Ausgabe 6 – Dezember 2012

DFSI * NEWS

DFSI DEUTSCHES FINANZ-SERVICE INSTITUT GmbH

INHALT

TITEL: GKV QUALITÄT VORWORT	1
QUALITÄTSRATING GESAMTERGEBNIS	2
QUALITÄTSRATING ÜBERSICHT	3
DFSI SCORECARDS TOP 21	4-24
DFSI SCORECARD MUSTERKASSE + ERKLÄRUNG	25-28

Thomas Lemke
Geschäftsführer DFSI

Auch in Zeiten der Abschaffung von Zusatzbeiträgen und Bildung von Milliarden Euros an Rückstellungen, bieten die gesetzlichen Krankenkassen in Bezug auf Leistung, Kundenservice und Finanzkraft kein homogenes Bild. Der Großteil der Rückstellungen konzentriert sich nur auf einen Teil der Krankenkassen. Gerade in diesen Zeiten ist es den Kassen erlaubt bzw. geboten einen Teil der Rückstellungen in Leistungen einfließen zu lassen. Zu einer umfassenden Bewertung einer gesetzlichen Krankenkasse dürfen die einzelnen Teilbereiche nicht gesondert betrachtet werden. Erst eine ganzheitliche Analyse macht die Unternehmensqualität einer Krankenkasse deutlich. Eine Übersicht hierfür bieten die vom DFSI entwickelten Scorecards an.

DFSI Deutsches Finanz-Service Institut GmbH
UNTERNEHMENS-QUALITÄT
AA+
BESONDERS STARK
GKV Rating-Studie 10/12

STUDIE: BEWERTUNG DER UNTERNEHMENSQUALITÄT VON GESETZLICHEN KRANKENKASSEN

UMFASSENDE ANALYSE DES LEISTUNGSANGEBOTES, SERVICE UND FINANZKRAFT

Transparenz bei Finanzdienstleistern und Versicherern wird von der Politik zunehmend eingefordert. DFSI hat die Finanzkraft, Leistungsfähigkeit und den Service bei allen geöffneten Kassen abgefragt.

21 Kassen mit rund 22,6 Mio. Mitgliedern, die rund 45% des deutschen Marktes umfassen, waren vollkommen transparent und haben alle Daten für eine umfassende Rating-Studie bereitgestellt. Das Deutsche Finanz-Service Institut (DFSI) 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.

Die DFSI-Rating-Studie zur Unternehmensqualität der GKV, bei der Kennzahlen zur Finanzkraft, Leistung und Service zu einem Qualitätsrating aggregiert werden, bringt bereits jetzt die Transparenz die Kunden von den Kassen fordern. Das Rating der Unternehmensqualität ist in drei Kategorien aufgebaut: Finanzkraft, Leistung und Kundenservice. Werte in diesen Kategorien wurden jeweils zu 1/3 gewichtet und dann zu einem Qualitätsrating zusammengefasst. Leistungsstärke und Kundenservice sind zwei entscheidende Faktoren, die Attraktivität einer Krankenkasse, damit für deren Wettbewerbsfähigkeit und weitere Entwicklung auf dem Markt. Daher wurden diese neben der finanziellen Stabilität als Kriterien herangezogen.

Für die Untersuchung wurden Daten bei den gesetzlichen Krankenkassen angefragt, sowie auf die Datenbasis des unabhängigen Online-Dienstes www.gesetzlichekrankenkassen.de zurückgegriffen.

TOP KRANKENKASSEN UND DEREN UNTERNEHMENSQUALITÄT

Das DFSI hat sein Rating in drei Kategorien aufgebaut. Werte in diesen Kategorien wurden jeweils zu 1/3 gewichtet und dann zu einem Qualitätsrating zusammengefasst. Leistungsstärke und Kundenservice sind zwei entscheidende Faktoren für die Attraktivität einer Krankenkasse, damit für deren Wettbewerbsfähigkeit und weitere Entwicklung auf dem Markt. Daher wurden diese neben der finanziellen Stabilität als Kriterien herangezogen.

KASSEN-NAME	GESAMTBEWERTUNG		LEISTUNG		FINANZKRAFT		KUNDENSERVICE	
	DFSI Punkte	DFSI Note	DFSI Punkte	DFSI Note	DFSI Punkte	DFSI Note	DFSI Punkte	DFSI Note
1. TK	92,91	AA+	86,71	AA	97,47	AAA	94,55	AA+
2. HEK	89,43	AA	90,22	AA	92,58	AA+	85,50	AA-
3. SBK	87,14	AA	82,99	AA-	82,62	AA-	95,83	AA+
4. mhplus	78,78	A+	72,92	A+	81,96	AA-	81,45	AA-
5. BKK Scheufelen	78,39	A+	57,32	A-	92,94	AA+	84,91	AA-
6. BARMER GEK	78,37	A+	82,83	AA-	56,16	A-	96,13	AAA
7. hkk	77,55	A+	52,41	A-	97,25	AAA	82,98	AA-
8. BKK VBU	77,46	A+	67,07	A	84,05	AA-	81,28	AA-
9. IKK gesund plus	77,01	A+	49,68	BBB	96,40	AAA	84,95	AA-
10. Schwenninger	76,10	A+	72,16	A+	80,75	A+	75,40	A+
11. actimonda krankenkasse	75,94	A+	65,39	A	88,50	AA	73,95	A+
12. IKK classic	75,58	A+	59,48	A-	81,16	AA-	86,12	AA
13. BKK GS	74,26	A+	64,10	A	80,91	A+	77,78	A+
14. BIG direkt gesund	74,21	A+	60,69	A-	96,26	AAA	65,66	A
15. Audi BKK	74,06	A+	54,17	A-	89,50	AA	78,50	A+
16. KKH-Allianz	70,45	A	69,34	A	54,16	A-	87,85	AA
17. IKK Südwest	70,20	A	40,40	BB	87,49	AA	82,72	AA-
18. Knappschaft	68,33	A	51,81	A-	78,71	A+	74,47	A+
19. BKK vor Ort	66,69	A	54,04	A-	59,48	A-	86,56	AA
20. BKK ESSANELLE	66,10	A	58,29	A-	62,00	A	78,00	A+
21. HVB BKK	64,75	A	67,86	A	55,81	A-	70,57	A

DFSI NOTENSKALA

Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede auf der zweiten oder dritten Nachkommastelle verursacht.

DFSI-Note	DFSI-Punkte	
AAA	96,05	100,00
AA+	91,05	96,04
AA	86,05	91,04
AA-	81,05	86,04
A+	71,05	81,04
A	61,05	71,04
A-	51,05	61,04
BBB	41,05	51,04
BB	31,05	41,04
B	21,05	31,04
C	11,05	21,04

DATENBASIS

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 gewissen Spielraum den Krankenkassen haben, für Leistungen, die über das gesetzliche Mindestmaß hinausgehen.

Von rund 102 Kassen haben 21 Kassen aus dem Bereich der Betriebs-, Innungs- und Ersatzkrankenkassen nahezu vollständige Angaben in allen drei Teilbereichen gemacht, die zu einem Qualitätsrating aggregiert werden konnten.

