



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

15.341
Mitarbeiter
in Deutschland
(+220)

16,2
Mrd. Euro
Beitragseinnahmen
R+V Gruppe
(+3%)

8,4
Mio. Kunden
in Deutschland
(+100.000)



#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

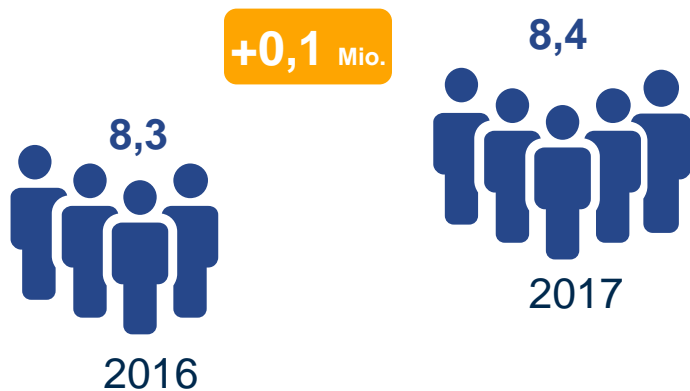
Kundenbegeisterung als Wachstumsmotor



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

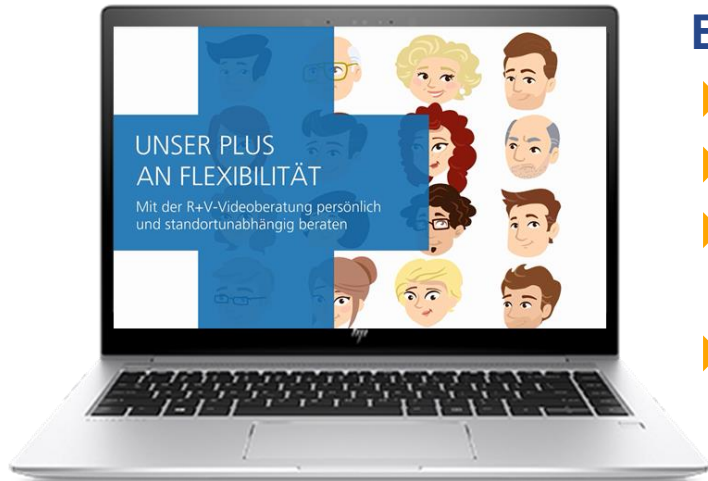
- ▶▶ Alle Vorsorgeverträge in einer App
- ▶▶ Vorsorgeverträge erfassen
- ▶▶ Renteninformation scannen
- ▶▶ Wunscheinkommen ermitteln
- ▶▶ Sparbetrag einstellen
- ▶▶ Filiale finden



Kundenberatung digital und persönlich

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

Bereits 500 Außendienstmitarbeiter qualifiziert und ausgestattet



Erste Bilanz

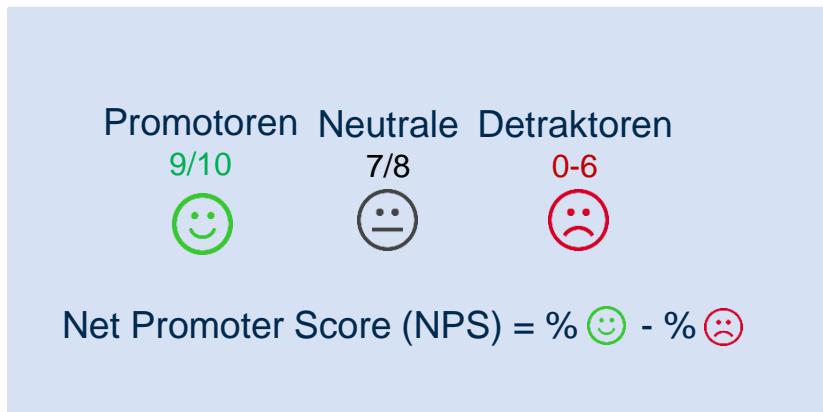
- ▶▶ Rund 1.000 Beratungsgespräche per Video
- ▶▶ Vertragsabschluss bei 49 Prozent
- ▶▶ 45 Prozent mit Vereinbarung eines weiteren Beratungstermins
- ▶▶ Umfrage: 92 Prozent empfinden die Videoberatung als hilfreich oder sehr hilfreich

