

# Der AXA Konzern

2012



Maßstäbe / neu definiert



## Die wichtigsten Zahlen auf einen Blick

	<b>2012</b>	<b>Veränderung</b>
Konzerneinnahmen gesamt (Mio. Euro)	10.468	- 1,6 %
- Schaden- und Unfallversicherung	3.824	+ 5,1 %
- Vorsorge	4.091	- 10,1 %
- Krankenversicherung	2.530	+ 4,6 %
- Bank	23	-
Neugeschäft (Mio. Euro)		
- Schaden- und Unfallversicherung	630	- 9,7 %
- Vorsorge (APE*)	311	- 17,5 %
- Krankenversicherung	164	+ 12,1 %
operatives Ergebnis (Mio. Euro)	368	- 7,3 %
Konzernergebnis (Mio. Euro)	388	+ 44,4 %

\* APE = Annual Premium Equivalent (Neugeschäft an laufenden Beiträgen plus 10 % der Einmalbeiträge)

	<b>2012</b>
Mitarbeiter	10.486
Verkäufer Ausschließlichkeitsorganisation	4.979
Kunden	8,2 Millionen
Kapitalanlagen	73,4 Mrd. Euro
Marktanteil in Deutschland	5,8 %
Anteil am Umsatz der internationalen AXA Gruppe	11,6 %



Dr. Thomas Buberl,  
Vorstandsvorsitzender  
der AXA Konzern AG

## Liebe Leserin, lieber Leser,

die AXA Deutschland hat sich in einem für die Versicherungsbranche abermals schwierigen Jahr erneut erfolgreich behauptet. Wir sind sowohl in der Schaden- und Unfall- als auch in der Krankenversicherung gewachsen und haben ein gutes Konzernergebnis erzielt. Im Namen des gesamten Konzernvorstands bedanke ich mich hierfür ganz herzlich bei allen, die dazu beigetragen haben – vor allem natürlich bei unseren Kunden, bei unseren Vermittlern und Vertriebspartnern sowie den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern.

Die AXA Deutschland profitiert in diesen turbulenten Zeiten davon, Teil einer der international bedeutendsten Versicherungsgruppen zu sein. Mehr als 100 Millionen Kunden weltweit sprechen für sich. Durch ihre hohe Finanzkraft, verbunden mit einem international ausgerichteten und anerkannten Risiko- und Kapitalanlagemanagement, kann AXA zum Beispiel auch in länger anhaltenden Niedrigzinsphasen attraktive und vor allem sichere Möglichkeiten der Altersvorsorge anbieten. Als Versicherer übernehmen wir eine große Verantwortung für die Zukunft unserer Gesellschaft, etwa indem wir durch unseren ganzheitlichen Beratungsansatz plan360° aktiv dazu beitragen, unsere Kunden vor Altersarmut zu schützen. Oder indem wir in der Krankenversicherung neue Wege gehen und unsere Kunden mit dem gesundheitsservice360° bei einer optimalen Gesundheitsversorgung begleiten.

Trotz dieser guten Ausgangssituation bleibt es jedoch eine unserer wichtigsten Aufgaben, die AXA Deutschland entschlossen und tatkräftig auf ein sich grundlegend veränderndes Marktumfeld vorzubereiten. Um das Unternehmen noch schlagkräftiger zu machen und damit die Wettbewerbsfähigkeit dauerhaft zu erhalten, ist es wichtig, Komplexität zu reduzieren sowie Strukturen und Prozesse zu vereinfachen. Einen wesentlichen Beitrag hierzu haben wir im vergangenen Herbst geleistet, als Vorstand und Konzernbetriebsrat bei den Verhandlungen zu unserem Effizienzsteigerungsprogramm „focus2perform“ (f2p) mit dem Abschluss eines Interessenausgleichs und Sozialplans den ersten wichtigen Schritt für die Zukunft der AXA Deutschland gegangen sind.

Um schon frühzeitig die richtigen Weichen zu stellen, hat der Vorstand zudem in den vergangenen Wochen die „Strategie 2018“ beschlossen. Sie ist geprägt von der Überzeugung, dass wir für unsere Kunden vor allem dann Versicherer erster Wahl sind, wenn es uns gelingt, unsere eigene Komplexität zu reduzieren und uns voll und ganz auf Wünsche und Ziele der Kunden zu konzentrieren. Wir werden auch in diesem Jahr entschlossen daran arbeiten, diesen Anspruch Tag für Tag einzulösen.

Mit den besten Grüßen

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Thomas Buberl'. The signature is fluid and cursive, written in a professional style.