DIE WICHTIGSTEN KRITERIEN ZUR LEISTUNGSSTÄRKE, KUNDENSERVICE UND FINANZKRAFT

DFSI Deutsches Finanz-Service Institut GmbH
LEISTUNG
AA
BESONDERS STARK
GKV Rating-Studie 10/12

- Wahltarife
- Bonus-Vorteil
- Naturheilverfahren
- IV/BAV
- Gesundheitsförderung
- Zusatzleistungen
- Zahnvorsorge
- Zusatzversicherungen

DFSI Deutsches Finanz-Service Institut GmbH
KUNDENSERVICE
AAA
EXTREM STARK
GKV Rating-Studie 10/12

- Kundenperformance
- Geschäftsstellennetz
- Services wie Erreichbarkeit oder Servicehotlines

DFSI Deutsches Finanz-Service Institut GmbH
FINANZKRAFT
AAA
EXTREM STARK
GKV Rating-Studie 10/12

- Liquidität
- Vermögen
- Deckungsbeitrag & Verwaltungskosten
- GuV (Überschuss)
- Beitragsstabilität
- Mitgliederentwicklung
- Finanztransparenz

ACTIMONDA KRANKENKASSE

actimonda krankenkasse

DFSI Deutsches Finanz-Service Institut GmbH

UNTERNEHMENS-QUALITÄT

A+

SEHR STARK

GKV Rating-Studie 10/12

DFSI-Punkte

UNTERNEHMENSQUALITÄT: 75,94

Leistung:	Kundenservice:	Finanzkraft:
65,39	73,95	88,50
LEISTUNG A STARK	KUNDENSERVICE A+ SEHR STARK	FINANZKRAFT AA BESONDERS STARK

GKV Rating-Studie 10/12

Anschrift: Hüttenstr. 1
PLZ/Stadt: 52068 Aachen
Tel. 01802 255 257
Email: info@actimonda.de
Homepage: www.actimonda.de

Geöffnet:	bundesweit
Anzahl Geschäftsstellen:	11
Anzahl Mitglieder:	79.505
Anzahl Versicherte:	115.945

LEISTUNG 65,39

	Durchschnitt	DFSI-Punkte
Wahltarife	47,05	79,17
Bonus-Vorteil	50,47	90,65
Naturheilverfahren	29,75	7,52
IV/BAV	23,73	25,46
Gesundheitsförderung	84,15	86,96
Zusatzleistungen	65,14	58,33
Zahn	53,66	75,00
Zusatzversicherungen	84,55	100,00

KUNDENSERVICE 73,95

Service	73,63	70,62
Geschäftsstellen	71,05	70,33
Kundenperformance	*	84,23

* kein Durchschnittswert möglich

FINANZKRAFT 88,50

Liquidität	96,92	100,00
Vermögen	85,94	100,00
Deckungsbeitrag & Verwaltungskosten	50,93	75,35
GuV	71,20	93,46
Beitragsstabilität	70,00	75,00
Mitgliederentwicklung	54,23	31,63
Finanztransparenz	75,24	87,50

Durchschnitt DFSI-Punkte

AUDI BKK

Audi BKK

DFSI Deutsches Finanz-Service Institut GmbH

UNTERNEHMENS-QUALITÄT

A+

SEHR STARK

GKV Rating-Studie 10/12

DFSI-Punkte

UNTERNEHMENSQUALITÄT: 74,06

Leistung:	Kundenservice:	Finanzkraft:
54,17	78,50	89,50
LEISTUNG **A-** GUT	KUNDENSERVICE **A+** SEHR STARK	FINANZKRAFT **AA** BESONDERS STARK
GKV Rating-Studie 10/12	GKV Rating-Studie 10/12	GKV Rating-Studie 10/12

Anschrift: Ettinger Straße 70
PLZ/Stadt: 85057 Ingolstadt
Tel. 0800 28 34 255
Email: info@audibkk.de
Homepage: www.audibkk.de

Geöffnet:	bundesweit
Anzahl Geschäftsstellen:	27
Anzahl Mitglieder:	357.996
Anzahl Versicherte:	518.466

LEISTUNG 54,17

	Durchschnitt	DFSI-Punkte
Wahltarife	47,05	79,17
Bonus-Vorteil	50,47	47,21
Naturheilverfahren	29,75	7,52
IV/BAV	23,73	18,06
Gesundheitsförderung	84,15	86,96
Zusatzleistungen	65,14	66,67
Zahn	53,66	50,00
Zusatzversicherungen	84,55	77,78

KUNDENSERVICE 78,50

Service	73,63	80,27
Geschäftsstellen	71,05	69,85
Kundenperformance	*	83,64

* kein Durchschnittswert möglich

FINANZKRAFT 89,50

Liquidität	96,92	100,00
Vermögen	85,94	83,04
Deckungsbeitrag & Verwaltungskosten	50,93	100,00
GuV	71,20	77,11
Beitragsstabilität	70,00	62,50
Mitgliederentwicklung	54,23	100,00
Finanztransparenz	75,24	87,50

Durchschnitt DFSI-Punkte

BARMER GEK

BARMER GEK die gesund experten

DFSI Deutsches Finanz-Service Institut GmbH

UNTERNEHMENS-QUALITÄT

A+

SEHR STARK

GKV Rating-Studie 10/12

DFSI-Punkte

UNTERNEHMENSQUALITÄT: 78,37

Leistung:	Kundenservice:	Finanzkraft:
82,83	96,13	56,16
LEISTUNG **AA-** BESONDERS STARK	KUNDENSERVICE **AAA** EXTREM STARK	FINANZKRAFT **A-** GUT
GKV Rating-Studie 10/12	GKV Rating-Studie 10/12	GKV Rating-Studie 10/12

Anschrift: Axel-Springer-Straße 44
PLZ/Stadt: 10969 Berlin
Tel. 0800 45 40 150
Email: info@barmer-gek.de
Homepage: www.barmer-gek.de

Geöffnet:	bundesweit
Anzahl Geschäftsstellen:	927
Anzahl Mitglieder:	6.668.942
Anzahl Versicherte:	8.643.586

LEISTUNG 82,83

	Durchschnitt	DFSI-Punkte
Wahltarife	47,05	83,33
Bonus-Vorteil	50,47	80,81
Naturheilverfahren	29,75	86,47
IV/BAV	23,73	66,20
Gesundheitsförderung	84,15	100,00
Zusatzleistungen	65,14	83,33
Zahn	53,66	62,50
Zusatzversicherungen	84,55	100,00

KUNDENSERVICE 96,13

Service	73,63	100,00
Geschäftsstellen	71,05	95,25
Kundenperformance	*	89,27

* kein Durchschnittswert möglich

FINANZKRAFT 56,16

Liquidität	96,92	96,83
Vermögen	85,94	41,40
Deckungsbeitrag & Verwaltungskosten	50,93	29,75
GuV	71,20	54,58
Beitragsstabilität	70,00	50,00
Mitgliederentwicklung	54,23	59,25
Finanztransparenz	75,24	75,00

