

RATINGBERICHT

Folgerating

SIGNAL Krankenversicherung a.G.

Privater Krankenversicherer
Dortmund, September 2010

SEHR GUT ZUFRIEDENSTELLEND GUT EXZELLENT
 SEHR GUT ZUFRIEDENSTELLEND GUT EXZELLENT
 SEHR GUT ZUFRIEDENSTELLEND GUT EXZELLENT
 SEHR GUT ZUFRIEDENSTELLEND GUT EXZELLENT

Folgerating

SIGNAL Krankenversicherung a.G.

UNTERNEHMEN

SIGNAL Krankenversicherung a.G.

Joseph-Scherer-Straße 3

44139 Dortmund

Telefon: 0231 135-0

Telefax: 0231 135-4638

E-Mail: info@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 gut. Assekurata vergibt der SIGNAL Kranken hierfür das Rating A.



Das Gesamtergebnis setzt sich aus folgenden Einzelergebnissen zusammen, die mit unterschiedlicher Gewichtung in die Bewertung eingehen:

Die Teilqualitäten		Gewicht [%]
Sicherheit	exzellent	5
Erfolg	exzellent	25
Beitragsstabilität	gut	35
Kundenorientierung	gut	25
Wachstum/ Attraktivität im Markt	extrem schwach	10



Folgerating

SIGNAL Krankenversicherung a.G.

UNTERNEHMENSPORTRAIT

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 selbständigen Teilversicherungen mit einem Anteil von fast 18 % 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 wird in der Rechtsform eines Versicherungsvereines auf Gegenseitigkeit betrieben. Zur Unternehmensgruppe, welche in Form eines Gleichordnungskonzerns geführt wird, gehören darüber hinaus folgende Obergesellschaften:

- SIGNAL Unfallversicherung a.G.
- IDUNA Vereinigte Lebensversicherung aG
- Deutscher Ring Krankenversicherungsverein a.G.

Größe

Mit einem Volumen der gebuchten Bruttoprämien in Höhe von 2,0 Mrd. € ist die SIGNAL Kranken das fünftgrößte Krankenversicherungsunternehmen in Deutschland.

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 STELLEND

Folgerating

SIGNAL Krankenversicherung a.G.

Personal

In 2009 beschäftigte die SIGNAL IDUNA Gruppe durchschnittlich 8.695 Innen- und Außendienstmitarbeiter. Darüber hinaus waren 13.950 haupt- und nebenberufliche Vertreter im Außendienst für die Konzerngesellschaften tätig.

Vorstand

Reinhold Schulte (Vorstandsvorsitzender), Wolfgang Fauter (Stellvertretender Vorstandsvorsitzender), Dr. Karl-Josef Bierth, Jens O. Geldmacher, Marlies Hirschberg-Tafel, Michael Johnigk, Ulrich Leitermann, Michael Petmecky, Dr. Klaus Sticker, Prof. Dr. Markus Warg

Aufsichtsrat

Günther Kutz (Vorsitzender)



Folgerating

SIGNAL Krankenversicherung a.G.

SICHERHEIT

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

Eigenkapitalquote*	2005	2006	2007	2008	2009
SIGNAL Kranken	16,76	17,78	18,57	19,21	19,76
VVaG**	14,99	15,59	16,27	16,86	17,57
Markt (34 Unternehmen)**	13,18	13,63	13,76	14,03	14,42

* Die Eigenkapitalquoten sind gemäß der 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.

**Bis September 2010 besitzen die Vergleichsgruppenwerte des Geschäftsjahres 2009 vorläufigen Charakter.

Die SIGNAL Kranken erhöht im Berichtsjahr 2009 das Eigenkapital von 385,3 Mio. € auf 402,3 Mio. €. Dadurch steigt die Eigenkapitalquote von 19,21 % auf 19,76 % und liegt weiterhin über dem Marktniveau, was jedoch für einen Versicherungsverein auf Gegenseitigkeit (VVaG) typisch ist. Da VVaG im Bedarfsfall nicht wie Aktiengesellschaften Kapitalerhöhungen von außen zuführen können, halten sie in der Regel prospektiv mehr Eigenkapital vor. Der Solvabilitätsdeckungsgrad, bei dem die Sicherheitsmittel ins Verhältnis zur versicherungsgeschäftlichen Risikolage des Versicherungsunternehmens gesetzt werden, zeigt mit 253,99 % eine deutliche Übererfüllung der gesetzlichen Anforderungen. Assekurata bezieht in ihrer Value-at-Risk-Betrachtung (VaR) zusätzlich auch Risiken aus der Kapitalanlage mit in die Beurteilung der Sicherheitslage ein. Bei der sogenannten risikogewichteten Solvabilität erzielt das Unternehmen einen Deckungsgrad von 127,96 % (Vorjahr: 171,55 %). Damit liegen alle drei untersuchten Kennzahlen auf einem exzellenten Niveau. Der Rückgang gegenüber dem Vorjahr ist aufgrund der Entwicklung an den Finanzmärkten dabei nicht ungewöhnlich, sondern stellt unter den von Assekurata gerateten Krankenversicherungsunternehmen im Berichtsjahr eher die Regel dar.

