

# RATINGBERICHT

## Folgerating der SIGNAL Krankenversicherung a.G.

Krankenversicherung  
Dortmund, Juni 2005





**Folgerating der  
Signal Krankenversicherung a.G.**

## **UNTERNEHMEN**

Neben dem Qualitätsurteil ist eine Reihe von Unternehmensmerkmalen entscheidend dafür, ob ein Versicherungsunternehmen der richtige Ansprechpartner für einen Kunden ist.

### **Geschäftsgebiet**

Das Geschäftsgebiet der SIGNAL Kranken ist satzungsgemäß nicht beschränkt, faktisch erstreckt es sich aber ausschließlich auf die Bundesrepublik Deutschland.

### **Kundengruppen**

Die SIGNAL Kranken ist spezialisiert auf die Zielgruppen Handwerk, Handel und Gewerbe sowie Arbeitnehmer einschließlich Höherverdienenden und Angestellten im öffentlichen Dienst.

### **Geschäftsgegenstand**

Geschäftsgegenstand der SIGNAL Kranken ist die Krankheitskostenversicherung mit einem Bestandsanteil an den gebuchten Bruttoprämien von ca. 70 %, gefolgt von den sonstigen selbstständigen Teilversicherungen mit einem Anteil von knapp 16 % und der Pflegepflichtversicherung mit einem Anteil von rund 7 %.

### **Vertrieb**

Der Vertrieb von Versicherungsprodukten erfolgt über die Ausschließlichkeitsorganisation der SIGNAL IDUNA-Gruppe sowie über Makler, Mehrfachagenten und Kooperationsgesellschaften.

### **Konzernstruktur**

Die SIGNAL Kranken bildet mit der SIGNAL Unfallversicherung a.G. und der IDUNA Vereinigte Lebensversicherung a.G. einen Gleichordnungskonzern (SIGNAL IDUNA Gruppe).

### **Größe**

Mit einem Volumen der gebuchten Bruttoprämien in Höhe von rund 1,96 Mrd. € ist die SIGNAL Kranken das viertgrößte Krankenversicherungsunternehmen in Deutschland.

### **Personal**

Die SIGNAL Kranken beschäftigt insgesamt rund 2.913 Mitarbeiter im Innendienst. Darüber hinaus sind ca. 31.240 Mitarbeiter im Außendienst für die SIGNAL IDUNA Gruppe tätig.



**Folgerating der**  
**Signal Krankenversicherung a.G.**

### **Vorstand**

Reinhold Schulte (Vorsitzender), Dr. Karl-Josef Bierth, Michael Johnigk, Ulrich Leitermann, Michael Petmecky und Dr. Klaus Sticker.

### **Aufsichtsrat**

Günther Kutz (Vorsitzender)



**Folgerating der  
Signal Krankenversicherung a.G.**

**Die Teilqualitäten:**

**1. SICHERHEIT**

Nach Ansicht von Assekurata weist die SIGNAL Kranken eine exzellente Sicherheitslage auf.

Der ohnehin geringen Ruinwahrscheinlichkeit eines Krankenversicherers begegnet die SIGNAL Kranken mit einer überdurchschnittlich hohen Sicherheitsmittelausstattung.

<b>Eigenkapital-Quote</b>	<b>2000</b>	<b>2001</b>	<b>2002</b>	<b>2003</b>	<b>2004</b>
SIGNAL Kranken	14,62	15,03	15,09	15,24	15,49
Markt	13,76	13,79	13,74	13,31	13,22*
Normal-VU	14,90	14,15	14,48	13,52	14,36

\*Bei den Werten für das Markttaggregat für das Jahr 2004 handelt es sich um einen vorläufigen Wert. Zum Zeitpunkt der Berichtserstellung lag noch keine vollständige Datenbasis für das Geschäftsjahr 2004 vor.

