

RATINGBERICHT

Folgerating

SIGNAL Krankenversicherung a.G.

Privater Krankenversicherer
Dortmund, September 2008



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 (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		Gewichtung
Sicherheit	Exzellent		5 %
Kundenorientierung	Gut		25 %
Beitragsstabilität	Gut		35 %
Erfolg	Sehr gut		25 %
Wachstum/Attraktivität im Markt	Extrem schwach		10 %
Rating gesamt	Weitgehend gut	A-	100 %



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 rund 17 % und der Pflegepflichtversicherung mit einem Anteil von knapp 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, Mehrfachvertreter 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 1,99 Mrd. € ist die SIGNAL Kranken das viertgrößte Krankenversicherungsunternehmen in Deutschland.

Personal

Die SIGNAL IDUNA Gruppe beschäftigte 2007 insgesamt 7.681 angestellte Mitarbeiter. Im Außen-



Folgerating

SIGNAL Krankenversicherung a.G.

dienst waren 17.049 haupt- und nebenberufliche Vertreter für die Unternehmen tätig.

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.

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*	2003	2004	2005	2006	2007
SIGNAL Kranken	15,24	15,49	16,76	17,78	18,57
Markt	12,64	12,78	13,20	13,64	13,49
VVaG	14,08	14,33	15,14	15,65	15,56

* Die ausgewiesenen Eigenkapitalquoten sind – auch rückwirkend für die Vorjahre – gemäß der neuen PKV-Verbandsdefinition berechnet. Hiernach wird das Eigenkapital um noch nicht eingeforderte, ausstehende Einlagen sowie die im Rahmen des Gewinnverwendungsvorschlags bereits angekündigten, aber noch nicht vollzogenen Dividendenausschüttungen gekürzt.

Im Geschäftsjahr 2007 hat die SIGNAL Kranken ihre Rücklagen um 17,0 Mio. € auf 370,3 Mio. € erhöht. Auch die Eigenkapitalquote der Gesellschaft steigt damit und erreicht in 2007 18,57 % (Vorjahr: 17,78 %). Mit dieser Eigenkapitalquote positioniert sich das Unternehmen rund fünf Prozentpunkte über dem Marktdurchschnitt. Selbst für einen Versicherungsverein auf Gegenseitigkeit (VVaG), die in der Regel eine marktüberdurchschnittliche Eigenkapitalquote aufweisen, ist die SIGNAL Kranken damit überdurchschnittlich kapitalisiert. Entsprechend hoch fällt auch der Solvabilitätsdeckungsgrad aus, der bei 249,74 % liegt. Hierbei werden die Sicherheitsmittel ins Verhältnis zur versicherungsgeschäftlichen Risikolage des Versicherungsunternehmens gesetzt. Die SIGNAL Kranken überschreitet damit die aufsichtsrechtlichen Anforderungen deutlich. Assekurata bezieht in ihrer Value-at-Risk-Betrachtung (VaR) zusätzlich auch Risiken aus dem Kapitalanlagegeschäft mit in die Beurteilung der Sicherheitslage ein. Bei der sogenannten risikogewichteten Solvabilität erzielt das Unternehmen mit einem Deckungsgrad von 149,59 % ein exzellentes Ergebnis

Daneben zeichnet sich die SIGNAL Kranken durch ein fortschrittliches Risikomanagement in der Versicherungstechnik und der Kapitalanlage aus, das geeignet ist, unternehmensgefährdende Entwicklungen frühzeitig zu erkennen. Das krankenspezifische Controllinginstrumentarium der Gesellschaft ist in Anbetracht der Risikoexponierung aus der Versicherungstechnik nach Einschätzung von Assekurata angemessen und beinhaltet alle relevanten Steuerungsinformationen für die Versicherungstechnik. Die Instrumente und das Management zur Steuerung der Kapitalanlagen betrachtet Assekurata sowohl unter Ertragsgesichtspunkten als auch für die Sicherstellung der Liquidität und Risikotragfähigkeit als umfassend und effizient.



Folgerating

SIGNAL Krankenversicherung a.G.