Im Rahmen der Analyse des Risikomanagements beurteilt Assekurata die Umsetzung der MaRisk nach dem Proportionalitätsprinzip positiv, da die Teile des Risikomanagements, die für die Risikosituation der SIGNAL Kranken von besonderer Bedeutung sind, stärker betont werden. Die Risikoberichterstattung vermittelt nach Einschätzung von Assekurata einen sehr guten Überblick über die Risikosituation des Unternehmens. Dies trifft auch auf das krankenversicherungsspezifische Controllinginstrumentarium der SIGNAL Kranken zu, welches nach Meinung von Assekurata die notwendigen Steuerungsinformationen für die Versicherungstechnik beinhaltet. Das Management der Kapitalanlage Risiken der SIGNAL Kranken beurteilt Assekurata unter Sicherheitsaspekten mit exzellent. Die strategische Ausrichtung der Kapitalanlage wird vierteljährlich kritisch überprüft und bei Bedarf angepasst.



Folgerating

SIGNAL Krankenversicherung a.G.

ERFOLG

Nach Ansicht von Assekurata ist der wirtschaftliche Erfolg der SIGNAL Kranken exzellent.

Beitragsstabilität und Bezahlbarkeit der Beiträge im Alter hängen stark von der Gewinnsituation des Krankenversicherers ab. Schließlich wird die Rückstellung für Beitragsrückerstattungen (RfB) sowohl aus Überschüssen aus dem Versicherungsgeschäft als auch aus der Kapitalanlage gespeist.

Der versicherungsgeschäftliche Erfolg in der Krankenversicherung wird in der so genannten versicherungsgeschäftlichen Ergebnisquote ausgedrückt, deren Bewertung aus Sicht der Versicherten nicht einfach ist. 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.

Versicherungsgeschäftliche Ergebnisquote	2005	2006	2007	2008	2009
SIGNAL Kranken	11,58	13,14	13,49	14,05	12,93
Markt (34 Unternehmen)*	10,17	10,93	10,35	9,19	8,13

* Bis September 2010 besitzen die Vergleichsgruppenwerte des Geschäftsjahres 2009 vorläufigen Charakter.

Im Vierjahresdurchschnitt 2006 bis 2009 erreicht die SIGNAL Kranken eine versicherungsgeschäftliche Ergebnisquote von 13,40 %, die in dieser Größenordnung ein exzellentes Niveau darstellt. Im Marktvergleich (9,65 %) positioniert sich die Gesellschaft damit deutlich überdurchschnittlich. Positiv auf die Erfolgslage wirkt sich in diesem Zusammenhang die derzeit schwache Wachstumssituation des Unternehmens aus. Die durchschnittliche Abschlusskostenquote der vergangenen vier Jahre liegt aufgrund des reduzierten Neugeschäfts mit 7,58 % rund 0,8 Prozentpunkte unterhalb des Branchenwertes. Neben geringeren Abschlusskosten tragen bei der SIGNAL Kranken aber auch Stornogewinne durch Bestandsabgänge zu den marktüberdurchschnittlichen Ergebnissen bei. Allerdings verfügt das Unternehmen diesbezüglich über hohe Sicherheitsmomente in der Kalkulation, so dass selbst bei einer sich normalisierenden Zu- und Abgangssituation mindestens mit marktgängigen versicherungsgeschäftlichen Ergebnisquoten zu rechnen sein dürfte.

Der zweite wesentliche Einflussfaktor für die Erfolgssituation von Krankenversicherungsunternehmen ist der Kapitalanlageerfolg, den Assekurata mittels der Nettoverzinsung misst.



Folgerating

SIGNAL Krankenversicherung a.G.

