



Herzlich willkommen am Raiffeisenplatz.  
R+V-Bilanzpressekonferenz 2018



# Bilanzpressekonferenz der R+V Versicherung AG

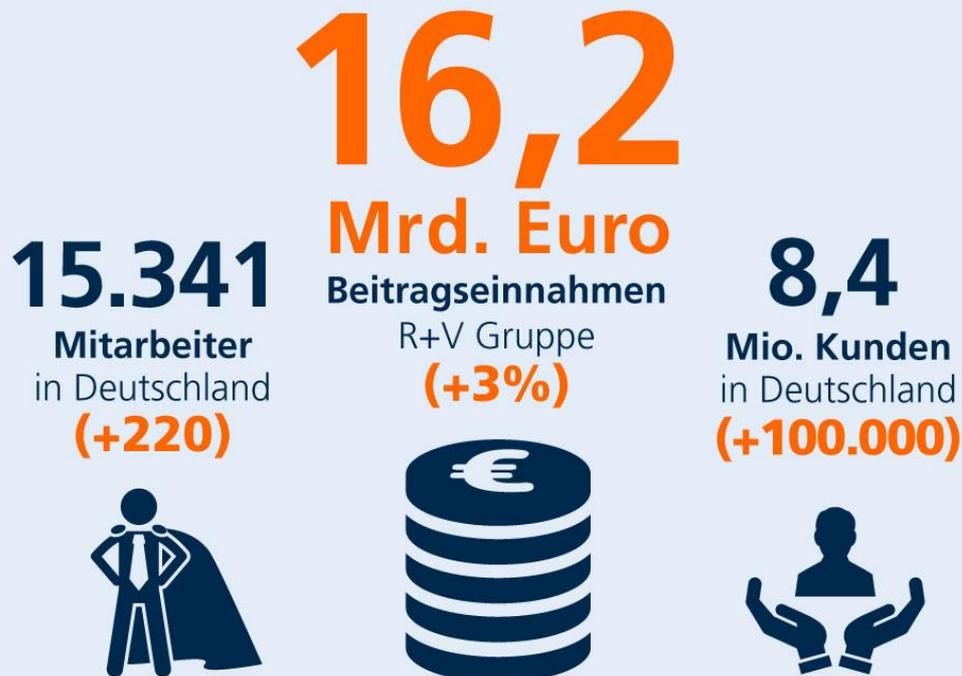
Dr. Norbert Rollinger

Wiesbaden, 20. März 2018



Genossenschaftliche FinanzGruppe  
Volksbanken Raiffeisenbanken

# 2017: Neues Rekordjahr für R+V



#ruv\_BPK2018

# R+V Strategieprogramm

## Wachstum durch Wandel gestartet



# R+V Strategie „Wachstum durch Wandel“

## Entwicklungsprojekt wird jetzt in den Geschäftseinheiten umgesetzt

### Neues Wachstumspotenzial erschließen, Effizienz und Qualität steigern

**Januar 2017**

Unsere starke Kultur weiterentwickeln

Intelligent und intensiv digitalisieren



Den Vertrieb weiterentwickeln



Ertragreiches Wachstum nachhaltig sichern



Den Kunden in den Mittelpunkt stellen



**Fünf strategische Schwerpunkte**

**seit Januar 2018**

**52 konkrete Maßnahmen**



**100 Jahre R+V in 2022**

**20 Mrd. € Beiträge**

**Top 3 in der Kundenbegeisterung**

# Kundenbegeisterung als Wachstumsmotor



# R+V Gruppe 2017 – Erstversicherungsgeschäft Inland

## R+V legt weiter zu: 100.000 neue Kunden

**8,4 Mio. Kunden mit hohem Vertrauen in genossenschaftliche Werte**



**R+V** DIE VERSICHERUNG  
MIT DEM PLUS.

- ▶▶ Kein Run-off
- ▶▶ Kein Bestandsverkauf
- ▶▶ Komplettes Produktportfolio

# Starke Partner der Genossenschaftlichen FinanzGruppe Langfristiges und verantwortungsvolles Geschäftsmodell

## R+V Pensionsfonds AG bietet das erste Zielrenten-Produkt an



Betriebliche Altersversorgung

## Das Sozialpartnermodell – gemeinsam neue Wege gehen

# Starke Partner der Genossenschaftlichen FinanzGruppe

## Genossenschaftliche Kundenerlebnisse - gemeinsam umgesetzt

### VR-AltersvorsorgeCockpit mit „säulenübergreifender Renteninformation“



### Gegen die Versorgungslücke

- ▶▶ Alle Vorsorgeverträge in einer App
- ▶▶ Vorsorgeverträge erfassen
- ▶▶ Renteninformation scannen
- ▶▶ Wunscheinkommen ermitteln
- ▶▶ Sparbetrag einstellen
- ▶▶ Filiale finden



