

GESCHÄFTSBERICHT 2019

**GESUNDE PERSPEKTIVEN
SCHAFFEN – IN ZEITEN
DER DIGITALISIERUNG**

INHALTS- VERZEICHNIS

03

Vorwort
Vorstandsvorsitzender Mario Heise

04

Kundenbegeisterung im Fokus:
Mehr als nur zufrieden

05

Ausbau der 24h-Online-Sprechstunde:
Telemedizin für alle

06

Jubiläen: München und
Magdeburg feiern Fünffähriges

07

Statistiken 2019

08

Zahlen 2019

09

Auszeichnungen

10

Impressum





GESUNDHEIT WIRD DIGITAL – WIR AUCH!

Liebe Leserinnen und Leser,

die Digitalisierung verändert nicht nur die Art, wie wir arbeiten. Sie verändert auch ganze Lebenswelten grundlegend. Das hat zur Folge, dass sich die Erwartungen von Kunden an den neuen digitalen Möglichkeiten orientieren. Das Bedürfnis steigt, umfangreiche digitale Angebote nutzen zu können. Und im Meer der Möglichkeiten einen verlässlichen Partner zu finden, der sie versteht und ihre Bedürfnisse kennt. Als Krankenkasse haben wir darauf reagiert und unsere Leistungspakete ausgerichtet. Unser neu gegründeter Fachbereich Customer Experience Management beschäftigt sich mit der Aufgabe, spezifische Kundenbedürfnisse zu verstehen und sie in maßgeschneiderte Versicherungsleistungen umzuwandeln. So sind zum Beispiel noch bessere Versicherungspakete für unterschiedliche Zielgruppen wie Schwangere und junge Familien oder Berufseinsteiger entstanden. Diese Entwicklung spiegelt auch unser Spot zur neuen Markenkommunikation wider. Mit einem modernen, auf unsere Zielgruppe 18 bis 49 Jahre zugeschnittenen Storytelling konnten wir uns als moderne Krankenkasse etablieren und unsere Präsenz am Markt weiter festigen.

Dass wir die Krankenkasse der neuen Generation sind, zeigt unsere Kooperation mit der TeleClinic, einer für Kunden der BKK Mobil Oil kostenlosen ärztlichen Online-Beratung für nahezu alle gesundheitlichen Beschwerden. Damit haben wir die nächste Stufe unserer E-Health-Offensive genommen: Versicherten steht rund um die Uhr – auch am Wochenende und an Feiertagen – ein Team von Ärzten zur Seite, das schnell und unbürokratisch per Telefon oder Video beraten und helfen kann. Was als „Sprechstunde Baby“ für Schwangere und Mütter mit Babys im ersten Lebensjahr gestartet war, wird jetzt für fast alle medizinischen Fachrichtungen ausgerollt und steht damit allen Versicherten kostenlos zur Verfügung.

Auch unsere neue Kundenservice-App MOBIL ME, die wir im Jahresendspurt 2019 noch fertig stellen konnten, geht in diese neue Richtung. Sie ermöglicht es, dass unsere Kunden unseren Service digital ganz unkompliziert und bequem nutzen können. Nicht nur die Verwaltung der persönlichen Daten liegt damit in den Händen der Kunden. Auch Dokumente wie Krankschreibungen können per Smartphone ganz einfach hochgeladen werden. Zusätzlich können sich Kunden über Bonusleistungen informieren oder direkt über die App Kontakt aufnehmen.

Mit dem Launch des neuen Intranets MobilNET zeigen wir, dass technischer Fortschritt für unsere Mitarbeiter ebenfalls eine wichtige Rolle spielt. In herausragender Mannschaftsleistung entstanden, verbindet das Intranet alle Standorte von Hamburg, Magdeburg und Neu-Isenburg über Celle und Hannover bis München und sorgt für noch effizienteres Arbeiten. In diesem Zusammenhang möchte ich noch das fünfjährige Jubiläum unserer neuen Standorte in München und Magdeburg würdigen. Die Kolleginnen und Kollegen bereichern unsere Krankenkasse fachlich, kulturell und menschlich in ganz besonderem Maße.

Ich freue mich auf eine spannende Zukunft – mit Ihnen an unserer Seite!

Ihr Mario Heise
Vorstandsvorsitzender



KUNDENBEGEISTERUNG IM FOKUS: MEHR ALS NUR ZUFRIEDEN

Eine hohe Kundenzufriedenheit war für Unternehmen in der Vergangenheit das Nonplusultra und das erklärte Ziel. In den letzten Jahren hat sich in der modernen Arbeitswelt jedoch zunehmend der Begriff der Kundenbegeisterung etabliert. Was steckt eigentlich dahinter und warum steht auch bei der BKK Mobil Oil die Kundenbegeisterung hoch im Kurs?