Durchschnitt DFSI-Punkte

BIG DIREKT GESUND

BIG direkt gesund

DFSI Deutsches Finanz-Service Institut GmbH

UNTERNEHMENS-QUALITÄT

A+

SEHR STARK

GKV Rating-Studie 10/12

DFSI-Punkte

UNTERNEHMENSQUALITÄT: 74,21

Leistung:	Kundenservice:	Finanzkraft:
60,69	65,66	96,26
LEISTUNG A- GUT	KUNDENSERVICE A STARK	FINANZKRAFT AAA EXTREM STARK
GKV Rating-Studie 10/12	GKV Rating-Studie 10/12	GKV Rating-Studie 10/12

Anschrift: Rheinische Str. 1
PLZ/Stadt: 44137 Dortmund
Tel. 0800 5 456 5 456
Email: info@big-direkt.de
Homepage: www.big-direkt.de

Geöffnet: bundesweit
Anzahl Geschäftsstellen: 1
Anzahl Mitglieder: 274.250
Anzahl Versicherte: 381.998

LEISTUNG 60,69

	Durchschnitt	DFSI-Punkte
Wahltarife	47,05	79,17
Bonus-Vorteil	50,47	65,16
Naturheilverfahren	29,75	34,59
IV/BAV	23,73	12,04
Gesundheitsförderung	84,15	69,57
Zusatzleistungen	65,14	83,33
Zahn	53,66	75,00
Zusatzversicherungen	84,55	66,67

KUNDENSERVICE 65,66

Service	73,63	76,40
Geschäftsstellen	71,05	27,72
Kundenperformance	*	82,14

* kein Durchschnittswert möglich

FINANZKRAFT 96,26

Liquidität	96,92	100,00
Vermögen	85,94	97,14
Deckungsbeitrag & Verwaltungskosten	50,93	99,47
GuV	71,20	100,00
Beitragsstabilität	70,00	75,00
Mitgliederentwicklung	54,23	94,55
Finanztransparenz	75,24	87,50

Durchschnitt DFSI-Punkte

BKK ESSANELLE

DFSI Deutsches Finanz-Service Institut GmbH

UNTERNEHMENS-QUALITÄT

A

STARK

GKV Rating-Studie 10/12

DFSI-Punkte

UNTERNEHMENSQUALITÄT: 66,10

Leistung:	Kundenservice:	Finanzkraft:
58,29	78,00	62,00
LEISTUNG **A-** GUT	KUNDENSERVICE **A+** SEHR STARK	FINANZKRAFT **A** STARK
GKV Rating-Studie 10/12	GKV Rating-Studie 10/12	GKV Rating-Studie 10/12

Anschrift: Zugspitzstraße 181
PLZ/Stadt: 86165 Augsburg
Tel. 0800 255 66 55
Email: info@bkk-essanelle.de
Homepage: www.bkk-essanelle.de

Geöffnet:	bundesweit
Anzahl Geschäftsstellen:	20
Anzahl Mitglieder:	308.000
Anzahl Versicherte:	430.000

LEISTUNG 58,29

	Durchschnitt	DFSI-Punkte
Wahltarife	47,05	37,50
Bonus-Vorteil	50,47	74,99
Naturheilverfahren	29,75	24,06
IV/BAV	23,73	18,98
Gesundheitsförderung	84,15	91,30
Zusatzleistungen	65,14	66,67
Zahn	53,66	75,00
Zusatzversicherungen	84,55	77,78

KUNDENSERVICE 78,00

Service	73,63	82,19
Geschäftsstellen	71,05	67,23
Kundenperformance	*	80,40

* kein Durchschnittswert möglich

FINANZKRAFT 62,00

Liquidität	96,92	83,18
Vermögen	85,94	42,21
Deckungsbeitrag & Verwaltungskosten	50,93	75,41
GuV	71,20	66,23
Beitragsstabilität	70,00	75,00
Mitgliederentwicklung	54,23	19,91
Finanztransparenz	75,24	62,50

Durchschnitt DFSI-Punkte

BKK GILDEMEISTER SEIDENSTICKER

BKK GILDEMEISTER SEIDENSTICKER
Einfach. Gut. Für Alle.

DFSI Deutsches Finanz-Service Institut GmbH
UNTERNEHMENS-QUALITÄT
A+
SEHR STARK
GKV Rating-Studie 10/12

DFSI-Punkte
UNTERNEHMENSQUALITÄT: 74,26

Leistung:	Kundenservice:	Finanzkraft:
64,10	77,78	80,91
LEISTUNG A STARK	KUNDENSERVICE A+ SEHR STARK	FINANZKRAFT A+ SEHR STARK

GKV Rating-Studie 10/12

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

Geöffnet:	bundesweit
Anzahl Geschäftsstellen:	3
Anzahl Mitglieder:	122.720
Anzahl Versicherte:	180.197

LEISTUNG 64,10

	Durchschnitt	DFSI-Punkte
Wahltarife	47,05	62,50
Bonus-Vorteil	50,47	93,23
Naturheilverfahren	29,75	42,86
IV/BAV	23,73	22,69
Gesundheitsförderung	84,15	95,65
Zusatzleistungen	65,14	66,67
Zahn	53,66	62,50
Zusatzversicherungen	84,55	66,67

KUNDENSERVICE 77,78

Service	73,63	84,23
Geschäftsstellen	71,05	48,26
Kundenperformance	*	94,40

* kein Durchschnittswert möglich

FINANZKRAFT 80,91

Liquidität	96,92	100,00
Vermögen	85,94	83,08
Deckungsbeitrag & Verwaltungskosten	50,93	54,61
GuV	71,20	83,24
Beitragsstabilität	70,00	62,50
Mitgliederentwicklung	54,23	97,39
Finanztransparenz	75,24	87,50

Durchschnitt DFSI-Punkte

BKK SCHEUFELEN

DFSI Deutsches Finanz-Service Institut GmbH

UNTERNEHMENS-QUALITÄT

A+

SEHR STARK

GKV Rating-Studie 10/12

DFSI-Punkte

UNTERNEHMENSQUALITÄT: 78,39

Leistung:	Kundenservice:	Finanzkraft:
57,32	84,91	92,94
LEISTUNG A- GUT	KUNDENSERVICE AA- BESONDERS STARK	FINANZKRAFT AA+ BESONDERS STARK
GKV Rating-Studie 10/12	GKV Rating-Studie 10/12	GKV Rating-Studie 10/12

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:	31.087
Anzahl Versicherte:	46.551

LEISTUNG 57,32

	Durchschnitt	DFSI-Punkte
Wahltarife	47,05	75,00
Bonus-Vorteil	50,47	50,12
Naturheilverfahren	29,75	7,52
IV/BAV	23,73	9,26
Gesundheitsförderung	84,15	100,00
Zusatzleistungen	65,14	54,17
Zahn	53,66	62,50
Zusatzversicherungen	84,55	100,00

KUNDENSERVICE 84,91

Service	73,63	87,88
Geschäftsstellen	71,05	69,38
Kundenperformance	*	94,50

* kein Durchschnittswert möglich

FINANZKRAFT 92,94

Liquidität	96,92	100,00
Vermögen	85,94	100,00
Deckungsbeitrag & Verwaltungskosten	50,93	86,20
GuV	71,20	100,00
Beitragsstabilität	70,00	75,00
Mitgliederentwicklung	54,23	39,07
Finanztransparenz	75,24	100,00

