

Wiesbaden, 03. April 2024



Bluesky

#ruv\_bilanz

## Bilanzpressekonferenz

# R+V Versicherung AG

Herzlich willkommen

Beginn: 10:00 Uhr

Du bist nicht allein.



Wiesbaden, 03. April 2024



Bluesky

#ruv\_bilanz

# Bilanzpressekonferenz R+V Versicherung AG

Du bist nicht allein.



Wiesbaden, 03. April 2024

# Bilanzpressekonferenz R+V Versicherung AG

Dr. Norbert Rollinger

Du bist nicht allein.



# R+V wächst wieder trotz schwieriger Rahmenbedingungen

## Aktive Zukunftsgestaltung im Fokus

### Beitragseinnahmen

19,8 Mrd. EUR  
(R+V Gruppe)

Digitaler Fortschritt  
im Mittelpunkt



**Du bist nicht allein.**

Moderner und attraktiver  
Arbeitgeber durch  
NewWork & NewLeadership  
Zubau von **+388 Mitarbeitenden**

### Ergebnis

nach HGB: 195 Mio. €  
nach IFRS: 933 Mio. €

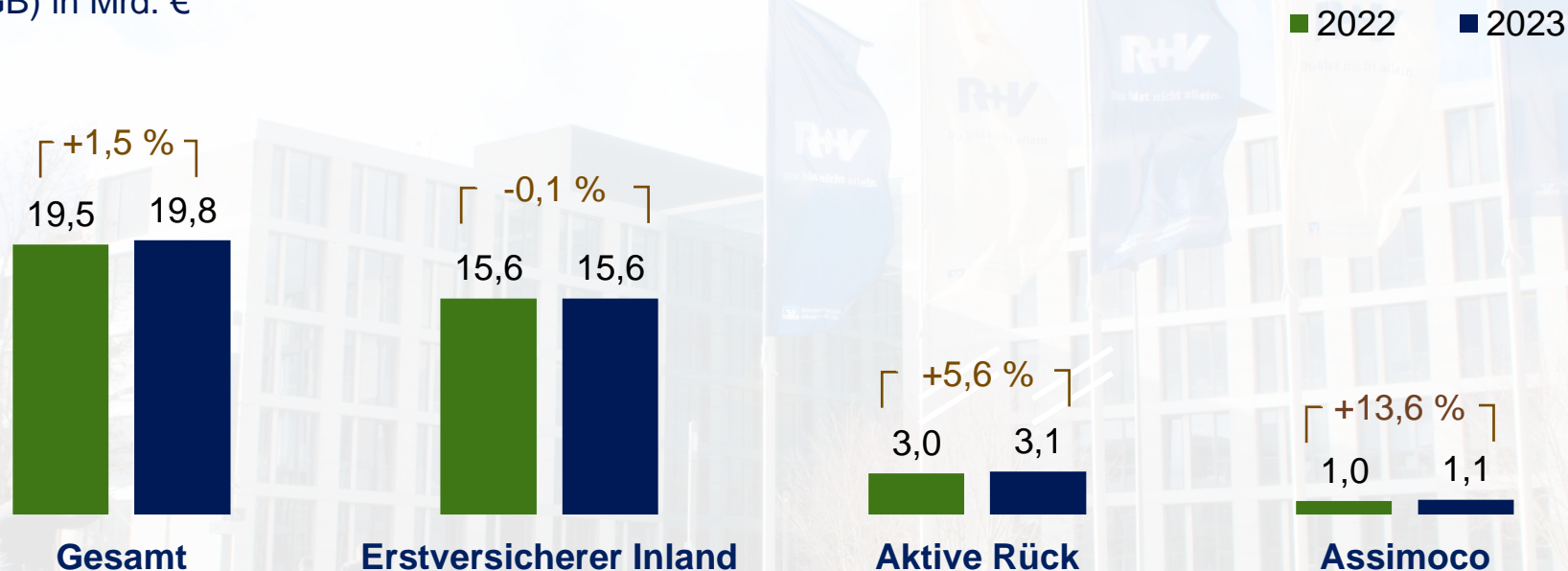
Finanzstärke und  
Risikotragfähigkeit  
unverändert hoch