Nettoverzinsung	2005	2006	2007	2008	2009
SIGNAL Kranken	4,83	4,96	4,73	3,75	4,24
Markt (34 Unternehmen)*	5,12	4,83	4,75	3,53	4,27

* Bis September 2010 besitzen die Vergleichsgruppenwerte des Geschäftsjahres 2009 vorläufigen Charakter.

Der Kapitalanlageerfolg des Unternehmens ist als marktkonform einzuschätzen. Im Durchschnitt der Jahre 2006 bis 2009 erreicht die SIGNAL Kranken eine Nettoverzinsung von 4,42 %. Die Branche erzielt im gleichen Zeitraum eine Kapitalanlagerendite von 4,35 %. Wie im Vorjahr hat die SIGNAL Kranken allerdings in geringem Umfang von der Bilanzierungshilfe nach § 341 b Abs. 2 HGB Gebrauch gemacht und 37,4 Mio. Abschreibungen vermieden. Das entspricht 0,31 % des Kapitalanlagebestands nach Buchwerten (Markt: 0,37 %). Ohne diese Maßnahme hätte die Nettoverzinsung bei 3,92 % gelegen.

Der wirtschaftliche Gesamterfolg spiegelt sich in der Rohergebnisquote wider, die die beiden Erfolgsquellen (Versicherungsgeschäft und Kapitalanlage) vereint und somit einen Vergleich zwischen den einzelnen Krankenversicherungsunternehmen ermöglicht.

Rohergebnisquote	2005	2006	2007	2008	2009
SIGNAL Kranken	15,36	17,29	17,12	13,71	13,84
Markt (34 Unternehmen)*	13,71	13,74	13,41	8,39	10,19

* Bis September 2010 besitzen die Vergleichsgruppenwerte des Geschäftsjahres 2009 vorläufigen Charakter.

Die Erfolgssituation der SIGNAL Kranken ist deutlich überdurchschnittlich. Zwar fällt der Anstieg der Rohergebnisquote bei der Gesellschaft deutlich geringer aus als im Markt, allerdings übertrifft das Unternehmen mit 13,84 % das Markttaggregat (10,19 %) auch in 2009 deutlich. Im Vierjahresdurchschnitt liegt die SIGNAL Kranken mit 15,49 % vier Prozentpunkte über dem Branchenwert. Der überdurchschnittliche Erfolg fußt dabei auf den hohen versicherungsgeschäftlichen Ergebnissen der Gesellschaft, wobei die derzeitige Wachstumssituation relativierend zu berücksichtigen ist.



Folgerating

SIGNAL Krankenversicherung a.G.

BEITRAGSSTABILITÄT

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

Als wichtige Bestimmungsgröße der Beitragsstabilität sind die Finanzmittel anzusehen, die dem Versicherer für zukünftige Beitragsentlastungen zur Verfügung stehen. Der Gesetzgeber schreibt vor, dass ein privater Krankenversicherer mindestens 80 % aller erwirtschafteten Überschüsse als direkte Zuführung zur Alterungsrückstellung und als Zuführung zur RfB für die Versicherten verwenden muss. Eine hohe RfB-Zuführungsquote liegt somit im Interesse des Kunden, da die Höhe der RfB zum Ausdruck bringt, in welchem Umfang einem Unternehmen Mittel für Beitragsrückerstattungen (bei Leistungsfreiheit) oder zur Abmilderung von Beitragsanpassungen zur Verfügung stehen.

RfB-Zuführungsquote	2005	2006	2007	2008	2009
SIGNAL Kranken	13,90	16,11	16,81	15,04	13,88
Markt (34 Unternehmen)*	10,97	11,46	11,18	7,68	8,43

* Bis September 2010 besitzen die Vergleichsgruppenwerte des Geschäftsjahres 2009 vorläufigen Charakter.

Von den hohen Unternehmensgewinnen gibt die SIGNAL Kranken überdurchschnittlich viel an ihre Kunden weiter. Im Vierjahresdurchschnitt liegt die Überschussverwendungsquote der Gesellschaft mit 95,21 % deutlich über dem Branchenwert von knapp 89 % aber auch über dem Niveau der VVaG (92,6 %). Insoweit setzt die SIGNAL Kranken die ursprüngliche Philosophie eines VVaG hinsichtlich der Überschussbeteiligung der Versicherungsnehmer sehr konsequent um. Mit einer mittleren RfB-Zuführungsquote von 15,46 % belegt die Gesellschaft den ersten Platz im PKV-Markt (9,66 %) und erhält demzufolge eine exzellente Beurteilung. An dieser Stelle profitieren die Gesellschaft und damit auch die Kunden von der deutlich überdurchschnittlichen Erfolgslage im Versicherungsgeschäft.