## Strategie und Positionierung

- 06 // **AXA international:** Eines der bedeutendsten Versicherungsunternehmen der Welt
- 08 // **Meldungen:** Beratungsangebot für Berufseinsteiger, Bestnoten für Berufsunfähigkeits-Police, onlinecheck360° als neues Tool
- 10 // **Konzernstrategie:** Fokussiert auf das Wesentliche
- 14 // **Vertrieb:** plan360° – die Beratung, die sich jeder Lebenssituation anpasst
- 16 // **Vorsorge:** Durch Größe und Stabilität überzeugen
- 18 // **Krankenversicherung:** Beste Unterstützung rund um die Gesundheit
- 20 // **SUHK:** Mit schadenservice360° bei den Kunden punkten
- 22 // **Ärzte/Heilwesen:** Gut vernetzte Arztespezialisten
- 23 // **Öffentlicher Dienst:** Absicherungsbedarf nimmt zu
- 24 // **Corporate Responsibility:** Crashtests in Wildhaus, AXA von Herz zu Herz



## Zahlen und Fakten

- 26 // **Gesamtwirtschaftliche Rahmenbedingungen:** Versicherungsbranche wächst leicht
- 28 // **Robuste Entwicklung in schwierigen Zeiten:** Der AXA Konzern im Geschäftsjahr 2012
- 34 // **Schaden- und Unfallversicherung:** Wachstum erneut über Markt
- 35 // **Vorsorge:** Konzentration auf nachhaltiges und profitables Geschäft
- 36 // **Krankenversicherung:** Neugeschäft und Einnahmen weiter gesteigert
- 37 // **Kapitalanlagen:** Erhebliche Steigerung bei Ergebnis und Bestand
- 40 // **Auf einen Blick:** Die Gremien des AXA Konzerns