Durchschnitt DFSI-Punkte

BKK VBU

DFSI Deutsches Finanz-Service Institut GmbH

UNTERNEHMENS-QUALITÄT

A+

SEHR STARK

GKV Rating-Studie 10/12

DFSI-Punkte

UNTERNEHMENSQUALITÄT: 77,46

Leistung:	Kundenservice:	Finanzkraft:
67,07	81,28	84,05
LEISTUNG **A** STARK	KUNDENSERVICE **AA-** BESONDERS STARK	FINANZKRAFT **AA-** BESONDERS STARK

GKV Rating-Studie 10/12

Anschrift: Lindenstraße 67
PLZ/Stadt: 10969 Berlin
Tel. 01802 31 31 72
Email: info@bkk-vbu.de
Homepage: www.meine-krankenkasse.de

Geöffnet:	bundesweit
Anzahl Geschäftsstellen:	31
Anzahl Mitglieder:	300.134
Anzahl Versicherte:	395.522

LEISTUNG 67,07

	Durchschnitt	DFSI-Punkte
Wahltarife	47,05	62,50
Bonus-Vorteil	50,47	74,03
Naturheilverfahren	29,75	9,02
IV/BAV	23,73	24,54
Gesundheitsförderung	84,15	95,65
Zusatzleistungen	65,14	83,33
Zahn	53,66	87,50
Zusatzversicherungen	84,55	100,00

KUNDENSERVICE 81,28

Service	73,63	82,04
Geschäftsstellen	71,05	73,78
Kundenperformance	*	87,25

* kein Durchschnittswert möglich

FINANZKRAFT 84,05

Liquidität	96,92	100,00
Vermögen	85,94	100,00
Deckungsbeitrag & Verwaltungskosten	50,93	49,22
GuV	71,20	71,23
Beitragsstabilität	70,00	75,00
Mitgliederentwicklung	54,23	66,58
Finanztransparenz	75,24	100,00

Durchschnitt DFSI-Punkte

BKK VOR ORT

DFSI Deutsches Finanz-Service Institut GmbH

UNTERNEHMENS-QUALITÄT

A

STARK

GKV Rating-Studie 10/12

DFSI-Punkte

UNTERNEHMENSQUALITÄT: 66,69

Leistung:	Kundenservice:	Finanzkraft:
54,04	86,56	59,48
LEISTUNG A- GUT	KUNDENSERVICE AA BESONDERS STARK	FINANZKRAFT A- GUT
GKV Rating-Studie 10/12	GKV Rating-Studie 10/12	GKV Rating-Studie 10/12

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

Geöffnet:	bundesweit
Anzahl Geschäftsstellen:	67
Anzahl Mitglieder:	545.212
Anzahl Versicherte:	758.141

LEISTUNG 54,04

	Durchschnitt	DFSI-Punkte
Wahltarife	47,05	75,00
Bonus-Vorteil	50,47	60,44
Naturheilverfahren	29,75	7,52
IV/BAV	23,73	17,13
Gesundheitsförderung	84,15	100,00
Zusatzleistungen	65,14	58,33
Zahn	53,66	25,00
Zusatzversicherungen	84,55	88,89

KUNDENSERVICE 86,56

Service	73,63	87,82
Geschäftsstellen	71,05	79,22
Kundenperformance	*	91,38

* kein Durchschnittswert möglich

FINANZKRAFT 59,48

Liquidität	96,92	95,16
Vermögen	85,94	51,84
Deckungsbeitrag & Verwaltungskosten	50,93	23,31
GuV	71,20	62,04
Beitragsstabilität	70,00	62,50
Mitgliederentwicklung	54,23	43,08
Finanztransparenz	75,24	87,50

Durchschnitt DFSI-Punkte

HEK - HANSEATISCHE KRANKENKASSE

HEK
HANSEATISCHE KRANKENKASSE

DFSI Deutsches Finanz-Service Institut GmbH
UNTERNEHMENS-QUALITÄT
AA
BESONDERS STARK
GKV Rating-Studie 10/12

DFSI-Punkte
UNTERNEHMENSQUALITÄT: 89,43

Leistung:	Kundenservice:	Finanzkraft:
90,22	85,50	92,58
LEISTUNG AA	KUNDENSERVICE AA-	FINANZKRAFT AA+
BESONDERS STARK	BESONDERS STARK	BESONDERS STARK
GKV Rating-Studie 10/12	GKV Rating-Studie 10/12	GKV Rating-Studie 10/12

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:	24
Anzahl Mitglieder:	287.951
Anzahl Versicherte:	392.480

LEISTUNG 90,22

	Durchschnitt	DFSI-Punkte
Wahltarife	47,05	66,67
Bonus-Vorteil	50,47	97,53
Naturheilverfahren	29,75	95,49
IV/BAV	23,73	87,04
Gesundheitsförderung	84,15	100,00
Zusatzleistungen	65,14	75,00
Zahn	53,66	100,00
Zusatzversicherungen	84,55	100,00

KUNDENSERVICE 85,50

Service	73,63	93,94
Geschäftsstellen	71,05	70,38
Kundenperformance	*	83,73

* kein Durchschnittswert möglich

FINANZKRAFT 92,58

Liquidität	96,92	100,00
Vermögen	85,94	100,00
Deckungsbeitrag & Verwaltungskosten	50,93	81,48
GuV	71,20	97,43
Beitragsstabilität	70,00	75,00
Mitgliederentwicklung	54,23	80,87
Finanztransparenz	75,24	87,50

Durchschnitt DFSI-Punkte

HKK

DFSI Deutsches Finanz-Service Institut GmbH

UNTERNEHMENS-QUALITÄT

A+

SEHR STARK

GKV Rating-Studie 10/12

DFSI-Punkte

UNTERNEHMENSQUALITÄT: 77,55

Leistung:	Kundenservice:	Finanzkraft:
52,41	82,98	97,25
LEISTUNG **A-** GUT	KUNDENSERVICE **AA-** BESONDERS STARK	FINANZKRAFT **AAA** EXTREM STARK
GKV Rating-Studie 10/12	GKV Rating-Studie 10/12	GKV Rating-Studie 10/12

Anschrift: Martinistr. 26
PLZ/Stadt: 28195 Bremen
Tel. 0421 365 50
Email: info@hkk.de
Homepage: www.hkk.de

Geöffnet:	bundesweit
Anzahl Geschäftsstellen:	27
Anzahl Mitglieder:	252.400
Anzahl Versicherte:	351.223

LEISTUNG 52,41

	Durchschnitt	DFSI-Punkte
Wahltarife	47,05	45,83
Bonus-Vorteil	50,47	56,19
Naturheilverfahren	29,75	43,61
IV/BAV	23,73	25,93
Gesundheitsförderung	84,15	78,26
Zusatzleistungen	65,14	66,67
Zahn	53,66	25,00
Zusatzversicherungen	84,55	77,78

KUNDENSERVICE 82,98

Service	73,63	84,87
Geschäftsstellen	71,05	72,82
Kundenperformance	*	89,34

* kein Durchschnittswert möglich

FINANZKRAFT 97,25

Liquidität	96,92	100,00
Vermögen	85,94	100,00
Deckungsbeitrag & Verwaltungskosten	50,93	94,83
GuV	71,20	100,00
Beitragsstabilität	70,00	100,00
Mitgliederentwicklung	54,23	90,79
Finanztransparenz	75,24	87,50

