

# Bilanzpressekonferenz zum Geschäftsjahr 2013

---

Düsseldorf, 2. April 2014

Torsten Oletzky, Christoph Jurecka, Silke Lautenschläger

**ERGO**

---

<b>Überblick</b>	Torsten Oletzky	<b>Seite 3</b>
<b>Geschäftsjahr 2013 in Zahlen</b>	Christoph Jurecka	<b>Seite 5</b>
<b>Kunden- und Vertriebsservice</b>	Silke Lautenschläger	<b>Seite 12</b>
<b>Ausgewählte Einzelthemen</b>	Torsten Oletzky	<b>Seite 17</b>

---

In herausforderndem Umfeld ...

Niedrigzinsumfeld



Naturereignisse



Konsumentenverunsicherung



... gute Ergebnisse erzielt.

Beratungsansatz



Neues Leben-Produkt



Ausbau in Asien



Gewinn gesteigert



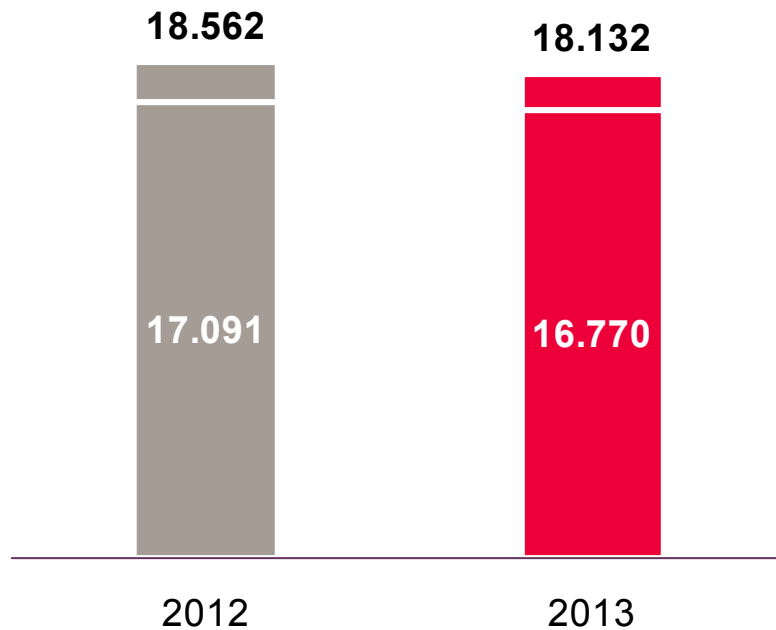
---

<b>Überblick</b>	Torsten Oletzky	<b>Seite 3</b>
<b>Geschäftsjahr 2013 in Zahlen</b>	Christoph Jurecka	<b>Seite 5</b>
<b>Kunden- und Vertriebsservice</b>	Silke Lautenschläger	<b>Seite 12</b>
<b>Ausgewählte Einzelthemen</b>	Torsten Oletzky	<b>Seite 17</b>

---

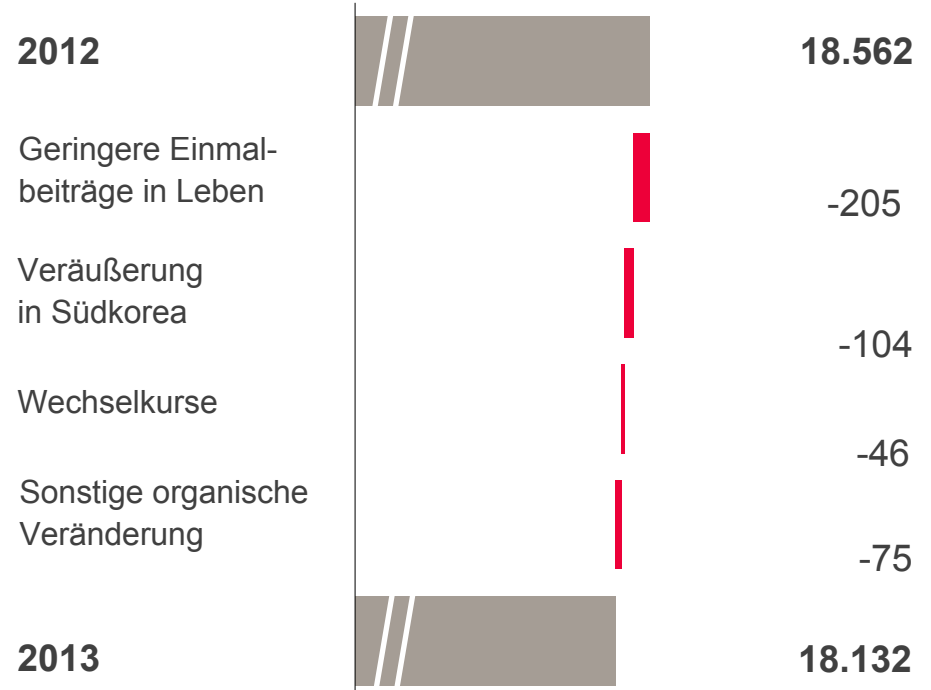
**Gesamte und gebuchte Beitragseinnahmen ...**