Die Eigenkapitalquote der SIGNAL Kranken steigt ausgehend vom Jahr 2000 (14,62 %) auf 15,49 % in 2004 an. Während des gesamten Zeitraums (2000 bis 2004) liegt die Eigenkapitalquote des Versicherers über der des Markttaggregats und der Vergleichsgruppe der Normal-VU. In 2004 verfügen diese über eine Eigenkapitalquote von 13,22 % (Markt) und 14,36 % (Normal-VU).

Aufsichtsrechtlich wird die Angemessenheit der Sicherheitsmittelausstattung durch die so genannte Solvabilität bestimmt. Hierbei werden die Sicherheitsmittel ins Verhältnis zu einem Risikoindikator gesetzt. Entsprechend der BaFin-Definition der Solvabilität erzielt die SIGNAL Kranken mit 273,80 % einen exzellenten Wert in 2004. Allerdings berücksichtigt der Gesetzgeber hierbei nur die Risiken aus dem Versicherungsgeschäft. Assekurata bezieht zusätzlich auch die Risiken aus dem Kapitalanlagegeschäft in einer Value at Risk-Betrachtung (VaR) mit in die Beurteilung der Sicherheitslage ein. Auch hier erzielt die SIGNAL Kranken eine Überdeckung der ermittelten Kapitalanforderung.

Insgesamt zeichnet sich die SIGNAL Kranken durch ein sehr fortschrittliches Risikomanagement in der Versicherungstechnik und der Kapitalanlage aus. Aufgrund des hohen Anteils an festverzinslichen Wertpapieren mit guten Bonitäten und einer verhältnismäßig geringen Aktienquote sind die Abschreibungsrisiken begrenzt. Ergänzend hierzu verfügt die SIGNAL Kranken über eine Kapitalanlagesteuerung, die aus Sicht von Assekurata auf einem sehr guten Niveau einzuordnen ist.



**Folgerating der  
Signal Krankenversicherung a.G.**

## 2. KUNDENORIENTIERUNG

Die SIGNAL Kranken zeichnet sich nach Ansicht von Assekurata durch eine gute Kundenorientierung aus.

Die im Auftrag von Assekurata durchgeführte Kundenbefragung zeigt in allen Teilbereichen ein vergleichsweise hohes Zufriedenheitsniveau der Kunden.

Bei der Zufriedenheit mit dem Unternehmen insgesamt erreicht die SIGNAL Kranken ein gutes Ergebnis. Hierzu trägt auch die Tatsache bei, dass über 70 % der Kunden ihre Versicherung heute wieder bei der SIGNAL Kranken abschließen würden. Im Gegensatz dazu haben nur sehr wenige Kunden mit dem Gedanken gespielt, ihre Krankenversicherung bei der SIGNAL Kranken zu kündigen.

Im Durchschnitt sind die Befragten mit den Vermittlern der SIGNAL Kranken sehr zufrieden. Insbesondere die Beratungsqualität erzielt an dieser Stelle ein hohes Zufriedenheitsniveau.

In der Befragung bewerten die Kunden die Leistungsbearbeitung mit gut. Dies trifft insbesondere auf die Schnelligkeit und die Höhe der Leistungserstattung zu.

Darüber hinaus erhalten die Innendienstmitarbeiter der SIGNAL Kranken durchweg gute Bewertungen in den Bereichen Kompetenz, Hilfsbereitschaft und Erreichbarkeit.

Die Zufriedenheit mit den Produkten wird von den Befragten auf einem voll zufrieden stellendem Niveau beantwortet. Besonders positiv bewerten die Kunden an dieser Stelle den Leistungsumfang und die Verständlichkeit des Schriftverkehrs der SIGNAL Kranken. Das Preis-Leistungs-Verhältnis halten die Kunden für zufrieden stellend. Gleiches gilt auch für die Höhe der Beitragsrückerstattung.