Durchschnitt DFSI-Punkte

HVB BKK

DFSI Deutsches Finanz-Service Institut GmbH

UNTERNEHMENS-QUALITÄT

A

STARK

GKV Rating-Studie 10/12

DFSI-Punkte

UNTERNEHMENSQUALITÄT: 64,75

Leistung:	Kundenservice:	Finanzkraft:
67,86	70,57	55,81
LEISTUNG **A** STARK	KUNDENSERVICE **A** STARK	FINANZKRAFT **A-** GUT
GKV Rating-Studie 10/12	GKV Rating-Studie 10/12	GKV Rating-Studie 10/12

Anschrift: Arnulfstraße 27
PLZ/Stadt: 80335 München
Tel. 0800 2 255 255
Email: info@hvb-bkk.de
Homepage: www.hvb-bkk.de

Geöffnet:	bundesweit
Anzahl Geschäftsstellen:	1
Anzahl Mitglieder:	26.726
Anzahl Versicherte:	37.940

LEISTUNG 67,86

	Durchschnitt	DFSI-Punkte
Wahltarife	47,05	66,67
Bonus-Vorteil	50,47	58,55
Naturheilverfahren	29,75	49,62
IV/BAV	23,73	30,56
Gesundheitsförderung	84,15	100,00
Zusatzleistungen	65,14	75,00
Zahn	53,66	62,50
Zusatzversicherungen	84,55	100,00

KUNDENSERVICE 70,57

Service	73,63	84,23
Geschäftsstellen	71,05	45,31
Kundenperformance	*	68,49

* kein Durchschnittswert möglich

FINANZKRAFT 55,81

Liquidität	96,92	88,99
Vermögen	85,94	46,07
Deckungsbeitrag & Verwaltungskosten	50,93	32,70
GuV	71,20	41,93
Beitragsstabilität	70,00	50,00
Mitgliederentwicklung	54,23	44,13
Finanztransparenz	75,24	87,50

Durchschnitt DFSI-Punkte

IKK CLASSIC

DFSI Deutsches Finanz-Service Institut GmbH

UNTERNEHMENS-QUALITÄT

A+

SEHR STARK

GKV Rating-Studie 10/12

DFSI-Punkte

UNTERNEHMENSQUALITÄT: 75,58

Leistung:	Kundenservice:	Finanzkraft:
59,48	86,12	81,16
LEISTUNG **A-** GUT	KUNDENSERVICE **AA** BESONDERS STARK	FINANZKRAFT **AA-** BESONDERS STARK
GKV Rating-Studie 10/12	GKV Rating-Studie 10/12	GKV Rating-Studie 10/12

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:	364
Anzahl Mitglieder:	2.592.398
Anzahl Versicherte:	3.559.078

LEISTUNG 59,48

	Durchschnitt	DFSI-Punkte
Wahltarife	47,05	75,00
Bonus-Vorteil	50,47	70,11
Naturheilverfahren	29,75	4,51
IV/BAV	23,73	34,72
Gesundheitsförderung	84,15	95,65
Zusatzleistungen	65,14	58,33
Zahn	53,66	37,50
Zusatzversicherungen	84,55	100,00

KUNDENSERVICE 86,12

Service	73,63	82,93
Geschäftsstellen	71,05	90,27
Kundenperformance	*	88,34

* kein Durchschnittswert möglich

FINANZKRAFT 81,16

Liquidität	96,92	100,00
Vermögen	85,94	100,00
Deckungsbeitrag & Verwaltungskosten	50,93	46,03
GuV	71,20	61,12
Beitragsstabilität	70,00	62,50
Mitgliederentwicklung	54,23	79,26
Finanztransparenz	75,24	87,50

Durchschnitt DFSI-Punkte

IKK GESUND PLUS

DFSI Deutsches Finanz-Service Institut GmbH

UNTERNEHMENS-QUALITÄT

A+

SEHR STARK

GKV Rating-Studie 10/12

DFSI-Punkte

UNTERNEHMENSQUALITÄT: 77,01

Leistung:	Kundenservice:	Finanzkraft:
49,68	84,95	96,40
LEISTUNG **BBB** BEFRIEDIGEND	KUNDENSERVICE **AA-** BESONDERS STARK	FINANZKRAFT **AAA** EXTREM STARK
GKV Rating-Studie 10/12	GKV Rating-Studie 10/12	GKV Rating-Studie 10/12

Anschrift: Umfassungsstr. 85
PLZ/Stadt: 39124 Magdeburg
Tel. 0800 85 79 840
Email: info@ikk-gesundplus.de
Homepage: www.ikk-gesundplus.de

Geöffnet:	bundesweit
Anzahl Geschäftsstellen:	39
Anzahl Mitglieder:	282.860
Anzahl Versicherte:	362.212

LEISTUNG 49,68

	Durchschnitt	DFSI-Punkte
Wahltarife	47,05	58,33
Bonus-Vorteil	50,47	76,18
Naturheilverfahren	29,75	4,51
IV/BAV	23,73	22,69
Gesundheitsförderung	84,15	91,30
Zusatzleistungen	65,14	41,67
Zahn	53,66	25,00
Zusatzversicherungen	84,55	77,78

KUNDENSERVICE 84,95

Service	73,63	87,82
Geschäftsstellen	71,05	77,55
Kundenperformance	*	86,62

* kein Durchschnittswert möglich

FINANZKRAFT 96,40

Liquidität	96,92	100,00
Vermögen	85,94	100,00
Deckungsbeitrag & Verwaltungskosten	50,93	100,00
GuV	71,20	88,98
Beitragsstabilität	70,00	75,00
Mitgliederentwicklung	54,23	100,00
Finanztransparenz	75,24	87,50

Durchschnitt DFSI-Punkte

IKK SÜDWEST

DFSI Deutsches Finanz-Service Institut GmbH

UNTERNEHMENS-QUALITÄT

A

STARK

GKV Rating-Studie 10/12

DFSI-Punkte

UNTERNEHMENSQUALITÄT: 70,20

Leistung:	Kundenservice:	Finanzkraft:
40,40	82,72	87,49
LEISTUNG **BB** AUSREICHEND	KUNDENSERVICE **AA-** BESONDERS STARK	FINANZKRAFT **AA** BESONDERS STARK
GKV Rating-Studie 10/12	GKV Rating-Studie 10/12	GKV Rating-Studie 10/12

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: 17
Anzahl Mitglieder: 475.584
Anzahl Versicherte: 684.766

LEISTUNG 40,40

	Durchschnitt	DFSI-Punkte
Wahltarife	47,05	4,17
Bonus-Vorteil	50,47	38,68
Naturheilverfahren	29,75	15,04
IV/BAV	23,73	5,56
Gesundheitsförderung	84,15	100,00
Zusatzleistungen	65,14	58,33
Zahn	53,66	12,50
Zusatzversicherungen	84,55	88,89

