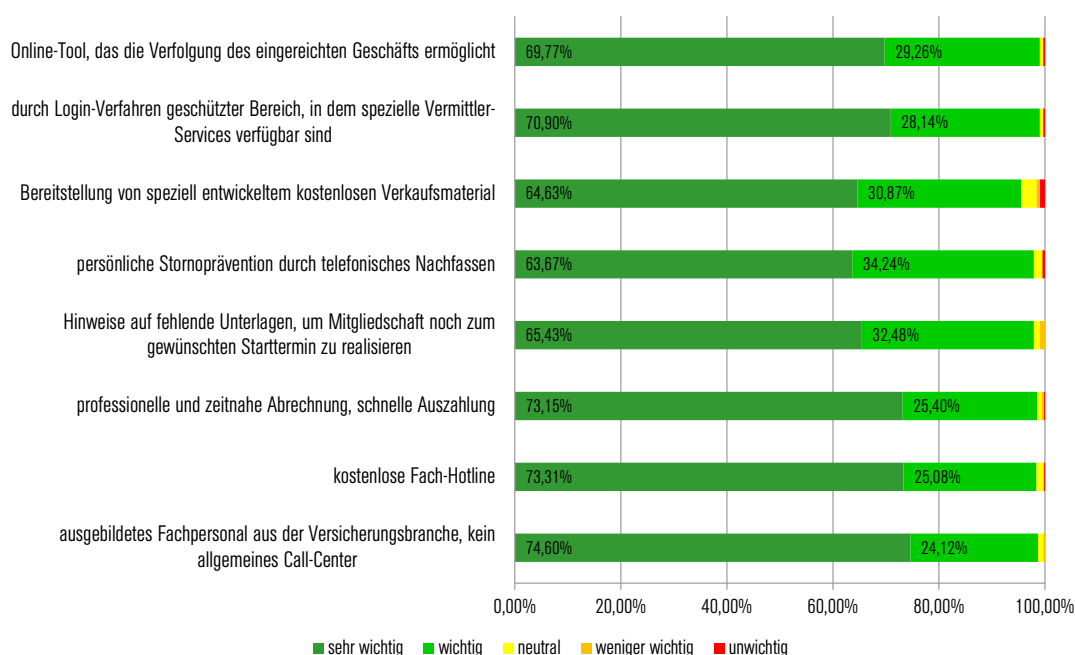
DFSI-Umfrage

Zur Vertriebsunterstützung Gesetzlicher Krankenkassen

Für die Vertriebsunterstützung wünschen sich Makler und Mehrfachagenten von den Krankenkassen ausgebildetes Fachpersonal und kein allgemeines Call-Center. Daneben ist eine professionelle und zügige Abrechnung der vermittelten Mitgliedschaften besonders wichtig. Darüber hinaus schätzen Makler

und Mehrfachagenten ein Online-Portal mit einer kostenlosen Datenbank, die sie nutzen können, um Krankenkassen miteinander zu vergleichen. Testberichte, Flyer, Formulare und Verkaufsmaterialien sollten online zur Verfügung stehen.

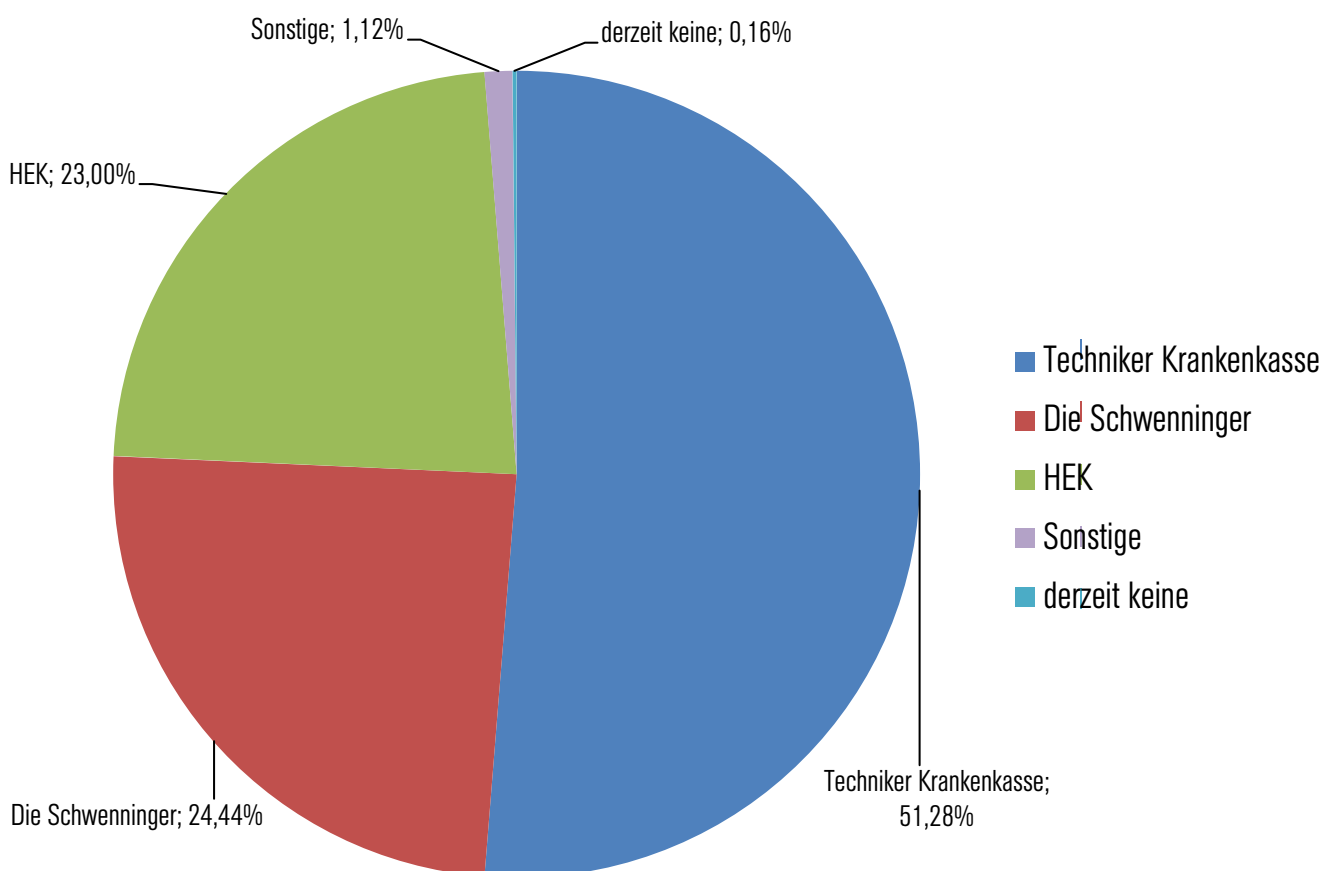
Vertriebspartner-Service



Den besten GKV-Maklerservice bietet die Techniker Krankenkasse, die von über der Hälfte der teilnehmenden Makler und Mehrfachagenten (51%) genannt wurde. Neben der TK wurden auch folgende

Kassen genannt, die die Anforderungen der Makler und Mehrfachagenten erfüllen und einen guten Makler-Service bieten: Die Schwenninger Krankenkasse (24%) und die HEK (23%).

Welche Kasse erfüllt am ehesten diese Kriterien?



Die Umfrage erfolgte in Zusammenarbeit mit <http://www.makleraktiv.de>, dem Vermittlerportal rund um die gesetzlichen Krankenkassen. Hier stehen zugelassenen Versicherungsvermittlern eine interaktive Kassensuche zur Unterstützung ihrer Kunden sowie provisionierte Abwicklungsmöglichkeiten für über 40 gesetzliche Krankenkassen kostenfrei zur Verfügung.

Wie finde ich die richtige Krankenkasse?

Beitrag von **Thomas Adolph**,
Geschäftsführer,
Kassensuche GmbH



Derzeit (Stand September 2013) gibt es genau 100 geöffnete Krankenkassen in Deutschland – also solche, die nicht nur für Angehörige eines bestimmten Betriebes oder einer Berufsgruppe offen stehen. Das Spektrum reicht von den vier führenden Großkassen (zwei mit jeweils über 8 Mio. Versicherten, eine mit über 6 Mio. und eine mit über 4 Mio. Versicherten) bis hin zu einigen kleinen regional tief verwurzelten Kassen mit nur wenig mehr als 1.000 Versicherten, wo der (einzige) Vorstand selbst noch aktiv im Tagesgeschäft tätig ist.

Jede Kasse hat ihre ganz individuellen Stärken und Schwächen: Von den breit aufgestellten Allroundern über Spezialisten z.B. für Naturheilverfahren oder bestimmte Berufsgruppen bis hin zu lokal-persönlicher Betreuung ist kaum eine Form nicht vertreten. Doch gerade diese Vielfalt kann für den eine geeignete Kassen Suchenden auch zum Problem werden – wenn nämlich keine Vergleichbarkeit am Markt gegeben ist und man als Privatperson überhaupt keine Vorstellung davon hat, was man wo bekommen kann. Natürlich ist über die Kassen-Homepages und die gedruckten Informations-Materialien einiges erkennbar – aber Hand aufs Herz: Wer weiß schon, welche Krankenkassen im jeweiligen Bundesland denn überhaupt tätig sind und welche Mehrleistungen, finanzielle Vorteile und Services diese anbieten?

Um hier Transparenz zu schaffen, entstand bereits Ende der 1990er Jahre der bekannte Online-Dienst www.gesetzlicheKrankenkassen.de. Dieser hat begonnen, die Kassen so umfangreich und dabei so verständlich wie möglich mit ihren genauen Leistungen abzubilden und öffentlich darzustellen. Ohne irgendwelche Subventionen und von Anfang an und auch künftig vollkommen kostenfrei für alle Nutzer, ist hier von einer einfachen Übersicht bis zu tiefgehenden

Details alles zu finden, was einen bei einer Gesetzlichen Krankenkasse interessieren kann. Dabei werden derzeit über 320 Leistungsbereiche mit über 3.400 Einzelpunkten bei den Kassen stets auf Neue abgefragt, um die Daten immer aktuell zu halten.

Nun ist eine solche Detailliertheit für den Profi toll, für den Privatanwender aber schlicht überfordernd. Daher werden natürlich vereinfachte Zusammenfassungen erstellt und in – noch immer umfangreichen – Vergleichen allen Nutzern zur Verfügung gestellt. Doch auch das ist definitiv zu aufwendig um zu überprüfen, ob man in der wirklich geeigneten Krankenkasse versichert ist oder ob es vielleicht besser geeignete Alternativen gibt.

Interaktive Kassensuche

Aus diesem Dilemma heraus ist die „Interaktive Kassensuche“ entstanden – auch diese ist wie alle Dienstleistungen kostenfrei erreichbar, z.B. direkt über www.kassensuche.de. Hier steht die einfache Bedienung an erster Stelle:

Zunächst einmal wird das Bundesland ausgewählt, in dem man wohnt oder arbeitet. Der Grund ist, dass viele Kassen nur in bestimmten Bundesländern geöffnet sind und somit nicht von überall nutzbar sind.

Jetzt geht es an die Leistungspunkte, die übersichtlich in zehn Themengruppen gegliedert sind.

Aus den Bereichen

- Service
(z.B. 24-Stunden-Hotline oder Medizinische Beratungshotline)
- Finanzieller Vorteil
(z.B. Verzicht auf Zusatzbeitrag oder sogar Ausschüttung einer Beitragsprämie)

- Bonusprogramme
(z.B. Bonifizierung von gesundheitsbewußtem oder kostenbewußtem Verhalten)
- Wahltarife
(z.B. Beitragsrückerstattung bei Leistungsfreiheit oder Übernahme der Kosten für bestimmte Medikamente)
- Individuelle Gesundheitsförderung
(z.B. Förderung des Nichtrauchens oder Streßbewältigung)
- Naturheilverfahren
(z.B. Homöopathie oder Osteopathie)
- Zusätzliche Leistungen über das Mindestmaß hinaus
(z.B. erweiterter Anspruch auf Haushaltshilfen oder häusliche Pflege im Krankheitsfall)
- Schutz und Service im Ausland
(z.B. Reiseschutzimpfungen oder Auslands-Notfallservice)
- Erweiterte Zahnleistungen
(z.B. Professionelle Zahnreinigung oder Zahnersatz zum Nulltarif)
- Verbesserte Versorgung bei über 50 namentlich aufgeführten chronischen Krankheiten
(z.B. bei Diabetes oder bestimmten Kinderkrankheiten)

Aus diesen über 70 Leistungspunkten (plus den über 50 chronischen Krankheiten) stellt man sich nun genau die zusammen, die einem persönlich wichtig sind, quasi als „Wunschliste“. Mit einem Klick wird das Anforderungsprofil ausgewertet und eine objektive Marktübersicht zeigt, welche Kassen die gewünschten Leistungen erfüllen. Dabei wird detailliert gezeigt, welche Kassen welche Punkte leisten bzw. welche der eigentlich gewünschten Leistungen von der jeweiligen Kasse nicht geboten werden.

Eine 100% Erfüllung bzw. der höchste vorhandene Erfüllungsgrad zeigt somit die am besten passenden Krankenkassen für dieses persönliche Wunschprofil an! In der Liste kann dann auch einfach die aktuell genutzte Krankenkasse gesucht und damit verglichen werden. Zu allen Kassen stehen umfangreiche Detailanzeigen (einfach auf den Kassennamen klicken) zur Verfügung, die auch als PDF zum Download vorbereitet sind.

Einfacher ist ein Kassenvergleich kaum möglich! Natürlich sind überall die Kontaktdaten genannt und bei den meisten Kassen kann direkt über ein Formular Informationsmaterial angefordert oder es können konkrete Fragen gestellt werden. Sogar Mitgliedschaftsanträge sind bei vielen Kassen hinterlegt und ermöglichen so einen ganz unkomplizierten Wechsel der Krankenkasse.

Hinzu kommt ein kassenübergreifender Geschäftsstellenfinder für über 5.000 (!) Krankenkassen-Geschäftsstellen bundesweit mit Öffnungszeiten, Kontaktinformationen und Routenplaner. Mit diesem kann man sich auf einer Deutschlandkarte auf Basis seiner eigenen Adresse die nächstgelegenen Geschäftsstellen von Krankenkassen direkt anzeigen lassen.

Apropos Wechsel der Krankenkasse: Dieser ist jederzeit mit einer Frist von 2 Monaten möglich, wenn man mindestens 18 Monate in der derzeitigen Krankenkasse versichert war. Es genügt eine formlose fristgerechte Kündigung, die die Kasse umgehend bestätigen muss. Diese Kündigungsbestätigung ist dann direkt mit dem Antrag an die neue Kasse einzureichen.

Beispiel:

Sie kündigen am 20. Januar. Die Frist von 2 Monaten gilt jeweils zum Monatsende, so dass Ihre Kündigung zum 31. März erfolgt. Ab dem 1. April sind Sie dann bei der neuen Krankenkasse versichert – und zwar garantiert, denn diese muß Sie ohne wenn und aber (und vor allem ganz ohne Gesundheitsprüfung) aufnehmen.

Sie sehen: Es lohnt sich mit der Interaktiven Kassensuche zu prüfen, ob man mit seinen ganz individuellen Leistungswünschen in der richtigen Kasse versichert ist oder ob es geeignetere Alternativen gibt. Wenn ja, ist ein Wechsel ganz einfach. Da kann man seinen Kunden nur empfehlen: Seien Sie anspruchsvoll und nutzen Sie Ihre Möglichkeiten!

Thomas Adolph

Gesetzliche Krankenkassen als Türöffner beim Kunden

Es ist nicht immer einfach, bei seinem Kunden einen Termin zu bekommen. Viele Themen wiederholen sich und die Bereitschaft der Kunden zu persönlichen Gesprächsterminen nimmt eher ab als zu. Umso wichtiger ist es, mit dem richtigen Thema auf den Kunden zuzugehen. Geradezu sträflich vernachlässigt wurde bislang hier die Gesetzliche Krankenkasse – eigentlich sogar genau DER Türöffner!



Machen wir uns klar, dass ca. 70 Mio. Menschen in Deutschland gesetzlich krankenversichert sind – wenn sie Ehepartner und Kinder ihrer Kunden berücksichtigen, dann ist ganz sicher sogar die weite Mehrheit Ihrer Kunden Mitglied einer Gesetzlichen Krankenkasse. „Lieber Kunde, wann hast Du zuletzt für Dich überprüft, ob Du auch in der wirklich für Dich passenden Gesetzlichen Krankenkasse versichert bist? Es gibt so viele Mehrleistungen heute, dass Du Dich mit Durchschnitt nicht zufrieden geben solltest. Wollen wir das für Dich mal überprüfen?“

Und genau das ist der Einstieg, mit dem Sie

- dem Kunden etwas Gutes tun (durch kostenfreien Mehrleistungen seiner Krankenkasse wie z.B. professionelle Zahnreinigung oder Übernahme von bislang selbst bezahlten Naturheilverfahren),
- ihm Budget für sinnvolle Zusatzversicherungen verschaffen (durch Beitragsprämien / Dividenden von wirtschaftlich starken Kassen oder Auszahlungen aus Bonusprogrammen oder Beitragsrückerstattung) oder
- ihm eine verbesserte Versorgung bereits bestehender Krankheiten verschaffen, da viele Kassen hier wirklich tolle Versorgungsprogramme haben (z.B. über „Integrierte Versorgung“ oder „Facharztprogramme“).

Letztlich sprechen Sie aber mit dem Kunden über Gesundheitsschutz – und da kommt ganz schnell das Thema weiterer Absicherung auf: Ob im Krankenhaus oder beim Heilpraktiker, im Todes- oder im Pflegefall sowie die Einkommensabsicherung bei langer Krankheit. Alles Themen, für die Sie als Versicherungsprofi genau der richtige Ansprechpartner für Ihren Kunden sind.

Damit man aber den Kunden seriös auf die richtige Krankenkasse beraten kann, sollte man entweder selbst sehr fit sein in den umfangreichen Mehrleistungen – oder sich eine kostenfreie Unterstützung suchen, die einem genau das abnimmt!

Gratis Online Tool

Um Transparenz in die doch erheblichen Unterschiede zwischen den einzelnen Gesetzlichen Krankenkassen zu bringen, haben wir ein Gratistool geschaffen: Die interaktive Kassensuche!

Hier können Sie und Ihre Kunden ganz einfach aus über 70 Leistungspunkten genau diese auswählen, die individuell wichtig und gewünscht sind. Mit einem Klick erhalten Sie eine Übersicht, welche Gesetzlichen Krankenkassen genau dieses Leistungsspektrum grundsätzlich anbieten!

Auch stehen zu über 50 Krankheitsbildern verbesserte Behandlungsmethoden zur Verfügung.

Im zweiten Schritt erhalten Sie eine ausführliche Leistungsübersicht der jeweiligen Krankenkassen, die auch als PDF zum Speichern und Ausdrucken zur Verfügung steht.

So ist es absolut einfach und schnell möglich, die genau passende Krankenkasse zu finden!

Speziell für Versicherungsprofis aber wurde ein spezielles Vermittlerportal geschaffen, über das dem Vertrieb deutlich erweiterte Funktionen zur Verfügung stehen. Als Beispiel seinen nur PDF-Leistungsfragebögen, Direktvergleiche zwischen zwei Krankenkassen, Zusammenfassung der Kassensuche mit allen gewünschten und nicht-gewünschten Leistungspunkten und Ergebnissen als PDF und die Möglichkeit der Einbindung einer vereinfachten Kassensuche in die eigene Makler-Homepage genannt.

All dies ist nach Anmeldung unter www.makleraktiv.de kostenfrei erhältlich.

Vermittlung und Aufwandsentschädigung

Doch der Vorteil für registrierte Versicherungsprofis geht noch weiter: Sie erhalten Zugang zu einer Reihe attraktiver Krankenkassen (derzeit fast 50 Kassen!), deren Mitgliedschaften Sie über das Portal ohne weitere Verpflichtungen und gegen Vergütung vermitteln können. Der Vergütungsanspruch entsteht mit dem Tag des Zustandekommens der neuen Mitgliedschaft bzw. dessen Beginn und wird zuverlässig ausgezahlt.




Das vollständige Video-Interview sehen Sie unter:
www.makleraktiv.de

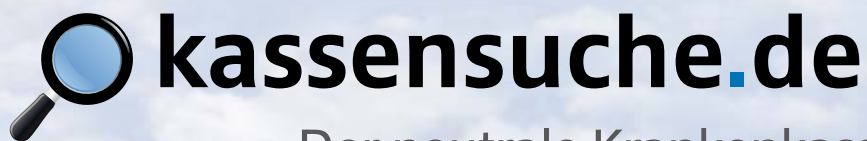
Für das Video bitte auf das Bild klicken.

Auf der Vermittler-Oberfläche mit Ihrem persönlichen Login haben Sie Zugang zu den notwendigen Antragsunterlagen und Vertriebsinformationen. Zusätzlich finden Sie dort ein Factsheet zu jeder über das Portal abwickelbaren Krankenkasse mit deren Highlights und Zielgruppeneignung, sowie die speziell für Vermittler optimierte, interaktive Kassensuche.

So ist es ganz einfach, zusammen mit dem Kunden im persönlichen Gespräch, per Fragebogen oder sogar via Telefon) die für ihn passende Krankenkasse ganz transparent zu finden und ihm ohne gesetzliche Protokollierungspflicht (Krankenkassenmitgliedschaften sind keine Versicherung gemäß VVG!) zu vermitteln.

Dieser Service ist grundsätzlich nutzbar für alle im offiziellen Vermittlerregister eingetragenen Versicherungsprofis. Ausführliche Informationen und die Möglichkeit zur kostenfreien Anmeldung finden Sie auf www.makleraktiv.de.

Das Portal ist ein Service der
Kassensuche GmbH
Vilbeler Landstraße 186
D-60388 Frankfurt am Main
E-Mail: makleraktiv@kassensuche.de



kassensuche.de

Der neutrale Krankenkassenvergleich



Alle Daten, Fakten und Leistungen.

Wo können Sie die passende Krankenkasse finden? Auf **kassensuche.de**. Hier suchen und vergleichen Sie ganz nach Ihren Wünschen und Bedürfnissen. Die Ergebnisse sind stets neutral, unabhängig und kostenlos. Probieren Sie es.

Unsere Partner:



Finanzergebnisse im 1. Halbjahr 2013

Positive finanzielle Bilanz der gesetzlichen Krankenversicherung zum Abschluss der Legislaturperiode

Die Krankenkassen weisen in ihren vorläufigen Finanzergebnissen des 1. Halbjahrs 2013 einen Überschuss von rund 1,09 Mrd. Euro aus. Einnahmen in Höhe von rd. 97,7 Mrd. Euro standen Ausgaben in Höhe von rd. 96,6 Mrd. Euro gegenüber. Der Gesundheitsfonds verbuchte im 1. Halbjahr 2013 ein saisonbedingtes Defizit von knapp 1,98 Mrd. Euro, das im 2. Halbjahr durch die Verbeitragung von Einmalzahlungen (Weihnachtsgeld) wieder ausgeglichen werden kann. In der Gesamtbetrachtung der Finanzergebnisse von Krankenkassen und Gesundheitsfonds verzeichnete die GKV im 1. Halbjahr 2013 ein Defizit von rund 890 Mio. Euro. Gesundheitsfonds und Krankenkassen verfügen damit rechnerisch am Ende des 1. Halbjahrs 2013 insgesamt über Finanzreserven in einer Größenordnung von rund 27,7 Mrd. Euro, davon rund 16,6 Mrd. Euro bei den Krankenkassen und rund 11,1 Mrd. Euro beim Gesundheitsfonds. Zu diesen Ergebnissen erklärte Bundesgesundheitsminister Daniel Bahr: „Die aktuelle Finanzentwicklung zeigt: Die gesetzliche Krankenversicherung schreibt auch im Jahr 2013 schwarze Zahlen und geht mit einem soliden Fundament in die neue Legislaturperiode. Die Abschaffung der Praxisgebühr ab 1. Januar 2013, die zur Haushaltskonsolidierung erfolgte Absenkung des Bundeszuschusses um 2,5 Mrd. Euro sowie die notwendigen Verbesserungen der Finanzsituation der Krankenhäuser und beim Apotheken-Notdienst sind solide finanziert. Die gesetzliche Krankenversicherung wird trotz dieser Mindereinnahmen und Mehrausgaben auch im laufenden Jahr Überschüsse erzielen.“

Weitere Perspektive 2013

Trotz der konjunkturellen Risiken in der Euro-Zone wird sich die Finanzsituation der gesetzlichen Krankenversicherung auch im Gesamtjahr 2013 bei einer deutlich gebremsten Überschussentwicklung nochmals verbessern. Die Krankenkassen erhalten auch im Jahr 2013 Zuweisungen aus dem Gesundheitsfonds, die ohne weiteres ausreichen werden, um die voraussichtlichen Ausgaben zu decken. Auch die erfreuliche

Tatsache, dass im Unterschied zu 2012 eine Reihe von Krankenkassen erstmals erhebliche Ausgaben für Prämienzahlungen an ihre Mitglieder verbuchen und Krankenkassen derzeit keine Einnahmen aus Zusatzbeiträgen erzielen, wird zu niedrigeren Überschüssen aber keinesfalls zu roten Zahlen führen. Ähnliches ist auch für den Gesundheitsfonds zu erwarten. Die weiterhin positive Entwicklung bei den Beitragseinnahmen in Verbindung mit der Verbeitragung der Einmalzahlungen zum Jahresende und dem Rentenanstieg zum 1. Juli wird in der zweiten Jahreshälfte das Verhältnis von Einnahmen und Ausgaben noch deutlich verbessern. Der Gesundheitsfonds dürfte – wenn sich die Zuwächse bei den Beitragseinnahmen so fortsetzen wie in der ersten Jahreshälfte – im Gesamtjahr 2013 auf ein annähernd ausgeglichenes Finanzergebnis zusteuern. Konkretere Prognosen zur Finanzentwicklung der GKV für das laufende und das Folgejahr wird Mitte Oktober der gemeinsame Schätzerkreis von Bundesversicherungsamt (BVA), Bundesministerium für Gesundheit (BMG) und GKV-Spitzenverband vornehmen. Unter Berücksichtigung der Finanzergebnisse des 1. Halbjahres 2013 sowie der aktuellen Eckwerte zur gesamtwirtschaftlichen Entwicklung wird dann eine Aktualisierung der Prognose für 2013 und eine erstmalige Prognose für 2014 erfolgen.

Positive finanzielle Bilanz der GKV – nicht nur im Jahr 2013

Dabei ist nicht nur die Finanzentwicklung der GKV im laufenden Jahr zufriedenstellend, sondern die Bilanz für die gesamte Legislaturperiode steht im Zeichen der Konsolidierung:

Der Vergleich der Jahresmitte 2013 mit der Situation zur Jahresmitte 2009 zum Ende der vergangenen Legislaturperiode zeigt eine drastische Verbesserung. Am Anfang der Legislaturperiode drohten in der GKV erhebliche Defizite. Heute verfügen Krankenkassen und Gesundheitsfonds zusammen über ein solides finanzielles Fundament. Ende Juni 2009 waren noch sechs von damals

noch 182 Krankenkassen verschuldet; und weitere 41 Kassen hatten Finanzreserven unterhalb der gesetzlich vorgesehenen Mindestreserve von 25 % einer Monatsausgabe. Mitte 2013 gibt es keine verschuldete Krankenkasse mehr; bis auf einzelne kleinere Krankenkassen haben alle Krankenkassen die Mindestreserve überschritten. Bei etlichen Krankenkassen werden die Mindestreserven überschritten, und 7 ½ Millionen Mitglieder werden mittlerweile Prämien von ihren Krankenkassen erhalten. 2009 mussten die Patientinnen und Patienten einschließlich der Praxisgebühr rund 5 Mrd. Euro für Zuzahlungen aufbringen. 2013 wird sich dieser Betrag durch die Abschaffung der Praxisgebühr um 1,8 Mrd. Euro reduzieren. Zugleich konnten die Arztpraxen von unnötigem bürokratischen Aufwand befreit werden.



Bei den kleineren Krankenkassenarten erzielten die Betriebskrankenkassen Überschüsse von 164 Mio. Euro, die Innungskrankenkassen von 150 Mio. Euro und die Knappschaft-Bahn-See von 77 Mio. Euro. Dabei ist zu berücksichtigen, dass im 1. Halbjahr 2013 eine Reihe von Krankenkassen erstmals in einem nennenswerten Umfang von rund 182 Mio. Euro Ausgaben für die Ausschüttung von Prämien auswies, fast acht Mal so viel wie im 1. Halbjahr 2012 (21 Mio. Euro). Die damit verbundenen Ausgaben der Krankenkassen, vor allem bei den Ersatzkassen, sowie dort weggefallene Zusatzbeiträge (rd. 130 Mio. Euro im 1. Halbjahr 2012) erklären zu erheblichen Teilen den vergleichsweise geringen Überschuss dieser Krankenkassenart.

Die Ausgaben der gesetzlichen Krankenkassen sind in der laufenden Legislaturperiode deutlich moderater gestiegen als in den vier Jahren zuvor: Von 2009 bis 2013 stiegen die GKV-Ausgaben je Versicherten um rd. 15 Prozent; von 2005 bis 2009 dagegen um rd. 20 Prozent. Die Ausgaben für Arzneimittel, von 2005 bis 2009 noch geprägt von einem hohen Zuwachs von 25 Prozent, sind im Vergleichszeitraum 2009 bis 2013 gerade einmal um 1,7 Prozent gestiegen. Vertretbare Begrenzungen von nicht mehr hinnehmbaren Ausgabenzuwächsen insbesondere im Arzneimittelbereich gingen einher mit wichtigen gesundheitspolitischen Weichenstellungen durch das Versorgungsstrukturgesetz, die Abschaffung der Praxisgebühr und notwendige finanzielle Hilfestellungen für die Krankenhäuser und den Apotheken-Notdienst.

Unterschiedliche Überschussentwicklung in den ersten sechs Monaten 2013

Die Lage bei den Krankenkassen ist weiterhin unterschiedlich, aber alle profitieren von den günstigen Rahmenbedingungen. Überschüsse sind, insbesondere wenn sie zu überhöhten Finanzreserven führen, angesparte Gelder, die den Versicherten auch zugutekommen müssen. Das kann zum Beispiel durch Leistungsverbesserungen und Prämienzahlungen geschehen. Die Krankenkassenarten wiesen bei einer differenzierten Betrachtung unterschiedliche Überschüsse aus. So erzielten die AOKen Überschüsse von insgesamt rund 623 Mio. Euro, die Ersatzkassen dagegen lediglich Überschüsse von insgesamt rund 81 Mio. Euro.

Saisonbedingtes Defizit beim Gesundheitsfonds

Der Gesundheitsfonds verzeichnete im 1. Halbjahr I 2013 ein saisonübliches Defizit von 1,98 Mrd. Euro. Dieses Defizit fällt im Vergleich zum 1. Halbjahr des Vorjahres (rd. 0,49 Mrd. Euro) insbesondere deshalb höher aus, weil der Bundeszuschuss für 2013 von 14 auf 11,5 Mrd. Euro im Rahmen der notwendigen Haushaltskonsolidierung gesenkt wurde und somit in der ersten Hälfte des Jahres 2013 mit 5,69 Mrd. Euro um rund 1,25 Mrd. Euro niedriger lag als der Zuschuss im 1. Halbjahr 2012. Außerdem wurde den Krankenkassen zum Ausgleich der Mehrausgaben durch die Abschaffung der Praxisgebühr ein Betrag von rund 900 Mio. Euro an höheren Zuweisungen aus dem Gesundheitsfonds überwiesen. Das saisonübliche Defizit ist darüber hinaus maßgeblich auf die Auszahlungssystematik des Gesundheitsfonds zurückzuführen. Die Ausgaben des Gesundheitsfonds in Form von Zuweisungen fließen in monatlich gleichen Teilbeträgen an die Krankenkassen. Bei der Festlegung der monatlichen Zuweisungen sind die Mehrausgaben für die Abschaffung der Praxisgebühr entsprechend berücksichtigt worden. Die Beitragseinnahmen des

Gesundheitsfonds unterliegen dagegen Schwankungen. Die finanzielle Situation des Gesundheitsfonds wird sich anders als bei den Krankenkassen daher im weiteren Jahresverlauf weiter deutlich verbessern. Grund sind beitragspflichtige Einmalzahlungen wie Urlaubsgeld und Weihnachtsgeld, höhere Tarifabschlüsse sowie höhere Renten zum 1. Juli 2013, die dann zu höheren Beiträgen führen werden.

Ausgabenwüchse bei 4,6 Prozent

Je Versicherten gab es im 1. Halbjahr 2013 einen Ausgabenwuchs von 4,6 Prozent. Die Leistungsausgaben stiegen ebenfalls um 4,6 Prozent je Versicherten; die Verwaltungskosten um rund 3,3 Prozent. Dabei ist im 1. Halbjahr allerdings zu berücksichtigen, dass die Ausgaben in einigen Leistungsbereichen noch in hohem Maße von Schätzungen geprägt sind, da Abrechnungsdaten häufig noch nicht vorliegen. Der im Vergleich zum Anstieg im 1. Halbjahr 2012 (+ 3 Prozent) um ca. 1,6 Prozentpunkte höhere Ausgabenanstieg lässt sich im Wesentlichen mit dem ausgaben erhöhenden Effekt des Wegfalls der Praxisgebühr erklären, durch den die Patientinnen und Patienten ab 1. Januar 2013 jährlich um ca. 1,8 Mrd. Euro, somit bereits im 1. Halbjahr um 0,9 Mrd. Euro entlastet wurden. Ansonsten verläuft die Ausgabenentwicklung in der GKV auch nach Wegfall der zeitlich auf die Jahre 2011 und 2012 limitierten ausgabenbegrenzenden Regelungen des GKV-Finanzierungsgesetzes weiterhin moderat.

Arzneimittel-Ausgaben stabil – hohe Einsparungen durch Rabatte

In den Monaten Januar bis Juni sind die Arzneimittelausgaben der Krankenkassen nur um 0,3 Prozent gestiegen. Neben dem bis Ende 2013 geltenden erhöhten Herstellerrabatt für Nicht-Festbetragsarzneimittel haben erneut signifikant gestiegene vertraglich vereinbarte Rabatte der Krankenkassen mit der Pharmazeutischen Industrie zu der niedrigen Steigerung im 1. Halbjahr beigetragen. Im Vergleich zum 1. Halbjahr 2012 konnten die Einsparungen durch Rabattvereinbarungen von Krankenkassen mit pharmazeutischen Unternehmen von rd. 840 Mio. Euro um rd. 450 Mio. Euro auf fast 1,3 Mrd. Euro (plus 53 Prozent) erhöht werden. Daneben hat auch die Einführung neuer Festbeträge zu finanziellen Entlastungen in diesem Bereich beigetragen. Darüber hinaus wurden mit dem Arzneimittelmarktneuordnungsgesetz entscheidende Voraussetzungen dafür geschaffen, die Aus-

gabendynamik im patentgeschützten Bereich in den Griff zu bekommen. Mit der Einführung einer frühen Nutzenbewertung und einer darauf folgenden Erstattungsbetragsverhandlung zwischen dem GKV-Spitzenverband und dem pharmazeutischen Unternehmer orientieren sich die Arzneimittelpreise am Zusatznutzen für die Patienten. Dies begrenzt die Ausgabendynamik auch im Bereich der patentgeschützten und nicht festbetragsgebundenen Arzneimittel, der stets wesentlich zu den Ausgabensteigerungen beigetragen hat.

Honorarabschlüsse und Abschaffung der Praxisgebühr prägen Ausgaben für Ärzte und Zahnärzte

Der Zuwachs von rund 10 Prozent je Versicherte bei den Ausgaben der Krankenkassen für ambulante ärztliche Behandlung dürfte neben den jährlichen regionalen Honoraranpassungen etwa in gleichem Ausmaß die Abschaffung der Praxisgebühr abbilden. Letzteres führt allerdings nicht zu höheren Honoraren der Ärzte, sondern entlastet die Ärztinnen und Ärzte durch Wegfall unnötigen bürokratischen Aufwands in den Praxen. Da die Einnahmen aus der Praxisgebühr bisher mit der Gesamtvergütung verrechnet wurden, führt ihr Wegfall nun zu entsprechenden Mehrausgaben der Krankenkassen. Da jedoch für das 1. Halbjahr 2013 flächendeckend kaum Abrechnungen der Kassenärztlichen Vereinigungen bei den Krankenkassen vorlagen, beruhen die ausgewiesenen Veränderungsraten nach wie vor im Wesentlichen auf Schätzungen. Der Zuwachs von 7 Prozent bei zahnärztlicher Behandlung, begleitet von einem Rückgang von rund 1,7 Prozent bei den Ausgaben für Zahnersatz, ist ebenfalls größtenteils auf die Abschaffung der Praxisgebühr zurückzuführen. Daneben dürfte die Aufhebung der strikten Grundlohnorientierung bei den zahnärztlichen Honoraren sowie die Punktwertangleichungen zwischen den Kassenarten das Ausgabengeschehen beeinflusst haben, was sich auch in den unterschiedlichen Zuwachsraten der einzelnen Kassenarten widerspiegelt.

Unterschiedliche Entwicklung in anderen Leistungsbereichen

Der Anstieg bei den Ausgaben für Krankenhausbehandlung lag je Versicherten bei 3,2 Prozent, und war damit deutlich geringer als erwartet. Die moderate Ausgabenentwicklung dokumentiert, dass der Ansatz der Bundesregierung für kurzfristig wirksame Finanzhilfen für die Krankenhäuser zielführend und finanziell vertretbar ist.

Gleichwohl zeigt der Zuwachs von rd. 1 Mrd. Euro, den der stationäre Bereich von den gesetzlichen Krankenkassen allein im 1. Halbjahr 2013 erhalten hat, dass sich die Finanzausstattung im stationären Bereich auch in diesem Jahr deutlich verbessern wird. Zusätzlich werden die Krankenhäuser durch verschiedene gesetzliche Maßnahmen im Jahr 2013 um rd. 415 Mio. Euro und um rd. 690 Mio. Euro im Jahr 2014 entlastet. Davon werden etwa 82 Prozent von den gesetzlichen Krankenkassen finanziert. Beim Krankengeld hat sich nach mehreren Jahren mit hohen oftmals zweistelligen Zuwächsen der Anstieg mit einem Plus von 7,7 Prozent auf hohem Niveau nur unwesentlich verlangsamt. Als maßgebliche Ursachen für diesen Anstieg sind weiterhin eine Zunahme der Krankengeldbezieher in höheren Altersgruppen bei steigendem Renteneintrittsalter sowie der Anstieg von lang andauernden psychischen Erkrankungen zu nennen.

Hier sind nicht zuletzt die Unternehmen und die Krankenkassen gemeinsam gefordert, im Rahmen einer verstärkten betrieblichen Gesundheitsförderung diesen Trend entgegen zu wirken. Bei notwendigen Anstrengungen zur Verringerung des Krankenstands muss die Verbesserung des Gesundheitszustandes der Versicherten im Vordergrund stehen. Zugleich ist sicherzustellen, dass medizinisch notwendige Krankenschreibungen ohne Einschränkungen erfolgen. Positiv zu bewerten ist die Entwicklung im Bereich der Mütter-Väter-Kind-Maßnahmen. In diesem Leistungsbereich gab es nach deutlichen Ausgaben-Rückgängen in den Jahren 2009 bis 2011 und einem Anstieg von rund 15 Prozent in 2012 im 1. Halbjahr 2013 mit einem Plus von rund 24 Prozent beachtliche Zuwächse. Die Bemühungen der Bundesregierung, in Kooperation mit den Krankenkassen und den Einrichtungen zu einer verbesserten Bewilligungspraxis und einer Verstärkung des Leistungsgeschehens zu kommen, waren somit erfolgreich. Ähnlich positiv ist auch der Ausgabenzuwachs bei der spezialisierten ambulanten Palliativversorgung um rund 40 Prozent zu bewerten. Im 1. Halbjahr haben die Krankenkassen diesen wichtigen Versorgungsbereich mit etwa 90 Mio. Euro gefördert.

Nachholbedarf im Bereich Prävention

Die Ausgaben der Krankenkassen für Präventionsleistungen nach §§ 20 ff. SGB V bleiben mit einem Ausgabenvolumen von ca. 125 Mio. Euro im 1. Halbjahr und einem Ausgabenanteil von gerade einmal 0,1 Prozent



der GKV-Ausgaben weiter deutlich hinter dem Finanzvolumen zurück, das für eine dringend notwendige Stärkung der Gesundheitsförderung und Prävention erforderlich ist. Daran ändert auch ein geringer Zuwachs von rd. 4,6 Prozent im 1. Halbjahr kaum etwas. Für primäre Prävention der Krankenkassen nach dem Individualansatz wurden 87 Mio. Euro (1,25 Euro je Versicherten), für betriebliche Gesundheitsförderung 26 Mio. Euro (38 Cent je Versicherten) und für die Prävention in nichtbetrieblichen Lebenswelten gerade einmal 12 Mio. Euro (18 Cent je Versicherten) ausgegeben. Nach dem vom Deutschen Bundestag beschlossenen Gesetz zur Förderung der Prävention sollen von den Krankenkassen für die individuelle Gesundheitsförderung jährlich 3 Euro, für die betriebliche Gesundheitsförderung mindestens 2 Euro und für die Prävention in Lebenswelten ebenfalls mindestens 2 Euro je Versicherten bereitgestellt werden.

Von diesen Zielgrößen sind die gesetzlichen Krankenkassen nach wie vor weit entfernt. Die Netto-Verwaltungskosten der Krankenkassen, die im 1. Halbjahr 2013 mit 3,3 Prozent je Versicherten unterhalb des Zuwachses bei den Leistungsausgaben blieben, sind nach der zweijährigen Budgetierungsphase insgesamt moderat gestiegen. In den Jahren 2011 und 2012 waren die Krankenkassen gesetzlich verpflichtet, die Verwaltungsausgaben auf das Niveau des Jahres 2010 zu begrenzen. Befürchtungen, nach Auslaufen der Budgetierungsphase könnten die Verwaltungskosten der Krankenkassen wieder aus dem Ruder laufen, haben sich offensichtlich nicht bewahrheitet. www.bmg.bund.de

Vorwort zur Studie DFSI Qualitätsratings in der GKV

Gesetzliche Krankenkassen als Körperschaften des öffentlichen Rechts möchten sich auch heute noch hauptsächlich durch ihr Leistungsangebot bewertet wissen. Kundenzufriedenheitsanalysen spielten in der Vergangenheit eher eine untergeordnete Rolle und sind selbst heute nicht so verbreitet wie ein kundenorientiertes Unternehmen es erwarten lässt. Über die finanziell gute Ausstattung des GKV Marktes konnte man in letzter Zeit viel lesen, ohne auch zu wissen wie es wirklich um die recht unterschiedliche finanzielle Basis jeder einzelnen gesetzlichen Krankenkasse bestellt ist. Die zurzeit allgemein hohen finanziellen Rücklagen einzelner Kassen führen zu weiteren Differenzierungen auf der Leistungsebene sowie auch auf der Beitragsebene. Zum einen lässt sich ein Trend erkennen, dass gerade im Bereich der Satzungsleistungen auf Basis des §11 Absatz 6 SGB V die Leistungen ausgebaut werden, aber auch ein erhöhter Geldrückfluss an die Mitglieder in Form von Beitragsprämien oder auch erhöhten Bonuszahlungen für gesundheitsbewusstes Verhalten an die Mitglieder erfolgt.

Immer deutlicher wird die Notwendigkeit einer guten finanziellen Ausstattung für ein überdurchschnittliches Leistungsangebot. Dabei wird es auch für die immer stärker im Wettbewerb stehenden gesetzlichen Krankenkassen wichtiger, das Mitglied als Kunden und nicht nur als Leistungsnehmer zu sehen.



Krankenversicherte in Deutschland bekommen in hunderttausenden Fällen negative Bescheide zu Leistungen wie Krankengeld, Reha oder Hilfsmitteln. Dem Werben der Krankenkassen für ihre Leistungen in Hochglanzbroschüren zum Trotz, machen Versicherte häufig eine andere Erfahrung: Ihr Leistungsantrag oder die Krankschreibung werden nicht anerkannt. Oftmals wird wie in einer Behörde nach Aktenlage ohne die Berücksichtigung individueller Kundenmerkmale entschieden. Gerade deshalb wird darauf geachtet, dass Serviceangebot für seine Mitglieder immer weiter auszubauen und auch durch regelmäßige Umfragen die Kundenzufriedenheit der Versicherten zu überprüfen.

Eine umfassende Analyse über die Leistungsfähigkeit einer Kasse kann deshalb nur aus einer zusammenfassenden Bewertung aller drei Teilbereiche erfolgen. Diese bewertet zum einen das vorhandene Leistungsangebot, wie dieses Leistungs- und Serviceangebot aus Kundensicht wahrgenommen wird, und wie solide diese Kasse finanziell ausgestattet ist um ihr Angebot auch zukünftig aufrecht zu erhalten oder gegebenenfalls auch auszubauen oder neue Mitglieder mit Beitragsprämien zu locken.

So schütten bislang fünfzehn Krankenkassen eine Prämie an ihre Versicherten aus. Demnächst kommen noch einige Kassen dazu, der Wettbewerb wird stärker. Es wird notwendig, Unterschiede in der Unternehmensqualität, d.h. bei den Leistungen, beim Service und bei der Finanzkraft, zu kommunizieren. Hierzu eignen sich die von DFSI entwickelten Rating-Scorecards.



DFSI hat zusammen mit dem Online-Dienst www.gesetzlichekrankenkassen.de auf Basis eines von Branchenexperten und Vertretern der Kassen entwickelten Fragebogens und eigenen Umfragen die umfangreichste Datenbasis zu Leistung, Kundenservice und Finanzkraft der bundesweit und regional geöffneten Kassen erhoben.

In der aktuellen Studie zur Unternehmensqualität der GKV werden die drei genannten Teilbereiche separat analysiert und gleichgewichtet zu einem Qualitätsrating aggregiert.

Neben der Finanzkraft sind vorrangig Leistungsstärke und Kundenservice signifikant bei der Wahl der

individuell passenden Kasse. Dabei geht es nicht um die sogenannten „Pflichtleistungen“, vorgegeben vom Gesetzgeber, sondern vielmehr geht es um den zur Verfügung stehenden Spielraum den Krankenkassen haben, bei Leistungen über das gesetzliche Mindestmaß hinausgehen zu können.

Von rund 100 allgemein geöffneten Kassen haben 23 Kassen aus dem Bereich der Betriebs-, Innungs- und Ersatzkrankenkassen nahezu vollständige Angaben in allen drei Teilbereichen gemacht, die zu einem Qualitätsrating aggregiert werden konnten.

Ihr Deutsches Finanz-Service-Institut



Studie: alle Einzelergebnisse der Kassen

Ergebnisübersicht Qualitätsrating

Krankenkasse	Gesamtbewertung		Leistung		Kundenservice		Finanzkraft	
	DFSI Rating	DFSI Note	DFSI Rating	DFSI Note	DFSI Rating	DFSI Note	DFSI Rating	DFSI Note
1. Techniker Krankenkasse (TK)	AAA	Sehr Gut (0,9)	AA+	Sehr Gut (1,1)	AAA	Sehr Gut (0,8)	AAA	Sehr Gut (0,8)
2. HEK - Hanseatische Krankenkasse	AA+	Sehr Gut (1,2)	AA+	Sehr Gut (1,5)	AA+	Sehr Gut (1,2)	AAA	Sehr Gut (0,9)
3. SBK	AA+	Sehr Gut (1,3)	AA	Gut (1,8)	AAA	Sehr Gut (0,8)	AA+	Sehr Gut (1,2)
4. mhplus Betriebskrankenkasse	AA	Gut (1,6)	A+	Gut (2,1)	AA+	Sehr Gut (1,4)	AA+	Sehr Gut (1,2)
5. BARMER GEK	AA	Gut (1,6)	AA	Gut (1,8)	AAA	Sehr Gut (0,9)	A+	Gut (2,2)
6. Die Schwenninger Krankenkasse	AA	Gut (1,6)	A+	Gut (2,2)	AA+	Sehr Gut (1,2)	AA+	Sehr Gut (1,5)
7. AOK NORDWEST	AA	Gut (1,6)	A+	Gut (2,4)	AAA	Sehr Gut (0,8)	AA	Gut (1,7)
8. IKK Brandenburg und Berlin	AA	Gut (1,6)	AA	Gut (2,0)	AA+	Sehr Gut (1,3)	AA	Gut (1,6)
9. BKK Scheufelen	AA	Gut (1,6)	A	Befriedigend (2,9)	AA+	Sehr Gut (1,2)	AAA	Sehr Gut (0,9)
10. IKK classic	AA	Gut (1,7)	A	Befriedigend (2,9)	AA+	Sehr Gut (1,1)	AA+	Sehr Gut (1,1)
11. hkk	AA	Gut (1,7)	BBB+	Befriedigend (3,1)	AA+	Sehr Gut (1,4)	AAA	Sehr Gut (0,6)
12. BKK VBU	AA	Gut (1,7)	A+	Gut (2,2)	AA	Gut (1,6)	AA+	Sehr Gut (1,4)
13. AOK Baden-Württemberg	AA	Gut (1,8)	A+	Gut (2,3)	AA+	Sehr Gut (1,2)	AA	Gut (2,0)
14. Knappschaft	AA	Gut (1,8)	A	Befriedigend (2,7)	AA+	Sehr Gut (1,4)	AA+	Sehr Gut (1,4)
15. IKK gesund plus	AA	Gut (1,8)	BBB+	Befriedigend (3,5)	AA+	Sehr Gut (1,4)	AAA	Sehr Gut (0,6)
16. BKK Wirtschaft & Finanzen	AA	Gut (1,9)	A	Befriedigend (2,6)	AA	Gut (1,6)	AA+	Sehr Gut (1,4)
17. actimonda krankenkasse	AA	Gut (1,9)	A+	Gut (2,5)	AA	Gut (1,8)	AA+	Sehr Gut (1,3)
18. BKK Faber-Castell & Partner	AA	Gut (2,0)	BBB+	Befriedigend (3,2)	AA	Gut (1,7)	AAA	Sehr Gut (1,0)
19. Audi BKK	AA	Gut (2,0)	BBB+	Befriedigend (3,4)	AA	Gut (1,6)	AAA	Sehr Gut (1,0)
20. BIG direkt gesund	AA	Gut (2,0)	A	Befriedigend (2,9)	A+	Gut (2,1)	AAA	Sehr Gut (1,0)
21. Hypovereinsbank BKK	AA	Gut (2,0)	A+	Gut (2,3)	AA	Gut (1,8)	AA	Gut (2,0)
22. BKK A.T.U.	A+	Gut (2,1)	BBB+	Befriedigend (3,4)	AA	Gut (1,9)	AAA	Sehr Gut (0,8)
23. R+V Betriebskrankenkasse	A+	Gut (2,1)	A	Befriedigend (2,6)	AA	Gut (2,0)	AA	Gut (1,8)
24. BKK Herkules	A+	Gut (2,2)	BBB+	Befriedigend (3,1)	A	Befriedigend (2,6)	AAA	Sehr Gut (0,9)
25. BKK vor Ort	A+	Gut (2,3)	BBB+	Befriedigend (3,1)	AA+	Sehr Gut (1,3)	A	Befriedigend (2,7)

Die wichtigsten Kriterien zur Leistungsstärke

- Bonus-Programme
- Zusatzleistungen
- Wahltarife
- Zusatzversicherungen
- Naturheilverfahren
- Integrierte Versorgung
- Gesundheitsförderung
- Zahnvorsorge

Die wichtigsten Kriterien zum Kundenservice

- Kundenperformance
- Geschäftsstellennetz
- Serviceangebot

Die wichtigsten Kriterien zur Finanzkraft

- Liquidität
- Vermögen
- Deckungsbeitrag Verwaltungskosten & Verwaltungskosten je Versicherten
- GuV (Überschuss)
- Beitragsstabilität und Mitgliederentwicklung
- Transparenz

Mehr Informationen zu den Teilbereichsergebnissen Leistung, Kundenservice und Finanzkraft sowie zur Rating-Methodik und den Scorecards finden Sie unter www.dfsi-institut.de

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



TECHNIKER KRANKENKASSE (TK)

Techniker Krankenkasse



DFS I-Punkte
UNTERNEHMENSQUALITÄT: 93,00

Leistung:
89,63

Kundenservice:
94,13

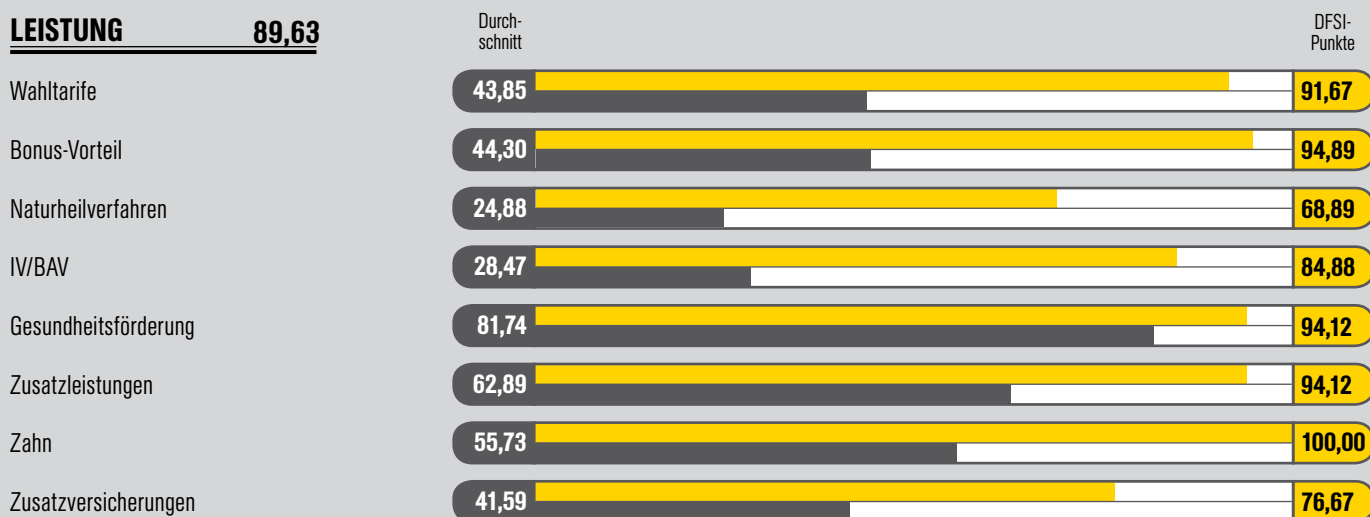
Finanzkraft:
95,23



Anschrift: Bramfelder Str. 140
PLZ/Stadt: 22305 Hamburg
Tel. 0800-2 85 85 85
Email: service@tk.de
Homepage: www.tk.de

Geöffnet: bundesweit
Anzahl Geschäftsstellen: 243
Anzahl Mitglieder: 5.965.956
Anzahl Versicherte: 8.260.438

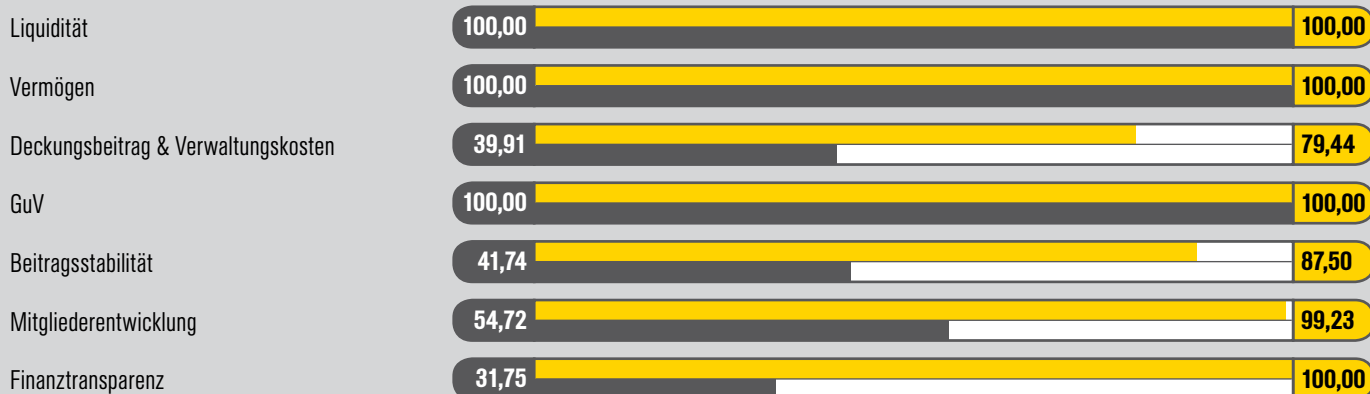
LEISTUNG 89,63



KUNDENSERVICE 94,13



FINANZKRAFT 95,23



Techniker Krankenkasse stellt sich vor



Beitrag von Michael Hahn,

Leiter des Vertriebspartnermanagements
der Techniker Krankenkasse

Die Techniker Krankenkasse (TK) ist eine der größten Krankenkasse Deutschlands mit über 8,5 Millionen Versicherten und mehr als 12.000 Mitarbeitern. Sie ist bereits zum siebten Mal in Folge von Focus-Money als Deutschlands beste Krankenkasse ausgezeichnet. Durch die hervorragende Finanzstärke der TK überzeugt sie mit vielen innovativen Leistungen – Leistungen, die über den gesetzlich vorgeschriebenen Rahmen deutlich hinausgehen.

Seit mehr als drei Jahren ist die Techniker Krankenkasse nun auch ein kompetenter und professioneller Dienstleister für kleine und große Finanzdienstleister und Makler im Bereich des Vertriebspartnermanagements. Zielgerichtet und kundenorientiert verfolgt die Techniker Krankenkasse dabei ihre Ziele: bestmögliche Betreuung auf der einen und stete Erweiterung des Kundenkreises auf der anderen Seite. Dieses bestätigt nun auch ganz aktuell die Auszeichnung „Bester GKV-Maklerservice“. Diese Auszeichnung wurde der Körperschaft des öffentlichen Rechts im September 2013 bereits das zweite Mal in Folge durch das Deutsche Finanz-Service Institut (DFSi) gemeinsam mit dem unabhängigen GKV-Maklerportal makleraktiv.de und dem WMD Brokerchannel überreicht. Lesen Sie hier, warum es sich für Makler lohnt, gesetzliche Krankenkassen zu vermitteln.

1. GKV als Türöffner

Das Thema gesetzliche Krankenversicherung ist ein idealer Türöffner bei Ihren Kunden. Schließlich sind über 70 Millionen Bundesbürger bei einer GKV versichert. Die meisten Versicherten sind sich über die zahlreichen Leistungsunterschiede zwischen den Kassen nicht bewusst. Viele denken, alle Kassen seien gleich. Doch da dem nicht so ist, bietet sich durch eine gezielte Ansprache der wichtigen Unterschiede im Erstgespräch eine gute Chance, den Kunden schnell für die Thematik zu sensibilisieren.

2. Abrundung des Produktportfolios

Über den Vertrieb der gesetzlichen Krankenversicherung haben Sie die Möglichkeit, ihr Produktangebot

zu vervollständigen und sich Ihren Kunden als Berater in allen Versicherungsfragen zu präsentieren. Denn nicht jeder Kunde kann oder will sich privat versichern. Für Kunden, die bereits GKV-versichert sind, haben Sie dann vielfältige Möglichkeiten, mehr Leistungen zum gleichen Preis anzubieten. Sie treten also nicht als Verkäufer eines neuen Produkts, sondern vielmehr als Berater und Dienstleister in Erscheinung.

Sie können leicht eine Vielzahl an Beratungsgesprächen und Abschlüssen generieren, wenn Sie Ihre Kunden mit einem Mailing darauf aufmerksam machen, wie einfach ein kostenloser Wechsel zur besten Krankenkasse ist.

3. GKV-Vertrieb als Informationsquelle

In einem Gespräch zum Thema gesetzliche Krankenversicherung und Gesundheit können Sie wertvolle Erkenntnisse über die Versicherbarkeit eventueller Risiken des Kunden gewinnen. Treten hier bereits schwerwiegende Vorerkrankungen zu Tage, muss zum Beispiel nicht mehr ausführlich über eine Berufsunfähigkeitsversicherung beraten werden.

4. GKV-Vertrieb ist einfach

Innerhalb der GKV ist ein Kassenwechsel ganz einfach. Jede Versicherung muss ohne Wenn und Aber jeden Kunden aufnehmen, der grundsätzlich zum Kreis der Versicherungsberechtigten gehört, denn in der GKV besteht Kontrahierungszwang. Eine Gesundheitsprüfung wie in der privaten Krankenversicherung gibt es nicht.

5. Über GKV-Vertrieb Zusatzversicherungen anbieten

Die GKV leistet viel, hat aber durch die gesetzlichen Bestimmungen auch Grenzen. Dort wo die Leistungsfähigkeit der GKV aufhört, bietet sich für Sie als Makler/Finanzdienstleister ein optimaler Ansatz für den Verkauf von Krankenzusatzversicherungen. Hiermit können Sie Ihre Kunden rundum absichern.

Techniker Krankenkasse erneut DFSI-Testsieger: Wie können Vertriebspartner davon profitieren?

Hallo und herzlich willkommen zu einer neuen Ausgabe von „Krankenkassen und Vertrieb“.

Es ist ja schon erstaunlich, wie schnell sich die Welt der Gesetzlichen Krankenkassen ändert – waren diese noch vor wenigen Jahren überhaupt kein Thema für den freien Versicherungsvertrieb, so hat sich das inzwischen gewaltig geändert. Immer mehr qualifizierte Kollegen berichten uns, welche Bedeutung die Gesetzliche Krankenversicherung in einer rund-um-Beratung für ihre Kunden hat. Und für eine gute Beratung benötigt man natürlich Hintergrundinformationen zu den Gesetzlichen Krankenkassen – und genau die möchten wir Ihnen mit diesem Format geben.

Heute beschäftigen wir uns mit der TK, der Techniker Krankenkasse. Vielleicht erinnern Sie sich – schon letztes Jahr haben wir Ihnen diese etwas genauer vorgestellt. Doch es ist viel passiert, und die TK ist die mit Abstand am schnellsten wachsende Krankenkasse: Innerhalb eines Jahres, von Juli 2012 bis Juli 2013, stiegen die Mitgliederzahlen um mehr als 320.000 auf deutlich über 6 Millionen Mitglieder.

Also, nur mal zum Vergleich: 320.000 Mitglieder in einem Jahr mehr – wäre das eine neu gegründete Krankenkasse, so würde sie aus dem Stand auf Platz 27 von 133 gesetzlichen Krankenkassen kommen!

Ohne Frage ist die Techniker Krankenkasse auch die stärkste Marke im deutschen Krankenkassenmarkt, aber das erklärt dieses unglaubliche Wachstum nur zum Teil. Daher habe ich Herrn Michael Hahn, Leiter des Vertriebspartnermanagements der TK, zu mir ins Studio gebeten.

Herr Hahn, erst mal herzlichen Glückwunsch zu diesen tollen Ergebnissen Ihres Hauses. Wie schafft man es denn, als Krankenkasse in der Wahrnehmung derart herauszustechen und so viele neue Mitglieder zu gewinnen?

Herr Adolph, dafür gibt es viele gute Gründe. Ich würde gerne mit unserer Unternehmensleitung beginnen. Das Management der TK, insbesondere unser Vorstandsvorsitzender Herr Dr. Jens Baas, sieht die TK nicht als zweckdienliche Körperschaft des öffentlichen Rechtes, sondern vielmehr als Wirtschaftsunternehmen zum Wohle unserer Kunden. Und das merken unsere Kunden, sicherlich ein starkes Argument.

Zudem haben wir auch sehr zufriedene Mitarbeiter. Das sieht man an der jährlichen Abfrage „Deutschlands beliebteste Arbeitgeber“. Hier werden die Mitarbeiter befragt. Bei den Unternehmen mit mehr als 5.000 Mitarbeitern (alle Unternehmen deutschlandweit) schneidet die TK seit Jahren unter den Top 3 ab. Ein klares Signal dafür, dass das Management sowohl an die Kunden als auch an die Mitarbeiter denkt. Und zufriedene Mitarbeiter schaffen zufriedene Kunden.

Durch solides Wirtschaften, schaffen wir es auch, die Leistungs- und Serviceangebote immer weiter zu optimieren. Wir sind da heute schon sehr stark, werden auch immer besser und das im Paket betrachtet, sind die Top-Argumente, sich für die TK zu entscheiden.



Interview zwischen **Thomas Adolph**
Geschäftsführer der Kassensuche GmbH und
Michael Hahn,
Leiter des Vertriebspartnermanagements
der Techniker Krankenkasse



Und ganz ehrlich, etwa 3.000 neue Kunden pro Tag, die zur TK wechseln, sind ein Argument, das für sich spricht – noch bessere kann ich Ihnen heute nicht geben.

Also, 3.000 neue Kunden am Tag – das ist ohne Frage eine gewaltige Hausnummer, Herr Hahn. Welche Bedeutung haben denn die freien Vertriebspartner bei diesem Erfolg?

Die haben mittlerweile schon eine sehr große Bedeutung. Als wir 2010 das Vertriebspartnermanagement professionell aufstellten, haben wir das ohne jegliche Not getan. Denn wir hatten damals schon – wie heute – sehr gute Mitgliederzugänge. Wir haben den Ruf vom Markt gehört, dass eine engere Zusammenarbeit zwischen Vertriebspartnern und der gesetzlichen Krankenversicherung wirklich gewünscht ist. Es ist ein Bedarf am Markt und diesem wollten wir uns stellen. So haben wir in den letzten drei Jahren unsere Anbindung mit Vertriebspartnern verzwanzigfacht. Ich denke, das ist ein deutliches Zeichen dafür, dass wir den Nerv am Markt getroffen haben. Und von daher ist das Vertriebspartnermanagement – die Zusammenarbeit mit externen Vertriebspartnern – eine der tragenden Säulen im Erfolgsmodell der TK.

Jetzt hat aber noch nicht jeder freie Vertriebspartner/ freie Versicherungsmakler erkannt, wo die Vorteile der Gesetzliche Krankenkasse für ihn sind. Und da es ja so viel nicht zu verdienen gibt, wo sehen Sie die Bedeutung der GKV für den freien Vertriebspartner und natürlich auch der TK im Besonderen?

Also, diese Frage ist relativ leicht zu beantworten. Der Vertriebspartner hat die Möglichkeit, das beste Produkt – nämlich Deutschlands beste Krankenkasse – zu

bekommen. Das ganze kombiniert mit einem hervorragenden Service, den wir nicht nur den Versicherten, sondern auch den Vertriebspartnern anbieten. Und diese Kombination bietet ihm die Möglichkeit, auch Türen zu öffnen – sei es im Bestands- oder auch im Neukundengeschäft. Er hat einfach ein Angebot mehr. Man muss auch ganz ehrlich sagen: Wenn er seine Kunden ganzheitlich beraten will, dann kommt er am Ende auch nicht an der Techniker Krankenkasse vorbei.

Welche Unterstützung kann denn ein Versicherungsmakler von Ihnen erwarten, wenn er sich entscheidet, mit der Techniker Krankenkasse zusammenzuarbeiten?

