

# Die private Krankenversicherung - Denn es gibt nur eine Gesundheit!



Anregung zur qualifizierten Auswahl einer Krankenversicherung

## Themenübersicht

- Auswahlverfahren in der PKV aktuell – Vor- und Nachteile
- Auswahlverfahren 2.0
  - Preis / Leistung als Basis – ein Blick hinter den Vorhang
  - Der Anbieter als Auswahlkriterium
  - Kundenzufriedenheit als Auswahlkriterium – machbar und sinnvoll?
- Fazit / Ausblick zum Thema zukünftiger Auswahlansatz in der PKV
- Die SDK – nur für den Besserverdiener?



## Allgemeines zur Auswahl der Krankenversicherung

### Folgen der aktuellen Auswahlmethodik

- Neue Tarife werden aufgrund der hohen Leistungsdichte und des meistens eher günstig gewählten Einstiegsbeitrages in den Vergleichsprogrammen nach vorn gespült.
- Eine fundierte, langfristige Auswahl findet aktuell nicht statt, da die einschlägigen Programme die ergänzenden Kriterien nicht abbilden (können).

### Ergebnis:

Der Kunde und der Vermittler können nicht einschätzen, wie sich Auswahl langfristig auswirkt.

## Ein Beispiel

### Markt- und Wettbewerbsbewertung 2014

	Top	Plus	Fit	GKV
	A80, S101, AZ75, TA6/110,- PPN, VT	A75, ZS75, S101, NH, TA6/110,- PPN, VT	A210, ZS260, S101, NH, TA6/ 110,- PPN, VT	
30	529,01 €	449,85 €	402,25 €	
40	640,87 €	539,87 €	489,40 €	710,78 €
50	810,96 €	679,69 €	622,49 €	



...das wird in Zukunft aber nicht reichen!

Der Kunde erwartet Antworten auf die Fragen

- Seid Ihr wirklich besser als die GKV?
- Was ist mit meinen Beiträgen im Alter?



Nur wer hier Antworten hat, wird auch in Zukunft seine Kunden finden!

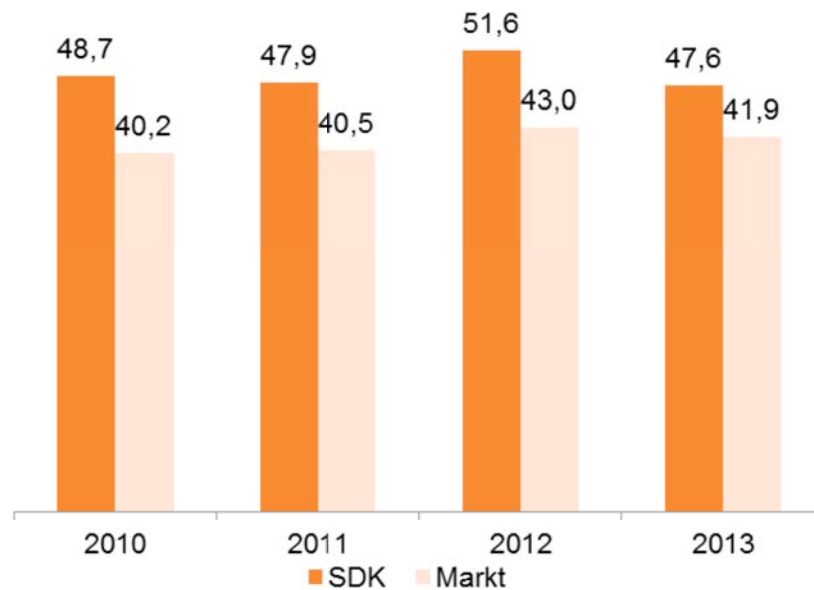


## Anforderungen an erfolgreiche Anbieter



## Die SDK im Marktvergleich

### Vorsorge-Quote



Die SDK legt rund 50 Cent von jedem Euro für die Stabilisierung der Beiträge im Alter zurück – weil wir wissen, dass es wichtig ist!

