

RATINGBERICHT

Folgerating

SIGNAL Krankenversicherung a.G.

Krankenversicherer
Dortmund, August 2007

SEHR GUT ZUFRIEDEN STELLEND GUT EXZELLENT
 GUT EXZELLENT SEHR GUT ZUFRIEDEN STELLEND GUT EXZELLENT
 EXZELLENT SEHR GUT ZUFRIEDEN STELLEND GUT EXZELLENT
 SEHR GUT EXZELLENT SEHR GUT ZUFRIEDEN STELLEND

Folgerating

SIGNAL Krankenversicherung a.G.

GESELLSCHAFT

SIGNAL Krankenversicherung a.G.

Joseph-Scherer-Straße 3

44139 Dortmund

Telefon: 0231 135-0

Telefax: 0231 135-4638

E-Mail: info@signal-iduna.de

Internet: <http://www.signal-iduna.de>

RATING

Die SIGNAL Krankenversicherung a.G. (im Folgenden als SIGNAL Kranken abgekürzt) erfüllt die Qualitätsanforderungen der Versicherungsnehmer nach Ansicht der ASSEKURATA Assekuranz Rating-Agentur weitgehend gut. Assekurata vergibt der SIGNAL Kranken hierfür das Rating A-.

Teilqualität	Beurteilung
Sicherheit	Exzellent
Kundenorientierung	Gut
Beitragsstabilität	Weitgehend gut
Erfolg	Sehr gut
Wachstum/Attraktivität im Markt	Sehr schwach
Rating gesamt	Weitgehend gut A-



Folgerating

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 ist das Unternehmen aber lediglich in der Bundesrepublik Deutschland tätig.

Kundengruppen

Die SIGNAL Kranken ist spezialisiert auf die Zielgruppen Handwerk, Handel und Gewerbe, Arbeitnehmer sowie Beamte und Angestellte im öffentlichen Dienst.

Geschäftsgegenstand

Geschäftsgegenstand der SIGNAL Kranken ist die Krankheitskostenvollversicherung mit einem Bestandsanteil an den gebuchten Bruttoprämien von ca. 71 %, gefolgt von den sonstigen selbstständigen Teilversicherungen mit einem Anteil von knapp 17 % und der Pflegepflichtversicherung mit einem Anteil von rund 6 %. Das verbleibende Kontingent entfällt zu annähernd gleichen Teilen auf die Krankentagegeld sowie die Krankenhaustagegeldversicherung.

Vertrieb

Die SIGNAL Kranken vertreibt ihre Produkte 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 knapp 1,99 Mrd. € ist die SIGNAL Kranken das viertgrößte Krankenversicherungsunternehmen in Deutschland.

Personal

Die SIGNAL IDUNA Gruppe beschäftigte 2006 insgesamt 8.018 angestellte Mitarbeiter. Im Außendienst waren 23.073 haupt- und nebenberufliche Vertreter für die Unternehmen tätig.

HR GUT ZUFRIEDEN STELLEND GUT EXZELLENT
LEND GUT EXZELLENT SEHR GUT ZUFRIEDEN STE
ELLENT SEHR GUT ZUFRIEDEN STELLEND GUT EXZ
) GUT EXZELLENT SEHR GUT ZUFRIEDEN STELLEN

Folgerating

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

SIGNAL Krankenversicherung a.G.

Die Teilqualitäten:

1. SICHERHEIT

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

Krankenversicherer zeichnen sich durch eine geringe Ruinwahrscheinlichkeit aus. Diese ist im Falle der SIGNAL Kranken durch die hohe Sicherheitsmittelausstattung nochmals verringert.

Eigenkapitalquote	2002	2003	2004	2005	2006
SIGNAL Kranken	15,09	15,24	15,49	16,76	17,78
Markt	13,75	13,33	13,42	13,87	14,30*
Große Alt-VU	12,73	12,02	12,01	12,30	12,30*

* Die Werte für die Vergleichsgruppen sind vorläufig, da noch nicht für alle Gruppenmitglieder entsprechende Werte für 2006 vorliegen. Dies gilt für sämtliche Kennzahlen der Vergleichsgruppen im vorliegenden Bericht.