# Kundenberatung digital und persönlich

## R+V-Videoberatung als Ergänzung von persönlicher Beratung vor Ort

**Bereits 500 Außendienstmitarbeiter qualifiziert und ausgestattet**



### Erste Bilanz

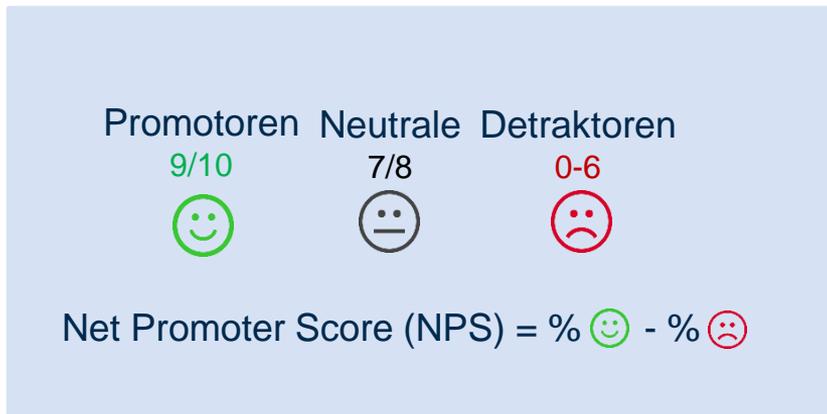
- ▶▶ Rund 1.000 Beratungsgespräche per Video
- ▶▶ Vertragsabschluss bei 49 Prozent
- ▶▶ 45 Prozent mit Vereinbarung eines weiteren Beratungstermins
- ▶▶ Umfrage: 92 Prozent empfinden die Videoberatung als hilfreich oder sehr hilfreich

# Zufriedenheitsmessungen als Grundlage für Kundenbegeisterung

## Neue Messung der Weiterempfehlungsbereitschaft der Kunden

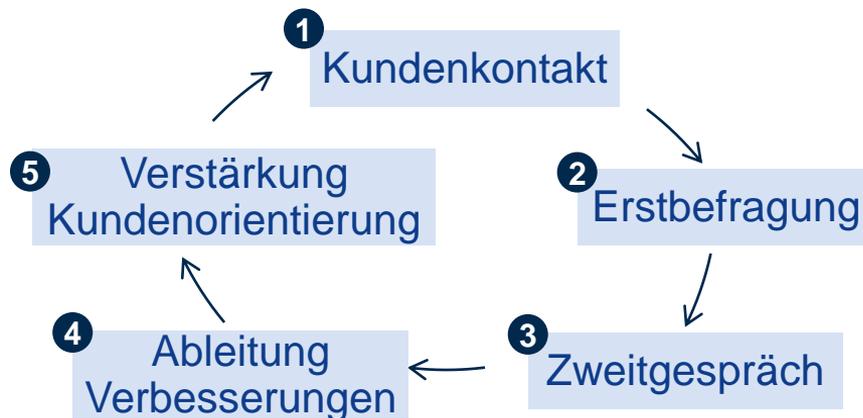
### Unternehmen R+V

- ▶ Verankerung Kundenorientierung auf strategischer Ebene
- ▶ Messung NPS im Vergleich zu relevanten Wettbewerbern in definierten Segmenten

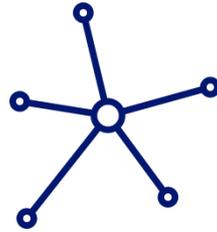


### Zufriedenheit bei Kundenreisen

- ▶ Weiterempfehlungsbereitschaft unserer Kunden an bestimmten Kontaktpunkten
- ▶ Ziel: Identifikation konkreter Verbesserungspotenziale