Als verbesserungswürdig schätzen die Kunden – wie grundsätzlich bei einer solchen Befragung – die Beschwerdebearbeitung der SIGNAL Kranken ein. Den entsprechenden Handlungsbedarf hat die SIGNAL Kranken erkannt und ein Beschwerdemanagementsystem aufgebaut, um die Kundenzufriedenheit mit der Beschwerdebearbeitung nachhaltig zu erhöhen.

Zur Intensivierung der Kundenorientierung betreibt die SIGNAL Kranken ein konsequentes Qualitätsmanagement. In diesem Zusammenhang werden nahezu alle Schnittstellen zum Kunden regelmäßig auf den Prüfstand gestellt. Angefangen bei der telefonischen Erreichbarkeit über die schriftliche Kommunikation bis hin zu definierten Bearbeitungsstandards im Hinblick auf Dauer und Qualität, stellt sich die SIGNAL Kranken selbst auferlegten hohen Anforderungen.



**Folgerung der  
Signal Krankenversicherung a.G.**

### 3. BEITRAGSSTABILITÄT

Nach Ansicht von Assekurata ist die Beitragsstabilität der SIGNAL Kranken mit weitgehend gut zu beurteilen.

Wesentliche Voraussetzung für eine angemessene Beitragsentwicklung sind eine strenge Annahmepolitik, eine hochwertige Risikoprüfung und sicher angesetzte Kalkulationsgrundlagen.

Diese Voraussetzungen hat die SIGNAL Kranken zum einen über ein computergestütztes Expertensystem innerhalb der Risikoprüfung und zum anderen über die hinreichend strengen Annahmerichtlinien, die die Grundlagen einer jeden Risikoeinschätzung sind, geschaffen. Beide Bereiche werden regelmäßig weiterentwickelt und den Erfordernissen angepasst.

Die Rechnungsgrundlagen der SIGNAL Kranken sind sicher angesetzt. Im Hinblick auf die Sterbewahrscheinlichkeiten werden, soweit dies möglich ist, die aktuellsten Rechnungsgrundlagen berücksichtigt. Aufgrund der Größe der Bestände hat die SIGNAL Kranken zudem sehr gute Voraussetzungen, eigene Erfahrungswerte in die Kalkulation einfließen zu lassen. So zeigen auch die Stornowahrscheinlichkeiten des Unternehmens ein auskömmliches Niveau. Gleiches gilt auch für die verwendeten Kopfschadenprofile, die die Entwicklung der Krankheitskosten in Abhängigkeit vom Alter anzeigen. Auch diese Rechnungsgrundlage ist angemessen kalkuliert und gewährleistet einen adäquaten Aufbau von Alterungsrückstellungen.

Wichtige Hinweise auf die Beitragsstabilität ergeben sich aus dem Tarifgebaren eines Krankenversicherers. Wenn dieser mehrere Tarife mit ähnlichem Leistungsumfang unterhält, kann dies ein Hinweis auf Defizite in der Versicherungstechnik sein. Ein neuer Tarif wird vielfach dann aufgelegt, wenn der alte nicht mehr wettbewerbsfähig ist. Die SIGNAL Kranken verfügt innerhalb der Krankheitskostenvollversicherung über mehrere Tarifwerke. Der Grund hierfür ist jedoch vornehmlich die in 1999 vollzogene Fusion mit der Nova Krankenversicherung, deren Tarifwerke in das Produktprogramm übernommen wurden. Klassische Paralleltarife existieren bei der SIGNAL Kranken nicht.

Ebenfalls bedeutsam für die Beitragsstabilität sind Anreize für die Versicherungsnehmer, sich kostenbewusst zu verhalten. Die SIGNAL Kranken gewährt aus diesem Grund ihren Versicherten eine Beitragsrückerstattung im Falle der Leistungsfreiheit. Innerhalb der ambulanten Modultarife beträgt diese bis zu 2,5 Monatsbeiträge, innerhalb der Kompakttarife erstattet das Unternehmen bis zu 1,5 Monatsbeiträge bezogen auf den Gesamtbeitrag zurück.