Mio. €



**... und wesentliche Einflussfaktoren**

Mio. €



Mio. €<sup>1</sup>■ 2012  
■ 2013

<b>Leben Deutschland</b>	4.754 4.537	▲ -4,6%	Rückgang bei Einmalbeiträgen im Niedrigzinsumfeld
<b>Gesundheit</b>	4.932 4.840	▲ -1,9%	Vollversicherung rückläufig
<b>Komposit Deutschland</b>	3.138 3.267	▲ 4,1%	Wachstum in Kraftfahrt und im internationalen G/I-Geschäft
<b>Direktversicherung</b>	1.212 1.156	▲ -4,6%	Rücknahme bei kurzfristigem Anlageprodukt MaxiZins
<b>Reiseversicherung</b>	460 455	▲ -1,1%	Vorsichtige Zeichnungspolitik in der Reiseversicherung
<b>International</b>	4.066 3.877	▲ -4,6%	International mit niedrigeren Beitrags-einnahmen in Leben; Verkauf der Aktivitäten in Südkorea

1) Gesamte Beitragseinnahmen; vollkonsolidierte Werte; zum Teil Rundungsdifferenzen

### Leben Deutschland<sup>2</sup>

Mio. €	Gesamt	Laufende Beiträge	Einmalbeiträge	APE <sup>3</sup>
2012	1.433	340	1.093	449
2013	1.144	259	885	348
<b>Δ</b>	<b>-20,2%</b>	<b>-23,8%</b>	<b>-19,0%</b>	<b>-22,5%</b>

### Gesundheit Deutschland<sup>2</sup>

Mio. €	Gesamt	Vollversicherung	Ergänzungsversicherung
2012	225	118	107
2013	190	100	90
<b>Δ</b>	<b>-15,3%</b>	<b>-15,0%</b>	<b>-15,7%</b>

### Leben International

Mio. €	Gesamt	Laufende Beiträge	Einmalbeiträge	APE <sup>3</sup>
2012	794	187	607	248
2013	792	182	610	243
<b>Δ</b>	<b>-0,3%</b>	<b>-2,7%</b>	<b>0,5%</b>	<b>-2,0%</b>

### Erläuterungen

#### Leben Deutschland

- Rückgang bei Einmalbeiträgen – z.B. bei kurzfristigem Anlageprodukt „MaxiZins“ (Effekt -88 Mio. €)

#### Leben International

- Geringere Einmalbeiträge in Österreich, Rückgang bei laufenden Beiträgen in Polen