KUNDENSERVICE 82,72

Service	73,63	85,41
Geschäftsstellen	71,05	71,32
Kundenperformance	*	88,75

* kein Durchschnittswert möglich

FINANZKRAFT 87,49

Liquidität	96,92	84,26
Vermögen	85,94	90,33
Deckungsbeitrag & Verwaltungskosten	50,93	89,93
GuV	71,20	93,07
Beitragsstabilität	70,00	75,00
Mitgliederentwicklung	54,23	100,00
Finanztransparenz	75,24	75,00

Durchschnitt DFSI-Punkte

KKH-ALLIANZ

DFSI Deutsches Finanz-Service Institut GmbH

UNTERNEHMENS-QUALITÄT

A

STARK

GKV Rating-Studie 10/12

DFSI-Punkte

UNTERNEHMENSQUALITÄT: 70,45

Leistung:	Kundenservice:	Finanzkraft:
69,34	87,85	54,16
LEISTUNG **A** STARK	KUNDENSERVICE **AA** BESONDERS STARK	FINANZKRAFT **A-** GUT

GKV Rating-Studie 10/12

Anschrift: Karl-Wiechert-Allee 61
PLZ/Stadt: 30625 Hannover
Tel. 01803 55 44 99
Email: service@kkh-allianz.de
Homepage: www.kkh-allianz.de

Geöffnet:	bundesweit
Anzahl Geschäftsstellen:	110
Anzahl Mitglieder:	1.338.708
Anzahl Versicherte:	1.787.268

LEISTUNG 69,34

	Durchschnitt	DFSI-Punkte
Wahltarife	47,05	62,50
Bonus-Vorteil	50,47	65,44
Naturheilverfahren	29,75	54,14
IV/BAV	23,73	58,80
Gesundheitsförderung	84,15	100,00
Zusatzleistungen	65,14	50,00
Zahn	53,66	75,00
Zusatzversicherungen	84,55	88,89

KUNDENSERVICE 87,85

Service	73,63	93,94
Geschäftsstellen	71,05	79,37
Kundenperformance	*	84,17

* kein Durchschnittswert möglich

FINANZKRAFT 54,16

Liquidität	96,92	67,36
Vermögen	85,94	46,55
Deckungsbeitrag & Verwaltungskosten	50,93	23,17
GuV	71,20	76,90
Beitragsstabilität	70,00	62,50
Mitgliederentwicklung	54,23	50,41
Finanztransparenz	75,24	87,50

Durchschnitt DFSI-Punkte

KNAPPSCHAFT

DFSI Deutsches Finanz-Service Institut GmbH

UNTERNEHMENS-QUALITÄT

A

STARK

GKV Rating-Studie 10/12

DFSI-Punkte

UNTERNEHMENSQUALITÄT: 68,33

Leistung:	Kundenservice:	Finanzkraft:
51,81	74,47	78,71
LEISTUNG **A-** GUT	KUNDENSERVICE **A+** SEHR STARK	FINANZKRAFT **A+** SEHR STARK
GKV Rating-Studie 10/12	GKV Rating-Studie 10/12	GKV Rating-Studie 10/12

Anschrift: Knappschaftstr. 1
PLZ/Stadt: 44789 Bochum
Tel. 0800 0 200 501
Email: krankenversicherung@knappschaft.de
Homepage: www.knappschaft.de

Geöffnet:	bundesweit
Anzahl Geschäftsstellen:	110
Anzahl Mitglieder:	1.433.967
Anzahl Versicherte:	1.754.954

LEISTUNG 51,81

	Durchschnitt	DFSI-Punkte
Wahltarife	47,05	87,50
Bonus-Vorteil	50,47	13,78
Naturheilverfahren	29,75	39,10
IV/BAV	23,73	8,80
Gesundheitsförderung	84,15	100,00
Zusatzleistungen	65,14	75,00
Zahn	53,66	12,50
Zusatzversicherungen	84,55	77,78

KUNDENSERVICE 74,47

Service	73,63	61,10
Geschäftsstellen	71,05	79,51
Kundenperformance	*	96,18

* kein Durchschnittswert möglich

FINANZKRAFT 78,71

Liquidität	96,92	70,28
Vermögen	85,94	100,00
Deckungsbeitrag & Verwaltungskosten	50,93	73,19
GuV	71,20	50,18
Beitragsstabilität	70,00	50,00
Mitgliederentwicklung	54,23	100,00
Finanztransparenz	75,24	75,00

Durchschnitt DFSI-Punkte

MHPLUS BETRIEBSKRANKENKASSE

mhplus Krankenkasse.

DFSI Deutsches Finanz-Service Institut GmbH

UNTERNEHMENS-QUALITÄT

A+

SEHR STARK

GKV Rating-Studie 10/12

DFSI-Punkte

UNTERNEHMENSQUALITÄT: 78,78

Leistung:	Kundenservice:	Finanzkraft:
72,92	81,45	81,96
LEISTUNG A+ SEHR STARK	KUNDENSERVICE AA- BESONDERS STARK	FINANZKRAFT AA- BESONDERS STARK

GKV Rating-Studie 10/12

Anschrift: Franckstr. 8
PLZ/Stadt: 71636 Ludwigsburg
Tel. 01802 36 99 63
Email: info@mhplus.de
Homepage: www.mhplus.de

Geöffnet:	regional
Anzahl Geschäftsstellen:	32
Anzahl Mitglieder:	388.495
Anzahl Versicherte:	564.914

LEISTUNG 72,92

	Durchschnitt	DFSI-Punkte
Wahltarife	47,05	87,50
Bonus-Vorteil	50,47	64,78
Naturheilverfahren	29,75	55,64
IV/BAV	23,73	33,80
Gesundheitsförderung	84,15	100,00
Zusatzleistungen	65,14	66,67
Zahn	53,66	75,00
Zusatzversicherungen	84,55	100,00

KUNDENSERVICE 81,45

Service	73,63	85,29
Geschäftsstellen	71,05	71,87
Kundenperformance	*	83,34

* kein Durchschnittswert möglich

FINANZKRAFT 81,96

Liquidität	96,92	100,00
Vermögen	85,94	87,45
Deckungsbeitrag & Verwaltungskosten	50,93	55,88
GuV	71,20	76,76
Beitragsstabilität	70,00	62,50
Mitgliederentwicklung	54,23	100,00
Finanztransparenz	75,24	87,50

Durchschnitt DFSI-Punkte

SBK

DFSI Deutsches Finanz-Service Institut GmbH
UNTERNEHMENS-QUALITÄT
AA
BESONDERS STARK
GKV Rating-Studie 10/12

DFSI-Punkte
UNTERNEHMENSQUALITÄT: 87,14

Leistung:	Kundenservice:	Finanzkraft:
82,99	95,83	82,62
LEISTUNG AA- BESONDERS STARK GKV Rating-Studie 10/12	KUNDENSERVICE AA+ BESONDERS STARK GKV Rating-Studie 10/12	FINANZKRAFT AA- BESONDERS STARK GKV Rating-Studie 10/12

Anschrift: Heimeranstraße 31
PLZ/Stadt: 80339 München
Tel. 0800 0 725 725 725 0
Email: info@sbk.org
Homepage: www.sbk.org

Geöffnet: bundesweit
Anzahl Geschäftsstellen: 106
Anzahl Mitglieder: 713.199
Anzahl Versicherte: 996.134