Die Beitragsstabilität in der Vergangenheit lässt sich an der Entwicklung der Neugeschäftsbeiträge und an der durchschnittlichen Beitragsanpassung im Bestand eines Versicherers ablesen. Bezogen auf die Neugeschäftsbeiträge ergibt sich bei der SIGNAL Kranken eine durchschnittliche Beitragsan-



### Folgerating der Signal Krankenversicherung a.G.

passung (1999 bis 2005) in Höhe von 6,23 %. Hierbei wurden ein modulares Tarifwerk und ein Kompakttarifwerk berücksichtigt. Innerhalb des Bestands erhöhen sich die Beiträge der SIGNAL Kranken durchschnittlich um rund 7 %.

Ein weiterer Ansatzpunkt zur Stabilisierung der Beiträge ergibt sich aus dem Leistungsmanagement. Neben der sorgfältigen Prüfung der Rechnungsstellung bietet auch eine effizient gesteuerte Gesundheitsvorsorge die Möglichkeit, bei einer besseren medizinischen Betreuung gleichzeitig auch Leistungsausgaben zu reduzieren. Mit speziellen Case- und Disease-Managementprogrammen gelingt dies dem Unternehmen immer besser, was den Kunden doppelt zu Gute kommt.

Als weitere Determinante zukünftiger Beitragsstabilität sind Mittel anzusehen, die dem Versicherer für zukünftige Beitragsentlastungen zur Verfügung stehen. Hierzu dient in erster Linie die erfolgsabhängige Rückstellung für Beitragsrückerstattung (RfB). Die Höhe der erfolgsabhängigen RfB bringt zum Ausdruck, in welchem Umfang einem Unternehmen zusätzliche Mittel für Beitragsentlastungen zur Verfügung stehen.

RfB-Quote	2000	2001	2002	2003	2004
SIGNAL Kranken	34,30	24,42	15,83	15,87	20,55
Markt	28,89	21,81	19,48	19,62	20,49*
Normal-VU	28,76	22,17	19,08	17,21	21,90

\*Bei den Werten für das Markttaggregat für das Jahr 2004 handelt es sich um einen vorläufigen Wert. Zum Zeitpunkt der Berichterstellung lag noch keine vollständige Datenbasis für das Geschäftsjahr 2004 vor.

Die RfB-Quote der SIGNAL Kranken sinkt ausgehend von 34,30 % in 2000 zunächst auf 15,87 % in 2003. Eine vergleichbare Entwicklung liegt sowohl beim Markttaggregat als auch bei den Normal-VU vor und steht in Zusammenhang mit der Entwicklung der Ergebnissituation. In 2004 zeigt sich demgegenüber wieder eine Zunahme des RfB-Niveaus. So beläuft sich die RfB-Quote der SIGNAL Kranken in 2004 auf 20,55 %. In dieser Höhe liegt der Kennzahlenwert nur geringfügig unterhalb des Niveaus der Normal-VU (21,90 %). Insgesamt wird die RfB-Quote der SIGNAL Krankenversicherung über den Zeitraum 2001 bis 2004 weitgehend gut beurteilt.

Die RfB-Zuführungsquote gibt an, wie viele Mittel für die Finanzierung zukünftiger beitragsentlastender Maßnahmen oder Barausschüttungen der Rückstellung für Beitragsrückerstattung (erfolgsabhängige RfB zuzüglich poolrelevanter RfB aus der Pflegepflichtversicherung) zugeführt werden.