Die konkrete Unterstützung gliedert sich im Grunde in drei Säulen. Zum einen legen wir ganz großen Wert auf die persönliche Betreuung vor Ort. Das heißt, jeder Vertriebspartner, der mit uns zusammenarbeiten möchte, hat einen persönlichen Ansprechpartner in der Region. Wir reden mittlerweile deutschlandweit über mehr als 40 Mitarbeiter, die sich exklusiv nur um Vertriebspartner kümmern. Egal, ob es Rechtsfragen sind, ob es sich um Schulungsbedarf handelt, ob Trainings gemacht werden sollen oder vielleicht mal den Einstieg zu erklären, wie kann ich einem Kunden die gesetzliche Krankenkasse näher bringen. Das alles stellen diese Berater vor Ort sicher.

Die zweite Säule ist unser telefonischer Vertriebspartner-Service. Hier verfügen wir über Fachleute aus der Versicherungswirtschaft sowie der gesetzlichen Krankenversicherung, die alle Fragen, die im ganz normalen Kundengespräch aufkommen können – sei es zu Leistungen, Beitragsrecht, Abrechnungen oder Unterlagen – sicher beantworten.

Zur Ergänzung und Abrundung haben wir noch ein eigenes Vertriebspartner-Portal, wo Vertriebspartner sehr viele Möglichkeiten haben, sich weitere Informationen zu besorgen.

Ich denke, dieses dreigliedrige Konzept ist genau das, was passt.

Ja, und dafür sind Sie jetzt schon zum zweiten Mal als bester GKV-Maklerservice ausgezeichnet worden.

Das ist richtig und macht uns sehr stolz.

Kann ich gut verstehen. Sie hatten eben schon das Online-Portal angesprochen. Das ist nicht selbstverständlich bei den Gesetzlichen Krankenkassen, dass Vertriebspartner über ein Online-Portal sich direkt informieren können und dort auch Informationen zum aktuellen Bearbeitungsstand bekommen. Ist das richtig?

Das ist genau richtig. Also, wir haben im Zuge der Weiterentwicklung unseres Services festgestellt (das waren auch viele Rückmeldungen der Vertriebspartner), dass es auch eine Online-Plattform geben muss, mit einem Kennwort geschützten Bereich, in dem der Makler/Vertriebspartner nur auf seine Daten zugreifen und letztlich das Neukundengeschäft nachverfolgen kann. Er muss ja gegenüber seinen Kunden auch auskunftsfähig sein. Mit wenigen Klicks im Internet sieht der Ver-



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

Für das Video bitte auf das Bild klicken.

triebspartner genau seine Anträge, was bisher passiert ist und welche Unterlagen eventuell noch benötigt werden. Falls Unterlagen fehlen, kann er diese im Internet direkt hochladen und somit wird auch der Postweg eingespart. Im Download-Center können diverse Unterlagen heruntergeladen werden. Online kann er auch einen persönlichen Termin vereinbaren. Technik- und online-affine Vertriebspartner werden hier bestens versorgt. Dies ist die dritte Säule, auf die wir auch ein Stück weit stolz sind, denn das ist eine Alleinstellung am Markt.

Abschließend noch die Frage nach den finanziellen Vorteilen – sowohl für Endkunden als auch für Berater. Die Techniker Krankenkasse hat ja gerade wieder angekündigt, auch in 2014 Bargeld an ihre Mitglieder auszuschütten. Wie ist das eigentlich möglich, Herr Hahn?

Ja, auch 2014 wird die TK ihre Mitglieder am Unternehmenserfolg beteiligen und wieder eine Dividende ausschütten – wie auch in 2013 schon.



Die Regelung ist relativ einfach: wer am 1.1.2014 oder am 1.12.2014 bei der TK versichert ist und Beiträge zahlt, bekommt 80 Euro erstattet. Das ist letztlich ein Ergebnis unseres Unternehmenserfolgs, dass wir diese Möglichkeit den Versicherten überhaupt bieten können.

Mit diesen 80 Euro, die also auch 2014 ausgezahlt werden, kann der Versicherungsmakler den Versicherungsschutz des Kunden beispielsweise optimieren. Das ist schon mal sehr schön, aber hat denn der Makler auch weitere Vorteile finanzieller Art von dem Ganzen?

Der Makler bekommt selbstverständlich auch eine Aufwandsentschädigung für die Vermittlung von neuen TK-Mitgliedschaften.

In welcher Höhe?

Diese ist maximal gesetzlich gedeckelt – 80,85 Euro. Das entscheiden wir ganz individuell in den Verhandlungen.

Mir ist aber nochmal ganz wichtig zu sagen: Bei allen finanziellen Anreizen, die für einen Makler wichtig sind, ist das schlagende Argument gerade die Kombination aus Deutschlands bester Krankenkasse als Produkt und dem besten GKV-Maklerservice Deutschlands als Service. Damit kann der Makler am Markt richtig gewinnen.

Ja und die Techniker Krankenkasse offensichtlich auch. Die Mitgliederzuwächse sind wirklich beeindruckend, wir sprachen eingangs davon.

Damit ganz herzlichen Dank für diese Hintergrundinformationen und eine Blick hinter die Kulissen an Michael Hahn, Leiter Vertriebspartnermanagement der Techniker Krankenkasse.



Das TK-Vertriebspartner-Portal unter www.vertriebspartner.tk.de

Ihr Vertriebspartner-Kontakt zur Techniker Krankenkasse:

TK-Vertriebspartner-Service

Tel.: 0800 - 285 85 88 08
Fax: 0800 - 285 85 89-692 37
E-Mail: vertriebspartner@tk.de
www.vertriebspartner.tk.de



**Techniker
Krankenkasse**
Gesund in die Zukunft.

HEK - HANSEATISCHE KRANKENKASSE

HANSEATISCHE KRANKENKASSE

Anschrift: Wandsbeker Zollstr. 82-90
PLZ/Stadt: 22041 Hamburg
Tel. 0800 0 213213
Email: kontakt@hek.de
Homepage: www.hek.de

Geöffnet: bundesweit
Anzahl Geschäftsstellen: 21
Anzahl Mitglieder: 299.052
Anzahl Versicherte: 404.184

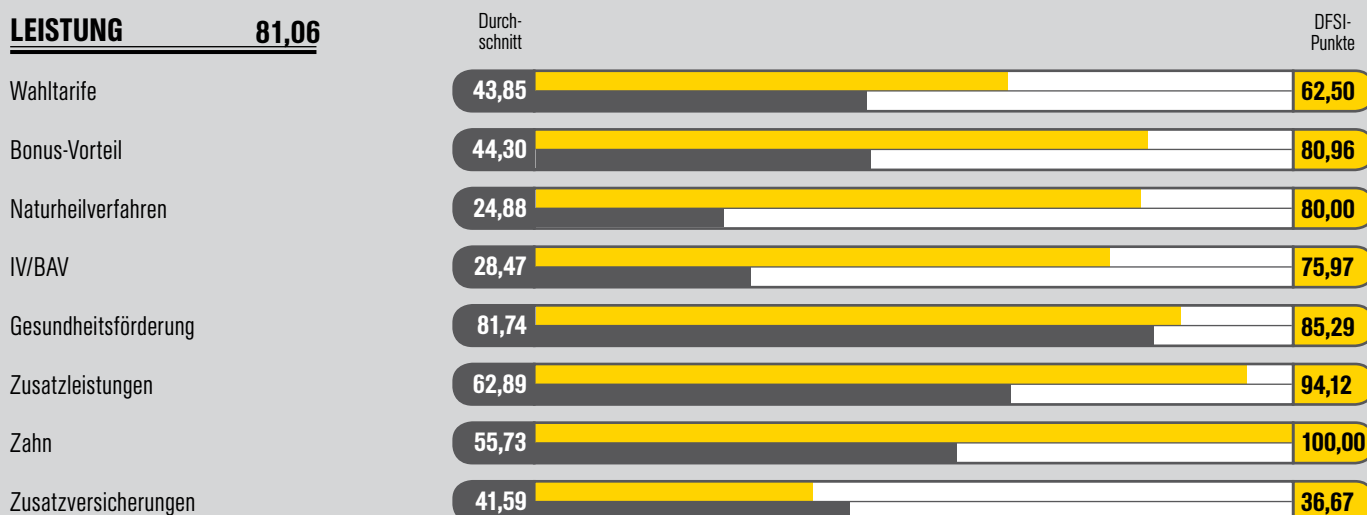


DFSI-Punkte UNTERNEHMENSQUALITÄT: 87,28

Leistung: 81,06 **Kundenservice:** 87,36 **Finanzkraft:** 93,41



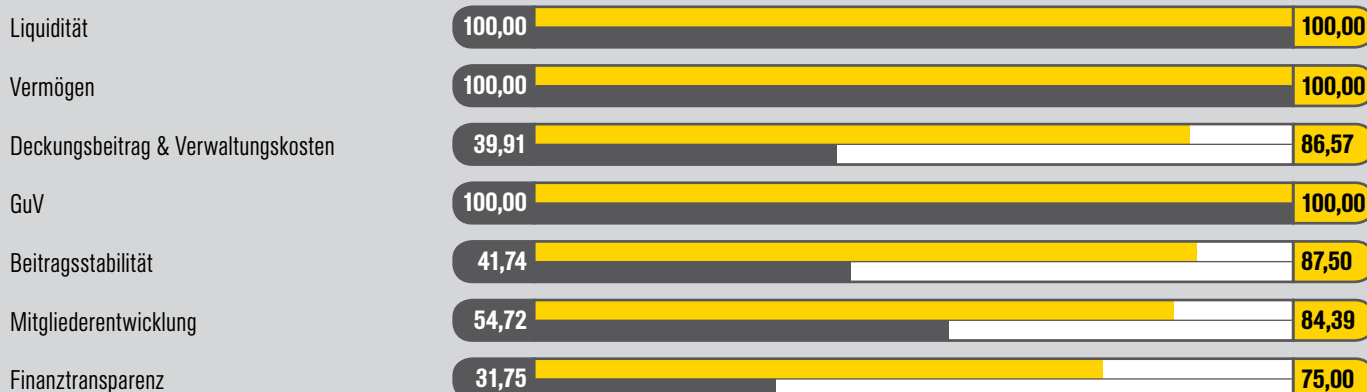
LEISTUNG 81,06



KUNDENSERVICE 87,36



FINANZKRAFT 93,41



SBK

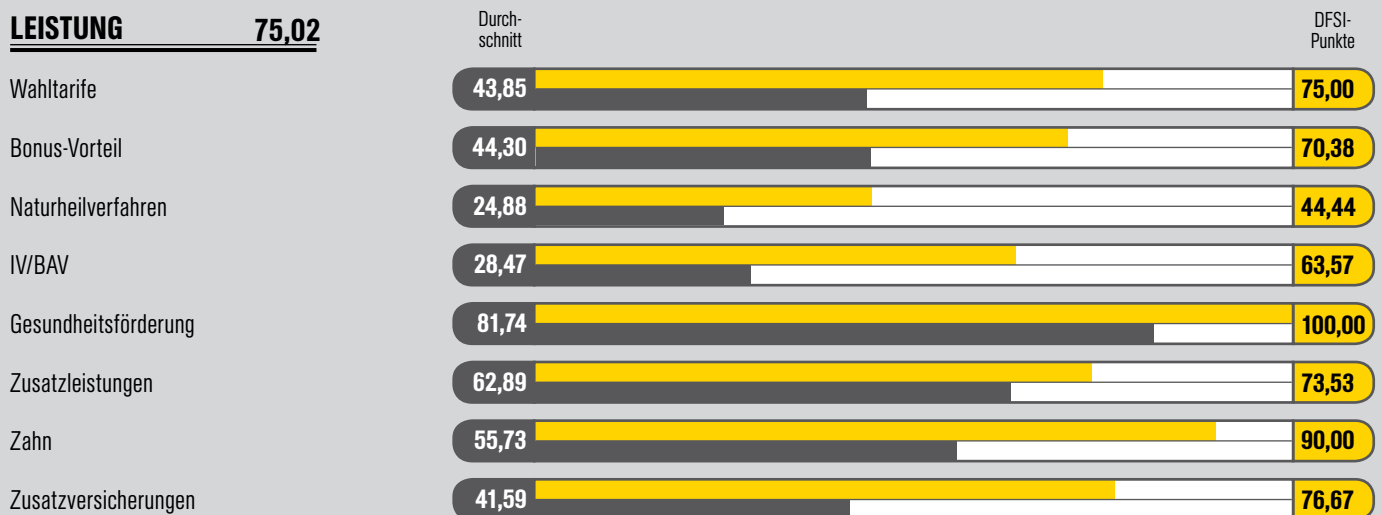
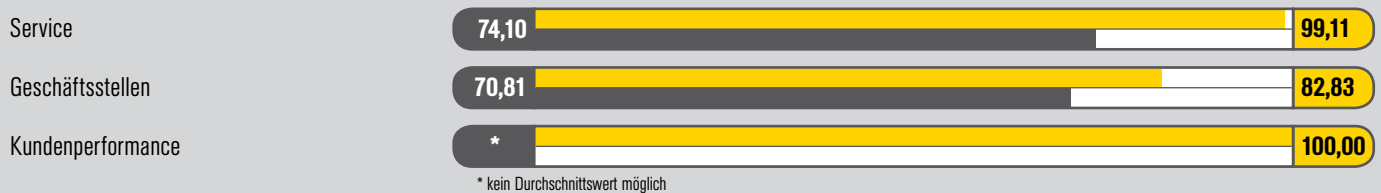
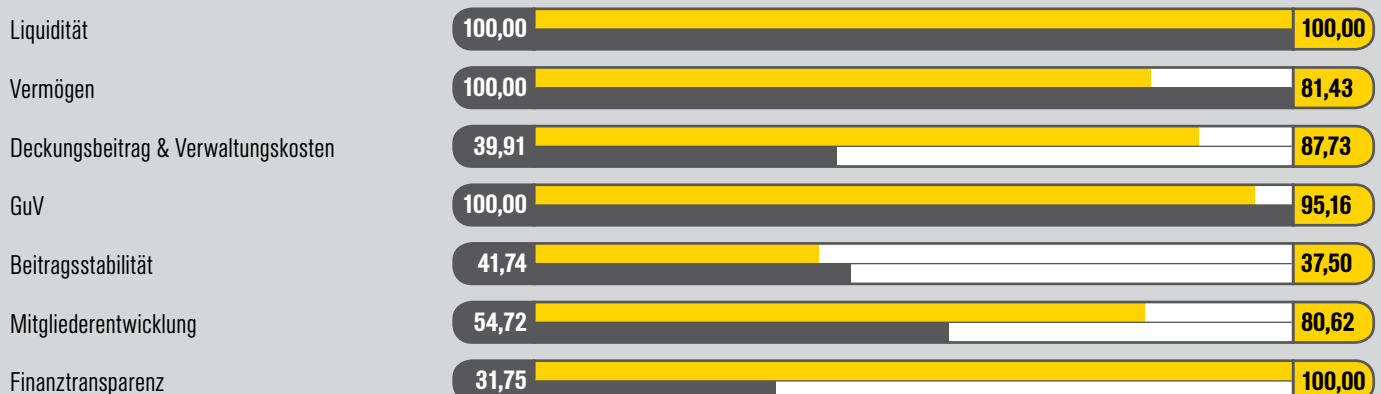

DFSI-Punkte
UNTERNEHMENSQUALITÄT: 85,89
Leistung:
75,02

Kundenservice:
95,26

Finanzkraft:
87,40


Anschrift: Heimeranstraße 31
PLZ/Stadt: 80339 München
Tel. 0800-07257257007
Email: info@sbk.org
Homepage: www.sbk.org

Geöffnet: bundesweit
Anzahl Geschäftsstellen: 103
Anzahl Mitglieder: 736.429
Anzahl Versicherte: 1.010.191

LEISTUNG 75,02

KUNDENSERVICE 95,26

FINANZKRAFT 87,40


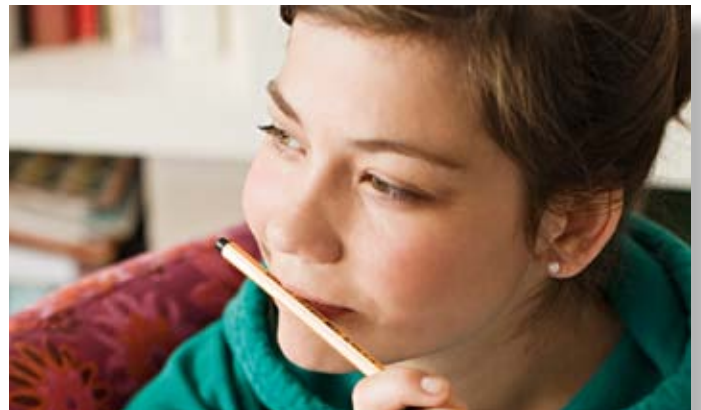
Dreifacher Erfolg 2013:

SBK ist beliebteste Kasse, bester Krankenversicherer und Testsieger beim Kundenmonitor

München/Berlin. Die SBK hat sich in Befragungen und Tests 2013 gleich mehrfach an der Spitze positioniert: Sie ist Testsieger beim Kundenmonitor 2013, wurde zu Deutschlands bestem Krankenversicherer gekürt und zur beliebtesten Krankenkasse gewählt.

So wurde Ende September 2013 beim Kundenmonitor deutlich: Die Siemens-Betriebskrankenkasse SBK hat die zufriedensten Kunden! In der Verbraucherstudie „Kundenmonitor Deutschland 2013“ hat die SBK Platz 1 erreicht – zum siebten Mal in Folge. In der Bewertung hat sich die SBK gegenüber 2012 nochmals gesteigert und ein Kopf-an-Kopf-Rennen mit der Techniker Krankenkasse knapp für sich entschieden.

Von „überzeugten Kunden“ sprechen die Tester der Münchner ServiceBarometer AG, wenn die mehr als 7.500 Befragten sich über ihre Krankenkasse „vollkommen zufrieden“ oder „sehr zufrieden“ äußern. „Überzeugte Kunden“ sind im Branchendurchschnitt der gesetzlichen Krankenkassen 61,8 Prozent der Befragten – vom erneuten Testsieger SBK sind hingegen 77,8 Prozent überzeugt. Weitere 20 Prozent gaben an, zufrieden mit der SBK zu sein, ein Gesamtwert von 98 Prozent! Lediglich 1,7 Prozent der befragten SBK-Kunden gaben an, weniger zufrieden oder unzufrieden zu sein.



Quelle: © skb

Die SBK steht zum siebten Mal in Folge beim „Kundenmonitor Deutschland“ ganz oben – und sie hat 2013 einen neuen Rekord erreicht: Gegenüber den Vorjahren hat die SBK in der Gesamtzufriedenheit ihrer Kunden nochmals zugelegt und den bislang höchsten Wert an Zustimmung erreicht: 2012 zeigten sich noch 72 Prozent der Kunden überzeugt von der SBK, 2013 sind es fast 78 Prozent. Gleichzeitig steht die SBK auch beim Preis-Leistungsverhältnis an der Spitze. In puncto Gesamtzufriedenheit hat sich die SBK 2013 ein Kopf-an-Kopf-Rennen mit der Techniker Krankenkasse geliefert und knapp für sich entschieden. Auf dem dritten Platz folgt die IKK Classic. Die letzten Plätze belegen die AOK Rheinland/Hamburg, AOK Nordost und AOK Rheinland-Pfalz/Saarland.

Juli 2013: Deutschlands bester Krankenversicherer

Im Juli 2013 wurde die SBK bereits als „Bester gesetzlicher Krankenversicherer 2013“ ausgezeichnet. Das Deutsche Institut für Service-Qualität DISQ hatte im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv Leistungen und Service der 20 größten gesetzlichen Krankenkassen analysiert.

Es sind unter anderem die umfassenden Mehrleistungen und Programme, die die Tester des DISQ bei der SBK überzeugten. Und: Unter allen getesteten Kassen steht die SBK beim Service ganz oben. Die SBK „verfügt über ein sehr gutes Filialnetz und punktet zudem mit der



Quelle: © sbk

zügigen Bearbeitung von E-Mail-Anfragen“, schreiben die Experten des Deutschen Instituts für Service-Qualität in ihrer Auswertung. In dem Test platzierte sich die AOK Plus auf Rang zwei, den dritten Rang belegte die Techniker Krankenkasse, die 2012 noch auf dem ersten Platz war. Auch im Bereich Service hatte sich die SBK ganz vorne platziert.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität hatte für die Studie die 20 größten gesetzlichen Krankenversicherer analysiert. Die Servicequalität wurde anhand von Telefon- und E-Mail-Tests, Internet-Nutzerbetrachtungen und einer Inhaltsanalyse der Websites untersucht. Im Rahmen der Leistungsanalyse erfolgte in Kooperation mit dem unabhängigen Vergleichsportal „Krankenkassen Kompass“ eine umfassende Bewertung des Leistungsangebots der Unternehmen.

Mai 2013: Deutschlands beliebteste Krankenkasse

Im Mai 2013 wurde die SBK bei einer Befragung von mehr als 3.000 Versicherten zu Deutschlands beliebtester gesetzlichen Krankenkasse gewählt. Zum zweiten Mal in Folge haben die Versicherten die SBK bei der Befragung des Deutschen Instituts für Service-Qualität (DISQ) auf Platz 1 gesetzt. Die SBK steht unter anderem bei Leistung und Service, bei Vertrauen und Weiterempfehlung ganz oben.

3.142 gesetzlich Versicherte hat das DISQ danach gefragt, wie zufrieden sie mit ihrer Krankenkasse sind. Unter 16 genannten großen Krankenkassen hat die SBK Platz 1 behauptet, zum zweiten Mal nach 2012. Die SBK steht mit deutlichem Abstand ganz vorne: In der Gesamtzufriedenheit erzielte sie 87,1 Punkte und damit die Note „sehr gut“. Auf den weiteren Plätzen folgen Knappschaft (80,6), Techniker Krankenkasse (80,4), BKK Mobil Oil (79,4) und AOK Plus (77,6).

Dabei hatten die SBK-Versicherten nach eigenen Angaben kaum Anlass, sich zu beklagen: Nur 1,8 Prozent der Befragten gaben an, sich schon mal geärgert zu haben – auch hier mit deutlichem Abstand zu anderen Krankenkassen. Zum Vergleich: Über den Letztplatzierten im Test hatte sich bei einer Quote von 48,4 Prozent jeder zweite Versicherte geärgert. Das Top-Ergebnis von mehr als 98 Prozent rundum Zufriedenen beschert der SBK übrigens besonders treue Kunden: Laut eigenen Zahlen haben weniger als 1 Prozent der Versicherten die SBK 2012 verlassen, zugleich steht die Kasse mit an der Spitze beim Wachstum!

Kein Wunder also, dass die SBK auch auf einem anderen Feld ganz oben steht: Sie hat die meisten Kunden in ihren Reihen, die sie weiterempfehlen würden und bei keiner anderen Kasse haben so viele Versicherte angegeben, dass sie ihrer Krankenkasse vertrauen.



Quelle: © sbk

Starke Leistung: Was Deutschlands bester Krankenversicherer seinen Kunden bietet

München/Berlin. Kundenfreundlichste Krankenkasse, bester Krankenversicherer, beliebteste Krankenkasse: Die SBK steht bei den Kunden ganz oben – mit einer beispiellosen Serviceorientierung, aber auch mit starker Leistung. Wir haben hier überzeugende Daten und Fakten gesammelt.

Schneller zum Facharzt

Erhalten Privatversicherte wirklich weit schneller einen Termin beim Facharzt als gesetzlich Versicherte. Das stimmt nicht – und schon gar nicht bei der SBK. SBK-Versicherte vertrauen hier auf eine besondere Leistung: den SBK-Terminservice. Sie wenden sich mit ihrem Anliegen an das Team vom Terminservice und erhalten binnen von zwei Tagen von SBK-Experten einen Rückruf mit einem Terminvorschlag. „Mehr als 6.000 SBK-Kunden haben 2012 diesen Service genutzt. Dabei erzielten unsere Vermittlungsteams teils eine Halbierung der Wartezeit und können 50 Prozent der Termine binnen 14 Tagen organisieren“, sagt Andrea Wilhelmi, Fachexpertin bei der SBK. Vorteile bringt das speziell bei Augenärzten, Gynäkologen, Kardiologen, Neurologen, Psychiatern und insbesondere bei Psychotherapeuten. Das hat im Jahr 2012 sogar die strenge Stiftung Warentest überzeugt: Im Terminservice-Test von deren Zeitschrift Finanztest (Ausgabe 10/2012). Der SBK-Terminservice ist unter der Telefonnummer 0800 0 725 725 707 0 (gebührenfrei innerhalb Deutschlands) von Montag bis Samstag, 8.00 bis 20.00 Uhr erreichbar. www.sbk.org/terminservice

Alternativen nach Wunsch

Homöopathie, Akupunktur, Elektrotherapie, Hydrotherapie – die SBK bietet ihren Versicherten ein breites Spektrum an alternativmedizinischen Verfahren und übernimmt Kosten komplett oder teilweise. Stark nachgefragt und seit 2012 bei der SBK angeboten: die Osteopathie. Osteopathische Behandlungen etablieren sich immer mehr als medizinisch wertvolle und anerkannte Ergänzung der Schulmedizin: Allein die Kraft der Hände, die so genannte manuelle Diagnostik und Therapie, baut im Körper Blockaden ab und stellt das Gleichgewicht der Körpersysteme wieder her. Die SBK erstattet bis zu sechs osteopathische Behandlungen jährlich mit bis zu 30 Euro pro Sitzung. Dabei setzt die SBK auf Qualität und leistet für Behandlungen, die ein Therapeuten mit erfolgreich absolvierter osteopathischer Ausbildung bietet. www.sbk.org/osteopathie

Vorsorge ganz groß

Gerade bei den Kleinen schreibt die SBK Vorsorge ganz groß. Mit den sogenannten U- und J-Untersuchungen können Eltern die Entwicklung ihrer Kinder begleiten und möglichen Beschwerden frühzeitig vorbeugen. Die Untersuchungen U1 bis U9 finden zwischen dem 1. Lebenstag und dem 5. Geburtstag statt. Die nächste reguläre Untersuchung J1 steht dann erst wieder mit 13 Jahren an. Damit dazwischen keine Vorsorgelücken entstehen, übernimmt die SBK bei speziellen Vertragsärzten auch die Kosten für die Untersuchungen U 10 (7-8 Jahre) und U11 (9-10 Jahre). Damit es auch bis zur Volljährigkeit keine Lücke gibt, außerdem die J2 (16-17 Jahre). „Der Arzt kontrolliert zum Beispiel den Mund- und Kieferbereich, spricht mit Eltern und Kindern über Schule und Stress, berät zu Bewegungsförderung und Mediensucht“, erklärt Dr. Daniel Bott, Präventionsexperte bei der SBK. Ein echtes SBK-Leistungsplus, das im Jahr 2012 über 5.000 Mal in Anspruch genommen wurde!

Pflege ganz unkompliziert

Pflegebedürftige Menschen und ihre Angehörigen brauchen nicht nur eine gute Versorgung, sondern auch Hilfe, Entlastung und Beratung bei Fragen zu Ansprüchen, Leistungen und gesetzlichen Möglichkeiten. Nun hat die SBK eine spürbare Vereinfachung für Pflegebedürftige geschaffen: Viele Anträge lassen sich nun allein per Telefon stellen – die SBK erledigt den Rest. Üblicherweise müssen beispielsweise Anträge auf Kurzzeit- oder Verhinderungspflege oder auch auf eine Höherstufung schriftlich gestellt und unterschrieben eingereicht werden. Für viele, meist ältere Versicherte kein leichtes Unterfangen. Seit Anfang des Jahres 2012 genügt dafür ein Anruf bei der SBK. Pflegebedürftige oder ihre Angehörigen besprechen ihre Wünsche und Bedürfnisse mit dem SBK-Pflegeberater telefonisch, müssen selbst keine Formulare ausfüllen, erhalten unmittelbar Hinweise zu den rechtlichen Möglichkeiten und bleiben so von den weiteren Formalitäten vollkommen unbehelligt. „Die Anträge laufen schneller und offene Fragen können direkt besprochen werden. Das ist

für Pflegebedürftige und ihre Angehörigen eine spürbare Entlastung“, sagt SBK-Pflegeexperte Maximilian Nebe.

Persönlich statt privat

Lange Jahre galt für viele die Aussage: „Wer kann, geht in die private Krankenversicherung. Sie zahlt alles, während es für gesetzlich Versicherte immer schlechter wird.“ Die Zahlen sprechen eine andere Sprache: Immer mehr sogenannte freiwillig Versicherte entscheiden sich für die SBK. Das sind Versicherte, die aufgrund ihres höheren Einkommens auch in die private Krankenversicherung (PKV) wechseln könnten. Deren Zahl ist im Jahr 2012 um 6,2 Prozent gestiegen. Betrachtet man nur die Arbeitnehmer unter den freiwillig Versicherten, haben sich sogar 7,5 Prozent mehr für die SBK entschieden. Kein Wunder: Die SBK bietet gute Leistungen, persönliche Betreuung, beitragsfreie Familienmitversicherung und unbürokratische Betreuung in vielen Fällen ohne mühsames Sammeln und Überweisen von Rechnungen. Jeder kann sich ohne eine Gesundheitsprüfung für die SBK entscheiden, niemand wird abgelehnt. Bei den gesetzlichen Krankenkassen sind die Kunden übrigens zufriedener. Sie finden ihre Kasse kundenorientierter als eine PKV – das hat die Kölner Unternehmensberatung ServiceValue 2013 in einer Studie herausgefunden.

Mehr Leistung, weniger Kosten

Brauchen Krankenkassen immer mehr Geld für sich selbst, für ihre Verwaltung? Bei der SBK kann davon keine Rede sein: Sie hat ihre Ausgaben für die Posten Personal, Gebäude und Sonstiges prozentual sogar gesenkt; 2012 ging es pro Versicherten um 1 Prozent nach unten. Bei der SBK fließen von 100 Euro Beitragsgeld 95 Euro in die Versorgung der Menschen und nur 5 Euro benötigt die SBK, um diese Leistung zu erbringen. Die Personalkosten betragen knapp zwei Drittel (von 5 Prozent), also etwa 3 Euro pro 100 Euro Beitrag. Die SBK als Deutschlands größte Betriebskrankenkasse setzt auf effizientes Management und wurde hierfür sogar ausgezeichnet: Sie hat den „Dienst für Gesellschaftspolitik-Award 2013“ in der Kategorie „Herausragendes Management/Krankenkassen“ gewonnen.

Für Rückfragen:

SBK

Franz Billinger
Leiter Unternehmenskommunikation, Pressesprecher
Heimeranstraße 31
80339 München
Telefon: +49 (0) 89 62700-488
E-Mail: franz.billinger@sbk.org
Internet: www.sbk.org



Und das sind weitere Highlights bei der SBK

- **Kein Zusatzbeitrag bis zum Jahr 2015** – das können wir durch unsere solide Finanzpolitik versprechen.
- **Viele Zusatzleistungen:** z. B. SBK RückenWind, das Programm für mehr Rückengesundheit oder besondere Angebote bei ambulanten Operationen.
- **Online-Gesundheitsprogramme**
- **Umfassendes Beratungsangebot, z.B. psychologische Beratung kostenlos**
- **Ihr persönlicher Kundenberater in über 100 Geschäftsstellen**
- **SBK-Gesundheitstelefon:** Medizinisches Fachpersonal gibt Ihnen 24 Stunden am Tag kompetent Auskunft zu allen Gesundheitsfragen.
- **SBK-Kundentelefon:** Rufen Sie uns einfach gebührenfrei an: 0800 0 725 725 725 0*
- ***Innerhalb Deutschlands; aus dem Ausland erreichen Sie uns telefonisch unter +49 180 2 725 725 zu den im Ausland geltenden Telefongebühren.**
- **SBK-Kliniksuche:** Bequem die passende Klinik finden – wir unterstützen Sie dabei.
- **Meine SBK und Online Service:** Vorausgefüllte Formulare, die Kontaktdaten Ihres persönlichen Kundenberaters oder Veranstaltungen in Ihrer Nähe – alles auf einen Klick.

Über die SBK:

Die Siemens-Betriebskrankenkasse SBK ist Deutschlands größte Betriebskrankenkasse. Die geöffnete, bundesweit tätige gesetzliche Krankenkasse versichert mehr als 1 Million Menschen und betreut über 100.000 Firmenkunden in Deutschland – mit mehr als 1.500 Mitarbeitern in über 100 Geschäftsstellen.

Seit über 100 Jahren steht für die SBK der Mensch immer im Mittelpunkt. Sie unterstützt heute ihre Kunden bei allen Fragen rund um die Themen Versicherung, Gesund bleiben und Gesund werden. Dies bestätigen auch die Kunden. So hat die SBK 2013 den Deutschen Servicepreis erhalten, wurde zum zweiten Mal in Folge „Deutschlands beliebteste gesetzliche Krankenkasse“ und zudem „Bester Krankenversicherer 2013“. Beim Kundenmonitor Deutschland belegte die SBK 2013 zum siebten Mal in Folge Platz 1 bei der Kundenzufriedenheit. 2013 platzierte sich die SBK im Wettbewerb „Deutschlands beste Arbeitgeber“ ebenfalls zum sechsten Mal in Folge unter den besten 100 Unternehmen und gehört auch 2013 wieder zu Europas besten Arbeitgebern.

MHPLUS BETRIEBSKRANKENKASSE

Anschrift: Franckstr. 8
PLZ/Stadt: 71636 Ludwigsburg
Tel. 07141 9790-0
Email: info@mhplus.de
Homepage: www.mhplus.de

Geöffnet: regional
Anzahl Geschäftsstellen: 31
Anzahl Mitglieder: 388.636
Anzahl Versicherte: 558.517



DFS I-Punkte
UNTERNEHMENSQUALITÄT: 79,83

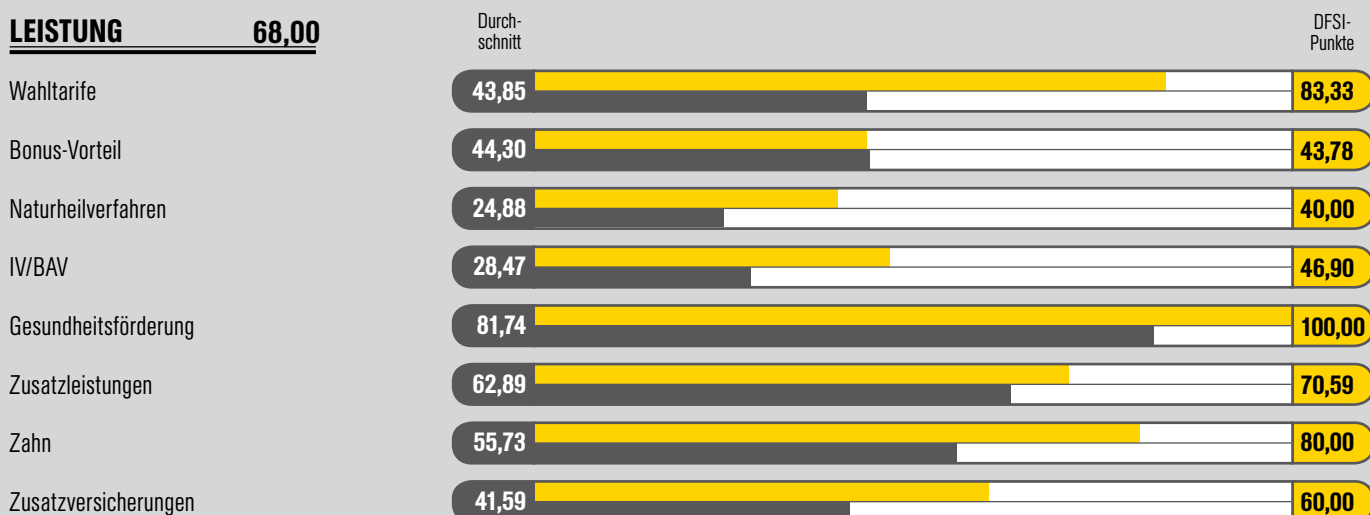
Leistung:
68,00

Kundenservice:
83,97

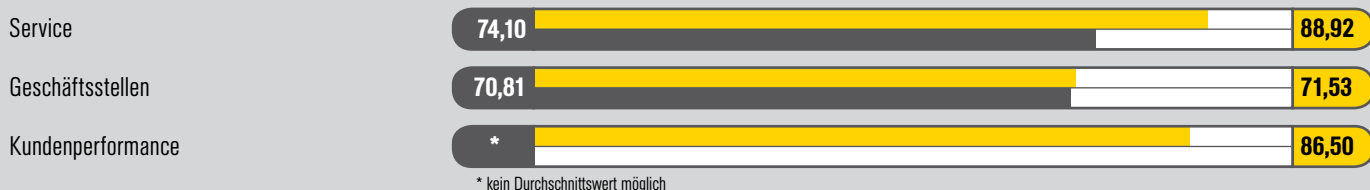
Finanzkraft:
87,51



LEISTUNG 68,00

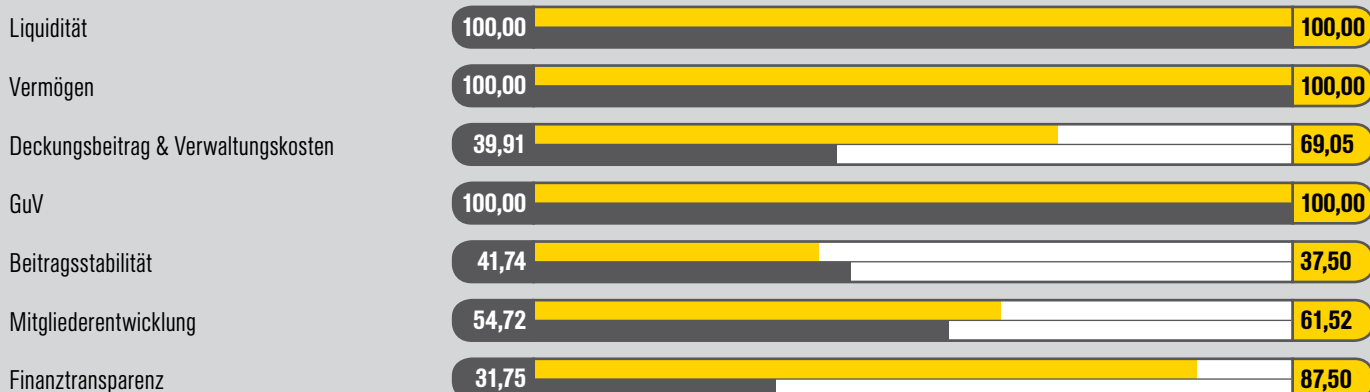


KUNDENSERVICE 83,97



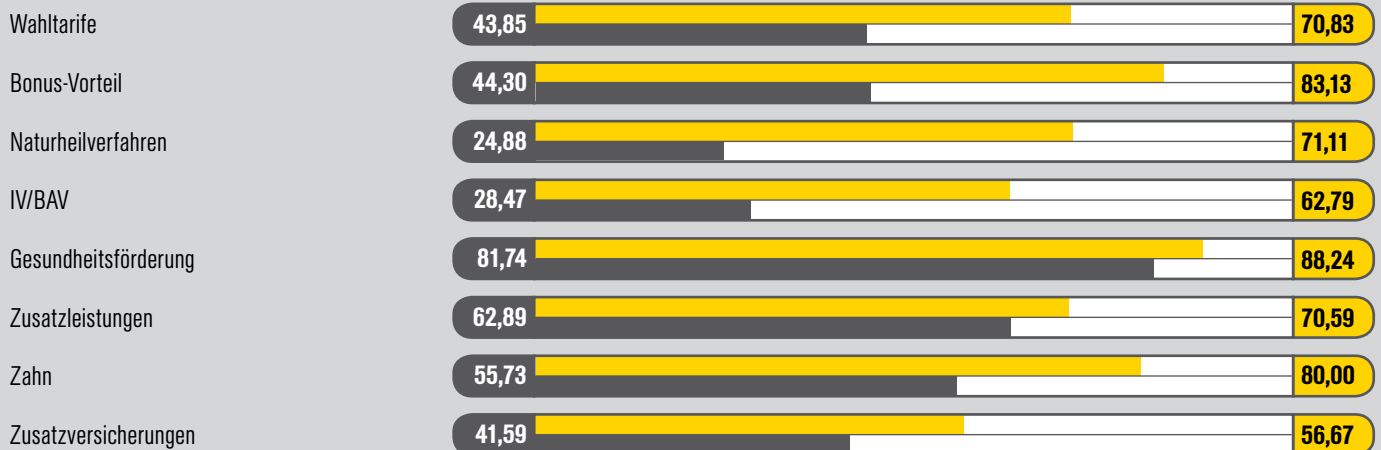
* kein Durchschnittswert möglich

FINANZKRAFT 87,51

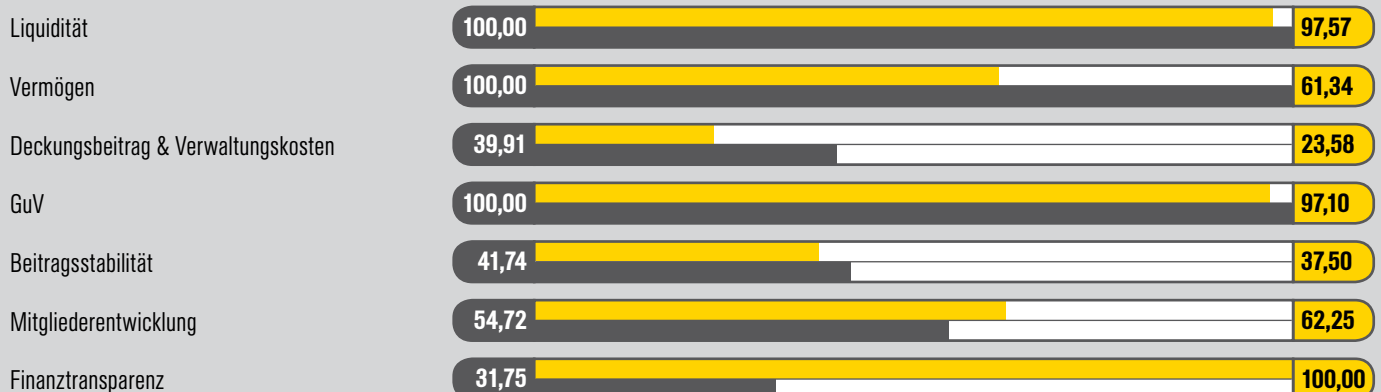


BARMER GEK**BARMER**
GEK die gesund
experten

DFSI-Punkte

UNTERNEHMENSQUALITÄT: 78,71Leistung:
75,56Kundenservice:
93,23Finanzkraft:
67,33**Anschrift:** Axel-Springer-Straße 44**PLZ/Stadt:** 10969 Berlin**Tel.** 8004540150**Email:** info@barmer-gek.de**Homepage:** www.barmer-gek.de**Geöffnet:** bundesweit**Anzahl Geschäftsstellen:** 918**Anzahl Mitglieder:** 6.704.729**Anzahl Versicherte:** 8.638.831**LEISTUNG 75,56****KUNDENSERVICE 93,23**

* kein Durchschnittswert möglich

FINANZKRAFT 67,33

DIE SCHWENNINGER KRANKENKASSE

Anschrift: Spittelstr. 50
PLZ/Stadt: 78056 Villingen-Schwenningen
Tel. 0800-375537555
Email: Info@Die-Schwenninger.de
Homepage: www.Die-Schwenninger.de

Geöffnet: bundesweit
Anzahl Geschäftsstellen: 14
Anzahl Mitglieder: 226.705
Anzahl Versicherte: 317.727



DFS-Punkte **UNTERNEHMENSQUALITÄT: 78,59**

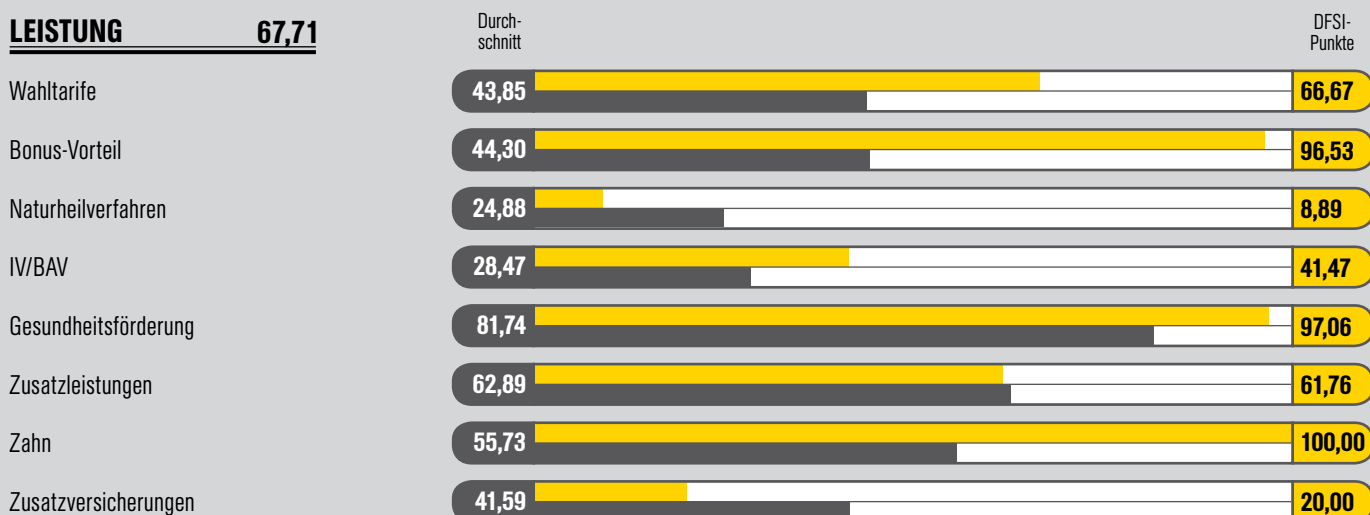
Leistung:
67,71

Kundenservice:
86,36

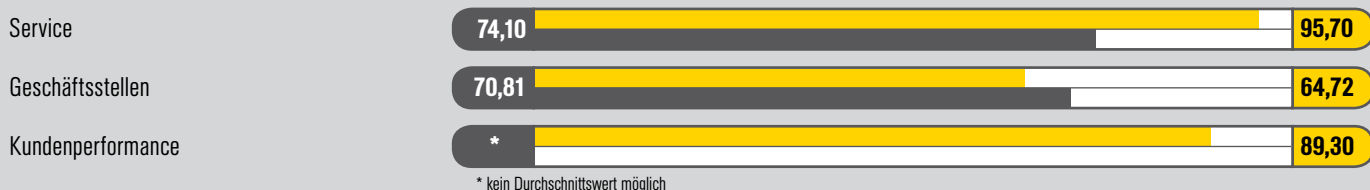
Finanzkraft:
81,71



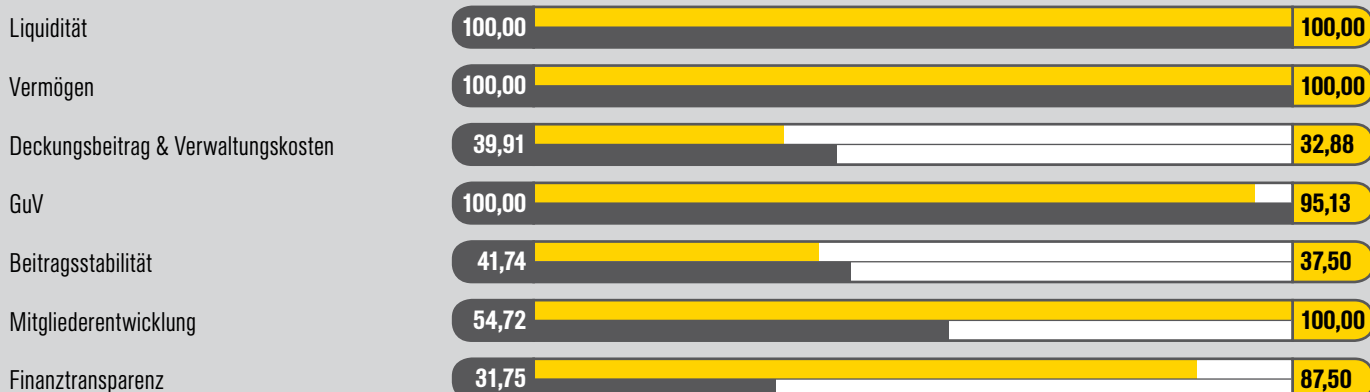
LEISTUNG 67,71



KUNDENSERVICE 86,36



FINANZKRAFT 81,71



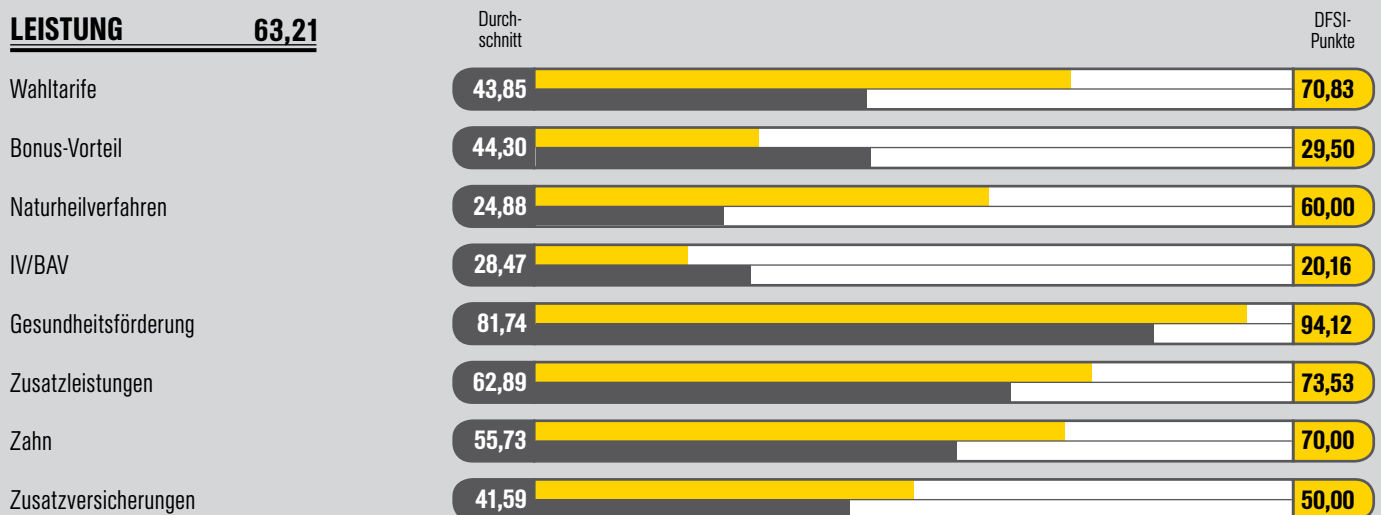
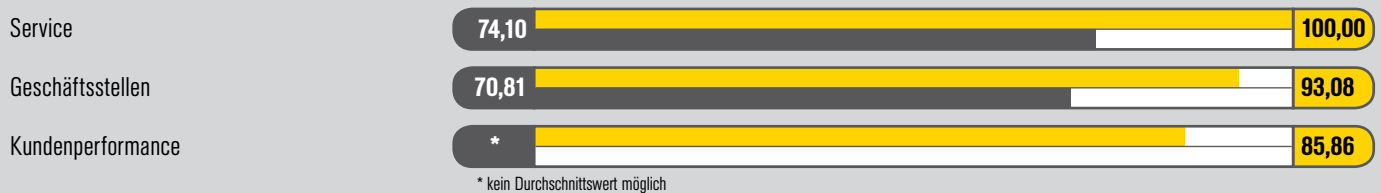
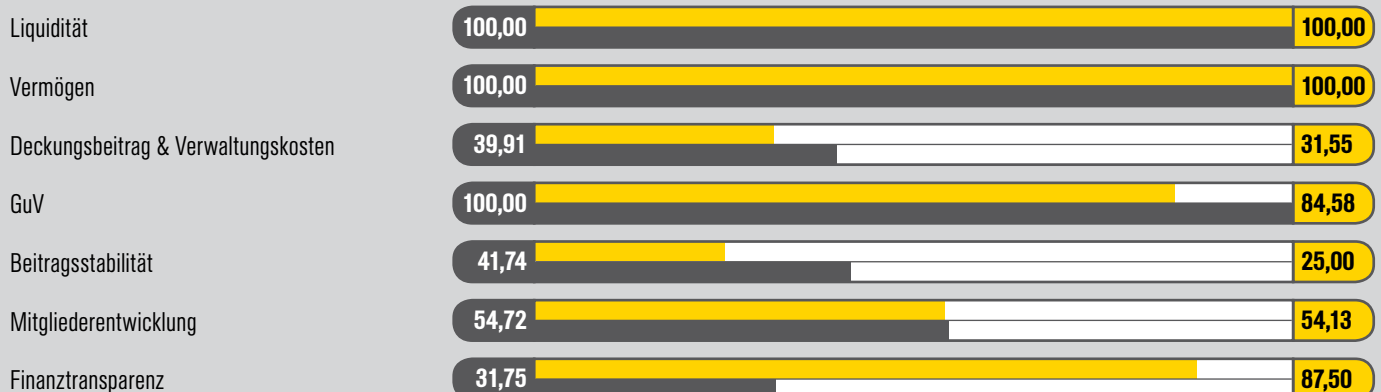
AOK NORDWEST
DFS I-Punkte
UNTERNEHMENSQUALITÄT: 78,47
Leistung:
63,21

Kundenservice:
94,73

Finanzkraft:
77,47


Anschrift: Kopenhagener Str. 1
PLZ/Stadt: 44269 Dortmund
Tel. 0800 265 5000
Email: kontakt@nw.aok.de
Homepage: www.aok.de/nw

Geöffnet: regional
Anzahl Geschäftsstellen: 220
Anzahl Mitglieder: 1.941.524
Anzahl Versicherte: 2.728.120

LEISTUNG 63,21

KUNDENSERVICE 94,73

FINANZKRAFT 77,47




Innungskrankenkasse
Brandenburg und Berlin

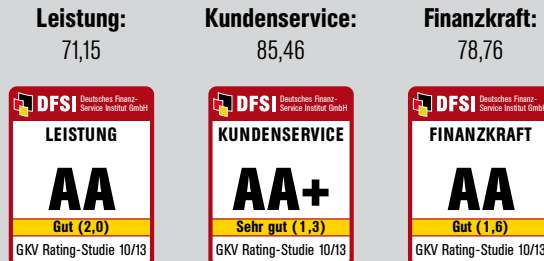
IKK BRANDENBURG UND BERLIN

Anschrift: Ziolkowskistraße 6
PLZ/Stadt: 14480 Potsdam
Tel. 0800-8833244
Email: service@ikkbb.de
Homepage: www.ikkbb.de

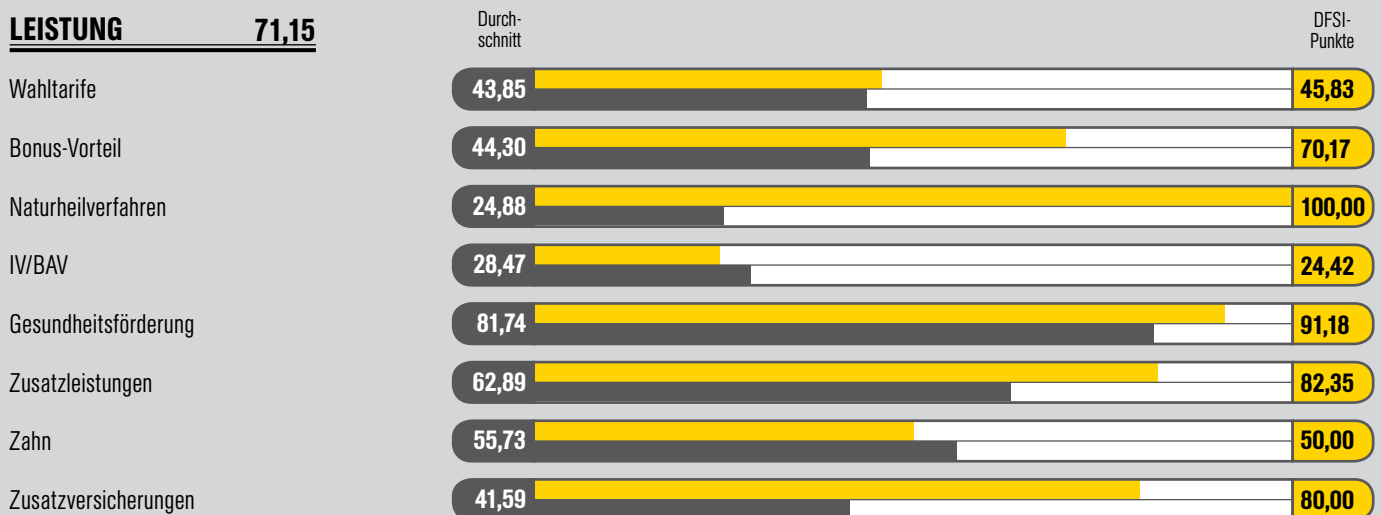
Geöffnet: regional
Anzahl Geschäftsstellen: 22
Anzahl Mitglieder: 170.944
Anzahl Versicherte: 211.551



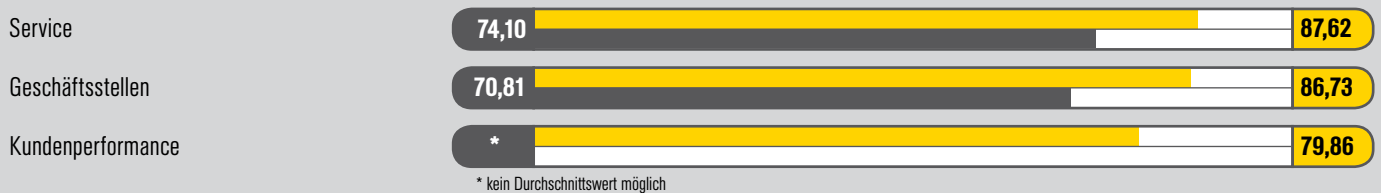
DFS I-Punkte **UNTERNEHMENSQUALITÄT: 78,46**



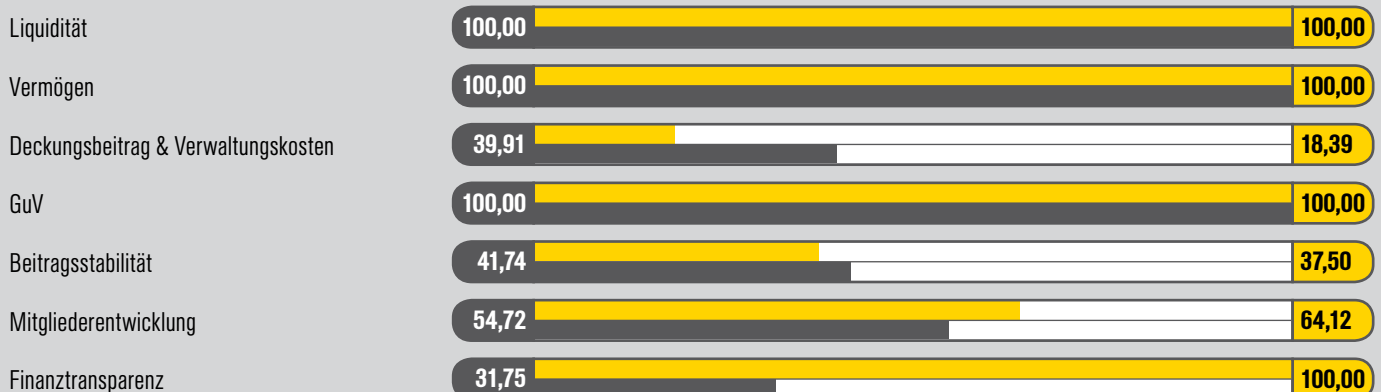
LEISTUNG 71,15



KUNDENSERVICE 85,46



FINANZKRAFT 78,76



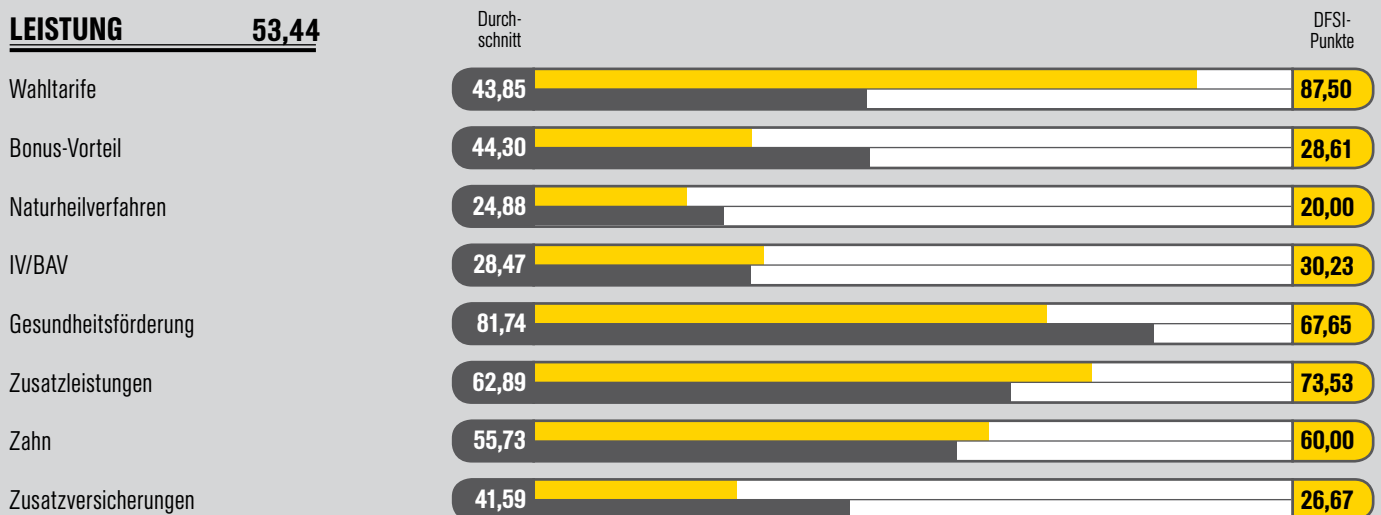
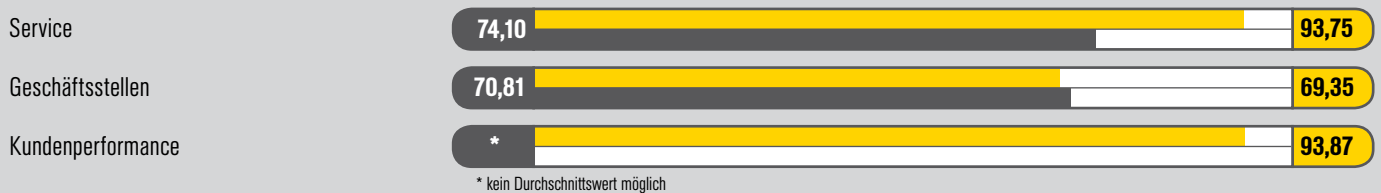
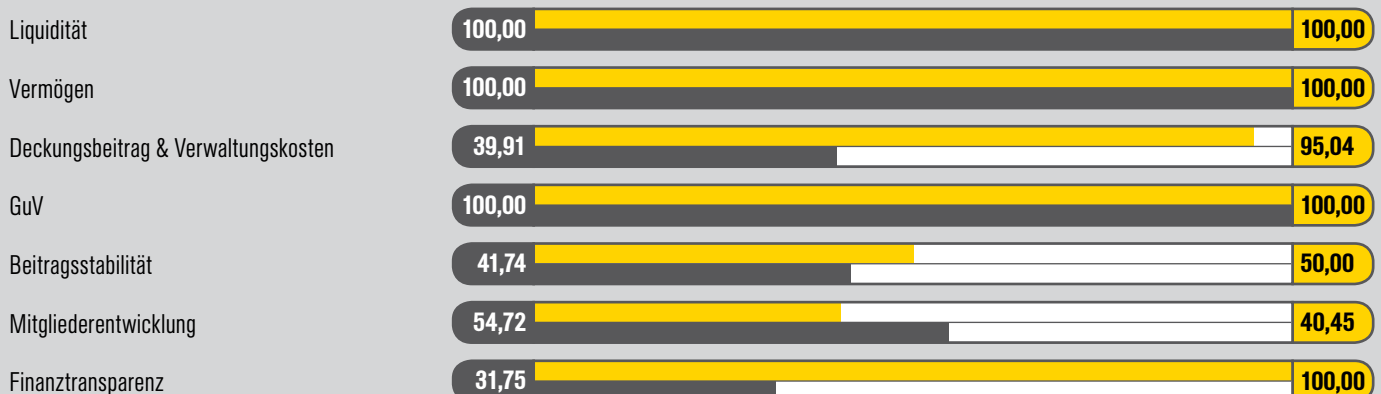
BKK SCHEUFELN
DFS I-Punkte
UNTERNEHMENSQUALITÄT: 78,22
Leistung:
 53,44

Kundenservice:
 87,68

Finanzkraft:
 93,53


Anschrift: Schöllkopfstraße 120
PLZ/Stadt: 73230 Kirchheim/Teck
Tel. 0800-255-2965
Email: info@bkk-scheufelen.de
Homepage: www.bkk-scheufelen.de

Geöffnet: regional
Anzahl Geschäftsstellen: 2
Anzahl Mitglieder: 31.550
Anzahl Versicherte: 46.747

LEISTUNG **53,44**

KUNDENSERVICE **87,68**

FINANZKRAFT **93,53**


IKK CLASSIC



DFSI-Punkte UNTERNEHMENSQUALITÄT: 77,59

Leistung:
53,49

Kundenservice:
89,67

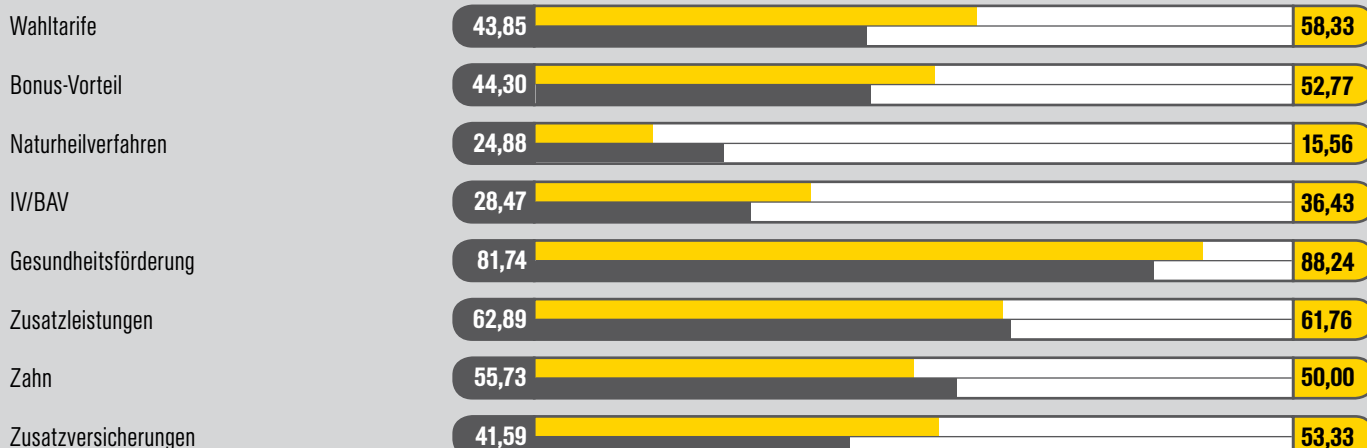
Finanzkraft:
89,62



Anschrift: Tannenstr. 4b
PLZ/Stadt: 1099 Dresden
Tel. 0800 455 1111
Email: info@ikk-classic.de
Homepage: www.ikk-classic.de