#### Gesundheit Deutschland

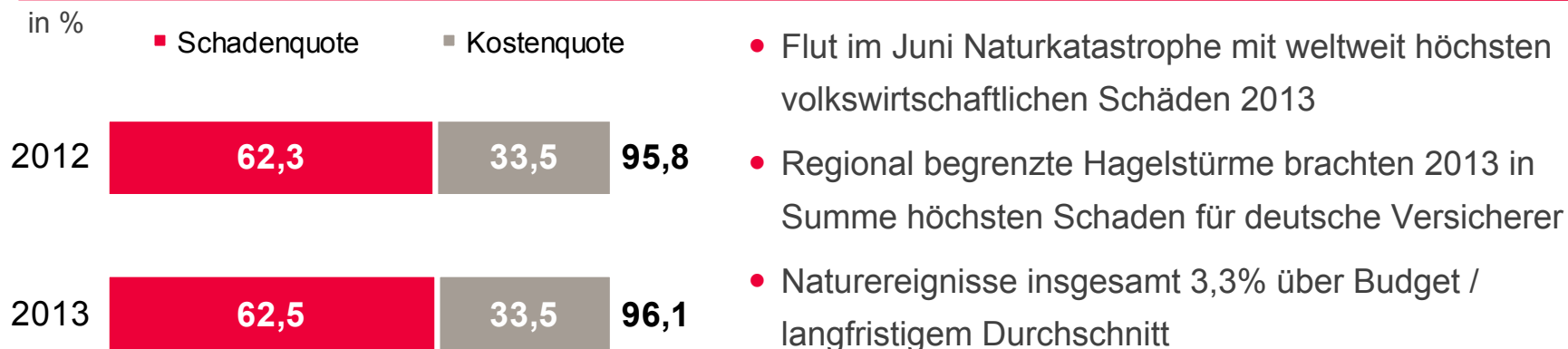
- Unisex-Effekt und politische Unsicherheit spürbar

1) Bilanzielle Sicht. Leben: Neuzugang; Gesundheit: Zugang 2) Inkl. ERGO Direkt 3) Annual premium equivalent (APE = lfd. Beiträge + 10 % Einmalbeiträge).

## Nur geringer Anstieg der Schaden-/Kostenquote in Deutschland – international unter 100%



### IFRS Schaden-/Kostenquoten – Komposit Deutschland<sup>1</sup>



### IFRS Schaden-/Kostenquoten – Komposit International<sup>1</sup>



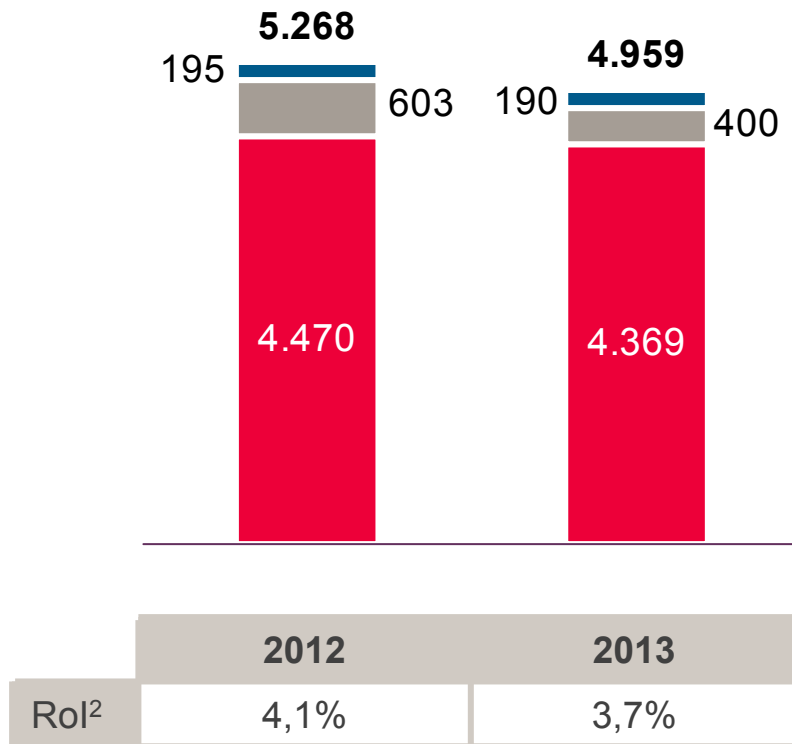
1) Bei Prozentangaben zum Teil Rundungsdifferenzen