Um es kurz zu machen: Kundenbegeisterung wird als die höchste Ausprägung der Zufriedenheit verstanden¹. Im Mittelpunkt steht dabei das Kundenerlebnis. Gerade in Zeiten, in denen die Erwartungen der Konsumenten kontinuierlich steigen und sich Mundpropaganda über digitale Kanäle rasend schnell verbreitet, ist ein positives Kundenerlebnis unabdingbar. Es steigert die Loyalität zu einem Unternehmen und wirkt sich positiv auf dessen Geschäftserfolg aus. Aus diesem Grund ist Kundenbegeisterung auch bei der BKK Mobil Oil in den Mittelpunkt des Handelns gerückt.

Um Kundenbegeisterung zu entfachen, haben wir verschiedene Maßnahmen eingeleitet. Zentral war die Einführung des Team Customer Experience Management (CEM), das mit Beginn des Jahres 2019 seine Arbeit aufgenommen hat und inklusive der Leitung aus insgesamt 16 Mitarbeitern besteht. Innovative Ideen, eine ganzheitliche Betrachtungsweise unserer Kundenanliegen und eine einheitliche Ansprache stehen hier bei der täglichen Arbeit im Fokus.

Egal, auf welchem Weg ein Kunde mit uns in Kontakt tritt: Er soll jederzeit die gewünschten Informationen, Angebote oder Services erhalten. Er soll spüren: Die BKK Mobil Oil versteht mich, hier fühle ich mich wohl. Wenn dies gelingt, ist das Kundenerlebnis optimal. Dafür wurde das Team CEM ins Leben gerufen.

Als eine der ersten Aufgaben hat das Team CEM Schnittstellen mit den beteiligten Bereichen identifiziert und die damit verbundenen organisatorischen Prozesse gemeinsam angepasst. Eine gute Basis für die anstehenden Aufgaben:

- Die erste Customer Journey (Kundenreise) wird für die Zielgruppe Schwangere und junge Familien mit Kindern bis fünf Jahren entwickelt.
- Das CEM-Team bearbeitet zudem erste Aufträge aus den Bereichen, wie z. B. das Mailing für die Berufsstarter.
- Die von Mai bis Juni 2018 durchgeführte Kundenzufriedenheitsbefragung hat wichtige Erkenntnisse zu dem Themenfeld Wahltarif cashback und unserem Bonusprogramm fitforcash geliefert. Damit arbeitet das Team jetzt weiter.
- Eine einheitliche Unternehmenssprache (Corporate Language) wird gemeinsam mit dem Bereich Marketing/Kommunikation entwickelt, um ein authentisches Auftreten in der schriftlichen Kommunikation sicherzustellen.

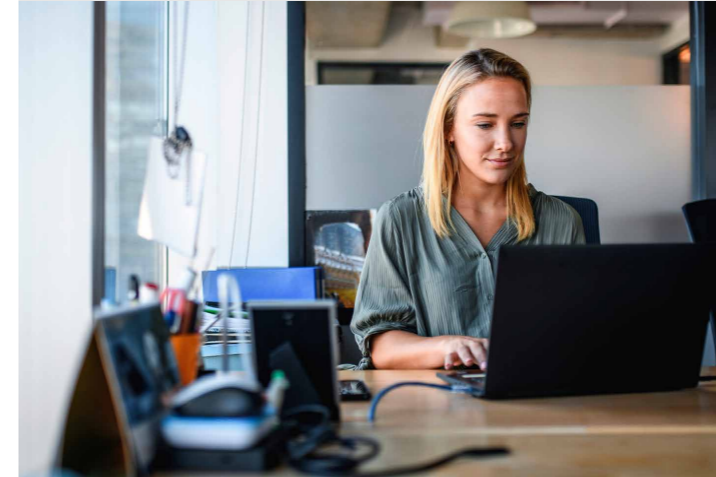
¹ Kumar/lyer 2001; Vanhamme 2008

Neben den übergeordneten Zielen haben die Mitglieder des Team CEM auch individuelle Aufgaben:

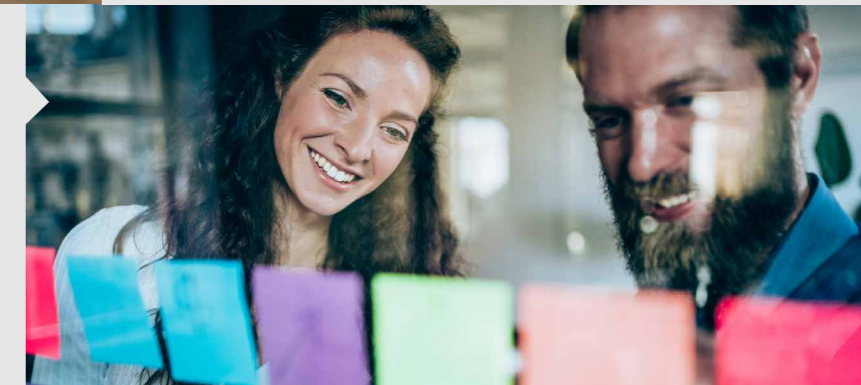
Die **Customer Experience Manager** identifizieren Kundenwünsche und -bedürfnisse, optimieren Prozesse mit Blick auf eine erfolgreiche Customer Journey und leiten daraus Maßnahmen ab.



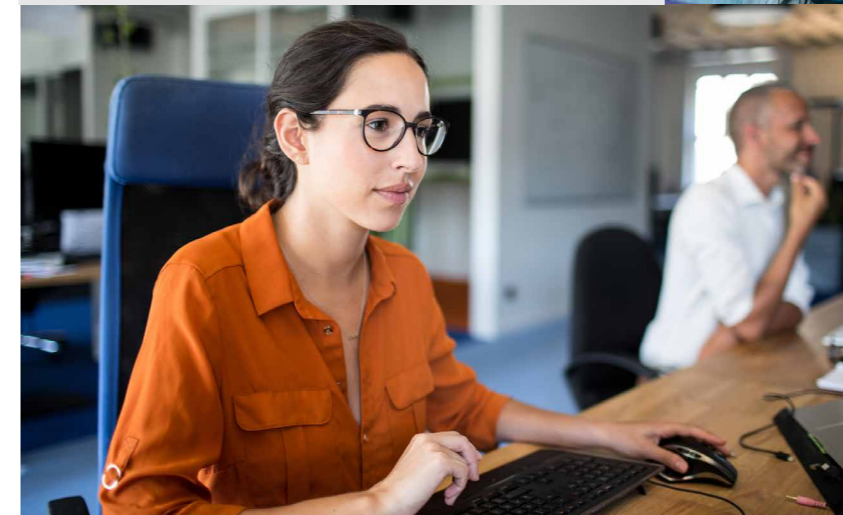
Die Aufgabe des **Texters** im Team besteht darin, die schriftliche Kommunikation insgesamt zu optimieren und einheitliche Formulierungen und Textbausteine zu verfassen. Er gewährleistet die Textqualität der Redakteure und führt erste Schulungen mit diesen durch.



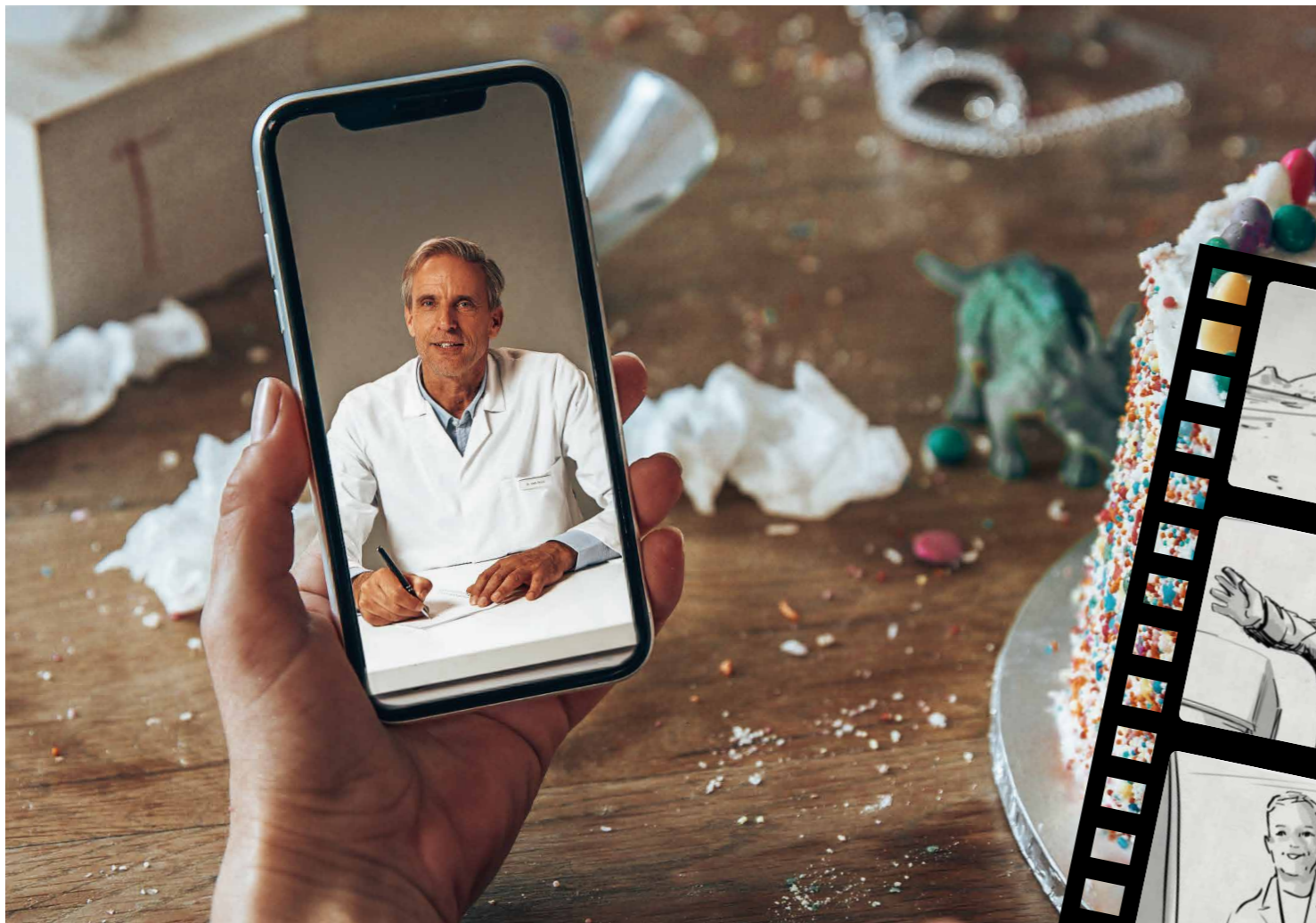
Die **Redakteure** entwerfen, formulieren und gestalten neue Standardschreiben und Mailings für verschiedene Zielgruppen. Zudem überarbeiten sie fortlaufend alle bestehenden Schreiben unter Berücksichtigung der „Kundenbrille“.