Geöffnet: bundesweit
Anzahl Geschäftsstellen: 372
Anzahl Mitglieder: 2.602.944
Anzahl Versicherte: 3.547.441

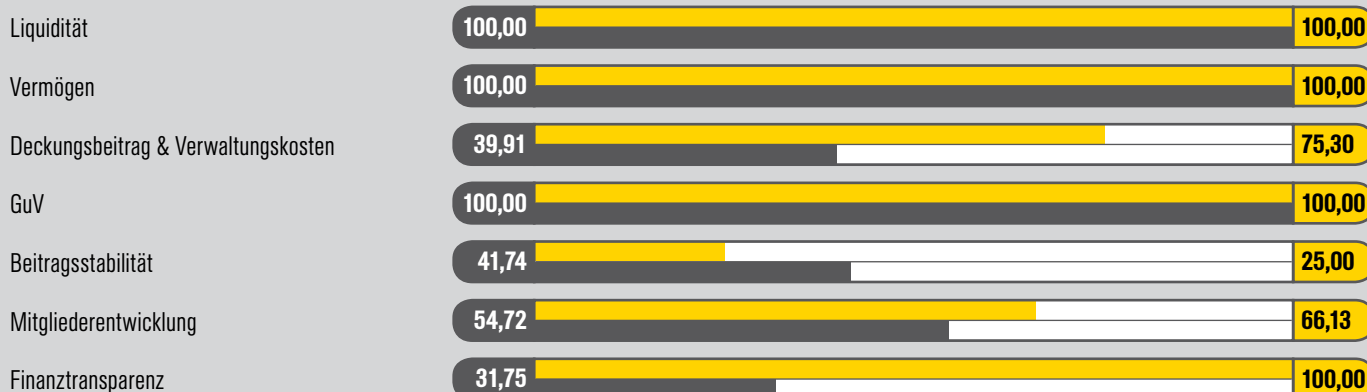
LEISTUNG 53,49



KUNDENSERVICE 89,67



FINANZKRAFT 89,62



HKK

hkk

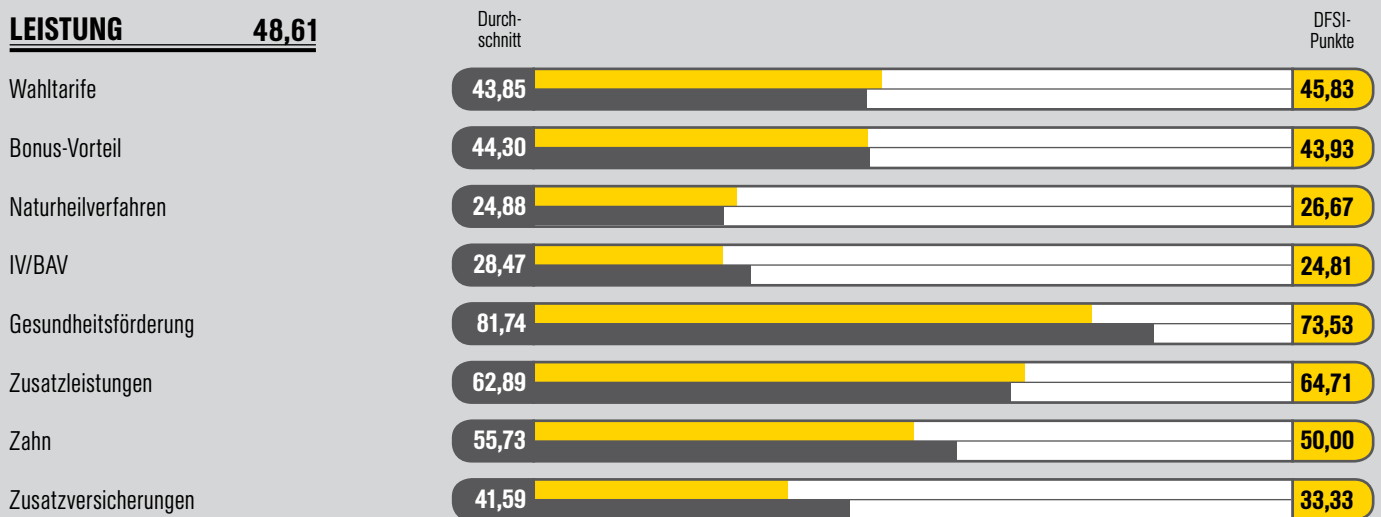
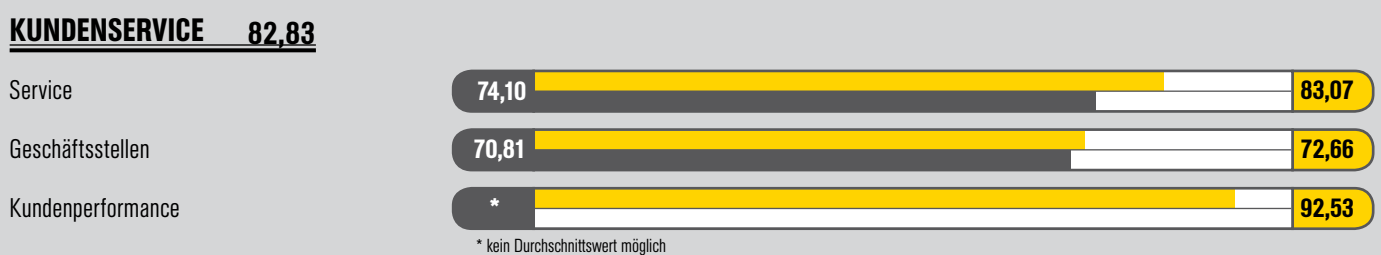
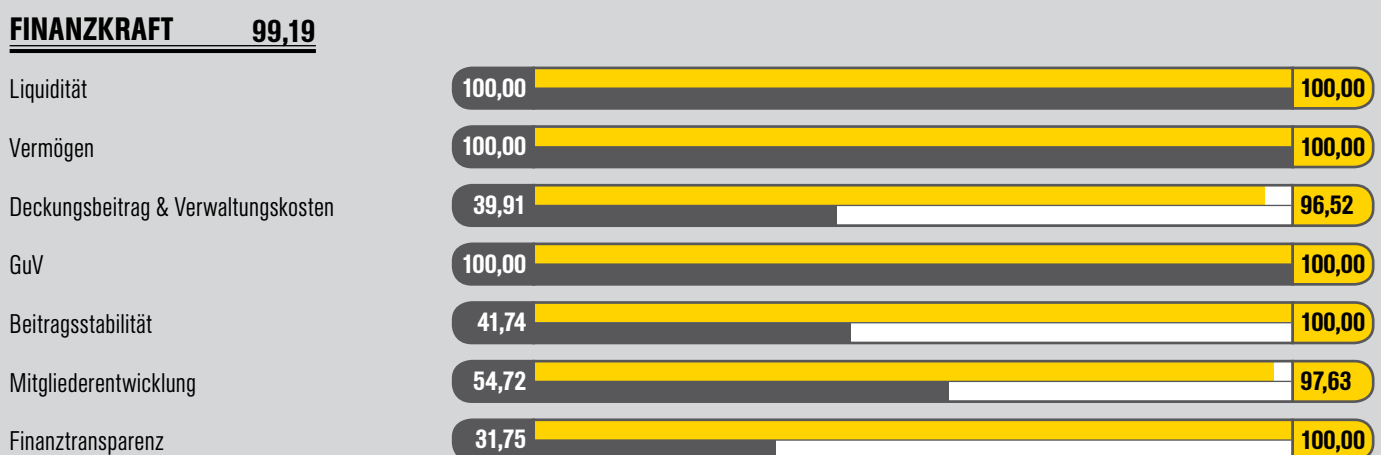

DFSI-Punkte
UNTERNEHMENSQUALITÄT: 76,87
Leistung:
48,61

Kundenservice:
82,83

Finanzkraft:
99,19


Anschrift: Martinstr. 26
PLZ/Stadt: 28195 Bremen
Tel. 0421-36550
Email: info@hkk.de
Homepage: www.hkk.de

Geöffnet: bundesweit
Anzahl Geschäftsstellen: 27
Anzahl Mitglieder: 260.480
Anzahl Versicherte: 358.564

LEISTUNG 48,61

KUNDENSERVICE 82,83

FINANZKRAFT 99,19




BKK VBU



DFS I-Punkte **UNTERNEHMENSQUALITÄT: 76,57**

Leistung:
66,79

Kundenservice:
79,84

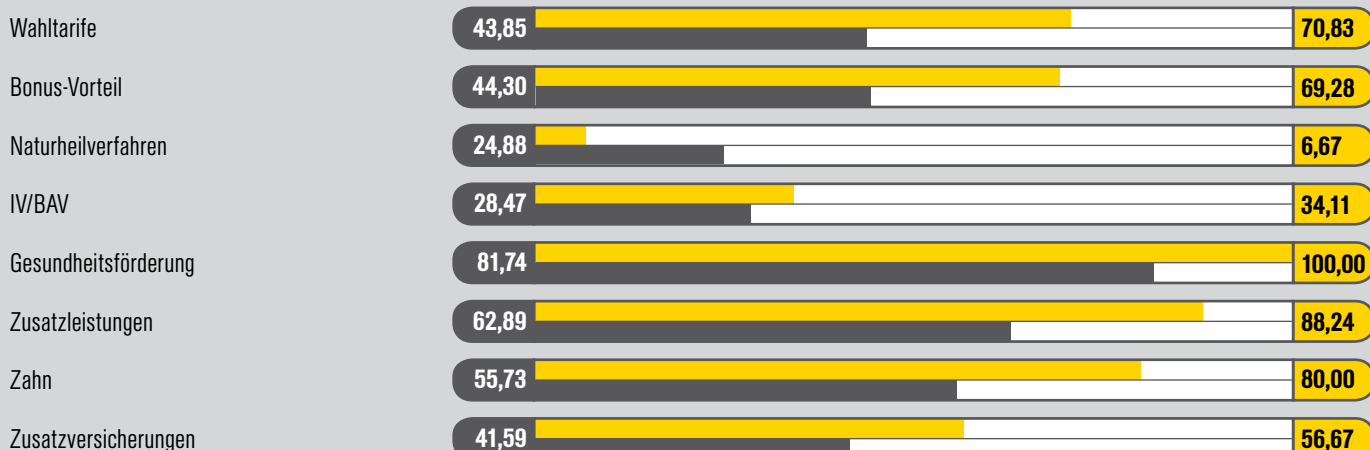
Finanzkraft:
83,08



Anschrift: Lindenstraße 67
PLZ/Stadt: 10969 Berlin
Tel. 0800 165 66 16
Email: info@bkk-vbu.de
Homepage: www.meine-krankenkasse.de

Geöffnet: bundesweit
Anzahl Geschäftsstellen: 28
Anzahl Mitglieder: 301.143
Anzahl Versicherte: 395.216

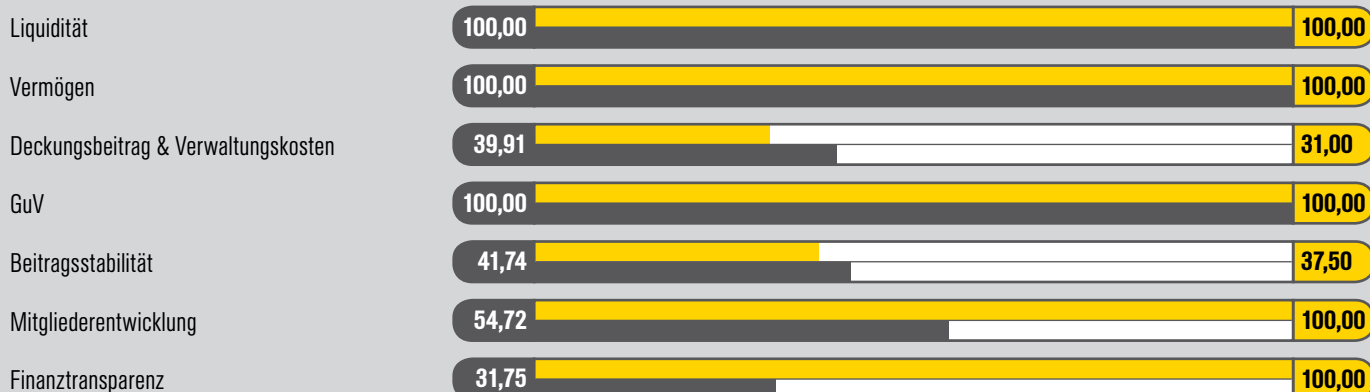
LEISTUNG 66,79



KUNDENSERVICE 79,84



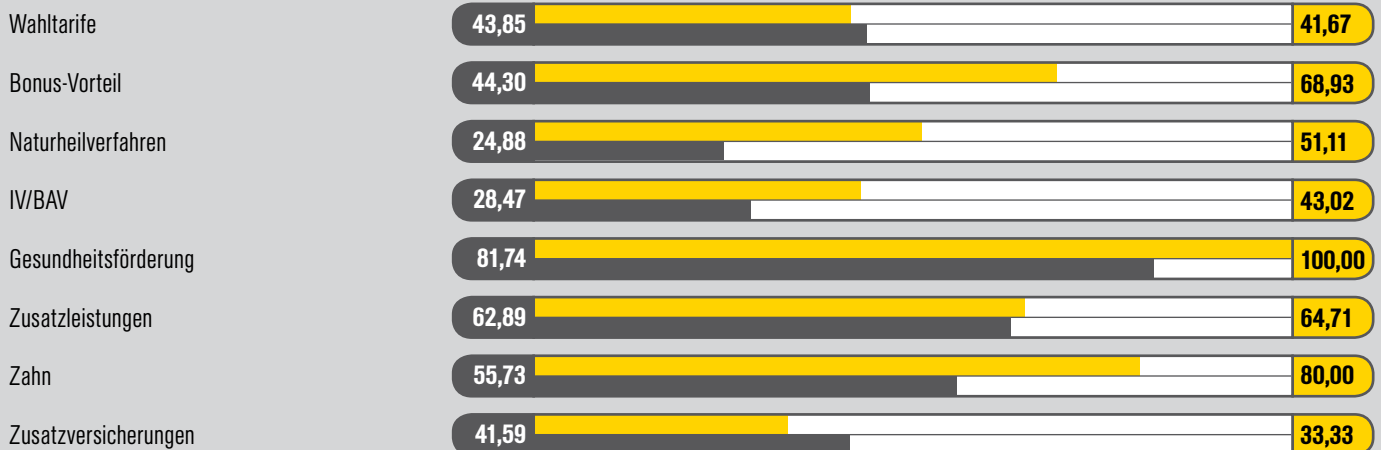
FINANZKRAFT 83,08



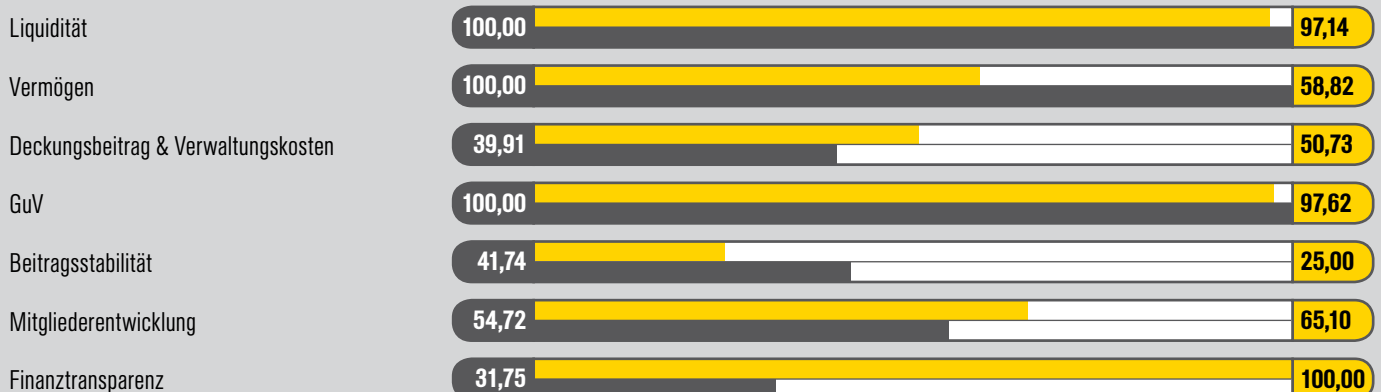
AOK BADEN-WÜRTTEMBERG**DFS I-Punkte
UNTERNEHMENSQUALITÄT: 74,54****Leistung:**
64,78**Kundenservice:**
87,34**Finanzkraft:**
71,48

Anschrift: Presselstraße 19
PLZ/Stadt: 70191 Stuttgart
Tel. 0800-2652965
Email: service@bw.aok.de
Homepage: www.aok-bw.de

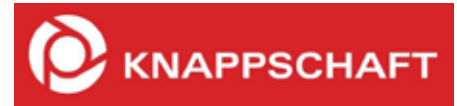
Geöffnet: regional
Anzahl Geschäftsstellen: 246
Anzahl Mitglieder: 2.867.952
Anzahl Versicherte: 3.866.184

LEISTUNG 64,78**KUNDENSERVICE 87,34**

* kein Durchschnittswert möglich

FINANZKRAFT 71,48

KNAPPSCHAFT



DFS I-Punkte UNTERNEHMENSQUALITÄT: 74,42

Leistung:
57,04

Kundenservice:
83,83

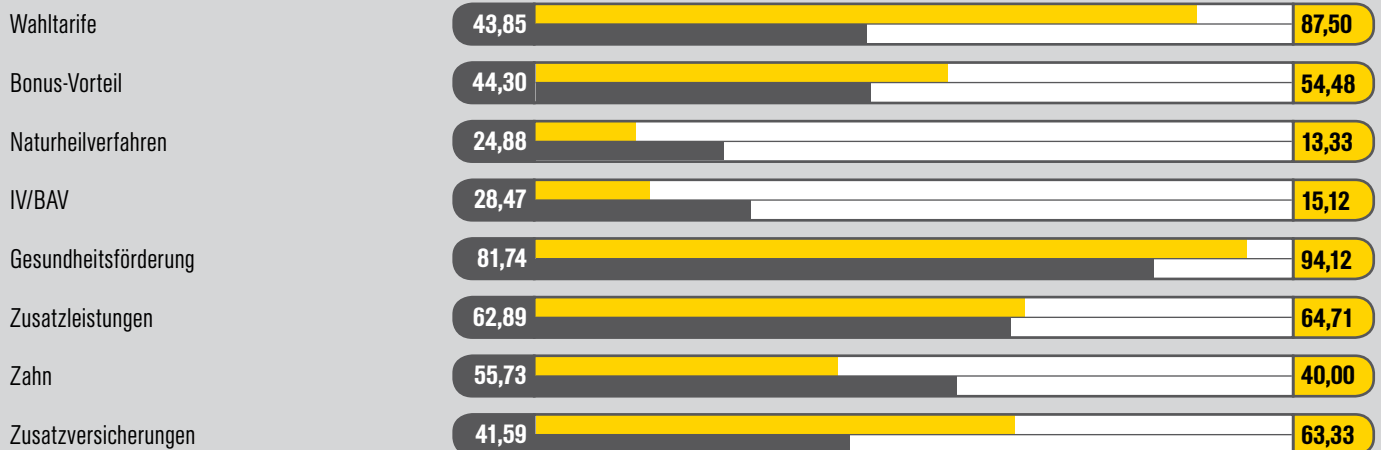
Finanzkraft:
82,38



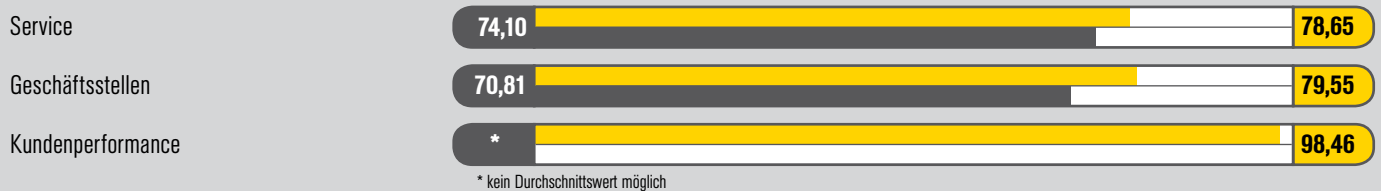
Anschrift: Knappschaftstr. 1
PLZ/Stadt: 44789 Bochum
Tel. 0800-0200501
Email: krankenversicherung@knappschaft.de
Homepage: www.knappschaft.de

Geöffnet: bundesweit
Anzahl Geschäftsstellen: 110
Anzahl Mitglieder: 1.431.621
Anzahl Versicherte: 1.746.832

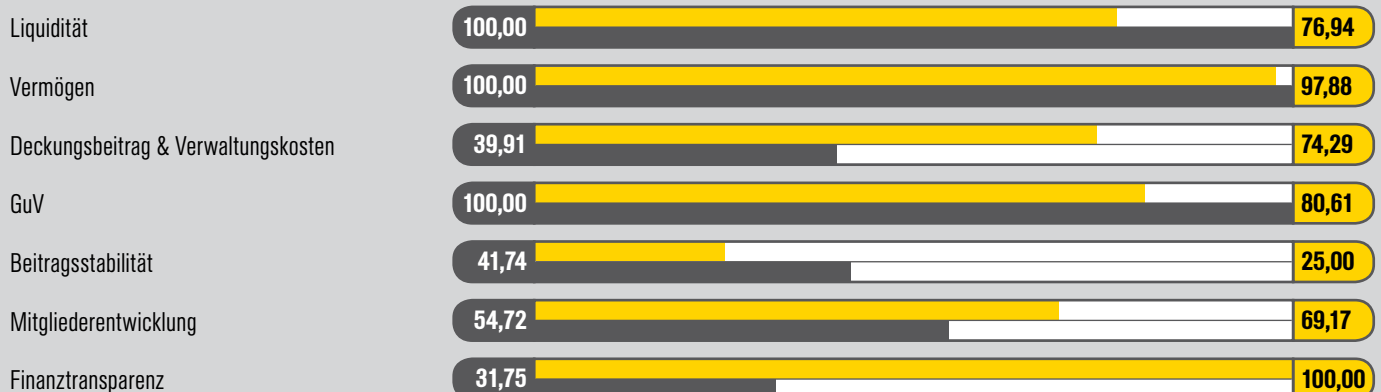
LEISTUNG 57,04



KUNDENSERVICE 83,83



FINANZKRAFT 82,38



IKK GESUND PLUS



DFSI-Punkte
UNTERNEHMENSQUALITÄT: 74,18

Leistung:
41,37

Kundenservice:
82,05

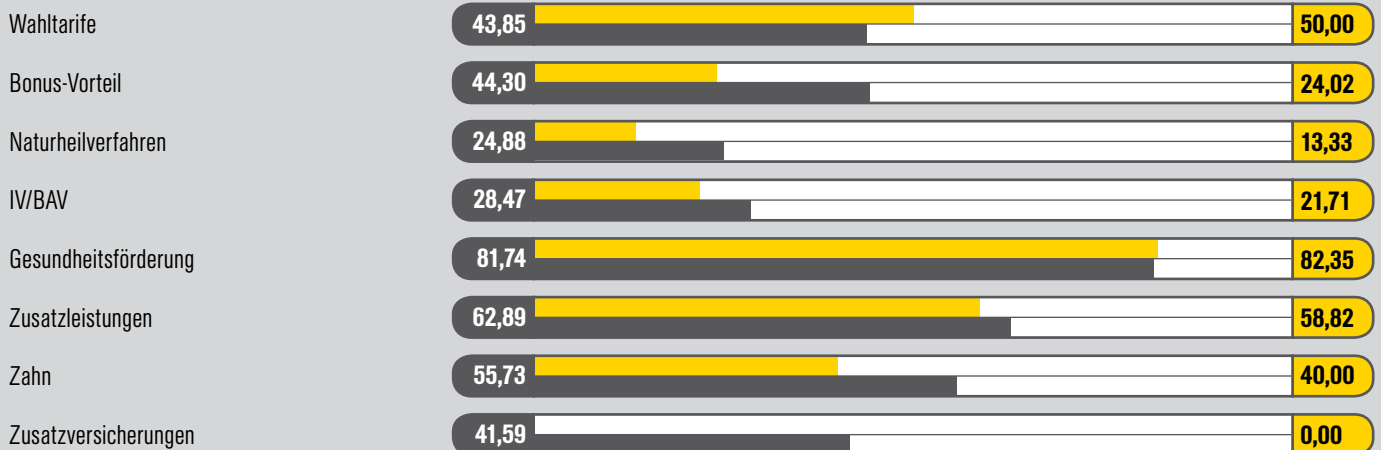
Finanzkraft:
99,12



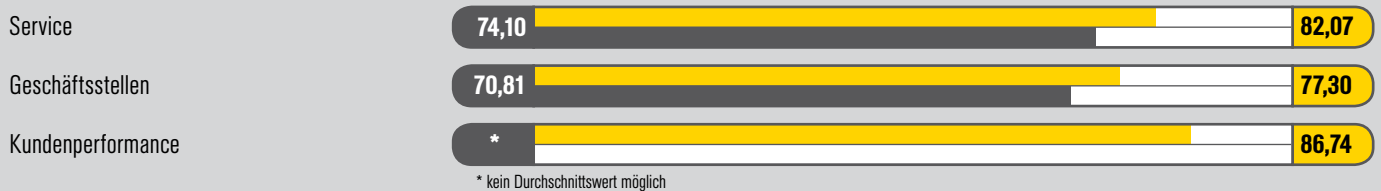
Anschrift: Umfassungsstr. 85
PLZ/Stadt: 39124 Magdeburg
Tel. 0800-8579840
Email: info@ikk-gesundplus.de
Homepage: www.ikk-gesundplus.de

Geöffnet: bundesweit
Anzahl Geschäftsstellen: 39
Anzahl Mitglieder: 292.873
Anzahl Versicherte: 373.978

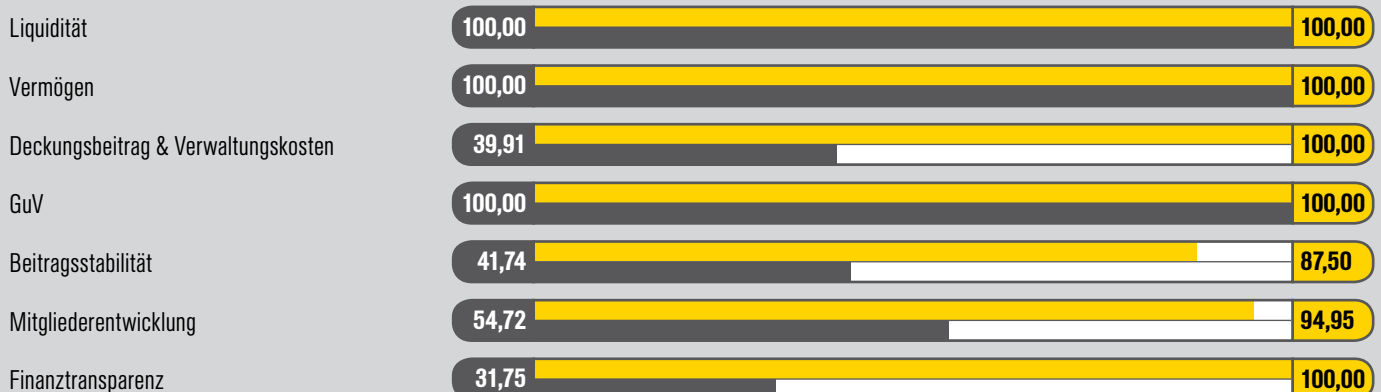
LEISTUNG 41,37



KUNDENSERVICE 82,05



FINANZKRAFT 99,12



BKK WIRTSCHAFT & FINANZEN



DFS-Punkte
UNTERNEHMENSQUALITÄT: 73,89

Leistung:
59,69

Kundenservice:
78,65

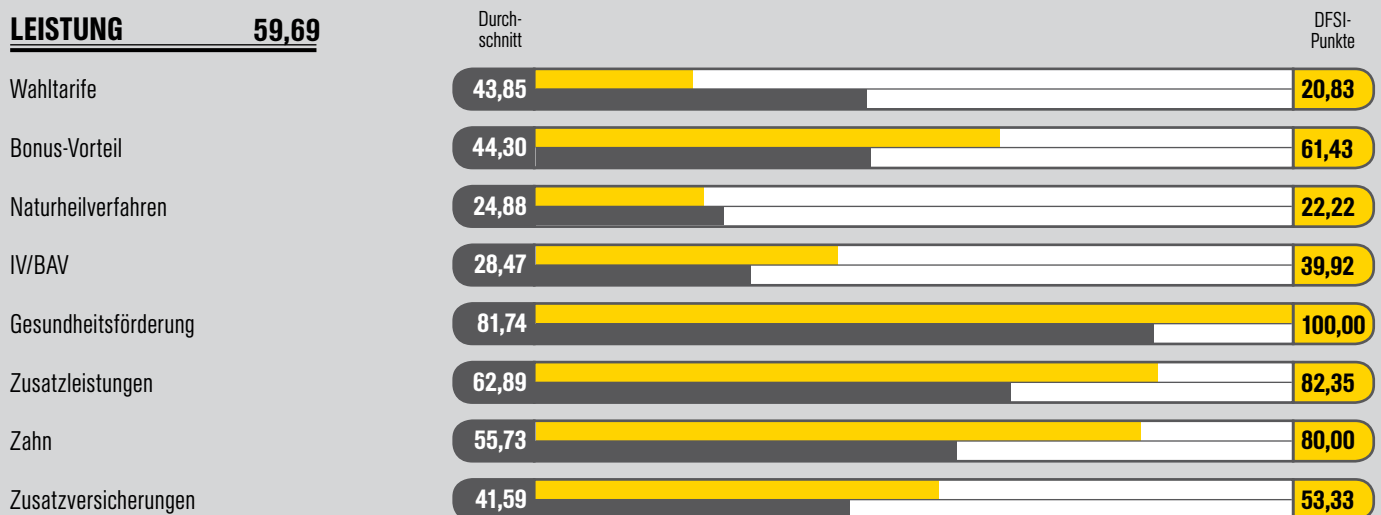
Finanzkraft:
83,33



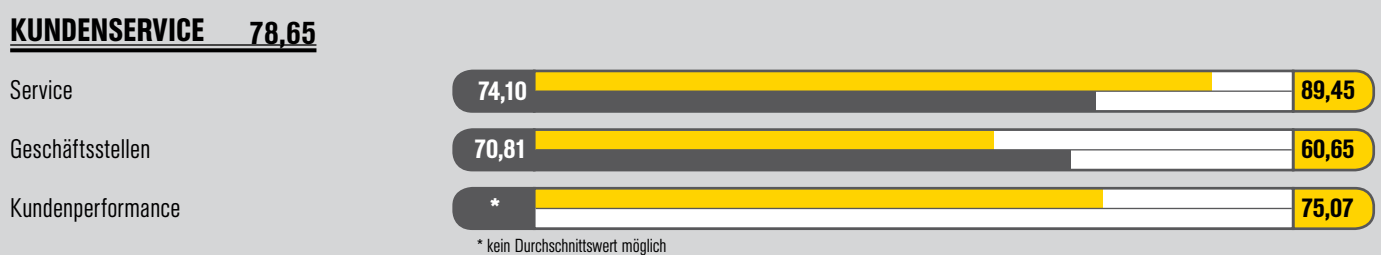
Anschrift: Bahnhofstr. 19
PLZ/Stadt: 34212 Melsungen
Tel. 0800-5661800
Email: info@bkk-wf.de
Homepage: www.bkk-wf.de

Geöffnet: regional
Anzahl Geschäftsstellen: 2
Anzahl Mitglieder: 15.729
Anzahl Versicherte: 21.600

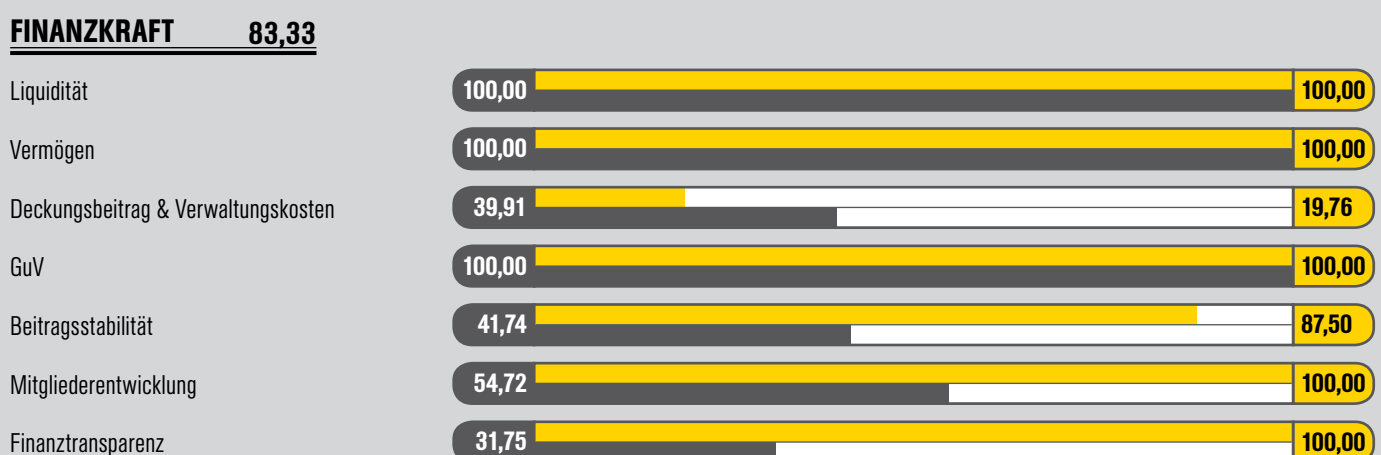
LEISTUNG 59,69



KUNDENSERVICE 78,65



FINANZKRAFT 83,33



ACTIMONDA KRANKENKASSE



DFSI-Punkte

UNTERNEHMENSQUALITÄT: 73,38
Leistung:
61,31

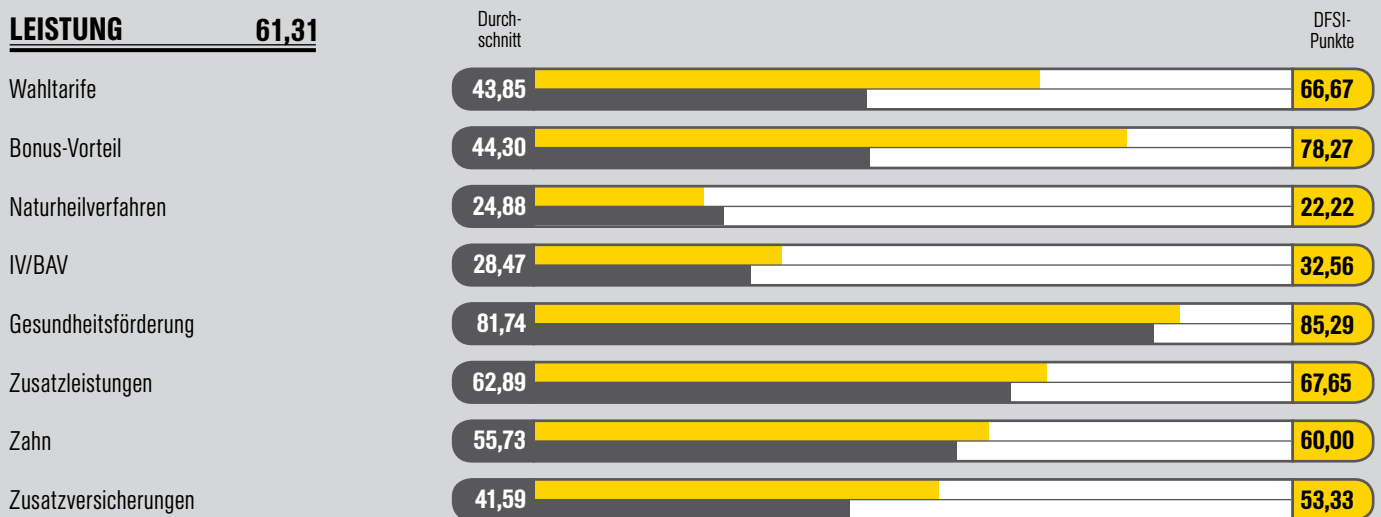
Kundenservice:
74,07

Finanzkraft:
84,76

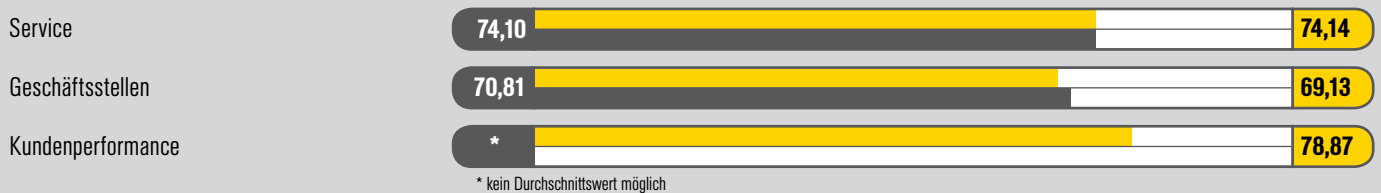

Anschrift: Hüttenstr. 1
PLZ/Stadt: 52068 Aachen
Tel.
Email: info@actimonda.de
Homepage: www.actimonda.de

Geöffnet: bundesweit
Anzahl Geschäftsstellen: 11
Anzahl Mitglieder: 80.141
Anzahl Versicherte: 116.200

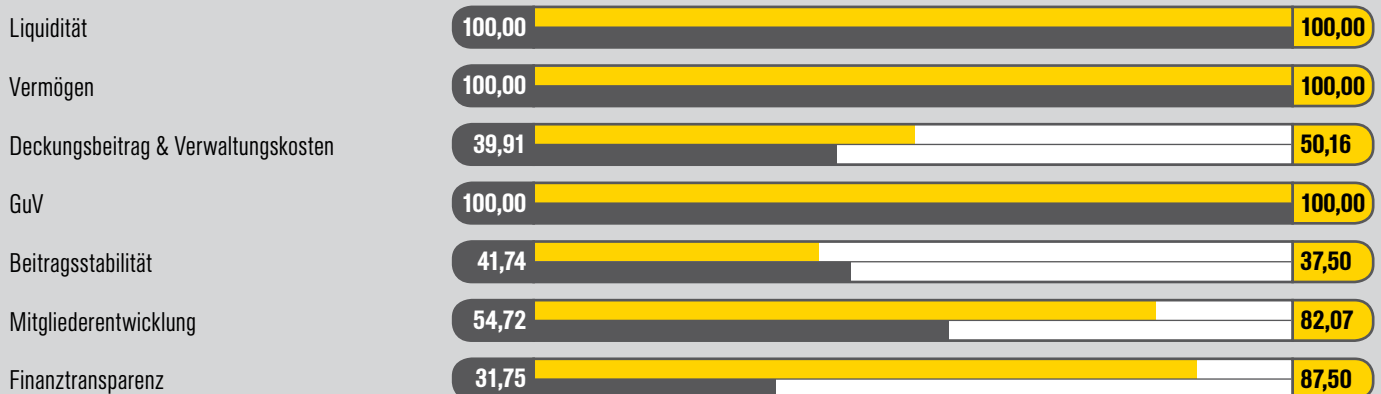
LEISTUNG 61,31



KUNDENSERVICE 74,07



FINANZKRAFT 84,76



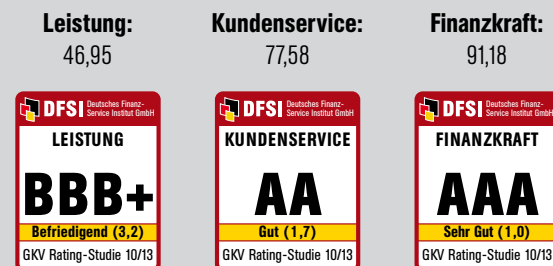
BKK FABER-CASTELL & PARTNER

Anschrift: Bahnhofstraße 45
PLZ/Stadt: 94209 Regensburg
Tel.: 09921 9602-0
Email: info@bkk-faber-castell.de
Homepage: www.bkk-faber-castell.de

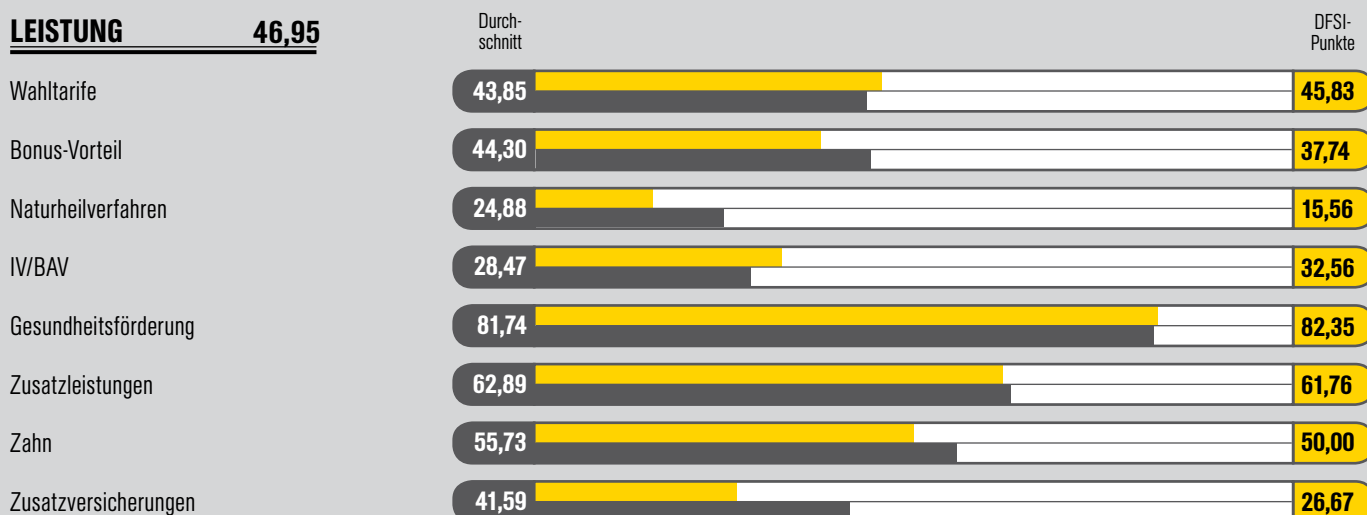
Geöffnet: regional
Anzahl Geschäftsstellen: 7
Anzahl Mitglieder: 26.346
Anzahl Versicherte: 36.682



DFS I-Punkte
UNTERNEHMENSQUALITÄT: 71,90



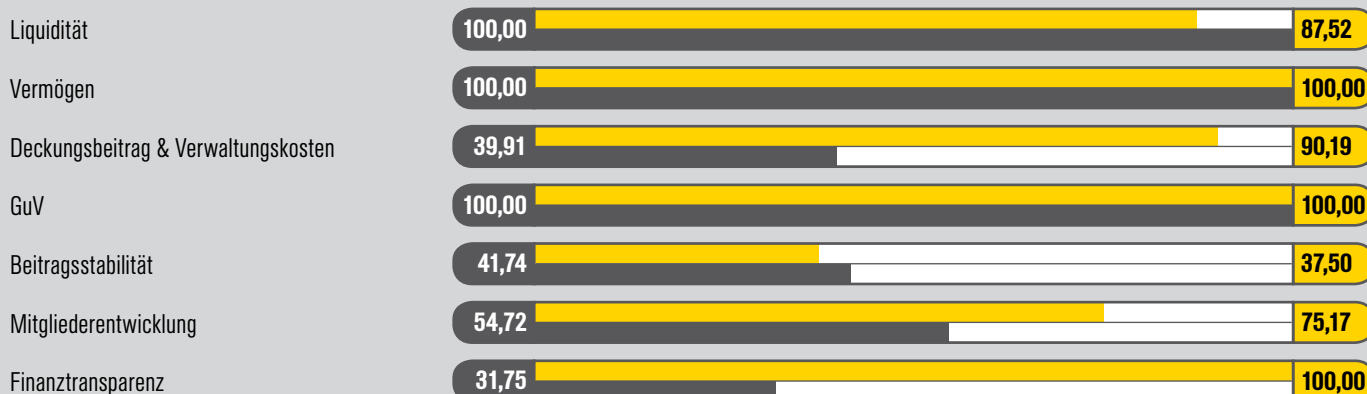
LEISTUNG 46,95



KUNDENSERVICE 77,58



FINANZKRAFT 91,18



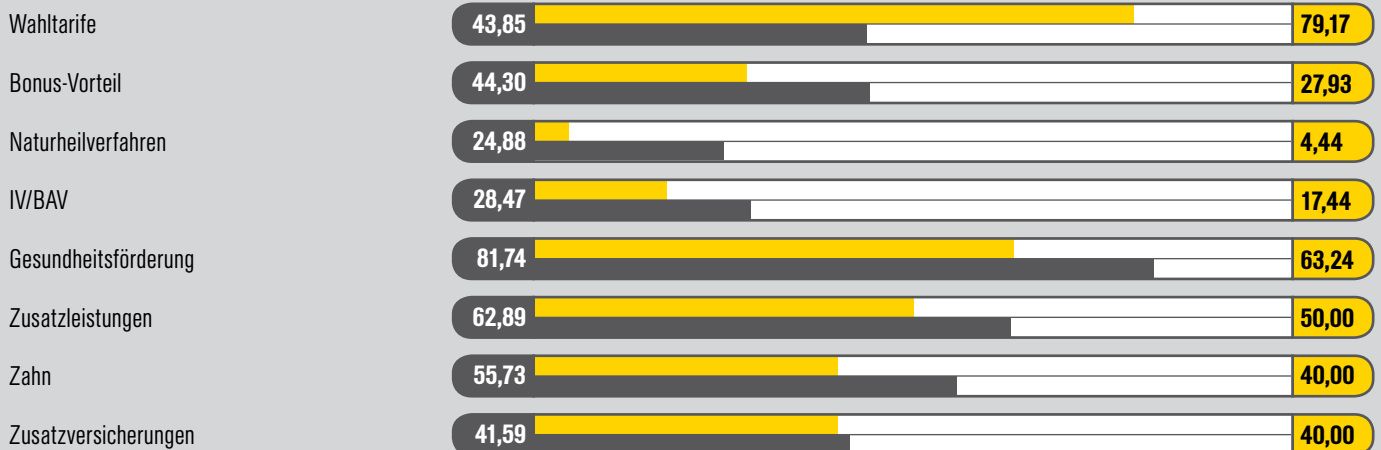
AUDI BKK

Audi BKK

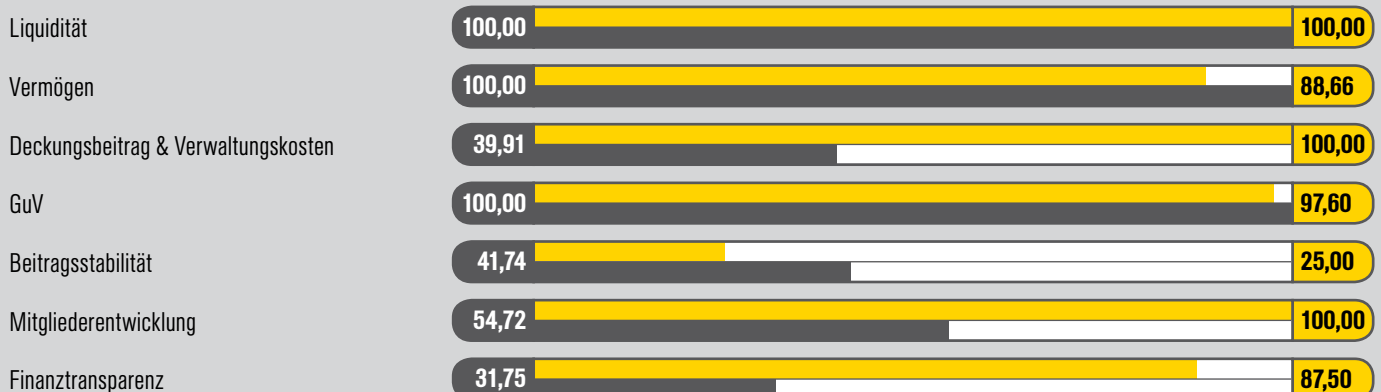
DFS I-Punkte
UNTERNEHMENSQUALITÄT: 71,12Leistung:
42,59Kundenservice:
79,40Finanzkraft:
91,36

Anschrift: Ettinger Straße 70
PLZ/Stadt: 85057 Ingolstadt
Tel. 8002834255
Email: info@audibkk.de
Homepage: www.audibkk.de

Geöffnet: bundesweit
Anzahl Geschäftsstellen: 29
Anzahl Mitglieder: 379.179
Anzahl Versicherte: 542.972

LEISTUNG 42,59**KUNDENSERVICE 79,40**

* kein Durchschnittswert möglich

FINANZKRAFT 91,36



direkt gesund

BIG DIREKT GESUND

Anschrift: Rheinische Str. 1
PLZ/Stadt: 44137 Dortmund
Tel. 0800-54565456
Email: info@big-direkt.de
Homepage: www.big-direkt.de

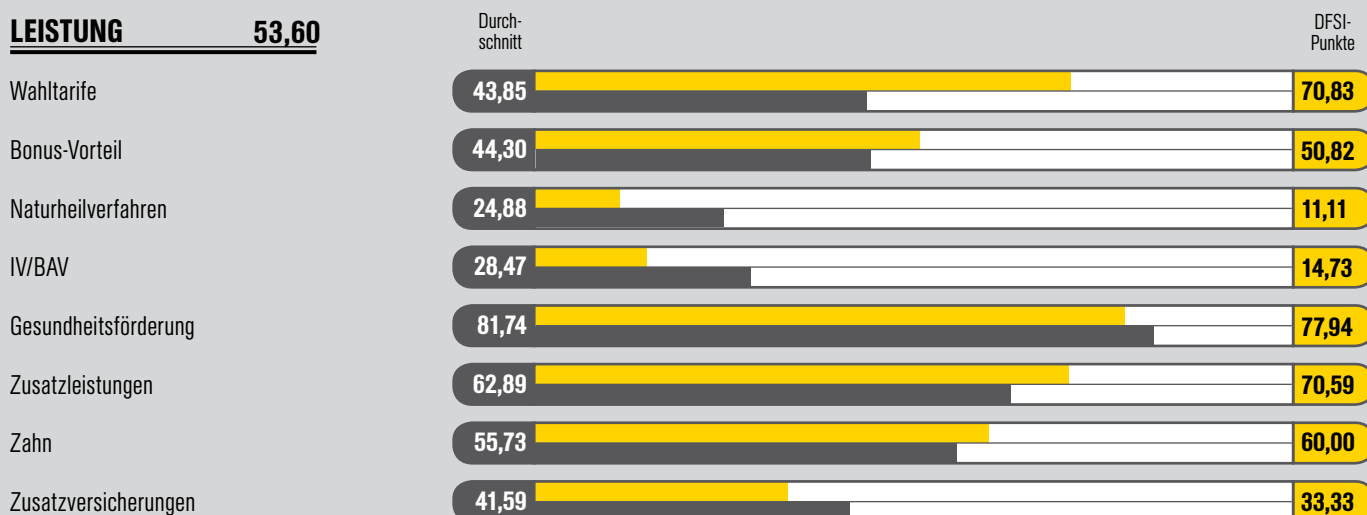
Geöffnet: bundesweit
Anzahl Geschäftsstellen: 1
Anzahl Mitglieder: 269.691
Anzahl Versicherte: 375.608



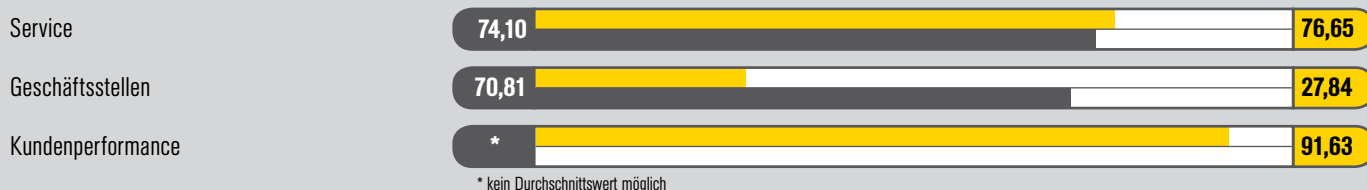
DFS I-Punkte **UNTERNEHMENSQUALITÄT: 71,01**



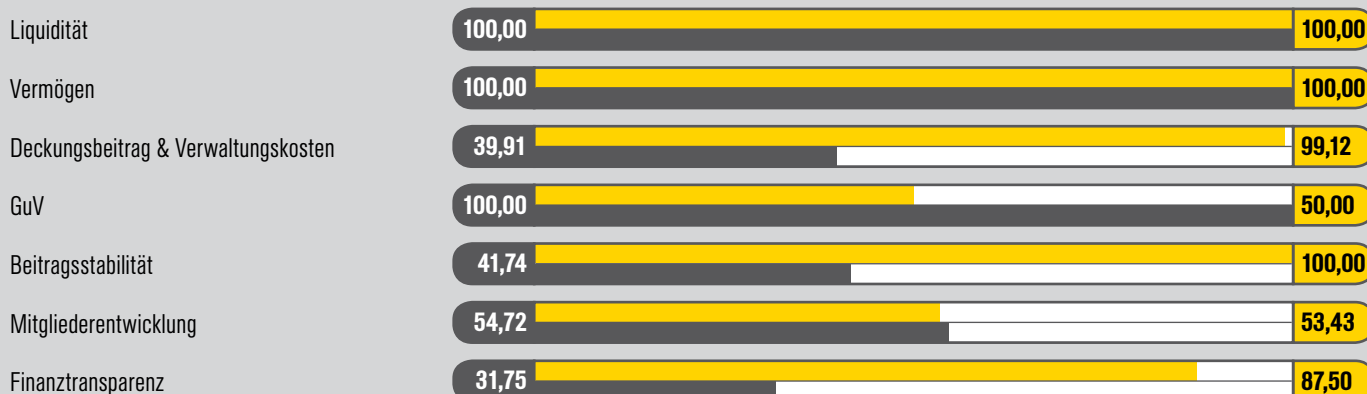
LEISTUNG **53,60**



KUNDENSERVICE **68,19**



FINANZKRAFT **91,25**



HYPOVEREINSBANK BKK



DFS I-Punkte

UNTERNEHMENSQUALITÄT: 70,13Leistung:
65,03Kundenservice:
74,68Finanzkraft:
70,69

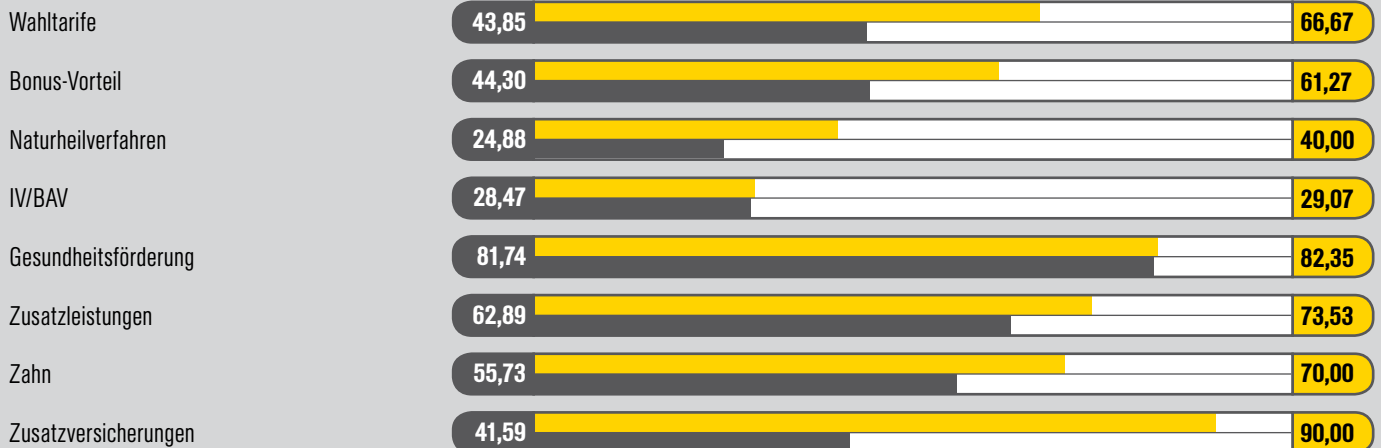
Anschrift: Arnulfstraße 27
PLZ/Stadt: 80335 München
Tel. 0800-2255255
Email: info@hvb-bkk.de
Homepage: www.hvb-bkk.de

Geöffnet: bundesweit
Anzahl Geschäftsstellen: 1
Anzahl Mitglieder: 26.980
Anzahl Versicherte: 38.138

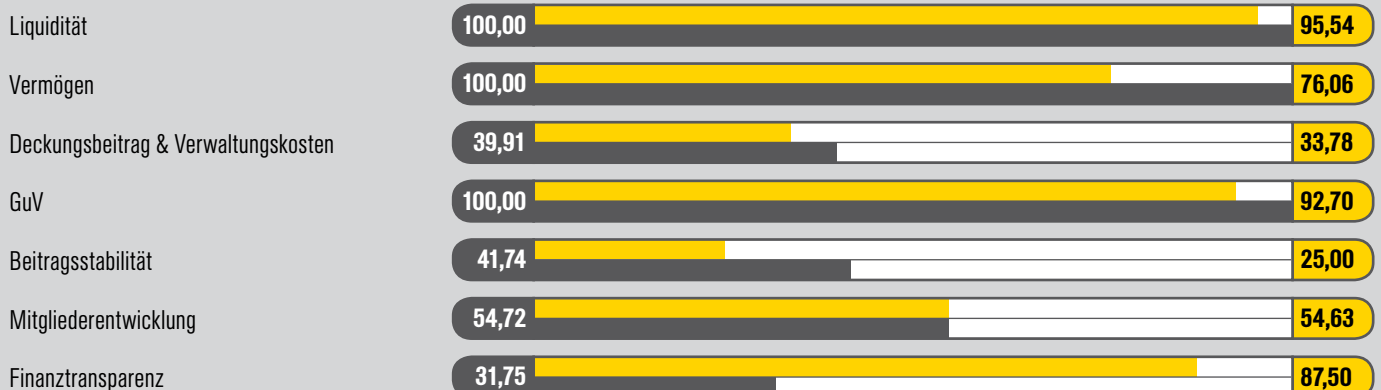
LEISTUNG 65,03

Durchschnitt

DFS I-Punkte

**KUNDENSERVICE 74,68**

* kein Durchschnittswert möglich

FINANZKRAFT 70,69

BKK A.T.U.