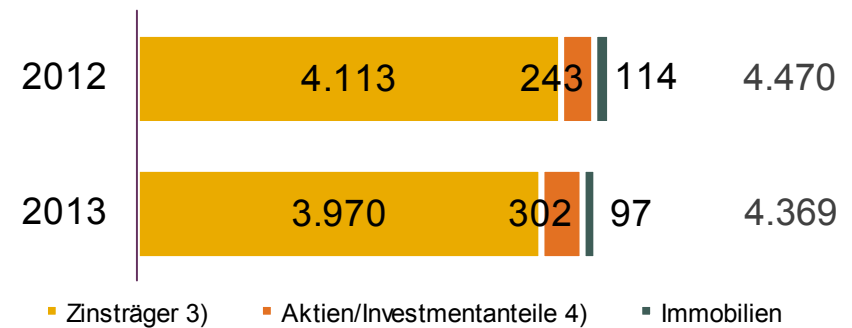
## Kapitalanlageergebnis<sup>1</sup>

Mio. €

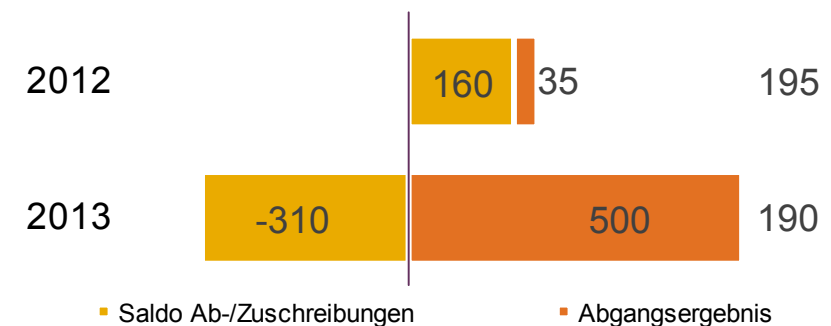
■ ord. Ergebnis ■ fLV-Ergebnis ■ a.o. Ergebnis



## Ordentliches Ergebnis



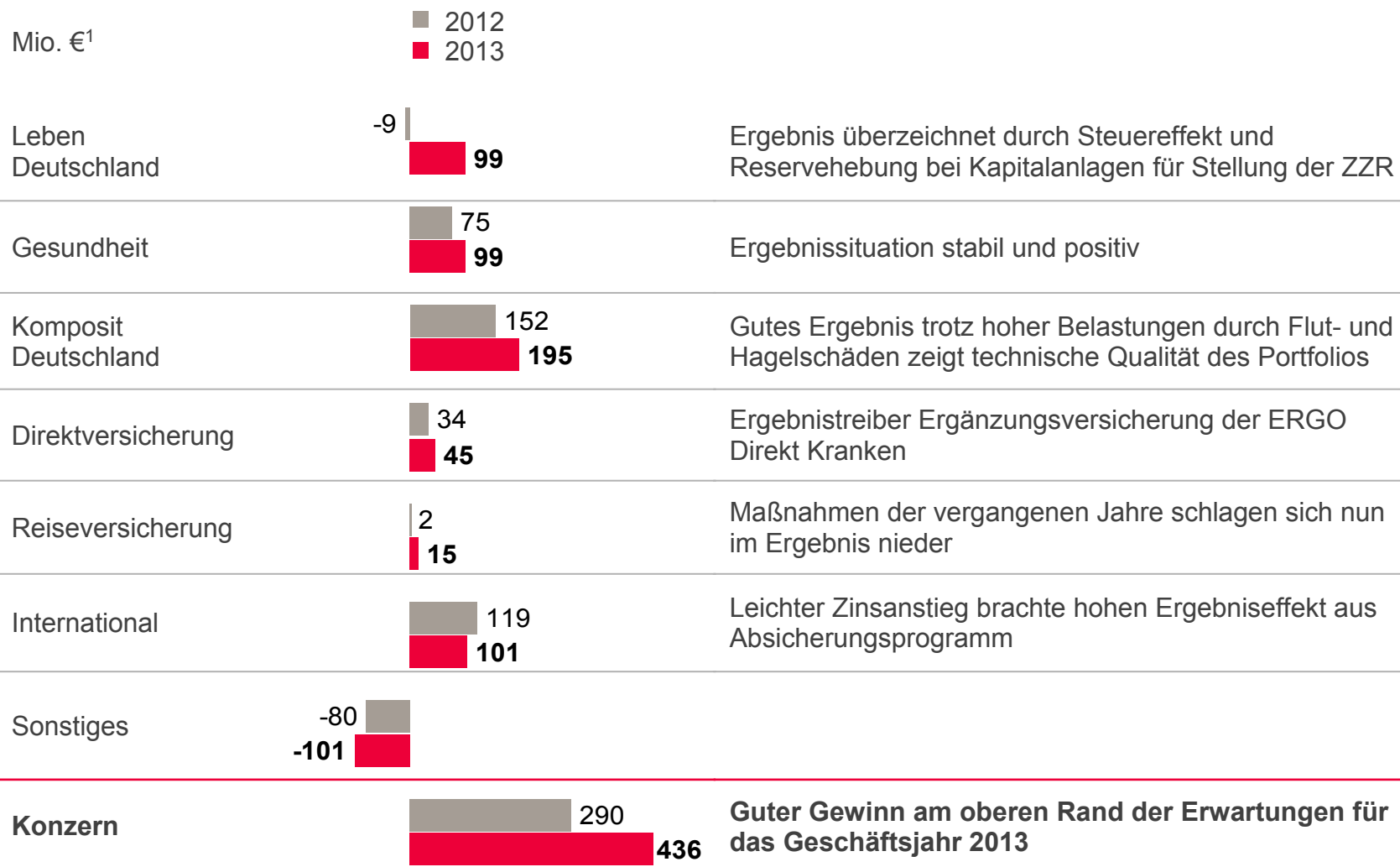
## Außerordentliches Ergebnis (exkl. fLV)



