DFSI DEUTSCHES FINANZ-SERVICE INSTITUT GmbH

Heinrich-Brüning-Straße 2a
50969 Köln

Telefon +49 (0)221 67774569-0
Telefax +49 (0)221 67774569-9

info@dfsi-institut.de
www.dfsi-institut.de

Geschäftsführer
Thomas Lemke

PRESSEINFORMATION

GKV-Rating Studie: „Unternehmensqualität der Gesetzlichen Krankenkassen 2013/14“

Umfassendes Rating der Kennzahlen zu Leistung, Kundenservice und Finanzkraft

Köln 16.10.2013

Gesetzliche Krankenkassen 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 Ausstattung jeder einzelnen gesetzlichen Krankenkasse bestellt ist. Eine Veröffentlichungspflicht wichtiger Finanzkennzahlen, wie im Versorgungsstrukturgesetz vom 1.1.2012 angedacht, wird nun erst für Ende 2014 umgesetzt. Von besonderer Bedeutung ist daher die Tatsache, dass 23 Kassen mit rund 34,3 Millionen Versicherten freiwillig transparent waren und alle Daten für die Rating-Studie bereitgestellt haben. Das entspricht einem Anteil von rund 50 Prozent am Gesamtmarkt.

Immer deutlicher wird die Notwendigkeit einer guten finanziellen Ausstattung für ein überdurchschnittliches Leistungsangebot. Dabei wird es auch für die stets stärker im Wettbewerb stehenden gesetzlichen Krankenkassen wichtiger, das Mitglied als Kunden und nicht nur als Leistungsnehmer zu sehen. 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, das Serviceangebot für die 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, die gleichgewichtet zu einem Qualitätsrating aggregiert werden. Dieses 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 sogar ausbauen zu können.

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.

Die Techniker Krankenkasse, die HEK-Hanseatische Krankenkasse und die SBK-Siemens Betriebskrankenkasse wurden dabei als „sehr gut“ eingestuft und konnten sich im Vergleich zum Vorjahr über alle drei Teilbereiche hinweg verbessern.

GKV Qualitätsratings in der Übersicht:

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. BKK Scheufelen	AA	Gut (1,6)	A	Befriedigend (2,9)	AA+	Sehr Gut (1,2)	AAA	Sehr Gut (0,9)
9. IKK classic	AA	Gut (1,7)	A	Befriedigend (2,9)	AA+	Sehr Gut (1,1)	AA+	Sehr Gut (1,1)
10. hkk	AA	Gut (1,7)	BBB+	Befriedigend (3,1)	AA+	Sehr Gut (1,4)	AAA	Sehr Gut (0,6)
11. BKK VBU	AA	Gut (1,7)	A+	Gut (2,2)	AA	Gut (1,6)	AA+	Sehr Gut (1,4)
12. AOK Baden-Württemberg	AA	Gut (1,8)	A+	Gut (2,3)	AA+	Sehr Gut (1,2)	AA	Gut (2,0)
13. Knappschaft	AA	Gut (1,8)	A	Befriedigend (2,7)	AA+	Sehr Gut (1,4)	AA+	Sehr Gut (1,4)
14. IKK gesund plus	AA	Gut (1,8)	BBB+	Befriedigend (3,5)	AA+	Sehr Gut (1,4)	AAA	Sehr Gut (0,6)
15. BKK Wirtschaft & Finanzen	AA	Gut (1,9)	A	Befriedigend (2,6)	AA	Gut (1,6)	AA+	Sehr Gut (1,4)
16. actimonda krankenkasse	AA	Gut (1,9)	A+	Gut (2,5)	AA	Gut (1,8)	AA+	Sehr Gut (1,3)
17. BKK Faber-Castell & Partner	AA	Gut (2,0)	BBB+	Befriedigend (3,2)	AA	Gut (1,7)	AAA	Sehr Gut (1,0)
18. Audi BKK	AA	Gut (2,0)	BBB+	Befriedigend (3,4)	AA	Gut (1,6)	AAA	Sehr Gut (1,0)
19. BIG direkt gesund	AA	Gut (2,0)	A	Befriedigend (2,9)	A+	Gut (2,1)	AAA	Sehr Gut (1,0)
20. Hypovereinsbank BKK	AA	Gut (2,0)	A+	Gut (2,3)	AA	Gut (1,8)	AA	Gut (2,0)
21. BKK A.T.U	A+	Gut (2,1)	BBB+	Befriedigend (3,4)	AA	Gut (1,9)	AAA	Sehr Gut (0,8)
22. BKK Herkules	A+	Gut (2,2)	BBB+	Befriedigend (3,1)	A	Befriedigend (2,6)	AAA	Sehr Gut (0,9)
23. BKK vor Ort	A+	Gut (2,3)	BBB+	Befriedigend (3,1)	AA+	Sehr Gut (1,3)	A	Befriedigend (2,7)

Es wird notwendig, Unterschiede in der Unternehmensqualität, d.h. bei den Leistungen, beim Kundenservice und bei der Finanzkraft, zu kommunizieren. Hierzu eignen sich die von DFSI entwickelten Rating-Scorecards, die gesondert in einem Scorecard-Journal veröffentlicht wurden.

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
- GuV (Überschuss)
- Beitragsstabilität
- Mitgliederentwicklung
- Transparenz

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

DFSI Deutsches Finanz-Service Institut GmbH ist ein unabhängiger Datendienst, der marktrelevante Informationen im Bereich des Finanzdienstleistungsektors zu Versicherern, Banken, Bausparkassen und Gesetzlichen Krankenkassen sammelt. Es werden entscheidungsrelevante Informationen wie z.B. Ratingurteile, Risikokennzahlen und Leistungsdaten gebündelt und aggregiert als Rating dargestellt. Die Methodik der Ratingaggregation und Auswahl der Kennzahlen wird durch ausgewiesene Branchenexperten des Fachbeirats mit jahrelangen Erfahrungen im deutschen Ratingmarkt und im Sektor der Finanzdienstleistung erstellt.

Sie möchten mehr Informationen zu DFSI? Ansprechpartner für Journalisten ist:

Thomas Lemke
Geschäftsführer
E-Mail: th.lemke@dfsi-institut.de
Telefon: +49 (0)221 6777 4569-0