# R+V Versicherungsgruppe – Beitragsentwicklung 2023

## R+V Gruppe zurück auf dem Wachstumspfad

### Gebuchte Beiträge R+V Gruppe

(HGB) in Mrd. €



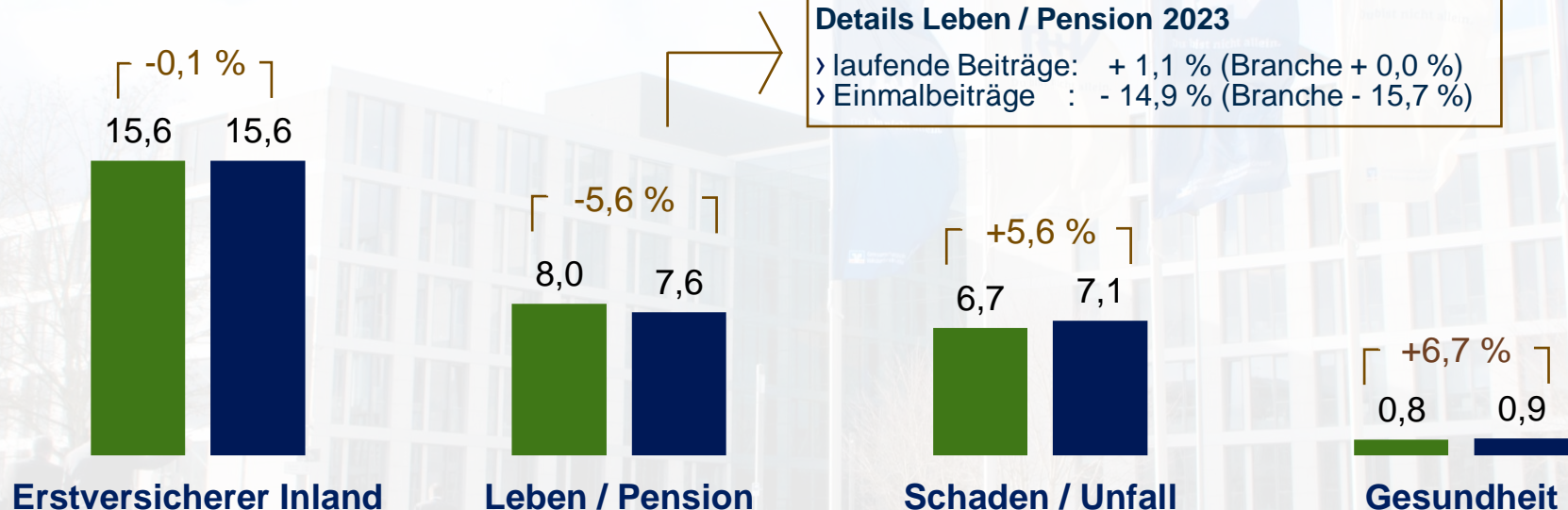
# R+V Versicherungsgruppe – Erstversicherung Inland 2023