# Wachstumspotenzial aus neuen Technologien und digitaler Transformation



# Mobilität der Zukunft

## R+V als Vorreiter bei Versicherung von autonomen Fahren

### Autonomes Fahren



- ▶▶ **Testfeld mit Wissenschaft**
  - Autonom gefahren: 1.100 km
  - 1.000 Personen befördert
  - Hohe Akzeptanz
- ▶▶ **Straßenzulassung in Kürze**

### Elektromobilität



- ▶▶ **Spezielle E-Auto und Hybrid Tarife**
- ▶▶ **Versicherungs-Bestand bei R+V**
  - 2.700 Elektrofahrzeuge
  - 9.900 Hybridfahrzeuge
  - 2 autonome (Elektro-)Busse

# Digitale Transformation – Quick Wins

## Betriebliche Altersversorgung wird immer einfacher

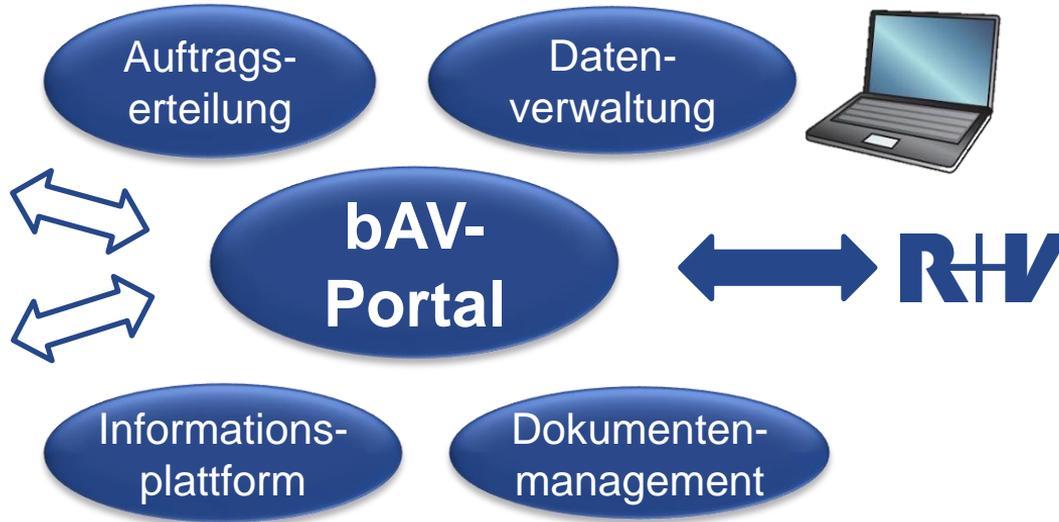
### Das neue bAV Portal von R+V



Arbeitgeber



Arbeitnehmer



# Digitale Transformation – Quick Wins

## Neue Auszahlungsplattform in Kooperation mit OptioPay

### Bar oder lieber Gutschein?

The screenshot shows a user interface for the OptioPay platform. At the top, it says 'R+V DIE VERSICHERUNG MIT DEM PLUS.' and 'Sehr geehrte Frau Schmidt, wählen Sie eine oder kombinieren Sie mehrere Auszahlungsoptionen.' Below this, there are two tabs: 'Angebote von OptioPay' (selected) and 'Überweisung'. A search bar and a 'SORTIEREN' dropdown are visible. The main content area displays six gift card offers in a grid:

Store	Discount	Category
amazon.de	BIS ZU 4 %	Bücher, Elektronik, Online-Versand
zalando	BIS ZU 10 %	Bekleidung, Schuhe, Mode
adidas	BIS ZU 10 %	Schuhe, Bekleidung, Sports
notebooksbilliger.de	BIS ZU 40 %	Computer, Elektronik, Multimedia
OTTO	BIS ZU 5 %	Mode, Möbel, Technik
MEINFERNBUS FLIXBUS	BIS ZU 70 %	Fernbusanhänger, 1. Klasse

- ▶▶ Potenzial für weitere positive Kundenerlebnisse
- ▶▶ Start mit Hausrat- und Wohngebäudeversicherung
- ▶▶ Regulierungsangebot mit höherwertigem Gutschein
- ▶▶ Überregionale und regionale Angebote
- ▶▶ Auszahlungsvorteil zwischen 4 und 70 Prozent

# Digitale Transformation – Quick Wins

## Kundenportal mit Schadentracking

### Schäden online melden und verfolgen jetzt einfacher



Home > Service > Schadenservice > Schadenmeldung KFZ

## Schadenmeldung KFZ

Was ist passiert?    Was wir wissen müssen    Dabei hochladen    Wie geht es weiter    Zusammenfassung

### Was ist passiert?

Was für einen Schaden möchten Sie melden?