1) Kapitalanlageergebnis inkl. fondsgebundene Lebensversicherung  
3) Inkl. gesamte Kosten (Vermögensverwaltungskosten)

2) RoI (Return on Investment) bezogen auf den mittleren Kapitalanlagenbestand zu Marktwerten  
4) Inkl. Beteiligungen

Geschäftsjahr 2013 in Zahlen  
**Erfreuliche Ergebnisse 2013 –  
 alle Geschäftsfelder deutlich positiv**



1) Vollkonsolidierte Werte; zum Teil Rundungsdifferenzen

---

<b>Überblick</b>	Torsten Oletzky	<b>Seite 3</b>
<b>Geschäftsjahr 2013 in Zahlen</b>	Christoph Jurecka	<b>Seite 5</b>
<b>Kunden- und Vertriebsservice</b>	Silke Lautenschläger	<b>Seite 12</b>
<b>Ausgewählte Einzelthemen</b>	Torsten Oletzky	<b>Seite 17</b>

---



### **Unsere Arbeit**

- 18 Millionen Mails, Briefe und Faxe pro Jahr
- 45 Millionen Kundenanfragen



### **Unsere Aufgaben**

- Kundenorientierte Servicefunktionen: Antrag, Vertrag, Leistung
- Geschäftsfeldübergreifend: Leben, Gesundheit und Komposit



### **Unsere Mitarbeiter**

- Über 5.000 Kolleginnen und Kollegen
- An 7 Verwaltungsstandorten

### Was der Kunde will

---

- Schnelle Erreichbarkeit kompetenter Ansprechpartner und gute Lösungen
- Schnelle Bearbeitung
- Transparente und verständliche Kommunikation und Entscheidungen zu seinem Anliegen
- Bezahlbare und wettbewerbsfähige Produkte

### Was wir dafür tun

---

- Konsequente Ausrichtung unserer Prozesse auf die Kunden durch Gründung des Kunden- & Vertriebsservice
- Schaffung geschäftsfeldübergreifender Service-Standards „Made by ERGO“
- Etablierung einer unternehmensweit einheitlichen Beschwerdebearbeitung
- Klartext-Initiative
- Ausbau Online-Services