HR GUT ZUFRIEDEN STREIFEN GUT EXZELLENT  
 LEND GUT EXZELLENT SEHR GUT ZUFRIEDEN STREIFEN  
 ELLENT SEHR GUT ZUFRIEDEN STREIFEN GUT EXZELLENT  
 GUT EXZELLENT SEHR GUT ZUFRIEDEN STREIFEN

**Folgerating der**  
**Signal Krankenversicherung a.G.**

RfB Zuführungsquote	2000	2001	2002	2003	2004
SIGNAL Kranken	7,32	7,46	3,82	9,85	11,06
Markt	10,47	7,90	6,10	8,06	9,97*
Normal-VU	8,81	6,74	4,80	7,73	10,15

\*Bei den Werten für das Markttaggregat für das Jahr 2004 handelt es sich um einen vorläufigen Wert. Zum Zeitpunkt der Berichtserstellung lag noch keine vollständige Datenbasis für das Geschäftsjahr 2004 vor.

Die Zuführungsquote der SIGNAL Kranken sinkt ausgehend von 7,32 % (2000) auf 3,82 % in 2002. In 2003 erhöht sich ergebnisbedingt das Zuführungsniveau auf 9,85 %. In 2004 ist ein weiterer Anstieg der RfB-Zuführungsquote zu verzeichnen, so dass sich die Kennzahlausprägung aktuell auf 11,06 % beläuft. Gegenüber der Gruppe der Normal-VU (10,15 %) entspricht dies einem geringfügig höheren Zuführungsniveau.



## Folgerung der Signal Krankenversicherung a.G.

### 4. ERFOLG

Die Teilqualität Erfolg der SIGNAL Kranken bewertet Assekurata mit gut.

Beitragsstabilität und Bezahlbarkeit der Beiträge im Alter hängen auch stark von der Überschusssituation eines Krankenversicherers ab. Schließlich wird die erfolgsabhängige RfB aus Überschüssen gespeist und die Mittel für § 12 a VAG stammen aus den Kapitalerträgen.

Der versicherungstechnische Erfolg in der Krankenversicherung wird in der so genannten versicherungsgeschäftlichen Ergebnisquote ausgedrückt, wobei das versicherungsgeschäftliche Ergebnis den um Zinsüberschüsse bereinigten Jahresüberschuss darstellt.

Die Bewertung der versicherungsgeschäftlichen Ergebnisquote aus Sicht der Versicherten ist nicht einfach. Sicher ist, dass die Bewertungsregel keinesfalls lauten kann: „Je höher, desto besser.“ Bei sehr hohen Ergebnissen fordert der Versicherer dem Versicherungsnehmer zu hohe Prämien ab oder die Gewinne stammen aus freiwerdenden Alterungsrückstellungen nach Storno.

Die Schwankungen in der versicherungsgeschäftlichen Ergebnisquote sind in der Krankenversicherung erheblich stärker ausgeprägt als in den übrigen Versicherungszweigen. Kurz nach einer Beitragsanpassung ist die versicherungsgeschäftliche Ergebnisquote in der Regel sehr hoch, kurz vor einer Beitragsanpassung ist sie relativ gering. Wichtig bei der Beurteilung der versicherungsgeschäftlichen Ergebnisquote ist, dass sich die Schwankungen innerhalb eines angemessenen Korridors bewegen und dass sie aus einer positiven Geschäftssituation, aber nicht aus Stornogewinnen, resultieren.

Versicherungsgeschäftliche Ergebnisquote	2000	2001	2002	2003	2004
SIGNAL Kranken	2,80	1,49	0,07	6,90	9,23
Markt	6,04	3,78	4,96	8,16	9,75*
Normal-VU	4,11	1,78	3,16	7,65	10,75

\*Bei den Werten für das Markttaggregat für das Jahr 2004 handelt es sich um einen vorläufigen Wert. Zum Zeitpunkt der Berichtserstellung lag noch keine vollständige Datenbasis für das Geschäftsjahr 2004 vor.