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 im Hinblick auf die Kundenzufriedenheit und Kundenbindung analysiert wurde, erzielt insgesamt ein weitgehend gutes Ergebnis. Dabei erzielt die SIGNAL Kranken in puncto Gesamtzufriedenheit einen höheren Zufriedenheitswert 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 (Durchschnitt der von Assekurata gerateten Krankenversicherer: 59,9 %).

Hervorzuheben ist, dass die SIGNAL Kranken in puncto Leistungssachbearbeitung in allen Belangen überdurchschnittlich 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 (Durchschnitt der von Assekurata gerateten Krankenversicherer: 69,9 % bzw. 69,0 %).

In ihrer strategischen Gesamtausrichtung sieht es die SIGNAL Kranken als wichtigen Eckpunkt an, sich als serviceorientierter Dienstleister zu positionieren. Daran anknüpfend hat die Gesellschaft eine Vielzahl von Maßnahmen zur Weiterentwicklung ihrer Prozesslandschaft angestoßen. Wesentliche Ziele sind eine Reduzierung der internen Durchlaufzeiten und eine Verbesserung der Außenkommunikation, bei der das Unternehmen hohen Wert auf die Einhaltung definierter Service-Level legt. Weitere Handlungsfelder zur Steigerung der Kundenzufriedenheit werden über gezielte Kundenorientierungsanalysen identifiziert. Die Mitarbeiter im Innen- und Außendienst profitieren von einem umfassenden Personalentwicklungs- und -qualifizierungskonzept. Mit der vorgenommenen organisatorischen Neuordnung der Vertriebsstrukturen wird die Servicequalität auch im Außendienst stärker in den Vordergrund gerückt. Die Agenturpartner können auf ein leistungsfähiges Beratungstool und bedarfsweise auf Coachingleistungen der SIGNAL IDUNA zurückgreifen. Bereits heute sind die Kunden der SIGNAL Kranken mit der Vermittlerschaft insgesamt gesehen überdurchschnittlich zufrieden. So ist auch hier der Anteil der vollkommen zufriedenen Kunden in allen Teilaspekten (Beratung, Betreuung, Erreichbarkeit, Vertrauenswürdigkeit und Engagement) überdurchschnittlich ausgeprägt. Mehr als drei Viertel der SIGNAL Kranken-Kunden sind z.B. mit der Erreichbarkeit der Vermittler vollkommen oder sehr zufrieden (Durchschnitt der von Assekurata gerateten Krankenversicherer: 69,75 %).



Folgerating

SIGNAL Krankenversicherung a.G.

BEITRAGSSTABILITÄT

Nach Ansicht von Assekurata ist die Beitragsstabilität der SIGNAL Kranken mit gut zu beurteilen. Wesentliche Voraussetzungen für eine angemessen verlaufende Beitragsentwicklung sind eine strenge Annahmepolitik, eine hochwertige Risikoprüfung und sicher angesetzte Kalkulationsgrundlagen.

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. 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.

Als weitere Bestimmungsgröße der Beitragsstabilität sind die Finanzmittel anzusehen, die dem Versicherer für zukünftige Beitragsentlastungen zur Verfügung stehen. Der Gesetzgeber schreibt vor, dass ein privater Krankenversicherer den Versicherten mindestens 80 Prozent der erwirtschafteten Überschüsse in Form des Betrags gem. § 12a VAG und der Zuführung zur erfolgsabhängigen Rückstellung für Beitragsrückerstattungen (RfB) zukommen lassen muss. Sichtbar wird dies im Wesentlichen anhand der Höhe der RfB-Zuführungsquote. Sie ist ein Ausweis hoher wirtschaftlicher Leistungsfähigkeit im betreffenden Geschäftsjahr.

RfB-Zuführungsquote	2003	2004	2005	2006	2007
SIGNAL Kranken	9,85	11,06	13,90	16,11	16,81
Markt	8,06	10,94	10,97	11,46	11,18

Die Überschussverwendungsquote der Gesellschaft liegt aktuell mit 96,02 % um knapp sieben Prozentpunkte über dem Marktdurchschnitt. Insoweit setzt die SIGNAL Kranken die ursprüngliche Philosophie eines VVaG hinsichtlich der Überschussbeteiligung der Versicherungsnehmer sehr konsequent um. Relativiert an den verdienten Bruttobeiträgen ergibt sich für die SIGNAL Kranken in 2007 somit eine RfB-Zuführungsquote in Höhe von 16,81 %, die, als Folge der marktüberdurchschnittlichen Roh-