## Insgesamt auf Vorjahresniveau – Schaden/Unfall + Gesundheit deutlich im Plus

### Gebuchte Beiträge R+V Gruppe

(HGB) in Mrd. €

■ 2022 ■ 2023



Branche 2023: vorläufige Werte; GDV Stand 03/2023

# R+V Erstversicherung – Entwicklung Marktanteile 2023

## R+V gewinnt Marktanteile in der Gesundheits-, Unfall- und Kreditversicherung

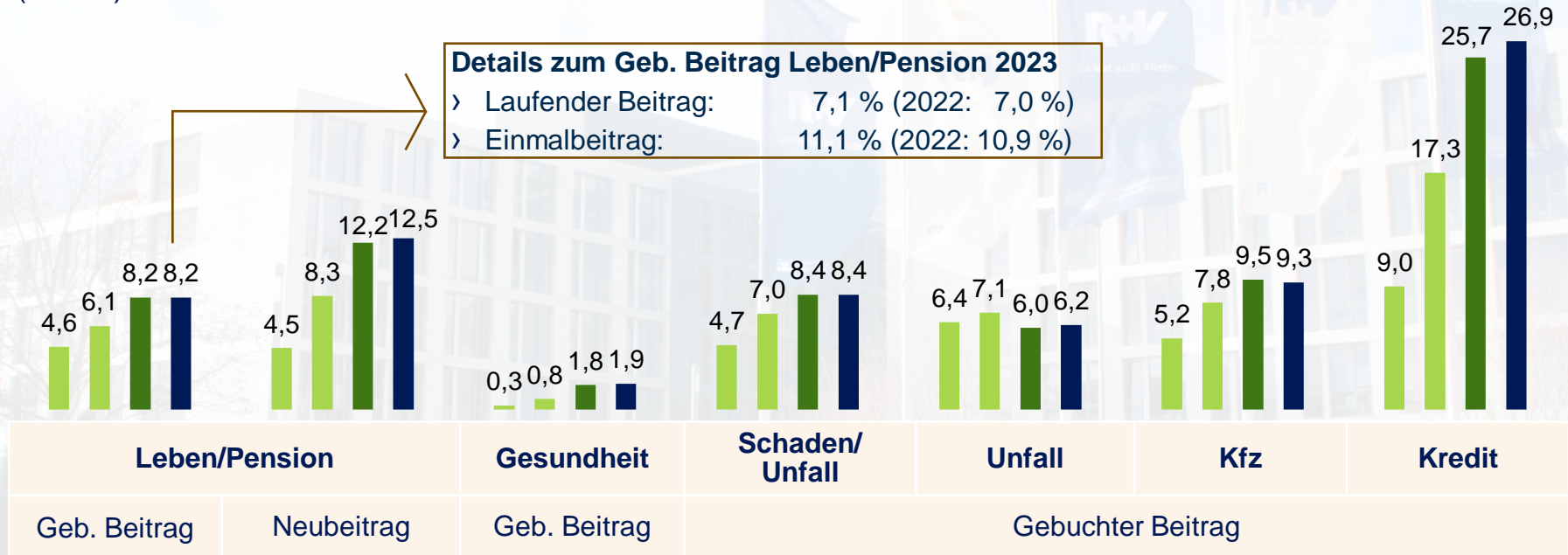
### Marktanteile

(Inland) in Prozent

■ 2000 ■ 2010 ■ 2022 ■ 2023

#### Details zum Geb. Beitrag Leben/Pension 2023

- › Laufender Beitrag: 7,1 % (2022: 7,0 %)
- › Einmalbeitrag: 11,1 % (2022: 10,9 %)



\* 2023: vorläufige Werte; GDV Stand 03/2023

# R+V Gruppe Inland – Kosten 2023

## Niedrige Verwaltungskostenquoten bringen wichtigen Wettbewerbsvorteil

### Verwaltungskostenquoten\*

|                |   |                              |   |                           |
|----------------|---|------------------------------|---|---------------------------|
| Schaden/Unfall | — | R+V: 11,2 %<br>Markt: 13,7 % | — | <b>18 % Kostenvorteil</b> |
| Leben/Pension  | — | R+V: 1,4 %<br>Markt: 2,3 %   | — | <b>39 % Kostenvorteil</b> |
| Gesundheit     | — | R+V: 2,1 %<br>Markt: 2,2 %   | — | <b>5 % Kostenvorteil</b>  |

\*Verwaltungskosten 2023 in Prozent zu den gebuchten (Leben/Pension) / verdienten (Kranken, Schaden/Unfall) Beiträgen; Branchenwerte: 2022, Quelle: GDV



# Entwicklung der R+V – KPIs für das Geschäftsjahr 2023 im Überblick

## Gutes HGB- und IFRS-Ergebnis in schwierigem Umfeld

### Wachstum

|   |                             |
|---|-----------------------------|
| Gebuchte Beiträge R+V Gruppe (HGB):     | 19,8 Mrd. € (+1,5 % zum VJ) |
| Versicherungsumsatz R+V Konzern (IFRS): | 12,3 Mrd. € (-0,9 % zum VJ) |

### Wertschöpfung

|   |                              |
|---|------------------------------|
| Kapitalanlageergebnis R+V Konzern (IFRS):       | 3,5 Mrd. € (VJ: -3,6 Mrd. €) |
| - davon laufendes Ergebnis                      | 2,4 Mrd. € (VJ: 2,3 Mrd. €)  |
| Konzernergebnis vor Steuern (IFRS):             | 933 Mio. € (VJ 196 Mio. €)   |
| Ergebnis vor Steuern R+V Versicherung AG (HGB): | 195 Mio. € (VJ: 120 Mio. €)  |