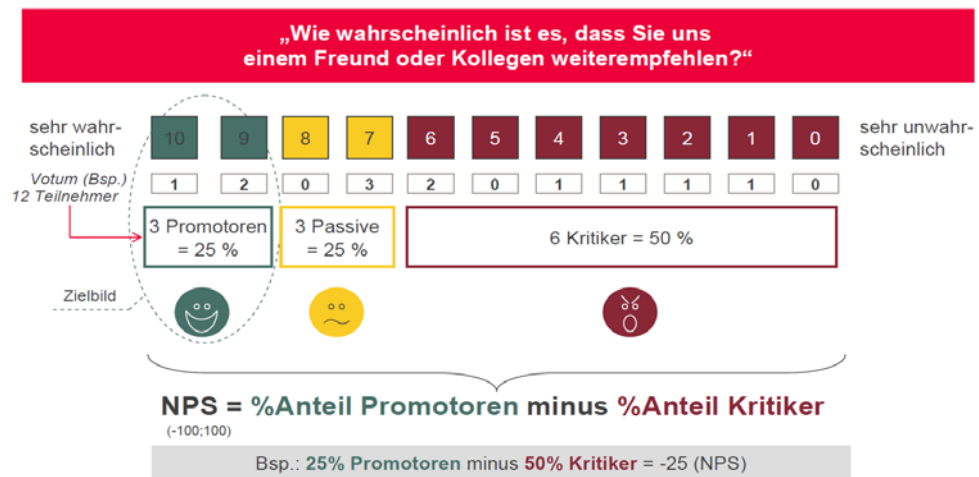


**Woher wissen wir, was der Kunde will? Wir müssen ihn fragen!**

**Kundenbefragungen**

- Feedback einholen direkt nach Kundenkontakt mit ERGO (z.B. Telefon, Brief)
- Qualitatives Feedback der Kunden: Gründe für individuelle Unzufriedenheit erfragen; Schwachstellen benennen; Rückmeldungen systematisch analysieren
- Messung des Net Promoter Score als zentraler Kennziffer

Net Promoter Score erfasst das Verhältnis von Weiterempfehlern und Unzufriedenen



**Kundenzufriedenheit wird zentrales Steuerungselement für alle Einheiten der ERGO**

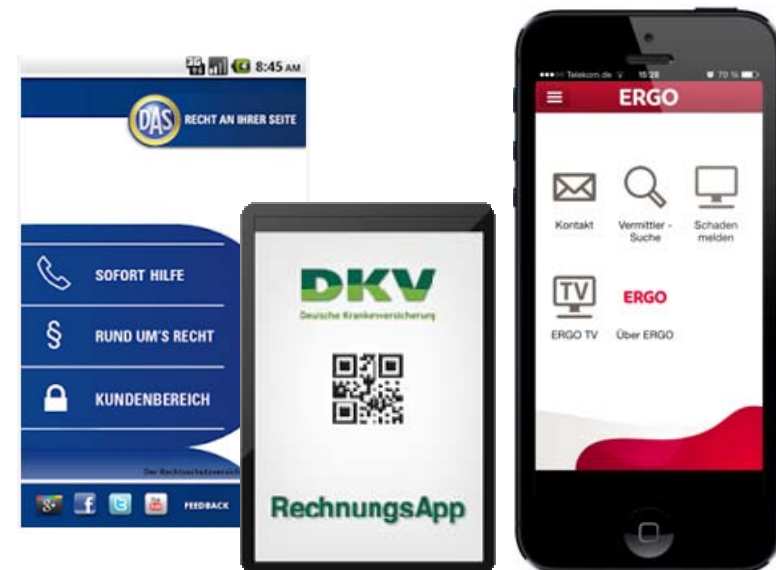
## Portal „Meine Versicherungen“

- 100.000 ERGO Kunden angemeldet
- Zugang über Internet oder Smartphone
- Persönliche Daten verwalten
- Schadenfall online melden
- Leistungsabrechnung Gesundheit
- Tarifcheck in der Krankenvollversicherung



## Apps: ERGO in der Tasche

- Bisher über 50.000 App Downloads
- Produktinfos
- Vermittlersuche
- Kontakt zu ERGO
- Zugang zu „Meine Versicherungen“



---

<b>Überblick</b>	Torsten Oletzky	<b>Seite 3</b>
<b>Geschäftsjahr 2013 in Zahlen</b>	Christoph Jurecka	<b>Seite 5</b>
<b>Kunden- und Vertriebsservice</b>	Silke Lautenschläger	<b>Seite 12</b>
<b>Ausgewählte Einzelthemen</b>	Torsten Oletzky	<b>Seite 17</b>