Folgerating

SIGNAL Krankenversicherung a.G.

ergebnissituation, ebenfalls deutlich über dem Marktniveau liegt. Der bewertungsrelevante Vierjahresdurchschnitt beträgt exzellente 14,47 % (Markt: 11,14 %). Die Höhe der erfolgsabhängigen RfB bringt zum Ausdruck, in welchem Umfang einem Unternehmen zusätzliche Mittel für Beitragsentlastungen oder für Barausschüttungen (bei Leistungsfreiheit) zur Verfügung stehen.

RfB-Quote	2003	2004	2005	2006	2007
SIGNAL Kranken	15,87	20,55	28,46	39,26	48,77
Markt	20,57	23,87	26,44	29,63	32,90

Die marktüberdurchschnittliche Überschussleistung der SIGNAL Kranken spiegelt sich im Ergebnis auch in der Höhe der RfB-Quote wider. Der Vierjahresdurchschnitt beträgt exzellente 34,26 % und liegt erkennbar über dem Marktniveau von 28,21 %. Dies trifft insbesondere auf die Ausprägung der RfB-Quote der SIGNAL Kranken in 2007 zu, welche mit 48,77 % im Marktvergleich knapp 16 Prozentpunkte höher ausfällt. Somit verfügt die Gesellschaft über marktüberdurchschnittliche Stabilisierungspotenziale im Rahmen zukünftiger möglicher Beitragsanpassungen.

Diese RfB-Mittel setzt das Unternehmen nun verstärkt, insbesondere in Form von Barausschüttungen, zugunsten der Versicherten ein. Solche Anreize für kostenbewusstes Verhalten wirken stabilisierend auf die Beiträge. Die SIGNAL Kranken hat ihre Beitragsrückerstattungsregelung deutlich angehoben. In Zukunft erstattet die Gesellschaft innerhalb der im Neugeschäft relevanten Tarife START und START-PLUS bereits ab dem ersten leistungsfreien Versicherungsjahr die volle Rückvergütung in Höhe von drei Monatsbeiträgen. Eingereichte kleinere Rechnungen werden bei der Auszahlung der Beitragsrückerstattung in Abzug gebracht und führen nicht zu einem Verlust des Erstattungsanspruchs. Diese Regelung ist sehr kundenfreundlich und spiegelt sich auch im Ergebnis der Kundenbefragung wider. So sind 46,1 % der Versicherten mit der Beitragsrückerstattung der SIGNAL Kranken vollkommen oder sehr zufrieden (Durchschnitt der von Assekurata gerateten Krankenversicherer: 39,71 %).

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 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.



Folgerating

SIGNAL Krankenversicherung a.G.

ERFOLG

Die Gewinnlage 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 Überschusssituation des Krankenversicherers ab; schließlich wird die erfolgsabhängige RfB im Wesentlichen aus den Überschüssen der Versicherungstechnik gespeist und die Mittel für § 12a 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, deren Bewertungsregel jedoch keinesfalls lauten kann: „Je höher, desto besser.“ Bei sehr hohen Ergebnissen fordert der Versicherer dem Versicherungsnehmer zu hohe Prämien ab oder aber die Gewinne stammen aus freiwerdenden Alterungsrückstellungen durch Bestandsabgänge.

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	2003	2004	2005	2006	2007
SIGNAL Kranken	6,90	9,23	11,58	13,14	13,49
Markt	8,16	10,67	10,16	10,93	10,35

Die versicherungsgeschäftliche Ergebnisquote der SIGNAL Kranken zeigt im Zeitablauf eine deutlich steigende Entwicklung. Entgegen dem rückläufigen Markttrend erreicht die Gesellschaft im Berichtsjahr 2007 einen leicht höheren Wert von 13,49 %, der rund drei Prozentpunkte über dem Marktdurchschnitt liegt. In der Entwicklung der versicherungsgeschäftlichen Ergebnisquote spiegeln sich die Maßnahmen des Unternehmens im Hinblick auf die Beitragsstabilität, aber auch die derzeitige Wachstumssituation wider.