DFS I-Punkte **UNTERNEHMENSQUALITÄT: 69,80**

Leistung:
42,02

Kundenservice:
73,11

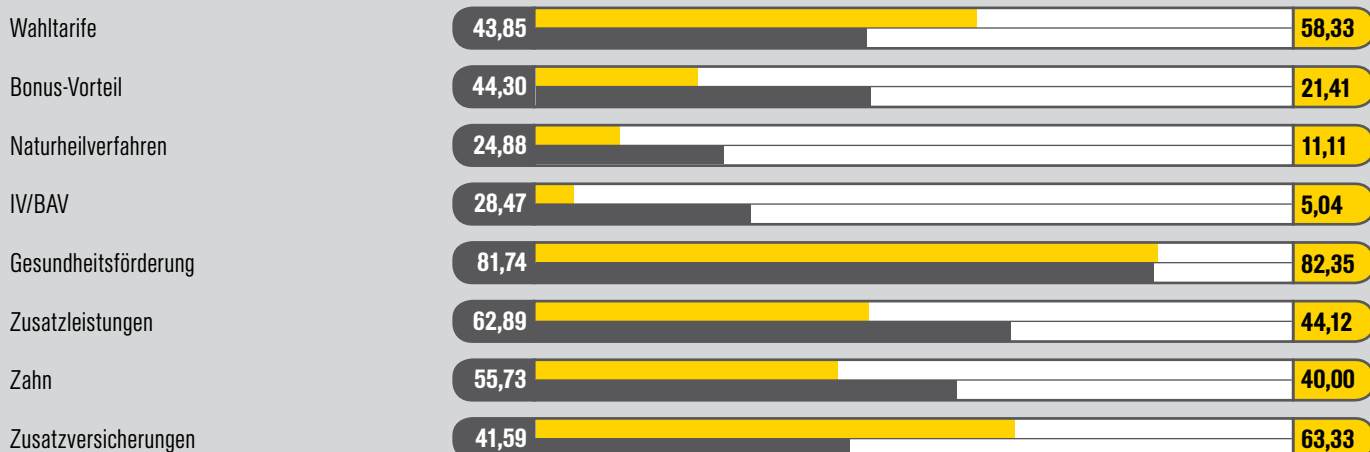
Finanzkraft:
94,27



Anschrift: Münchner Weg 5
PLZ/Stadt: 85232 Bergkirchen
Tel. 0800 6648808
Email: info@bkk-atu.de
Homepage: www.bkk-atu.de

Geöffnet: bundesweit
Anzahl Geschäftsstellen: 15
Anzahl Mitglieder: 75.542
Anzahl Versicherte: 103.277

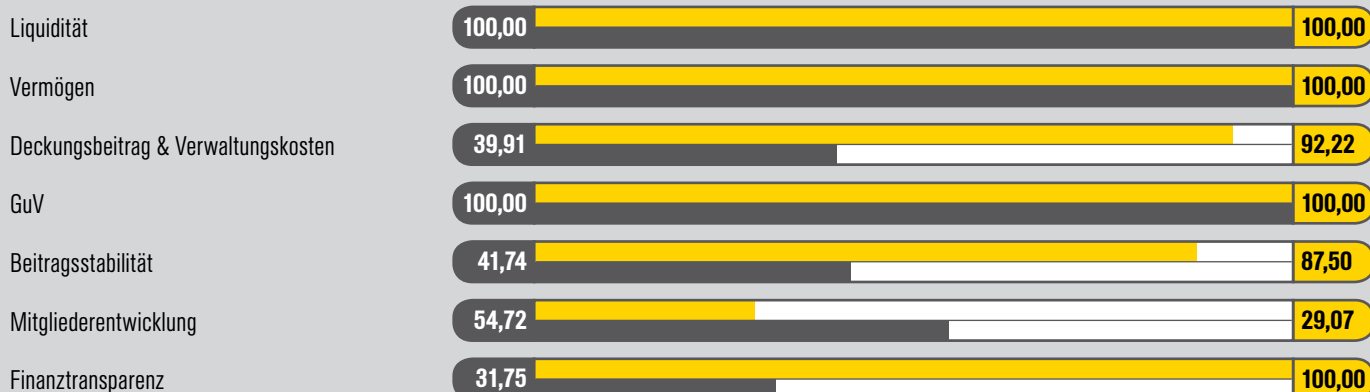
LEISTUNG 42,02



KUNDENSERVICE 73,11



FINANZKRAFT 94,27



R+V BETRIEBSKRANKENKASSE

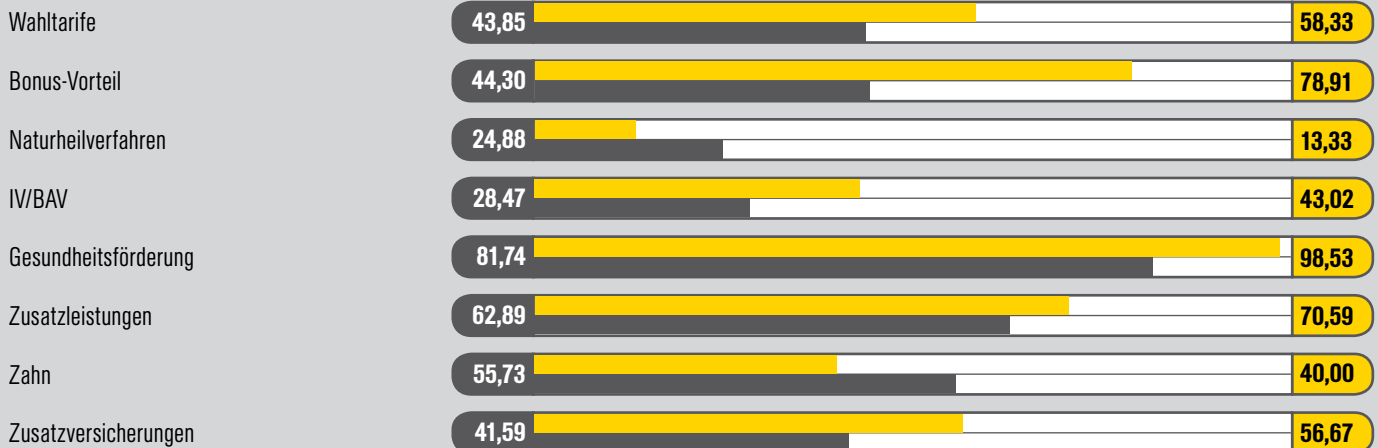


DFS I-Punkte

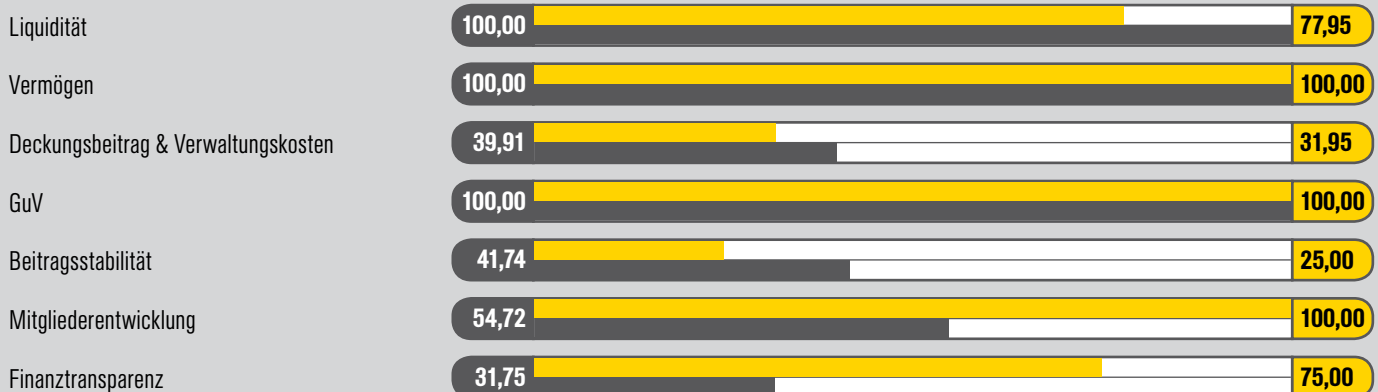
UNTERNEHMENSQUALITÄT: 68,72Leistung:
58,94Kundenservice:
71,50Finanzkraft:
75,73**Anschrift:** Kreuzberger Ring 21**PLZ/Stadt:** 65205 Wiesbaden**Tel.** 0800-2557880**Email:** info@ruv-bkk.de**Homepage:** www.ruv-bkk.de**Geöffnet:** bundesweit**Anzahl Geschäftsstellen:** 1**Anzahl Mitglieder:** 109.136**Anzahl Versicherte:** 150.891**LEISTUNG 58,94**

Durchschnitt

DFS I-Punkte

**KUNDENSERVICE 71,50**

* kein Durchschnittswert möglich

FINANZKRAFT 75,73

BKK HERKULES



DFS I-Punkte UNTERNEHMENSQUALITÄT: 66,89

Leistung:
48,47

Kundenservice:
59,35

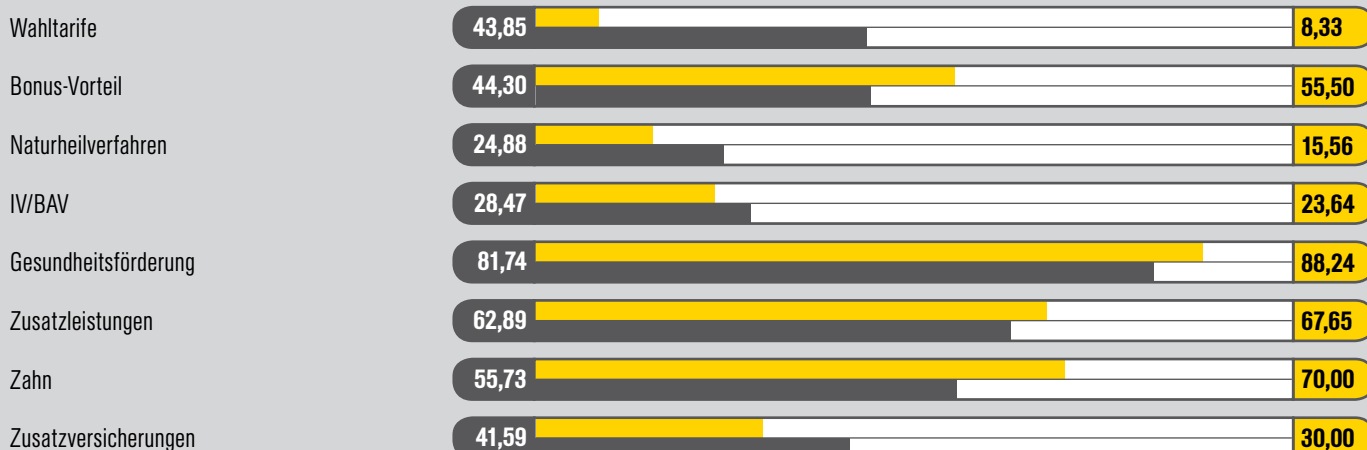
Finanzkraft:
92,85



Anschrift: Fünffensterstraße 5
PLZ/Stadt: 34117 Kassel
Tel. 0800-2551255
Email: info@bkk-herkules.de
Homepage: www.bkk-herkules.de

Geöffnet: regional
Anzahl Geschäftsstellen: 1
Anzahl Mitglieder: 23.986
Anzahl Versicherte: 33.947

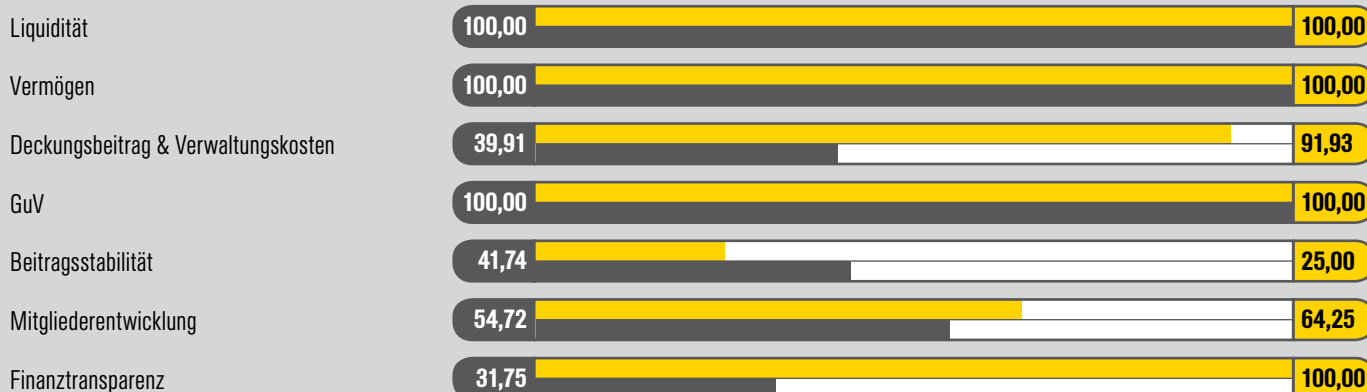
LEISTUNG 48,47



KUNDENSERVICE 59,35



FINANZKRAFT 92,85



BKK VOR ORT



DFS-Punkte UNTERNEHMENSQUALITÄT: 64,11

Leistung:
49,70

Kundenservice:
85,07

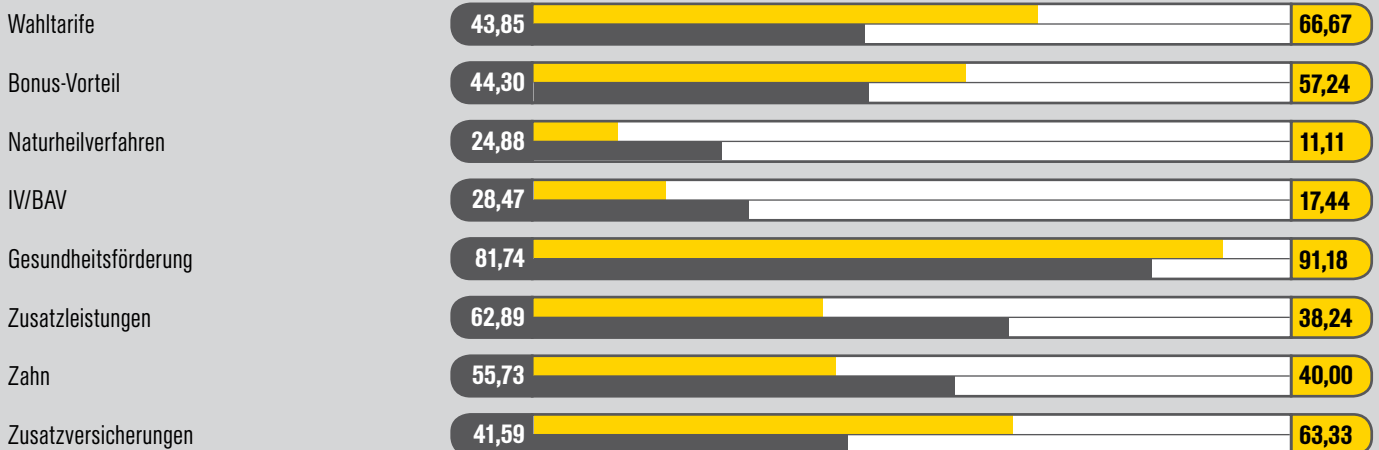
Finanzkraft:
57,57



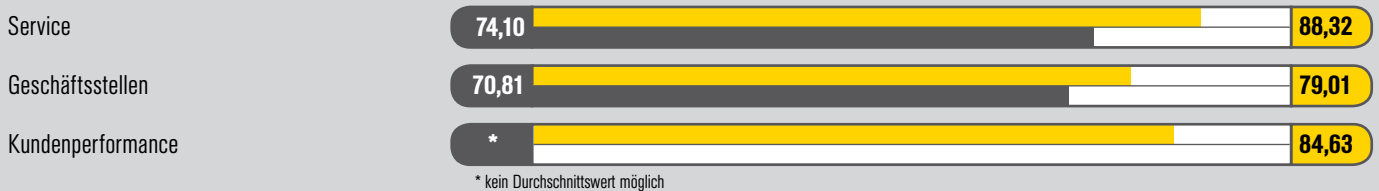
Anschrift: Universitätsstraße 43
PLZ/Stadt: 44789 Bochum
Tel. 0800 222 12 11
Email: service@bkkvorort.de
Homepage: www.bkkvorort.de

Geöffnet: bundesweit
Anzahl Geschäftsstellen: 68
Anzahl Mitglieder: 582.076
Anzahl Versicherte: 799.852

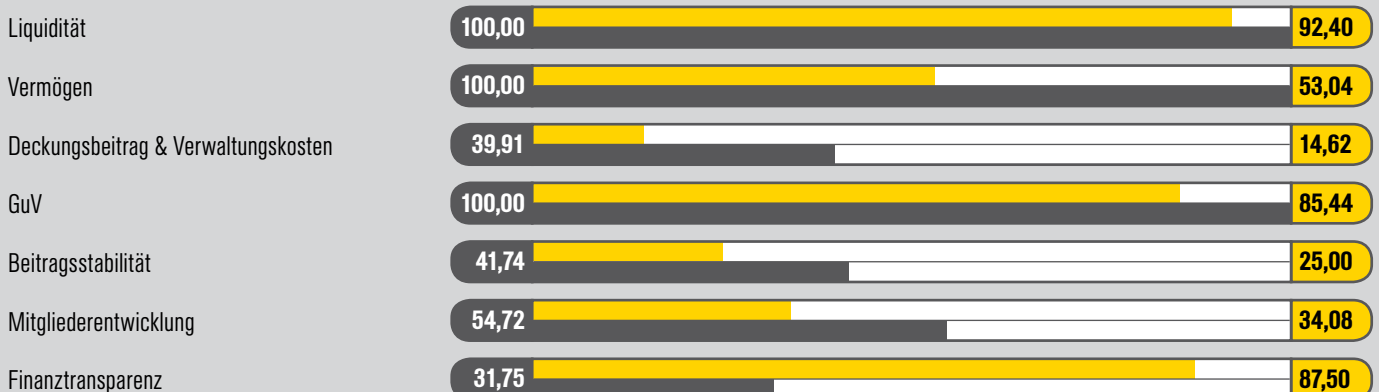
LEISTUNG 49,70



KUNDENSERVICE 85,07



FINANZKRAFT 57,57





AOK - DIE GESUNDEITSKASSE FÜR NIEDERSACHSEN

Anschrift: Hildesheimer Straße 273
PLZ/Stadt: 30519 Hannover
Tel. 0800 0265637
Email: aok.niedersachsen@nds.aok.de
Homepage: www.aok-niedersachsen.de

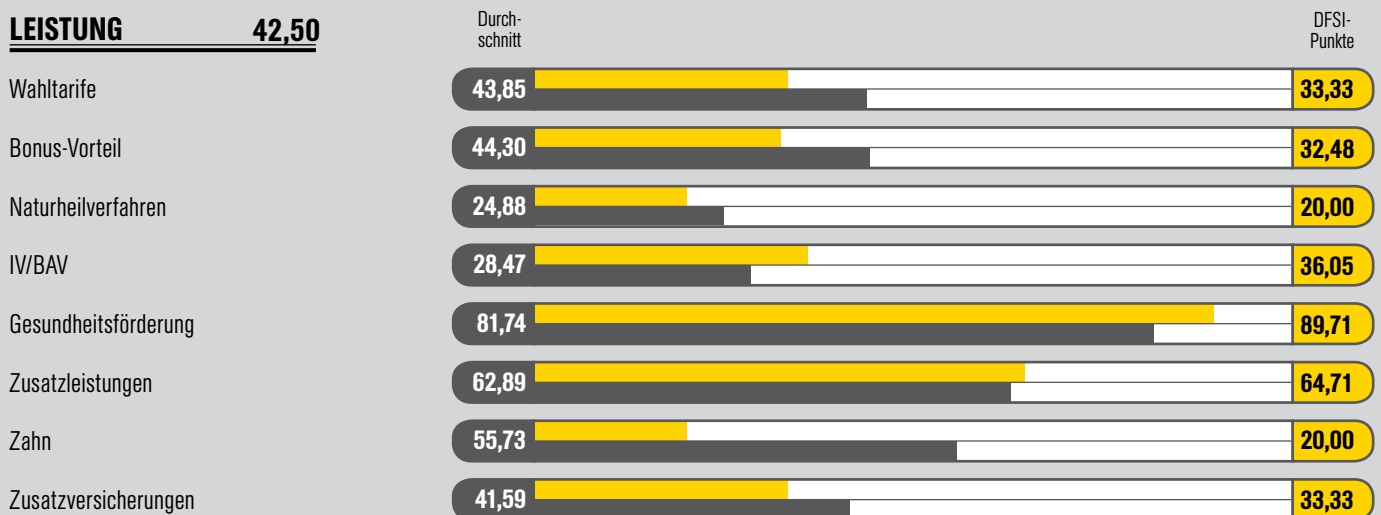
Geöffnet: regional
Anzahl Geschäftsstellen: 114
Anzahl Mitglieder: 1.761.517
Anzahl Versicherte: 2.399.722



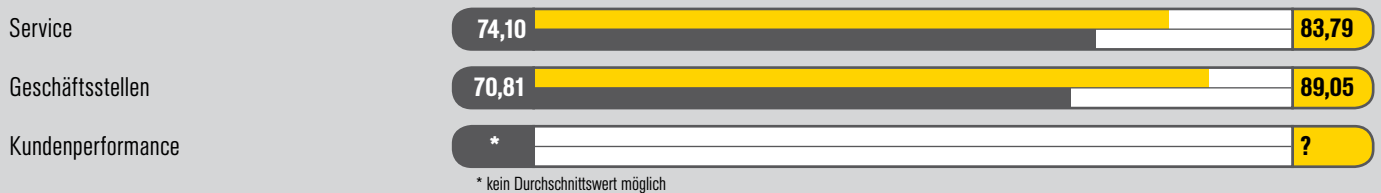
DFS I-Punkte UNTERNEHMENSQUALITÄT: ?



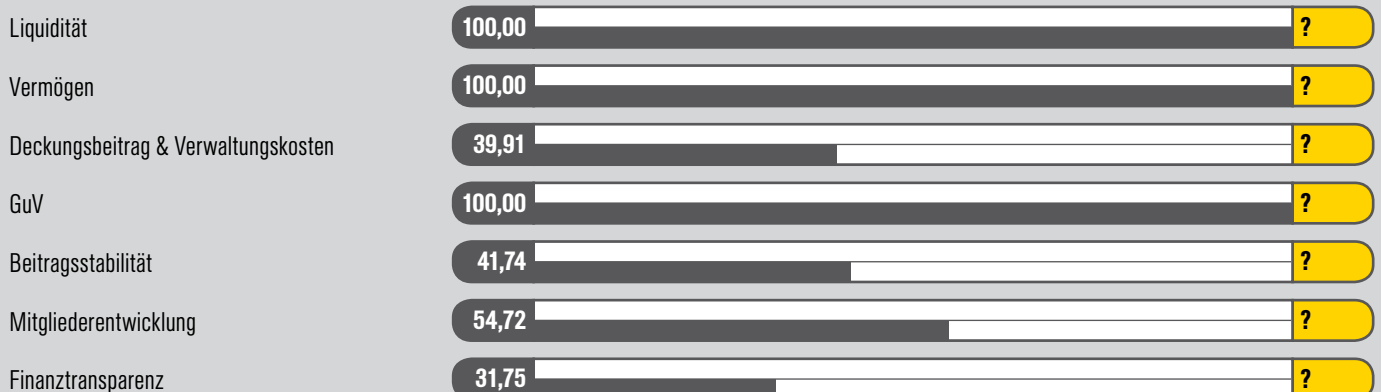
LEISTUNG 42,50



KUNDENSERVICE ?



FINANZKRAFT ?



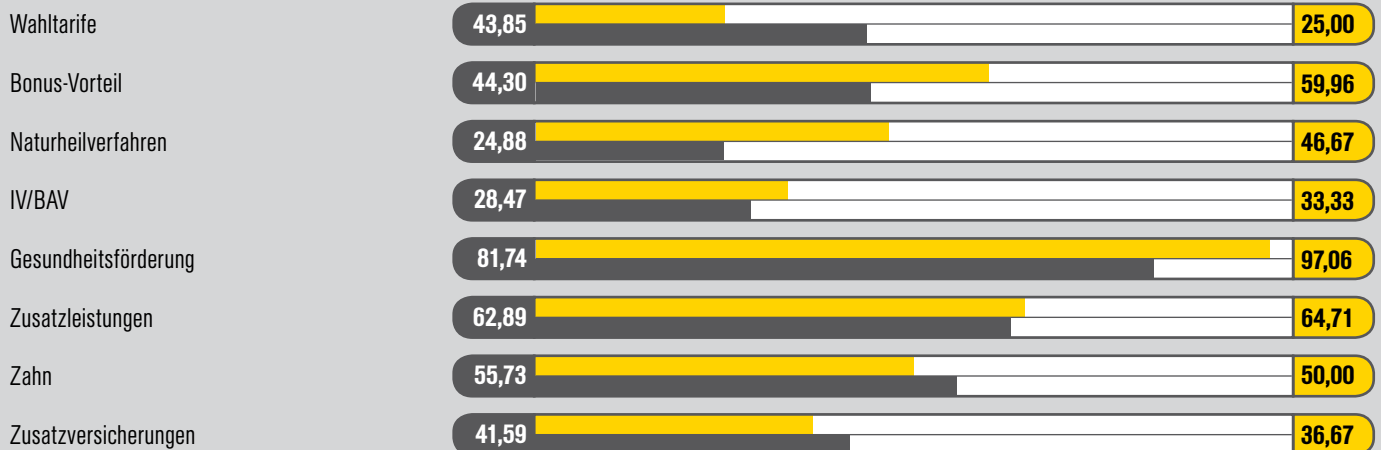
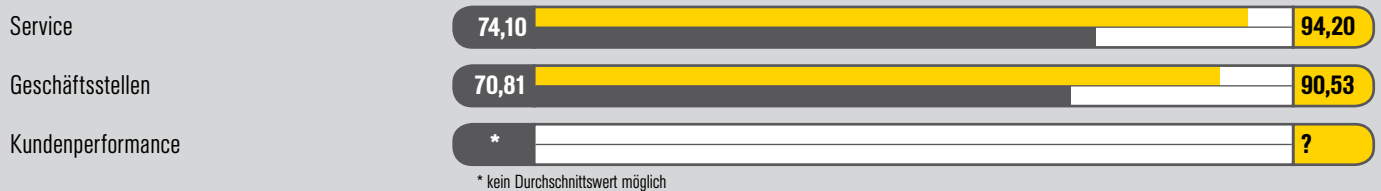
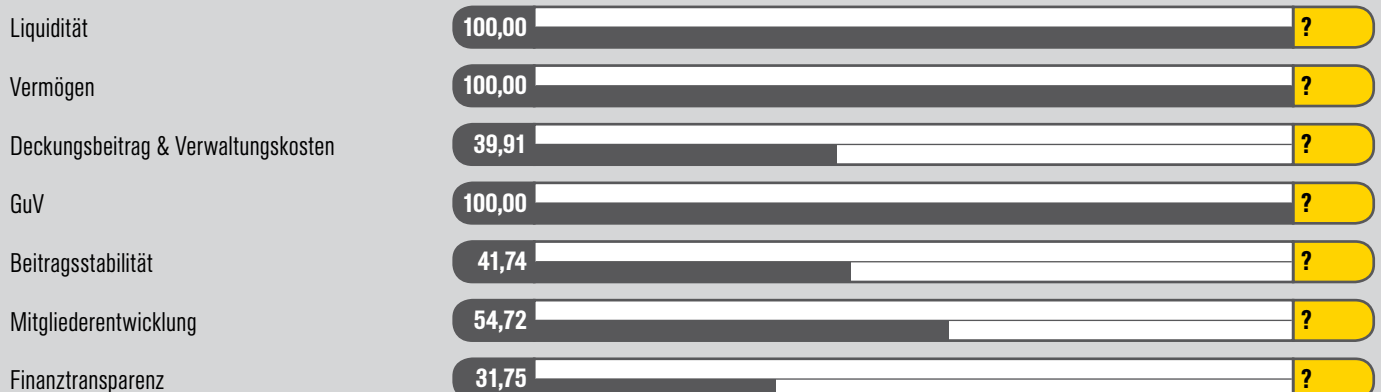

DFSI-Punkte
UNTERNEHMENSQUALITÄT: ?
Leistung:
 55,01

Kundenservice:
 ?

Finanzkraft:
 ?


Anschrift: Carl-Wery-Str. 28
PLZ/Stadt: 81739 München
Tel. 0800-2246465
Email: info@by.aok.de
Homepage: www.aok.de/bay

Geöffnet: regional
Anzahl Geschäftsstellen: 250
Anzahl Mitglieder: 3.286.678
Anzahl Versicherte: 4.328.451

LEISTUNG **55,01**

KUNDENSERVICE **?**

FINANZKRAFT **?**




AOK BREMEN/BREMERHAVEN

Anschrift: Bürgermeister-Smidt-Str. 95
PLZ/Stadt: 28195 Bremen
Tel. 0421 17610
Email: info@hb.aok.de
Homepage: www.aok.de/bremen

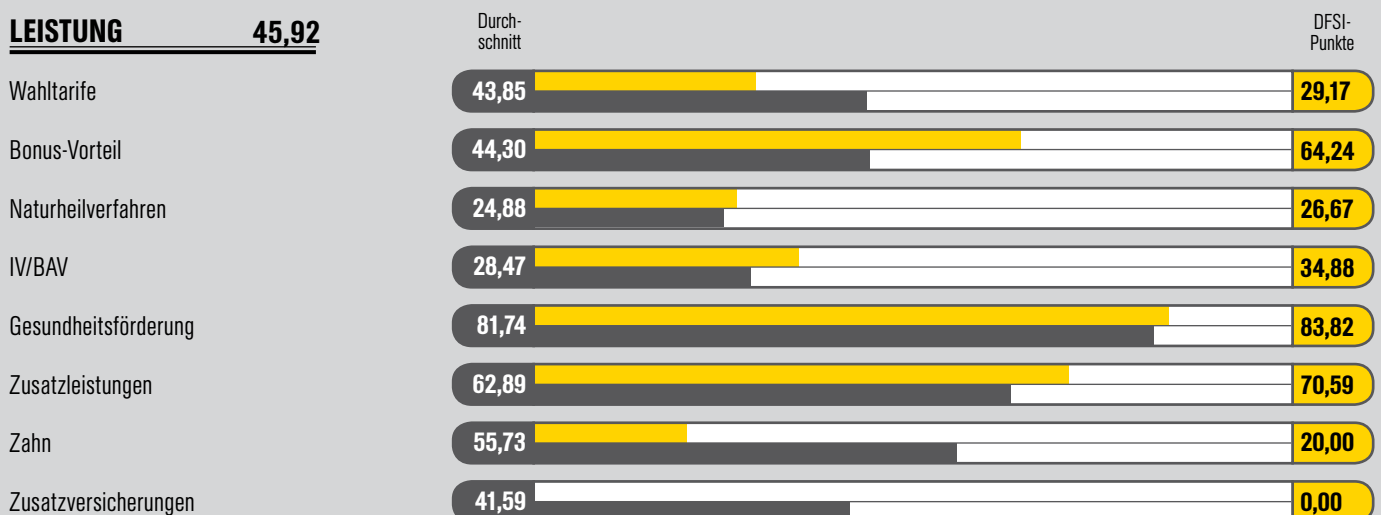
Geöffnet: regional
Anzahl Geschäftsstellen: 7
Anzahl Mitglieder: 163.803
Anzahl Versicherte: 225.190



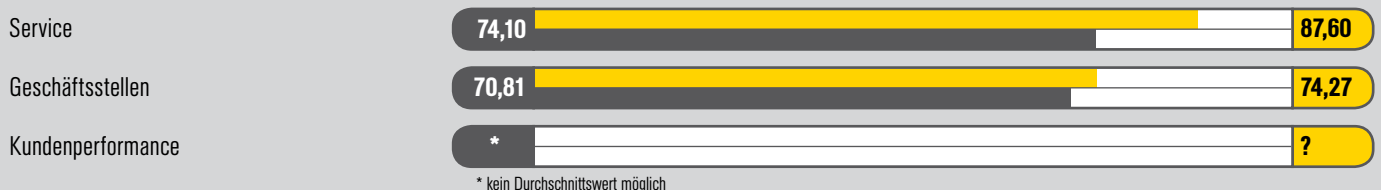
DFS I-Punkte UNTERNEHMENSQUALITÄT: ?



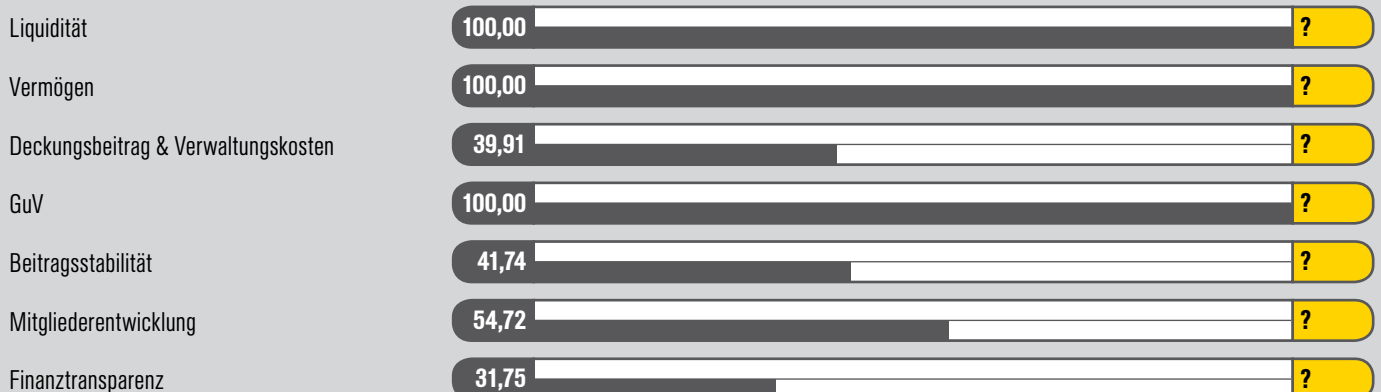
LEISTUNG 45,92



KUNDENSERVICE ?



FINANZKRAFT ?



AOK HESSEN



Anschrift: Basler Str. 2
PLZ/Stadt: 61352 Bad Homburg
Tel. 06404 924 2000
Email: service@he.aok.de
Homepage: www.aok.de/hessen

Geöffnet: regional
Anzahl Geschäftsstellen: 53
Anzahl Mitglieder: 1.087.180
Anzahl Versicherte: 1.512.057



DFS-Punkte UNTERNEHMENSQUALITÄT: ?

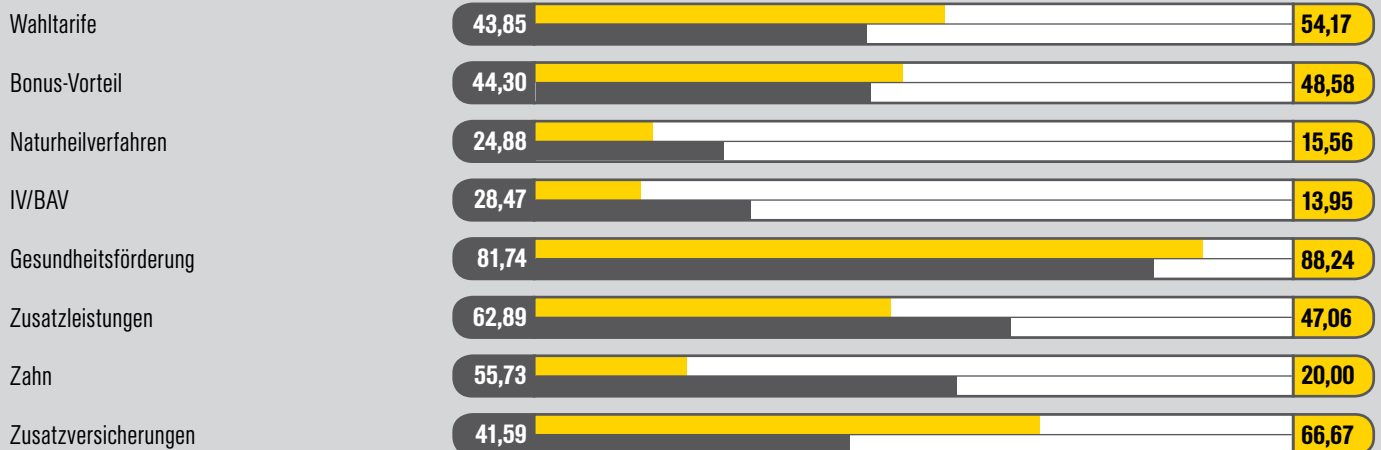
Leistung:
45,07

Kundenservice:
?

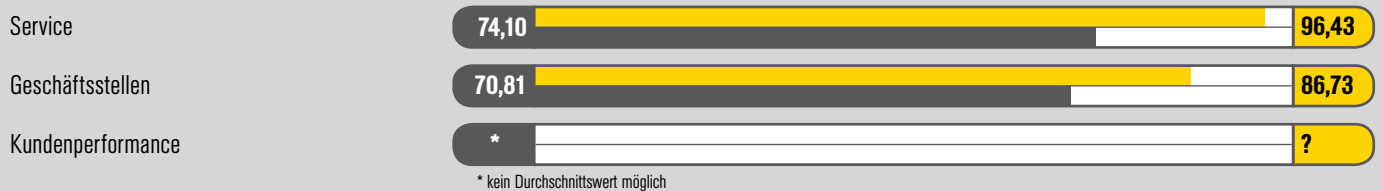
Finanzkraft:
?



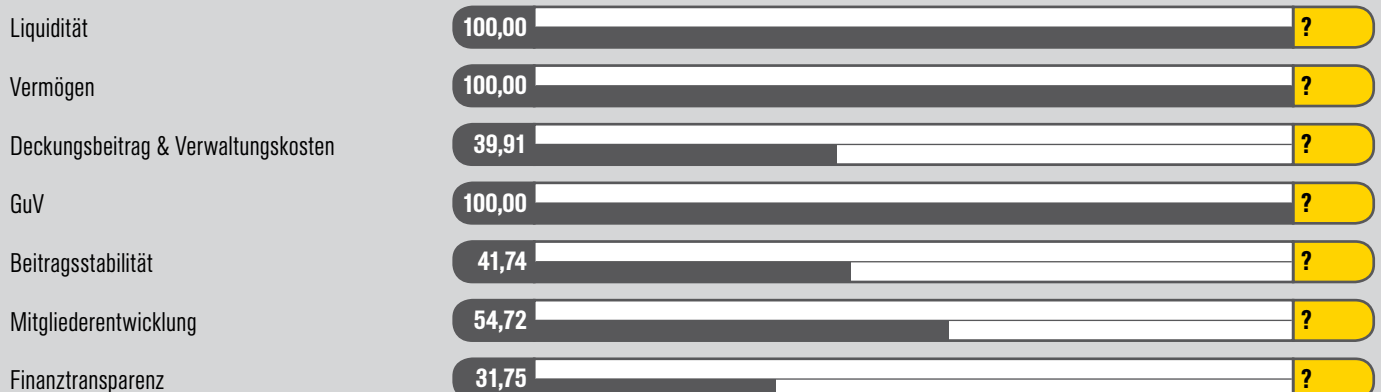
LEISTUNG 45,07



KUNDENSERVICE ?



FINANZKRAFT ?



AOK NORDOST



DFS I-Punkte UNTERNEHMENSQUALITÄT: ?

Leistung:
46,64

Kundenservice:
?

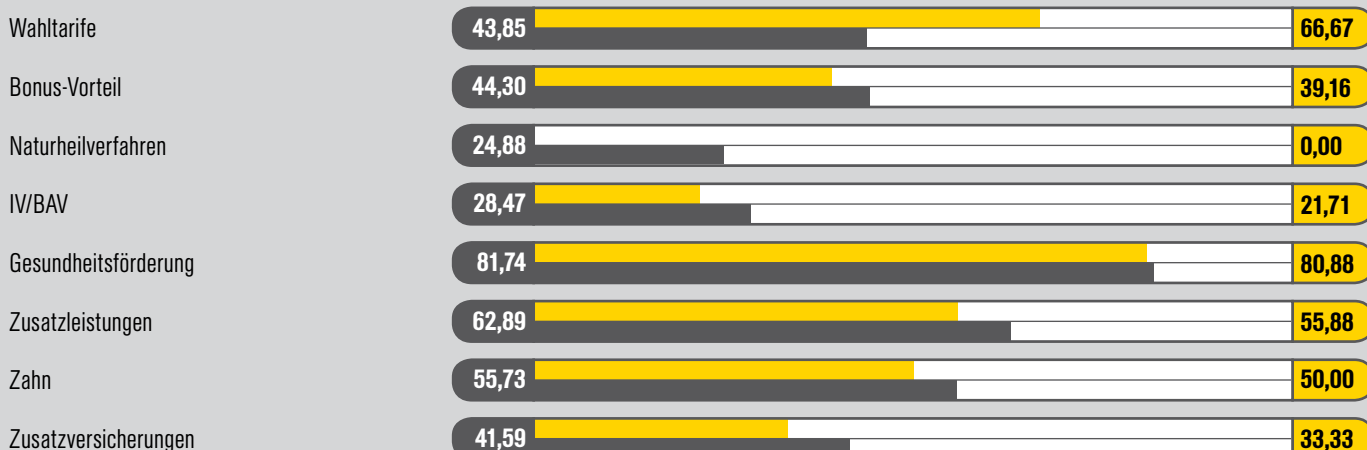
Finanzkraft:
?



Anschrift: Behlertstraße 33 (Rechtssitz)
PLZ/Stadt: 14467 Potsdam
Tel. 0800 2650800
Email: service@nordost.aok.de
Homepage: www.aok.de/nordost

Geöffnet: regional
Anzahl Geschäftsstellen: 113
Anzahl Mitglieder: 1.436.143
Anzahl Versicherte: 1.767.489

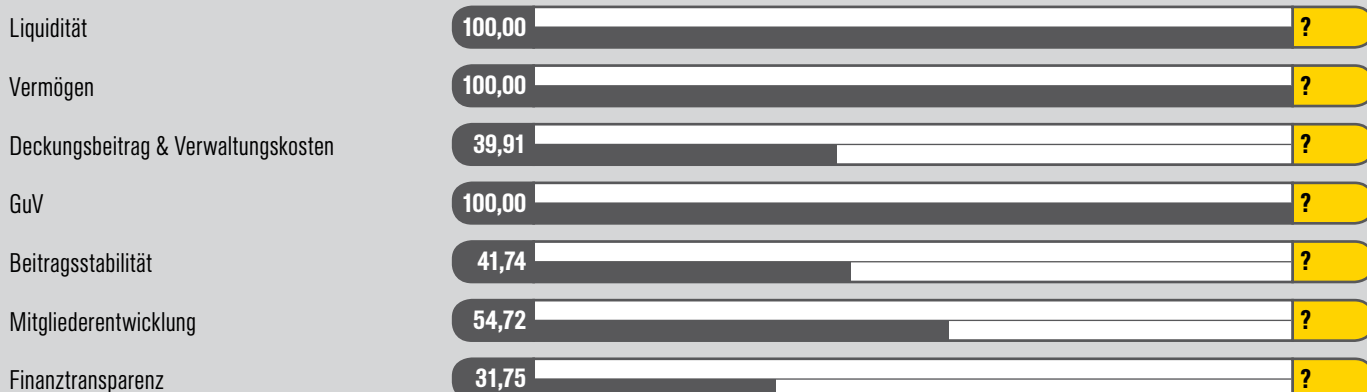
LEISTUNG 46,64



KUNDENSERVICE ?



FINANZKRAFT ?





AOK PLUS

Anschrift: Sternplatz 7
PLZ/Stadt: 1067 Dresden
Tel. 0800-2471001
Email: service@plus.aok.de
Homepage: www.aokplus-online.de

Geöffnet: regional
Anzahl Geschäftsstellen: 144
Anzahl Mitglieder: 2.230.764
Anzahl Versicherte: 2.701.285



DFS I-Punkte UNTERNEHMENSQUALITÄT: ?

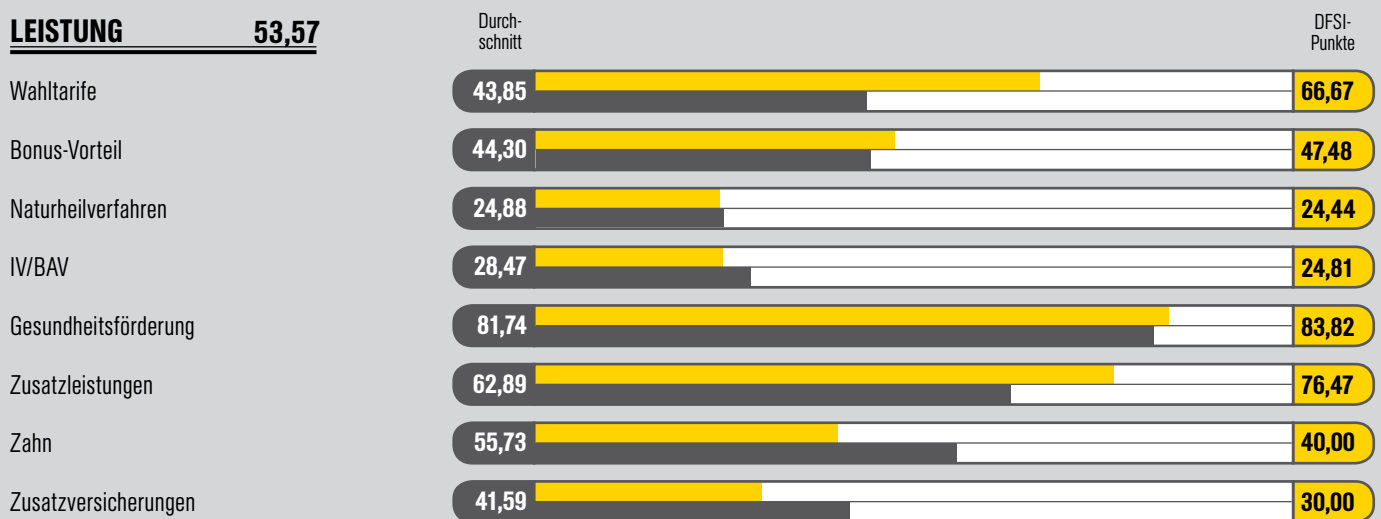
Leistung:
53,57

Kundenservice:
?

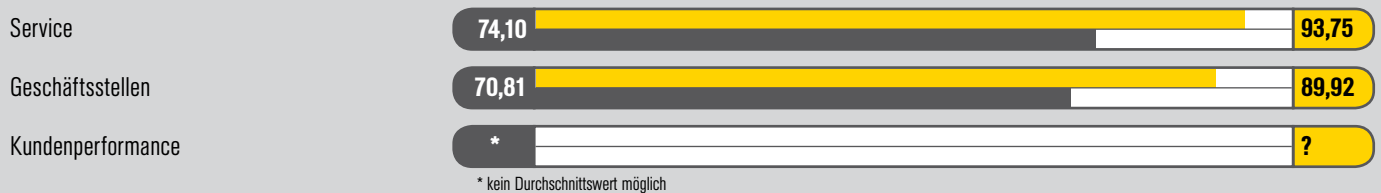
Finanzkraft:
?



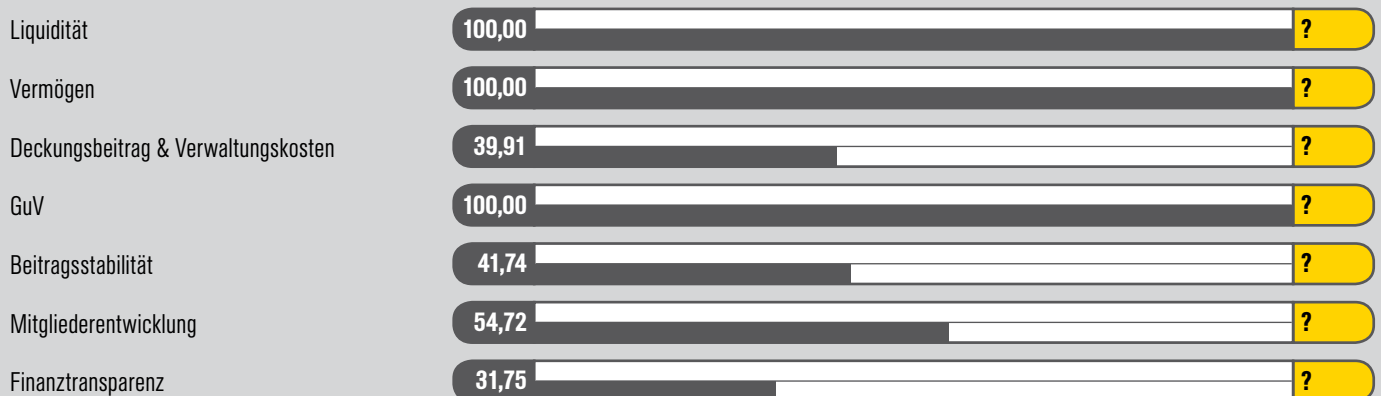
LEISTUNG 53,57



KUNDENSERVICE ?



FINANZKRAFT ?



AOK RHEINLAND/HAMBURG



Anschrift: Kasernenstraße 61
PLZ/Stadt: 40213 Düsseldorf
Tel. 0 800 - 0326 326
Email: aok@rh.aok.de
Homepage: www.aok.de/rh

Geöffnet: regional
Anzahl Geschäftsstellen: 110
Anzahl Mitglieder: 2.002.779
Anzahl Versicherte: 2.861.412

DFS Deutsches Finanz-Service Institut GmbH

UNTERNEHMENS-QUALITÄT

???

GVK Rating-Studie 10/13

DFS-Punkte UNTERNEHMENSQUALITÄT: ?

Leistung:	Kundenservice:	Finanzkraft:
55,59	?	?

DFS Deutsches Finanz-Service Institut GmbH

LEISTUNG

A

Befriedigend (2,8)

GVK Rating-Studie 10/13

DFS Deutsches Finanz-Service Institut GmbH

KUNDENSERVICE

?

???

GVK Rating-Studie 10/13

DFS Deutsches Finanz-Service Institut GmbH

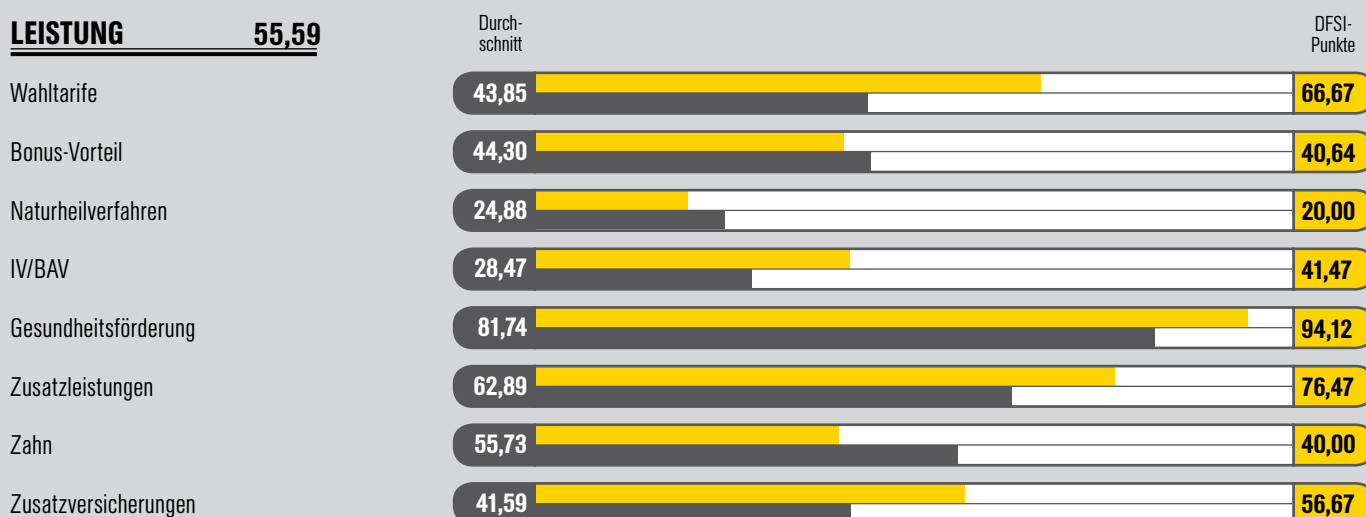
FINANZKRAFT

?

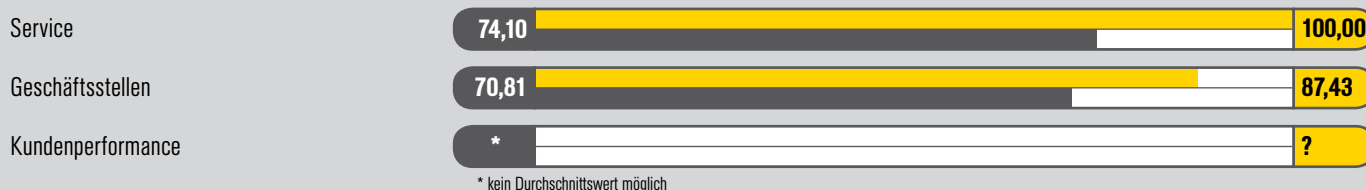
???

GVK Rating-Studie 10/13

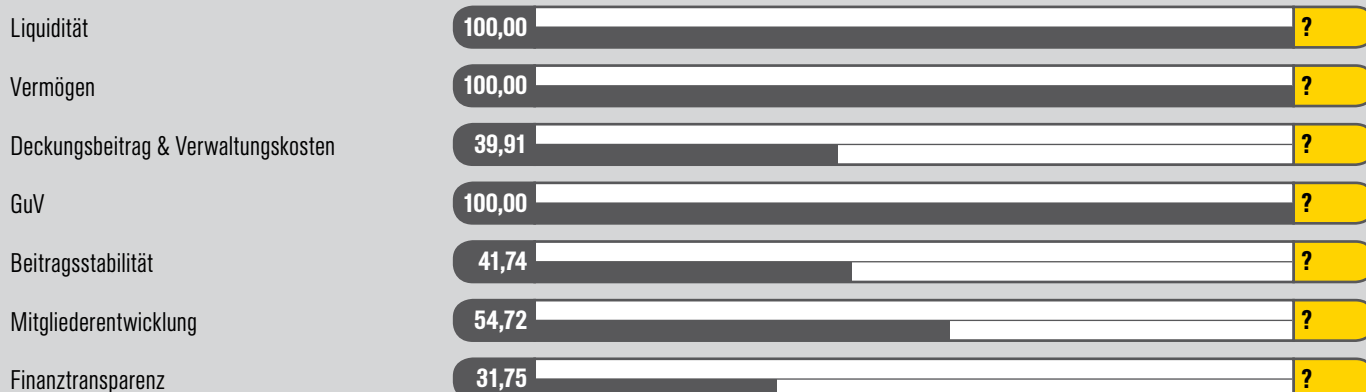
LEISTUNG 55,59



KUNDENSERVICE ?



FINANZKRAFT ?





AOK RHEINLAND-PFALZ/SAARLAND

Anschrift: Virchowstr. 30
PLZ/Stadt: 67304 Eisenberg
Tel. 0800 4772000
Email: service@rps.aok.de
Homepage: www.aok.de/rps

Geöffnet: regional
Anzahl Geschäftsstellen: 77
Anzahl Mitglieder: 880.000
Anzahl Versicherte: 1.200.000



DFS I-Punkte UNTERNEHMENSQUALITÄT: ?

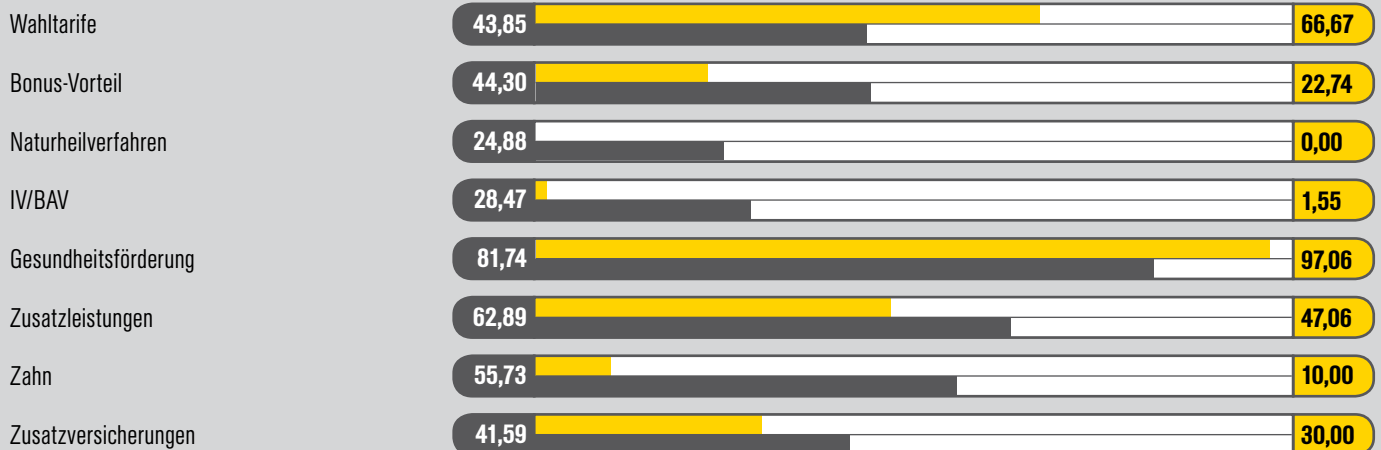
Leistung:
38,11

Kundenservice:
?

Finanzkraft:
?



LEISTUNG 38,11

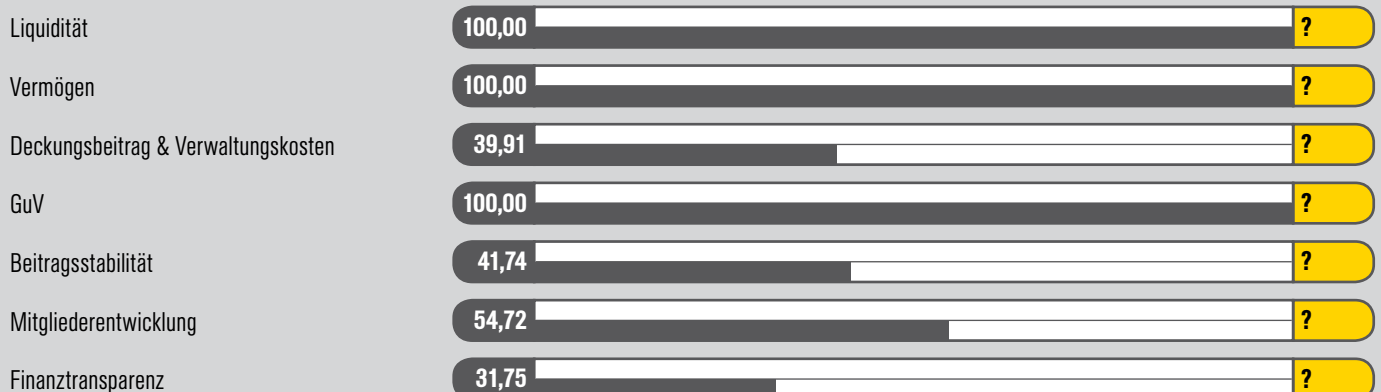


KUNDENSERVICE ?



* kein Durchschnittswert möglich

FINANZKRAFT ?



AOK SACHSEN-ANHALT



Anschrift: Lüneburger Straße 4
PLZ/Stadt: 39106 Magdeburg
Tel. 0800 226 5726
Email: service@san.aok.de
Homepage: www.aok.de/sachsen-anhalt

Geöffnet: regional
Anzahl Geschäftsstellen: 44
Anzahl Mitglieder: 598.000
Anzahl Versicherte: 700.000



DFS I-Punkte UNTERNEHMENSQUALITÄT: ?

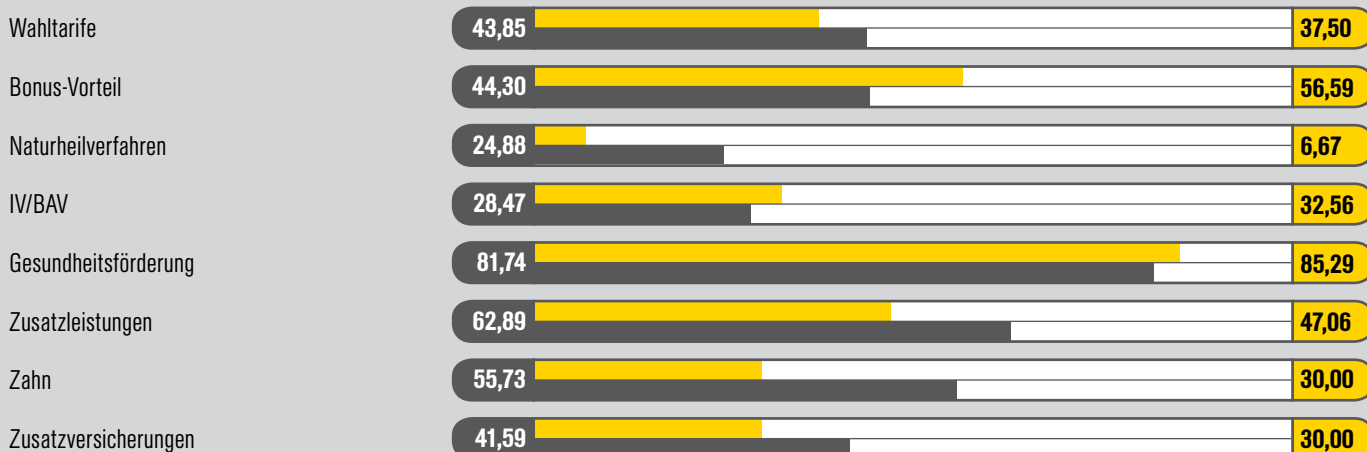
Leistung:
42,59

Kundenservice:
?

Finanzkraft:
?



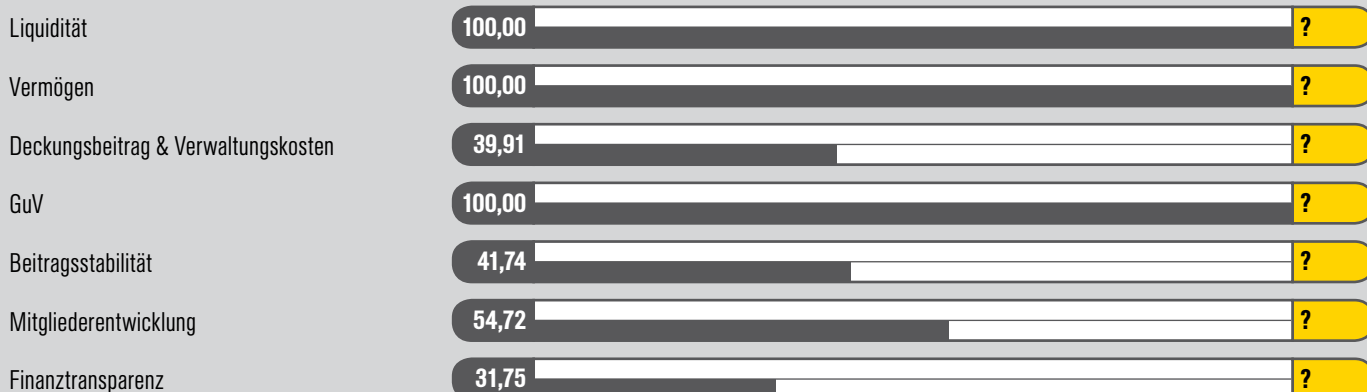
LEISTUNG 42,59



KUNDENSERVICE ?



FINANZKRAFT ?



ATLAS BKK AHLMANN

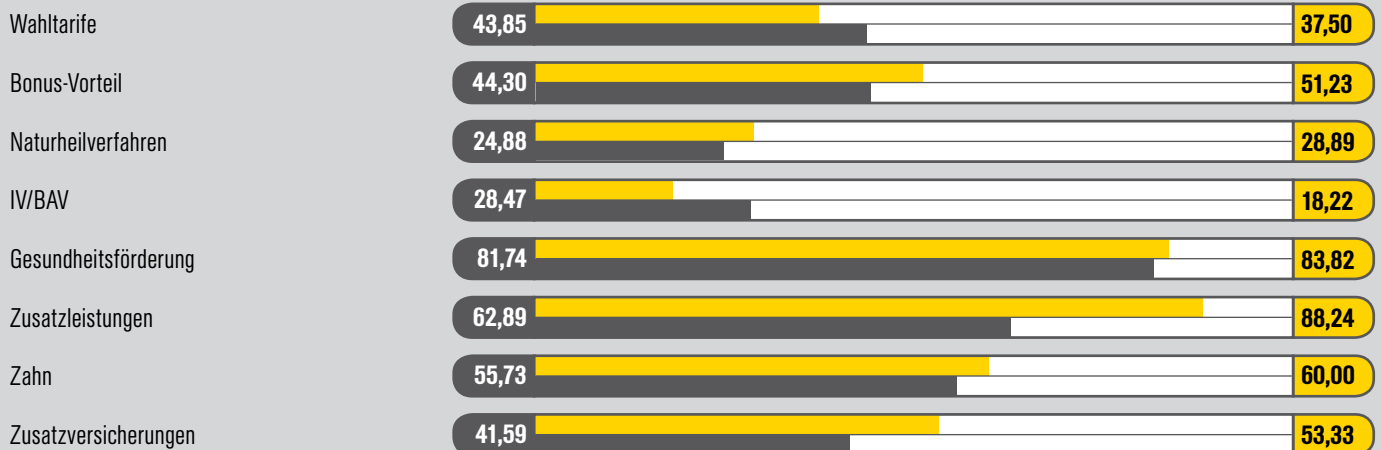
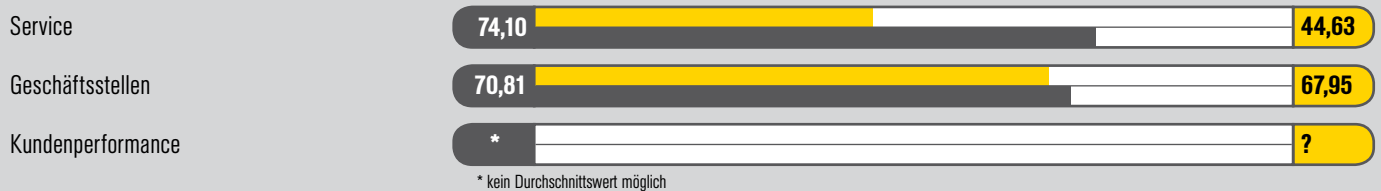
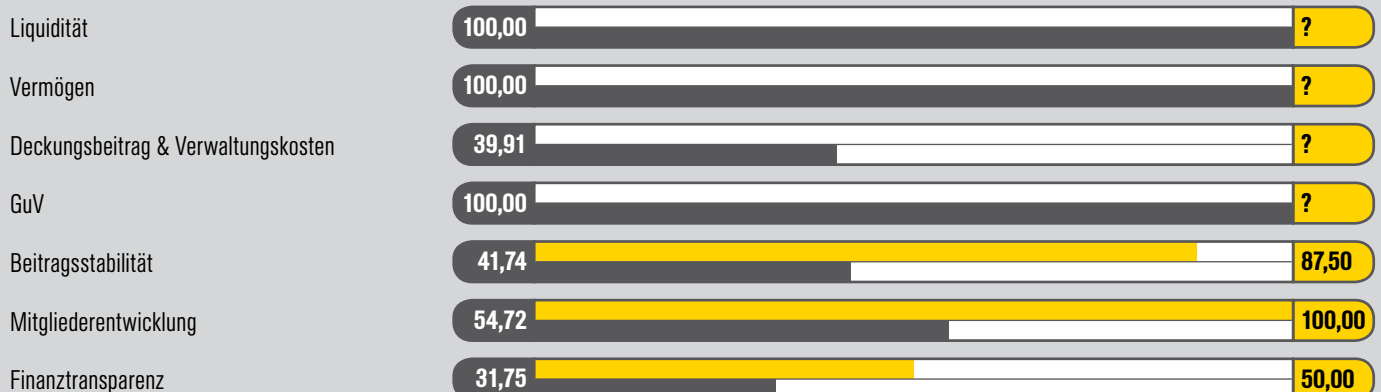

DFSI-Punkte
UNTERNEHMENSQUALITÄT: ?
Leistung:
56,03

Kundenservice:
?

Finanzkraft:
?


Anschrift: Am Kaffee-Quartier 3
PLZ/Stadt: 28217 Bremen
Tel. 0800 0435510
Email: info@abkka.de
Homepage: www.atlasbkkahlmann.de

Geöffnet: regional
Anzahl Geschäftsstellen: 4
Anzahl Mitglieder: 38.666
Anzahl Versicherte: 55.488

LEISTUNG **56,03**

KUNDENSERVICE **?**

FINANZKRAFT **?**


BAHN-BKK

Anschrift: Franklinstraße 54
PLZ/Stadt: 60486 Frankfurt am Main
Tel.: 0800-2246255
Email: service@bahn-bkk.de
Homepage: www.bahn-bkk.de

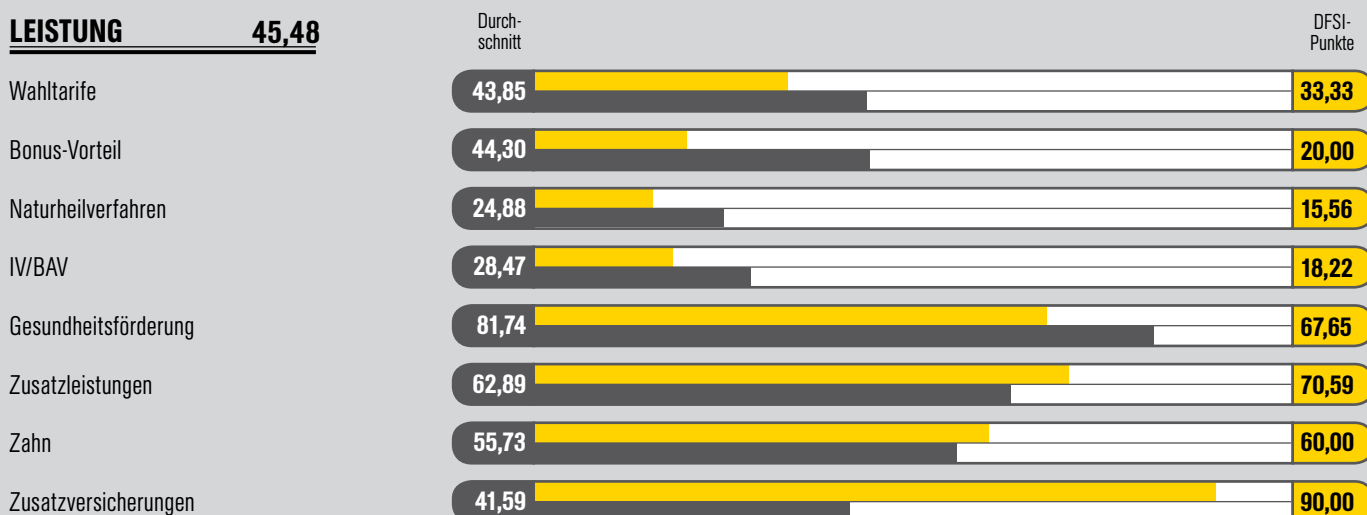
Geöffnet: bundesweit
Anzahl Geschäftsstellen: 11
Anzahl Mitglieder: 600.935
Anzahl Versicherte: 599.035



DFS-Punkte **UNTERNEHMENSQUALITÄT: ?**



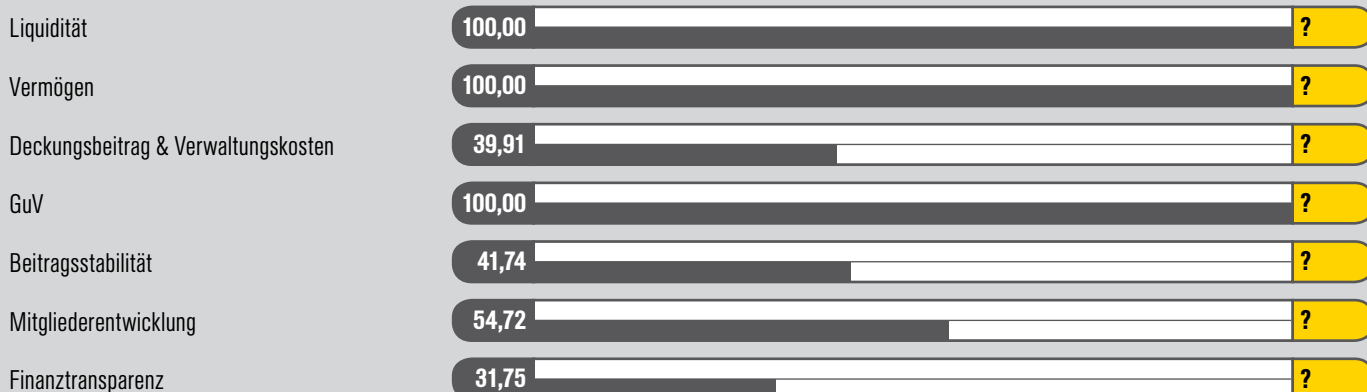
LEISTUNG **45,48**



KUNDENSERVICE **?**



FINANZKRAFT **?**



BERGISCHE KRANKENKASSE

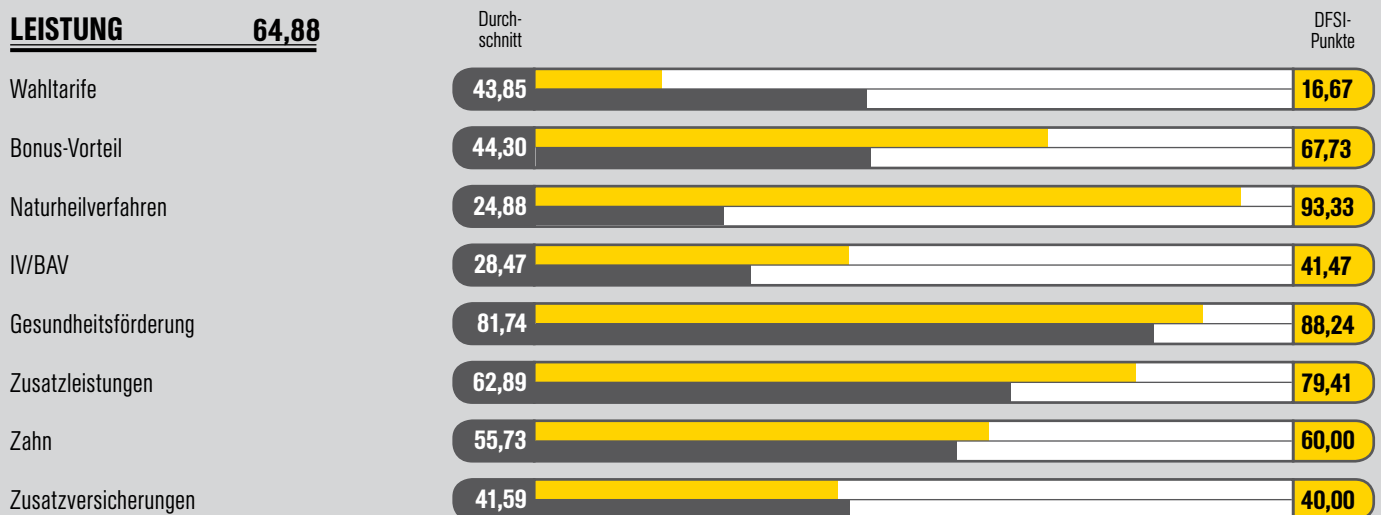
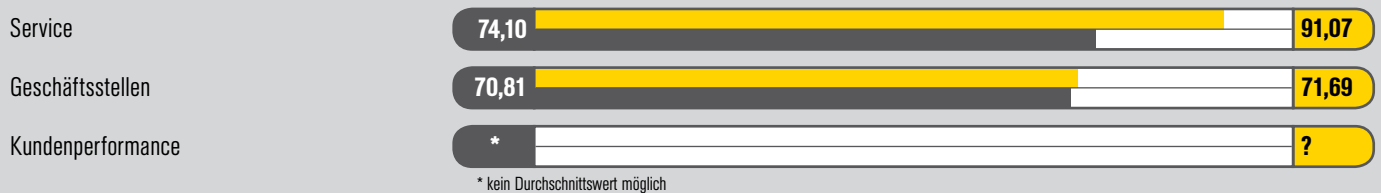
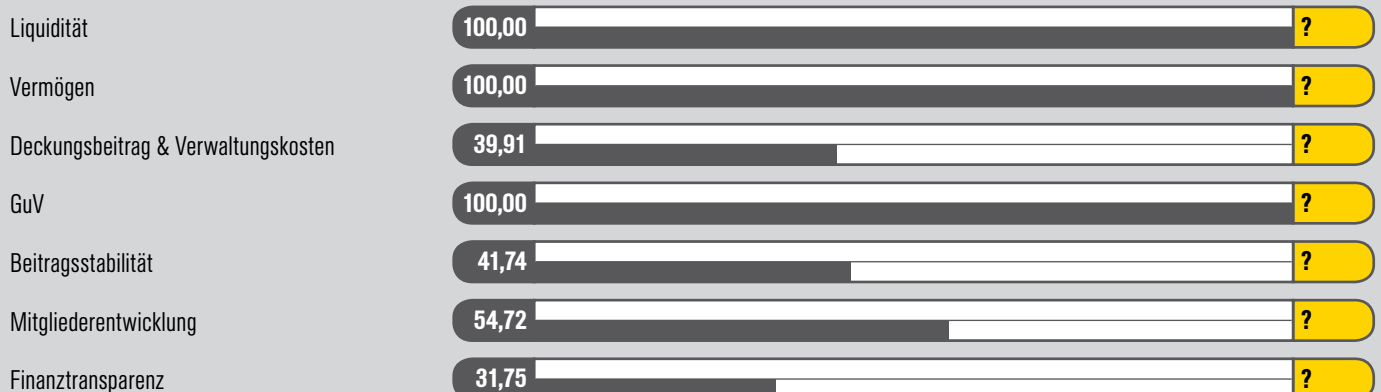

DFS-Punkte
UNTERNEHMENSQUALITÄT: ?
Leistung:
 64,88

Kundenservice:
 ?