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

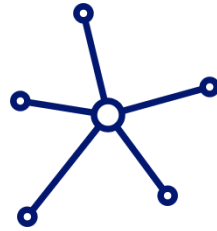


Zufriedenheit bei Kundenreisen

- ▶ 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

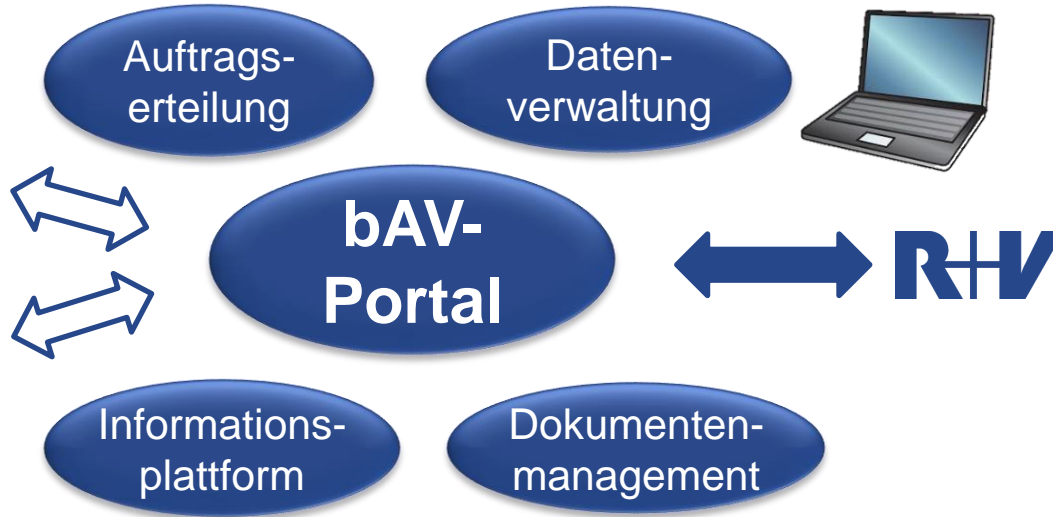
Das neue bAV Portal von R+V



Arbeitgeber



Arbeitnehmer



Digitale Transformation – Quick Wins

Neue Auszahlungsplattform in Kooperation mit OptioPay

Bar oder lieber Gutschein?

The screenshot shows a user interface for OptioPay. 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' button are visible. The main content area displays a grid of gift card offers:


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

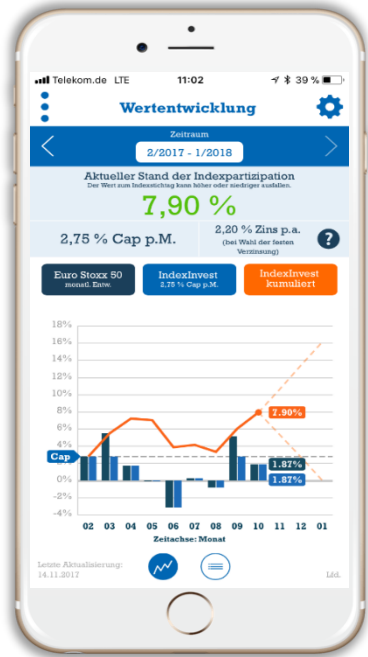
Schadentracking im R+V Kundenportal

- ▶▶ 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

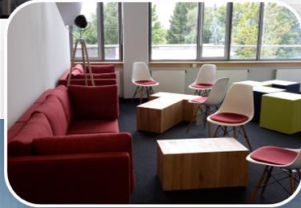
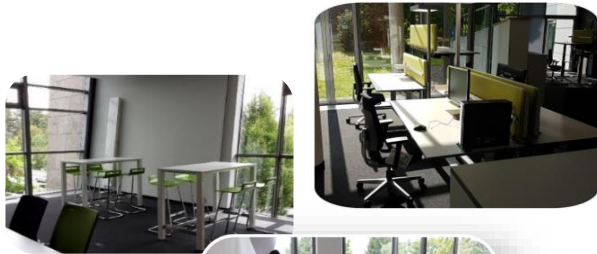
- ▶▶ Kein Stellenabbau, Investitionen in die Zukunft
- ▶▶ Wandel nur mit motivierten Mitarbeitern möglich
- ▶▶ 2018 bereits 130 neue Mitarbeiter eingestellt



*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



Mitmach-Konferenzen



Vortragsreihe



Lernen@Lunch



Learning Journeys zu Startups
und agilen Unternehmen

Hervorragende Geschäftszahlen 2017

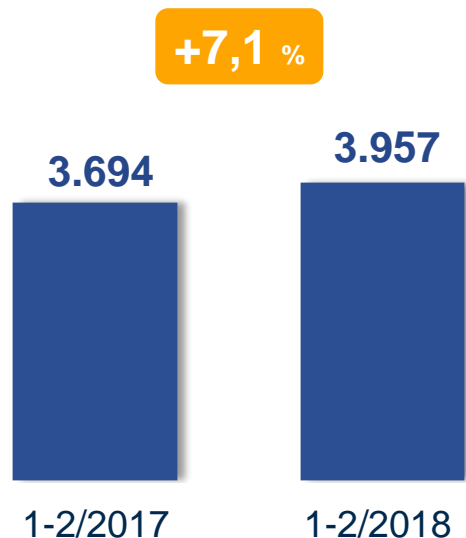
Guter Start in das Jahr 2018



R+V Gruppe 2018 – Aktuelle Beitragsentwicklung

Sehr guter Start in das Geschäftsjahr 2018

Beiträge R+V Gruppe*
in Mio. € (HGB)