 Zusammenstoß mit einem anderen Fahrzeug	 Zusammenstoß mit einer Sache	 Vandalismus	 Schaden durch Tiere
 Schaden durch Wetterereignisse/ Naturgewalten	 Schaden durch Brand/Explosion/ Kurzschluss	 Glasschaden	 Schaden durch Diebstahl

Sie finden Ihre Schadenart nicht in der Auflistung? Dann geht es hier weiter >

Weiter

### Transparentere Schadenbearbeitung

- ▶ Schadenmeldungen auch online
- ▶ Komfortabel geführte Dialoge
- ▶ Dadurch effizientere Bearbeitung möglich

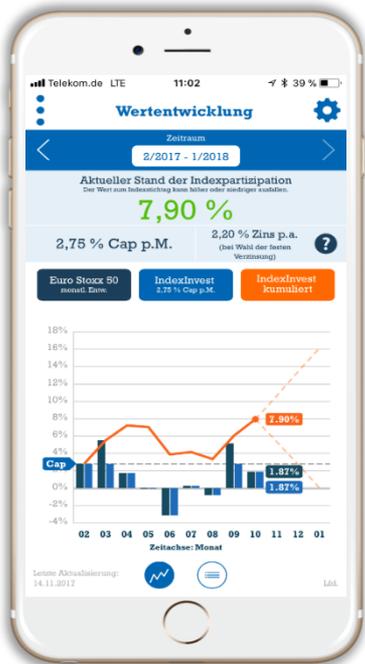
### Schadentracking im R+V Kundenportal

- ▶ Status der Bearbeitung und Schriftwechsel
- ▶ Dienstleister- und Sachverständigenbeauftragung
- ▶ Zahlungen im Schadenfall

# Digitale Transformation – Quick Wins

## Entwicklung des Vermögens stets im Blick

### Die neue R+V IndexInvest App



### Auf einfache Weise Informationen für die Produktlinie IndexInvest

- ▶ Entwicklung des Euro Stoxx 50
- ▶ Monatliche Verzinsung des eigenen Vertrages



# Digitale Transformation

Immer mehr Versicherungsprodukte auch online verfügbar

**Online wird beliebter, Mehrheit der Kunden kauft persönlich**

**R+V** DIE VERSICHERUNG  
MIT DEM PLUS.



IHR PLUS:  
ENTSPANNT IN DEN  
URLAUB.

Auslandsreise-Krankenversicherung

**NEU** auch online

- ▶▶ Auslandsreisekranken
- ▶▶ KV-Zusatz Blick + Check
- ▶▶ Hausrat und Haftpflicht
- ▶▶ Kautionsversicherung
- ▶▶ Kunstversicherung
- ▶▶ Mietkaution
- ▶▶ Operationskostenversicherung  
Pferd und Hund

# R+V sichert Arbeitsplätze und investiert in moderne Unternehmenskultur



# R+V zählt zu den attraktivsten Arbeitgebern in Deutschland

## „Wachstum durch Wandel“ sichert Arbeitsplätze

### Mitarbeiter R+V Gruppe\*

**+220 Mitarbeiter**

15.121



2016

15.341



2017

- ▶▶ Kein Stellenabbau, Investitionen in die Zukunft
- ▶▶ Wandel nur mit motivierten Mitarbeitern möglich
- ▶▶ 2018 bereits 130 neue Mitarbeiter eingestellt