Finanzkraft:
 ?


Anschrift: Heresbachstraße 29
PLZ/Stadt: 42719 Solingen
Tel. 0212-2262-0
Email: info@die-bergische-kk.de
Homepage: www.die-bergische-kk.de

Geöffnet: regional
Anzahl Geschäftsstellen: 4
Anzahl Mitglieder: 47.906
Anzahl Versicherte: 68.794

LEISTUNG **64,88**

KUNDENSERVICE **?**

FINANZKRAFT **?**


BETRIEBSKRANKENKASSE MOBIL OIL

Anschrift: Hühnerposten 2
PLZ/Stadt: 20097 Hamburg
Tel. 0800-2550800
Email: info@bkk-mobil-oil.de
Homepage: www.bkk-mobil-oil.de

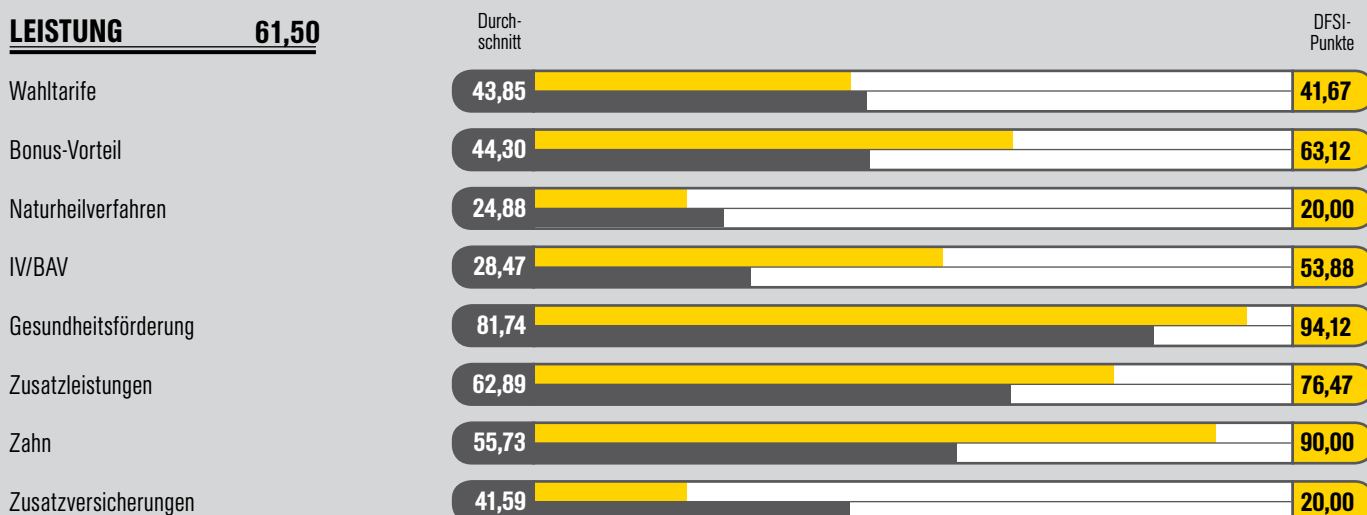
Geöffnet: regional
Anzahl Geschäftsstellen: 3
Anzahl Mitglieder: 658.798
Anzahl Versicherte: 946.177



DFS-Punkte UNTERNEHMENSQUALITÄT: ?



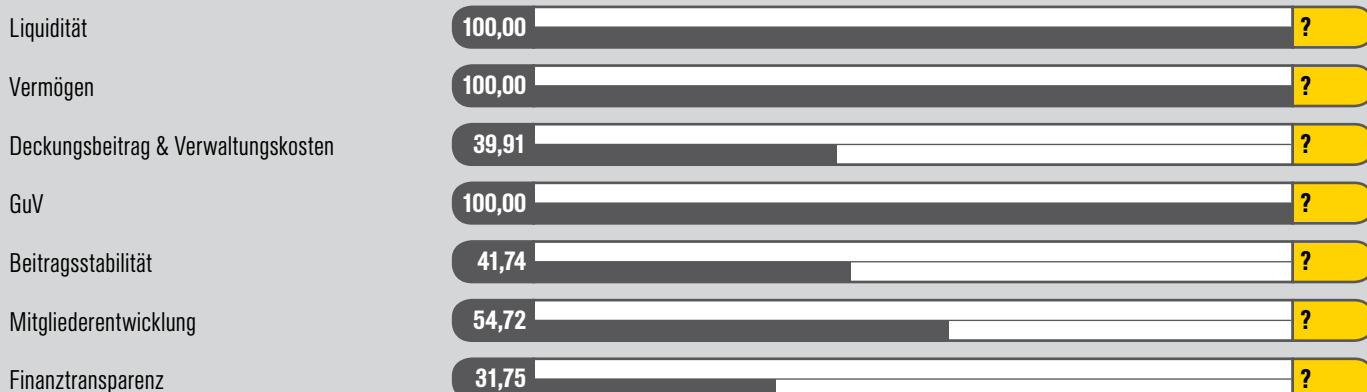
LEISTUNG 61,50



KUNDENSERVICE ?



FINANZKRAFT ?




**BKK Achenbach
Buschhütten**

Wir sind für Sie da – stark und nah!

BKK ACHENBACH BUSCHHÜTTEN

Anschrift: Siegerner Straße 152
PLZ/Stadt: 57223 Kreuztal
Tel. 0800-2552200
Email: service@bkk-achenbach.de
Homepage: www.bkk-achenbach.de

Geöffnet: regional
Anzahl Geschäftsstellen: 1
Anzahl Mitglieder: 18266
Anzahl Versicherte: 27415



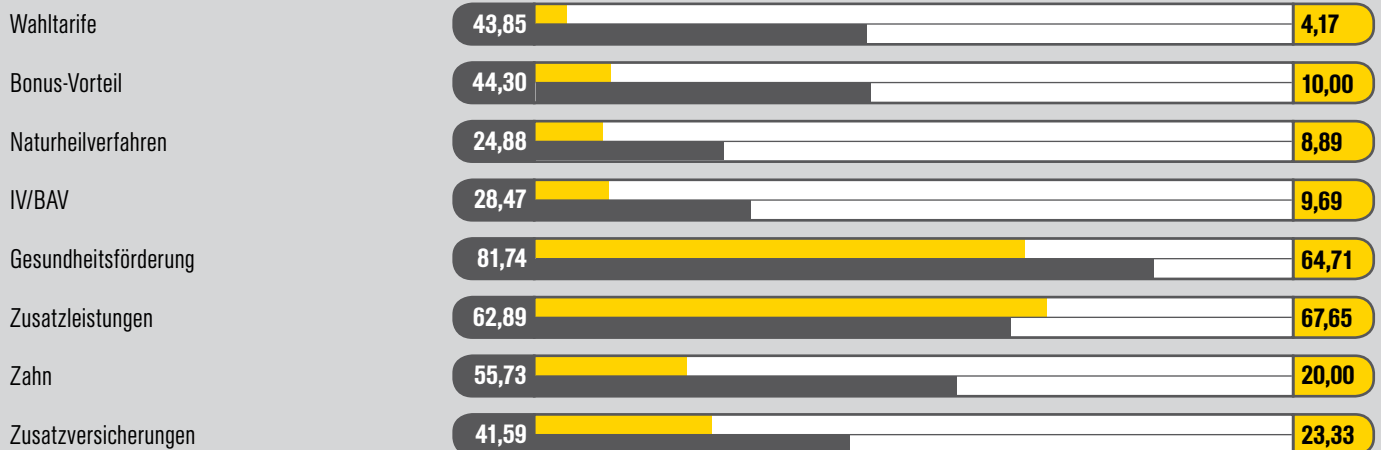
DFSI-Punkte UNTERNEHMENSQUALITÄT: ?

Leistung:
27,96

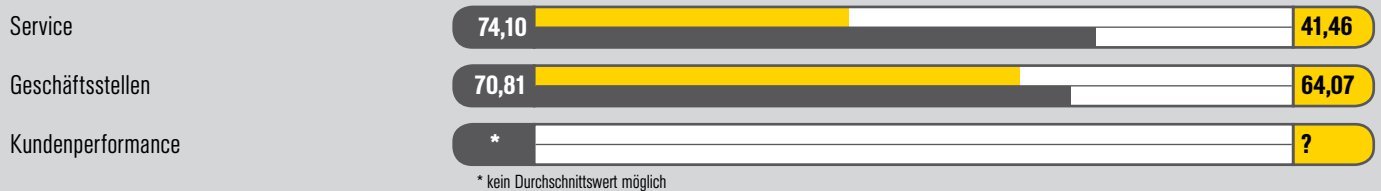
Kundenservice:
?

Finanzkraft:
?

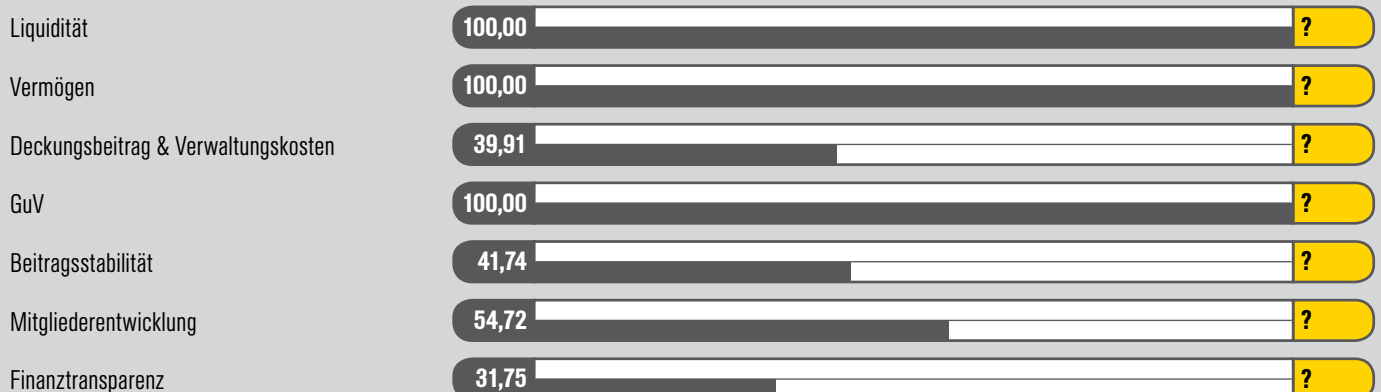

LEISTUNG 27,96



KUNDENSERVICE ?



FINANZKRAFT ?



BKK ADVITA



Anschrift: Mainzer Straße 5
PLZ/Stadt: 55232 Alzey
Tel. 0800 1119988
Email: info@bkk-advita.de
Homepage: www.bkk-advita.de

Geöffnet: regional
Anzahl Geschäftsstellen: 11
Anzahl Mitglieder: 29.904
Anzahl Versicherte: 38.811



DFS I-Punkte UNTERNEHMENSQUALITÄT: ?

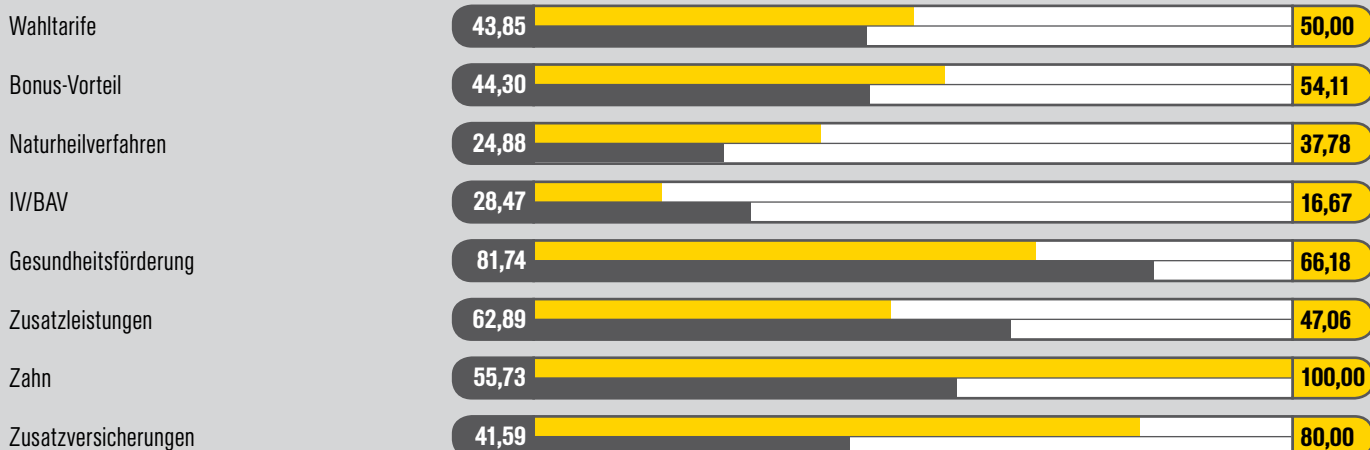
Leistung:
58,10

Kundenservice:
?

Finanzkraft:
?



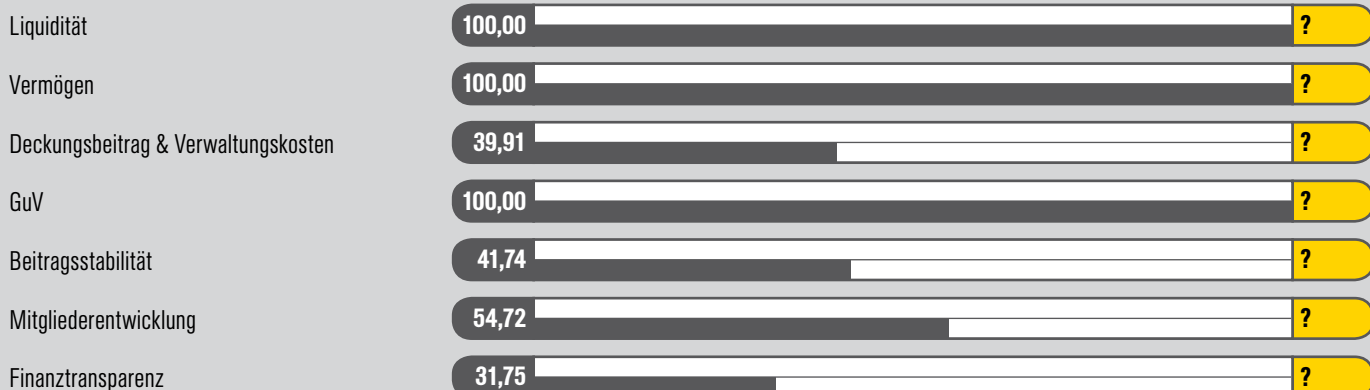
LEISTUNG 58,10



KUNDENSERVICE ?



FINANZKRAFT ?



BKK AKZO NOBEL BAYERN



DFS-Punkte **UNTERNEHMENSQUALITÄT: ?**

Leistung:
53,47

Kundenservice:
?

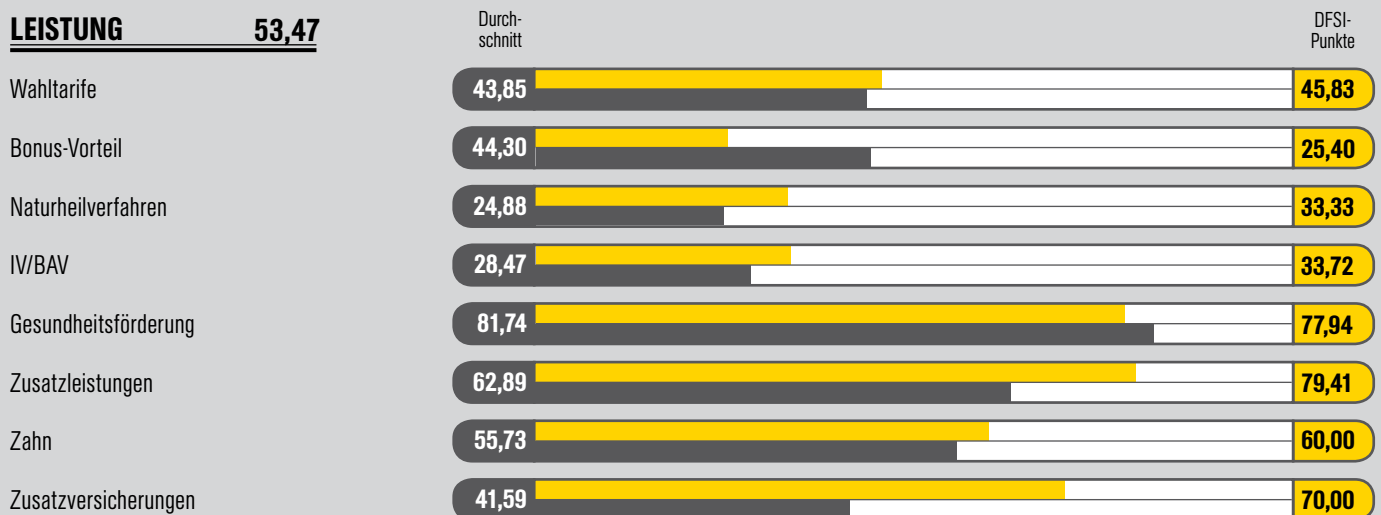
Finanzkraft:
?



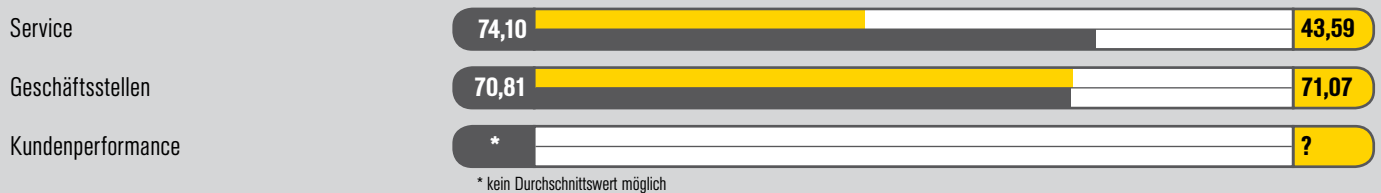
Anschrift: Glanzstoffstraße
PLZ/Stadt: 63784 Obernburg
Tel. 0180-1000 114
Email: info@bkk-akzo.de
Homepage: www.bkk-akzo.de

Geöffnet: regional
Anzahl Geschäftsstellen: 2
Anzahl Mitglieder: 26.146
Anzahl Versicherte: 37.314

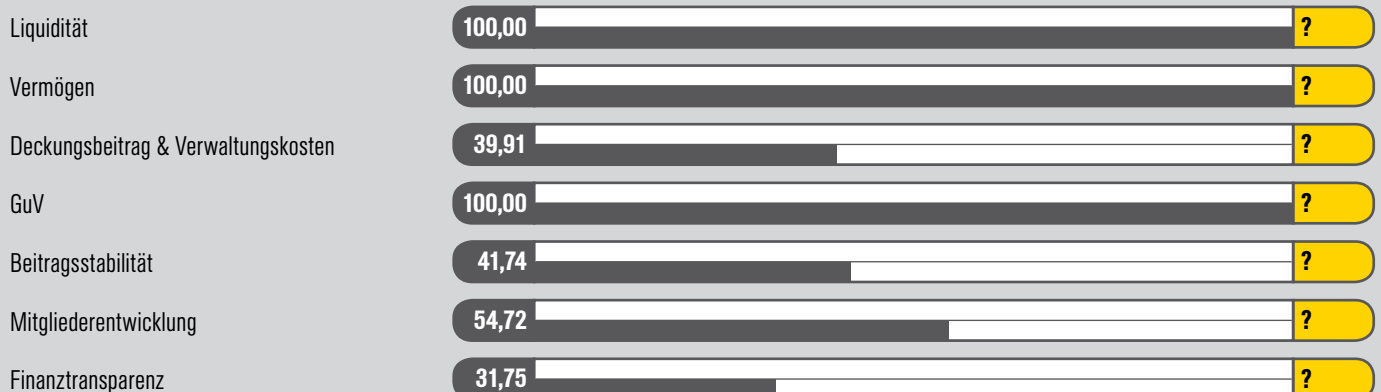
LEISTUNG 53,47



KUNDENSERVICE ?



FINANZKRAFT ?



BKK DEMAG KRAUSS-MAFFEI

Anschrift: Friedrich-Wilhelm-Straße 82 - 84
PLZ/Stadt: 47051 Duisburg
Tel. 0800-3638403
Email: info@bkk-dkm.de
Homepage: www.bkk-dkm.de

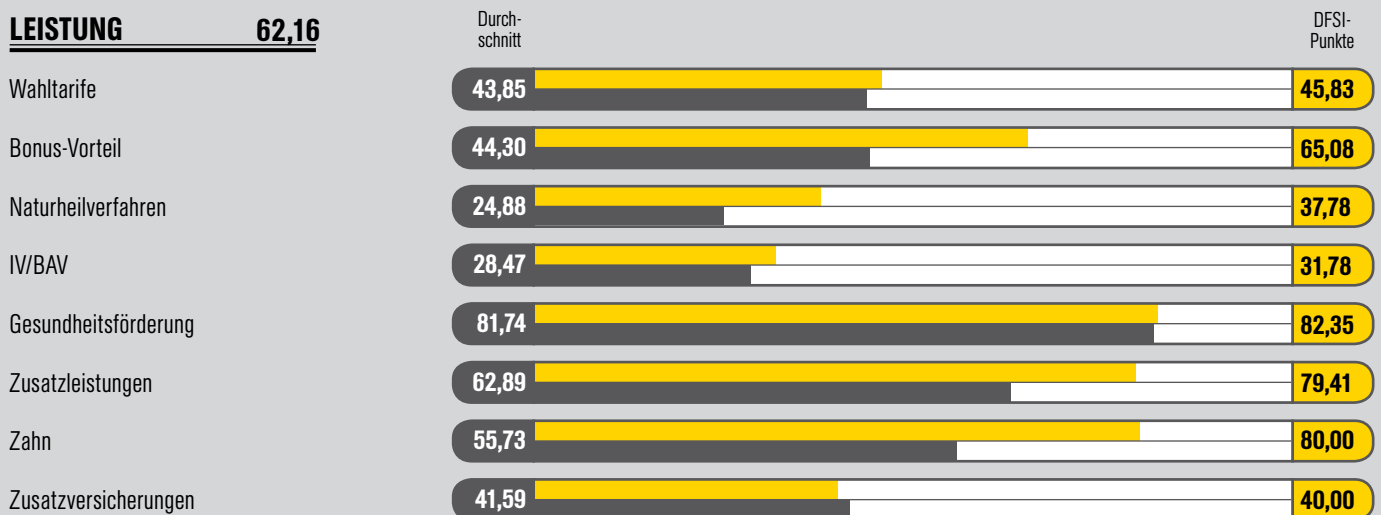
Geöffnet: regional
Anzahl Geschäftsstellen: 10
Anzahl Mitglieder: 25.814
Anzahl Versicherte: 34.589



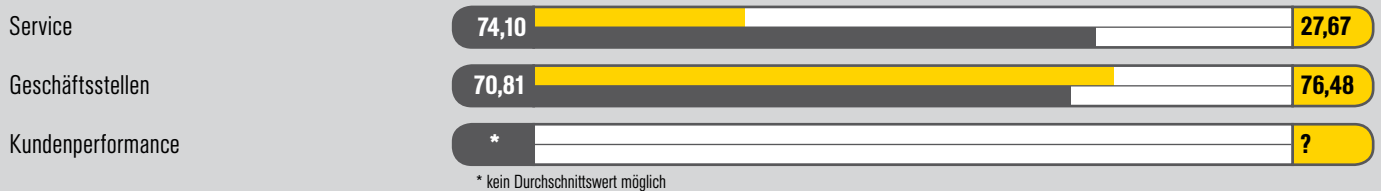
DFS-Punkte **UNTERNEHMENSQUALITÄT: ?**



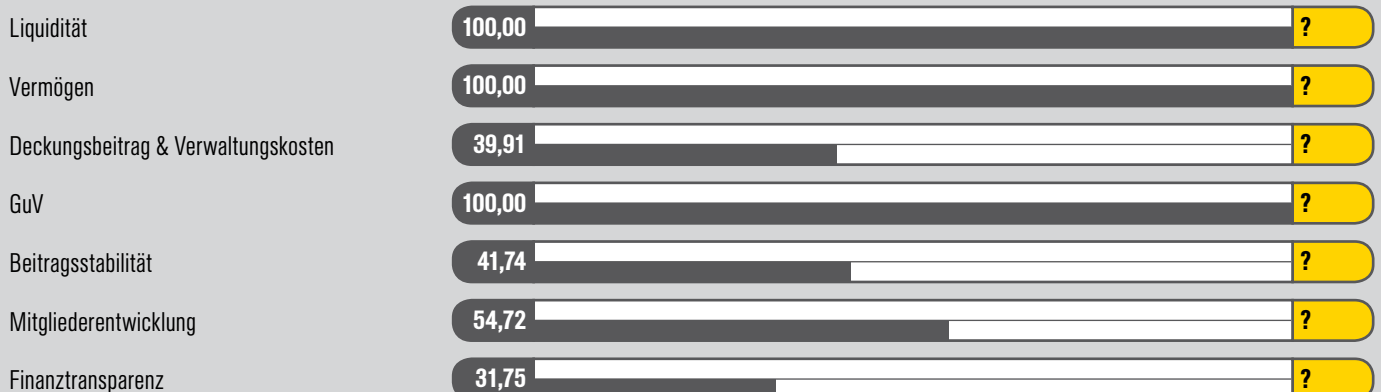
LEISTUNG 62,16



KUNDENSERVICE ?



FINANZKRAFT ?



BKK DER THÜRINGER ENERGIEVERSORGUNG

Anschrift: Stotternheimer Straße 9a
PLZ/Stadt: 99086 Erfurt
Tel. 0800-2558324
Email: info@bkk-thev.de
Homepage: www.bkk-thev.de

Geöffnet: regional
Anzahl Geschäftsstellen: 5
Anzahl Mitglieder: 10593
Anzahl Versicherte: 12671



DFSI-Punkte UNTERNEHMENSQUALITÄT: ?

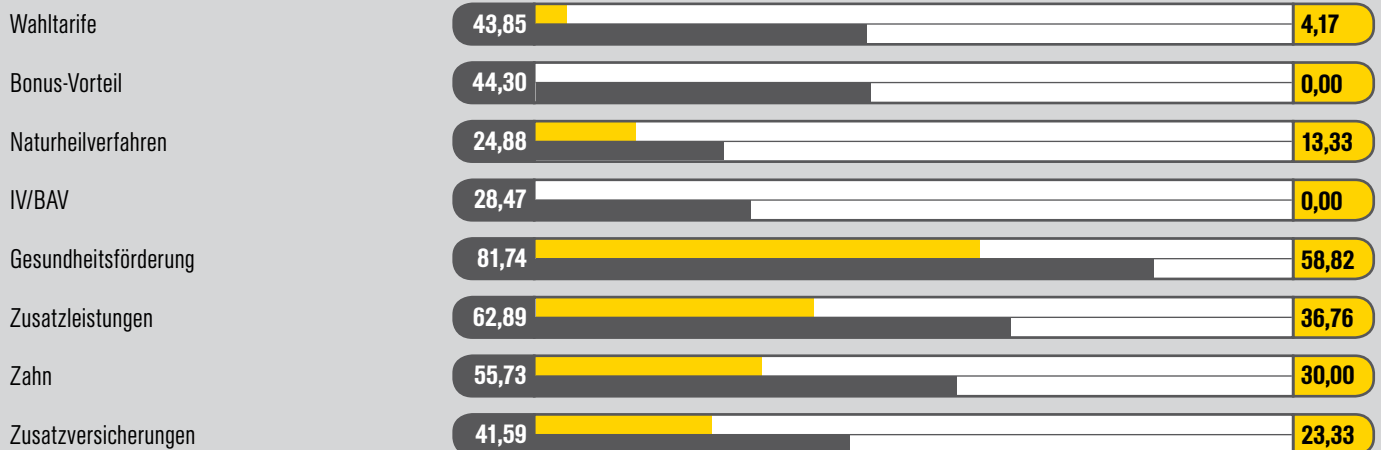
Leistung:
22,63

Kundenservice:
?

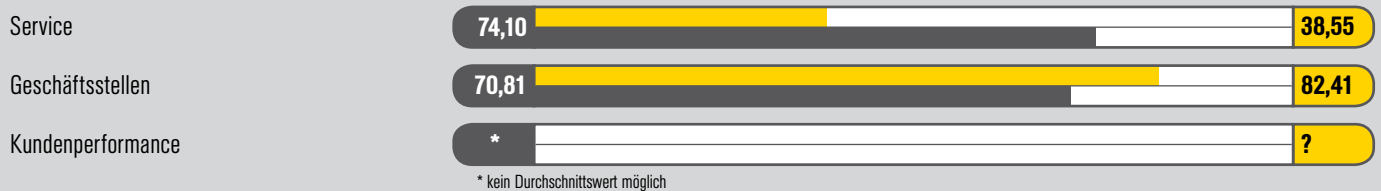
Finanzkraft:
?



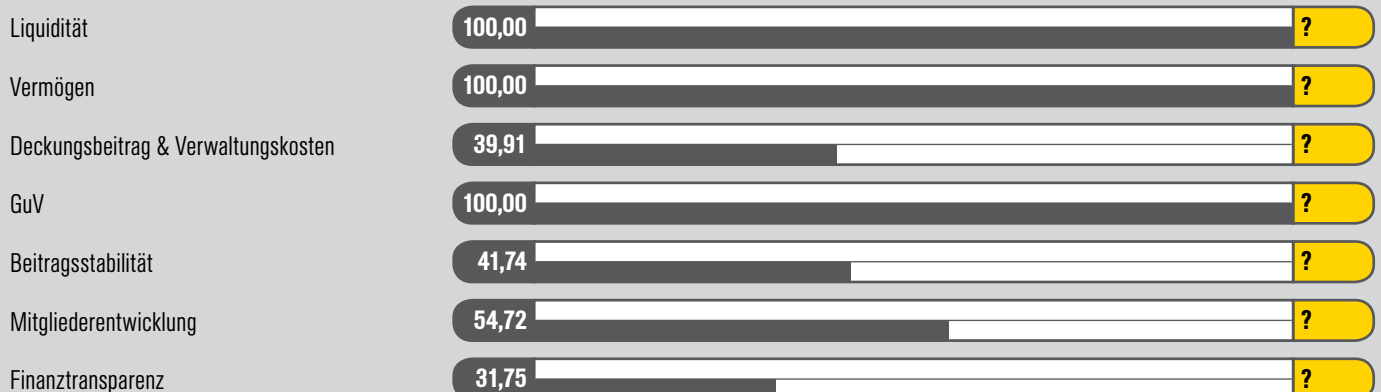
LEISTUNG 22,63



KUNDENSERVICE ?



FINANZKRAFT ?



BKK DIAKONIE

Anschrift: Königsweg 8
PLZ/Stadt: 33617 Bielefeld
Tel. 01802-553425
Email: info@bkk-diakonie.de
Homepage: www.bkk-diakonie.de

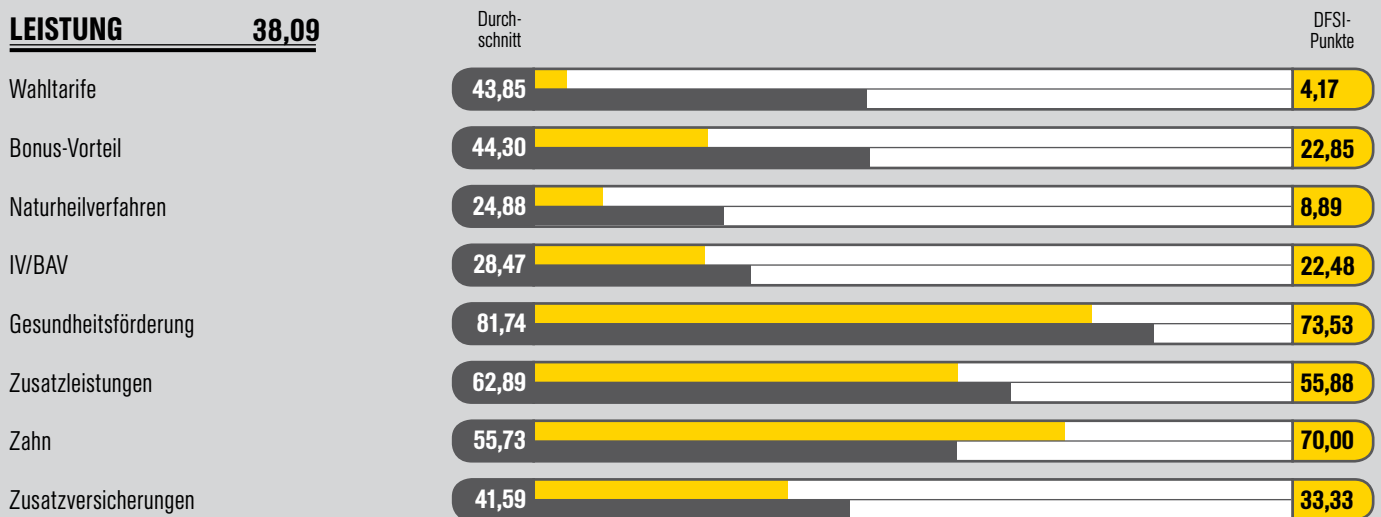
Geöffnet: regional
Anzahl Geschäftsstellen: 3
Anzahl Mitglieder: 19.661
Anzahl Versicherte: 26.489



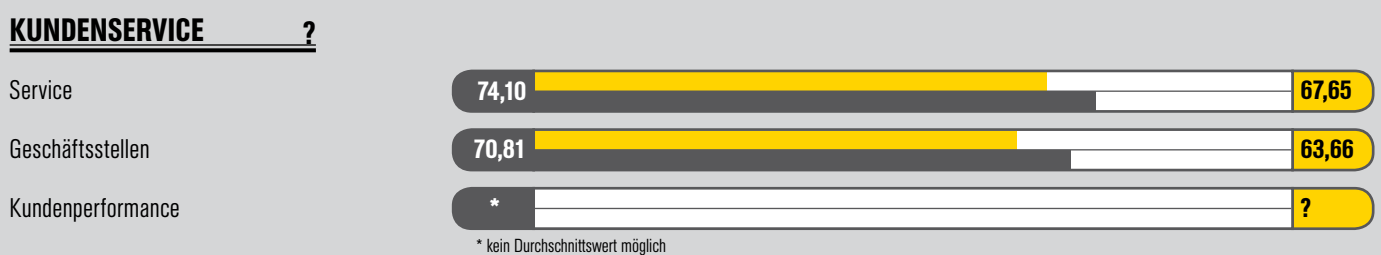
DFSI-Punkte UNTERNEHMENSQUALITÄT: ?

Leistung: 38,09	Kundenservice: ?	Finanzkraft: ?
LEISTUNG BBB Ausreichend (3,6) GKV Rating-Studie 10/13	KUNDENSERVICE ? GKV Rating-Studie 10/13	FINANZKRAFT ? GKV Rating-Studie 10/13

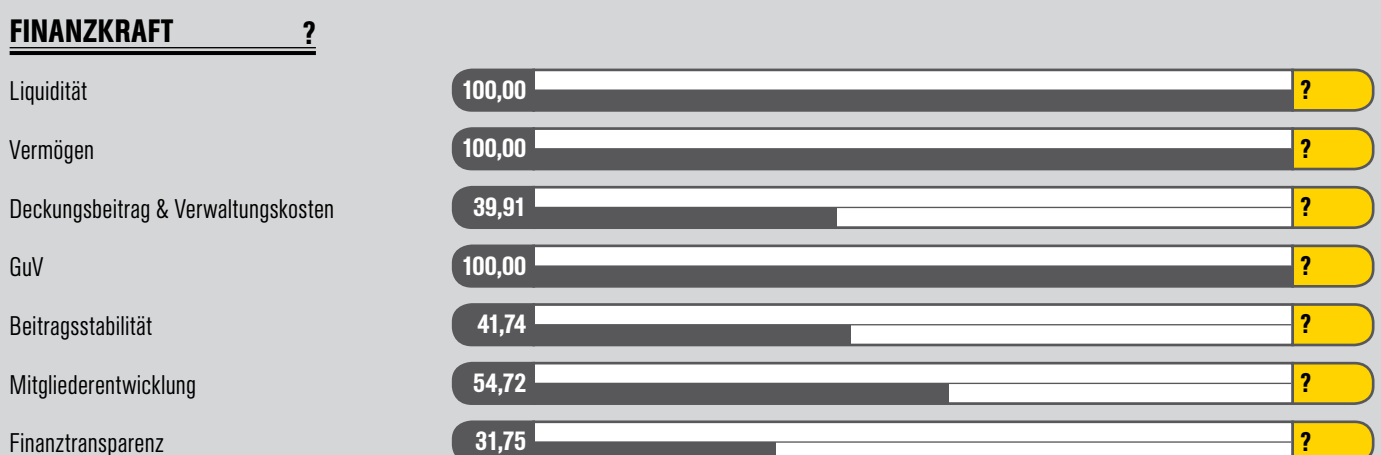
LEISTUNG 38,09



KUNDENSERVICE ?



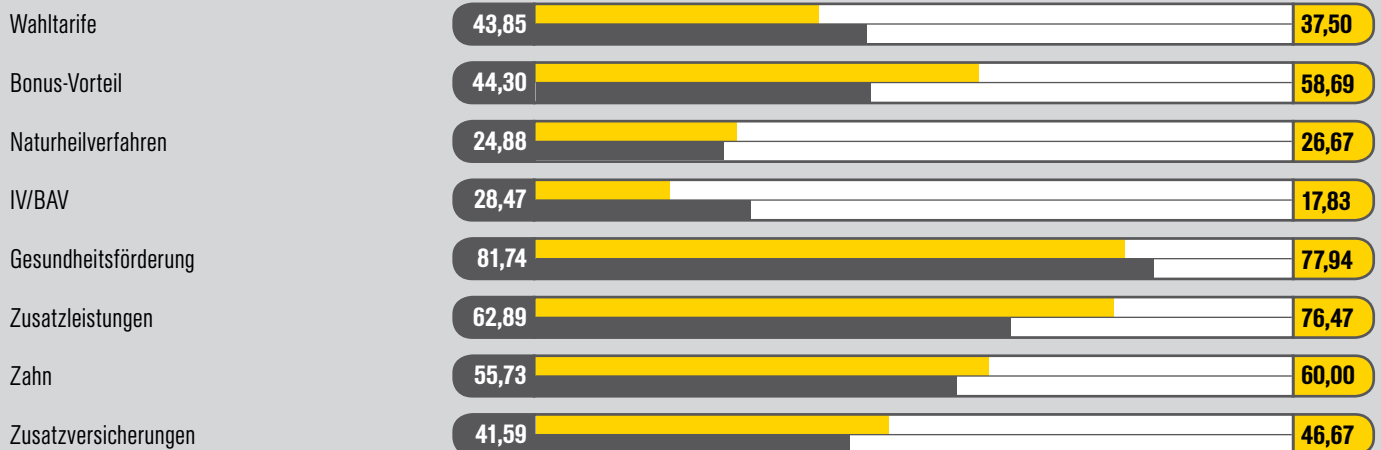
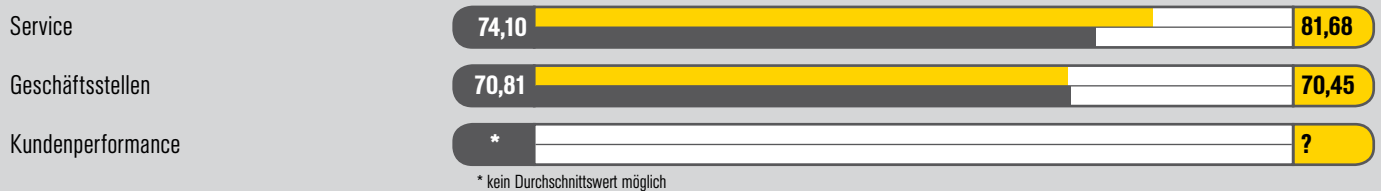
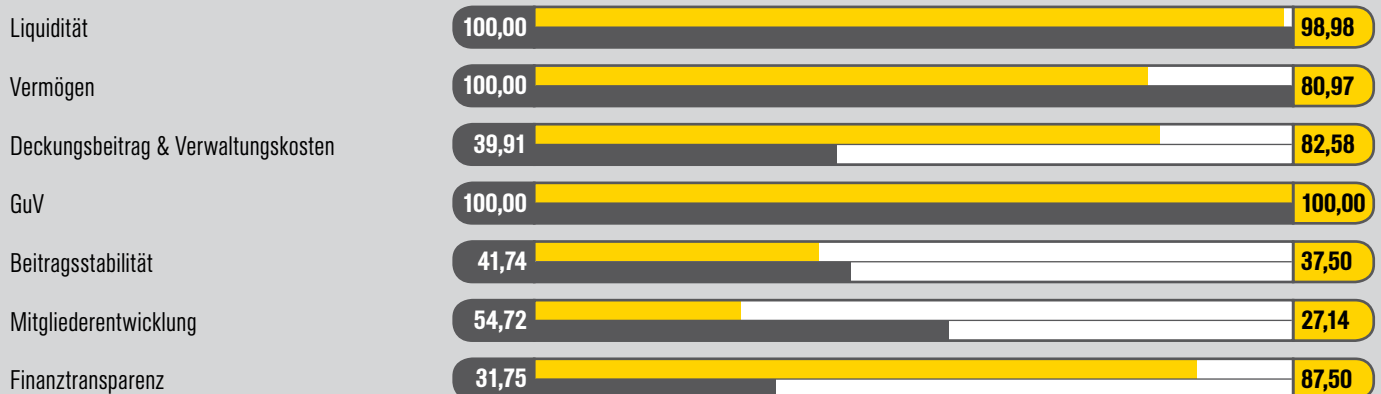
FINANZKRAFT ?



BKK ESSANELLE**DFS-Punkte
UNTERNEHMENSQUALITÄT: ?****Leistung:**
53,81**Kundenservice:**
?**Finanzkraft:**
82,59

Anschrift: Zugspitzstraße 181
PLZ/Stadt: 86165 Augsburg
Tel. 0800-2556655
Email: info@bkk-essanelle.de
Homepage: www.bkk-essanelle.de

Geöffnet: bundesweit
Anzahl Geschäftsstellen: 25
Anzahl Mitglieder: 303.646
Anzahl Versicherte: 418.115

LEISTUNG 53,81**KUNDENSERVICE ?****FINANZKRAFT 82,59**

BKK EUREGIO



DFS-Punkte UNTERNEHMENSQUALITÄT: ?

Leistung:
36,37

Kundenservice:
?

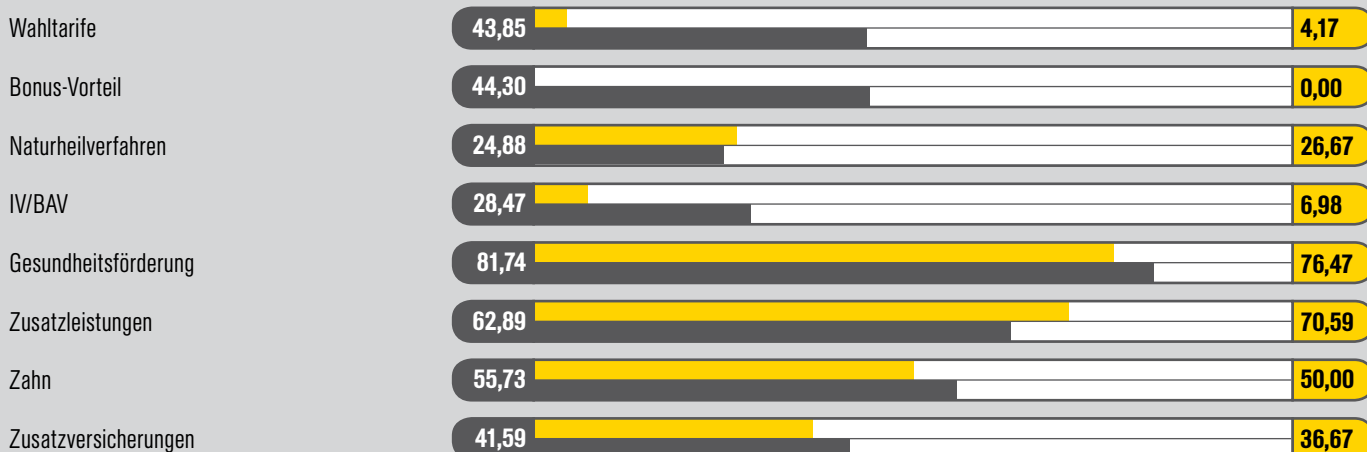
Finanzkraft:
?



Anschrift: Boos-Fremery-Str. 62
PLZ/Stadt: 52525 Heinsberg
Tel. 02452-153501
Email: info@bkk-euregio.de
Homepage: www.bkk-euregio.de

Geöffnet: regional
Anzahl Geschäftsstellen: 1
Anzahl Mitglieder: 21.889
Anzahl Versicherte: 31.347

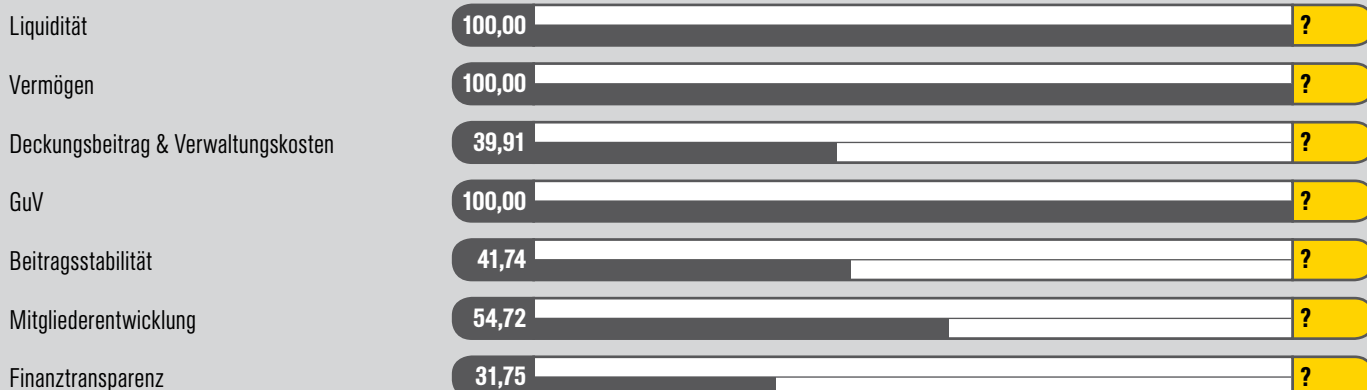
LEISTUNG 36,37



KUNDENSERVICE ?



FINANZKRAFT ?



BKK EXKLUSIV

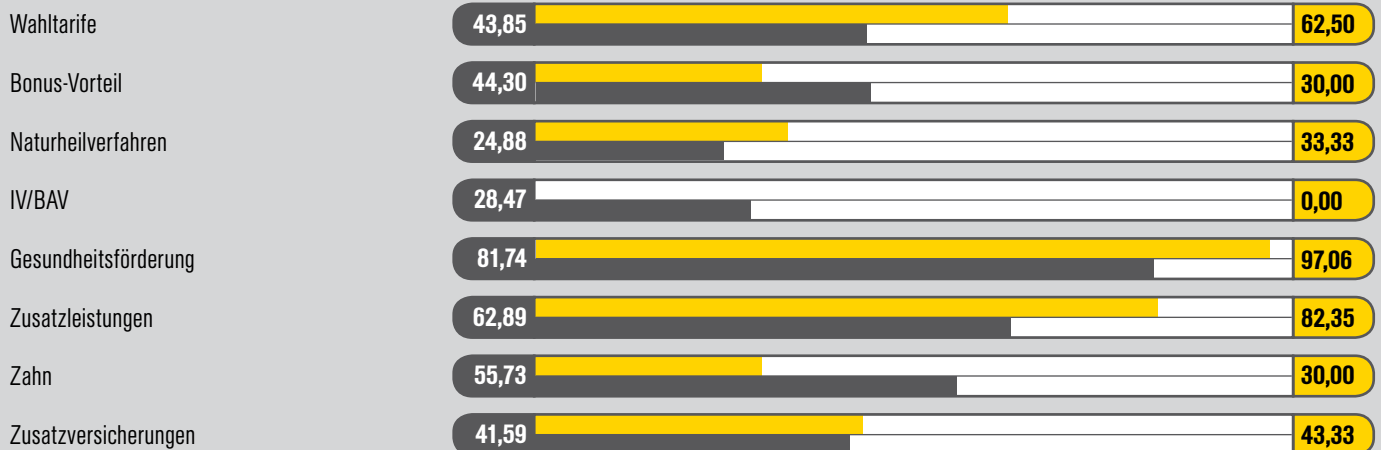
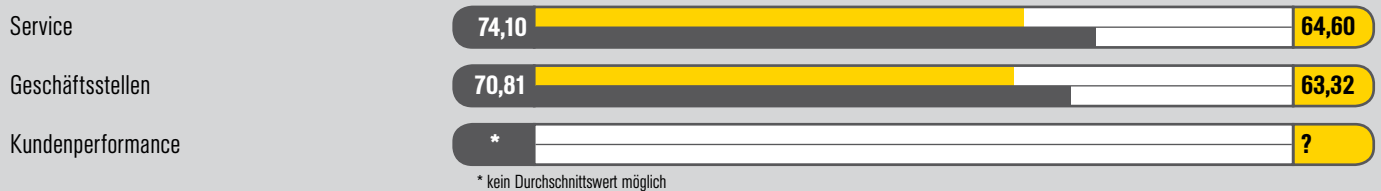
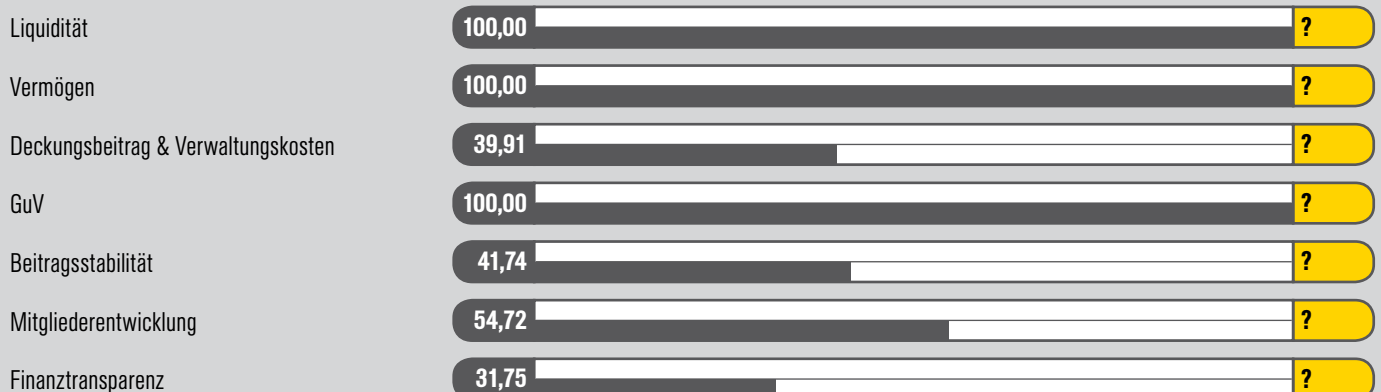

DFSI-Punkte
UNTERNEHMENSQUALITÄT: ?
Leistung:
52,45

Kundenservice:
?

Finanzkraft:
?


Anschrift: Zum Blauen See 7
PLZ/Stadt: 31275 Lehrte
Tel. 0180-2000102
Email: info@bkkexklusiv.de
Homepage: www.bkkexklusiv.de

Geöffnet: regional
Anzahl Geschäftsstellen: 2
Anzahl Mitglieder: 19.091
Anzahl Versicherte: 25.956

LEISTUNG **52,45**

KUNDENSERVICE **?**

FINANZKRAFT **?**


BKK FIRMUS

Anschrift: Gottlieb-Daimler-Straße 11
PLZ/Stadt: 28237 Bremen
Tel. 0421 64343
Email: info@bkk-firmus.de
Homepage: www.bkk-firmus.de

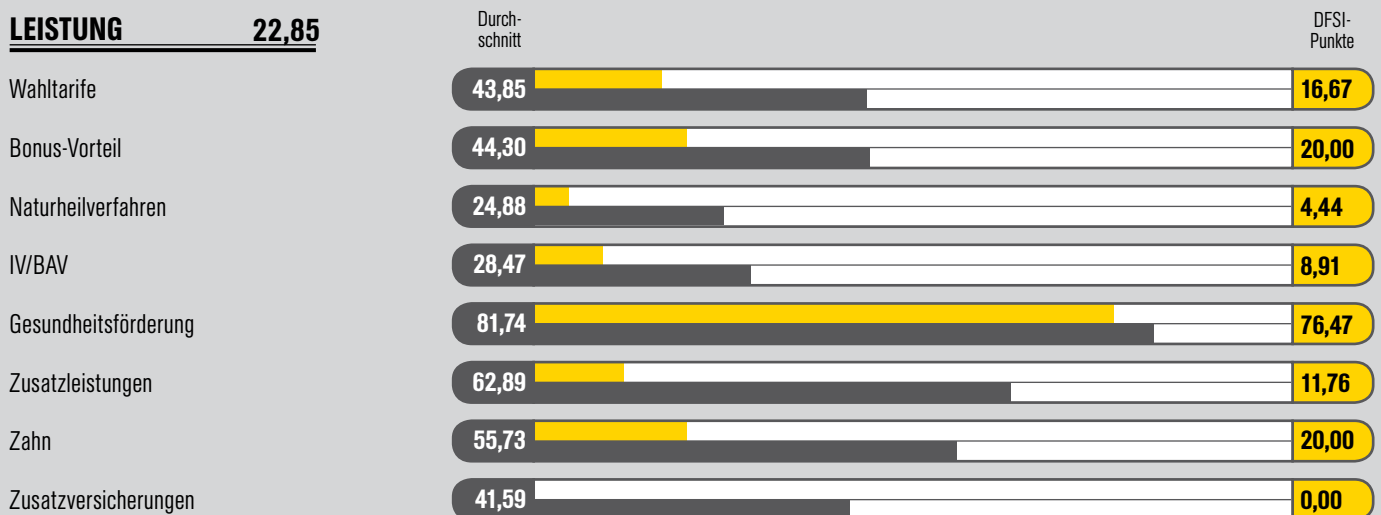
Geöffnet: bundesweit
Anzahl Geschäftsstellen: 18
Anzahl Mitglieder: 60.249
Anzahl Versicherte: 82.965



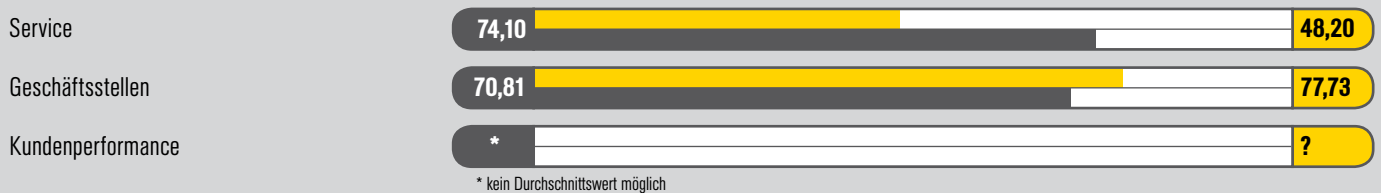
DFS-Punkte UNTERNEHMENSQUALITÄT: ?

Leistung: 22,85	Kundenservice: ?	Finanzkraft: 97,54
DFS Deutsches Finanz-Service Institut GmbH LEISTUNG BB Ausreichend (4,4) GKV Rating-Studie 10/13	DFS Deutsches Finanz-Service Institut GmbH KUNDENSERVICE ? GKV Rating-Studie 10/13	DFS Deutsches Finanz-Service Institut GmbH FINANZKRAFT AAA Sehr Gut (0,6) GKV Rating-Studie 10/13

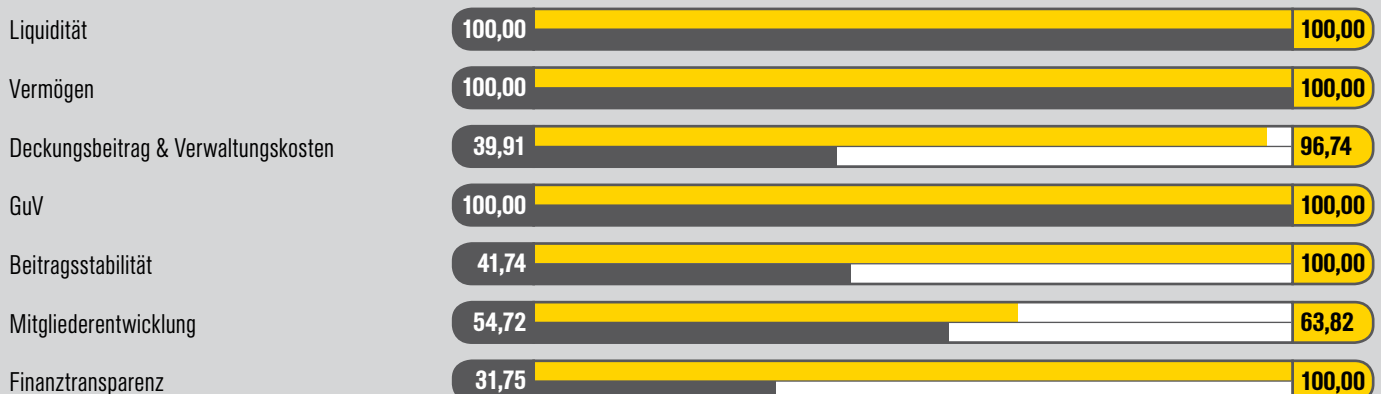
LEISTUNG 22,85



KUNDENSERVICE ?



FINANZKRAFT 97,54

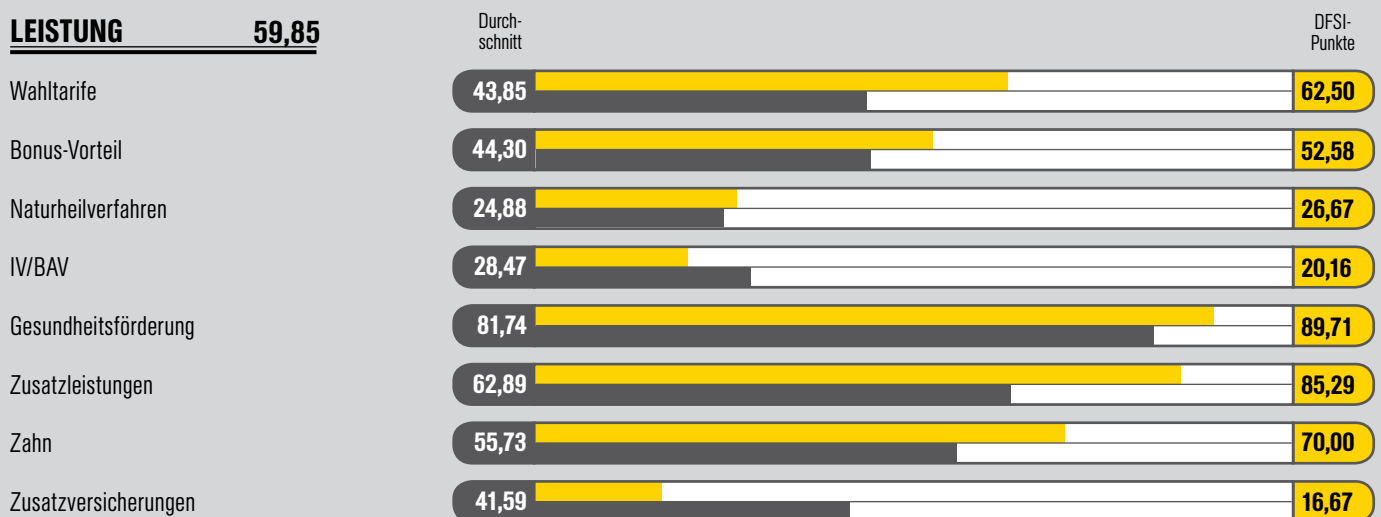
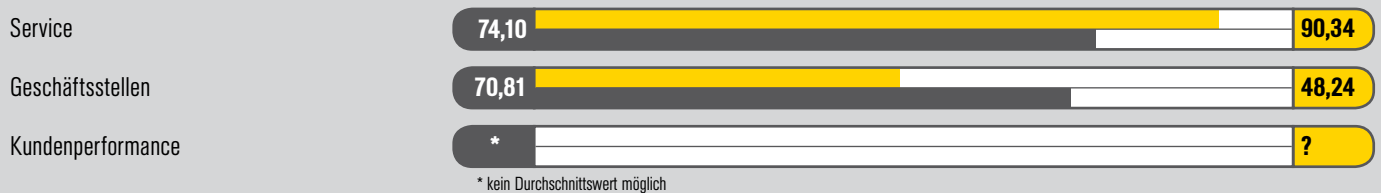
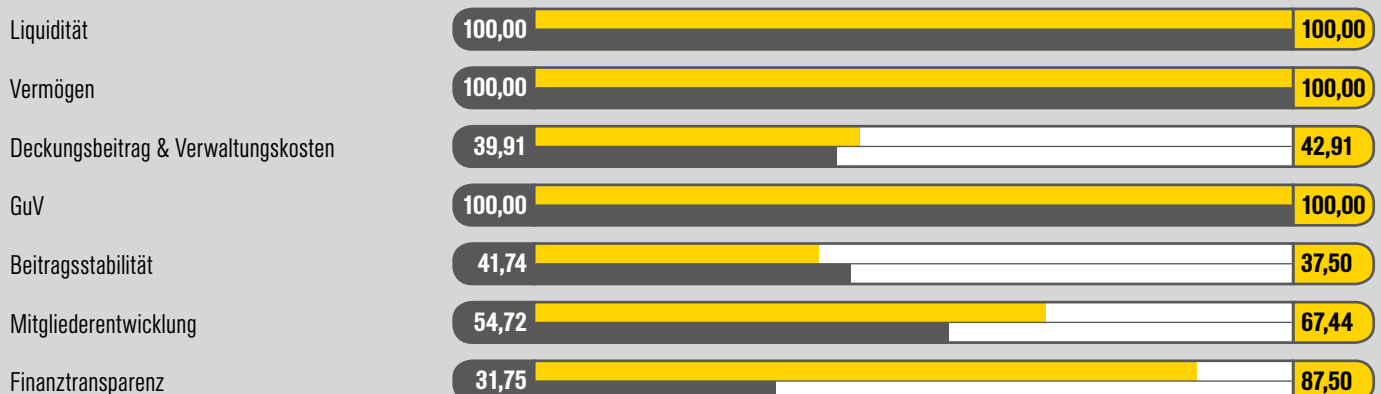


BKK GILDEMEISTER SEIDENSTICKER

Anschrift: Winterstraße 49
PLZ/Stadt: 33649 Bielefeld
Tel. 0800 0 255 255
Email: info@bkkgs.de
Homepage: www.bkkgs.de

Geöffnet: bundesweit
Anzahl Geschäftsstellen: 3
Anzahl Mitglieder: 124.470
Anzahl Versicherte: 180.759


DFS-Punkte
UNTERNEHMENSQUALITÄT: ?