Der Fokus der **Outputmanager** liegt auf der Koordination und technischen Umsetzung der Schreiben in Zusammenarbeit mit der IT und den Fachanwendungsberatern. Sie programmieren, formatieren und richten nutzerfreundliche Vorschaltfenster ein, sodass z. B. die Daten aus unserer Software oscar® integriert werden.



Am Ende bleibt festzuhalten: Große Herausforderungen, gehen wir sie an!



AUSBAU DER 24H- ONLINE-SPRECHSTUNDE: TELEMEDIZIN FÜR ALLE

Telemedizinische Angebote stoßen in der Gesundheitsbranche auf reges Interesse. Die BKK Mobil Oil bedient dieses Interesse in vielerlei Hinsicht und ermöglicht ihren Kunden es bereits seit 2018, ihre Beschwerden per Telefon oder Video abklären zu lassen. Anfangs richtete sich das Angebot ausschließlich an Schwangere und Mütter mit Kindern im ersten Lebensjahr. Seit September 2019 können alle Versicherten der BKK Mobil Oil diese Leistung nutzen. Die Zusammenarbeit umfasst ein breites Spektrum an medizinischen Fachbereichen, von Allgemeinmedizin, über Kinder- und Jugendmedizin bis zur Unfallchirurgie. Ob es sich um einen Hautausschlag oder Kopfschmerzen handelt – eine ärztliche Beratung bekommt man in wenigen Minuten – rund um die Uhr.

Qualifizierte und zeitgemäße Alternative

„Mit diesem innovativen E-Health-Angebot kommen wir dem Bedürfnis unserer Kunden nach mehr Flexibilität beim Arztbesuch nach und verbessern zugleich die Versorgungsqualität durch jederzeit verfügbare, kompetente medizinische Beratung“, sagt Tanja Euhus, Bereichsleitung Verträge bei der BKK Mobil Oil, anlässlich der Angebotsenerweiterung. Im besten Fall können so Erkrankungen frühzeitig erkannt und die Zahl von Notfallaufnahmen gesenkt werden.

Die Ärzte der TeleClinic diagnostizieren oder behandeln die Erkrankungen jedoch nicht. Vielmehr geht es um eine qualitäts- und ergebnisorientierte Beratung zu allgemeinen gesundheitlichen Fragen, wodurch eine qualifizierte und zeitgemäße Alternative zu oft zusammenhangslosen oder unvollständigen Informationen aus dem Internet geschaffen wurde. Zudem haben die Versicherten mit dem Angebot die Möglichkeit, Rückfragen zu stellen und sich eine fundierte Einschätzung geben zu lassen, ob ein Vor-Ort-Termin bei einem Arzt angebracht ist.