\*in Deutschland

# Investitionen in moderne Unternehmenskultur Zusammenarbeit und Kulturwandel

## R+V setzt mit Eröffnung einer Akademie Zeichen



# Investitionen in moderne Unternehmenskultur

## Pro Mitarbeiter im Schnitt 4 Tage Weiterbildung

### Beispiele für zusätzliche neue Dialogformate mit über 2.000 Teilnehmern



Communities of Practice

WACHSTUM  
DURCH WANDEL

KulTour-Events 2018  
Kundenbegeisterung



barcamp

Mitmach-Konferenzen



CoffeeTalk

Vortragsreihe



Lernen@Lunch



Learning Journeys zu Startups  
und agilen Unternehmen

# Hervorragende Geschäftszahlen 2017

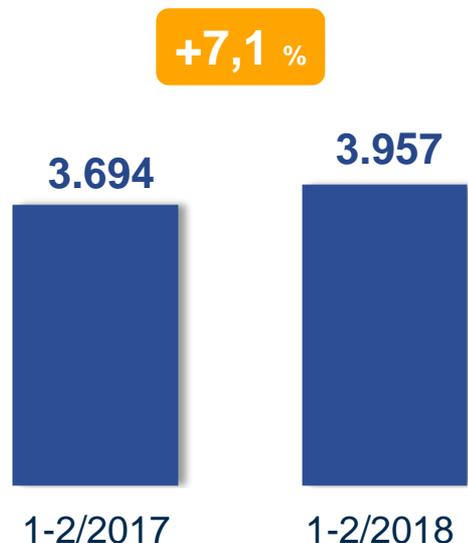
## Guter Start in das Jahr 2018



# R+V Gruppe 2018 – Aktuelle Beitragsentwicklung

## Sehr guter Start in das Geschäftsjahr 2018

**Beiträge R+V Gruppe\***  
in Mio. € (HGB)



- ▶▶ **R+V Lebensversicherung ohne Sorgen**  
Auch neue Garantieprodukte beliebt
- ▶▶ **Kompositversicherung weiter im Aufwind**  
Sturm Friederike: Zügige Regulierung von 47.000 Schäden oberste Priorität
- ▶▶ **Gesetzlich oder privat krankenversichert**  
Marke von einer Millionen Kunden im Visier