LEISTUNG **59,85**

KUNDENSERVICE **?**

FINANZKRAFT **82,58**


BKK HENSCHEL PLUS

Anschrift: Josef-Fischer-Str. 10
PLZ/Stadt: 34127 Kassel
Tel.: 01802-557587
Email: info@bkkhenschelplus.de
Homepage: www.bkkhenschelplus.de

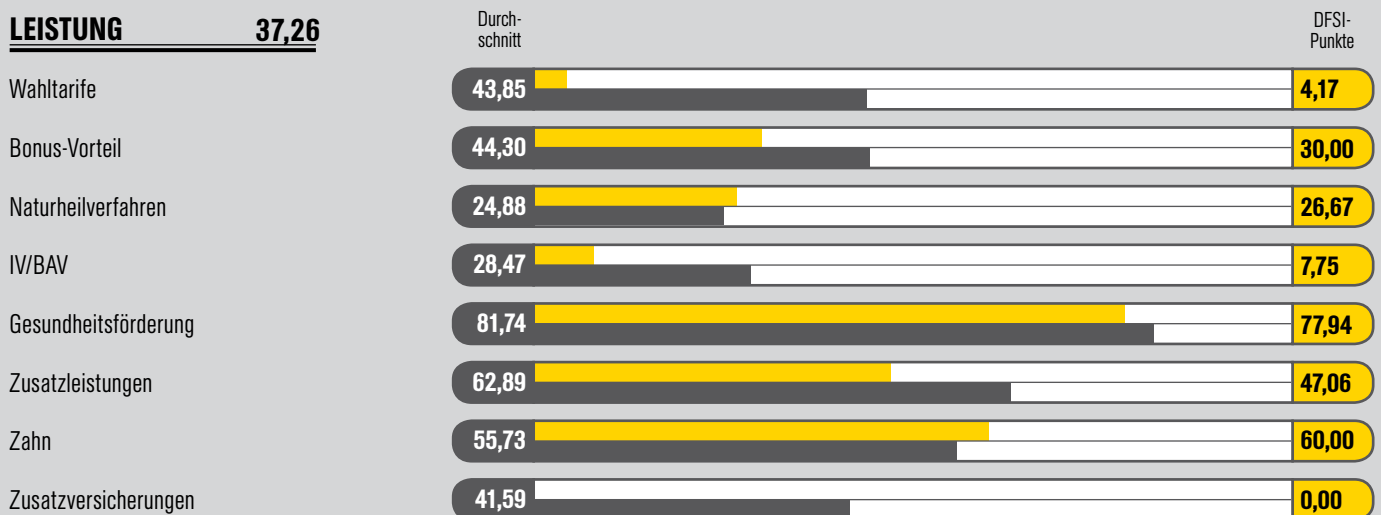
Geöffnet: regional
Anzahl Geschäftsstellen: 1
Anzahl Mitglieder: 15.815
Anzahl Versicherte: 21.920



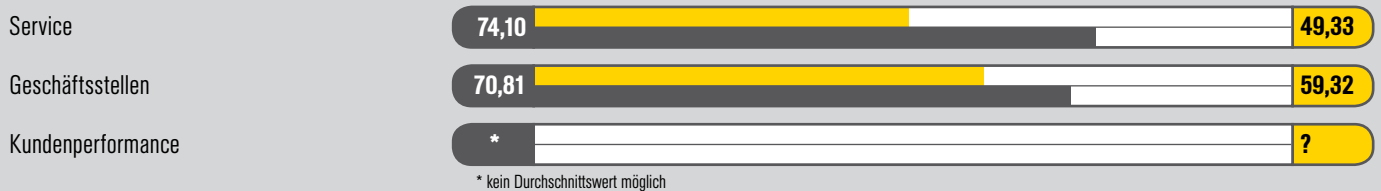
DFS-Punkte UNTERNEHMENSQUALITÄT: ?

Leistung: 37,26	Kundenservice: ?	Finanzkraft: ?
DFS Deutsches Finanz-Service Institut GmbH LEISTUNG BBB Ausreichend (3,7) GKV Rating-Studie 10/13	DFS Deutsches Finanz-Service Institut GmbH KUNDENSERVICE ? GKV Rating-Studie 10/13	DFS Deutsches Finanz-Service Institut GmbH FINANZKRAFT ? GKV Rating-Studie 10/13

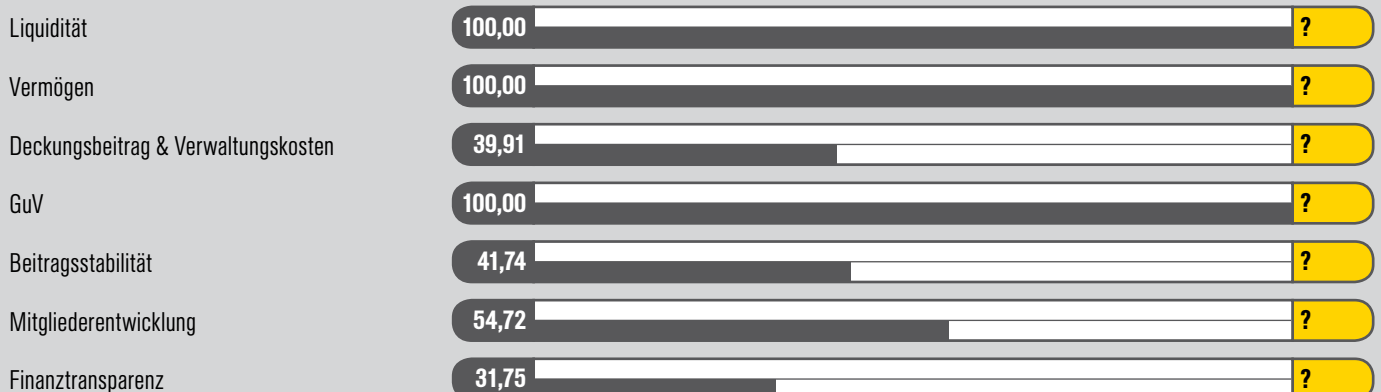
LEISTUNG 37,26



KUNDENSERVICE ?



FINANZKRAFT ?





BKK HERFORD MINDEN RAVENSBERG

Anschrift: Am Kleinbahnhof 5
PLZ/Stadt: 32051 Herford
Tel. 0800-0227337
Email: info@bkk-hmr.de
Homepage: www.bkk-hmr.de

Geöffnet: regional
Anzahl Geschäftsstellen: 2
Anzahl Mitglieder: 14.534
Anzahl Versicherte: 19.884



DFS I-Punkte UNTERNEHMENSQUALITÄT: ?

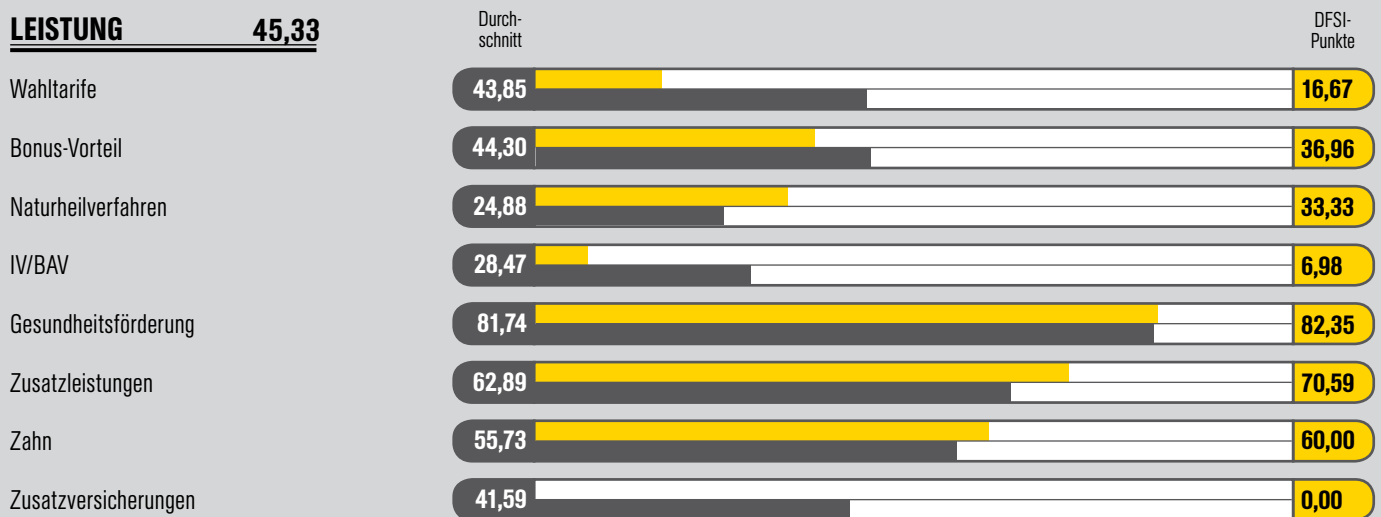
Leistung:
45,33

Kundenservice:
?

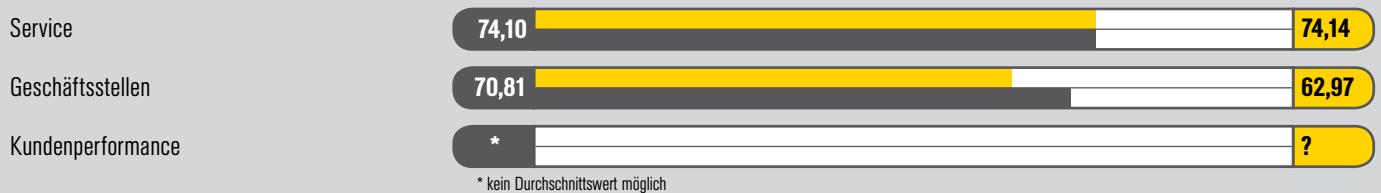
Finanzkraft:
?



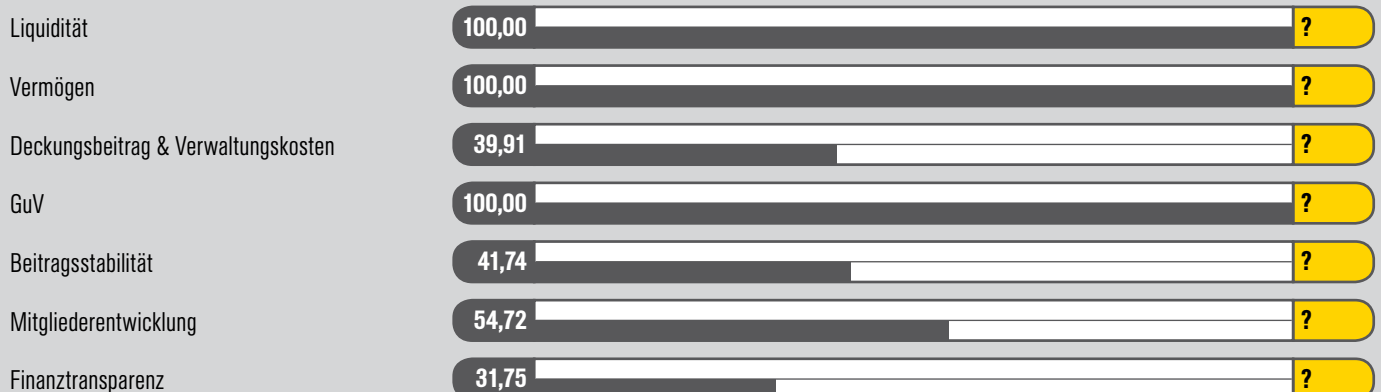
LEISTUNG 45,33



KUNDENSERVICE ?



FINANZKRAFT ?



BKK IHV

Anschrift: Äppelallee 27
PLZ/Stadt: 65203 Wiesbaden
Tel.: 0611-18686-0
Email: info@bkk-ihv.de
Homepage: www.bkk-ihv.de

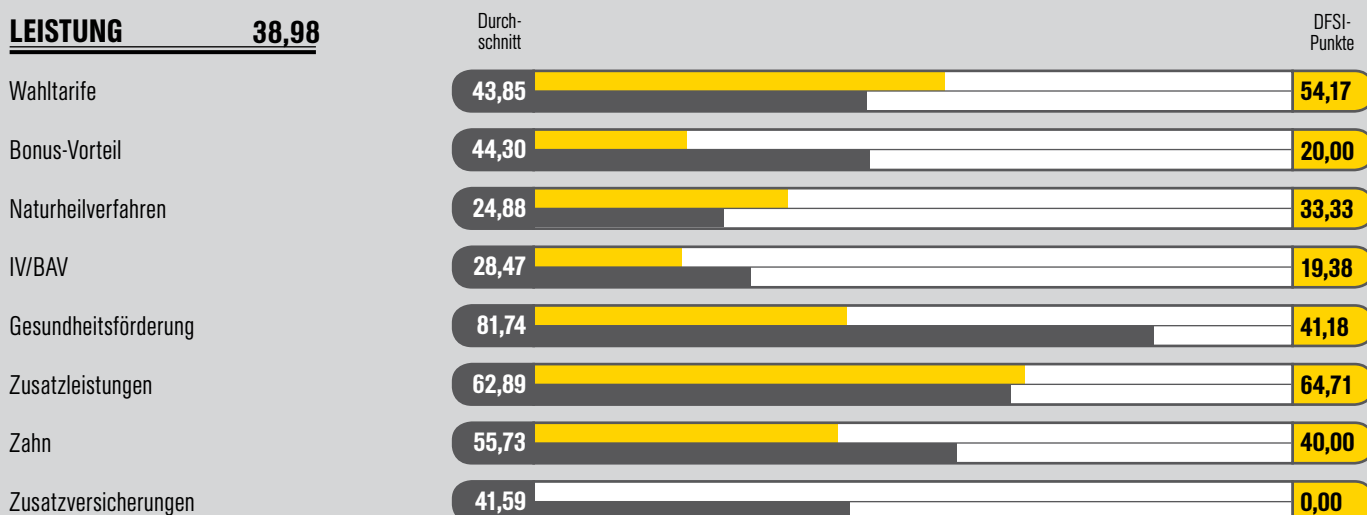
Geöffnet: bundesweit
Anzahl Geschäftsstellen: 1
Anzahl Mitglieder: 11.391
Anzahl Versicherte: 15.991



DFS-Punkte UNTERNEHMENSQUALITÄT: ?



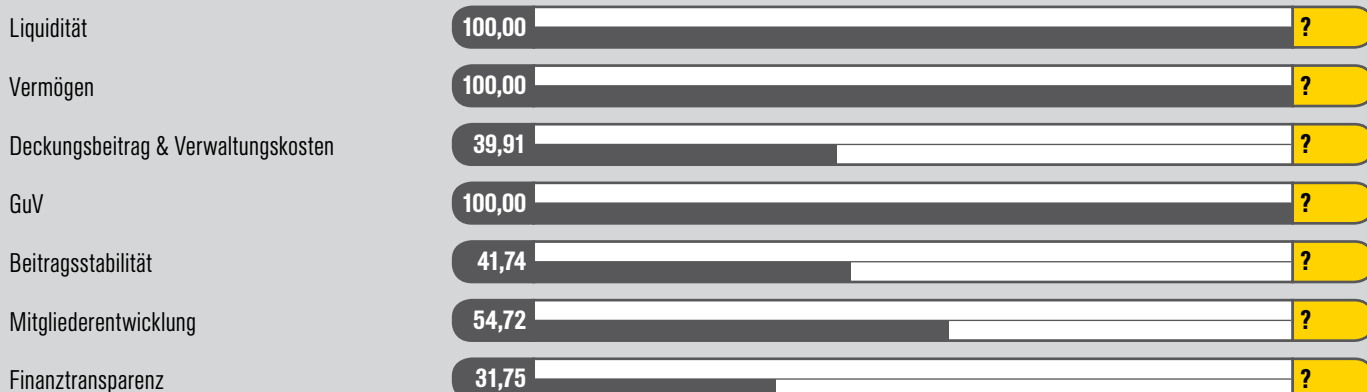
LEISTUNG 38,98



KUNDENSERVICE ?



FINANZKRAFT ?



BKK KASSANA

Anschrift: Karolinenplatz 5
PLZ/Stadt: 80333 München
Tel. 0800 70 800 1000
Email: info@bkk-kassana.de
Homepage: www.bkk-kassana.de

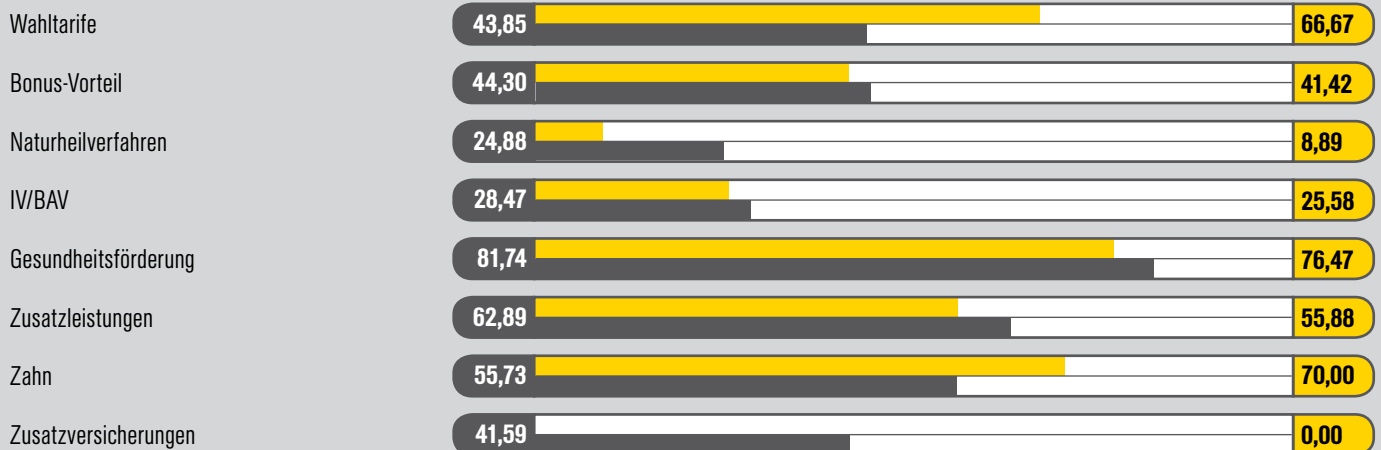
Geöffnet: bundesweit
Anzahl Geschäftsstellen: 1
Anzahl Mitglieder: 10.877
Anzahl Versicherte: 14.973

DFS-Punkte**UNTERNEHMENSQUALITÄT: ?**

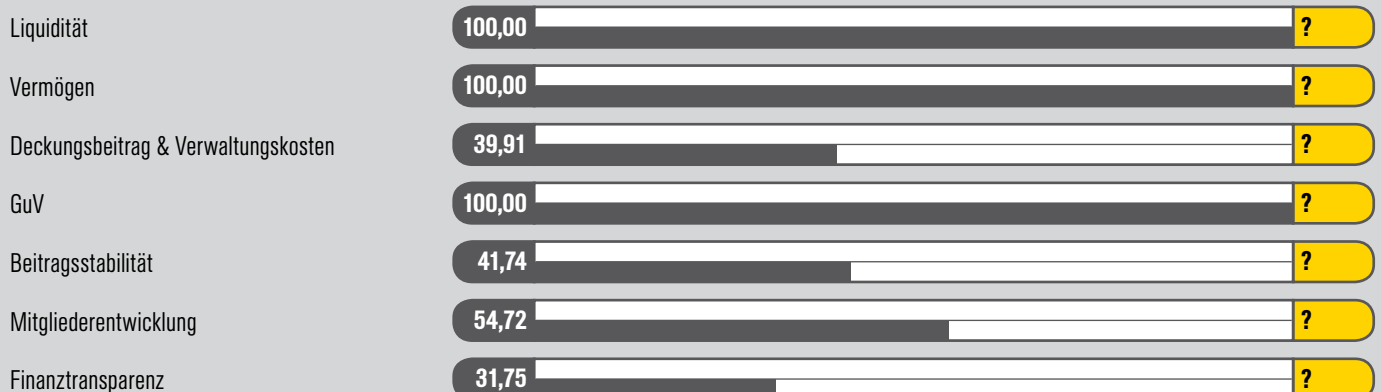
Leistung:
49,18

Kundenservice:
?

Finanzkraft:
?

**LEISTUNG 49,18****KUNDENSERVICE ?**

* kein Durchschnittswert möglich

FINANZKRAFT ?

BKK LINDE



DFS I-Punkte **UNTERNEHMENSQUALITÄT: ?**

Leistung:
39,30

Kundenservice:
?

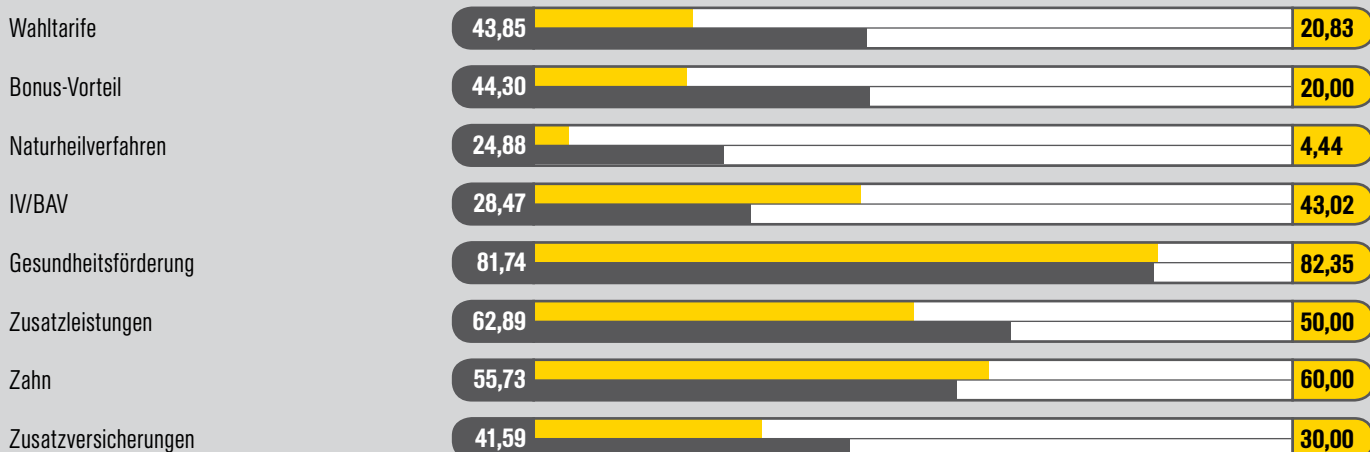
Finanzkraft:
?



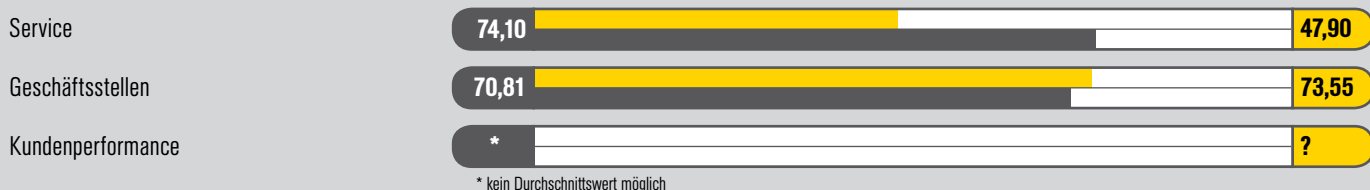
Anschrift: Abraham-Lincoln-Str. 18
PLZ/Stadt: 65189 Wiesbaden
Tel. 0800-1105631
Email: info@bkk-linde.de
Homepage: www.bkk-linde.de

Geöffnet: bundesweit
Anzahl Geschäftsstellen: 10
Anzahl Mitglieder: 40.159
Anzahl Versicherte: 55.026

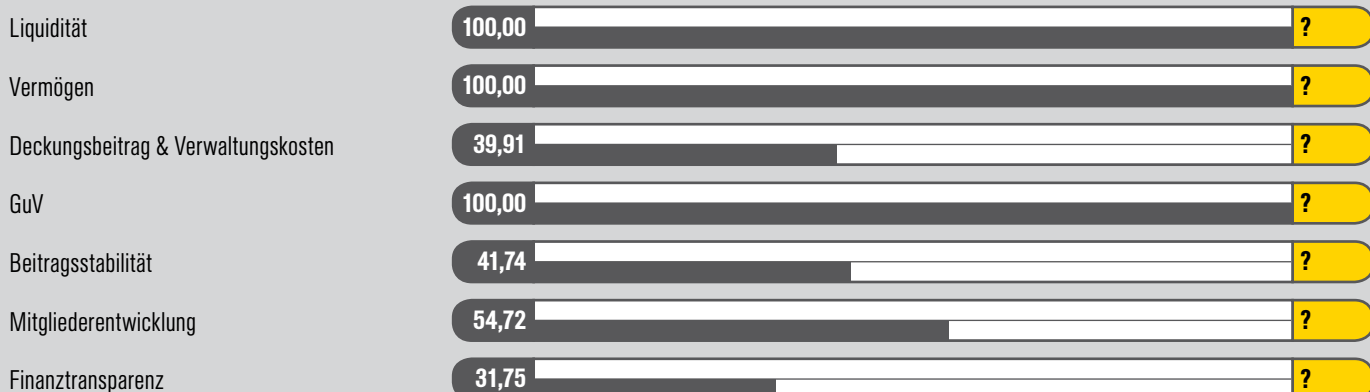
LEISTUNG 39,30



KUNDENSERVICE ?



FINANZKRAFT ?



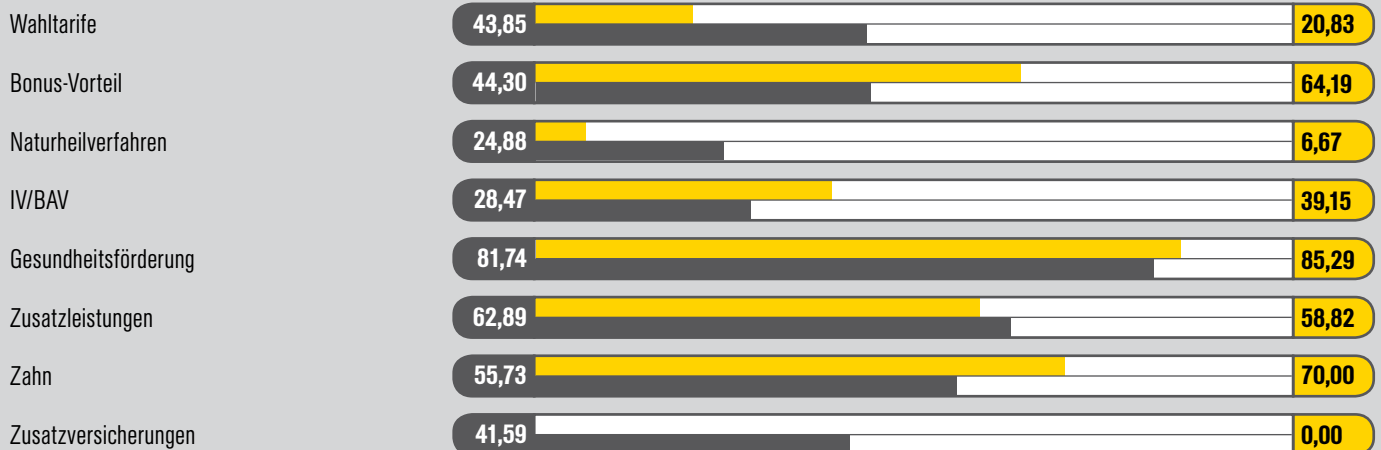
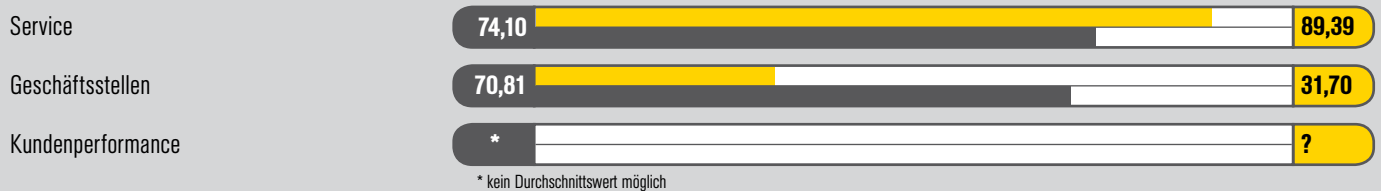
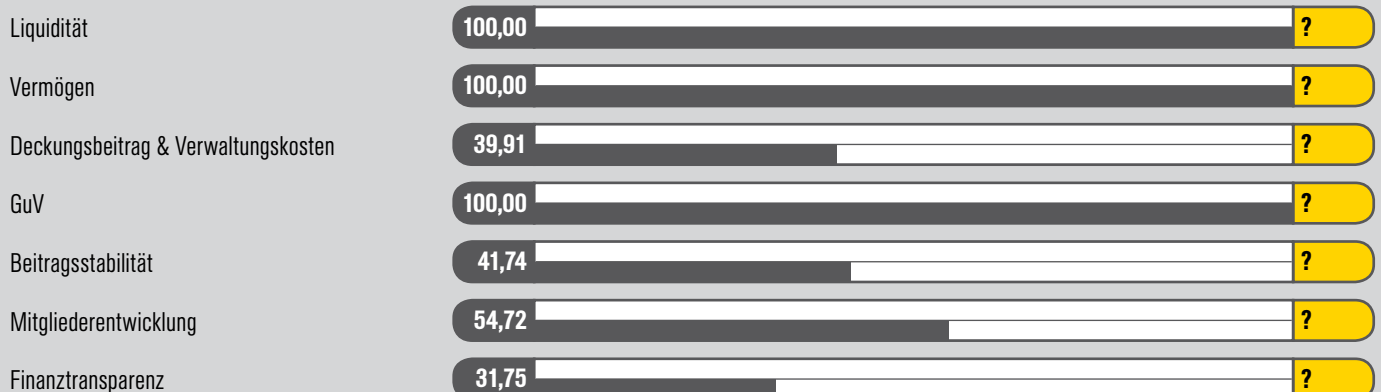

DFS-Punkte
UNTERNEHMENSQUALITÄT: ?
Leistung:
 47,83

Kundenservice:
 ?

Finanzkraft:
 ?


Anschrift: Lichtenbergerstraße 16
PLZ/Stadt: 67059 Ludwigshafen
Tel. 0800-1333300
Email: info@bkkpfalz.de
Homepage: www.bkkpfalz.de

Geöffnet: bundesweit
Anzahl Geschäftsstellen: 1
Anzahl Mitglieder: 161.927
Anzahl Versicherte: 226.439

LEISTUNG 47,83

KUNDENSERVICE ?

FINANZKRAFT ?


BKK PHOENIX

Anschrift: Harburger Ring 10
PLZ/Stadt: 21073 Hamburg
Tel. 01801-000190
Email: info@bkk-phoenix.de
Homepage: www.bkk-phoenix.de

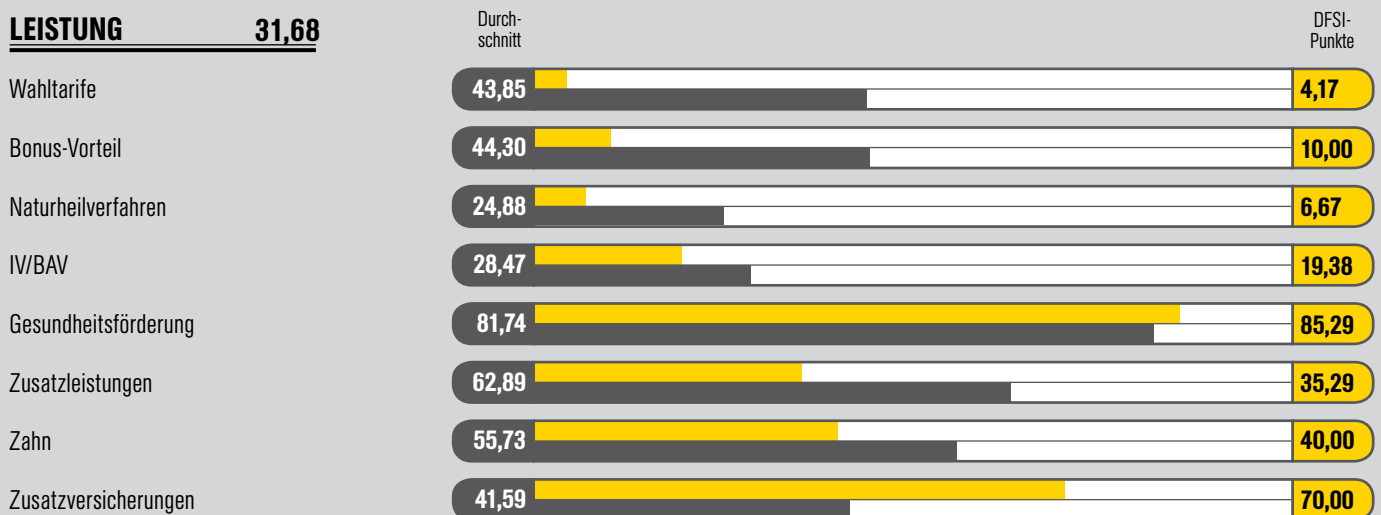
Geöffnet: regional
Anzahl Geschäftsstellen: 4
Anzahl Mitglieder: 7.005
Anzahl Versicherte: 9.463



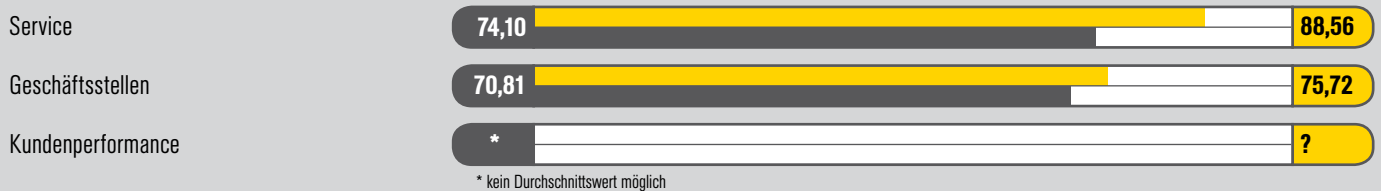
DFS-Punkte **UNTERNEHMENSQUALITÄT: ?**

Leistung: 31,68	Kundenservice: ?	Finanzkraft: ?
DFS Deutsches Finanz-Service Institut GmbH LEISTUNG BBB Ausreichend (4,0) GKV Rating-Studie 10/13	DFS Deutsches Finanz-Service Institut GmbH KUNDENSERVICE ? GKV Rating-Studie 10/13	DFS Deutsches Finanz-Service Institut GmbH FINANZKRAFT ? GKV Rating-Studie 10/13

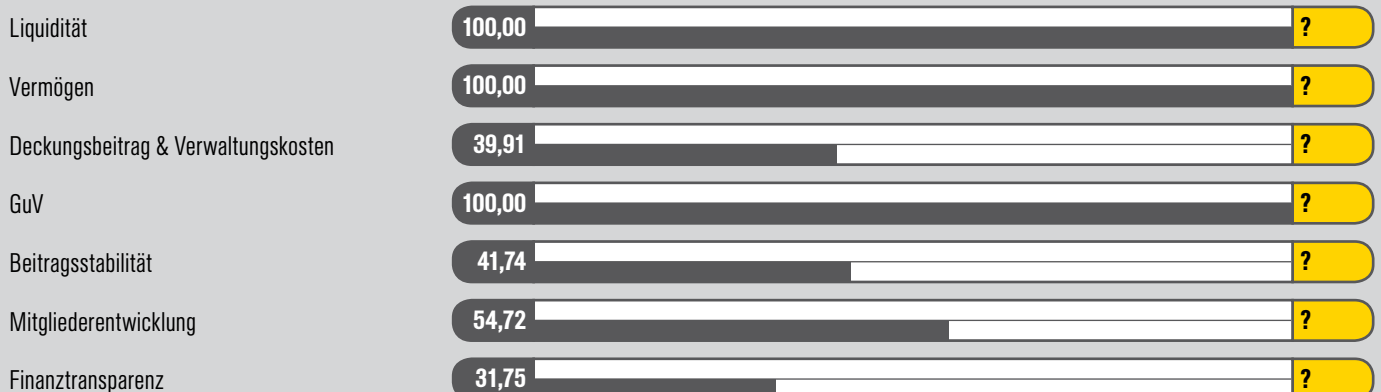
LEISTUNG 31,68



KUNDENSERVICE ?



FINANZKRAFT ?



BKK TECHNOFORM**DFSI-Punkte****UNTERNEHMENSQUALITÄT: ?**
Leistung:
 22,97

Kundenservice:
 ?

Finanzkraft:
 ?

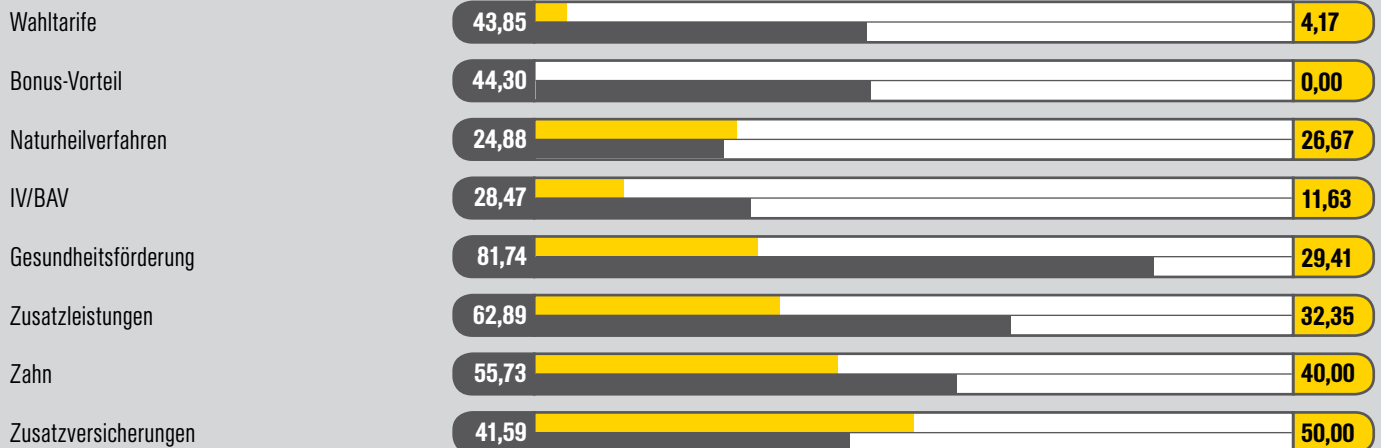
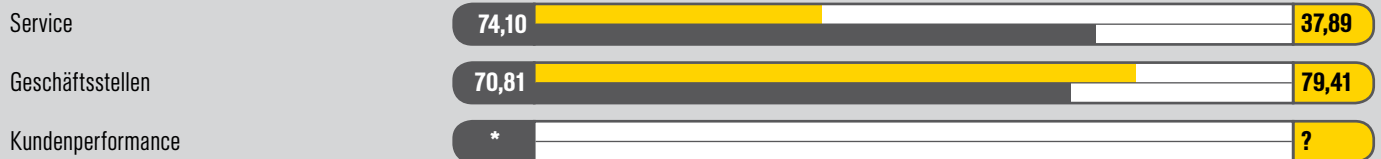

Anschrift: Weender Landstr. 94-108
PLZ/Stadt: 37075 Göttingen
Tel. 0551-3083111
Email: kontakt@bkk-technoform.de
Homepage: www.bkk-technoform.de

Geöffnet: regional
Anzahl Geschäftsstellen: 6
Anzahl Mitglieder: 11025
Anzahl Versicherte: 14581

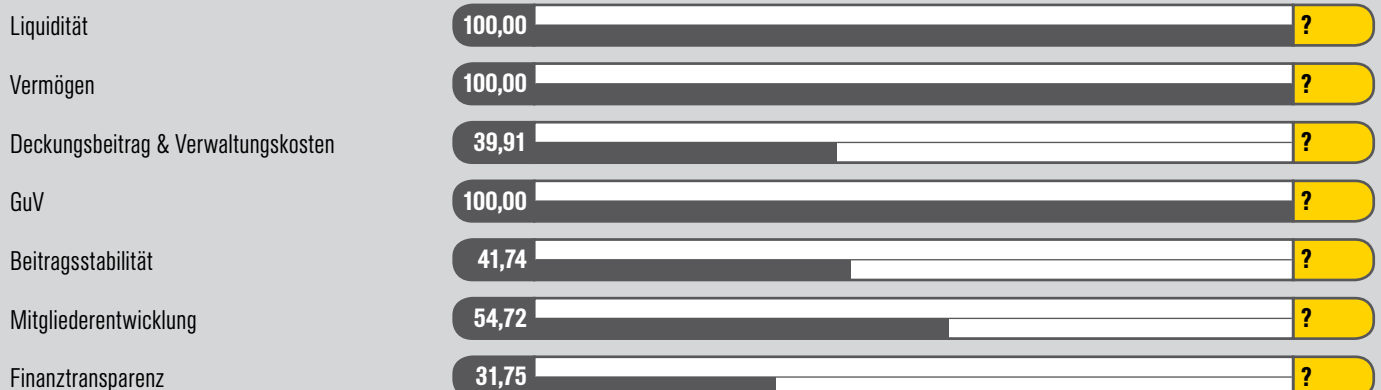
LEISTUNG 22,97

Durchschnitt

DFSI-Punkte

**KUNDENSERVICE ?**

* kein Durchschnittswert möglich

FINANZKRAFT ?

BKK VDN



Anschrift: Rosenweg 15
PLZ/Stadt: 58239 Schwerte
Tel. 02304 9826-0
Email: info@bkk-vdn.de
Homepage: www.bkk-vdn.de

Geöffnet: regional
Anzahl Geschäftsstellen: 2
Anzahl Mitglieder: 22.356
Anzahl Versicherte: 32.437

DFS Deutsches Finanz-Service Institut GmbH

UNTERNEHMENS-QUALITÄT

???

GVK Rating-Studie 10/13

DFS-Punkte
UNTERNEHMENSQUALITÄT: ?

Leistung: 38,88

Kundenservice: ?

Finanzkraft: ?

DFS Deutsches Finanz-Service Institut GmbH

LEISTUNG

BBB

Ausreichend (3,6)

GVK Rating-Studie 10/13

DFS Deutsches Finanz-Service Institut GmbH

KUNDENSERVICE

?

???

GVK Rating-Studie 10/13

DFS Deutsches Finanz-Service Institut GmbH

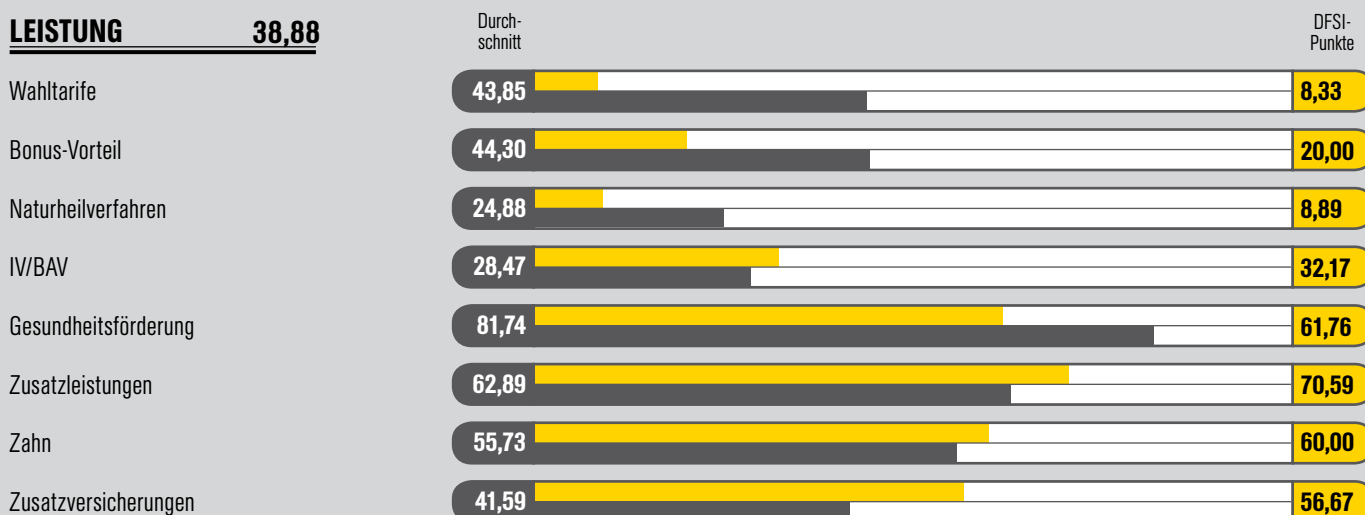
FINANZKRAFT

?

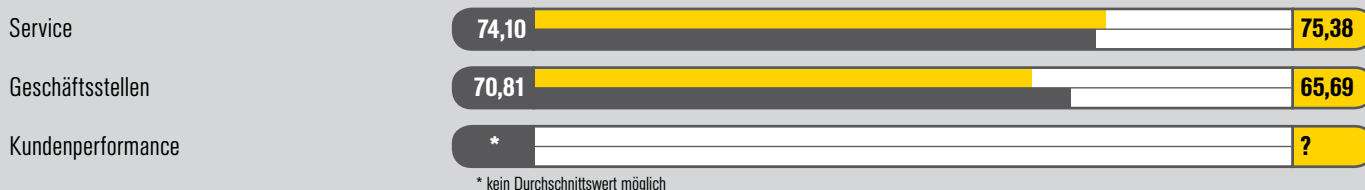
???

GVK Rating-Studie 10/13

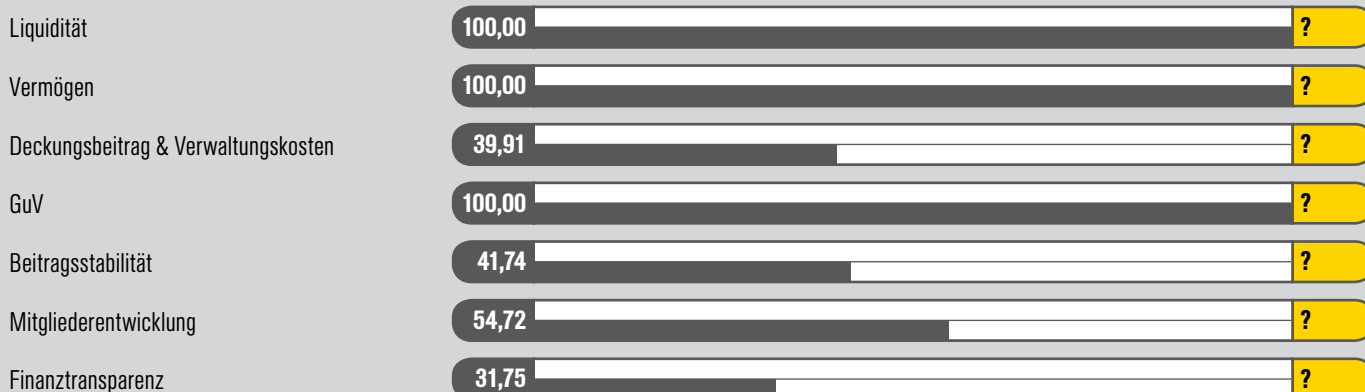
LEISTUNG 38,88



KUNDENSERVICE ?



FINANZKRAFT ?



BKK VERBUNDPLUS**DFS I-Punkte**
UNTERNEHMENSQUALITÄT: ?**Leistung:**
55,11**Kundenservice:**
?**Finanzkraft:**
93,47

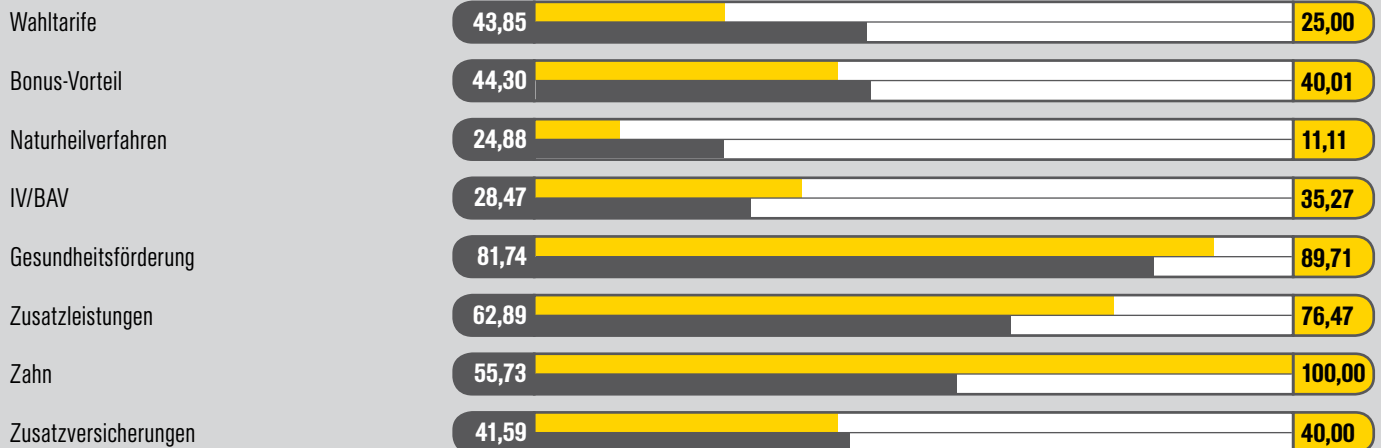
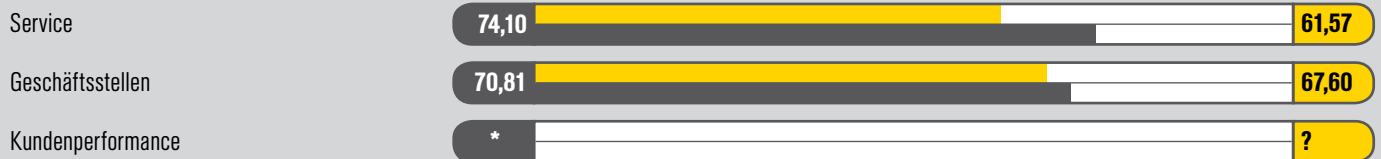
Anschrift: Bismarckring 64
PLZ/Stadt: 88400 Biberach
Tel. 0800 2234 987
Email: info@bkk-verbundplus.de
Homepage: www.bkk-verbundplus.de

Geöffnet: regional
Anzahl Geschäftsstellen: 6
Anzahl Mitglieder: 47.593
Anzahl Versicherte: 64.889

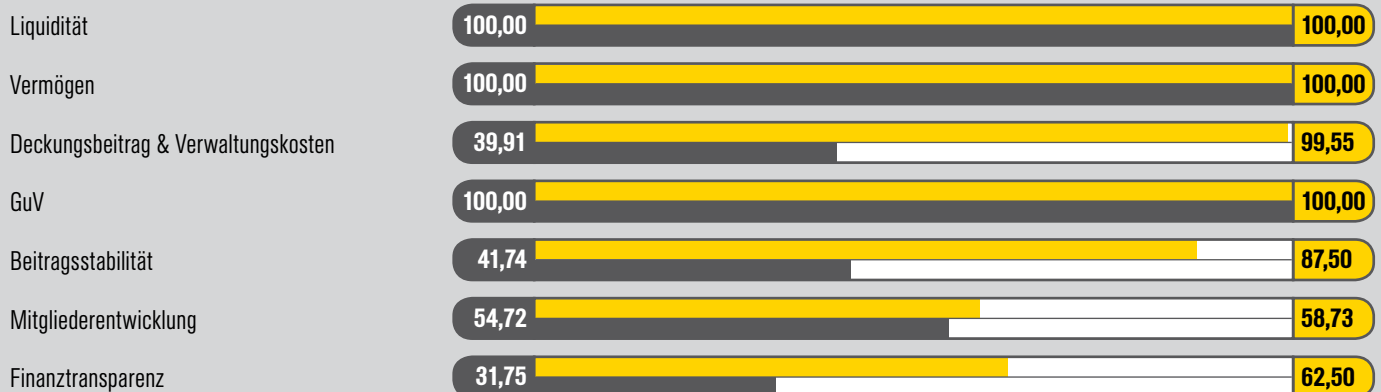
LEISTUNG **55,11**

Durchschnitt

DFS I-Punkte

**KUNDENSERVICE** **?**

* kein Durchschnittswert möglich

FINANZKRAFT **93,47**

BKK WERRA-MEISSNER

Anschrift: Straßburger Str. 5 (Verwaltung)
PLZ/Stadt: 37269 Eschwege
Tel. 0800-2559377
Email: info@bkk-wm.de
Homepage: www.bkk-werra-meissner.de

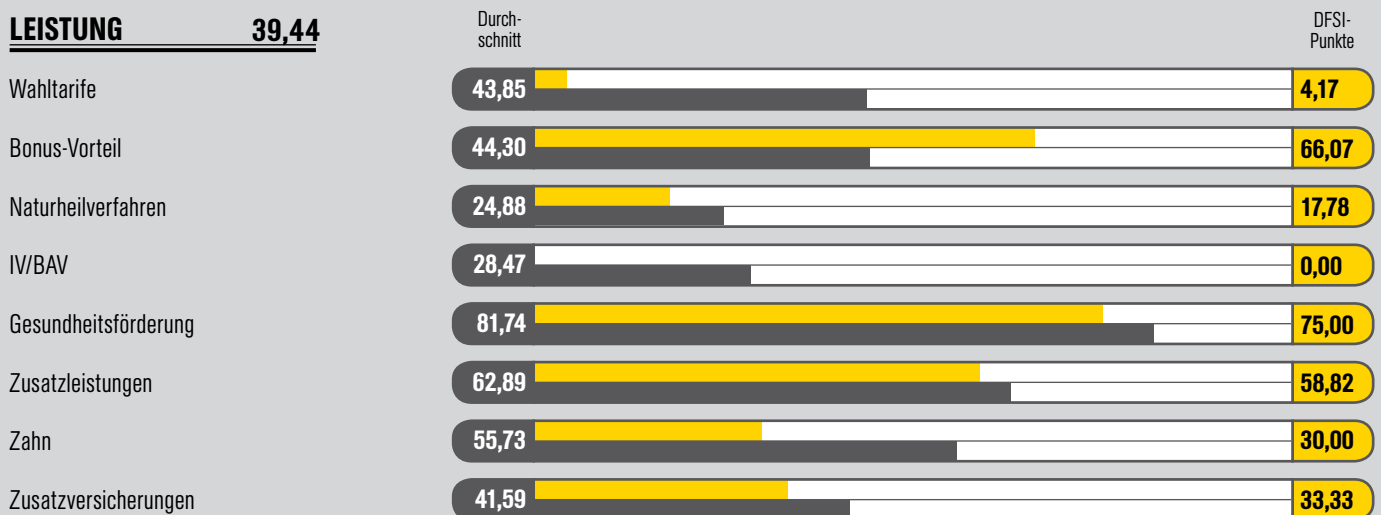
Geöffnet: regional
Anzahl Geschäftsstellen: 3
Anzahl Mitglieder: 25573
Anzahl Versicherte: 36185



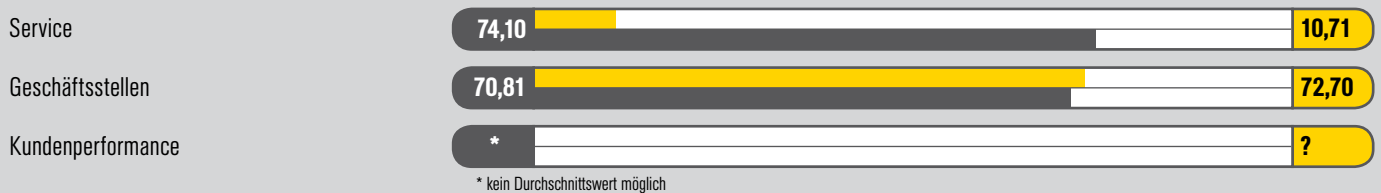
DFSI-Punkte UNTERNEHMENSQUALITÄT: ?

Leistung:	Kundenservice:	Finanzkraft:
39,44	?	?
DFSI Deutsches Finanz-Service Institut GmbH LEISTUNG BBB Ausreichend (3,6) GKV Rating-Studie 10/13	DFSI Deutsches Finanz-Service Institut GmbH KUNDENSERVICE ? GKV Rating-Studie 10/13	DFSI Deutsches Finanz-Service Institut GmbH FINANZKRAFT ? GKV Rating-Studie 10/13

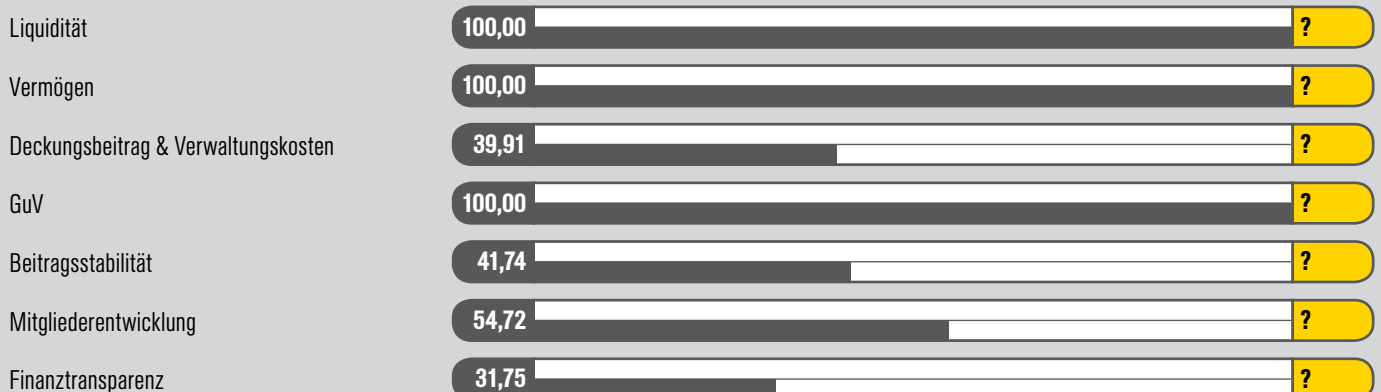
LEISTUNG 39,44



KUNDENSERVICE ?



FINANZKRAFT ?



**BKK ZF & PARTNER**

Anschrift: Am Wöllershof 12
PLZ/Stadt: 56068 Koblenz
Tel. 07541 77-3964
Email: friedrichshafen@bkk-zf-partner.de
Homepage: www.bkk-zf-partner.de

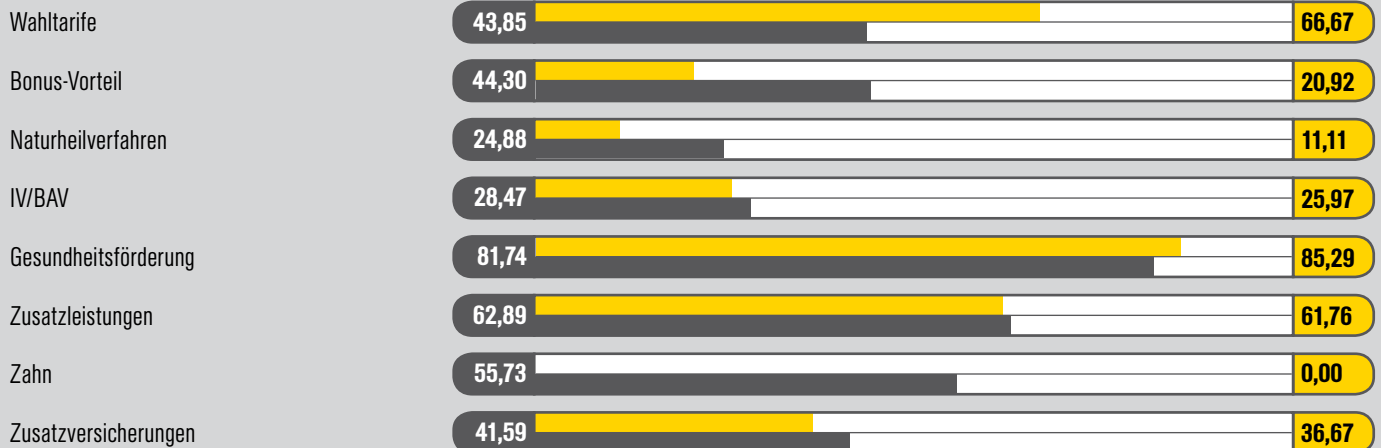
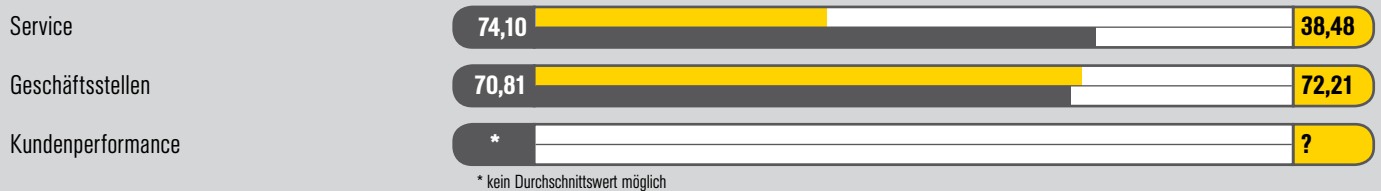
Geöffnet: regional
Anzahl Geschäftsstellen: 11
Anzahl Mitglieder: 61.368
Anzahl Versicherte: 85.994

DFS-Punkte**UNTERNEHMENSQUALITÄT: ?**

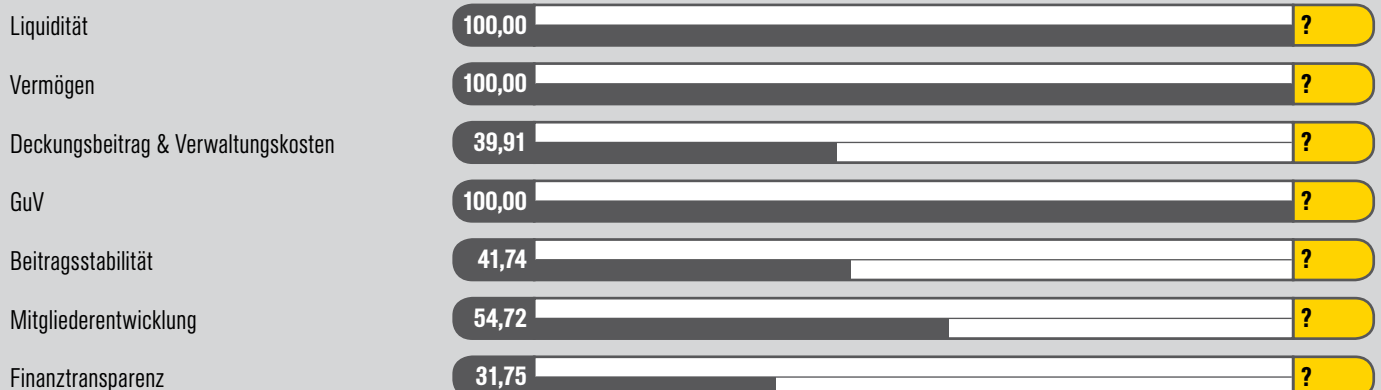
Leistung:
40,00

Kundenservice:
?

Finanzkraft:
?

**LEISTUNG 40,00****KUNDENSERVICE ?**

* kein Durchschnittswert möglich

FINANZKRAFT ?

BKK_DÜRKOPPADLER

BKK_DÜRKOPPADLER
AUS TRADITION MODERN. SEIT 1873.

Anschrift: Potsdamer Straße 190
PLZ/Stadt: 33719 Bielefeld
Tel. 0521-260770
Email: info@bkk-da.de
Homepage: www.bkk-duerkopp-adler.de

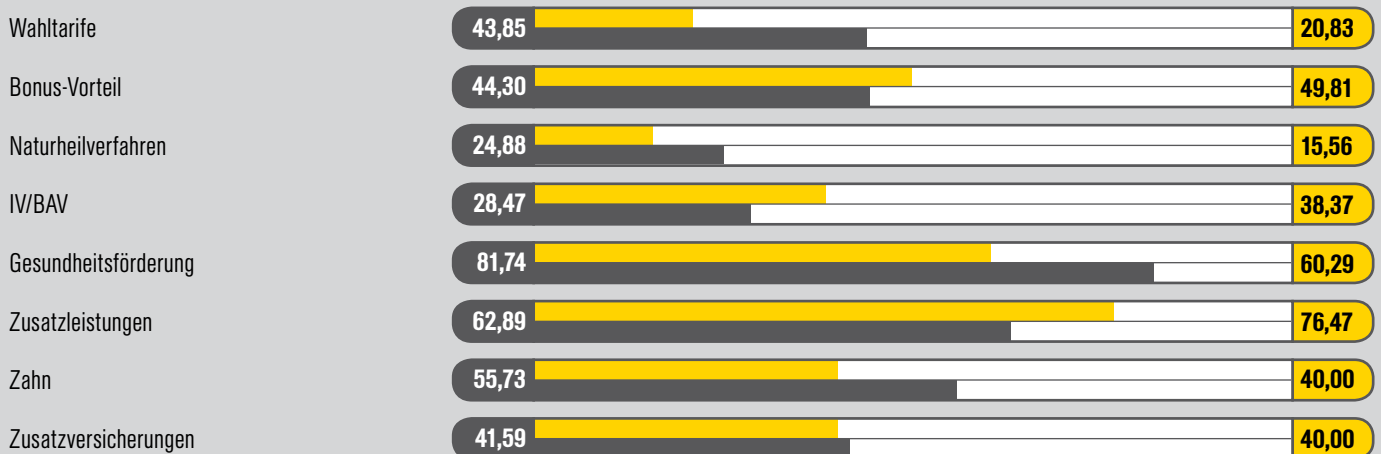
Geöffnet: regional
Anzahl Geschäftsstellen: 1
Anzahl Mitglieder: 15.265
Anzahl Versicherte: 22.356



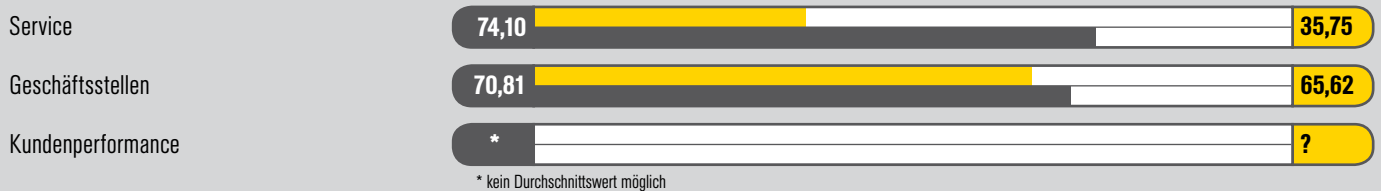
DFSI-Punkte UNTERNEHMENSQUALITÄT: ?



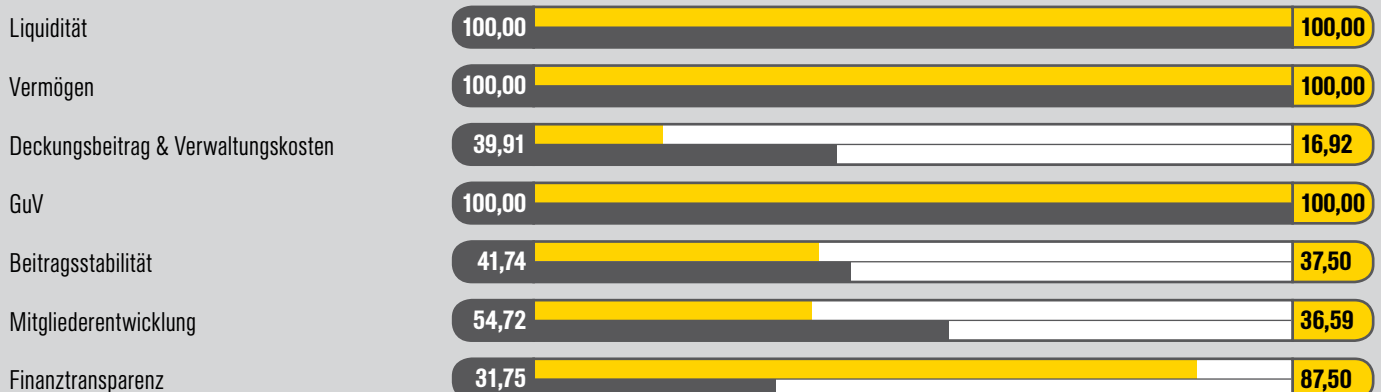
LEISTUNG 43,36



KUNDENSERVICE ?