LEISTUNG 82,99

	Durchschnitt	DFSI-Punkte
Wahltarife	47,05	58,33
Bonus-Vorteil	50,47	72,32
Naturheilverfahren	29,75	67,67
IV/BAV	23,73	49,54
Gesundheitsförderung	84,15	95,65
Zusatzleistungen	65,14	83,33
Zahn	53,66	100,00
Zusatzversicherungen	84,55	88,89

KUNDENSERVICE 95,83

Service	73,63	100,00
Geschäftsstellen	71,05	83,33
Kundenperformance	*	100,00

* kein Durchschnittswert möglich

FINANZKRAFT 82,62

Liquidität	96,92	100,00
Vermögen	85,94	64,80
Deckungsbeitrag & Verwaltungskosten	50,93	84,99
GuV	71,20	74,29
Beitragsstabilität	70,00	75,00
Mitgliederentwicklung	54,23	100,00
Finanztransparenz	75,24	100,00

Durchschnitt DFSI-Punkte

DIE SCHWENNINGER KRANKENKASSE

Die Schwenninger Krankenkasse

DFSI Deutsches Finanz-Service Institut GmbH

UNTERNEHMENS-QUALITÄT

A+

SEHR STARK

GKV Rating-Studie 10/12

DFSI-Punkte

UNTERNEHMENSQUALITÄT: 76,10

Leistung:	Kundenservice:	Finanzkraft:
72,16	75,40	80,75
LEISTUNG A+ SEHR STARK	KUNDENSERVICE A+ SEHR STARK	FINANZKRAFT A+ SEHR STARK

GKV Rating-Studie 10/12

Anschrift: Spittelstr. 50
PLZ/Stadt: 78056 Villingen-Schwenningen
Tel. 01802 552 5555
Email: Info@Die-Schwenninger.de
Homepage: www.Die-Schwenninger.de

Geöffnet:	bundesweit
Anzahl Geschäftsstellen:	14
Anzahl Mitglieder:	228.076
Anzahl Versicherte:	325.388

LEISTUNG 72,16

	Durchschnitt	DFSI-Punkte
Wahltarife	47,05	70,83
Bonus-Vorteil	50,47	91,51
Naturheilverfahren	29,75	47,37
IV/BAV	23,73	20,37
Gesundheitsförderung	84,15	100,00
Zusatzleistungen	65,14	83,33
Zahn	53,66	75,00
Zusatzversicherungen	84,55	88,89

KUNDENSERVICE 75,40

Service	73,63	80,63
Geschäftsstellen	71,05	64,54
Kundenperformance	*	75,79

* kein Durchschnittswert möglich

FINANZKRAFT 80,75

Liquidität	96,92	100,00
Vermögen	85,94	100,00
Deckungsbeitrag & Verwaltungskosten	50,93	30,20
GuV	71,20	72,10
Beitragsstabilität	70,00	75,00
Mitgliederentwicklung	54,23	100,00
Finanztransparenz	75,24	87,50

Durchschnitt DFSI-Punkte

TECHNIKER KRANKENKASSE (TK)

Techniker Krankenkasse

DFSI Deutsches Finanz-Service Institut GmbH

UNTERNEHMENS-QUALITÄT

AA+

BESONDERS STARK

GKV Rating-Studie 10/12

DFSI-Punkte

UNTERNEHMENSQUALITÄT: 92,91

Leistung:	Kundenservice:	Finanzkraft:
86,71	94,55	97,47
LEISTUNG AA – BESONDERS STARK	KUNDENSERVICE AA+ – BESONDERS STARK	FINANZKRAFT AAA – EXTREM STARK

GKV Rating-Studie 10/12

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:	235
Anzahl Mitglieder:	5.703.936
Anzahl Versicherte:	7.976.381

LEISTUNG 86,71

	Durchschnitt	DFSI-Punkte
Wahltarife	47,05	95,83
Bonus-Vorteil	50,47	80,87
Naturheilverfahren	29,75	81,95
IV/BAV	23,73	71,30
Gesundheitsförderung	84,15	95,65
Zusatzleistungen	65,14	91,67
Zahn	53,66	87,50
Zusatzversicherungen	84,55	88,89

KUNDENSERVICE 94,55

Service	73,63	100,00
Geschäftsstellen	71,05	78,21
Kundenperformance	*	100,00

* kein Durchschnittswert möglich

FINANZKRAFT 97,47

Liquidität	96,92	100,00
Vermögen	85,94	100,00
Deckungsbeitrag & Verwaltungskosten	50,93	93,60
GuV	71,20	100,00
Beitragsstabilität	70,00	75,00
Mitgliederentwicklung	54,23	100,00
Finanztransparenz	75,24	100,00

Durchschnitt DFSI-Punkte

DFSI DEUTSCHES FINANZ-SERVICE INSTITUT GmbH

DFSI - Musterkasse
Wir machen Kasse richtig

DFSI - MUSTERKASSE

DFSI Deutsches Finanz-Service Institut GmbH
UNTERNEHMENS-QUALITÄT
AAA
EXTREM STARK
GKV Rating-Studie 10/12

DFSI-Punkte
UNTERNEHMENSQUALITÄT: 100,00

Leistung:	Kundenservice:	Finanzkraft:
100,00	100,00	100,00
LEISTUNG AAA EXTREM STARK GKV Rating-Studie 10/12	KUNDENSERVICE AAA EXTREM STARK GKV Rating-Studie 10/12	FINANZKRAFT AAA EXTREM STARK GKV Rating-Studie 10/12

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

	Durchschnitt	DFSI-Punkte
Wahltarife	47,05	100,00
Bonus-Vorteil	50,47	100,00
Naturheilverfahren	29,75	100,00
IV/BAV	23,73	100,00
Gesundheitsförderung	84,15	100,00
Zusatzleistungen	65,14	100,00
Zahn	53,66	100,00
Zusatzversicherungen	84,55	100,00

KUNDENSERVICE 100,00

Service	73,63	100,00
Geschäftsstellen	71,05	100,00
Kundenperformance	*	100,00

* kein Durchschnittswert möglich

FINANZKRAFT 100,00

Liquidität	96,92	100,00
Vermögen	85,94	100,00
Deckungsbeitrag & Verwaltungskosten	50,93	100,00
GuV	71,20	100,00
Beitragsstabilität	70,00	100,00
Mitgliederentwicklung	54,23	100,00
Finanztransparenz	75,24	100,00

Durchschnitt DFSI-Punkte

1 DFSI - Musterkasse
Wir machen Kasse richtig

DFSI - MUSTERKASSE 2

5

DFSI Deutsches Finanz-Service Institut GmbH
UNTERNEHMENS-QUALITÄT
AAA
EXTREM STARK
GKV Rating-Studie 10/12

DFSI-Punkte
UNTERNEHMENSQUALITÄT: 100,00

Leistung:	Kundenservice:	Finanzkraft:
100,00	100,00	100,00
LEISTUNG AAA EXTREM STARK GKV Rating-Studie 10/12	KUNDENSERVICE AAA EXTREM STARK GKV Rating-Studie 10/12	FINANZKRAFT AAA EXTREM STARK GKV Rating-Studie 10/12