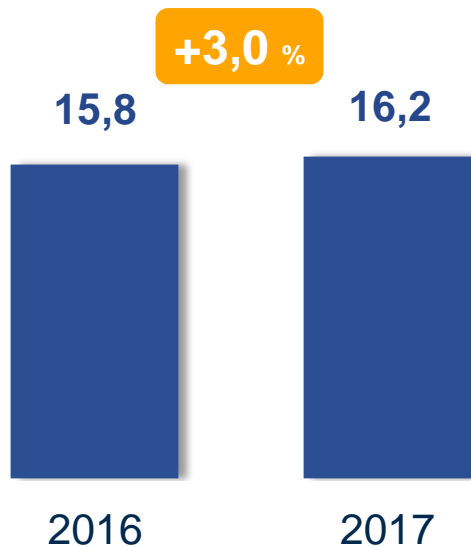
- ▶▶ **R+V Lebensversicherung ohne Sorgen**
Auch neue Garantieprodukte beliebt
- ▶▶ **Kompositversicherung weiter im Aufwind**
Sturm Friederike: Zügige Regulierung von 47.000 Schäden oberste Priorität
- ▶▶ **Gesetzlich oder privat krankenversichert**
Marke von einer Millionen Kunden im Visier

* Erstversicherung Inland

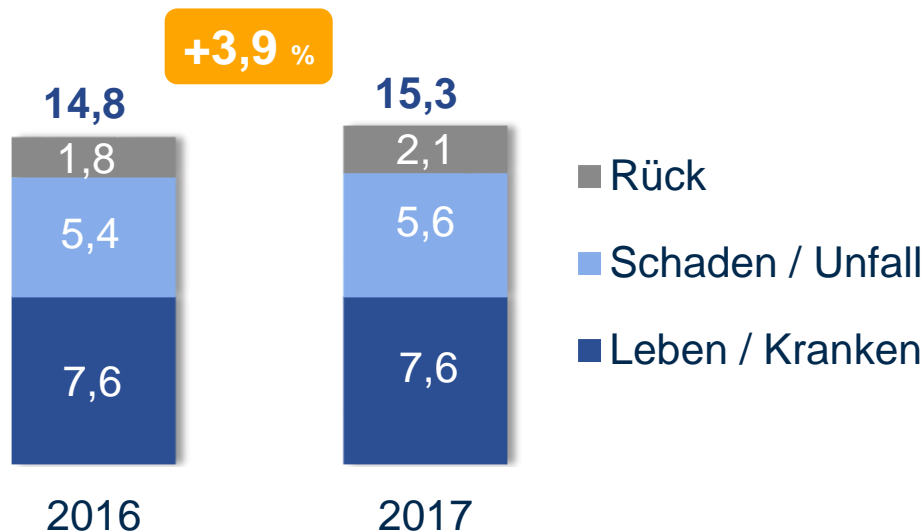
R+V Gruppe und Konzern 2017

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

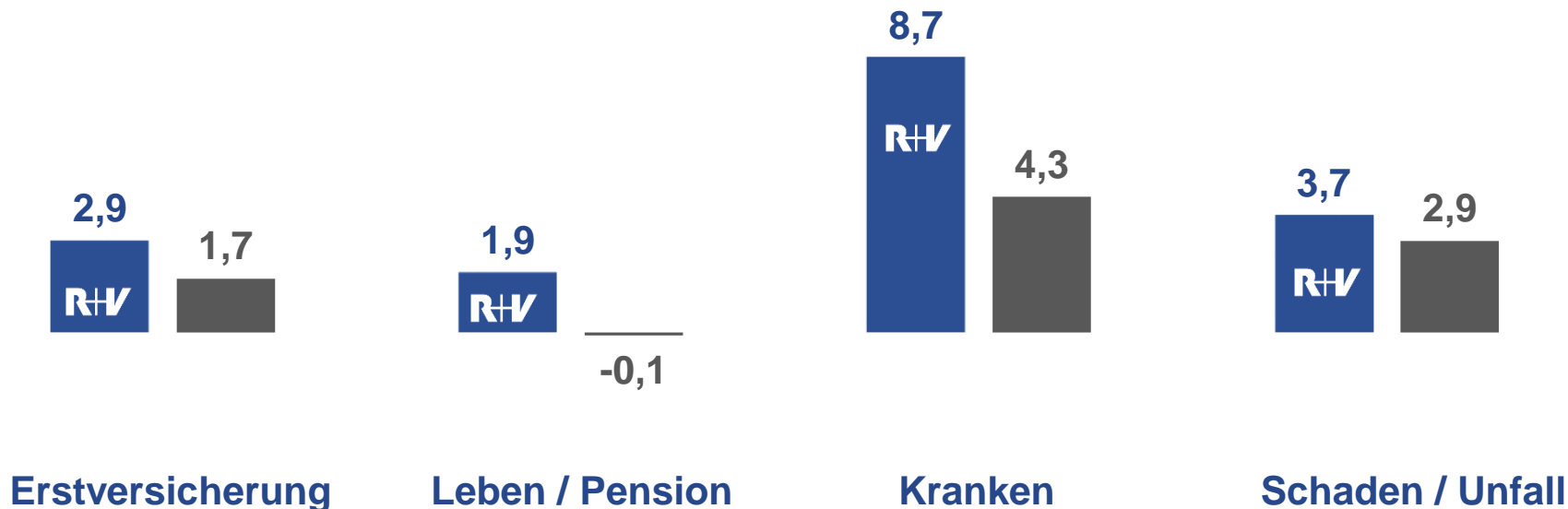
R+V Gruppe Inland 2017 – Beitragsentwicklung