Die versicherungsgeschäftliche Ergebnisquote der SIGNAL Kranken bewegt sich innerhalb des Zeitraums 2000 bis 2004 in einer Bandbreite zwischen 0,07 % und 9,23 %. Nach dem Rückgang des Ergebnisniveaus in 2002 (0,07 %) zeigen die Ausprägungen der Jahre 2003 (6,90 %) und 2004 (9,23 %) wieder eine deutlich höhere versicherungsgeschäftliche Ergebnisquote, als dies in den Vorjahren der Fall war. Dies zeigt sich auch in einer Gegenüberstellung mit den Vergleichsaggregaten. Die Gruppe



### Folgerung der Signal Krankenversicherung a.G.

der Normal-VU erzielt in 2004 mit einer versicherungsgeschäftlichen Ergebnisquote in Höhe von 10,75 % zwar ein geringfügig höheres Niveau, der Markt wird sich jedoch mit einer voraussichtlichen Kennzahlausprägung von rund 9,75 % auf einer vergleichbaren Höhe einordnen.

In erster Linie wird die versicherungsgeschäftliche Ergebnisquote durch die Schadenaufwendungen bestimmt. Die Schadenquote der SIGNAL Kranken liegt in 2004 bei 78,04 %. Die Gruppe der Normal-VU ordnet sich mit einer Kennzahlausprägung von 76,54 % an dieser Stelle auf einem geringfügig niedrigeren Niveau ein.

Neben dem Schadenverlauf wird der versicherungsgeschäftliche Erfolg eines Krankenversicherers auch von dessen Verwaltungskosten beeinflusst. Diese werden üblicherweise in der Verwaltungskostenquote gemessen, die angibt, wie viel von den Beiträgen für die Verwaltung der Versicherungsverträge aufgewendet wird. Die Verwaltungskostenquote der SIGNAL Kranken sinkt ausgehend von 2002 (3,14 %) auf 2,89 % in 2004. In dieser Größenordnung liegt die Verwaltungskostenquote unterhalb der Ausprägung der Normal-VU, die in 2004 über eine Verwaltungskostenquote in Höhe von 3,17 % verfügen.

Der zweite wesentliche Einflussfaktor für die Erfolgssituation eines Krankenversicherers ist der Kapitalanlageerfolg, den Assekurata unter anderem mit der Nettoverzinsung misst.

Nettoverzinsung Kapitalanlagen	2000	2001	2002	2003	2004
SIGNAL Kranken	6,75	6,83	5,17	5,82	5,22
Markt	7,20	6,24	4,59	4,85	4,79*
Normal-VU	7,32	6,33	4,61	4,83	4,45

\*Bei den Werten für das Markttaggregat für das Jahr 2004 handelt es sich um einen vorläufigen Wert. Zum Zeitpunkt der Berichterstellung lag noch keine vollständige Datenbasis für das Geschäftsjahr 2004 vor.

Die ausgewiesene Nettoverzinsung der SIGNAL Kranken beläuft sich in 2004 auf 5,22 % und liegt in dieser Größenordnung deutlich über der mittleren Kennzahlausprägung der Normal-VU (4,45 %). Auch das Markttaggregat wird sich voraussichtlich mit 4,79 % auf einem niedrigeren Niveau einordnen. Bereits in der Vergangenheit konnte die ausgewiesene Nettoverzinsung der SIGNAL Kranken als marktüberdurchschnittlich bezeichnet werden. Hierbei ist auch zu berücksichtigen, dass das Unternehmen auf die Anwendung des § 341 b HGB verzichtet, während in den Vergleichsaggregaten insbesondere in den Jahren 2001 bis 2003, Unternehmen enthalten sind, die diese Möglichkeit genutzt haben und das Kennzahlenmittel an dieser Stelle verzerren.



Folgerating der  
Signal Krankenversicherung a.G.

## 5. WACHSTUM/ATTRAKTIVITÄT IM MARKT

Nach Ansicht von Assekurata ist das Wachstum bzw. die Attraktivität im Markt der SIGNAL Kranken mit sehr gut zu beurteilen.