RfB-Quote	2005	2006	2007	2008	2009
SIGNAL Kranken	28,46	39,26	48,77	48,48	49,98
Markt (34 Unternehmen)*	26,46	29,64	32,92	29,29	28,51

* Bis September 2010 besitzen die Vergleichsgruppenwerte des Geschäftsjahres 2009 vorläufigen Charakter.

Entgegen dem Markttrend konnte die SIGNAL Kranken die RfB-Quote in 2009 um 1,5 Prozentpunkte auf 49,98 % weiter ausbauen. Damit verfügt die Gesellschaft nach wie vor über eine im Marktvergleich (28,51 %) ausgezeichnete RfB-Mittelausstattung, die der Stabilisierung der Beiträge dient. Die Beitragsentwicklung eines Krankenversicherers lässt sich anhand des durchschnittlichen Beitragsanpassungssatzes im Bestand der Vollversicherung ablesen.



Folgerating

SIGNAL Krankenversicherung a.G.

Beitragsanpassungssatz im Bestand der Vollversicherung*	2005	2006	2007	2008	2009	2010
SIGNAL Kranken	4,36	6,57	5,97	4,17	3,40	5,09
Assekurata-Durchschnitt**	2,97	5,74	2,96	3,76	2,40	7,46

* Aufgrund der zugrundeliegenden Durchschnittsbetrachtung über alle Tarife, Versicherten und Alter hinweg ist zu beachten, dass der individuelle Beitragsverlauf von der dargestellten Entwicklung abweichen kann. Assekurata berücksichtigt bei der Beurteilung der prozentualen Steigerungsrate immer auch das Beitragsniveau des Versicherers sowie eine eventuelle Erhöhung der Selbstbehalte in den Tarifen.

**Der Wert des jeweils letzten Geschäftsjahres ist vorläufiger Natur, da zum Zeitpunkt der Berichterstellung noch nicht für alle Gruppenmitglieder entsprechende Werte für 2010 vorlagen. Auch die Vorjahreswerte können sich durch die Aufnahme weiterer Unternehmen unterjährig verändern und sich damit von zurückliegenden Ratings unterscheiden.

Über den Gesamtbestand passte die SIGNAL Kranken ihre Beiträge im Durchschnitt der vergangenen sechs Jahre um 4,93 % an und liegt damit über dem Niveau der von Assekurata gerateten Krankenversicherer (Assekurata-Durchschnitt: 4,22 %). Nachdem die Beiträge aus Wettbewerbsgründen in 2009 marktweit nur in sehr geringerem Umfang angehoben wurden, ist in 2010 ein deutlicher Anstieg der Anpassungssätze zu beobachten. Da die SIGNAL Kranken bereits im vergangenen Jahr mit 3,40 % die Beiträge im Marktvergleich stärker angehoben hat, fällt die Nachkalkulation in 2010 über den Gesamtbestand gesehen vergleichsweise moderat aus. Getrennt nach Beihilfe- und Nichtbeihilfeschäft ergeben sich für die SIGNAL Kranken im gleichen Zeitraum Anpassungssätze von durchschnittlich 3,83 % und 5,80 %, die Assekurata zusammengenommen mit weitgehend gut bewertet. Der Assekurata-Durchschnitt beträgt dagegen 3,08 % bzw. 4,68 %.