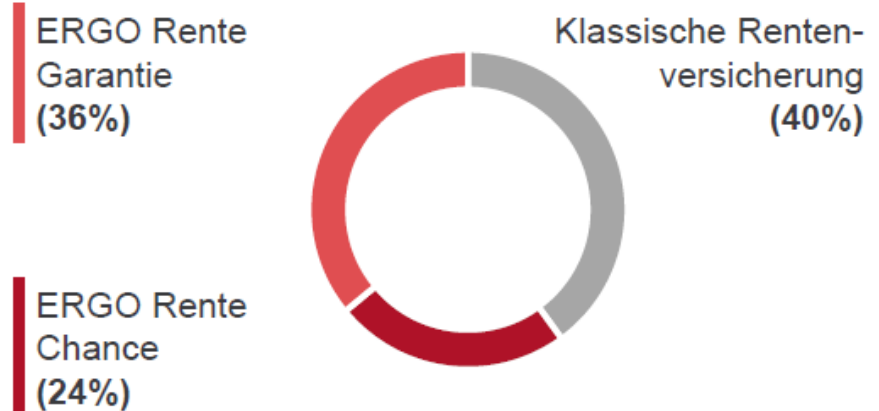
---



### Neues Produktkonzept Leben

- ERGO präsentiert im Juni 2013 als erster deutscher Lebensversicherer neuartige Garantieprodukte ...
- ... zunächst nur für die 3. Schicht und die Ausschließlichkeitsorganisationen – dort über 50% der Neuabschlüsse im neuen Produkt
- Ausweitung auf andere Schichten (Rürup, bAV) und Kanäle (Makler, Bank) erfolgt 2014/15

### Anteil der neuen Produkte – (Jul.-Dez., nur 3. Schicht)<sup>1</sup>



1) Neugeschäft, APE; ohne ERGO Direkt.

### Mögliche regulatorische Veränderungen durch Reformpaket für die Lebensversicherung

- Neuregelung der Behandlung von Bewertungsreserven auf festverzinsliche Wertpapiere
- Senkung des Höchstrechnungszinses
- Erhöhung der Versichertenbeteiligung an Risiko- und Kostengewinnen
- Obergrenze für Provisionen / Verlängerung der Stornohaftungszeiten

## Vollversicherung

- Moderate Beitragsanpassung 2014
- Gute Erfahrungen mit Tarifcheck auf eigener Webseite
- DKV jetzt mit kompletter Online-Abrechnung: von Rechnungsupload bis Online-Postfach

## Ergänzungsversicherung

- Als Marktführer weiter wachsen
- Wachstumsfeld Pflegeversicherung
- Ausbau GKV-Kooperationen
- Betriebliche Krankenversicherung bleibt Feld mit hohem Potenzial

Auswahlkriterien von Frank Mustermann

< Auswahlkriterien ändern

Ihr aktueller Versicherungsschutz

BestMed Premium BMS / 2	800,00 €	80%	1	ja	331,31 €	
-------------------------	----------	-----	---	----	----------	--

Alternativen zu Ihrem aktuellen Versicherungsschutz

BestMed Komfort BMK / 2, BestMed Krankenhaus BMZ1	800,00 €	75%	1	ja	ja	! 342,61 €	
VollMed M4 - BR2	660,00 €	80%	1	ja	ja	! 405,96 €	
VollMed M4 - BR1	990,00 €	80%	1	ja	ja	! 372,37 €	
AM2, ZM3, SM6	900,00 €	75%	1	ja	ja	! 393,26 €	
AV 02	660,00 €	80%	1	ja	ja	! 249,69 €	
BSS, VollMed ZPL, SW 1	750,00 €	75%	1	ja	ja	! 244,05 €	

Die Tarifalternativen und die jeweiligen Beiträge wurden maschinell ermittelt und sind daher unverbindlich.

> Kontakt aufnehmen

## Reiseversicherung

- Turnaround gemeistert
- Fokussierung auf Endkundengeschäft – Konsolidierung im Touristikgeschäft
- Ausbau des internationalen Geschäfts
- Trend zu Jahresversicherungen fortsetzen

## Kompositversicherung: Gute Profitabilität durch Initiativen im Tarif- und Nicht-Tarifgeschäft erhalten



### Konsequente Standardisierung und Automatisierung im Tarifgeschäft

- Ausbau des modularen Produktportfolios
- Konsequente Umstellung auf aktuelle Tarifgeneration
- Vereinfachung von Prozessen für Kunden und Vermittler