\* Erstversicherung Inland

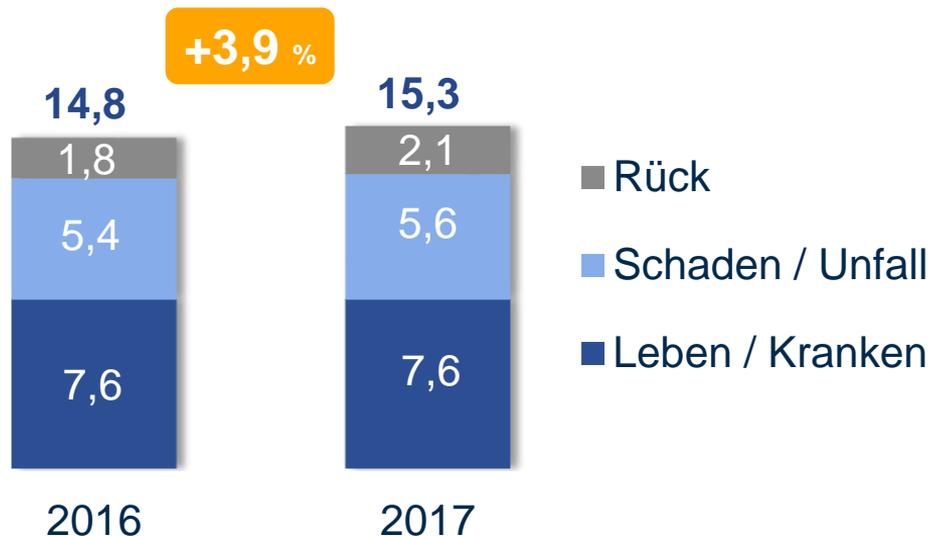
# R+V Gruppe und Konzern 2017

## Fortsetzung des kräftigen Wachstums, Rekordwert bei Beiträgen

### Beiträge R+V Gruppe\* in Mrd. EUR (HGB)



### Beiträge R+V Konzern nach Geschäftsfeldern in Mrd. EUR (IFRS)



\* Erst- und Rückversicherung inkl. Ausland

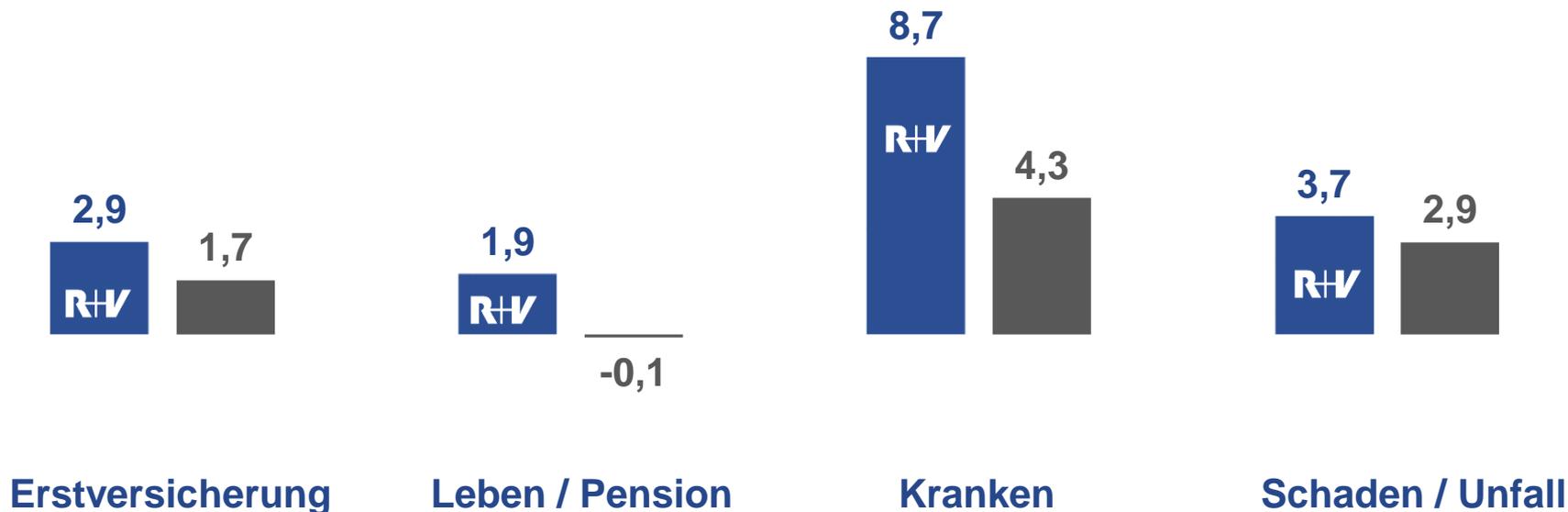
# R+V Gruppe Inland 2017 – Beitragsentwicklung

## In allen Geschäftsfeldern Branche überflügelt

### Brutto-Beitragseinnahmen

Erstversicherer Inland 2017 (in Prozent zum Vorjahr)