**Wir weisen die Beitragsentwicklung gern anhand realer Verläufe nach!**

## Beiträge im Alter – die größte Sorge der Kunden



### Beiträge im Rentenalter bei der SDK

Situation als Arbeitnehmer  
Vertragsbeginn 1980, Eintrittsalter 32 Jahre  
Tarife S102, A100, AZ75, TA6, PPN  
Heutiger Beitrag: 571,18 €

Situation als Rentner  
Beitrag: 571,18 €  
- Krankentagegeld 23,37 €  
- DRV-Zuschuss 108,04 €  
= Rentnerbeitrag 439,77 €

#### Möglichkeiten, den Beitrag im Rentenalter zu reduzieren:

1

Umstellung in Tarife S102, A80, AZ75  
Ausgangsbeitrag 453,88 €  
- DRV Zuschuss 108,04 €  
= Rentnerbeitrag (neu I) 345,84 €

2

Umstellung in Tarife S102, A75, ZS75  
Ausgangsbeitrag 257,37 €  
- DRV Zuschuss 108,04 €  
= Rentnerbeitrag (neu II) 149,33 €

3

Umstellung in Tarife S103, A75, ZS75  
Ausgangsbeitrag 135,03 €  
- DRV Zuschuss 67,52 €  
= Rentnerbeitrag (neu III) 67,51 €



## Die SDK im Markt – Auszug aus dem Assekuratabericht

### Konstant hohe Zufriedenheit und Kundenbindung über Marktniveau

Ergebnis der Kundenbefragung	Vollversicherung			Zusatzversicherung ohne GKV-Kooperation		
	2010	2013	Mittelwert	2010	2013	Mittelwert
<b>SDK</b>	<b>2010</b>	<b>2013</b>	<b>Mittelwert</b>	<b>2010</b>	<b>2013</b>	<b>Mittelwert</b>
Kundenzufriedenheitsindex	72,2	72,7	70,0	71,9	73,9	71,8
kognitive Gesamtzufriedenheit	71,9	70,9	69,7	71,2	73,2	71,2
Image	71,0	72,8	68,5	69,0	70,6	68,9
Wertschätzung	71,5	73,6	70,7	71,9	75,5	73,4
Vertrauen VU	74,4	73,6	71,0	75,5	76,2	73,8
<b>Kundenbindungsindex</b>	<b>74,9</b>	<b>74,4</b>	<b>70,8</b>	<b>78,0</b>	<b>79,3</b>	<b>76,3</b>
Weiterempfehlung künftig	81,3	80,8	75,8	80,5	81,9	79,4
Wiederabschluss	80,9	78,8	76,6	85,7	84,6	81,3
Exklusivität	54,9	57,4	52,1	57,2	59,6	57,3
Kündigungsresistenz	82,7	80,6	78,8	88,7	91,0	87,3

**Seit Jahren Weiterempfehlungsquoten von über 80%!**



## Die SDK im Markt

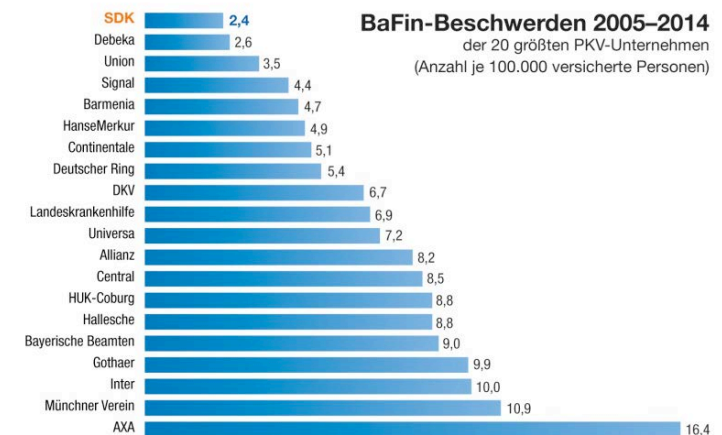
- Das Ergebnis all dieser Bemühungen im Umgang mit unseren Kunden sind extrem niedrige Beschwerdequoten – denn wir reagieren vorher!