In den vergangenen fünf Geschäftsjahren stärkt die SIGNAL Kranken kontinuierlich die absolute Eigenkapitalposition. Auch im Berichtsjahr 2006 führt die Gesellschaft erneut 25 Mio. € dem Eigenkapital zu, so dass sich die Eigenkapitalquote um einen Prozentpunkt auf 17,78 % erhöht. Gegenüber den Vergleichsgruppen Markttaggregat und große Alt-VU positioniert sich die SIGNAL Kranken bei dieser Kennzahl im Zeitverlauf auf einem überdurchschnittlichen Niveau.

Aufsichtsrechtlich wird die Angemessenheit der Sicherheitsmittelausstattung eines Versicherungsunternehmens durch den Solvabilitätsdeckungsgrad bestimmt. Hierbei werden die Sicherheitsmittel ins Verhältnis zur Risikolage des Versicherungsunternehmens gesetzt. Entsprechend dieser Definition erzielt die SIGNAL Kranken im Geschäftsjahr 2006 einen Wert von 240,30 % und überschreitet damit die aufsichtsrechtlichen Anforderungen um mehr als 140 %. Allerdings berücksichtigt der Gesetzgeber hierbei nur die Risiken aus dem Versicherungsgeschäft. Assekurata bezieht zusätzlich auch Risiken aus dem Kapitalanlagegeschäft in einer Value-at-Risk-Betrachtung (VaR) mit in die Beurteilung der Sicherheitslage ein. Bei der sogenannten risikogewichteten Solvabilität erzielt die SIGNAL Kranken ein gutes Ergebnis.

Insgesamt zeichnet sich die SIGNAL Kranken durch ein fortschrittliches Risikomanagement in der Versicherungstechnik und der Kapitalanlage aus. Aufgrund des hohen Bestandsanteils festverzinslicher Wertpapiere mit guten Bonitäten und einer vergleichsweise geringen Aktienquote sind die Kapitalanlagerisiken begrenzt. Nach Einschätzung von Assekurata verfügt die SIGNAL Kranken über ein exzellentes Kapitalanlagesteuerungsinstrumentarium.



Folgerating

SIGNAL Krankenversicherung a.G.

2. KUNDENORIENTIERUNG

Die SIGNAL Kranken zeichnet sich nach Ansicht von Assekurata durch eine gute Kundenorientierung aus. Die in 2007 im Auftrag von Assekurata durchgeführte Kundenbefragung, bei der eine Stichprobe von 400 voll- und 300 zusatzversicherten Personen des Unternehmens analysiert wurde, erzielt insgesamt ein weitgehend gutes Ergebnis. Als Bewertungsgrundlage dienen zum einen die Kundenzufriedenheit, mit der Assekurata die Einstellung der Kunden zum Unternehmen abbildet, sowie die Bindung der Kunden an die Gesellschaft, mittels der die Verhaltenskomponente erfasst wird.

Die Kundenzufriedenheit des Unternehmens wird anhand der drei Teilaspekte Gesamtzufriedenheit, Image und Vertrauen gemessen. Die SIGNAL Kranken erzielt in puncto Gesamtzufriedenheit und Image höhere Zufriedenheitswerte als der Durchschnitt der von Assekurata gerateten Krankenversicherer. Knapp zwei Drittel (63,2 %) der SIGNAL-Kunden sind vollkommen oder sehr zufrieden mit dem gewählten Versicherungsunternehmen. 57,3 % der befragten Kunden sind mit dem Ruf bzw. dem Image der SIGNAL Kranken vollkommen bzw. sehr zufrieden. Versicherungsleistungen zählen zu den so genannten Vertrauensgütern. Somit spielt das Vertrauen zum Versicherungsanbieter eine wichtige Rolle für den Kunden. 62,5 % der SIGNAL Kranken-Kunden haben eine vollkommene bzw. sehr große Zuversicht in die Fähigkeit ihres Versicherers, die vertraglich vereinbarten Leistungen zu erbringen. Die Bewertung des Einzelaspekts Vertrauen entspricht somit dem Durchschnitt der von Assekurata gerateten Krankenversicherungsunternehmen.