Vorhang auf – Spot an!

Den Ausbau des telemedizinischen Leistungsangebots stellte die BKK Mobil Oil im Herbst 2019 auch in den Mittelpunkt ihrer neuen Werbekampagne. Mit der breit angelegten Aktion im Bewegtbildformat sollten gleich mehrere Ziele verfolgt werden: Als eine der ersten gesetzlichen Krankenkassen machte die BKK Mobil Oil ihren Versicherten ein großes und wichtiges Thema kostenlos zugänglich. Ganz gleich, wer medizinischen Rat braucht oder wann und wo Hilfe benötigt wird, mit der Online-Sprechstunde werden die verschiedenen Bedürfnisse rund um die Uhr erfüllt. Und damit gleichzeitig auch der übergreifende Anspruch, die Krankenkasse der neuen Generation zu sein.

Auf diversen Online-Plattformen, über Social Media, an ausgewählten Bahnhöfen und in deutschen Innenstädten konnten die Menschen so miterleben, in welchen vielfältigen Situationen das telemedizinische Angebot greift: beim fiebernden Nachwuchs, mitten im Surfurlaub oder kurz vor dem Kindergeburtstag.

Nähere Informationen zur Online-Sprechstunde gibt es unter:
bkk-mobil-oil.de/online-sprechstunde





JUBILÄEN: MÜNCHEN UND MAGDEBURG FEIERN FÜNFJÄHRIGES

Wissen Sie noch, was sich im Jahr 2014 abspielte? Was waren die Highlights? Googelt man diese Fragen, stößt man unmittelbar auf Deutschlands Gewinn der Fußball-Weltmeisterschaft in Brasilien. Millionen bejubelten das entscheidende Tor des Abends vor dem Fernseher. Im gleichen Jahr landete die BKK Mobil Oil mit ihren neuen Standorten in München und Magdeburg ebenfalls Volltreffer. Wir nehmen Sie mit auf eine kurze Zeitreise.



Anpiff in München

Am 01.01.2014 war die Fusion mit der Betriebskrankenkasse der HypoVereinsbank (HVB BKK) perfekt. 59 Kollegen nahmen unter der Marke BKK Mobil Oil in München ihre Arbeit auf. Auch der Kassensitz wurde in diesem Zuge nach München verlegt. Seitdem ist die BKK Mobil Oil Mitglied im BKK Landesverband Bayern, der die Interessen aller Mitgliedschaften gegenüber Politik, Vertragspartnern, Öffentlichkeit und anderen Kassenarten vertritt.

Mit der Verabschiedung des ehemaligen Vorstands Dr. Gerhard Rachor in den Ruhestand ging 2017 ein Stück Geschichte zu Ende. Dr. Rachor hatte den Weg für die Fusion geebnet und diese seitens der HVB BKK aktiv begleitet. Heute haben wir mit unseren 70 Mitarbeitern eine respektable Größe in der Bayerischen Landeshauptstadt. Angesprochen auf die Besonderheit des Münchener Standorts verweist der Standortbeauftragte Florian Dege neben dem kollegialen Miteinander auf die Vielfalt der vertretenen Bereiche: „Mit Facility Management, Personal, Revision/Organisation, Versicherungen/Beiträge, IT-Service, Kundenservice und Leistungen sind gleich sieben verschiedene Bereiche bei uns ansässig.“



Magdeburg: Klein, aber oho!

Nach einem halben Jahr intensiver Vorbereitung mit Gutachten, Gesprächen, Besichtigungen und Einarbeitung war das Ergebnis für alle sichtbar: Am 10.02.2014 eröffnete das Service-Center in Magdeburg. 13 Kollegen waren damals dabei, heute sind es 26 Mitarbeiter und vier Führungskräfte. Damit ist Magdeburg der kleinste Standort der BKK Mobil Oil. Ein Nischendasein fristet er deshalb jedoch nicht. Im Gegenteil: Gemeinsam mit den Service-Center-Standorten Celle und Hamburg sind die Kollegen in Sachsen-Anhalt der wichtige Erstkontakt für die Kunden und damit die „Stimme nach außen“. Telefonisch beraten sie Mitglieder, Versicherte und Arbeitgeber und beantworten die E-Mail-Anfragen unserer Kunden. Auch intern ist Magdeburg optimal angebunden. „Wir sind sehr gut mit den anderen Standorten vernetzt. Es existieren standortübergreifende Arbeitsgruppen und regelmäßige Austauschrunden. Auch die Bereichsleitung ist regelmäßig vor Ort“, erzählt die Standortbeauftragte Sabrina Seeger, die den Zusammenhalt und die Dynamik in Magdeburg hervorhebt.