### Im Nicht-Tarifgeschäft weiter in Nischen wachsen

- Ausbau der Industrieversicherung im Ausland
- Wachstum in Kunst- und Eventversicherung
- Aufbau der Kautionsversicherung



### Direktvertrieb

- ERGO Direkt – Deutschlands meistgewählter Direktversicherer
  - Marktführend bei Internet- und Mobil-Anwendungen
  - **Aber:** Wachstumsmöglichkeiten mit aktuellem, lange sehr erfolgreichem Geschäftsmodell limitiert
- ERGO-weite Nutzung und Stärkung der Direktgeschäftsfähigkeiten
  - Orientierung an verändertem, hybriden Kundenverhalten
- Stärkere Integration der ERGO Direkt in die Gruppe
  - Abstimmung des Produktportfolios
  - Schärfung der Markenarchitektur

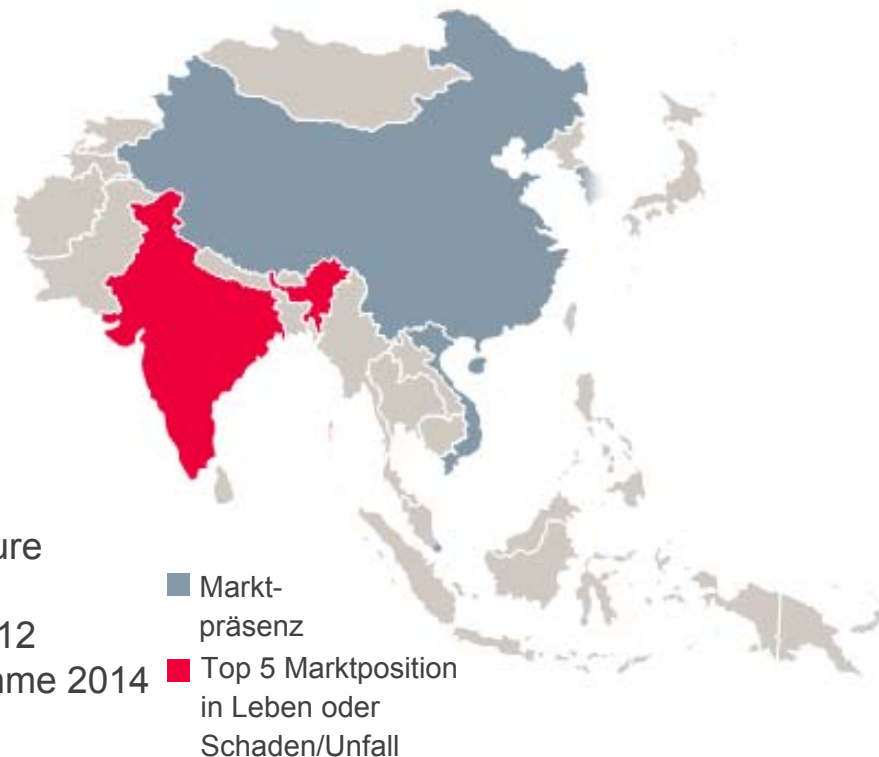
## ERGO Präsenz in Asien

### Indien

**S/U:** Joint Venture HDFC ERGO seit 2008 – wachstumsstark und profitabel, inzwischen auf Position 4 der privaten Anbieter

### Indien

**Leben:** Joint Venture Neugründung mit Avantha Group 2012 – Geschäftsaufnahme 2014



### China

**Leben:** Joint Venture Neugründung mit SSAIH – Geschäftsaufnahme 2013

### Vietnam

**S/U:** Erwerb 25%-Anteil an GIC 2011 – profitable Gesellschaft – zwischenzeitlich aufgestockt auf 35 %

### Singapur

Südostasien-Zentrale seit 2008 – Steuerung der bestehenden Gesellschaften; Vorbereitung von Markteintritten in Zielmärkte Südasiens

**Produkte**

Innovative Produktansätze weiter entwickeln

**Prozesse**

Service für Kunden und Vermittler erlebbar verbessern

**Kunden**

Verständlichkeit und Kundenzufriedenheit weiter erhöhen

**Ergebnisse**

2014 erneut Gewinn zwischen 350 und 450 Mio. € erzielen