Der zweite wesentliche Einflussfaktor für die Erfolgssituation von Krankenversicherungsunternehmen



Folgerating

SIGNAL Krankenversicherung a.G.

ist der Kapitalanlageerfolg, der bei Assekurata mittels der Nettoverzinsung gemessen wird. Hierbei wird anhand interner Informationen, wie der Kapitalanlageperformance, auch untersucht, inwieweit ein Krankenversicherer auch zukünftig in der Lage ist, eine angemessene Verzinsung der Versicherungnehnerguthaben zu erzielen.

Nettoverzinsung Kapitalanlagen	2003	2004	2005	2006	2007
SIGNAL Kranken	5,82	5,22	4,83	4,96	4,73
Markt	4,85	4,78	5,12	4,83	4,75

Die mittlere Nettoverzinsung der SIGNAL Kranken in Höhe von 4,94 % entspricht im Vierjahresdurchschnitt 2004 bis 2007 dem Marktniveau (4,87 %). Im Zeitablauf zeigt die Kapitalanlagerendite der SIGNAL Kranken insgesamt einen rückläufigen Trend. Die Nettoverzinsung geht bis 2007 auf 4,73 % zurück. Auch diese Größe erreicht immer noch das Marktniveau (4,75 %). Damit wird die gesetzlich vorgeschriebene Mindestverzinsung von 3,5 % deutlich übertroffen. Das daraus resultierende Überzinsergebnis kommt somit gemäß § 12a VAG den Kunden zu Gute.

Der wirtschaftliche Gesamterfolg spiegelt sich in der Rohergebnisquote wider und macht den wirtschaftlichen Erfolg zwischen den Unternehmen vergleichbar. Sie gibt Aufschluss darüber, wie groß der wirtschaftliche Erfolg des Unternehmens bezogen auf seine beiden Herkunftsquellen – den Beiträgen aus dem Versicherungsgeschäft sowie den Erträgen aus der Kapitalanlage – ist.

Rohergebnisquote	2003	2004	2005	2006	2007
SIGNAL Kranken	12,57	13,54	15,36	17,29	17,12
Markt	10,73	13,02	13,70	13,74	12,98

Die Rohergebnisquote der SIGNAL Kranken beträgt im Vierjahresdurchschnitt 15,83 %. Im Vergleich zum Marktdurchschnitt erwirtschaftet die Gesellschaft eine um mehr als zwei Prozentpunkte höhere Rohergebnisquote. Insbesondere in den Jahren 2006 und 2007 liegt der wirtschaftliche Erfolg der SIGNAL Kranken mit Rohergebnisquoten von mehr als 17 % deutlich über dem Marktniveau. Ursächlich hierfür sind, neben den guten Kapitalanlageergebnissen des Unternehmens, insbesondere die hohen versicherungsgeschäftlichen Ergebnisse. Auch hierbei gilt es jedoch die Bestandsabgänge relativierend zu berücksichtigen. Gleichwohl ergibt sich in der Folge eine marktüberdurchschnittliche Überschussleistung der SIGNAL Kranken, die die Höhe der RfB-Quote begünstigt.



Folgerating

SIGNAL Krankenversicherung a.G.

WACHSTUM/ATTRAKTIVITÄT IM MARKT

Die Wachstumssituation der SIGNAL Kranken bewertet Assekurata als extrem schwach. Das Beitragswachstum der Gesellschaft zeigt im Vierjahresdurchschnitt einen Wert von 2,27 %, der unterhalb des Durchschnitts der Vergleichsgruppe (3,98 %) liegt. Eine Wachstumsbeurteilung allein anhand von Beiträgen kann jedoch zu nicht sachgerechten Ergebnissen führen, da Beitragsanpassungen in der Vergangenheit die angegebenen Quoten erhöhen und somit Wachstumseffekte suggerieren. Sachgerechter ist hier eine Wachstumsbeurteilung nach der Anzahl versicherter Personen.