■ R+V ■ Branche

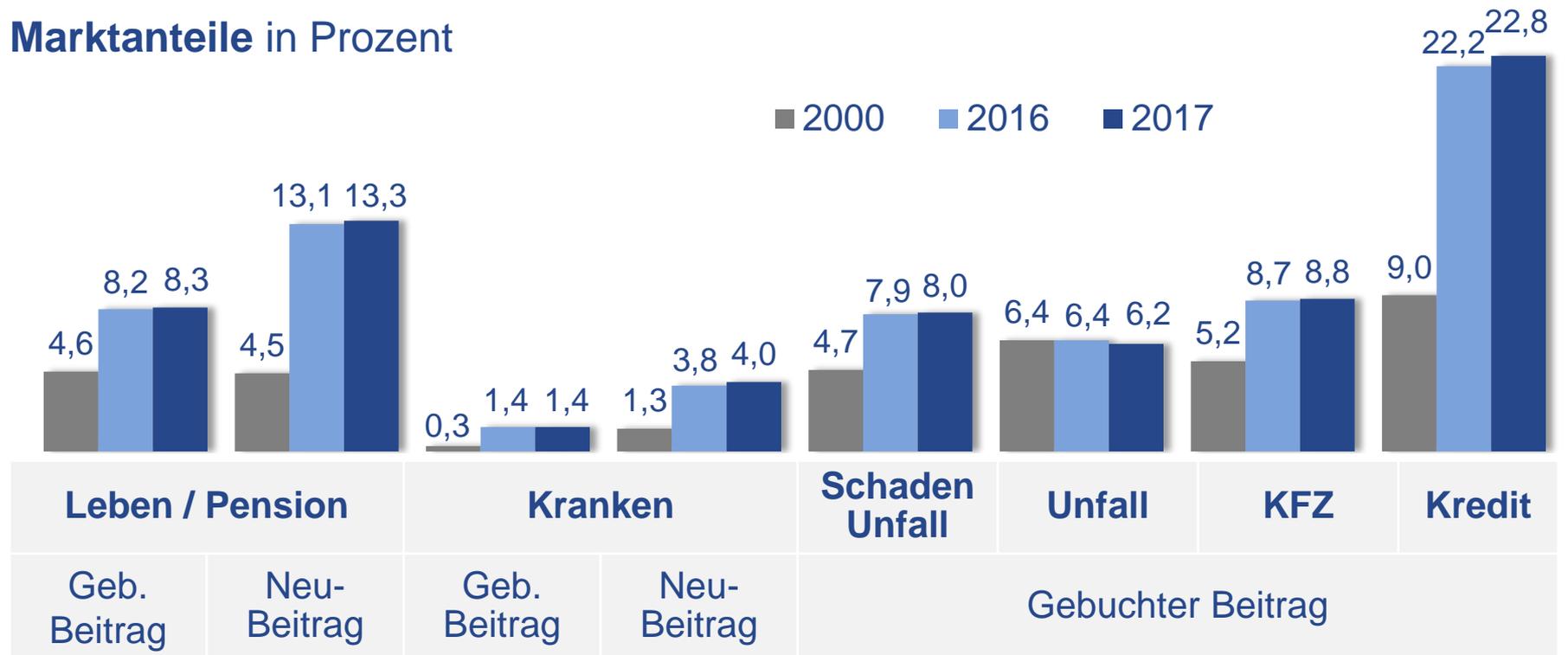


Quelle Branche: GDV 1/2018

# R+V Gruppe 2017 – Entwicklung Marktanteile

## Starke Marktposition weiter ausgebaut

### Marktanteile in Prozent



Branche: GDV, teilweise vorläufig

# R+V Gruppe Inland 2017 – Kosten

## Deutlich unter Marktdurchschnitt liegende Kostenquoten

### Verwaltungskostenquoten\*

Leben/Pension	—	Markt: 2,2%	—	45 % Kostenvorteil
		<b>R+V: 1,2%</b> (Vorjahr: 1,1%)		
Kranken	—	Markt: 2,3%	—	30 % Kostenvorteil
		<b>R+V: 1,6%</b> (Vorjahr: 1,6%)		
Schaden/Unfall	—	Markt: 13,9%	—	21 % Kostenvorteil
		<b>R+V: 11,0%</b> (Vorjahr: 11,2%)		

\*Verwaltungskosten 2017 in Prozent zu den gebuchten (Leben/Pension) / verdienten (Kranken, Schaden/Unfall) Beiträgen; Branchenwerte: 2016, Quelle: GDV

# R+V Konzern 2017 – Ertrag und Finanzstärke

## R+V einer der finanzstärksten Versicherer mit Rekordergebnis

**Geschäftsergebnis (IFRS)**

**795 Mio. €** (Vorjahr: 682 Mio. €)

**Ergebnis aus Kapitalanlagen (IFRS)**

**3,3 Mrd. €** (Vorjahr: 3,7 Mrd. €)

**Solvabilitätsquote R+V Gruppe \***

**277 %** (Vorjahr 259%)



**Standard  
& Poor's**

**AA –  
(sehr stark)**

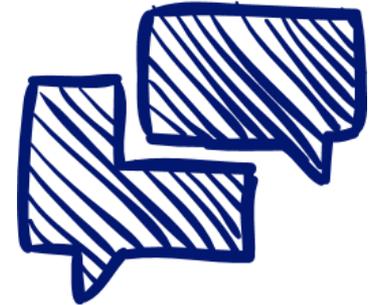
Finanzielle Stabilität  
für die R+V Versicherung AG.



R+V Allgemeine Versicherung AG  
R+V Lebensversicherung AG  
R+V Lebensversicherung a.G.  
Condor Lebensversicherungs-AG

\*Ökonomische Kapitaladäquanz

# Fragen – Diskussion – Kritik





# Bilanzpressekonferenz der R+V Versicherung AG

Dr. Norbert Rollinger

Wiesbaden, 20. März 2018



Genossenschaftliche FinanzGruppe  
Volksbanken Raiffeisenbanken



R+V-Bilanzpressekonferenz 2018