Mario Heise, Vorstandsvorsitzender der BKK Mobil Oil, blickt mit Stolz auf das Jahr 2014 zurück: „In kurzer Zeit um zwei Standorte zu wachsen, war für uns alle spannend und herausfordernd zugleich. Zwei wesentliche Meilensteine unserer Unternehmensgeschichte, die uns bis heute prägen. Denn die Kollegen bereichern unsere Krankenkasse fachlich, kulturell und menschlich. Das erlebe ich regelmäßig vor Ort. Kaum zu glauben, dass das bereits fünf Jahre zurückliegt.“



GESUNDHEIT IN ZAHLEN

Smartphone-Nutzung

Eine Statistik sagt aus, dass bereits mehr als die Hälfte der 6- und 9-jährigen Kinder ein Smartphone nutzt. Bei den 14- bis 19-jährigen Personen in Deutschland sind es sogar **97,1%**.

Impfquote in Deutschland

Laut einer Befragung sind **69%** der befragten Personen in Deutschland geimpft. Der häufigste Grund für eine Impfung war die Empfehlung des (Kinder-)Arztes.

Fahrrad

Im Jahr 2019 war der Bestand an Fahrrädern in Deutschland mit rund **75,9 MILLIONEN** so hoch wie nie zuvor. Enthalten waren hierbei ebenso E-Fahrräder. Der Absatz von Elektrofahrrädern ist in den vergangenen Jahren in Deutschland stetig angestiegen.

Alkoholkonsum

6,7 Millionen Menschen 18- bis 64-jährigen Deutschen konsumieren Alkohol in gesundheitlich riskanter Form. Laut einer Studie von 2018 galten sogar 1,6 Millionen Menschen dieser Altersgruppe als alkoholabhängig. Analysen ergaben außerdem rund 74.000 Todesfälle pro Jahr unter anderem durch den Konsum von Alkohol.

Jährlicher Krankenstand

Im Jahr 2019 lag der durchschnittliche Krankenstand der gesetzlichen Krankenversicherung bei rund **4,34%**. Dieser Bestand gibt an, wie viel Prozent der Erwerbstätigen an einem Kalendertag krank waren.

Sportstatistik

Eine Befragung hat ergeben, dass im Jahr 2019 rund **11,67 Millionen** Personen in Deutschland mehrmals wöchentlich Sport trieben. Mehrfach im Monat waren es 15,27 Millionen Menschen. Weniger als einmal im Monat war dies bei 10,21 Millionen Menschen der Fall. im Vergleich zu den Vorjahren sind die Werte relativ gleich geblieben.

Sterberate

Im Jahr 2019 gab es in Deutschland **939.520** Sterbefälle (ohne Totgeborene, nachträglich beurkundete Kriegssterbefälle und gerichtliche Todeserklärungen).

Diät

Eine Umfrage zum Thema „Gewichtsabnahme“ zeigt, dass **82%** der Befragten in den vergangenen zwei Jahren eine Diät machen. Die restlichen 18% hingegen nicht.

Gründe für eine Berufsunfähigkeit

Im Jahr 2019 waren Nervenerkrankungen mit knapp **30%** die wichtigste Ursache für Berufsunfähigkeit in Deutschland. Damit hat sich der Anteil gegenüber dem Vorjahr zwar etwas verringert, in den letzten zehn Jahren aber um rund 10% zugenommen. Zweithäufigste Ursache mit rund 21% bilden die Erkrankungen des Skelett- und Bewegungsapparates. Die Ursache für eine Berufsunfähigkeit durch Krebs und andere bösartige Neubildungen ist mit 17% im Vergleich zum Vorjahr leicht gestiegen – vor allem in der Altersgruppe der über 51-jährigen. Erkrankungen des Herzens und Unfälle haben hingegen leicht abgenommen. Sonstige Erkrankungen haben einen Anteil von über 17%.

Rentner

Insgesamt gab es in Deutschland im Jahr 2019 gut **21 MILLIONEN** Rentnerinnen und Rentner, darunter rund 4,1 Mio. Personen, die eine eigene und eine Hinterbliebenenrente beziehen. Bezogen auf eine Einwohnerzahl von etwa 82 Mio. erhält demnach etwa ein Viertel der Bevölkerung eine Rente aus der Gesetzlichen Rentenversicherung.