### Risikotragfähigkeit\*

|                                |                   |
|--------------------------------|-------------------|
| Solvabilitätsquote R+V Gruppe: | 225 % (VJ: 213 %) |
|--------------------------------|-------------------|

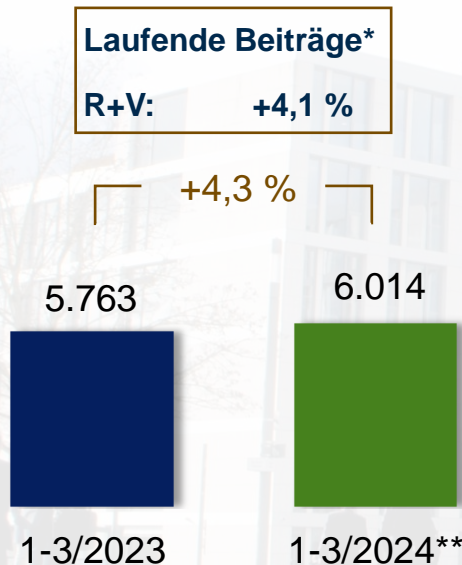
\*Säule I (SCR) | vorläufiger Wert, in finaler Abstimmung

# R+V Gruppe – Beitragsentwicklung im 1. Quartal 2024

## Erstversicherung startet insgesamt positiv ins neue Jahr

### Gebuchte Beiträge R+V Gruppe

(HGB) in Mio. €



#### › R+V Schaden- und Unfallversicherung: +5,2 %

– Wachstum im Privat- und Firmenkundengeschäft

#### › R+V Gesundheitsversicherung +4,7 %

– Betriebliche Krankenversicherung soll für weitere Wachstumsimpulse sorgen

– Guter Jahresstart in allen Bereichen (Voll, Zusatz, Pflege und bKV)

#### › R+V Lebens- und Pensionsversicherung: +2,8 %

– Starker Jahresbeginn bei fondsgebundenen Lebensversicherungen mit +67 % Beitrag

– TOP-Produkt Safe+Smart mit 3,00 % Zinsen

– Biometriegeschäft wird vertrieblich weiterhin forciert

\*Laufende Beiträge = Beiträge Schaden/Unfall + laufende Beiträge Leben + Beiträge Gesundheit | \*\* vorläufig

# Betriebliche Krankenversicherung als Zugpferd

## Ausbau von Marktanteilen und zusätzlichen Kundenservices



- **2023 mit starken Wachstumsraten bei Beitrag und Kunden**
- **Gesundheit ist für R+V der Wachstumsmotor – auch in der Zukunft**
- **Neues Produkt ‚PROFIL‘ mit hoher Attraktivität im Marktvergleich**
- **Zusätzlicher Rückenwind durch neues Gesundheitstelefon und digitale Service-Plattform**
- **Kostenloser Digitaler Pflegeberater mit neuen Features**

# Erhebliche Verbesserung des Net-Promoter-Scores (NPS) belegt effektive Kundenbegeisterung

▶▶▶▶ **Unternehmensübergreifend**  
verzeichnet R+V bislang den  
höchsten Anstieg im NPS.

▶▶▶▶ **Alle Sparten** tragen  
gleichermaßen zu diesem Anstieg  
bei: Sach, Kfz, Leben und  
Kranken.

▶▶▶▶ **Im Vergleich zum Markt** steigt die  
Zufriedenheit bei R+V-Kunden  
deutlicher an.