In allen Geschäftsfeldern Branche überflügelt

Brutto-Beitragseinnahmen

Erstversicherer Inland 2017 (in Prozent zum Vorjahr)

■ R+V ■ Branche

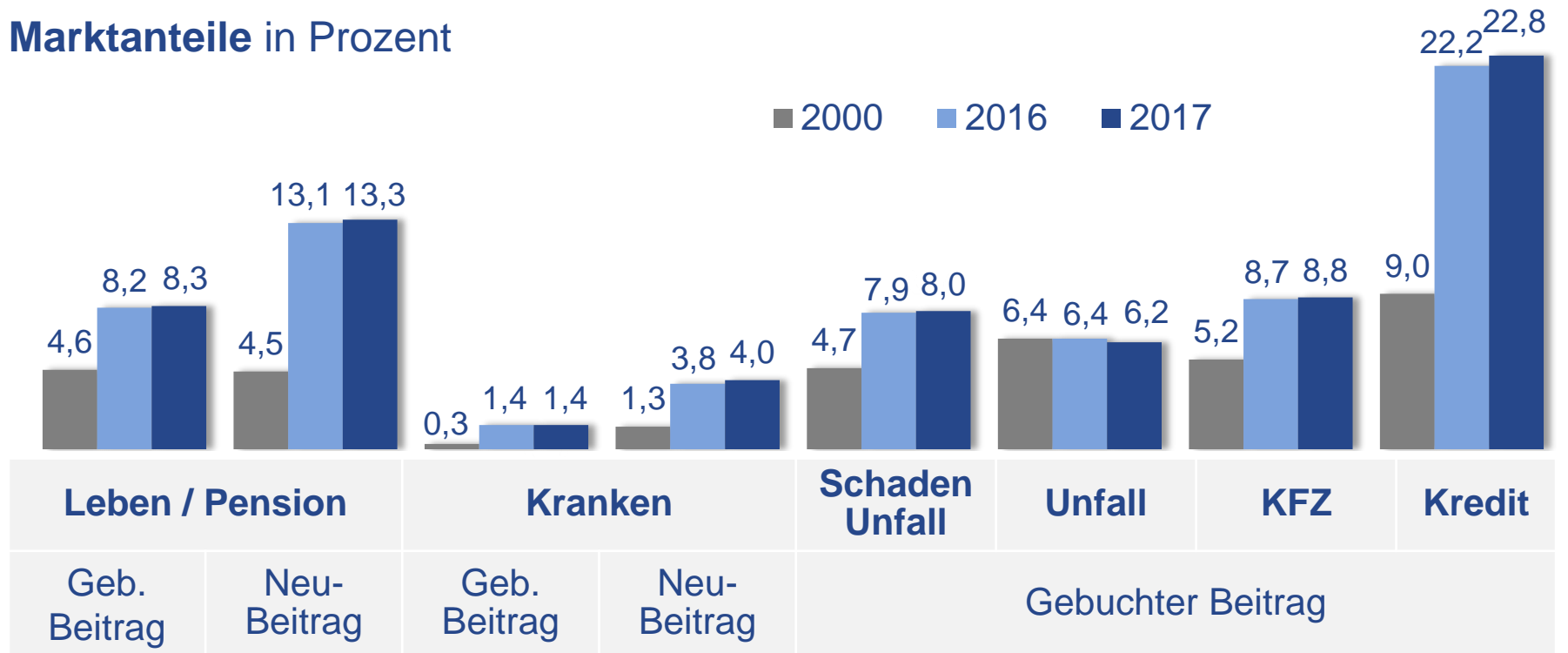


Quelle Branche: GDV 1/2018

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