**Nr.**

**der weltweiten  
Versicherungsmarken im  
Interbrand-Ranking**

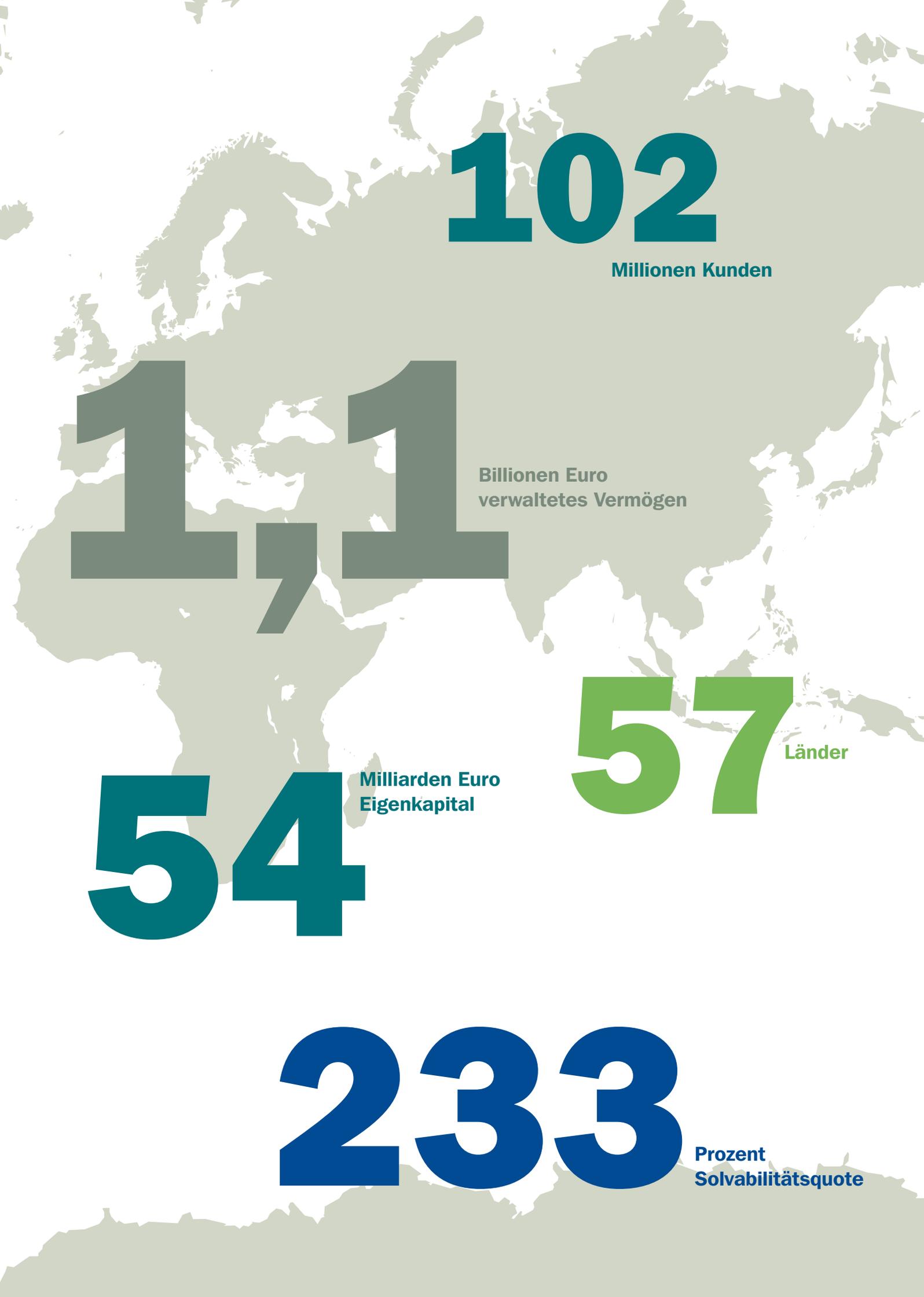
AXA Gruppe

## **Solide Entwicklung in unruhigen Zeiten**

Die weltweite AXA Gruppe hat 2012 trotz schwieriger Rahmenbedingungen ihre Einnahmen gesteigert und ihre Kapitalbasis weiter gestärkt. Das Nettoergebnis lag mit 4,2 Milliarden Euro auf dem hohen Niveau des Vorjahres.

**90,1** Milliarden Euro  
Einnahmen

**4,2** Milliarden Euro  
Nettoergebnis



**102**

Millionen Kunden

**1,1**

Billionen Euro  
verwaltetes Vermögen

**57**

Länder

**54**

Milliarden Euro  
Eigenkapital

**233**

Prozent  
Solvabilitätsquote



## Berufseinsteiger

### **Beratungs- und Informationsangebot für junge Menschen**

Im abgelaufenen Geschäftsjahr hat sich AXA intensiv mit den Bedürfnissen und Wünschen von Berufseinsteigern auseinandergesetzt. So hat das Unternehmen mit plan360° Einsteiger sein bewährtes Beratungskonzept auf die Zielgruppe der 16- bis 29-Jährigen ausgeweitet. Ferner hat AXA durch umfangreiche Befragungen innerhalb dieser Zielgruppe ermittelt, was junge Menschen von heute bewegt: Wofür gibt der Berufseinsteiger sein erstes eigenes Geld aus? Möchte er weiterhin bei den Eltern oder doch lieber alleine wohnen? Was sind seine Ängste und Herausforderungen im ersten eigenen Job?

Antworten auf diese Fragen und nützliche Informationen finden Berufsstarter zudem auf der neuen Facebook-Seite „AXA startklar!“ Mit diesen Angeboten möchte AXA junge Menschen, die gerade am Ende ihrer Ausbildung bzw. ihres Studiums stehen, noch stärker als bislang beim Start ins Berufsleben unterstützen. Neben praktischen Tipps von der richtigen Bewerbung bis hin zur passenden Bürokleidung geht es auch um die richtige Planung der Versicherungen. Dabei steht die Absicherung der Existenz und des Eigentums zunächst im Vordergrund. Themen wie Altersvorsorge und Vermögensplanung schließen sich an, wenn der finanzielle Spielraum es zulässt.

## Zahnvorsorge

### **Wie die Deutschen ihre Zähne pflegen**

Nachdem AXA Anfang 2012 die neuen Zahnvorsorgetarife eingeführt hat, beleuchtete der Versicherer im Rahmen einer gemeinsam mit der Universität Witten/Herdecke durchgeführten repräsentativen Studie die Zahngesundheit der Deutschen. Das Ergebnis: Die Deutschen sind beinahe vorbildlich. 80 Prozent der Befragten geben an, die kostenfreien Vorsorgeuntersuchungen mindestens einmal im Jahr in Anspruch zu nehmen. Bei privat zu zahlenden Leistungen, wie Zahnreinigungen oder hochwertigem Zahnersatz, sind die Deutschen jedoch zurück-

haltender. Nach den Gründen gefragt, gibt der Großteil der Befragten an, es sei schlichtweg zu teuer. AXA bietet deshalb mit den neuen Tarifen Zahnvorsorge DENT, DENT Komfort und DENT Premium von der Basisversorgung bis hin zum hochwertigen Rundum-Schutz für jeden Bedarf und Geldbeutel eine entsprechende Absicherung.