Wesentliche Voraussetzungen für eine angemessene Beitragsentwicklung sind eine strenge Annahmepolitik, eine hochwertige Risikoprüfung und sicher angesetzte Kalkulationsgrundlagen. Letztere beurteilt Assekurata als exzellent, da die SIGNAL Kranken unter anderem einen sehr sicheren Sterblichkeits- und Stornoansatz aufweist, die zu entsprechenden Überschüssen führen. Um den Anreiz zu kostenbewusstem Verhalten zu stärken, hat die Gesellschaft zum Jahreswechsel die Beitragsrückerstattungssätze in den bestandsstarken Tarifen KK und KS erhöht. Versicherte in diesen Tarifen erhalten seit 2010 nach drei leistungsfreien Jahren in Folge drei Monatsbeiträge (MB) zurückerstattet. Bislang war lediglich eine Rückerstattung von maximal 1,5 MB möglich. Assekurata bewertet diesen Schritt positiv, weil sich eine zurückhaltendere Inanspruchnahme von Leistungen günstig auf die Beitragsstabilität eines Krankenversicherers auswirkt. Bei der im Neugeschäft relevanten Tariflinie „privat“ erstattet die SIGNAL Kranken bereits ab dem ersten leistungsfreien Versicherungsjahr die volle Rückvergütung in Höhe von drei MB. Im Beihilfetarif BA0 zahlt die Gesellschaft im dritten leistungsfreien Jahr sogar fünf MB an die Kunden aus und positioniert sich damit auf einem überdurchschnittlichen Niveau. Als verbesserungswürdig sieht Assekurata vor dem Hintergrund der komfortablen RfB-Quote jedoch die Regelung für den bestands- und leistungsstärksten Beihilfetarif AB des Unternehmens an, der eine maximale Barausschüttung von bis zu 2,5 MB vorsieht. Im Durchschnitt erhielt ein Versicherter bei der SIGNAL Kranken im Jahr 2009 eine Beitragsrückerstattung in Höhe von 694,- €. Der Mittelwert der von Assekurata gerateten Krankenversicherer liegt dagegen bei 550 €.

SEHR GUT ZUFRIEDENSTELLEND GUT EXZELLENT SEHR GUT ZUFRIEDENSTELLEND GUT EXZELLENT SEHR GUT ZUFRIEDENSTELLEND GUT EXZELLENT SEHR GUT ZUFRIEDENSTELLEND GUT EXZELLENT

Folgerating

SIGNAL Krankenversicherung a.G.

KUNDENORIENTIERUNG

Nach Ansicht von Assekurata zeichnet sich die SIGNAL Kranken durch eine gute Kundenorientierung aus.

Die SIGNAL Kranken erreicht in der durchgeführten Kundenbefragung – befragt wurde eine Stichprobe von 400 voll- und 400 Zusatzversicherten Personen des Unternehmens – ein gutes Ergebnis und verbessert sich damit gegenüber der Vorbefragung um eine Notenstufe. Die Bewertungsgrundlage stellt einerseits die Kundenzufriedenheit und andererseits die Bindung der Kunden an die Gesellschaft dar. Die Kundenbindung hat sich bei der SIGNAL Kranken im Vergleich zur letzten Befragung deutlich verbessert. Dies drückt sich vor allem in einer gestiegenen Weiterempfehlungs- und Wiederabschlussbereitschaft der Kunden aus. Der Anteil derer, die die SIGNAL Kranken wahrscheinlich oder bestimmt weiterempfehlen würden steigt von 71,2 % auf 87,9 % merklich an (Assekurata-Durchschnitt: 82,6 %). Zudem sind sich 55,2 % der Befragten sicher, dass sie ihren Vertrag erneut bei der SIGNAL Kranken abschließen würden (Assekurata-Durchschnitt: 53,8 %). Bei der Vorbefragung hatten dies nur 47,4 % von sich behaupten können. In Bezug auf die Kündigungsresistenz, die ebenfalls ein Bestandteil des Kundenbindungsindex darstellt, positioniert sich die Gesellschaft allerdings leicht unterdurchschnittlich. 80,3 % der Befragten geben an, noch nie an eine Kündigung ihres Vertrages gedacht zu haben (Assekurata-Durchschnitt: 84,0 %). Bei der Frage nach der Gesamtzufriedenheit erreicht die SIGNAL Kranken dagegen das Niveau der von Assekurata gerateten Krankenversicherungsunternehmen, die mehrheitlich eine Positivauswahl des Marktes darstellen. Knapp zwei Drittel (63,3 %) der Befragten sind mit der SIGNAL Kranken insgesamt gesehen vollkommen oder sehr zufrieden (Assekurata-Durchschnitt: 62,2 %). Das Image der Gesellschaft bewerten 57,9 % der Kunden vollkommen oder sehr zufriedenstellend (Assekurata-Durchschnitt: 52,7 %).