3

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

4

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

1 Logo Krankenkasse

2 Name Krankenkasse

3 Anschrift Krankenkasse

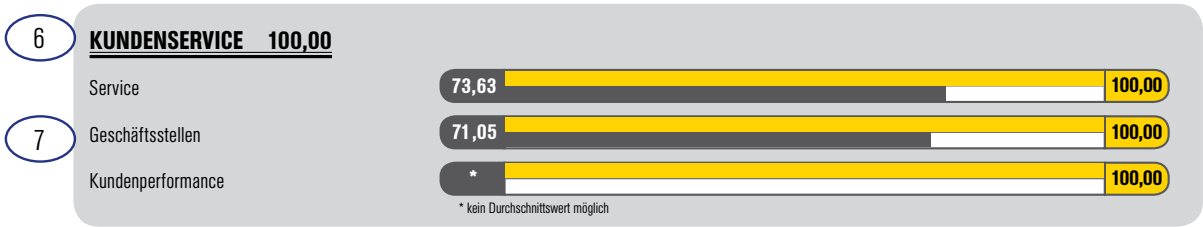
4 Allgemeine Daten Krankenkasse. Mitglieder- und Versichertenzahlen vom 1.1.2012

5 Bewertung der einzelnen Teilbereiche in X von 100,00 DFSI-Punkten und die durch Addition der Teilbereiche im Mittel erreichte Unternehmensqualität in DFSI-Punkte.
Abbilung des DFSI Siegels mit der jeweilig aus den Punkten umgerechneten DFSI-Note.

Noten – Skala

DFSI - Note	DFSI - Punkte	DFSI - Aussage
AAA	96,05 - 100,00	extrem stark
AA+	91,05 - 96,04	besonders stark
AA	86,05 - 91,04	besonders stark
AA-	81,05 - 86,04	besonders stark
A+	71,05 - 81,04	sehr stark
A	61,05 - 71,04	stark
A-	51,05 - 61,04	gut
BBB	41,05 - 51,04	befriedigend
BB	31,05 - 41,04	ausreichend
B	21,05 - 31,04	schwach
C	11,05 - 21,04	sehr schwach
?	?	???

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 Teilbereichnote 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 jeweilge Bewertungskategorie in X von 100,00 DFSI-Punkten sowie als Balkendiagramm in grau.

9 Kassenwert für die jeweilge Bewertungskategorie in X von 100,00 DFSI-Punkten sowie als Balkendiagramm in gelb.

IMPRESSUM

Geschäftsführer und verantwortlich für den Inhalt: Diplom-Kaufmann Thomas Lemke

Herausgeber:
DFSI
Deutsches Finanz-Service Institut GmbH

Heinrich-Brüning-Straße 2a
50969 Köln
Deutschland

Telefon: +49 (0)221 6777 4569-1
E-Mail: info@dfsi-institut.de
Internet: www.dfsi-institut.de

INTERVIEW: TRANSPARENZ AUCH BEI GESETZLICHEN KRANKENKASSEN WICHTIG

wmd: Transparenz bei Finanzdienstleistern und Versicherern wird bei der Politik zunehmend eingefordert. Das Deutsche Finanz-Service Institut DFSI hat die Finanzkraft, Leistungsfähigkeit und den Service bei allen geöffneten Kassen abgefragt. Herr Lemke, was bewerten Sie denn konkret in Ihrer Studie?

Thomas Lemke: Unsere Studie ist in drei Kategorien aufgebaut. Das ist zum einen die Finanzkraft, dann der Leistungsumfang wie auch der Kundenservice. Diese drei Werte werden jeweils zu einem Drittel bewertet und zu einem Qualitätsrating zusammengefasst. Die Leistungsstärke und der Kundenservice sind dabei die entscheidenden Faktoren für die Wettbewerbsfähigkeit der gesetzlichen Krankenversicherung sowie für deren weitere Entwicklung am Markt und der Attraktivität für den jeweiligen Versicherten.

wmd: Thema Finanzkraft und Sicherheit. Woraus kann man die Finanzstärke einer Kasse eigentlich ableiten?

Thomas Lemke: Seit 2010 ist es ja so, dass auch gesetzliche Krankenversicherungen insolvent gehen können.
Die Beispiele der City BKK und der BKK für Heilberufe letztes Jahr haben ja gezeigt, dass diese Kassen auf Basis dessen, geschlossen werden mussten. Die wichtigsten Kriterien zur Ermittlung der Finanzkraft sind für uns die Liquidität, das Vermögen, der Deckungsbeitrag der Verwaltungskosten, die Gewinn- und Verlustrechnung, davon der Überschuss, sowie die Beitragsstabilität und Mitgliederentwicklung und allgemeine Transparenz der jeweiligen gesetzlichen Krankenkasse.

wmd: Herr Lemke, was nützt mir denn eine finanzstarke Kasse, wenn die zu wenig Leistung bietet?

Thomas Lemke: Richtig, nicht viel. Die Finanzstärke kann hier nur als Fundament für die Entscheidung für eine jeweilige Krankenkasse gelten. Wichtig dabei ist auf jeden Fall der Leistungsumfang und der Service der jeweiligen Krankenkasse.

wmd: Wie haben Sie denn die Leistungsfähigkeit gemessen?

Thomas Lemke: Über die gesetzlich vorgegebenen Pflichtleistungen hinaus gibt es teilweise deutliche Unterschiede in verschiedensten Bereichen. Das können zum einen die Bonusprogramme, Zusatzleistungen, Wahltarife, Naturheilverfahren, integrierte Versorgung, Gesundheitsförderung oder auch die Zahnvorsorge.

wmd: Herr Lemke, die gesetzlichen Krankenkassen haben ja eher den Ruf einer Behörde als eines Dienstleisters. Sehen Sie auch dieses Vorurteil?

Thomas Lemke: Dieses Vorurteil kann ich gar nicht mehr bestätigen. Die meisten Krankenkassen verstehen sich heute schon als Servicedienstleister. Im Rahmen unseres Qualitätsratings haben wir den Kundenservice in drei Teilen bewertet. Das ist zum einen die Kundenperformance, als zweites die Dichte des Geschäftsstellennetzes sowie auch den allgemeinen Service wie z.B. die Servicehotline.

wmd: Nach den neuen gesetzlichen Regelungen müssen Kassen ab 2012 die wesentlichen Ergebnisse ihrer Rechnungslegung veröffentlichen. Wie schätzen Sie denn diese Entwicklung ein?

Thomas Lemke: Viele Kassen haben Finanzvolumina von mittelgroßen oder großen Kapitalgesellschaften, lehnen aber eine Veröffentlichung ihrer Finanzdaten bisher ab. Durch die neue Publikationspflicht für Krankenkassen, die jetzt endlich ab Ende 2012 durch das neue Versorgungsstrukturgesetz kommt, sind wir endlich in der Lage, dann auch entsprechende Bewertungen über den kompletten Markt hin zu erstellen. Wir werden auch so weiter den Markt kritisch begleiten und dadurch für mehr Transparenz sorgen.

Interview mit Thomas Lemke,
Gründer und Geschäftsführer des DFSI
wmd Verlag GmbH

wmd

www.wmd-brokerchannel.de