Quellen

- de.statista.com/statistik/daten/studie/459963/umfrage/anteil-der-smartphone-nutzer-in-deutschland-nach-altersgruppe/
- www.bundesgesundheitsministerium.de/service/begriffe-von-a-z/a/alkohol.html
- de.statista.com/statistik/daten/studie/1034782/umfrage/laendermit-der-hoechsten-impfquote/
- de.statista.com/statistik/daten/studie/154198/umfrage/fahrradbestand-in-deutschland/
- de.statista.com/statistik/daten/studie/5520/umfrage/durchschnittlicher-krankenstand-in-der-gkv-seit-1991/
- de.statista.com/statistik/daten/studie/171911/umfrage/haeufigkeit-sport-treiben-in-der-freizeit/
- de.statista.com/statistik/daten/studie/156902/umfrage/sterbefaelle-in-deutschland/
- de.statista.com/statistik/daten/studie/1658/umfrage/diaet-zur-gewichtsabnahme-in-den-letzten-2-jahren/
- de.statista.com/statistik/daten/studie/536354/umfrage/verteilung-der-ursachen-von-berufsunfaehigkeit-in-deutschland/
- sozialpolitik-aktuell.de/1_files/sozialpolitik-aktuell/Politikfelder/Alter-Rente/Datensammlung/PDF-Dateien/abbVIII23.pdf



AFTER SALES- BEFRAGUNGEN 2019

„ICH WURDE BISHER
BESTENS BERATEN!“

„MEINE FRAU UND ICH SIND
SEIT JAHREN MITGLIEDER BEI
DER BKK MOBIL OIL UND SIND
BEIDE ZUFRIEDEN.“

„WEITER SO!“

„ICH BIN WIRKLICH SEHR ZUFRIEDEN MIT DEN
LEISTUNGEN DER BKK MOBIL OIL UND EMPFEHLE
SIE GERNE WEITER. ICH FREUE MICH, AUCH
ZUKÜNFTIG BEI IHNEN VERSICHERT ZU SEIN.“

„ICH BIN SEHR ZUFRIEDEN.
KLASSE!“

„TOLLE KRANKENKASSE,
EMPFEHLENSWERT UND
IMMER TOTAL HILFSBEREIT.“

„IMMER FREUNDLICHE MITARBEITER,
SCHNELLE BEARBEITUNG – ALLES TOP!“

2019: ZAHLEN UND FAKTEN

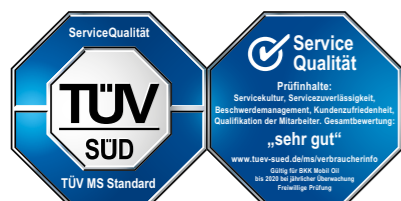
Übersicht nach § 305b SGB V - Berichtsjahr 2019					
Bezeichnung der zu veröffentlichenden Kennzahlen	2018		2019		Änderung zum Vorjahr (%)
Mitglieder	765.954		751.700		-1,86
Versicherte	1.050.951		1.020.616		-2,89

Bezeichnung der zu veröffentlichenden Kennzahlen	2018		Absolut (€)	2019		Änderung zum Vorjahr (%)
	Absolut (€)	Je Vers. (€)		Je Vers. (€)		
Zuweisungen aus dem Gesundheitsfonds	2.418.841.761,66	2.301,57	2.515.359.281,45	2.464,55	7,08	
Mittel aus dem Zusatzbeitrag	212.749.709,00	202,44	215.941.701,91	211,58	4,52	
Sonstige Einnahmen	18.577.173,99	17,68	19.339.245,82	18,95	7,20	
Einnahmen, gesamt	2.650.168.644,65	2.521,69	2.750.640.229,18	2.695,08	6,88	
Arzneimittel	413.820.333,77	393,76	439.132.281,48	430,26	9,27	
Ärztliche Behandlung	503.502.411,96	479,09	514.803.805,04	504,40	5,28	
Behandlungspflege und Häusliche Krankenpflege	27.159.028,59	25,84	29.351.336,00	28,76	11,28	
Dialyse	12.724.170,24	12,11	13.104.462,73	12,84	6,05	
Fahrtkosten	45.334.317,44	43,14	49.603.147,91	48,60	12,67	
Früherkennungsmaßnahmen	36.787.641,19	35,00	36.842.201,82	36,10	3,12	
Heilmittel	82.924.098,82	78,90	93.554.498,16	91,66	16,17	
Hilfsmittel	80.512.105,26	76,61	88.096.888,34	86,32	12,67	
Krankengeld	228.457.452,95	217,38	244.382.319,72	239,45	10,15	
Krankenhausbehandlung	710.565.843,12	676,12	749.843.437,04	734,70	8,66	
Schutzimpfungen	21.173.126,30	20,15	22.559.313,12	22,10	9,71	
Schwangerschaft und Mutterschaft ohne stat. Entbindung	24.956.328,64	23,75	22.681.411,81	22,22	-6,41	
Vorsorge- und Reha-Leistungen	34.408.065,90	32,74	34.558.220,63	33,86	3,42	
Zahnärztliche Behandlung ohne Zahnersatz	186.693.280,50	177,64	187.919.005,43	184,12	3,65	
Zahnersatz	37.632.264,49	35,81	40.242.733,60	39,43	10,12	
Sonstige Leistungsausgaben	49.724.172,56	47,31	61.134.110,34	59,90	26,60	
Leistungsausgaben (LA), gesamt	2.496.374.641,73	2.375,35	2.627.809.173,17	2.574,73	8,39	
Prävention (als Davonposition)	97.851.962,02	93,11	100.727.689,51	98,69	6,00	
Verwaltungsausgaben	121.137.470,53	115,26	128.167.136,60	125,58	8,95	
Sonstige Ausgaben	5.093.773,74	4,85	16.125.422,47	15,80	225,98	
Ausgaben, gesamt	2.622.605.886,00	2.495,46	2.772.101.732,24	2.716,11	8,84	
Betriebsmittel	132.436.732,43	126,02	109.260.370,30	107,05	-15,05	
Rücklage	54.860.000,00	52,20	56.620.000,00	55,48	6,28	
Verwaltungsvermögen	15.420.336,23	14,67	15.375.195,30	15,06	2,67	
Vermögen, gesamt	202.717.068,66	192,89	181.255.565,60	177,59	-7,93	