Das verbesserte Kundenbefragungsergebnis ist nach Ansicht von Assekurata auch Ausdruck der Prozessoptimierungen, die die SIGNAL IDUNA im Rahmen ihrer Unternehmensstrategie, die das Thema Service und Innovation in den Mittelpunkt rückt, in vielen Bereichen angestoßen hat. In diesem Zusammenhang ist das Unternehmen bestrebt, seinen Kunden bei allen Kontaktpunkten stets eine hervorragende Beratungs- und Betreuungsqualität zu bieten. Durch die mit 3.602 große Anzahl an Agenturen ist die SIGNAL IDUNA aus Sicht von Assekurata grundsätzlich in der Lage, eine gute Betreuung in der Fläche zu gewährleisten. Den Service durch die Innendienstmitarbeiter bewerten die SIGNAL Kranken-Kunden in der aktuellen Befragung in allen Belangen (Erreichbarkeit, Kompetenz, Hilfsbereitschaft) überdurchschnittlich gut, nachdem in der Vorbefragung noch ein unterdurchschnittliches Zufriedenheitsniveau bei den Versicherten vorherrschte. Auch durch die Überarbeitung des Schriftverkehrs konnte die SIGNAL Kranken eine verbesserte Beurteilung durch die Kunden erreichen. Hervorzuheben ist an dieser Stelle die Verständlichkeit der Leistungsabrechnungen, mit der



Folgerating

SIGNAL Krankenversicherung a.G.

statt bisher 56,3 % nun 67,9 % der Kunden vollkommen oder sehr zufrieden sind (Assekurata-Durchschnitt: 52,7 %). Der sensible Bereich der Rechnungserstattung wird jedoch aktuell schwächer bewertet, sowohl gegenüber der Vorbefragung als auch in Bezug auf das Vergleichsaggregat. 62,9 % der SIGNAL Kranken-Kunden sind mit der Rechnungserstattung vollkommen oder sehr zufrieden, wohingegen der Assekurata-Durchschnitt bei 68,8 % liegt. Diese Entwicklung hängt mit der im Vergleich zum Vorjahr längeren Leistungsbearbeitungsdauer zusammen, wenngleich die SIGNAL Kranken immer noch in der Lage ist, 94 % der Leistungsanträge innerhalb von zwei Wochen abzuarbeiten, was nach den Erfahrungen von Assekurata einen überdurchschnittlich guten Wert darstellt (Assekurata-Durchschnitt: 89 %). Begründet werden die verlängerten Durchlaufzeiten von Unternehmensseite mit intensiveren Prüfmaßnahmen. Unter Beitragsstabilitätsgesichtspunkten ist eine eingehende Rechnungsprüfung nach Meinung von Assekurata wünschenswert. Leistungskürzungen sollten jedoch nach Möglichkeit am Kunden vorbei erfolgen. Positiv ist in diesem Zusammenhang daher die geringe Beschwerdequote der SIGNAL Kranken zu sehen. Auf 100.000 Versicherte kommen in 2009 lediglich 13 BaFin- und Ombudsmannbeschwerden, während marktweit die Beschwerdequote bei 22 liegt (Assekurata-Durchschnitt: 18). Die Produkte der SIGNAL Kranken bewertet Assekurata insgesamt als gut. Mit der Tariflinie „privat“ verfügt die Gesellschaft nun über ein durchgängiges, aufeinander aufbauendes Produktprogramm, welches mit den Tarifen START, KOMFORT und EXKLUSIV Kunden in allen Leistungssegmenten anspricht. Besonders attraktiv für alleinversicherte Angestellte mit Arbeitgeberzuschuss ist der Tarif „privatKOMFORT-PLUS“, der eine garantierte Beitragsrückerstattung von bis zu 900,- € in Form eines Gesundheitsbonus enthält. Zusammen mit der regulären erfolgsabhängigen Beitragsrückerstattung von drei MB bietet die SIGNAL Kranken damit, im Fall der Leistungsfreiheit wohlgerne, eine Krankenversicherung fast zum Nulltarif an. Bei den neuen Produkten der SIGNAL Kranken ist gegenüber früheren Tarifgenerationen unter Beitragsstabilitätsgesichtspunkten ein stärkerer Vorsorge- und Steuerungscharakter auszumachen. Damit sind für die Kunden auch gewisse Einschränkungen (z. B. Primärarztprinzip, Generikaregelung) verbunden, die das aktive Mitdenken des Versicherten erfordern, um finanzielle Nachteile zu vermeiden. Dies trifft jedoch auf eine Vielzahl der neu im Markt befindlichen Tarife, insbesondere im Einstiegsbereich, zu. In der Ergänzungsversicherung verfügt die Gesellschaft über ein äußerst umfassendes und gleichermaßen differenziertes Produktangebot, das leistungsseitig allen wesentlichen Kundenanforderungen gerecht wird. Bei der zunehmend wichtiger werdenden Absicherung von Pflegerisiken hat die SIGNAL Kranken in enger Abstimmung mit der Produktausrichtung der IDUNA Leben ein spartenübergreifendes, stufenweise aufgebautes Pflegeschutzkonzept („SIGNAL IDUNA PflegeSchutz“) am Markt lanciert. Neben zwei Pflegerentertarifen der IDUNA Leben befinden sich im Portfolio der SIGNAL Kranken auch Tarife mit Ausschnittsdeckung, die nur bei unfallbedingter Pflegebedürftigkeit leisten und damit vergleichsweise günstig sind.