Auch „Finanztest“ ist von der neuen Zahnvorsorge überzeugt: In einem Vergleich von Zahnzusatzversicherungen zeichnete das Magazin im Mai 2012 die Zahnvorsorge DENT Premium von AXA mit „sehr gut“ aus.

## Pflege

### **Genauere Vorstellungen vom Leben im Alter**

Jeder zweite Mann und zwei von drei Frauen werden vor ihrem Tod zum Pflegefall. Häufig ist das Eintreten eines Pflegefalls nicht nur eine emotionale, sondern auch eine finanzielle Herausforderung, da die Leistungen aus der gesetzlichen Pflegepflichtversicherung die Kosten für eine angemessene Pflege nicht decken.

AXA sieht sich – vor allem vor dem Hintergrund der immer älter werdenden Gesellschaft – in der Verantwortung, über das finanzielle Risiko aufzuklären und passende Pflegevorsorge-Lösungen anzubieten. Um die Bedürfnisse der Kunden im Ernstfall noch besser einschätzen zu können, hat sich AXA in einer

repräsentativen Umfrage intensiv mit den Vorstellungen der Deutschen zum Leben im Alter beschäftigt. Fast alle Deutschen möchten auch im Alter finanziell unabhängig bleiben und in der Lage sein, den Haushalt selbstständig zu führen. Darüber hinaus können sich viele der Befragten zum Beispiel ein Leben in einer Senioren-Wohngemeinschaft oder im Haus der eigenen Kinder vorstellen. Doch jeder Wunsch lässt sich schwer realisieren, wenn der Ernstfall die finanziellen Grenzen aufzeigt. Die Pflegezusatztarife von AXA versuchen deshalb vor allem eines: Flexibilität und Freiräume zu erhalten und Handlungsspielräume zu schaffen.

## BU-Rating

### **Erneut Bestnoten für die Berufsunfähigkeit von AXA**

Die drei Lebensversicherer des AXA Konzerns – AXA Lebensversicherung, DBV Deutsche Beamtenversicherung Lebensversicherung und Deutsche Ärzteversicherung – wurden vom Analysehaus Morgen & Morgen zum wiederholten Mal mit dem Höchststrating für ihre Berufsunfähigkeitsversicherungen (BU) ausgezeichnet. Dies gilt sowohl für das Gesamtrating als auch im Teilrating für BU-Kompetenz. Die besondere Qualität der BU-Produkte des AXA Konzerns wurde darüber hinaus auch vom renommierten Analysehaus Franke & Bornberg in seinen aktuellen BU-Produktatings hervorgehoben. Die Analysten vergaben für die Berufsunfähigkeitsversicherungen und die Berufsunfähigkeitszusatzversicherungen ebenfalls die Höchstbewertungen „FFF“. Damit gehören die Lebensversicherer des AXA Konzerns zu den wenigen Gesellschaften in Deutschland, denen neben höchster Produktqualität auch höchste Kompetenz im BU-Bereich bestätigt wird.

## Altersvorsorge

### **bAV im Wandel**

Im Jahr 2012 lud AXA zum elften Mal zur Fachkonferenz rund um die betriebliche Altersversorgung (bAV) ein. Vertriebspartner und interessierte Fachöffentlichkeit diskutierten die Frage, wie die bAV ihrer sozialpolitischen Bedeutung auch in Zukunft gerecht werden kann. Hintergrund sind viele verschiedene Einflüsse, die sich auf die Ausgestaltung der betrieblichen Altersversorgung auswirken. Angefangen bei Unisex-Tarifen über die weiterhin andauernde Niedrigzinsphase bis hin zu Änderungen, die unter Solvency II umzusetzen sind. Vor diesem Hintergrund beleuchteten Referenten aus Wissenschaft, Rechtsprechung und Politik aktuelle und vor allem zukünftige Herausforderungen sowie Gestaltungsmöglichkeiten für die bAV. Vorträge renommierter Experten ermöglichten den Zuhörern tiefe Einblicke in unterschiedlichste Themenbereiche der bAV.

## onlinecheck360°

### **Auch online rundum versorgt**

Im November 2012 stellte AXA den neuen onlinecheck360° vor. Mit diesem Online-Tool können Interessierte interaktiv den eigenen Absicherungs- und Vorsorgebedarf ermitteln. Der eine spart für eine Eigentumswohnung, der andere träumt von einer Weltreise, der nächste denkt über Familienplanung nach – jeder hat für sein Leben seine ganz persönliche Agenda. Und diese bestimmt den individuellen Absicherungs- und Vorsorgebedarf. In seinem Aufbau folgt das neue, kostenfreie Angebot dem bewährten Rundum-Beratungsansatz plan360°. Auf Basis der im Tool eingegebenen Zahlen und Daten erhält der Nutzer vollkommen anonym erste Hinweise zu seiner individuellen Absicherungs- und Vorsorgesituation sowie Tipps zur weiteren Optimierung.