## Erfolgsfaktoren

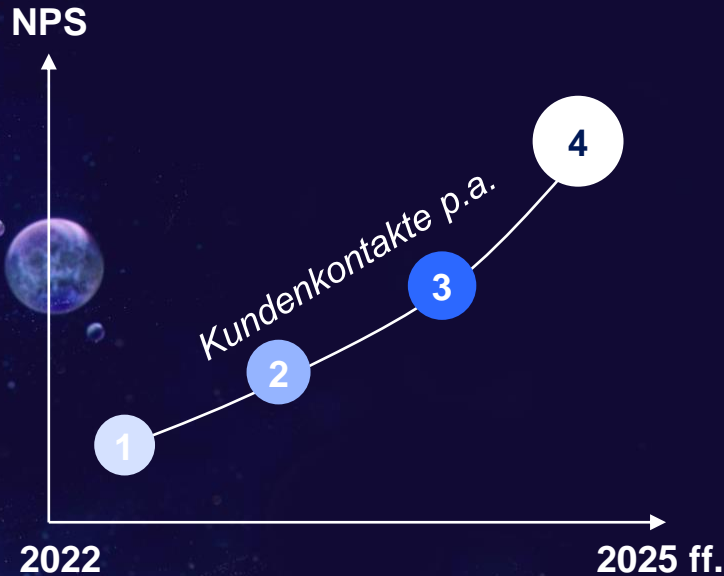
→ **Erhöhung der Kontaktfrequenz**  
Neu geschaffene Kundenkontakte erzielen  
positive Auswirkung auf Zufriedenheit mit der  
Kontakthäufigkeit.

→ **Persönlicher Ansprechpartner**  
Die Zufriedenheit mit dem Ansprechpartner  
steigt im Jahresvergleich, insbesondere im  
Neuabschluss-Prozess.

→ **Marke und Markenerlebnis**  
Dieses steht im Einklang mit dem  
Markenversprechen und trägt somit zur  
weiteren Markenstärkung bei.

# R+V professionalisiert ihr Customer Experience Management, um den NPS schrittweise und über alle Kundenmomente hinweg zu erhöhen

## Kontakt macht glücklich



## Über alle Phasen der Kundenbeziehung hinweg

| Anlass        | Up- und Cross-Selling | Schaden, Leistung        | Vertragsverwaltung | Regelkontakt      | Service                | Abwandrungsprävention | Kündigung, Sanierung |
|---------------|-----------------------|--------------------------|--------------------|-------------------|------------------------|-----------------------|----------------------|
| Kontaktpunkte | Beratung              | Schaden + Regulierung    | Zahlungsmodalität  | Rechnung          | Auskunft / Information | Ablaufmanagement      | Kunde kündigt        |
|               | Offene Angebote       | Leistungsfall & Leistung | Änderung Daten     | Standmitteilung   | Beschwerde             |                       | R+V kündigt          |
|               | After Sales           |                          | Mahnung            | Beitrags-erhöhung | NPS-Abfrage            |                       |                      |
|               | Kampagne/ NBO         |                          |                    |                   |                        |                       |                      |

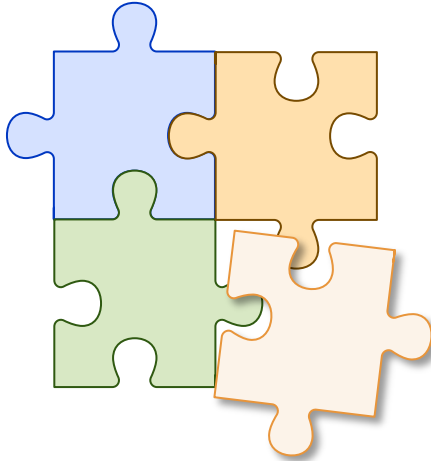
## Dafür verwendet die R+V State-of-the-art-Technologien

- Kundeninteraktion im Zielbild aus einer Hand
- Dafür technologische Marktführer an Bord
- Strategie geht auf: NPS erstmals schneller als der Wettbewerb erhöht

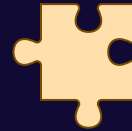
# Bancassurance in der R+V: Über datengetriebenen Vertrieb zur Ausgestaltung der Omnikanalstrategie im Verbund