Folgerating

SIGNAL Krankenversicherung a.G.

WACHSTUM/ATTRAKTIVITÄT IM MARKT

Nach Ansicht von Assekurata ist die Wachstumslage bzw. die Attraktivität im Markt der SIGNAL Kranken extrem schwach.

Zuwachsrate verdiente Bruttobeiträge	2005	2006	2007	2008	2009
SIGNAL Kranken	0,04	1,50	0,32	0,59	1,52
Große VU*	2,60	3,93	2,34	2,09	3,68
Markt (34 Unternehmen)*	3,41	4,43	3,26	2,85	3,72

* Bis September 2010 besitzen die Vergleichsgruppenwerte des Geschäftsjahres 2009 vorläufigen Charakter.

Das Beitragswachstum der SIGNAL Kranken beträgt im Vierjahresdurchschnitt 0,98 % und liegt damit deutlich unter dem Wert der unmittelbaren Vergleichsunternehmen (Große VU), die ebenfalls ein Beitragsvolumen von mehr als 1,0 Mrd. € aufweisen. Die großen VU erzielen im Durchschnitt der Jahre 2006 bis 2009 einen Prämienzuwachs von 3,01 %, der damit mehr als dreimal so hoch ist wie der der SIGNAL Kranken. Ursächlich hierfür sind die Bestandsabgänge in der Vollversicherung, welche das Beitragswachstum der Gesellschaft schwächen.

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

Zuwachsrate vollversicherte Personen	2005	2006	2007	2008	2009
SIGNAL Kranken	-0,90	-2,30	-2,81	-0,84	-0,79
Große VU*	0,83	0,77	0,09	0,60	1,60
Markt (laut PKV-Verband)	1,38	1,39	0,71	1,06	2,03

* Bis September 2010 besitzen die Vergleichsgruppenwerte des Geschäftsjahres 2009 vorläufigen Charakter.

In 2009 musste die SIGNAL Kranken mit -3.757 Vollversicherten einen ähnlich hohen Bestandsabgang wie in 2008 (-4.022) hinnehmen. Trotz der preislich guten Wettbewerbsposition der neuen Produkte, kann das Unternehmen an der positiven Marktentwicklung, die jedoch zum Teil auch auf die Einführung der Versicherungspflicht und den damit verbundenen Wegfall der Kündigung von Nichtzahlern zurückgeht, nicht partizipieren. Aufgrund der anhaltenden Bestandsverluste ist das Wachstum in der Vollversicherung weiterhin mit mangelhaft zu bewerten.

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

Folgerating

SIGNAL Krankenversicherung a.G.

Zuwachsrate zusatzversicherte Personen	2005	2006	2007	2008	2009
SIGNAL Kranken	2,35	2,73	1,36	0,35	-0,16
Große VU*	4,02	4,48	3,82	2,56	2,57
Markt (34 Unternehmen)*	6,78	8,55	7,04	4,52	3,05

* Bis September 2010 besitzen die Vergleichsgruppenwerte des Geschäftsjahres 2009 vorläufigen Charakter.

Auch in der Zusatzversicherung muss die SIGNAL Kranken in 2009 erstmalig im Beobachtungszeitraum einen Bestandsverlust hinnehmen. Relativierend sind an dieser Stelle zwar die zahlreichen Abgänge kleinvolumiger Krankenhaustagegeldversicherungen sowie der bereits große Bestand an Zusatzversicherten zu berücksichtigen, was es dem Unternehmen in der Summe erschwert, entsprechend hohe Zuwachsraten zu erzielen; allerdings ist der sich unter Berücksichtigung dieser Sondereffekte ergebende Nettozugang in 2009 als gering anzusehen. Assekurata bewertet das Wachstum in der Ergänzungsversicherung daher mit voll zufriedenstellend. Wachstumspotenzial für die Zukunft bietet jedoch aus Sicht von Assekurata die GKV-Kooperation mit den IKKn, speziell der Vereinigte IKK. Das Produktprogramm der SIGNAL Kranken wurde mit der Tariflinie ISIfair auf die Kooperation ausgerichtet. Das ISIfair-Bonusprogramm „einfach gesund+“ sieht für Kassenmitglieder eine Bonuszahlung von 120,- € vor, die bei Wahl eines entsprechenden Zusatzversicherungsprodukts in einen kostenlosen Versicherungsschutz umgemünzt werden kann.