Zuwachsrate vollversicherter Personen in %	2003	2004	2005	2006	2007
SIGNAL Kranken	2,33	1,14	-0,90	-2,30	-2,81
Markt	2,35	1,84	1,38	1,23	0,87
Große Alt-VU	2,18	1,18	0,99	1,04	0,34

Anhand der Zeitreihenbetrachtung ist ein abnehmendes Personenwachstum in der Vollversicherung erkennbar. Mit einer Wachstumsrate von -2,81 % in 2007 weist die SIGNAL Kranken gegenüber dem Jahr 2006 (-2,30 %) erneut einen merklichen Bestandsabrieb auf, wohingegen die Gruppe der großen Alt-VU in den letzten beiden Jahren entsprechend der Marktentwicklung moderate Zuwächse verzeichnet. Um der anhaltenden Wachstumsschwäche zu begegnen hat das Unternehmen mit START und START-PLUS zwei neue Tarife eingeführt, mit denen sich die SIGNAL Kranken in aktuellen Produktvergleichen im unteren und mittleren Leistungssegment wieder konkurrenzfähig positioniert.

Zuwachsrate ergänzungsversicherter Personen in %	2003	2004	2005	2006	2007
SIGNAL Kranken	3,83	9,79	2,35	2,73	1,36
Markt	3,72	8,24	7,48	7,68	7,52
Große Alt-VU	2,88	4,73	4,20	4,66	3,89

In der Ergänzungsversicherung hingegen weist das Unternehmen eine positive Wachstumssituation auf. Zwar liegen die Zuwachsraten der SIGNAL Kranken seit 2005 unter dem Durchschnitt der großen Alt-VU, jedoch gilt es hierbei relativierend zu berücksichtigen, dass die Gesellschaft mit mehr als 1,5 Mio. Zusatzversicherten marktweit bereits über den drittgrößten Bestand verfügt.



Folgerating

SIGNAL Krankenversicherung a.G.

RATINGMETHODIK UND RATINGVERGABE

Methodik

Beim Assekurata-Rating handelt es sich um eine Beurteilung, der sich die Versicherungsunternehmen freiwillig unterziehen. Die Bewertung basiert in hohem Maße auf vertraulichen Unternehmensinformationen und nicht nur auf veröffentlichtem Datenmaterial. Das Gesamtrating ergibt sich durch Zusammenfassung der Einzelergebnisse von fünf Teilqualitäten, die aus Kundensicht zentrale Qualitätsanforderungen an ein Versicherungsunternehmen darstellen. Für private Krankenversicherer handelt es sich dabei im Einzelnen um:

- **Unternehmenssicherheit**
Wie sicher ist die Existenz des Versicherers?
- **Kundenorientierung**
Welchen Service bietet der Versicherer den Kunden?
- **Beitragsstabilität**
Welche Potenziale hat der Krankenversicherer, die Beiträge stabil zu halten?
- **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 und der Kundenbindung. Zu diesem Zweck wird eine Stichprobe von 800 Kunden gezogen und 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.

WICHTIGE HINWEISE – HAFTUNGSAUSSCHLUSS

Die **ASSEKURATA** Assekuranz Rating-Agentur GmbH übernimmt keine Haftung für die hier veröffentlichten Informationen.

Sofern Einschätzungen zur zukünftigen Entwicklung abgegeben werden, basieren diese auf unserer heutigen Beurteilung der aktuellen Unternehmens- und Marktsituation. Diese können sich jederzeit verändern. Daher ist auch der Ausblick unverbindlich.

Diese Publikation ist weder als Aufforderung, Angebot oder Empfehlung zu einem Vertragsabschluss mit dem untersuchten Unternehmen noch zu einem Erwerb oder zur Veräußerung von Finanzanlagen oder zur Vornahme sonstiger Geldgeschäfte im Zusammenhang mit dem untersuchten Unternehmen zu verstehen.

Das Rating basiert grundsätzlich auf Daten, die der Assekurata Assekuranz Rating-Agentur GmbH von Dritten zur Verfügung gestellt wurden. Obwohl die von Dritten zur Verfügung gestellten Informationen – sofern dies möglich ist – auf ihre Richtigkeit überprüft werden, übernimmt die Assekurata Assekuranz Rating-Agentur GmbH keine Verantwortung für die Richtigkeit, Verlässlichkeit und die Vollständigkeit dieser Angaben.

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

ASSEKURATA
TRANSPARENZ. ORIENTIERUNG. SICHERHEIT.