Im Rahmen der Bewertung der Kundenbindung analysiert Assekurata die Bereiche Weiterempfehlung und Wiederabschlussbereitschaft sowie die Kündigungsresistenz der SIGNAL Kranken-Kunden. 71,2 % der SIGNAL Kranken-Kunden sind künftig ganz bestimmt oder wahrscheinlich dazu bereit, die Gesellschaft weiterzuempfehlen. 86,9 % der Befragten sind auch nach Vertragsabschluss ihrer Krankenversicherung bei der SIGNAL Kranken überzeugt davon, die richtige Entscheidung in der Unternehmens- und Produktwahl getroffen zu haben und würden ihren Vertrag erneut bei der SIGNAL Kranken abschließen. 82,0 % der Kunden geben an, noch nie eine Kündigung ihres Vertrages bei der SIGNAL Kranken in Erwägung gezogen zu haben.

Hervorzuheben ist, dass die SIGNAL Kranken in puncto Leistungssachbearbeitung in allen Belangen überdurchschnittlich gut abschneidet. Abgefragt wurden die allgemeine Zufriedenheit mit der Rechnungserstattung sowie die Zufriedenheit mit der Höhe und der Schnelligkeit der Rechnungserstattung wie auch der Beitragsrückerstattung. Sowohl der Anteil der vollkommen zufriedenen als auch die Gruppe der sehr zufriedenen Kunden ist in allen vier Teilaspekten überrepräsentiert. So sind z.B. jeweils 74,0 % der Leistungsempfänger mit der Schnelligkeit sowie der Rechnungserstattung insgesamt entweder vollkommen oder sehr zufrieden.



Folgerating

SIGNAL Krankenversicherung a.G.

3. BEITRAGSSTABILITÄT

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

Im Hinblick auf die Annahmepolitik und Risikoprüfung erzielt die SIGNAL Kranken unverändert eine sehr gute Beurteilung. An dieser Stelle hat die Gesellschaft durch die Einführung eines computergestützten Expertensystems innerhalb der Risikoprüfung sowie hinreichend strenge Annahmerichtlinien die notwendigen Rahmenbedingungen für eine angemessene Beitragsentwicklung in der Zukunft geschaffen. Beide Bereiche werden regelmäßig weiterentwickelt und den Erfordernissen angepasst.

Neben der Annahmepolitik bestimmen auch die Rechnungsgrundlagen, mit denen die Tarife kalkuliert sind, die zukünftige Beitragsstabilität. Die Kalkulationsgrundlagen der SIGNAL Kranken sind sehr sicher angesetzt. Assekurata bewertet diese insgesamt mit sehr gut. Dabei erzielen sowohl die verwendeten Sterbetafeln als auch die vorsichtigen Stornoansätze sehr gute Beurteilungen. Das Niveau des in die Beiträge einkalkulierten Sicherheitszuschlags wird als voll zufriedenstellend angesehen. Die Kopfschadenprofile des Unternehmens erzielen eine exzellente Bewertung. Aufgrund der Größe der Bestände hat die SIGNAL Kranken zudem die Möglichkeit, eigene Erfahrungswerte in die Kalkulation einfließen zu lassen.

Aufschluss über die Beitragsstabilität eines Krankenversicherers gibt auch das Tarifgebaren in der Vergangenheit. Wenn mehrere Tarife mit ähnlichem Leistungsumfang vorhanden sind, kann dies auf kalkulatorische Defizite in der Versicherungstechnik hinweisen. Obwohl die SIGNAL Kranken mehrere Tarifwerke in der Vollversicherung führt, trifft dieser Zusammenhang auf die Gesellschaft nicht zu. Die verschiedenen Tarifwerke resultieren vornehmlich aus der in 1999 vollzogenen Fusion mit der Nova Krankenversicherung, deren Tarifwerke in das Produktprogramm der SIGNAL Kranken übernommen wurden. Paralleltarife im klassischen Sinne existieren bei dem Unternehmen nicht.

Anreize für kostenbewusstes Verhalten, wie zum Beispiel Beitragsrückerstattungen bei Leistungsfreiheit, wirken ebenfalls stabilisierend auf die Beiträge. Innerhalb der ambulanten Modultarife beträgt die Beitragsrückerstattung bei Leistungsfreiheit bis zu 2,5 Monatsbeiträge, innerhalb der neuen Kompakttarife erstattet das Unternehmen bis zu 4 Monatsbeiträge zurück. Kleinere eingereichte Rechnungen werden bei der Auszahlung der Beitragsrückerstattung in Abzug gebracht und führen nicht zu einem Verlust des Erstattungsanspruchs. Diese Regelung ist sehr kundenfreundlich.