Zuwachsrate verdienender Bruttoprämien in %	2000	2001	2002	2003	2004
SIGNAL Kranken	1,72	3,94	4,88	6,24	7,22
Markt	4,15	4,95	6,23	7,11	6,19*
Normal-VU	3,51	3,87	4,59	5,76	4,05

\*Bei den Werten für das Markttaggregat für das Jahr 2004 handelt es sich um einen vorläufigen Wert. Zum Zeitpunkt der Berichtserstellung lag noch keine vollständige Datenbasis für das Geschäftsjahr 2004 vor.

Die jährlichen Zuwachsraten der SIGNAL Kranken steigen ausgehend von 1,72 % in 2000 auf 7,22 % in 2004 an. Insbesondere in 2004 bewegt sich die SIGNAL Kranken, was das Beitragswachstum anbetrifft, auf einem deutlich überdurchschnittlichen Niveau. Erkennbar wird dies bei einem Vergleich mit der Gruppe der Normal-VU, die über eine Zuwachsrate von 4,05 % verfügen.

Eine Wachstumsbeurteilung allein anhand von Beiträgen kann jedoch zu nicht sachgerechten Ergebnissen führen, da hier alle Zahlen vor dem Hintergrund eines niedrigen Beitragsniveaus im Neugeschäft gesehen werden müssen. Zudem können Beitragsanpassungen die angegebenen Zuwachsraten erhöhen und somit Wachstumseffekte suggerieren. Sachgerechter ist hier eine Wachstumsbeurteilung nach der Anzahl der versicherten Personen.

Zuwachsrate vollversicherter Personen in %	2000	2001	2002	2003	2004
SIGNAL Kranken	3,22	4,60	3,49	2,33	1,14
Markt	2,26	2,89	2,86	2,36	1,84*
Normal-VU	0,95	1,18	1,56	1,00	0,72

\*Bei den Werten für das Markttaggregat für das Jahr 2004 handelt es sich um einen vorläufigen Wert. Zum Zeitpunkt der Berichtserstellung lag noch keine vollständige Datenbasis für das Geschäftsjahr 2004 vor.

Bei einer Betrachtung des Personenwachstums zeigt sich insbesondere im Vergleich zu der Gruppe der Normal-VU ein deutlich überdurchschnittliches Wachstumsniveau. Gleiches gilt für eine Gegenüberstellung mit dem Markttaggregat. Einzig in 2004 (1,14 %) erzielt die SIGNAL Kranken eine geringfügig niedrigere Zuwachsrate, als dies im Marktvergleich (1,84 %) voraussichtlich der Fall sein wird.



Folgerating der  
Signal Krankenversicherung a.G.

## RATINGMETHODIK UND RATINGVERGABE

### Methodik

Das Assekurata-Rating basiert in hohem Maße auf vertraulichen Unternehmensinformationen und nicht nur auf veröffentlichtem Datenmaterial. Das Gesamtrating ergibt sich durch Zusammenfassung der Einzelergebnisse von vier bzw. fünf Teilqualitäten, die aus Kundensicht zentrale Qualitätsanforderungen an ein Versicherungsunternehmen darstellen. Im Einzelnen handelt es sich dabei um:

- **Unternehmenssicherheit**  
Wie sicher ist die Existenz des Versicherers?
- **Kundenorientierung**  
Welchen Service bietet der Versicherer den Kunden?
- **Beitragsstabilität (bei Krankenversicherern)**  
Welche Potenziale hat der Krankenversicherer, die Beiträge stabil zu halten?
- **Gewinnbeteiligung (bei Lebensversicherern)**  
Wie hoch, stabil, zeitnah und ambitioniert ist die Gewinnbeteiligung der Versicherungsnehmer?
- **Erfolg**  
Wie erfolgreich wirtschaftet der Versicherer mit den Kundengeldern?
- **Wachstum/Attraktivität im Markt**  
Wie attraktiv ist der Versicherer aus Sicht der Verbraucher?