Genossenschaftliche FinanzGruppe  
Volksbanken Raiffeisenbanken



Ausbau der **vertrieblichen Integration** in der Omnikanalplattform der Banken



**Datengetriebener Vertrieb** als Schlüssel zum Erfolg

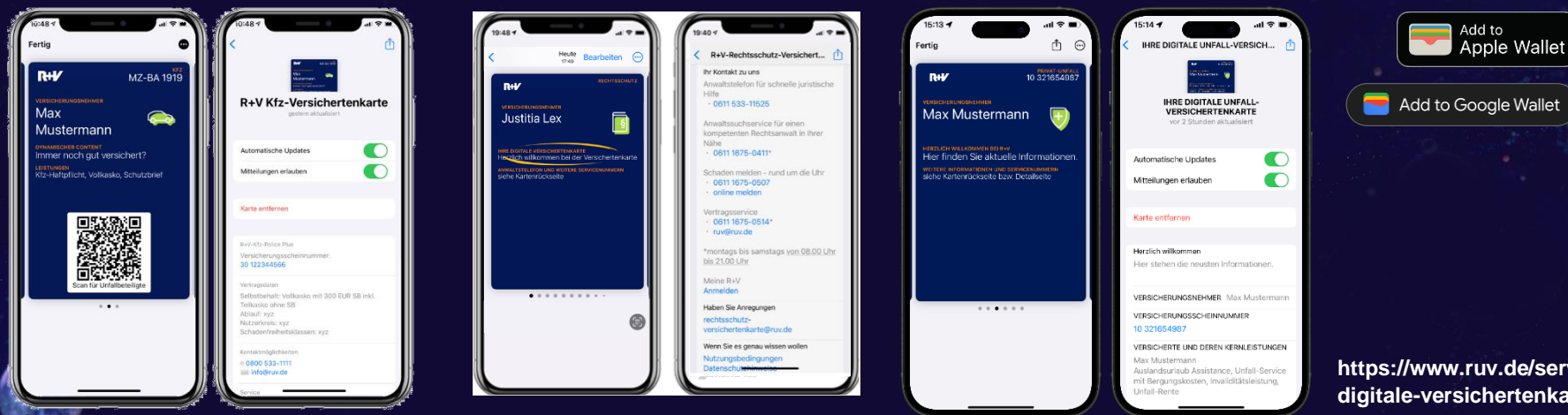


**Kompetenz in digitaler, digitalpersönlicher und persönlicher Beratung**



**Passendes Produktangebot und individuelle Beratung**

# Erfolgreicher Rollout der ersten digitalen Versichertenkarten für KFZ-, Rechtsschutz- und Unfall-Versicherungskunden



- Fast 400.000 aktive Karten, viel positives Feedback von unseren Kunden
- Viele sinnvolle, produktspezifische Services angereichert
- Weitere Produkte und Services folgen schrittweise

<https://www.ruv.de/service/digitale-versichertenkarte>



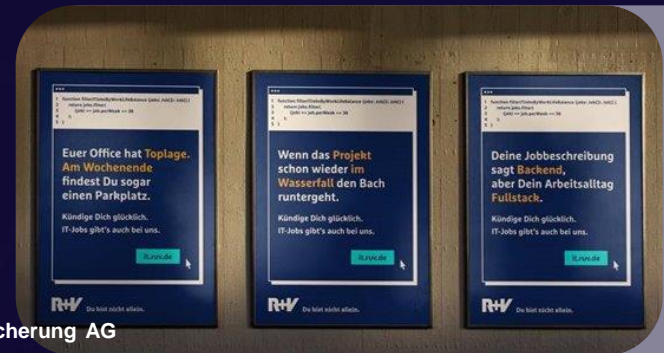
R+V Raiffeisenzwerge



Top Employer zum 17. Mal in Folge

## Wettbewerb um Fachkräfte

Challenge4People ist unsere Antwort auf den Fachkräftemangel: Ein ressortübergreifendes Projektteam entwickelt auf Basis fundierter Datenanalysen und Erfahrungswerten innovative Initiativen zur Mitarbeitengewinnung und –bindung.



„Kündige Dich glücklich“



Pre-Boarding



## NewNormal

Flexible Arbeitsmodelle,  
moderne Arbeitswelten,  
Mitgestaltung, Co-Creation,  
kooperative Zusammenarbeit,  
Free-Seating,  
Digital Workplace Strategie



## New Work Transformation

Wir gestalten gemeinsam unser  
Unternehmen zu einem der  
TOP-Arbeitgeber mit attraktiven und  
modernen Arbeitswelten.



## NewLeadership

*Selbst.Bewusst.Anders.*

Vorstand startet  
Kulturinitiative



# Zeit für Ihre Fragen



1. Plenum



2. Teams per



3. Teams per



**Du bist nicht allein.**

Wiesbaden, 03. April 2024



Bluesky

#ruv\_bilanz

## Bilanzpressekonferenz

# R+V Versicherung AG

Auf Wiedersehen

Du bist nicht allein.