Die Beitragsstabilität in der Vergangenheit lässt sich an der Entwicklung der Neugeschäftsbeiträge und an der durchschnittlichen Beitragsanpassung im Bestand eines Versicherers ablesen. Im Marktvergleich fielen die Beitragsanpassungen der SIGNAL Kranken infolge notwendiger Anpassungen der Rechnungsgrundlagen sowohl im Bestand als auch im Neugeschäft überdurchschnittlich aus. Positiv



Folgerating

SIGNAL Krankenversicherung a.G.

ist hierbei jedoch zu berücksichtigen, dass die SIGNAL Kranken mit der Anpassung der Rechnungsgrundlagen und der sehr guten Risikoselektion die Basis für eine angemessene Beitragsentwicklung in der Zukunft geschaffen hat.

Als weitere Bestimmungsgröße der Beitragsstabilität sind die Finanzmittel anzusehen, die dem Versicherer für zukünftige Beitragsentlastungen zur Verfügung stehen. Hierzu dient in erster Linie die Rückstellung für Beitragsrückerstattungen (RfB). Die Höhe der erfolgsabhängigen RfB bringt zum Ausdruck, in welchem Umfang einem Unternehmen zusätzliche Mittel für Beitragsentlastungen oder für Barausschüttungen (also Beitragsrückerstattungen bei Leistungsfreiheit) zur Verfügung stehen.

RfB-Quote	2002	2003	2004	2005	2006
SIGNAL Kranken	15,83	15,87	20,55	28,46	39,26
Markt	23,06	20,60	23,87	26,41	29,62
Große Alt-VU	22,59	19,92	23,05	25,30	27,89

Im Betrachtungszeitraum weist die RfB-Quote des Unternehmens einen deutlich steigenden Trend auf und liegt mit 39,26 % spürbar über dem Marktniveau. Die positive Entwicklung der Gesamtausstattung trifft dabei parallel auf eine reduzierte Entwicklung der verdienten Bruttobeitragseinnahmen (vgl. Wachstum), was die RfB-Quote in ihrer Höhe begünstigt. Gleichwohl besitzt die SIGNAL Kranken überdurchschnittliche Stabilisierungspotenziale im Rahmen von Beitragsanpassungen. Insgesamt wird die RfB-Quote der SIGNAL Kranken im Vierjahresdurchschnitt mit sehr gut beurteilt.

RfB-Zuführungsquote	2002	2003	2004	2005	2006
SIGNAL Kranken	3,82	9,85	11,06	13,90	16,11
Markt	6,12	8,05	10,92	10,95	11,46
Große Alt-VU	6,27	7,41	11,00	10,61	11,00

Im Vergleich zum Jahr 2005 fällt die RfB-Zuführungsquote im Geschäftsjahr 2006 mit 16,11 % ergebnisbedingt merklich höher aus. Gegenüber der unmittelbaren Vergleichsgruppe der großen Alt-VU und dem Markttaggregat sind die Zuführungen deutlich überdurchschnittlich. Die durchschnittliche RfB-Zuführungsquote über den bewertungsrelevanten Zeitraum 2003 bis 2006 wird von Assekurata mit sehr gut bewertet.



Folgerating

SIGNAL Krankenversicherung a.G.

4. ERFOLG

Die Erfolgslage der SIGNAL Kranken ist nach Ansicht von Assekurata zum gegenwärtigen Zeitpunkt insgesamt als sehr gut einzustufen.