**Aktuell:**

Zum zweiten Mal in Folge ausgezeichnet mit dem „**Deutschen Fairnesspreis**“

Gesamtsieger PKV



## Fazit:

### Aus Vermittlersicht

- Langfristige Kundenbeziehungen durch zufriedene Kunden
- Qualifizierte Beratung durch Berücksichtigung zusätzlicher Kriterien
- Sicherheit bei der Auswahl durch nachgewiesene Qualität

### Aus Kundensicht

- Sicherheit bei der Auswahl – Entscheidung kann langfristig getroffen werden
- Kein Wechseldruck im Alter
- Hohe Flexibilität bei der Anpassung des Versicherungsschutzes
- Kunde wird als Kunde und nicht als „Nummer“ behandelt



## Die SDK – nur für Besserverdiener?

		Einbettzimmer und Chefarzt				Mehrbettzimmer			
		S101, A80, AZ75, VT, PPN	S101, A75, ZS75, VT, PPN	S101, A210, Z260, VT, PPN	S101, A220, Z250, VT, PPN	S103, A80, AZ75, VT, PPN	S103, A75, ZS75, VT, PPN	S103, A210, Z260, VT, PPN	S103, A220, Z250, VT, PPN
Stationär		Einbettzimmer, Chefarzt	Einbettzimmer, Chefarzt	Einbettzimmer, Chefarzt	Einbettzimmer, Chefarzt	Mehrbettzimmer (Option Einbett/ Chefarzt) <sup>1</sup>	Mehrbettzimmer (Option Einbett/ Chefarzt) <sup>1</sup>	Mehrbettzimmer (Option Einbett/ Chefarzt) <sup>1</sup>	Mehrbettzimmer (Option Einbett/ Chefarzt) <sup>1</sup>
Ambulant		Selbstbehalt 20 %/ 360,- €	Selbstbehalt 25 %/ 650,- €	Selbstbehalt 1.000,- € <sup>2</sup>	Selbstbehalt 2.000,- € <sup>2</sup>	Selbstbehalt 20 %/ 360,- €	Selbstbehalt 25 %/ 650,- €	Selbstbehalt 1.000,- € <sup>2</sup>	Selbstbehalt 2.000,- € <sup>2</sup>
Zahn	ZB	80 %	75 %	100 %	100 %	80 %	75 %	100 %	100 %
	ZE	bis 1.300,- € pro Jahr, darüber 75 %	75 %	60 %	50 %	bis 1.300,- € pro Jahr, darüber 75 %	75 %	60 %	50 %
	KFO		75 %	100 %	100 %		75 %	100 %	100 %
Kinder		156,00	130,30	117,84	93,07	126,53	100,83	88,37	63,60
25		453,38	364,96	318,43	281,95	391,50	303,08	256,55	220,08
30		493,44	395,99	348,39	309,63	428,02	330,57	282,97	244,21
35		537,95	429,37	380,55	339,93	466,72	358,14	309,32	268,70
40		592,55	470,44	419,97	377,49	513,37	391,26	340,79	298,31
45		660,94	523,66	470,11	425,16	571,85	434,57	381,02	336,07
50		743,44	588,82	531,62	483,64	637,99 <sup>3</sup>	483,36 <sup>3</sup>	426,16 <sup>3</sup>	378,18 <sup>3</sup>
55		839,49	663,17	603,61	552,67	718,20 <sup>3</sup>	541,89 <sup>3</sup>	482,32 <sup>3</sup>	431,38 <sup>3</sup>

<sup>1</sup> über Anwartschaftstarif SG1/ AWV <sup>2</sup> Selbstbehalt bei Kindern die Hälfte <sup>3</sup> ab Alter 50 keine Option Einbett/ Chefarzt mehr möglich

**Günstiger Einstieg – Top Optionen!**

**Auf ein  
spannendes und  
erfolgreiches  
2016!!**

**Ihr Referent:**

**Lutz Deske**

**Süddeutsche  
Krankenversicherung**

**Kontaktdaten:**

**Am Mühlenberg 1  
25451 Quickborn**

**[Lutz.Deske@sdk.de](mailto:Lutz.Deske@sdk.de)  
Tel.: 0172 / 425 524 5**