FINANZKRAFT 75,84



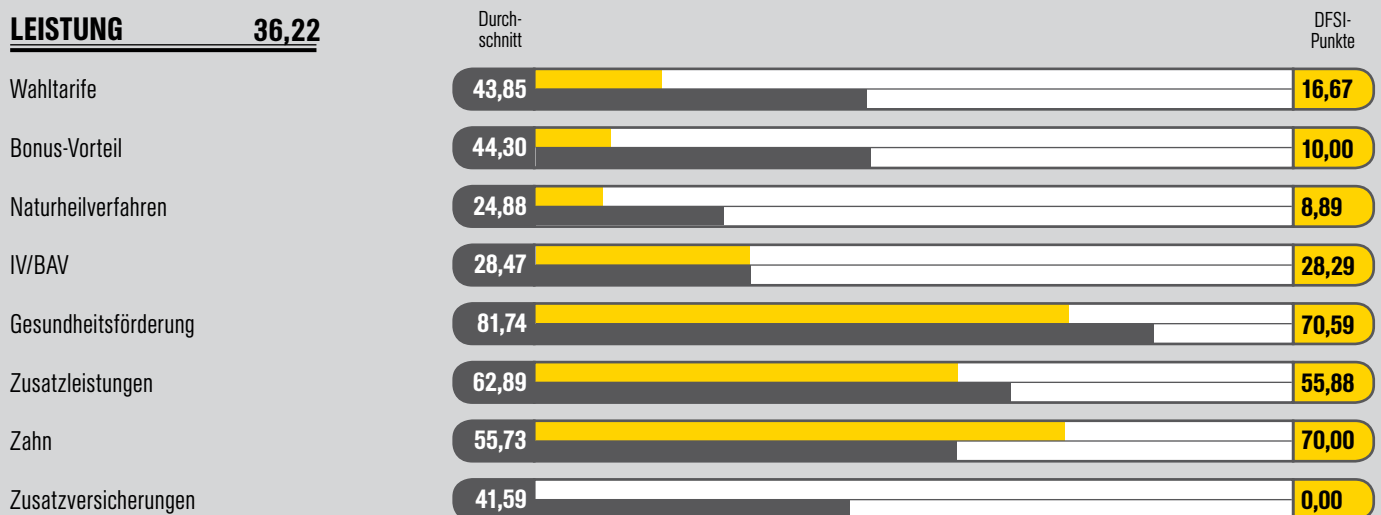
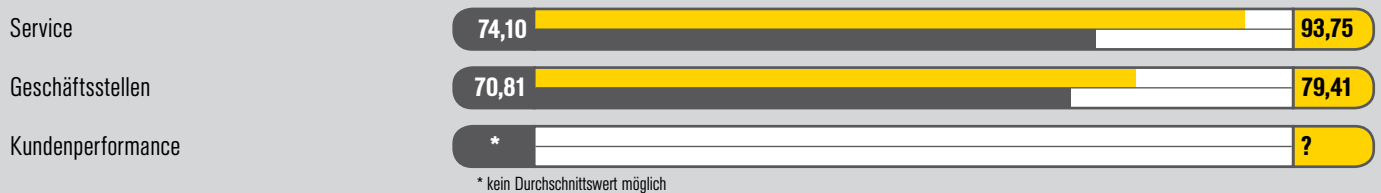
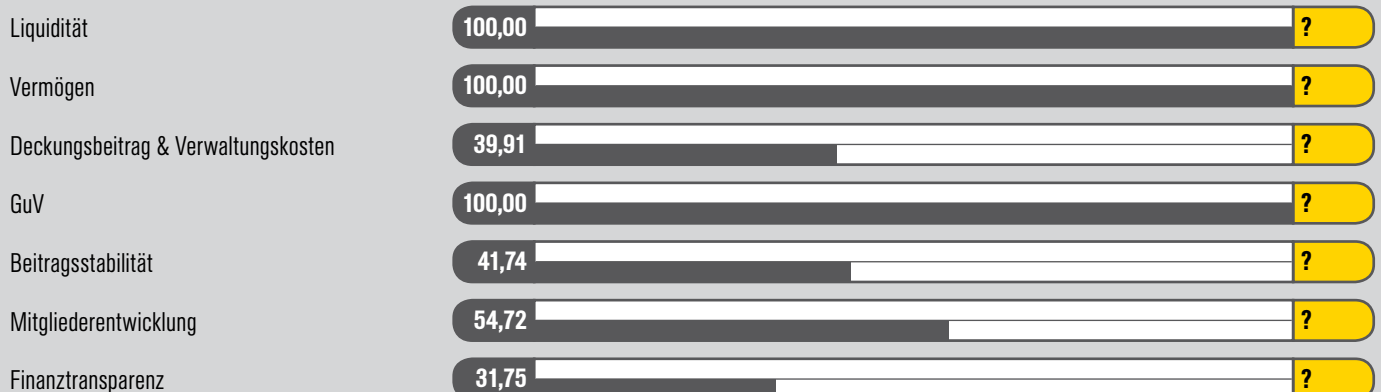
**BKK24**
DFSI-Punkte
UNTERNEHMENSQUALITÄT: ?
Leistung:
 36,22

Kundenservice:
 ?

Finanzkraft:
 ?


Anschrift: Sülbecker Brand 1
PLZ/Stadt: 31683 Obernkirchen
Tel. 05724-9710
Email: info@bkk24.de
Homepage: www.bkk24.de

Geöffnet: bundesweit
Anzahl Geschäftsstellen: 24
Anzahl Mitglieder: 68.280
Anzahl Versicherte: 96.334

LEISTUNG **36,22**

KUNDENSERVICE **?**

FINANZKRAFT **?**


BRANDENBURGISCHE BKK

Anschrift: Werkstraße 10
PLZ/Stadt: 15890 Eisenhüttenstadt
Tel. 03364-40130
Email: service@brandenburgische-bkk.de
Homepage: www.brandenburgische-bkk.de

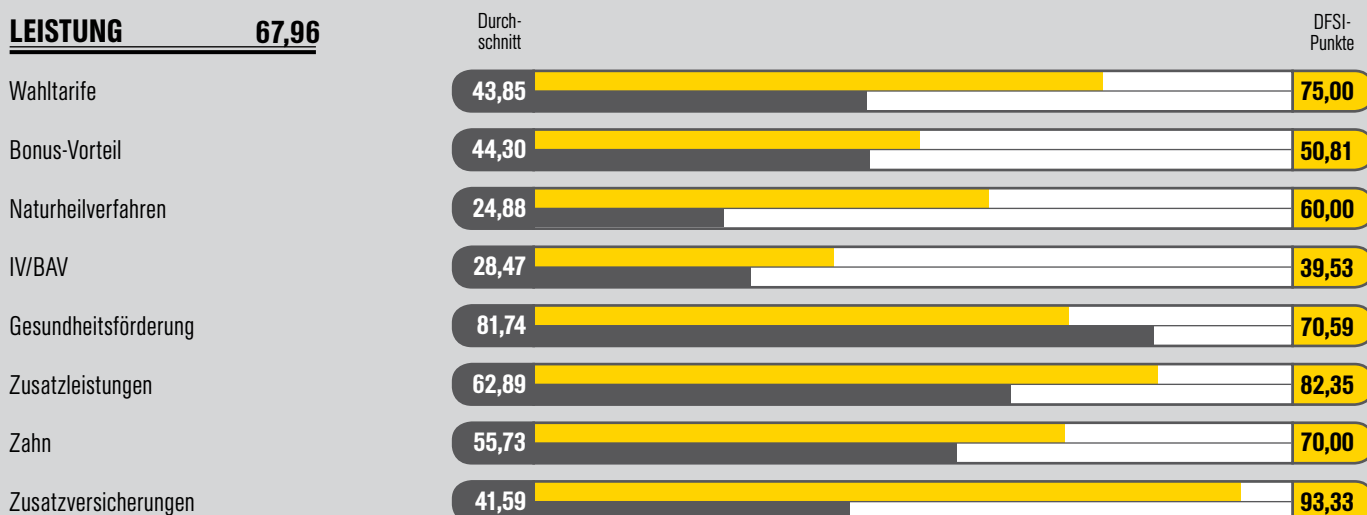
Geöffnet: regional
Anzahl Geschäftsstellen: 2
Anzahl Mitglieder: 9.476
Anzahl Versicherte: 11.156



DFS-Punkte **UNTERNEHMENSQUALITÄT: ?**



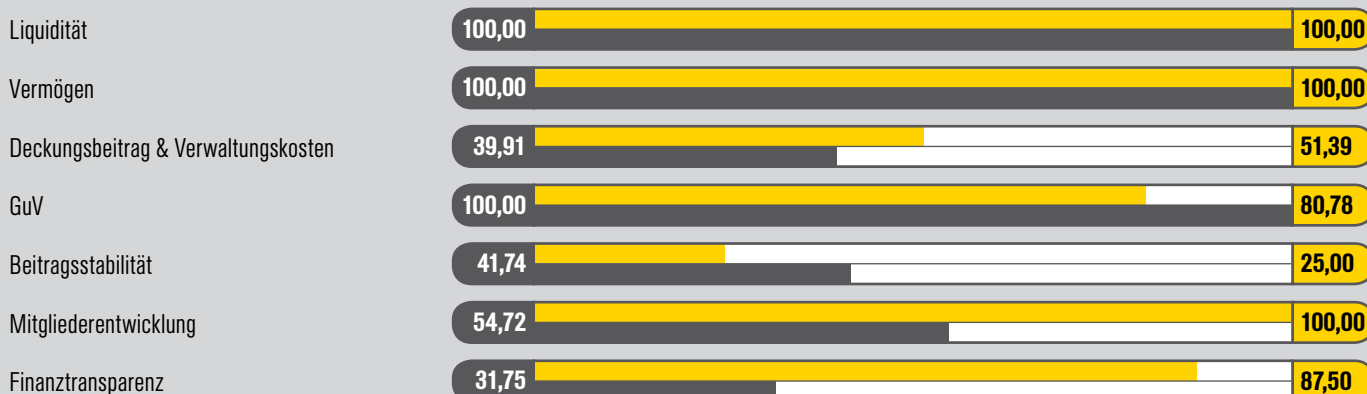
LEISTUNG 67,96



KUNDENSERVICE ?



FINANZKRAFT 83,36



DAK-GESUNDHEIT

DAK
Gesundheit

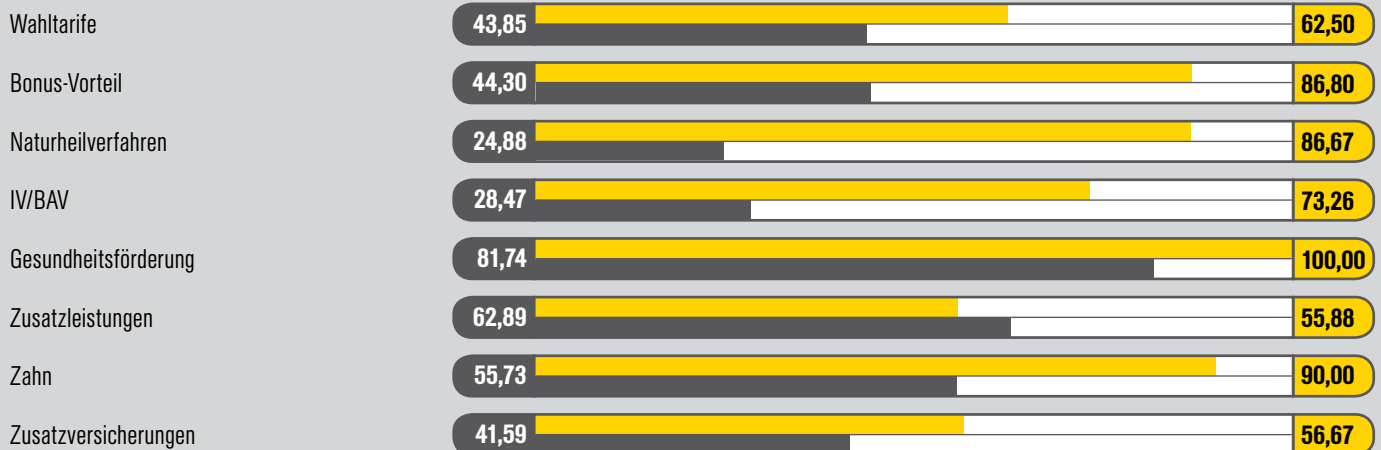
DFSI-Punkte
UNTERNEHMENSQUALITÄT: ?
Leistung:
78,77

Kundenservice:
95,41

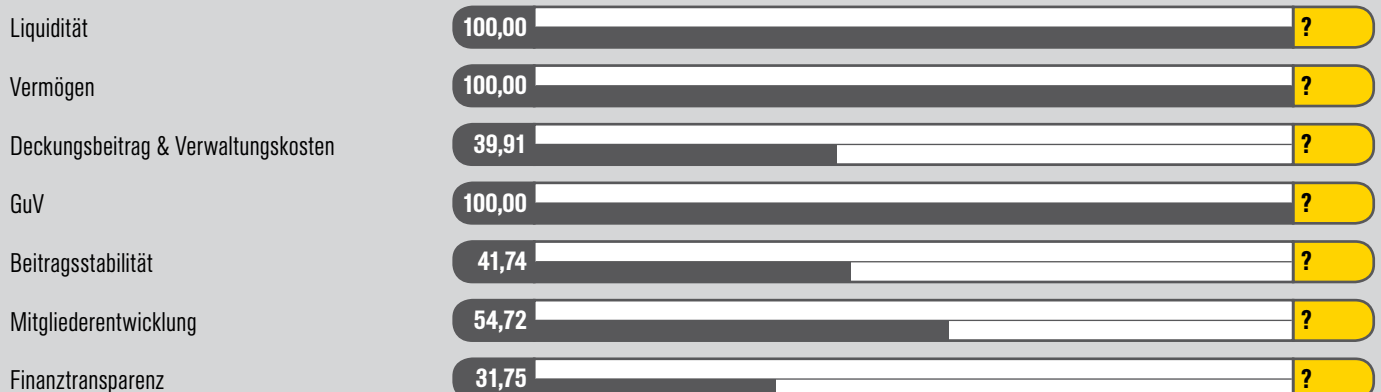
Finanzkraft:
?

Anschrift: Nagelsweg 27 - 31
PLZ/Stadt: 20097 Hamburg
Tel. 040-325325555
Email: service@dak.de
Homepage: www.dak.de

Geöffnet: bundesweit
Anzahl Geschäftsstellen: 697
Anzahl Mitglieder: 4.966.558
Anzahl Versicherte: 6.377.453

LEISTUNG **78,77**

KUNDENSERVICE **95,41**


* kein Durchschnittswert möglich

FINANZKRAFT **?**


DEUTSCHE BKK

Anschrift: Willy-Brandt-Platz 8
PLZ/Stadt: 38440 Wolfsburg
Tel. 01802-180865
Email: info@deutschebkk.de
Homepage: www.deutschebkk.de

Geöffnet: bundesweit
Anzahl Geschäftsstellen: 46
Anzahl Mitglieder: 608.450
Anzahl Versicherte: 775.190

DFS Deutsches Finanz-Service Institut GmbH

UNTERNEHMENS-QUALITÄT

???

GKV Rating-Studie 10/13

DFS-Punkte UNTERNEHMENSQUALITÄT: ?

Leistung:	Kundenservice:	Finanzkraft:
50,93	?	?

DFS Deutsches Finanz-Service Institut GmbH

LEISTUNG

A

Befriedigend (3,0)

GKV Rating-Studie 10/13

DFS Deutsches Finanz-Service Institut GmbH

KUNDENSERVICE

?

???

GKV Rating-Studie 10/13

DFS Deutsches Finanz-Service Institut GmbH

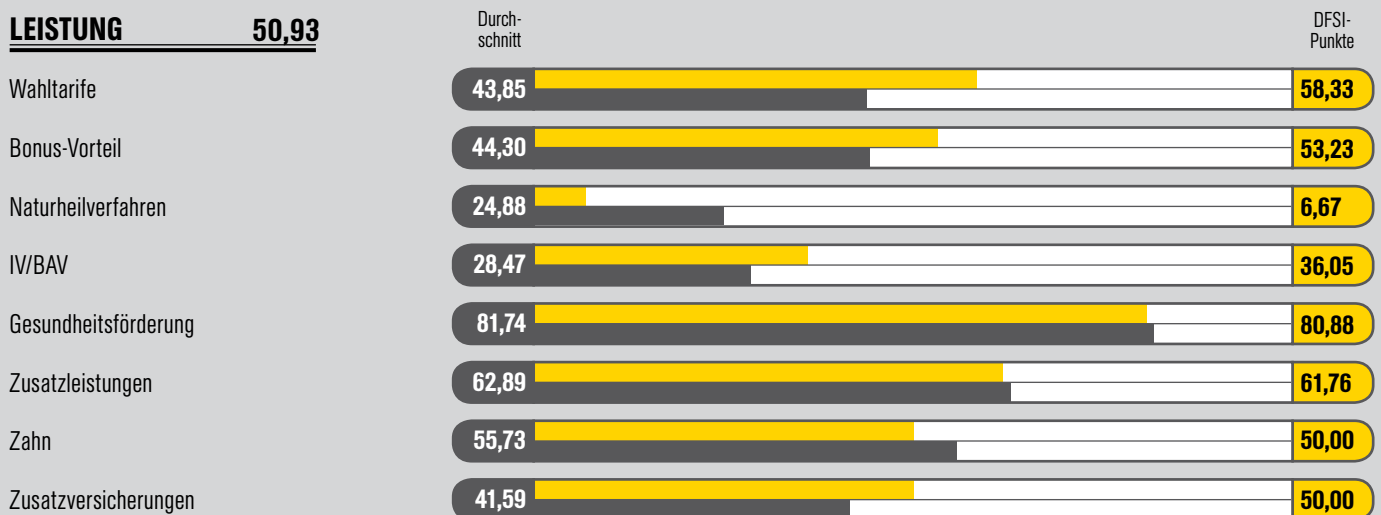
FINANZKRAFT

?

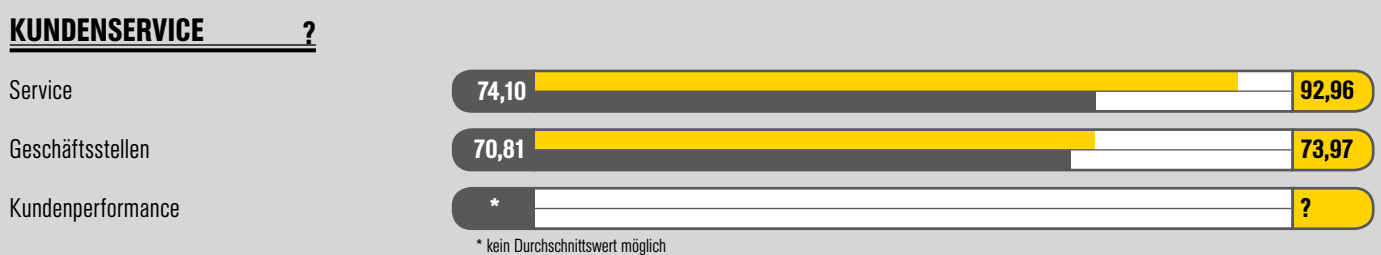
???

GKV Rating-Studie 10/13

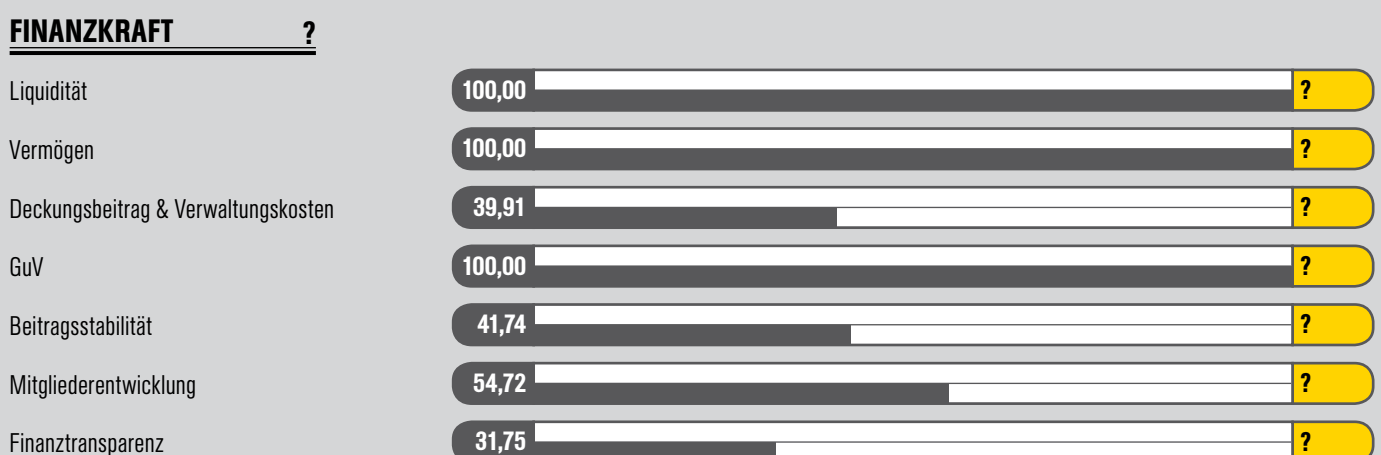
LEISTUNG 50,93



KUNDENSERVICE ?



FINANZKRAFT ?



ENERGIE-BKK

energie·BKK

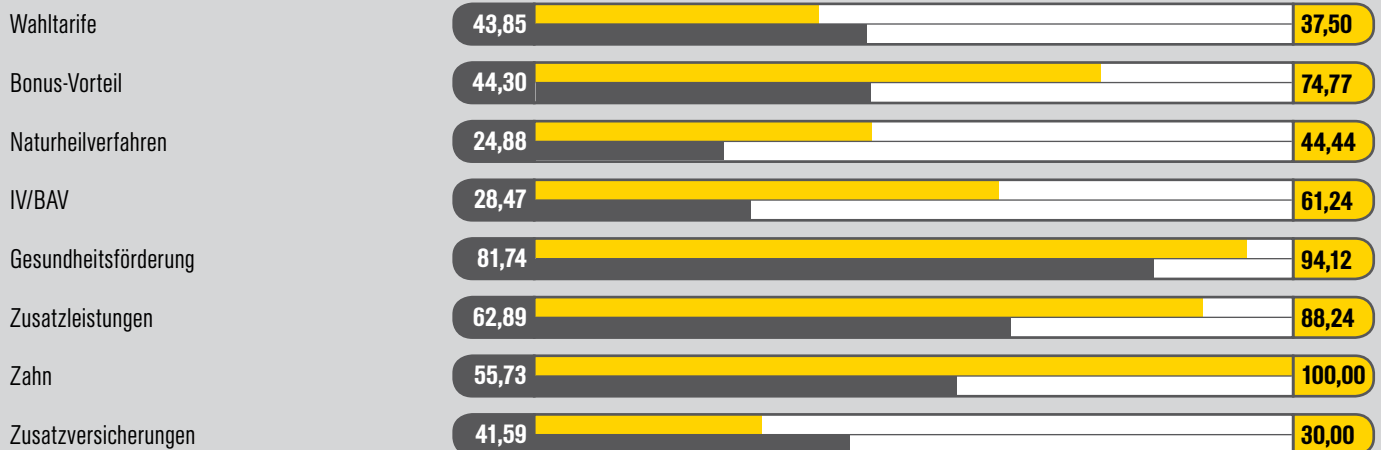
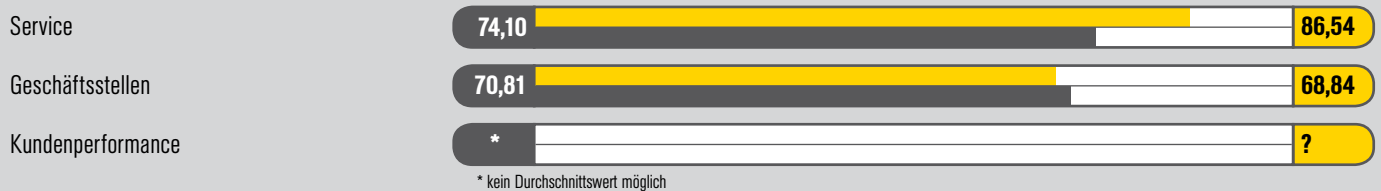
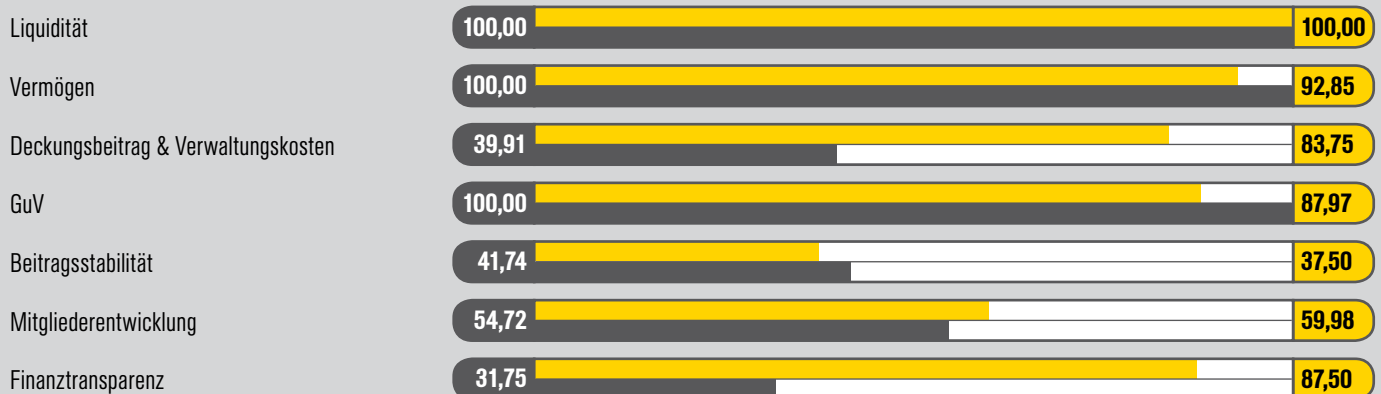

DFSI-Punkte
UNTERNEHMENSQUALITÄT: ?
Leistung:
70,42

Kundenservice:
?

Finanzkraft:
87,03


Anschrift: Lange Laube 6
PLZ/Stadt: 30159 Hannover
Tel. 0800-0123512
Email: info@energie-bkk.de
Homepage: www.energie-bkk.de

Geöffnet: bundesweit
Anzahl Geschäftsstellen: 9
Anzahl Mitglieder: 62.334
Anzahl Versicherte: 84.630

LEISTUNG **70,42**

KUNDENSERVICE **?**

FINANZKRAFT **87,03**


ESSO BKK



Anschrift: Osterbekstraße 90a
PLZ/Stadt: 22083 Hamburg
Tel. 0800-3776255
Email: info@essobkk.de
Homepage: www.esso-bkk.de

Geöffnet: bundesweit
Anzahl Geschäftsstellen: 1
Anzahl Mitglieder: 17418
Anzahl Versicherte: 23532



DFS-Punkte
UNTERNEHMENSQUALITÄT: ?

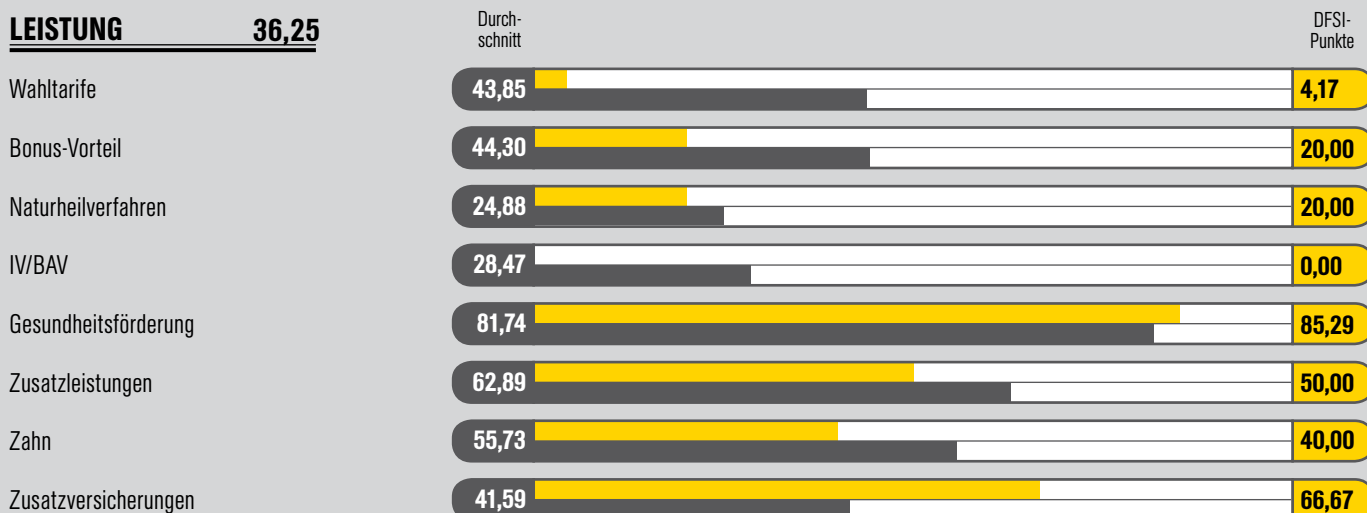
Leistung:
36,25

Kundenservice:
?

Finanzkraft:
?



LEISTUNG 36,25

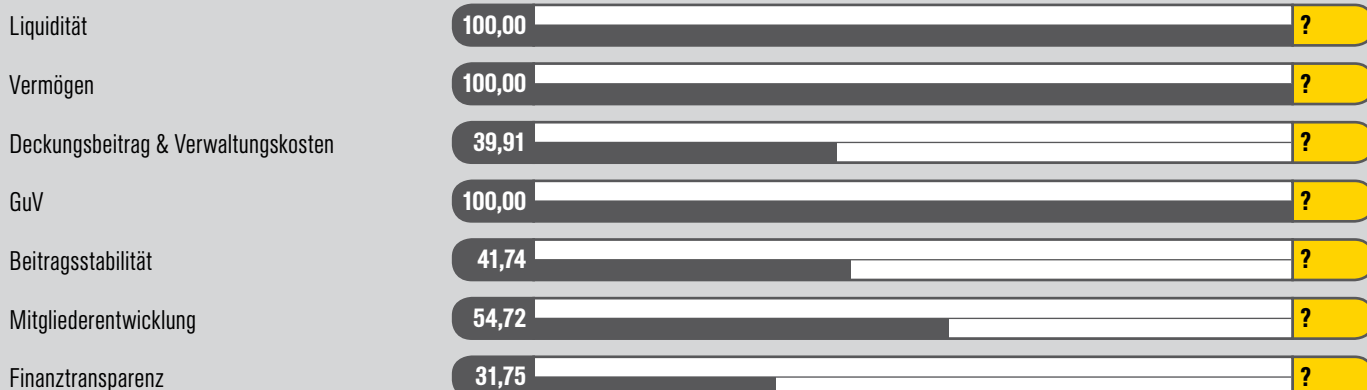


KUNDENSERVICE ?



* kein Durchschnittswert möglich

FINANZKRAFT ?



G&V BKK**DFS-Punkte**
UNTERNEHMENSQUALITÄT: ?**Leistung:**
28,29**Kundenservice:**
?**Finanzkraft:**
80,44

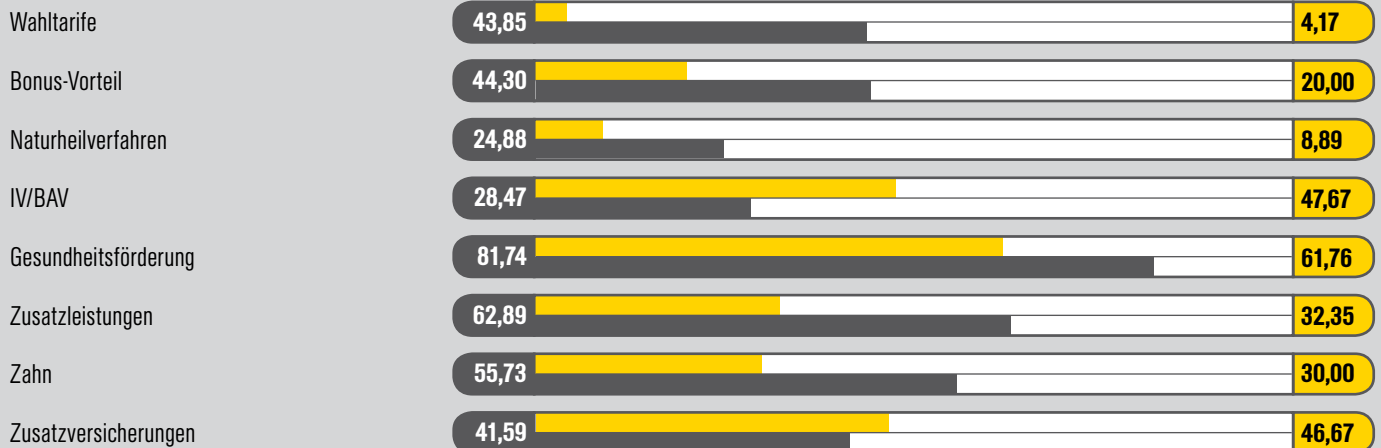
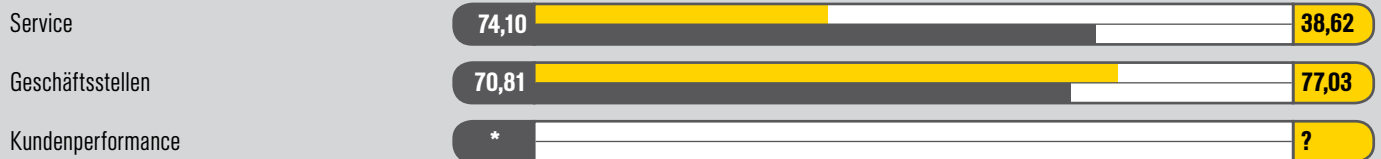
Anschrift: Stuttgarter Straße 19
PLZ/Stadt: 72555 Metzingen
Tel. 07141/29959-0
Email: info@gv-bkk.de
Homepage: www.gv-bkk.de

Geöffnet: regional
Anzahl Geschäftsstellen: 1
Anzahl Mitglieder: 1.467
Anzahl Versicherte: 1.973

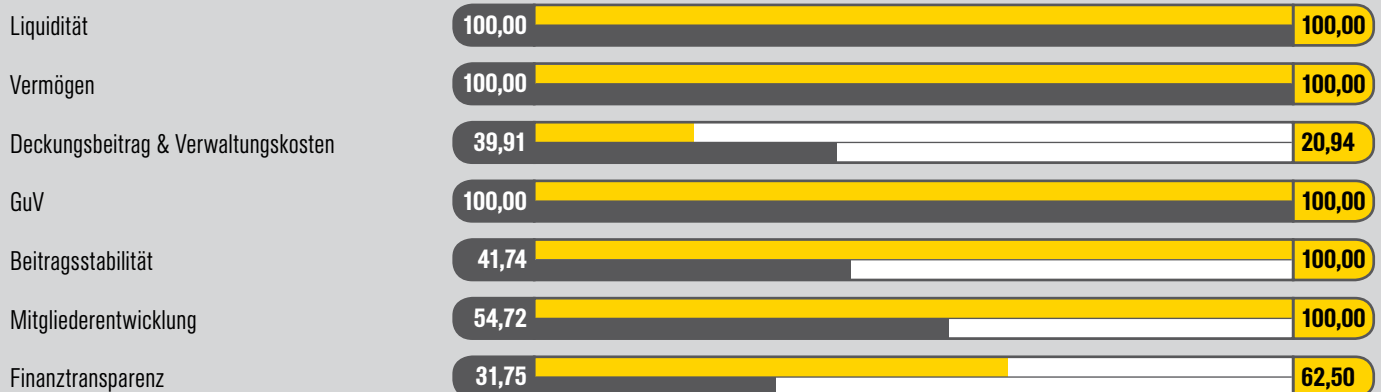
LEISTUNG **28,29**

Durchschnitt

DFS-Punkte

**KUNDENSERVICE** **?**

* kein Durchschnittswert möglich

FINANZKRAFT **80,44**

HEIMAT KRANKENKASSE

Anschrift: Herforder Straße 23
PLZ/Stadt: 33602 Bielefeld
Tel. 0800 1060100
Email: info@heimat-krankenkasse.de
Homepage: www.heimat-krankenkasse.de

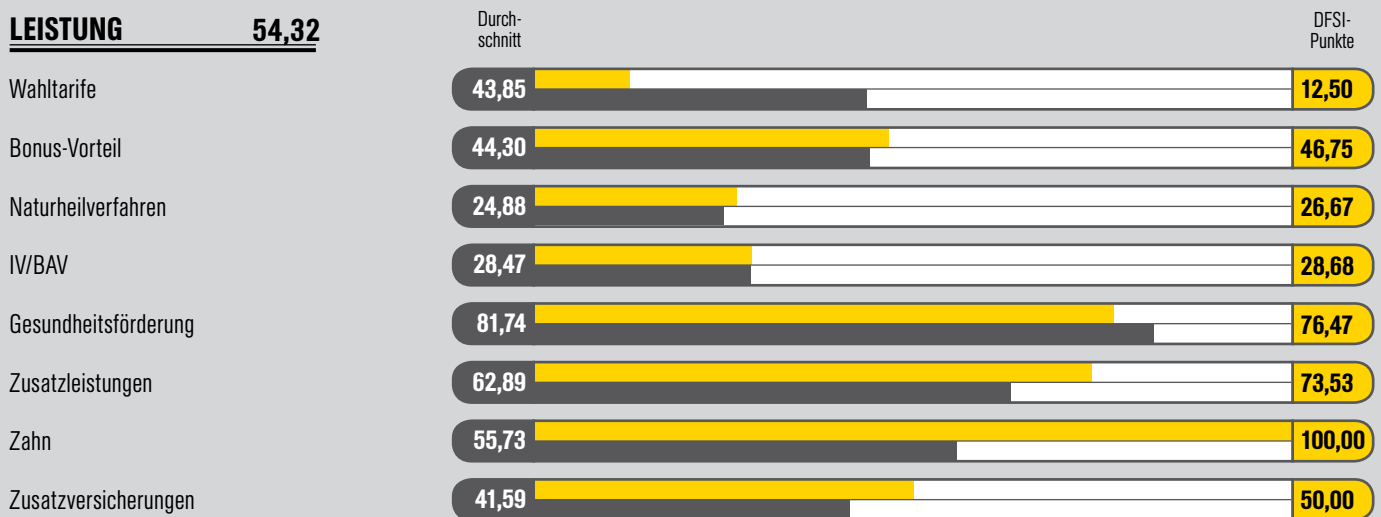
Geöffnet: bundesweit
Anzahl Geschäftsstellen: 5
Anzahl Mitglieder: 85.714
Anzahl Versicherte: 121.740



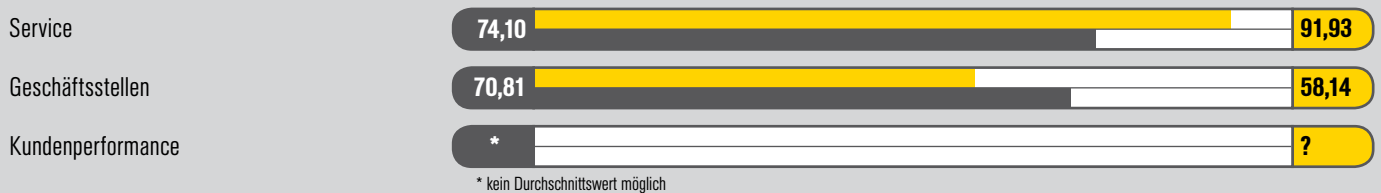
DFS-Punkte UNTERNEHMENSQUALITÄT: ?



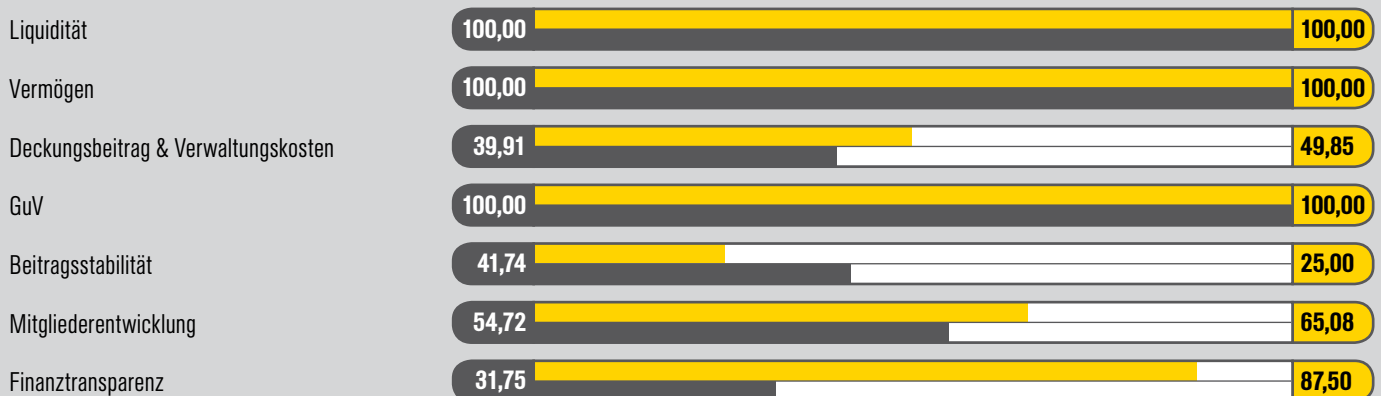
LEISTUNG 54,32



KUNDENSERVICE ?



FINANZKRAFT 83,22



IKK NORD

IKK Nord

Anschrift: Lachswehrallee 1
PLZ/Stadt: 23558 Lübeck
Tel. 0800 4557378
Email: mail@ikk-nord.de
Homepage: www.ikk-nord.de

Geöffnet: regional
Anzahl Geschäftsstellen: 53
Anzahl Mitglieder: 180.482
Anzahl Versicherte: 239.002


DFSI-Punkte
UNTERNEHMENSQUALITÄT: ?
Leistung:
 36,68

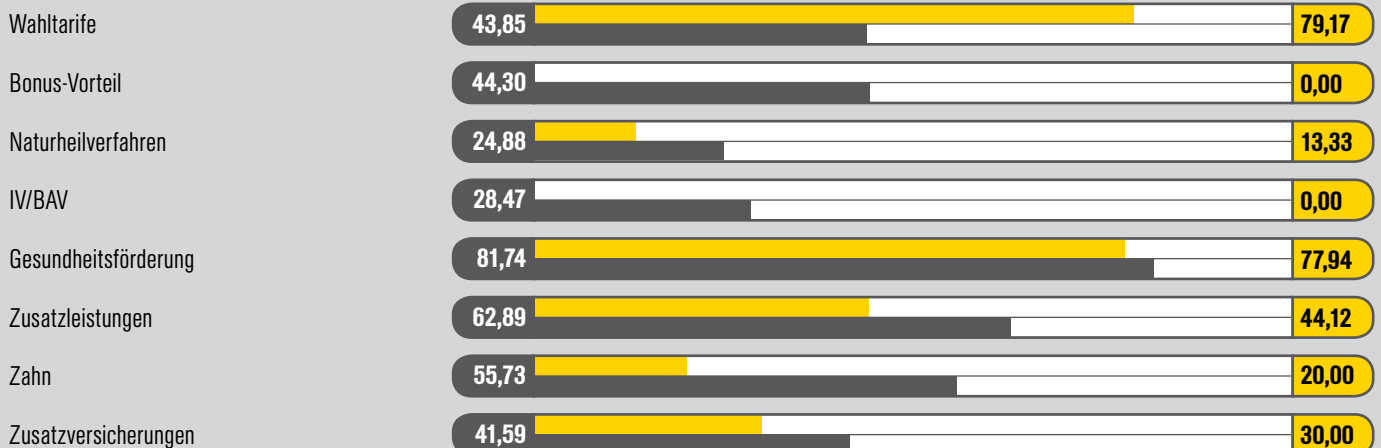
Kundenservice:
 ?

Finanzkraft:
 ?

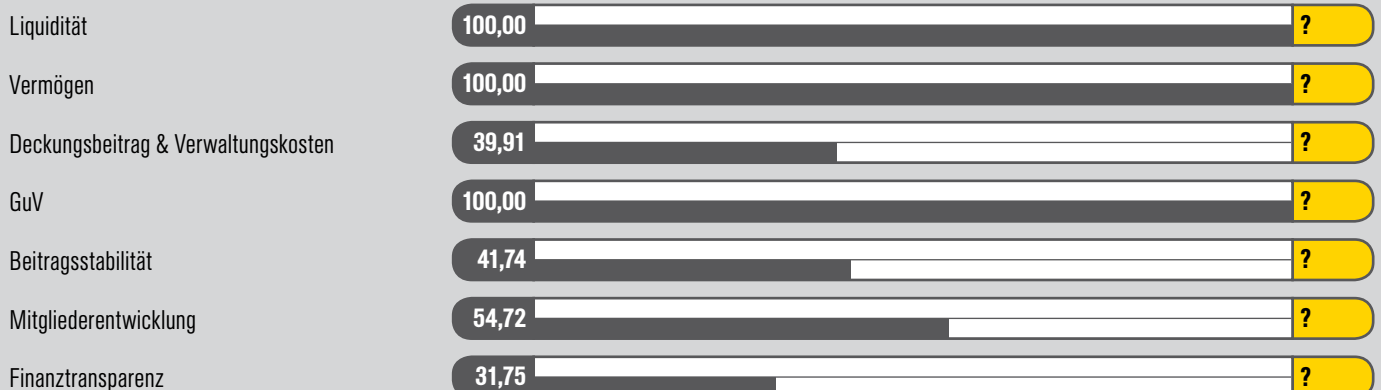
LEISTUNG **36,68**

Durchschnitt

DFSI-Punkte


KUNDENSERVICE **?**


* kein Durchschnittswert möglich

FINANZKRAFT **?**


IKK SÜDWEST



Anschrift: Berliner Promenade 1
PLZ/Stadt: 66111 Saarbrücken
Tel. 0800-0 119 119
Email: info@ikk-suedwest.de
Homepage: www.ikk-suedwest.de

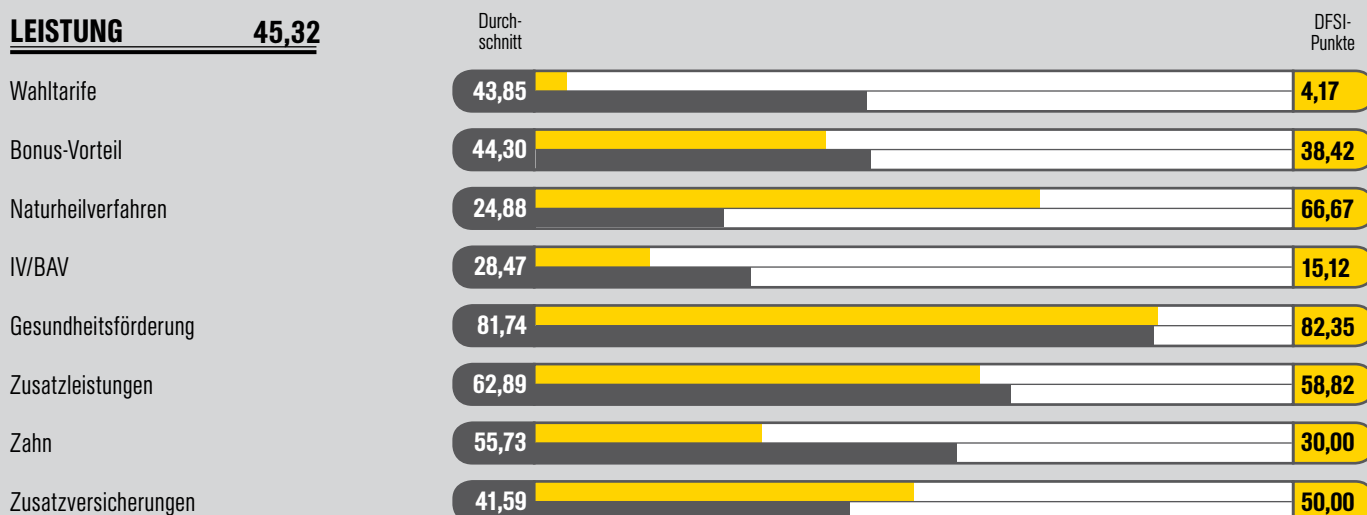
Geöffnet: regional
Anzahl Geschäftsstellen: 18
Anzahl Mitglieder: 477.784
Anzahl Versicherte: 683.378



DFS I-Punkte UNTERNEHMENSQUALITÄT: ?



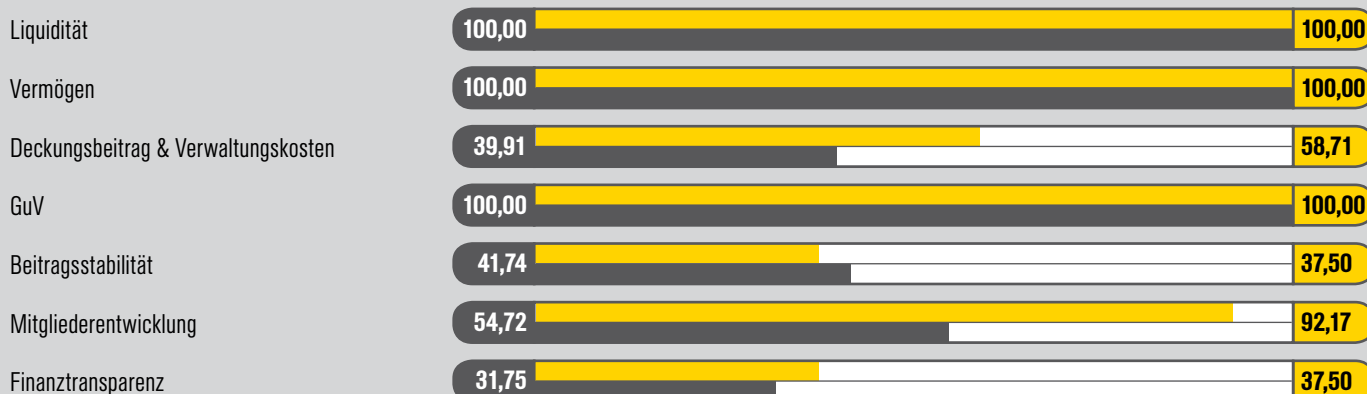
LEISTUNG 45,32



KUNDENSERVICE ?



FINANZKRAFT 81,97

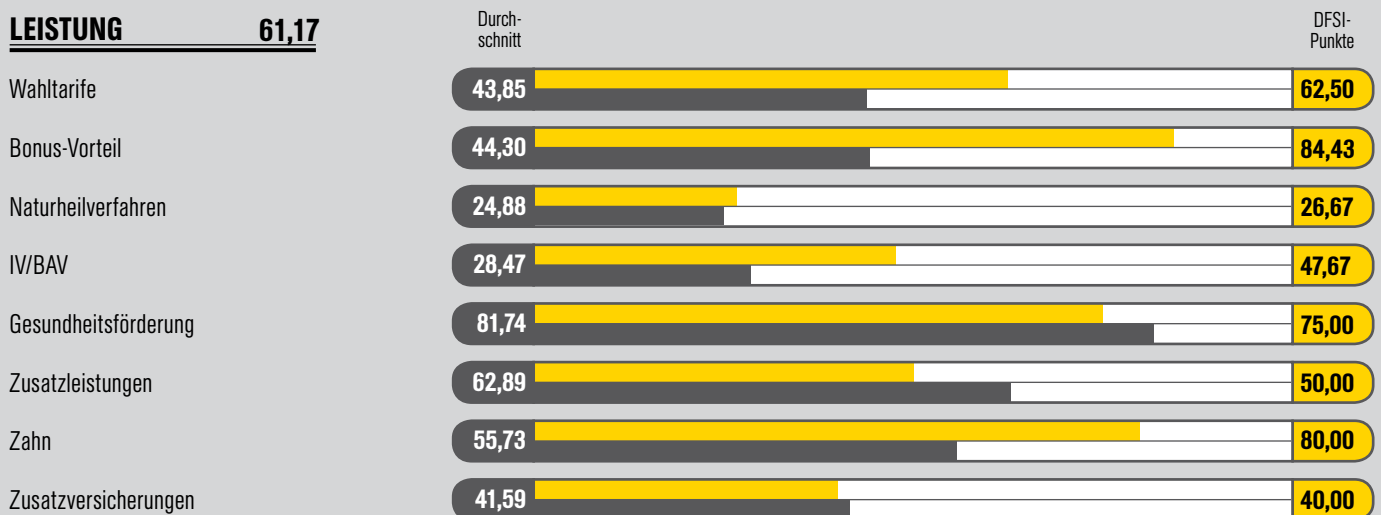
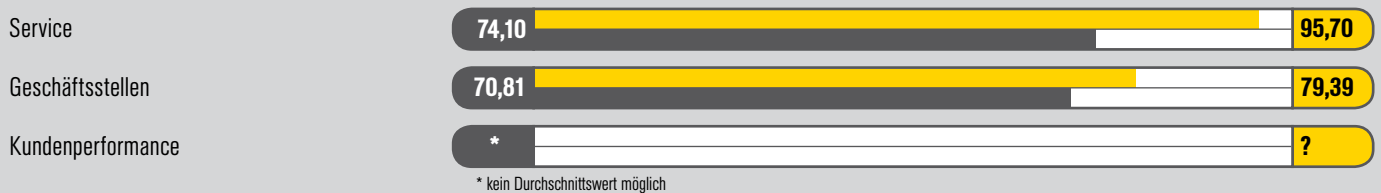
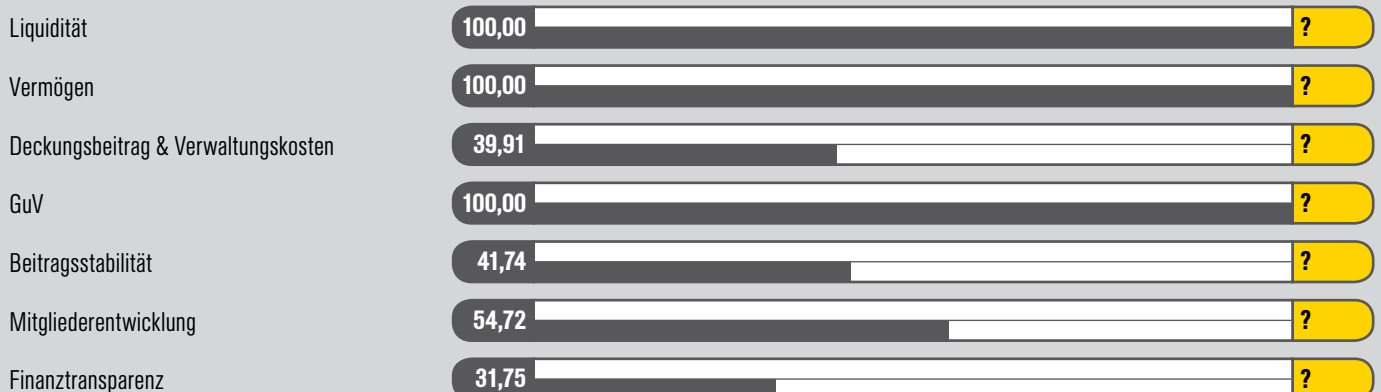


KKH KAUFMÄNNISCHE KRANKENKASSE

Anschrift: Karl-Wiechert-Allee 61
PLZ/Stadt: 30625 Hannover
Tel. 0800 5548640554
Email: service@kkh.de
Homepage: www.kkh.de

Geöffnet: bundesweit
Anzahl Geschäftsstellen: 110
Anzahl Mitglieder: 1.344.054
Anzahl Versicherte: 1.782.570


DFS-Punkte
UNTERNEHMENSQUALITÄT: ?

LEISTUNG **61,17**

KUNDENSERVICE **?**

FINANZKRAFT **?**


NOVITAS BKK

NOVITAS BKK
GEMEINSAM GESUND

Anschrift: Schifferstraße 92-100
PLZ/Stadt: 47059 Duisburg
Tel. 0800-6648233
Email: info@novitas-bkk.de
Homepage: www.novitas-bkk.de

Geöffnet: bundesweit
Anzahl Geschäftsstellen: 37
Anzahl Mitglieder: 309.408
Anzahl Versicherte: 415.068



DFS-Punkte UNTERNEHMENSQUALITÄT: ?

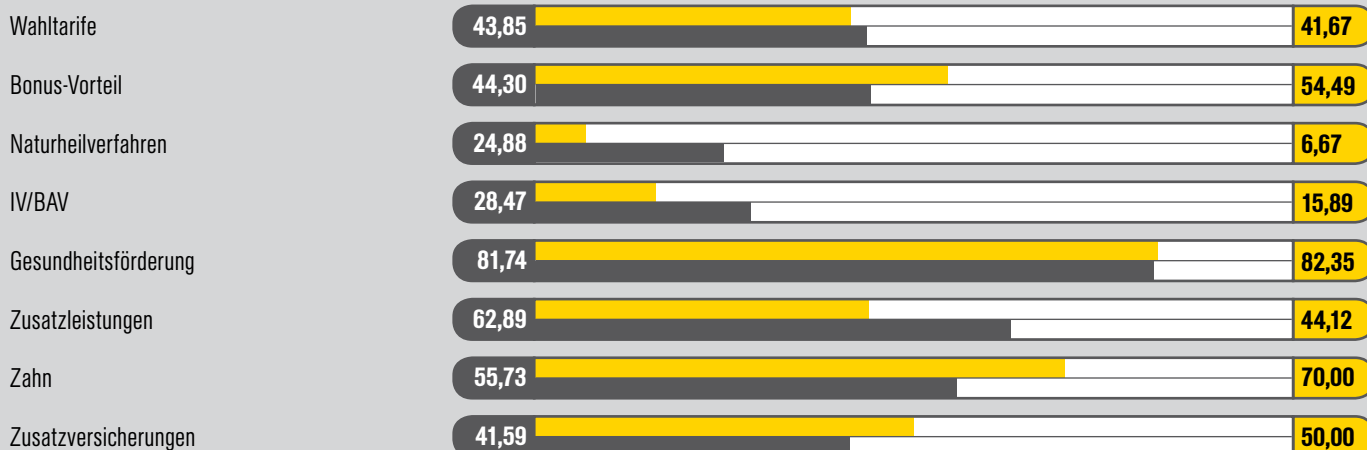
Leistung:
48,19

Kundenservice:
?

Finanzkraft:
?



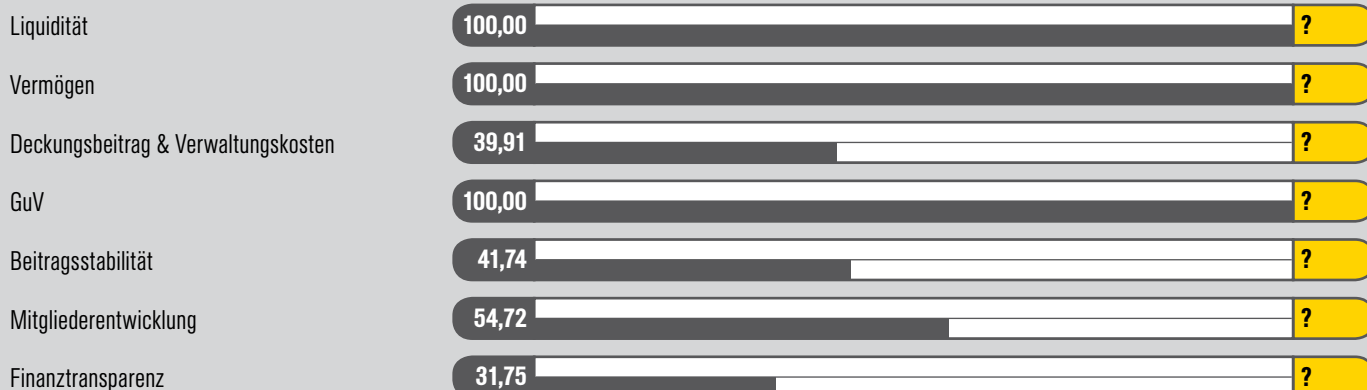
LEISTUNG 48,19



KUNDENSERVICE ?



FINANZKRAFT ?



PRONOVA BKK

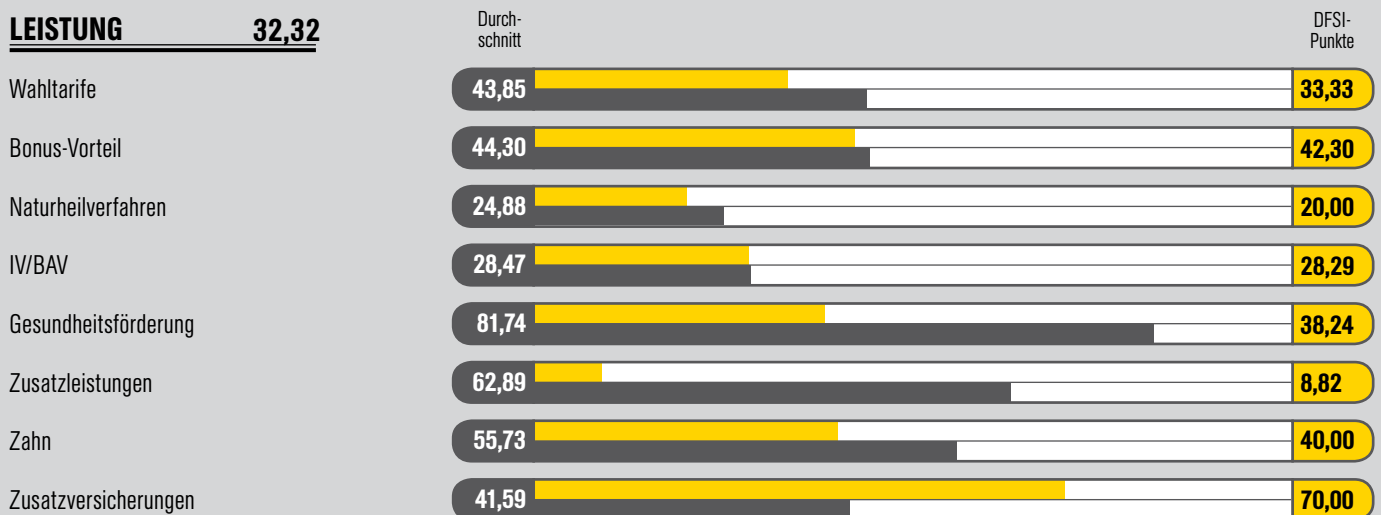
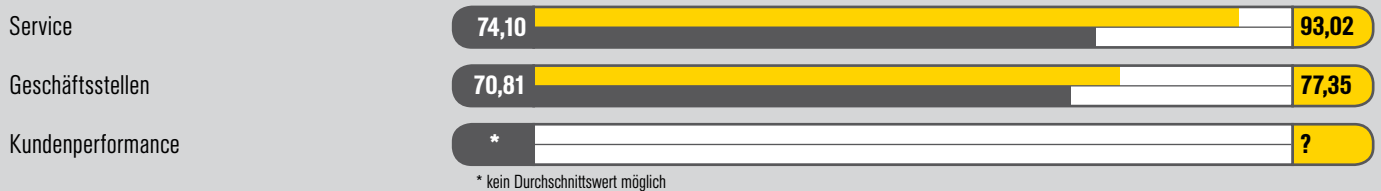
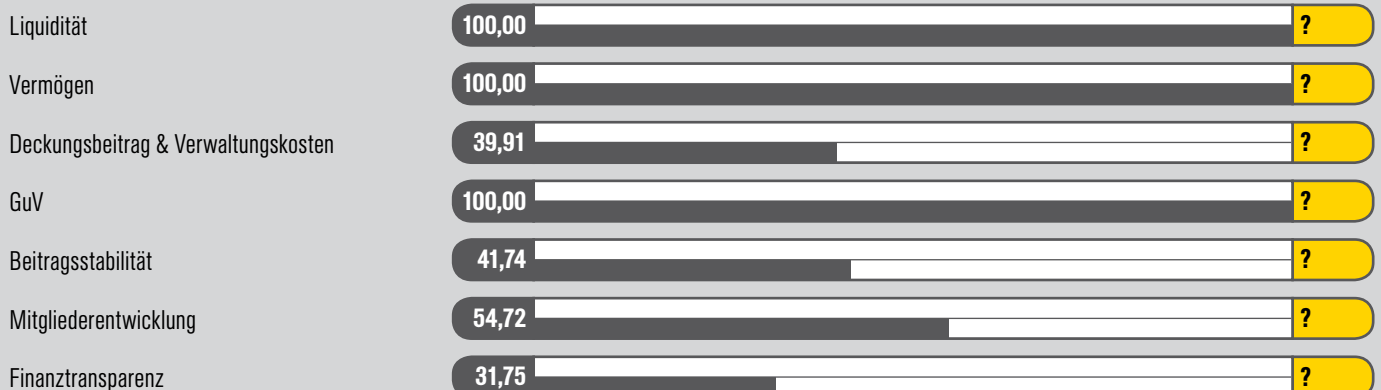
DFSI-Punkte
UNTERNEHMENSQUALITÄT: ?
Leistung:
 32,32

Kundenservice:
 ?

Finanzkraft:
 ?


Anschrift: Brunckstr. 47
PLZ/Stadt: 67063 Ludwigshafen
Tel. 0441 925138 - 4949
Email: service@pronovabkk.de
Homepage: www.pronovabkk.de

Geöffnet: bundesweit
Anzahl Geschäftsstellen: 53
Anzahl Mitglieder: 468.205
Anzahl Versicherte: 639.922

LEISTUNG 32,32

KUNDENSERVICE ?

FINANZKRAFT ?