Beitragsstabilität und Bezahlbarkeit der Beiträge im Alter hängen auch stark von der Gewinnsituation des Krankenversicherers ab. Schließlich wird die erfolgsabhängige RfB aus Überschüssen gespeist und die Mittel für § 12 a VAG, die der Abmilderung von Beitragsanpassungen aufgrund des medizinischen Fortschritts sowie der Steigerung der Lebenserwartung dienen, 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	2002	2003	2004	2005	2006
SIGNAL Kranken	0,07	6,90	9,23	11,58	13,14
Markt	4,97	8,17	10,65	10,13	10,92
Große Alt-VU	4,34	7,22	10,71	9,73	10,41

Die versicherungsgeschäftliche Ergebnisquote der SIGNAL Kranken zeigt im Zeitablauf eine deutlich steigende Entwicklung. Mit Ausnahme des Jahres 2002 sind die versicherungsgeschäftlichen Ergebnisse bis 2004 leicht unterdurchschnittlich. Die Ergebnisquoten der Jahre 2005 und 2006 liegen dagegen über den Kennzahlausprägungen der großen Alt-VU und auch des Marktes. In der Entwicklung



Folgerating

SIGNAL Krankenversicherung a.G.

der versicherungsgeschäftlichen Ergebnisquote spiegeln sich die Maßnahmen des Unternehmens im Hinblick auf die Beitragsstabilität, aber auch die derzeitige Wachstumssituation wider.

Positiv ist die Entwicklung der Kostensituation der SIGNAL Kranken, die das versicherungsgeschäftliche Ergebnis bedingt. Der größte Kostenblock eines Krankenversicherers sind naturgemäß die Leistungsaufwendungen. Die Schadenquote der SIGNAL Kranken liegt mit 76,36 % (Vorjahr: 76,56 %) knapp drei Prozentpunkte unter dem Niveau der großen Alt-VU (79,11 %). Auch im Marktvergleich (77,94 %) positioniert sich das Unternehmen an dieser Stelle besser.

Für das abgelaufene Geschäftsjahr ist zudem ein erneuter Rückgang der Abschlusskostenquote von 8,97 % auf 7,61 % festzustellen. Damit liegt die SIGNAL Kranken geringfügig unter dem Niveau des Vergleichsaggregats (7,88 %). In diesem Zusammenhang wirken sich insbesondere die organisatorisch gestrafften Vertriebsstrukturen positiv aus, allerdings lässt auch die Wachstumsentwicklung des Unternehmens die Abschlusskostenbelastung sinken. Die Verwaltungskostenquote der SIGNAL Kranken liegt in 2006 bei 2,89 %, was einem marktkonformen Wert entspricht (Markt: 2,78 %).

Der zweite wesentliche Einflussfaktor für die Erfolgssituation von Krankenversicherungsunternehmen ist der Kapitalanlageerfolg, der von Assekurata unter anderem mittels der Nettoverzinsung gemessen wird. Zudem wird anhand interner Informationen, wie der Kapitalanlageperformance, untersucht, inwieweit ein Krankenversicherer auch zukünftig in der Lage ist, eine angemessene Verzinsung der Versicherungsnehmergeuthaben zu erzielen.

Nettoverzinsung Kapitalanlagen	2002	2003	2004	2005	2006
SIGNAL Kranken	5,17	5,82	5,22	4,83	4,96
Markt	4,59	4,85	4,77	5,12	4,83
Große Alt-VU	4,88	5,06	4,87	5,29	4,99

Die ausgewiesene Nettoverzinsung der SIGNAL Kranken beläuft sich in 2006 auf marktüberdurchschnittliche 4,96 % und liegt in dieser Größenordnung auf dem Niveau der unmittelbaren Vergleichsgruppe. Mit Ausnahme des Jahres 2005 konnte die SIGNAL Kranken in jedem Jahr marktüberdurchschnittliche Kapitalanlagerenditen ausweisen. Hierbei ist auch zu berücksichtigen, dass das Unternehmen auf die Anwendung des § 341 b HGB verzichtete, also auch in der Kapitalmarktkrise zu keinem Zeitpunkt Abschreibungen aufgehoben bzw. unterlassen hat.



Folgerating

SIGNAL Krankenversicherung a.G.

5. WACHSTUM/ATTRAKTIVITÄT IM MARKT

Die Teilqualität Wachstum/Attraktivität im Markt wird von Assekurata aktuell mit der Note sehr schwach bewertet. Über den zugrunde liegenden Zeitraum (2002 bis 2006) wächst die SIGNAL Kranken gemessen an den Beitragseinnahmen im Vergleich zu den großen Alt-VU unterdurchschnittlich. Bis 2004 verzeichnet das Unternehmen steigende Zuwachsraten. Die Verlangsamung des Beitragswachstums ab 2005 resultiert unter anderem aus Beitragsanpassungen, welche sich wachstumsmindernd auf Neugeschäft und Bestand auswirken. Allerdings ist infolge der politischen Rahmenbedingungen auch marktweit ein rückläufiges Niveau festzustellen.