Geprüft werden die Teilqualitäten anhand umfangreicher Informationen. Hierzu gehören eine systematische und detaillierte Kennzahlenanalyse auf Basis der internen und externen Rechnungslegung, ausführliche Interviews mit den Mitgliedern des Vorstands der Gesellschaft und eine empirische Kundenbefragung für die Ermittlung der Kundenzufriedenheit. 700 repräsentativ ausgewählte Kunden werden von einem professionellen Marktforschungsinstitut telefonisch befragt.

Die Fragen zur Kundenzufriedenheit umfassten die Themenbereiche:

- Globalzufriedenheit
- Versicherungsvermittlung (z. B. Beratungsqualität und Erreichbarkeit)
- Leistungserbringung (z. B. Höhe und Schnelligkeit der Kostenerstattung)
- Produkte (z. B. Bedarfsgerechtigkeit und Preis-Leistungs-Verhältnis)
- Beschwerdebearbeitung, Beschwerdegründe
- Innendienst (z. B. Mitarbeiterkompetenz und Schnelligkeit)



## Folgerating der Signal Krankenversicherung a.G.

### Gesamturteil

Die einzeln bewerteten Teilqualitäten werden abschließend zu einem Gesamturteil zusammengefasst. Das Ratingteam fasst die Ergebnisse der Teilqualitäten in einem Ratingbericht zusammen und legt diesen dem Ratingkomitee als Ratingvorschlag vor.

### Ratingkomitee

Das Assekurata-Rating ist ein Expertenurteil. Die Ratingvergabe erfolgt durch das Ratingkomitee. Es setzt sich aus den beteiligten Analysten, den Geschäftsführern der Assekurata und externen Experten zusammen. Das Ratingkomitee prüft und diskutiert den Vorschlag. Das endgültige Rating muss mit Einstimmigkeit beschlossen werden.

### Ratingvergabe

Die Ratingskala unterscheidet elf Qualitätsurteile von A++ (exzellent) bis D (mangelhaft), die zu fünf Kategorien zusammengefasst sind. Assekurata stellt mit einem Rating keine Bewertungsrangfolge auf. Die einzelnen Qualitätsklassen können einfach, mehrfach und nicht besetzt sein.

A++	A+	A	A-	B+	B	B-	C+	C	C-	D
exzellent	sehr gut	gut	weitgehend gut	voll zufrieden stellend	zufrieden stellend	noch zufrieden stellend	schwach	sehr schwach	extrem schwach	mangelhaft
sehr gut		gut		zufrieden stellend			Schwach			mangelhaft

Ein Assekurata-Rating ist eine Experteneinschätzung über die Qualität eines Versicherungsunternehmens, jedoch keine unumstößliche Tatsache oder aber alleinige Empfehlung, einzelne Versicherungsverträge abzuschließen oder aufzugeben. Bei der Beurteilung werden Qualitätsanforderungen aus Sicht aller Kunden zugrunde gelegt; sie bezieht sich nicht auf einzelne Policen oder Verträge und enthält auch keine Empfehlungen zu speziellen Anforderungen einzelner Kunden.

Beim Assekurata-Rating handelt es sich um eine Beurteilung, der sich die Versicherungsunternehmen freiwillig unterziehen. Das Rating basiert auf Informationen, die entweder von dem Versicherungsunternehmen selber zur Verfügung gestellt werden oder von Assekurata aus zuverlässiger Quelle eingeholt werden. Trotz sorgfältiger Prüfung der in das Rating eingehenden Informationen kann Assekurata für deren Vollständigkeit und Richtigkeit keine Garantie übernehmen. Wenn grundlegende Veränderungen der Unternehmens- oder Marktsituation auftreten, kann nötigenfalls das Urteil geändert oder aufgehoben werden.