AUSZEICHNUNGEN

Die Zufriedenheit unserer Kunden zählt sich aus.

Auch im Jahr 2019 freut sich die BKK Mobil Oil über Auszeichnungen, die die Kundenzufriedenheit erneut bestätigen.



TÜV SÜD: Ausgezeichnete Service-Qualität

Gut zu sein ist uns nicht gut genug. Wir wollen immer ein bisschen besser als gut sein. Sehr gut zum Beispiel. Deshalb lassen wir unseren Service jährlich und freiwillig vom TÜV SÜD testen. Neben Kundenbefragungen und Servicetests werden dabei Servicekultur, Zuverlässigkeit, der Umgang mit Beschwerden und die Qualifikation der Mitarbeiter genau unter die Lupe genommen. Erfüllen wir die Anforderungen, erhalten wir das Zertifikat. Und lassen uns im Folgejahr erneut testen – damit unser Service ausgezeichnet bleibt. Heute und Morgen.

Gültig bis 11/2019



FOCUS-MONEY-AUSGABE 45/2018: Beste Wahltarifkombination Beitragsrückerstattung und Bonusprogramm

Für den Check der besten Kombinationsangebote aus Wahlтарifen mit Beitragsrückerstattung sowie aus Bonusprogrammen fragte das Deutsche Finanz-Service Institut bei 82 für die Allgemeinheit geöffneten Kassen Daten ab. 52 Kassen kamen in die Wertung. Die BKK Mobil Oil ist mit Ihrem Angebot auf dem ersten Platz gelandet.

Gültig bis 10/2019



FOCUS-MONEY-AUSGABE 44/2018: Top Bonusprogramm für Erwachsene

Für den Test fragte das DFSI bei 82 für die Allgemeinheit geöffneten Kassen Daten ab. 52 Kassen machten Angaben und kamen somit in die Wertung. Die BKK Mobil Oil wurde mit dem Siegel TOP Bonusprogramm für Erwachsene ausgezeichnet.

Gültig bis 10/2019



FOCUS-MONEY-AUSGABE 44/2018: Top Bonusprogramm für Kinder

Für den Test fragte das DFSI bei 82 für die Allgemeinheit geöffneten Kassen Daten ab. 52 Kassen machten Angaben und kamen somit in die Wertung. Die BKK Mobil Oil wurde mit dem Siegel TOP Bonusprogramm für Kinder ausgezeichnet.

Gültig bis 10/2019



FOCUS-MONEY-AUSGABE 45/2018: Bester Wahltraif

Für den Test der Wahltarife mit Beitragsrückerstattung fragte das Deutsche Finanz-Service-Institut im Auftrag von Focus-Money bei 82 für die Allgemeinheit geöffneten Kassen Daten ab. 52 davon kamen in die Wertung. Die BKK Mobil Oil hat hier mit der Bestnote abgeschnitten.

Gültig bis 10/2019

Weitere Siegel 2019 im Überblick:



bkk-mobil-oil.de/siegel

IMPRESSUM

Impressum

Redaktion:
Dirk Becker

Gestaltung und Umsetzung:
ENGELMANN & KRYSCHAK Werbeagentur GmbH

Alle Rechte vorbehalten.

Quellen:

Fotos:
Getty Images, Henning Angerer, BKK Mobil Oil

Siegel:

bkk-mobil-oil.de/siegel

Dezember 2020