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?
- **Erfolg**
Wie erfolgreich wirtschaftet der Versicherer mit den Kundengeldern?
- **Beitragsstabilität**
Welche Potenziale hat der Krankenversicherer, die Beiträge stabil zu halten?
- **Kundenorientierung**
Welchen Service bietet der Versicherer den Kunden?
- **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 Zufallsstichprobe gezogen, aus der 800 Kunden von einem professionellen Marktforschungsinstitut telefonisch befragt werden.

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.

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

Folgerating

SIGNAL Krankenversicherung a.G.

Gesamturteil

Die einzeln bewerteten Teilqualitäten werden abschließend mittels des Assekurata-Ratingmodells zu einem Gesamturteil zusammengefasst. Hierbei werden unterschiedliche Gewichtungen zugrunde gelegt (vgl. nachfolgende Tabelle). Das Ratingteam fasst die Ergebnisse der Teilqualitäten in einem Ratingbericht zusammen und legt diesen dem Ratingkomitee als Ratingvorschlag vor.

Teilqualität	Sicherheit	Erfolg	Beitragsstabilität	Kundenorientierung	Wachstum/Attraktivität im Markt
Gewichtung [%]	5	25	35	25	10

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

Das auf Basis des Assekurata-Ratingmodells einstimmig beschlossene Rating führt zu einer Positionierung des Versicherungsunternehmens innerhalb der Assekurata-Ratingskala. Diese unterscheidet elf Qualitätsurteile von A++ (exzellent) bis D (mangelhaft). Assekurata stellt mit einem Rating keine Bewertungsrangfolge auf.

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

Die einzelnen Qualitätsklassen können einfach, mehrfach oder nicht besetzt sein. Hierbei können die Versicherungsunternehmen innerhalb der Bandbreite der Qualitätsklassen unterschiedlich positioniert sein. Beispielsweise kann ein Versicherer mit sehr gut (A+) bewertet sein und sich an der Grenze zu exzellent (A++) befinden, während ein anderer – ebenfalls mit A+ bewerteter – Versicherer an der Grenze zu gut (A) liegen kann. Dies gilt auch für die Bewertung der einzelnen Teilqualitäten.

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

Folgerating

SIGNAL Krankenversicherung a.G.

WICHTIGE HINWEISE – HAFTUNGSAUSSCHLUSS

Als Leitender Rating-Analyst fungierte bei diesem Rating der SIGNAL Kranken:

Gerhard Reichl

Senior-Analyst

Tel.: 0221 27221-43

Fax: 0221 27221-78

Email: gerhard.reichl@assekurata.de

Für die Genehmigung des Ratings zeichnet das Assekurata-Ratingkomitee verantwortlich. Dieses setzte sich beim Rating der SIGNAL Kranken aus folgenden Personen zusammen:

Interne Mitglieder des Ratingkomitees:

Leitender Rating-Analyst Gerhard Reichl

Assekurata-Geschäftsführer Dr. Reiner Will

Externe Mitglieder des Ratingkomitees:

Dipl.-BW. Stefan Albers, gerichtlich bestellter Versicherungsberater

Dipl.-Math. Volker Altenähr, ehemaliger Vorstandsvorsitzender einer Versicherungsgesellschaft, Dozent an der dualen Hochschule Baden Württemberg, Mannheim

Prof. (em.) Dr. Dieter Farny, Seminar für Versicherungslehre der Universität zu Köln

Dr. Peter Frey, ehem. Vorstandsvorsitzender eines deutschen Rückversicherers

Prof. Dr. Oskar Goecke, Professor an der FH Köln

Dipl.-Kfm. Eberhard Kollenberg, ehemaliger Partner einer renommierten Wirtschaftsprüfungsgesellschaft,

Prof. Dr. Hans Peter Mehring, Professor an der FH Köln

Prof. Dr. Catherine Pallenberg, DHBW Mannheim, Professor für Lehraufgaben im Bereich BWL-Versicherungen



Folgerating

SIGNAL Krankenversicherung a.G.

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 Str. 301-303, 50823 Köln

Telefon 0221 27221-0

Telefax 0221 27221-77

E-Mail: info@assekurata.de

Internet: www.assekurata.de