SALUS BKK

Anschrift: Siemensstraße 5 a
PLZ/Stadt: 63263 Neu-Isenburg
Tel. 0800 22 13 222
Email: service@salus-bkk.de
Homepage: www.salus-bkk.de

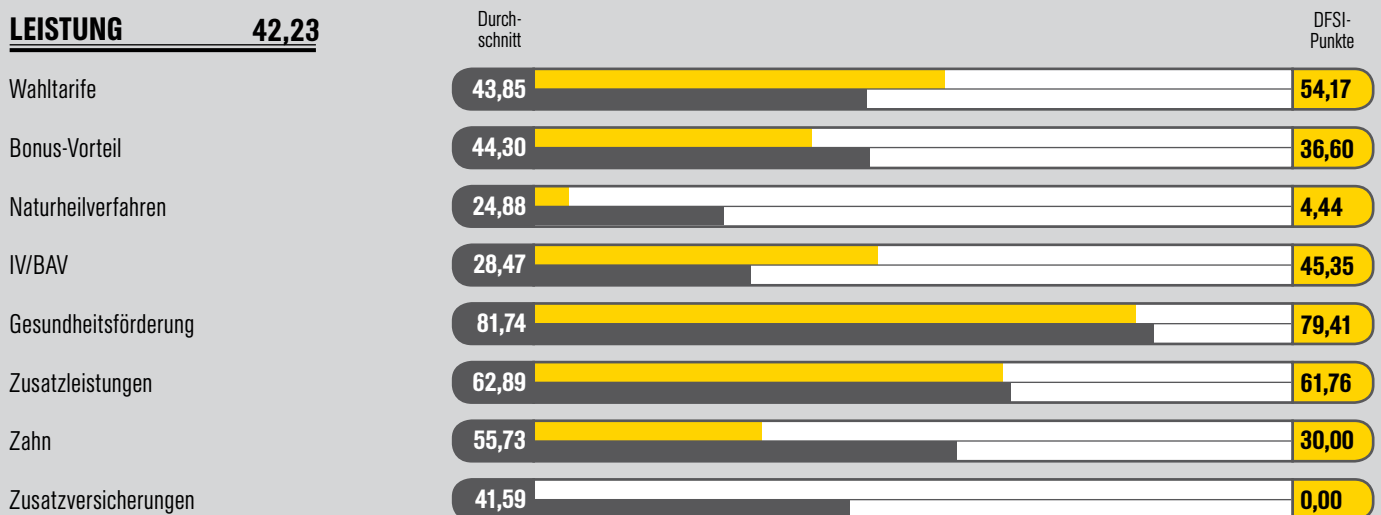
Geöffnet: regional
Anzahl Geschäftsstellen: 19
Anzahl Mitglieder: 108.000
Anzahl Versicherte: 145.000



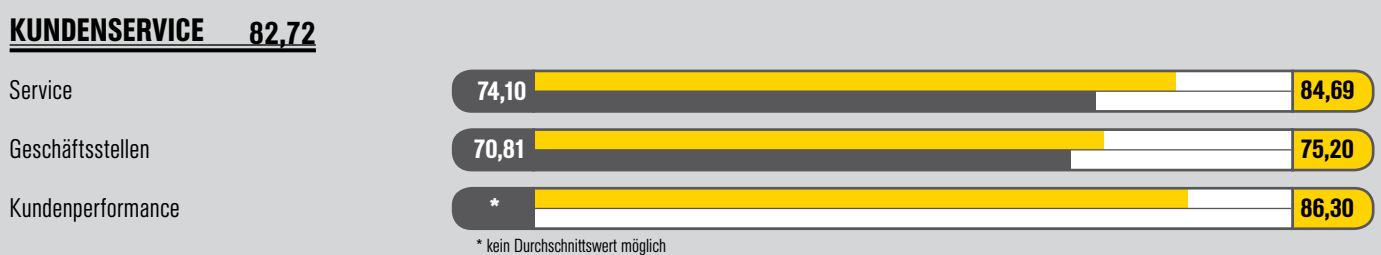
DFS I-Punkte UNTERNEHMENSQUALITÄT: ?

Leistung: 42,23	Kundenservice: 82,72	Finanzkraft: ?
DFS I Deutsches Finanz-Service Institut GmbH LEISTUNG BBB+ Befriedigend (3,4) GKV Rating-Studie 10/13	DFS I Deutsches Finanz-Service Institut GmbH KUNDENSERVICE AA+ Sehr Gut (1,4) GKV Rating-Studie 10/13	DFS I Deutsches Finanz-Service Institut GmbH FINANZKRAFT ? ??? GKV Rating-Studie 10/13

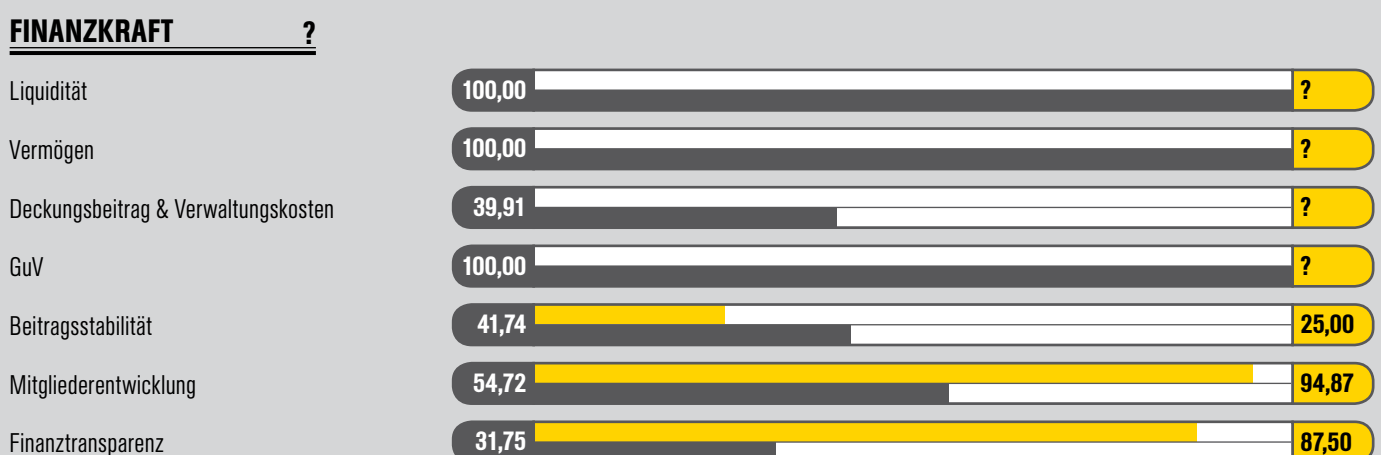
LEISTUNG 42,23



KUNDENSERVICE 82,72



FINANZKRAFT ?



SECURVITA KRANKENKASSE



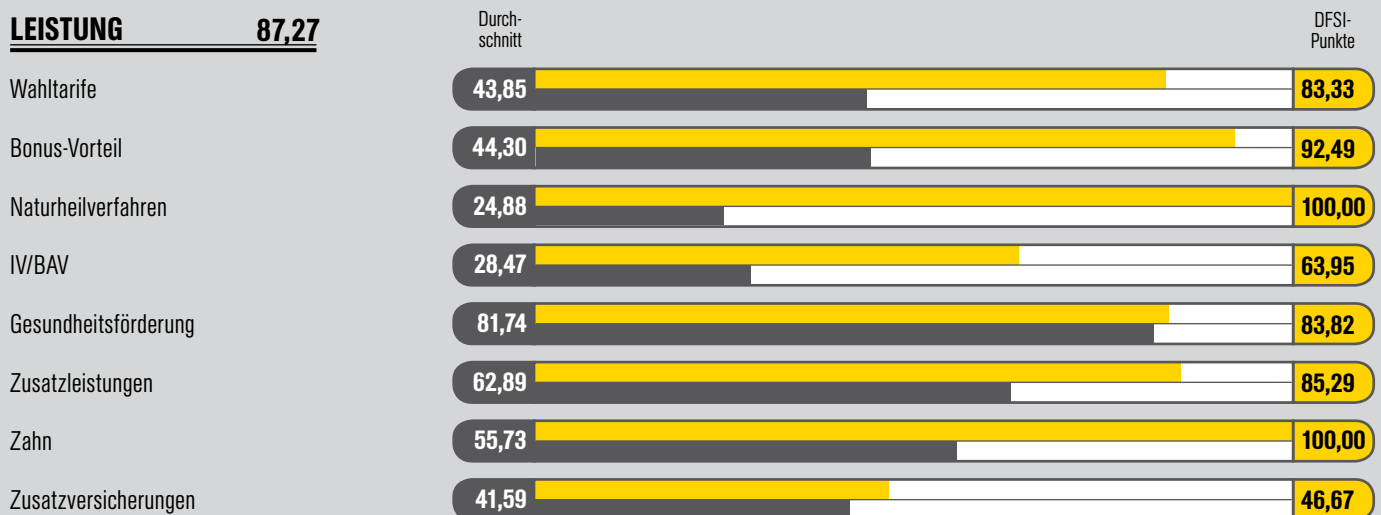
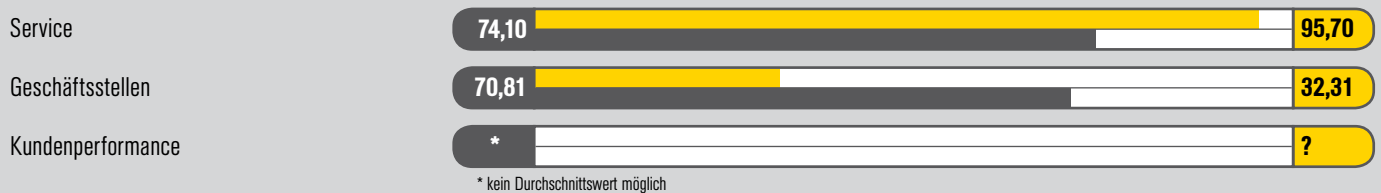
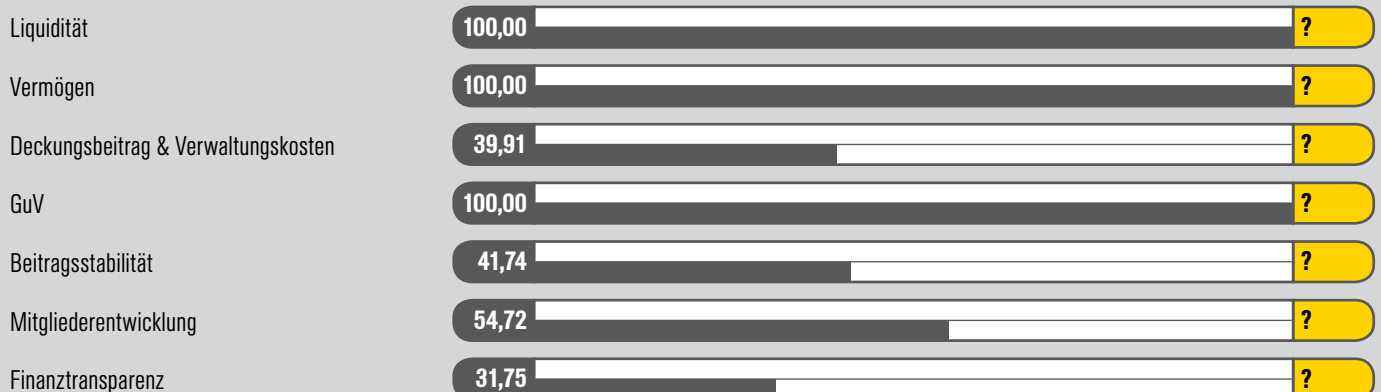
DFSI-Punkte
UNTERNEHMENSQUALITÄT: ?
Leistung:
 87,27

Kundenservice:
 ?

Finanzkraft:
 ?


Anschrift: Lübeckertordamm 1-3
PLZ/Stadt: 20099 Hamburg
Tel. 0800-6003000
Email: mail@securvita-bkk.de
Homepage: www.securvita.de

Geöffnet: bundesweit
Anzahl Geschäftsstellen: 1
Anzahl Mitglieder: 131.000
Anzahl Versicherte: 209.000

LEISTUNG **87,27**

KUNDENSERVICE **?**

FINANZKRAFT **?**


SHELL BKK/LIFE



Anschrift: Suhrenkamp 71-77
PLZ/Stadt: 22335 Hamburg
Tel. 040-6324-5858
Email: info@shell-bkklife.de
Homepage: www.shell-bkklife.de

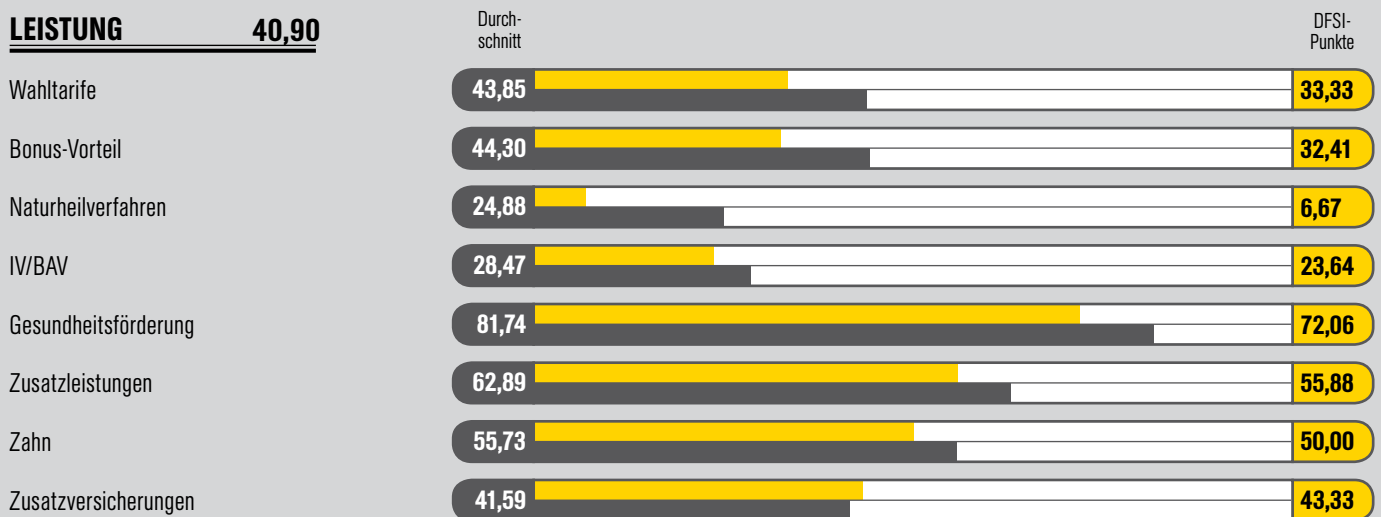
Geöffnet: bundesweit
Anzahl Geschäftsstellen: 1
Anzahl Mitglieder: 9.118
Anzahl Versicherte: 11.847



DFS I-Punkte UNTERNEHMENSQUALITÄT: ?



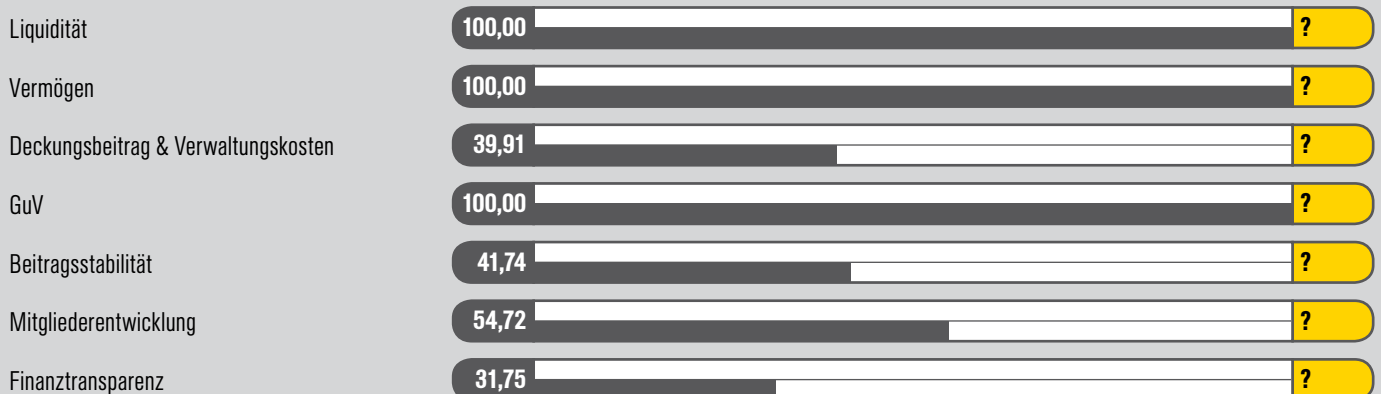
LEISTUNG 40,90



KUNDENSERVICE ?



FINANZKRAFT ?



SKD BKK

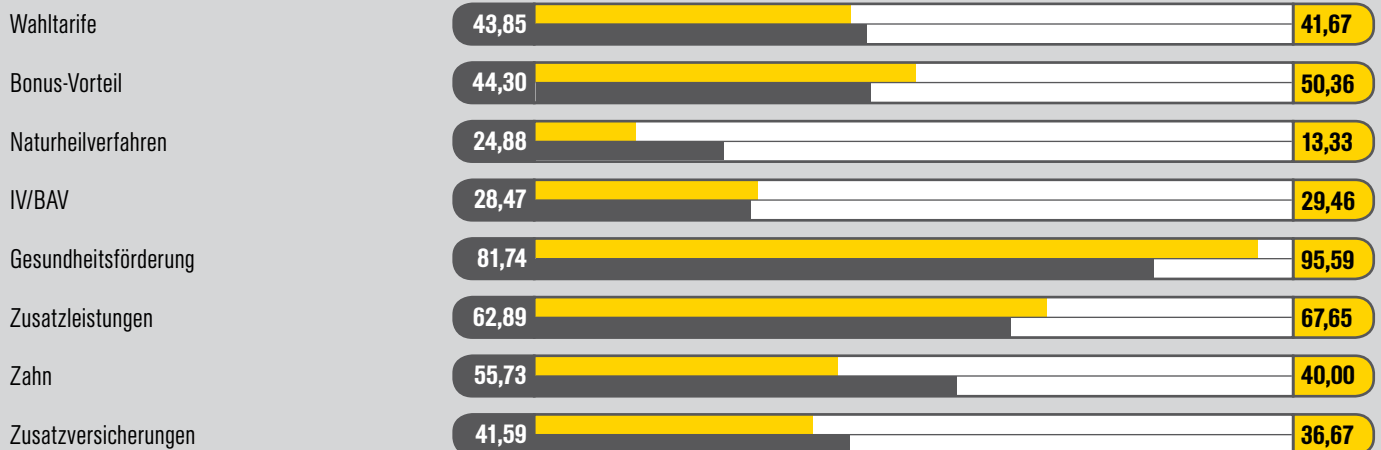
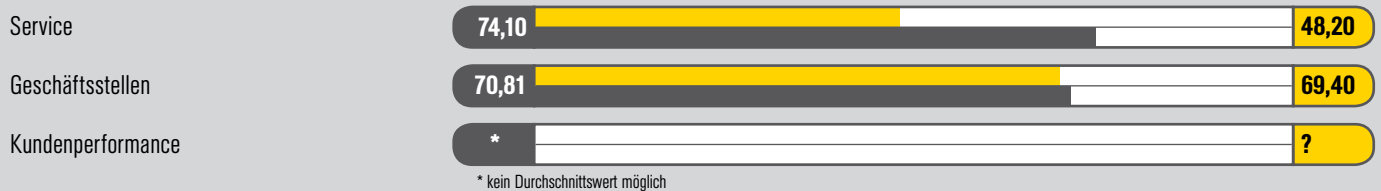
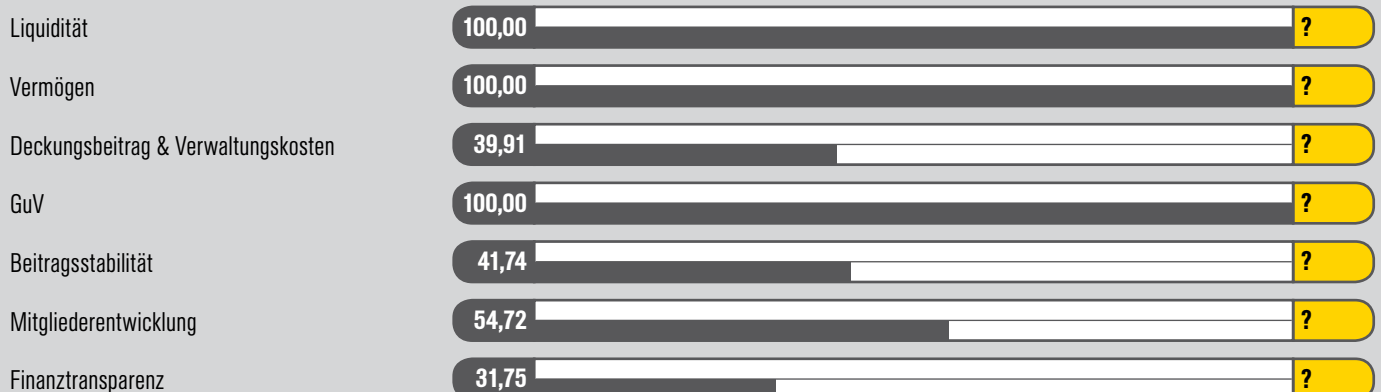
DFSI-Punkte
UNTERNEHMENSQUALITÄT: ?
Leistung:
49,60

Kundenservice:
?

Finanzkraft:
?


Anschrift: Schultesstr. 19 a
PLZ/Stadt: 97421 Schweinfurt
Tel. 09721-94490
Email: gesund@skd-bkk.de
Homepage: www.skd-bkk.de

Geöffnet: regional
Anzahl Geschäftsstellen: 6
Anzahl Mitglieder: 36.755
Anzahl Versicherte: 51.197

LEISTUNG 49,60

KUNDENSERVICE ?

FINANZKRAFT ?


VAILLANT BKK - PARTNER FÜR GESUNDHEIT

Anschrift: Bahnhofstr. 15
PLZ/Stadt: 42897 Remscheid
Tel.: 02191-9519-500
Email: info@vaillant-bkk.de
Homepage: www.vaillant-bkk.de

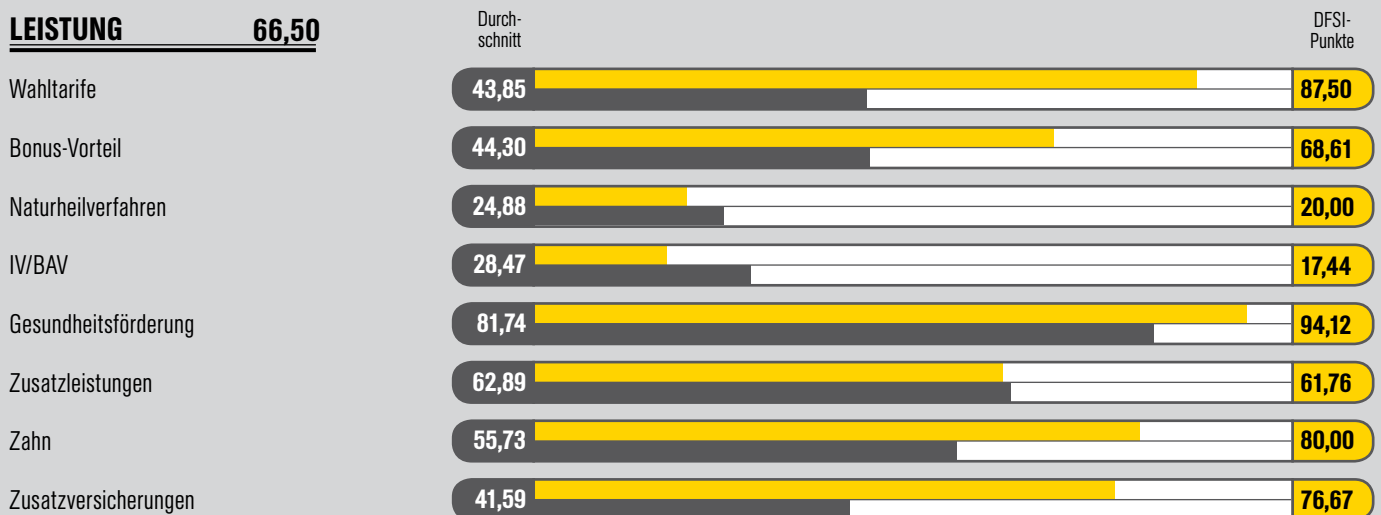
Geöffnet: regional
Anzahl Geschäftsstellen: 7
Anzahl Mitglieder: 39.694
Anzahl Versicherte: 55.496



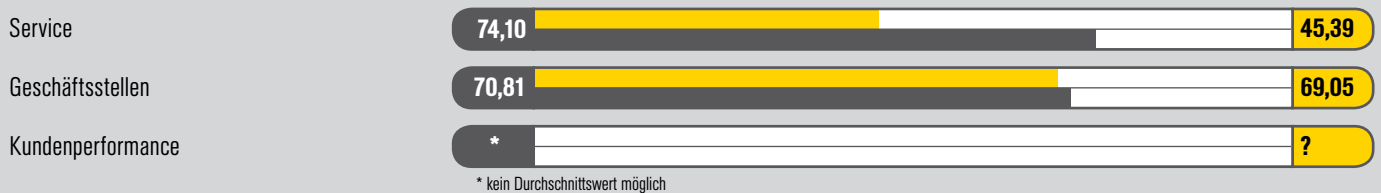
DFS I-Punkte UNTERNEHMENSQUALITÄT: ?



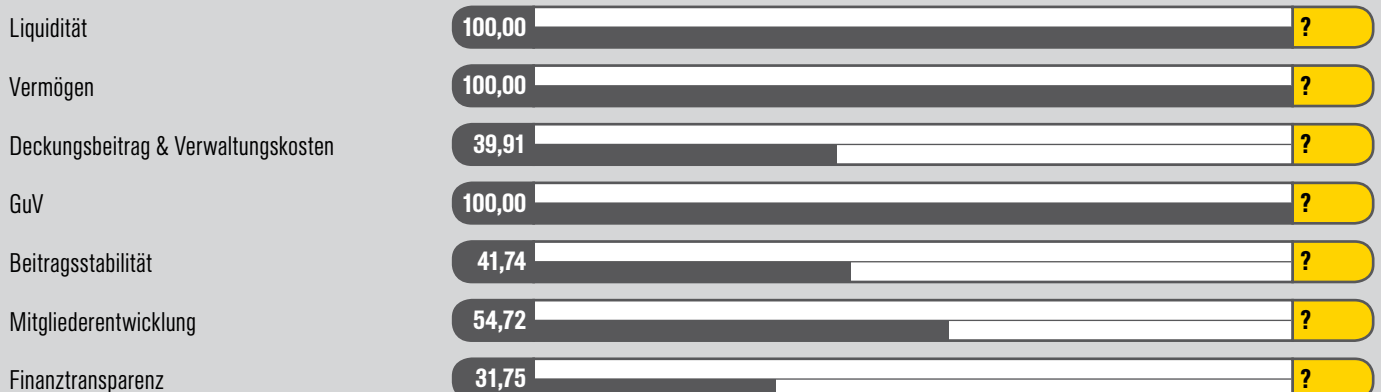
LEISTUNG 66,50



KUNDENSERVICE ?



FINANZKRAFT ?



VEREINIGTE BKK



DFSI-Punkte

UNTERNEHMENSQUALITÄT: ?Leistung:
41,08Kundenservice:
?Finanzkraft:
?

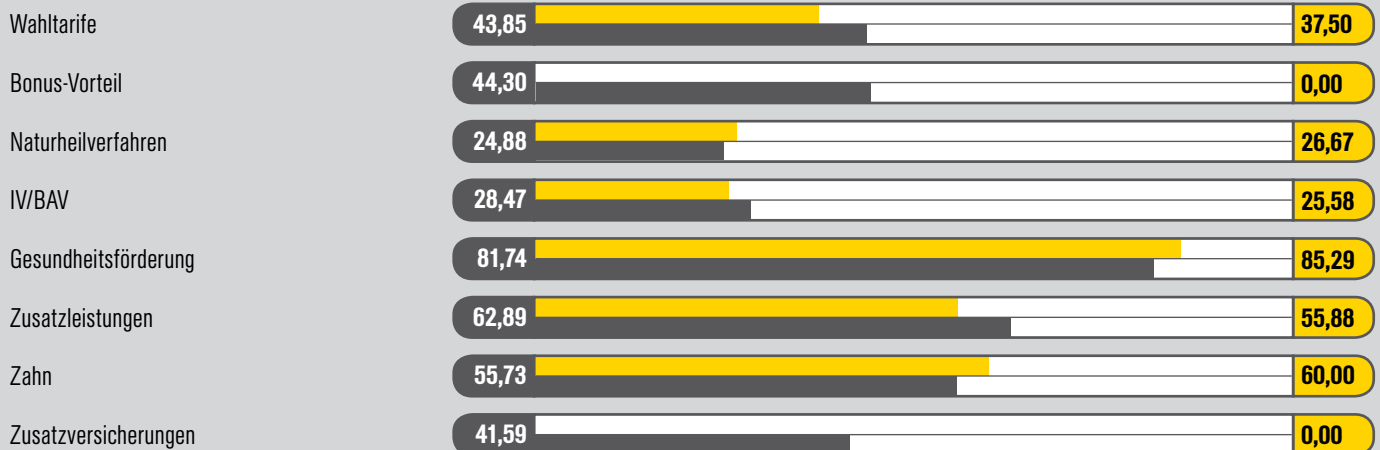
Anschrift: Hanauer Landstr. 523
PLZ/Stadt: 60386 Frankfurt
Tel. 0800-7320000
Email: info@vereinigte-bkk.de
Homepage: www.vereinigte-bkk.de

Geöffnet: bundesweit
Anzahl Geschäftsstellen: 4
Anzahl Mitglieder: 28.065
Anzahl Versicherte: 39.093

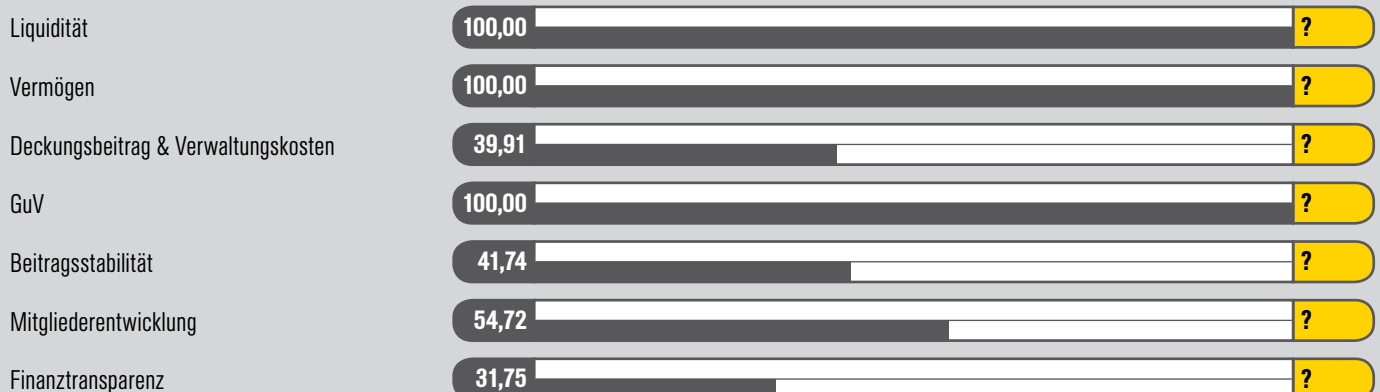
LEISTUNG 41,08

Durchschnitt

DFSI-Punkte

**KUNDENSERVICE ?**

* kein Durchschnittswert möglich

FINANZKRAFT ?

WMF BKK

WMF Betriebskrankenkasse

Anschrift: Eberhardstraße
PLZ/Stadt: 73312 Geislingen
Tel. 07331 25-8264
Email: service@wmf-bkk.de
Homepage: www.wmf-bkk.de

Geöffnet: bundesweit
Anzahl Geschäftsstellen: 2
Anzahl Mitglieder: 16937
Anzahl Versicherte: 23110



DFSI-Punkte UNTERNEHMENSQUALITÄT: ?

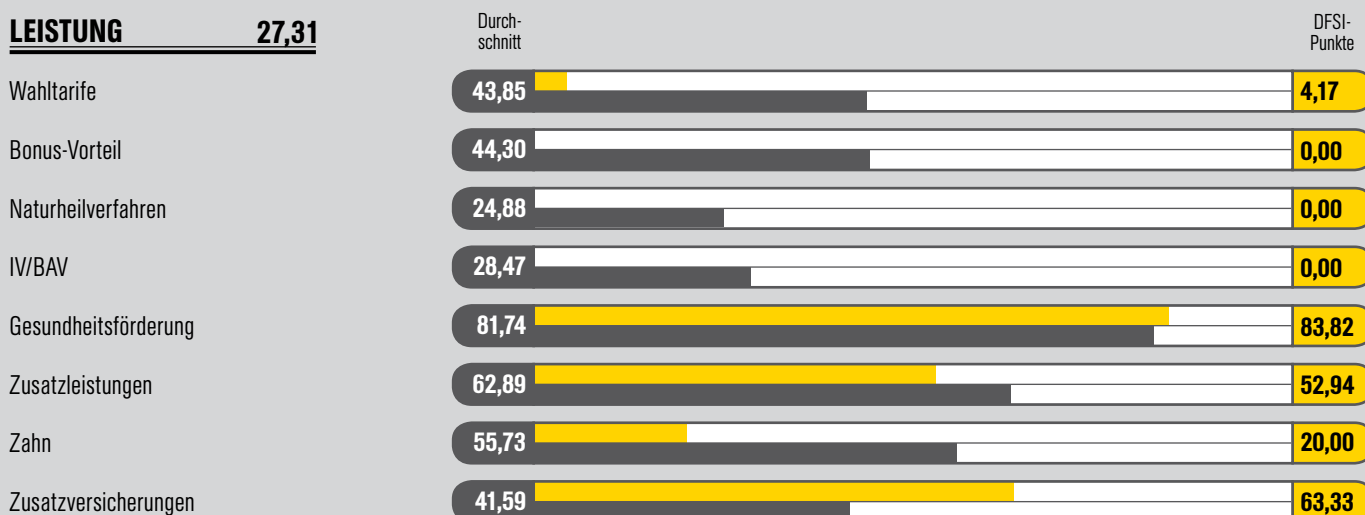
Leistung:
27,31

Kundenservice:
?

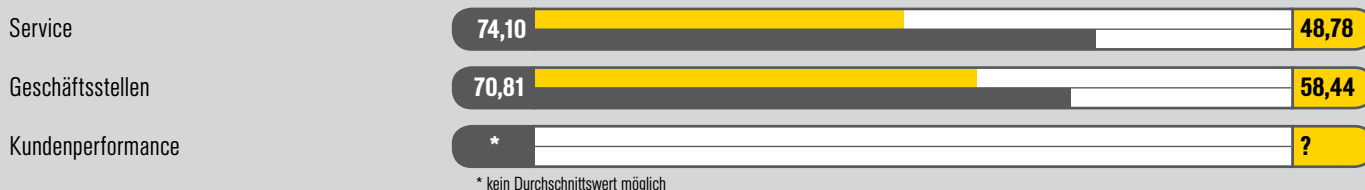
Finanzkraft:
?



LEISTUNG 27,31

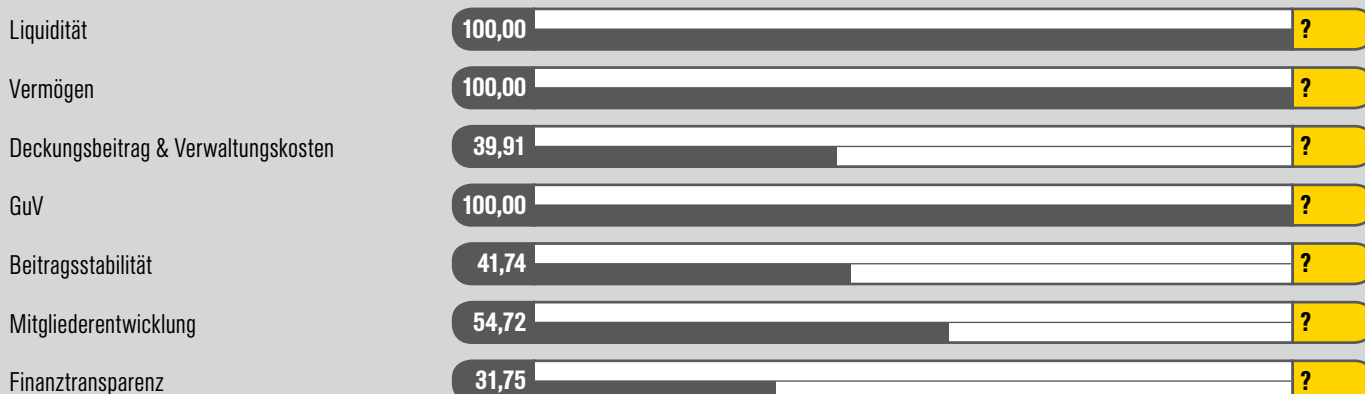


KUNDENSERVICE ?



* kein Durchschnittswert möglich

FINANZKRAFT ?



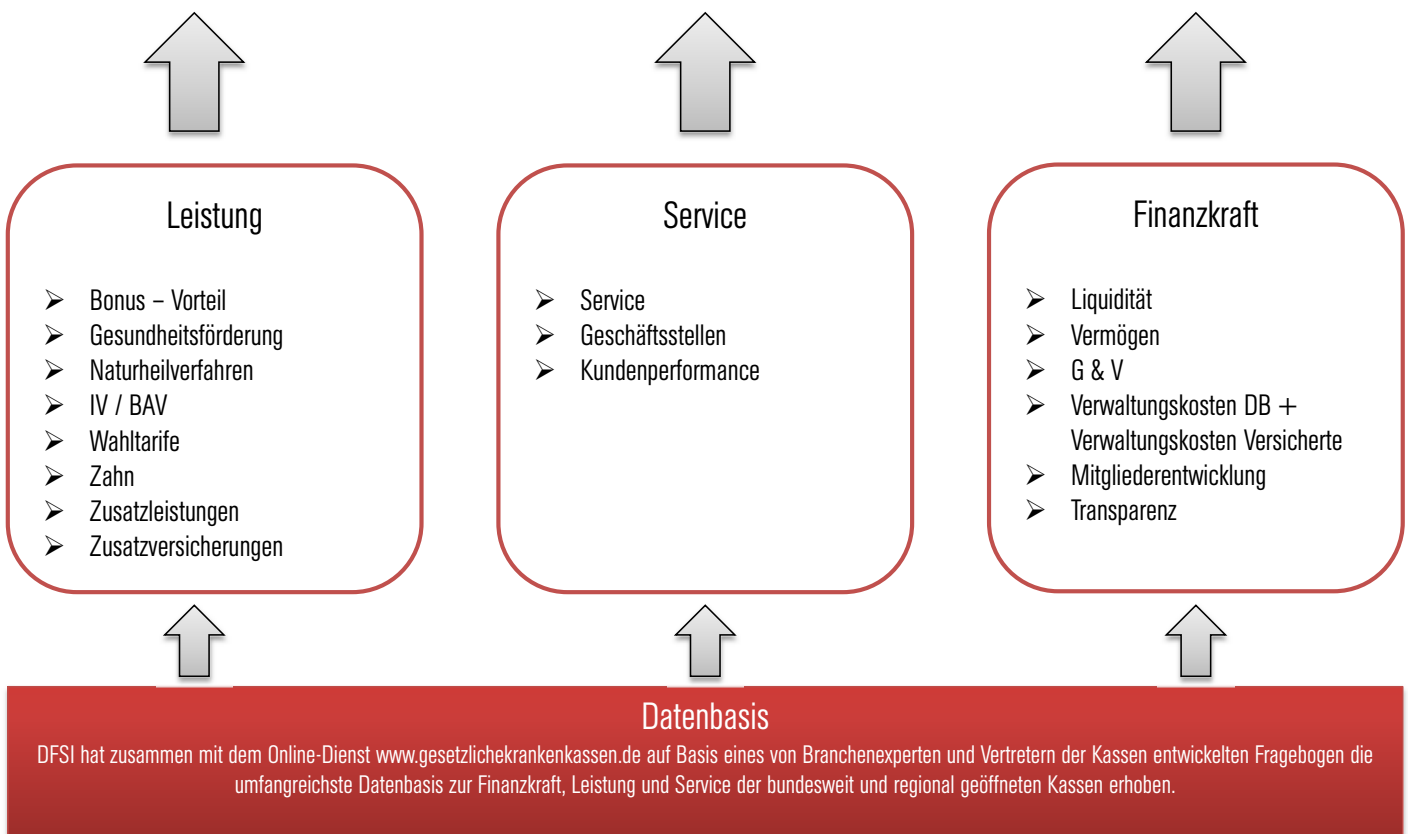
DFSI Ratingverfahren - so haben wir bewertet

QUALITÄTSRATING

Zur Berechnung der Unternehmensqualität einer gesetzlichen Krankenkasse werden die Teilbereiche Leistung, Kundenservice und Finanzkraft in Ihren Teilbereichsergebnissen jeweils zu 1/3 gewichtet und zu einem Unternehmensqualitätswert von X von 100 DFSI-Punkten aggregiert.

Unternehmensqualität der Krankenversicherer

Die drei Teilbereiche Leistung, Service und Finanzkraft werden getrennt analysiert und gleichgewichtet zu einem Qualitätsrating aggregiert.



DFSI Ratingverfahren - so haben wir bewertet

LEISTUNG

Das Ergebnis der Leistungsteilbereiche in DFSI-Punkte wird durch den prozentualen Anteil von der Maximalpunktzahl in Punkte ausgewiesen. 100% = 100 DFSI-Punkte

Berechnungsmodell – „LEISTUNG“



1) Bonus-Vorteil (15%)

Bonuspunkte für den Erwachsenen = $(\text{Log}_{10}(\text{Durchschnittliche Bonushöhe pro Maßnahme}) * 10) * (\text{Anzahl Maßnahmenmöglichkeiten} / \text{max. Anzahl Maßnahmenmöglichkeiten}) + \text{Mitversicherte teilnahmeberechtigt} + \text{Mitglied erfüllt Teilnahmevoraussetzungen nicht} + \text{Mitglied und Mitversicherte können auf ein gemeinsames Bonuskonto Prämien/Punkte zusammen ansammeln} + \text{Bonuspunkte/-prämie sind ins nächste Abrechnungsjahr übertragbar}$.

Maximalpunktzahl Erwachsene = 23,21

Bonus Punkte für Kinder = Durchschnittliche Bonushöhe pro Maßnahme * (Anzahl Maßnahmenmöglichkeiten / max. Anzahl Maßnahmenmöglichkeiten). Ist der berechnete Wert höher 20 = 5 Punkte, höher 15 = 4 Punkte, höher 10

= 3 Punkte, höher 5 = 2 Punkte und höher 0 = 1 Punkt.

Maximalpunktzahl Kinder = 5

Ergebnis Bonusprogramm Erwachsene und Ergebnis Bonusprogramm Kinder werden addiert und ergeben somit eine maximale Punktzahl von 28,21 Punkten. Hinzu kommen je 1,25 Punkte für Finanzieller Vorteil bei Nutzung bestimmter Apotheken, Reduktion von Zuzahlungen bei Nutzung bestimmter Generika, Reduktion von Zuzahlungen bei Nutzung bestimmter Hilfsmittel und Reduktion von Eigenanteilen bei Nutzung bestimmter Hersteller von Zahnersatz.

Maximalpunktzahl = $(28,01 + 6,25) / 2 = 17,13$.

2) Gesundheitsförderung (15%)

Summe Gesundheitsförderung Schule/Kindergärten + Summe Gesundheitsförderung Betrieb + Summe Individuelle Gesundheitsförderung + Höhe der Erstattung je Kurs.

Maximalpunktzahl = $(19+5+10) = 34$.

3) Naturheilverfahren (15%)

Überprüft werden 15 alternative Heil und Medizinverfahren. Hierbei wird bewertet ob die Krankenkasse die Kosten dafür bei ambulanter Leistungserbringung bei allen zugelassenen Ärzten mit entsprechender Zusatzqualifikation auf Versichertenkarte oder nur bei ausgewählten Ärzten trägt. Erfolgt die Kostenübernahme uneingeschränkt bei allen Ärzten, werden drei Punkte je Verfahren gezahlt. Gibt es die Behandlung nur bei ausgewählten Ärzten, jedoch im gesamten Versorgungsgebiet der Kasse, werden je Verfahren zwei Punkte gewertet. Kann ein Naturheilverfahren nur bei einzelnen Ärzten und regional begrenzt in Anspruch genommen werden, wird es mit einem Punkt bewertet.

Maximalpunktzahl = $15 * 3 = 45$

4) IV/BAV (5%)

Im Bereich der besonderen ambulanten und integrierten Versorgung werden 60 ausgewählte Indikationen plus bis zu 3 Punkte für Weitere ausgewählte Indikationen aus 26 medizinischen Gebieten erfasst, für welche die Krankenkassen Verträge mit Leistungserbringern (z. B. Ärzten oder Kliniken) zur besonderen ambulanten oder integrierten Versorgung abgeschlossen haben. Können Versicherte sich in die entsprechenden Programme im gesamten Versorgungsgebiet der Kasse einschreiben,



wird dies mit zwei Punkten bewertet. Ist darüber hinaus das Angebot in allen Bundesländern, in der die jeweilige Krankenkasse tätig ist, vertreten, gibt es einen weiteren Zusatzpunkt. Sind die Verträge nur regional begrenzt, wurde hierfür ein Punkt vergeben.

Maximalpunktzahl: $= 86 * 3 = 258$

5) Wahltarife (15%)

Das Angebot von Selbstbehalttarifen, Beitragsrückerstattungstarifen, Tarifen für variable Kostenerstattung, Tarifen für die Übernahme der Kosten für spezielle Arzneimittel und der Kombinationsmöglichkeit aus Tarifen (z. B. Selbstbehalt und Beitragsrückerstattung) werden mit jeweils drei Punkten bewertet. Bei Selbstbehalt und Beitragsrückerstattung wird je ein Extrapunkt vergeben, wenn ein entsprechender Tarif ohne Verpflichtung zum Kostenerstattungsverfahren (Patient geht in Vorleistung und bekommt erstattungsfähige Anteile der Rechnung von der Kasse zurückgezahlt) gewählt werden kann und Leistungen für Kinder und mitversicherte Partner nicht auf den Selbstbehalt angerechnet werden oder die Rückerstattung gefährden. Bei Krankengeldtarifen wird das grundsätzliche Angebot eines Tarifs für Selbstständige mit einem Punkt bewertet. Ist eine die Höhe des gesetzlichen Krankengelds übersteigende Leistung vereinbart, gibt es einen weiteren Punkt, ebenso wenn auch eine Kombination aus Wahltarifen (z. B. gesetzliches Krankengeld auf Basis des allgemeinen Beitragssatzes plus weiteres Tagegeld) möglich ist.

Maximalpunktzahl = 24

6) Zahn (15%)

Im Bereich Zahnversorgung gibt es zwei Punkte für eine kostenlose professionelle Zahnreinigung einmal jährlich

DFSI Ratingverfahren - so haben wir bewertet

für alle Versicherten und einen Punkt, wenn diese nur für Versicherte in bestimmten Versorgungsformen vorgesehen ist. Sollten zumindest Zuschüsse zu einer professionellen Zahnreinigung für alle gezahlt werden, gibt es ebenfalls einen Punkt. Sollte die Krankenkasse besondere Verträge zur zahnmedizinischen Versorgung abgeschlossen haben, wird dies mit zwei Punkten bewertet, wenn diese im gesamten Versorgungsgebiet gelten. Einen Punkt gibt es, wenn dies nur regional begrenzt der Fall ist. Je ein weiterer Punkt wird gutgeschrieben für spezielle zahnärztliche Behandlung über die Pflichtleistungen hinaus, einen zahnmedizinischen Beratungsservice, aktiv angebotene Preisvergleiche bei Zahnersatz, Zahnersatz zum Nulltarif (beispielsweise wenn Regelversorgung und voller Bonus zum Tragen kommen) und die Möglichkeit, Zahnersatz zu vergünstigten Konditionen zu erhalten.

Maximalpunktzahl = 10

7) Zusatzleistungen (15%)

Je zwei Punkte, bei Angebot im gesamten Versorgungsgebiet für: Haushaltshilfe ohne Kind; Übernahme der Kosten für Grundpflege und Hauswirtschaft, wenn eine Behandlungspflege zu Hause angeordnet ist; Angebote an Vorsorgeuntersuchungen über die gesetzlichen Grundlagen hinaus; Impfungen über die gesetzlichen Vorgaben hinaus; einen Zuschuss für die übrigen Kosten des Versicherten bei medizinischen Vorsorgeleistungen an Kurorten; spezielle Programme zur Patientenschulung; eine zusätzliche Pauschale für die Hebammen-Ruf-

bereitschaft; Übernahme der Kosten bei Mitaufnahme eines Elternteil bei stationären Aufenthalten eines Kindes (Rooming-in) wird die medizinische Notwendigkeit dafür bis zu einem bestimmten Alter als automatisch gegeben angesehen; für den Verzicht auf die Berechnung der Mehrkosten bei Wahl eines anderen als des ärztlich zugewiesenen Krankenhauses; zusätzliche Leistungen bei künstlicher Befruchtung über den gesetzlichen Rahmen hinaus; Kosten für die Behandlung durch nicht zugelassene Leistungserbringer; Versorgung mit nichtverschreibungspflichtigen, aber apothekenpflichtigen Arzneimitteln; eine weitere Zusatzleistung. Bei regionaler Einschränkung ein Punkt je Zusatzleistung. Ausnahme: Haushaltshilfe mit Kind. Hier gibt es einen Punkt, wenn das Angebot im gesamten Versorgungsgebiet besteht, bei regionaler Eingrenzung gibt es einen halben Punkt. Ein zusätzlicher Punkt wird vergeben, wenn das Kind älter als 12 Jahre ist.

Hinzukommen je zwei Punkte, wenn für Reiseschutzimpfungen der Impfstoff zu 100 Prozent und die Impfleistung zu 100 Prozent getragen werden bzw. einen Punkt, wenn beides zumindest anteilig gezahlt wird. Zwei weitere Punkte gibt es für eine kostenlose Auslandsreisekrankenversicherung.

Maximalpunktzahl = 34

8) Zusatzversicherungen (5%)

Bewertet werden hier die Kooperationsverträge mit privaten Zusatzversicherern. Je drei Punkte wenn die zusätzlichen Leistungen auch über einen Wahltarif der Kasse möglich sind. Werden diese über den Kooperationspartner abgewickelt, dann drei Punkte je Zusatzpolice ohne Gesundheitsprüfung, zwei Punkte bei teilweiser Gesundheitsprüfung und ein Punkt, wenn immer eine Prüfung notwendig ist. Folgendes Angebot an Zusatzversicherungen wurde bewertet: Absicherung der Kosten von Heilpraktikerleistungen, Absicherung der Kosten für alternative Heilmethoden nach dem vollständigen Hufeland-verzeichnis, Absicherung für die verbleibenden Restkosten von ambulanten Behandlungen nach dem Kostenerstattungsprinzip, Absicherung der Kosten für Arzneimittel der besonderen Therapierichtungen, Zusatzversicherung für stationäre Behandlungen, einzeln abzuschließende Zahnzusatzversicherung, zusätzliches Krankentagegeld für Arbeitnehmer, Zusatzversicherung für Auslandsreisen, Zusatz-Pflegeversicherung, Zusatzversicherung für Sterbegeld.

Maximalpunktzahl = 30



KUNDENSERVICE

Das Ergebnis der Serviceteilbereiche in DFSI-Punkte wird durch den prozentualen Anteil von der Maximalpunktzahl in Punkte ausgewiesen. 100% = 100 DFSI-Punkte

Berechnungsmodell – „KUNDENSERVICE“



1) Service (50%)

Summiert werden die Punkte aus den Bereichen Service-Hotline, Medizin-Informations-Hotline, Behandlungsfehler-Management, Auslandsnotfallservice, Online-Filiale, Versorgungsmanagement, Reha-Beratung, Arzttermin-Service, Vorsorgeerinnerungsservice und der fremdsprachiger Service. Punkte für die Service Hotline werden ermittelt, indem die Wochenstunden mit der Qualität der Berater gewichtet werden. Dies wird dann logarithmiert und mit vier multipliziert. Erfolgt die Beratung ausschließlich durch Fachkräfte beträgt der Faktor 2, sind überwiegend Fachkräfte am Hörer beträgt dieser eins. Bei der Medizin-Informations-Hotline werden die Wochenstunden logarithmiert und mit vier multipliziert. Behandlungsfehler-Management, Online-Filiale, Auslandsnotfallservice, Versorgungsmanagement, Reha-Beratung, Arzttermin-Service und Vorsorgeerinnerungsservice werden mit jeweils einem Punkt belohnt. Je angebotene Fremdsprache wird ein Viertel Punkt verteilt.

Maximalpunktzahl = $(\text{LOG}(336) \cdot 4) + (\text{LOG}(168) \cdot 4) + 9 = 28,01$

2) Geschäftsstellen (25%)

Das Ergebnis wird gebildet durch die Anzahl der Geschäftsstellen pro Bundesland und der Anzahl der Versicherten je Geschäftsstelle. Maximalpunktzahl von 100 bei mindestens durchschnittlich 50 Geschäftsstellen pro Bundesland und weniger als 5000 Versicherten pro Geschäftsstelle.

3) Kundenperformance (25%)

Hier werden die Umfrageergebnisse zur Kundenzufriedenheit sowie zur Weiterempfehlungsrates der jeweiligen Kasse an Freunde und Bekannte bewertet. Dazu werden entweder vorhandene kasseneigene aktuelle Umfragen oder Studien von diversen Marktforschungsstudien ausgewertet an denen die bewerteten Kassen jeweils teilgenommen haben.

Maximalpunktzahl = 100

DFSI Ratingverfahren - so haben wir bewertet

FINANZKRAFT

Berechnungsmodell – „FINANZKRAFT“

Liquidität

Vermögen

G & V

Verwaltungskosten DB +
Verwaltungskosten Versicherte

Beitragsstabilität

Mitgliederentwicklung

Transparenz

Liquidität zu 20%, Vermögen zu 30%, G & V zu 10%,
Verwaltungskosten DB +
Verwaltungskosten Versicherte zu 20%, Beitragsstabilität und
Mitgliederentwicklung jeweils zu 5% und Transparenz zu 10%
gewichtet



Finanzkennzahlen

Bereich	Kontonummer	Bezeichnung
	Bezugsgröße	Durchschnittliche Monatsausgabe in EUR
Liquidität	Kontengruppe 00	Barmittel und Giroguthaben
	Kontengruppe 01	Kurzfristige Geldanlagen
	Kontengruppe 04	Andere Geldanlagen
	Kontengruppe 10	Zahlungsmittelkredite
	Kontengruppe 11	Kurzfristige Kredite
	Kontengruppe 14	Andere Verpflichtungen
	Kontengruppe 15	Mittel Sondertatbestände
Vermögen	Konto 0901	Betriebsmittel (Überschuss Passiva)
	Konto 0903	Verwaltungsvermögen (Überschuss Passiva)
	Konto 1901	Betriebsmittel (Überschuss Aktiva)
	Konto 1902	Rücklage
	Konto 1903 (ohne 1600, 1601 und 1904)	Verwaltungsvermögen (Überschuss Aktiva)
	Konto 1904	Geldmittel zur Anschaffung und Erneuerung von Verwaltungsvermögen
G & V	Konto 9980	Abschlußkonto der Erfolgsrechnung
Verwaltungskosten DB	Konto 3773	Zuweisungen aus dem Gesundheitsfonds nach §270 Abs.1 Buchstabe c SGB V - Abschlagsverfahren
	Konto 3793	Zuweisungen aus dem Gesundheitsfonds nach §270 Abs.1 Buchstabe c SGB V - ohne 3773 und 3783 – Forderungen/Verpflichtungen
	Konto 9999	Summe der zuweisungsfähigen Verwaltungskosten

1) Liquidität (20%)

Daten aus KJ1 2011 und KJ1 2012 zu 50% gewichtet. Addition der Kontengruppen 00, 01 und 04, abzüglich der Kontengruppen 10, 11, 14, 15. Die Summe wird dividiert durch die durchschnittliche Monatsausgabe nach Haushaltsplan: Ab einem 1,7fachen Wert der durchschnittlichen Monatsausgabe gibt es 100 Punkte.

2) Vermögen (30%)

Daten aus KJ1 2011 und KJ1 2012 zu 50% gewichtet. Addition der Konten 0901, 0903, 1901, 1902, 1903 und 1904. Die Summe wird dividiert durch die durchschnittliche Monatsausgabe: Ab einem 1fachen Wert der durchschnittlichen Monatsausgabe gibt es 100 Punkte.

3) Deckungsbeitrag Verwaltungskosten & Verwaltungskosten je Versicherten (20%)

3.1) Daten aus KJ1 2011 und KJ1 2012 zu 50% gewichtet. Addition der Konten 3773 und 3793, abzüglich Konto 9999: Ins Verhältnis gesetzt mit Konto 3773 + Konto 3793. 5% = 100 Punkte, -5% = 0 Punkte

3.2) Verwaltungskosten 2012 dividiert durch Versicherte 2012.

Bis 95 Euro Verwaltungskosten je Versicherten = 100 Punkte
138 Euro Verwaltungskosten je Versicherten = 50 Punkte

3.1) und 3.2) zu je 50% gewichtet.

4) GuV (10%)

Daten aus KJ1 2011 und KJ1 2012 zu 50% gewichtet. Konto 9980 dividiert durch die durchschnittliche Monatsausgabe nach Haushaltsplan:
0,2 = 100 Punkte, -0,2 = 0 Punkte

5) Beitragsstabilität (5%)

Kein Zusatzbeitrag 2013 = 25 Punkte
öffentlich zugesichert kein Zusatzbeitrag bis 2014 = 12,5 Punkte
Ausschüttung einer Prämie = 50 Punkte
Prämie ist größer oder gleich 100 Euro = 12,5 Punkte
maximal Punktzahl Beitragsstabilität = 100 Punkte

6) Mitgliederentwicklung (5%)

Entwicklung der Mitglieder von 2008 bis 2012
20% = 100 Punkte, 0% = 50 Punkte

7) Transparenz (10%)

Jeweils 12,5 Punkte für die Veröffentlichung des Geschäftsberichts 2011 und 2012 im Internet, für die vollständige Umsetzung der maßgebenden Bilanzvorschriften 2012 nach dem SGB, für die vollständige Darstellung der nicht bilanzierungspflichtigen Sachverhalte im Anhang der Jahresrechnung 2012, für die Übertragung der Prüfung der Jahresrechnung 2012 an einen unabhängigen Wirtschaftsprüfer, für den Erhalt eines Volltestats, für die Veröffentlichung der Quartalergebnisse mit relevanten Finanzdaten und für das vollständige Ausfüllen des Fragebogens.

maximal Punktzahl Transparenz = 100 Punkte

Beschreibung DFSI-Rating-Scorecard



DFSI - MUSTERKASSE



DFSI-Punkte UNTERNEHMENSQUALITÄT: 100,00

Leistung:
100,00

Kundenservice:
100,00

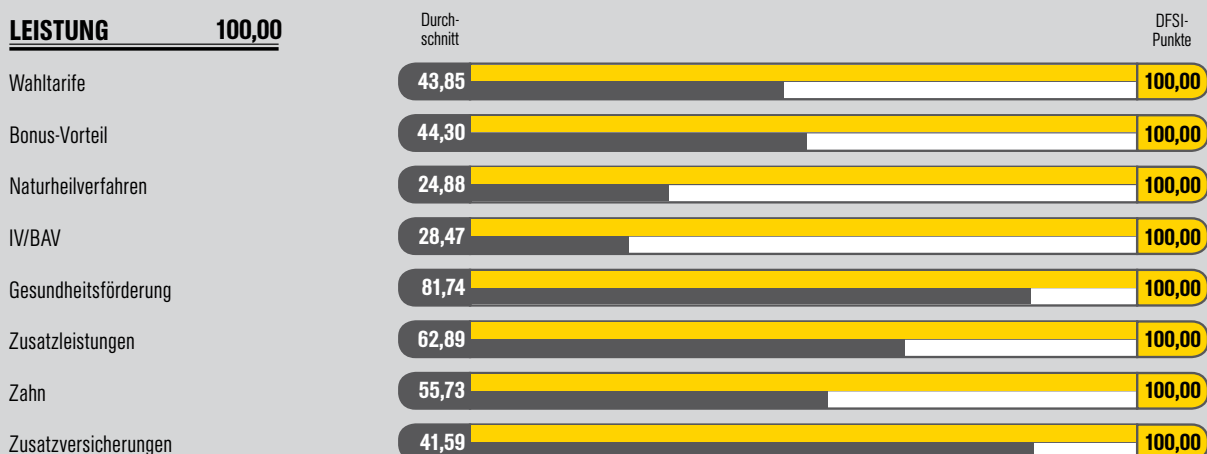
Finanzkraft:
100,00



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

Geöffnet: bundesweit
Anzahl Geschäftsstellen: 789
Anzahl Mitglieder: 4.456.789
Anzahl Versicherte: 5.678.900

LEISTUNG 100,00

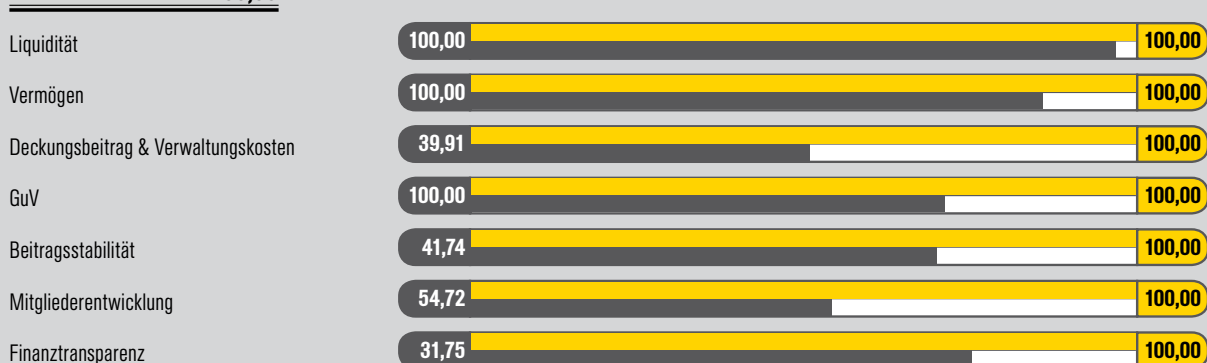


KUNDENSERVICE 100,00



* kein Durchschnittswert möglich

FINANZKRAFT 100,00



■ Durchschnitt ■ DFSI-Punkte

DFSİ - MUSTERKASSE

2

1

DFSİ - Musterkasse
Wir machen Kasse richtig

**DFSİ-Punkte**
UNTERNEHMENSQUALITÄT: 100,00Leistung:
100,00Kundenservice:
100,00Finanzkraft:
100,00

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

Geöffnet: bundesweit
Anzahl Geschäftsstellen: 789
Anzahl Mitglieder: 4.456.789
Anzahl Versicherte: 5.678.900

5

1

Logo Krankenkasse

2

Name Krankenkasse

3

Anschrift Krankenkasse

4

Allgemeine Daten Krankenkasse

5

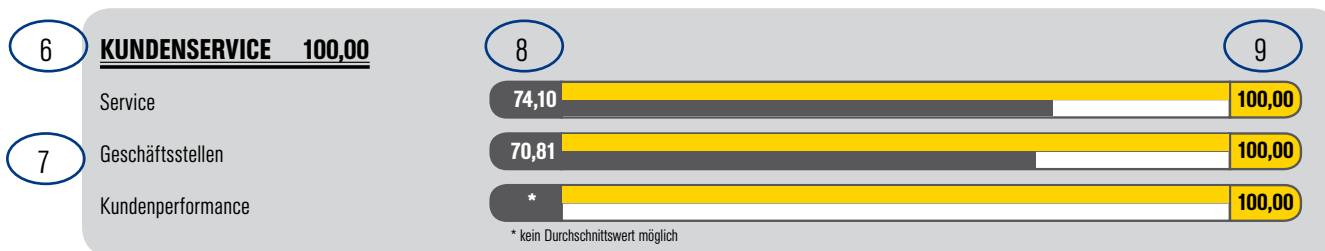
Bewertung der einzelnen Teilbereiche in X von 100,00 DFSİ-Punkten und die durch Addition der Teilbereiche im Mittel erreichte Unternehmensqualität in DFSİ-Punkte.

Abbildung des DFSİ Siegels mit der jeweilig aus den Punkten umgerechneten DFSİ-Note.

Noten – Skala

DFSİ Note		DFSİ Rating	DFSİ 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 in mindestens einem Teilbereich keine auswertbaren Daten vorhanden sind und somit keine Teilbereichsnote und damit auch keine Unternehmensqualitätsnote vergeben werden kann.



- 6 Name des Teilbereichs. Die bewerteten Teilbereiche sind: Leistung, Kundenservice und Finanzkraft. Hinter den Teilbereichsnamen stehen jeweils die X von 100,00 erreichten DFSI-Punkte für den jeweiligen Bereich.
- 7 Bewertungskategorien unterhalb der Teilbereiche. Im Teilbereich Leistung sind dies acht, im Kundenservice drei und in der Finanzkraft sieben Bewertungskategorien.
- 8 Marktdurchschnittswert für die jeweilige Bewertungskategorie in X von 100,00 DFSI-Punkten sowie als Balkendiagramm in grau.
- 9 Kassenwert für die jeweilige Bewertungskategorie in X von 100,00 DFSI-Punkten sowie als Balkendiagramm in gelb.



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

www.wmd-brokerchannel.de

Für Ihre NOTIZEN

A doctor in a white coat is holding a book titled 'Gesetzliche Krankenversicherung' (Statutory Health Insurance). The book cover features a red and white design with the text 'Gesetzliche Krankenversicherung' and '20'. The doctor's hands are visible, and the book is held open. The background is a light, neutral color.

A doctor in a white coat is holding a book titled 'Gesetzliche Krankenversicherung' (Statutory Health Insurance). The book is open, and the doctor is looking at the text. The background is a light blue wall.

Gesetzliche Krankenkassen
Der
Türöffner
beim Kunden
für den Vertrieb:

makleraktiv.de

Ein Service von gesetzliche**krankenkassen.de**

Mitgliedschaften
Leistungs- Kassen-
vergleich check
Vermittlung

Bestens versichert!



Gut beraten:

- **Persönliche Betreuung**
Spezialisten der TK, die sich ausschließlich um Ihre Belange kümmern
- **Internet-Portal**
Eingereichte Geschäfte nachverfolgen, fehlende Unterlagen hochladen, Krankenkassenvergleiche einsehen, Verkaufsmaterial bestellen
- **Telefonischer Service**
Ausgebildetes Fachpersonal der Versicherungsbranche ist kostenlos telefonisch erreichbar

Neugierig auf die Zusammenarbeit mit uns? Wir beraten Sie gern ausführlich.

Tel. 0800 - 285 85 88 08

(gebührenfrei innerhalb Deutschlands, Mo bis Do 9 bis 17, Fr 10 bis 17 Uhr)

www.vertriebspartner.tk.de

TK beschließt:
Auch 2014 wieder
80 Euro TK-Dividende.
Wechseln Sie jetzt!

Wenn Ihre Kunden auch bei der
Krankenkasse wählerisch sind.