Zuwachsrate verdienter Bruttoprämien in %	2002	2003	2004	2005	2006
SIGNAL Kranken	4,88	6,24	7,22	0,04	1,50
Markt	6,15	7,08	6,69	3,59	4,47
Große Alt-VU	5,74	6,67	6,40	3,14	4,18

Eine Wachstumsbeurteilung allein anhand von Beiträgen kann jedoch zu nicht sachgerechten Ergebnissen führen, da Beitragsanpassungen der Vergangenheit die angegebenen Quoten erhöhen und somit Wachstumseffekte suggerieren. Sachgerechter ist hier eine Wachstumsbeurteilung nach der Anzahl versicherter Personen.

Zuwachsrate vollversicherter Personen in %	2002	2003	2004	2005	2006
SIGNAL Kranken	3,49	2,33	1,14	-0,90	-2,30
Markt	2,77	2,35	1,84	1,38	1,23
Große Alt-VU	2,30	2,18	1,18	0,99	1,04

Die Betrachtung des Personenwachstums in der Vollversicherung bestätigt die oben getroffene Aussage im Hinblick auf die Entwicklung des Beitragswachstums. Im Vergleich mit Unternehmen, die einen ähnlich großen und alten Bestand aufweisen, hat die SIGNAL Kranken seit 2005 Netto-Bestandsabgänge zu verzeichnen, die sich negativ auf das Beitragswachstum auswirken.

KR GUT ZUFRIEDEN STELLEND GUT EXZELLENT
 LEND GUT EXZELLENT SEHR GUT ZUFRIEDEN STE
 ELLENT SEHR GUT ZUFRIEDEN STELLEND GUT EXZ
) GUT EXZELLENT SEHR GUT ZUFRIEDEN STELE

Folgerating

SIGNAL Krankenversicherung a.G.

Zuwachsrate ergänzungsversicherter Personen in %	2002	2003	2004	2005	2006
SIGNAL Kranken	0,35	3,83	8,38	2,47	2,84
Markt	1,78	3,72	8,24	7,48	7,68
Große Alt-VU	0,91	3,34	4,73	4,74	4,65

In der Ergänzungsversicherung hingegen weist das Unternehmen eine deutlich positivere Wachstumssituation auf. Bei den jüngst unterdurchschnittlichen Wachstumsraten gilt es zu berücksichtigen, dass der Bestandsanteil der Zusatzversicherungen bei der SIGNAL Kranken bereits um etwa fünf Prozentpunkte über dem der großen Alt-VU liegt.



Folgerating

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 Zufriedenheit der Kunden wird in unterschiedlichen Detaillierungsgraden gemessen. Einerseits befragt Assekurata die Kunden nach ihrer allgemeinen Zufriedenheit mit dem Unternehmen, andererseits erfassen die Rating-Analysten die Zufriedenheit in Bezug auf spezielle Bereiche.

Sowohl die Kundenzufriedenheit als auch die Kundenbindung fließen in Form von Indices in das Gesamturteil der Kundenbefragung ein.



Folgerating

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 zufriedenstellend	zufriedenstellend	noch zufriedenstellend	schwach	sehr schwach	extrem schwach	mangelhaft
sehr gut		gut		zufriedenstellend			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.

HR GUT ZUFRIEDEN STELLEND GUT EXZELLENT
LEND GUT EXZELLENT SEHR GUT ZUFRIEDEN STE
ELLENT SEHR GUT ZUFRIEDEN STELLEND GUT EXZ
GUT EXZELLENT SEHR GUT ZUFRIEDEN STELLEN

Folgerating

SIGNAL Krankenversicherung a.G.

ASSEKURATA

Assekuranz Rating-Agentur GmbH

Venloer Straße 301-303, 50823 Köln

Telefon: 0221 27221-0

Telefax: 0221 27221-77

E-Mail: info@assekurata.de

Internet: www.assekurata.de