# Fokussierung auf das Wesentliche

**2012 war für die Branche erneut ein herausforderndes Jahr. AXA bleibt einer der deutschen Top-5-Erstversicherer. Um Wettbewerbsfähigkeit und Profitabilität sicherzustellen, wurde die Konzernstrategie in wesentlichen Punkten weiterentwickelt.**

Die Versicherungsbranche konnte im Geschäftsjahr 2012 nur begrenzt von der robusten Konjunktorentwicklung in Deutschland profitieren. Zahlreiche Faktoren wie das anhaltend niedrige Zinsniveau sowie die zunehmenden regulatorischen Anforderungen durch Gesetzgeber und Rechtsprechung stellen viele Finanzdienstleister vor große Herausforderungen. Der gestiegene Regulierungsdruck manifestiert sich unter anderem in einem erhöhten Bedarf an Risikokapital durch Solvency II sowie grundlegende Reformen des Versicherungsaufsichtsrechts in Europa. Hinzu kommt eine durch verändertes Kundenverhalten und neue Wettbewerber noch intensiver gewordene Konkurrenzsituation, die für einen deutlich steigenden Kostendruck sorgt.

Der AXA Konzern ist trotz dieser schwierigen Rahmenbedingungen im deutschen Markt hervorragend positioniert. Dabei profitiert er insbesondere von seiner Zugehörigkeit zu einer weltweiten finanzstarken Gruppe und von seinem auch extern bestätigten hervorragenden Risikomanagement. Durch die Einbindung in die internationale AXA Gruppe sowie die Breite seiner Aktivitäten in Sparten, Vertriebswegen und Kundengruppen ist der AXA Konzern robuster gegen Krisen als viele Wettbewerber. Als Vollsortimenter bietet der AXA Konzern seinen Zielgruppen alle wesentlichen Versicherungs- und Vorsorgeprodukte und nutzt erfolgreich unterschiedliche Vertriebswege. Vor allem verfügt er mit fast 5.000 Verkäufern in seiner Ausschließlichkeitsorganisation über einen eigenen, exzellent ausgebildeten Exklusivvertrieb, der auf steigende Anforderungen durch Regulierungsvorschriften und -gesetze bestens vorbereitet

ist. Sogar Wettbewerber erkennen als besonderen Vorteil der AXA die hervorragend ausgebildeten und leistungsbereiten Mitarbeiter an.

Die sehr gute Aufstellung der AXA in Deutschland drückt sich auch in den Kennzahlen des Geschäftsjahres 2012 aus: In der Schaden- und Unfallversicherung sowie der Krankenversicherung ist der Konzern weiter gewachsen. Die gesamten Beitragseinnahmen lagen mit 10,47 Milliarden Euro annähernd auf dem hohen Niveau des Vorjahres, obwohl in der Lebensversicherung das Geschäft mit Einmalbeitragsprodukten aus Rentabilitäts Gesichtspunkten zurückgefahren wurde. Mit einem operativen Ergebnis von 368 Mio. Euro hat der Konzern sein Geschäft wiederum profitabel betrieben.

## **Wettbewerbsfähigkeit stärken**

Vor dem Hintergrund, dass sich der Versicherungsmarkt weiter massiv verändert, und um die Wettbewerbsfähigkeit des Konzerns zu stärken, hat der AXA Konzernvorstand die strategische Ausrichtung des Unternehmens entscheidend weiterentwickelt. „Die Versicherungswirtschaft wird sich in den kommenden zehn bis 20 Jahren fundamental verändern“, sagt Dr. Thomas Buberl, Vorstandsvorsitzender der AXA Konzern AG. Demografisch bedingt nimmt die Anzahl potenzieller Kunden im Versicherungsmarkt ab, wodurch der Wettbewerb zunimmt. Gleichzeitig nehmen die Lebenserwartung und der Anteil der Älteren an der Bevölkerung zu; das erfordert Veränderungen an den Produkten und in der Beratung. Gleichzeitig muss sich die Versicherungswirtschaft darauf einstellen, dass die Niedrigzinsphase anhält.

Parallel dazu nehmen die Ansprüche der Kunden zu: Der „hybride Kunde“ möchte jederzeit und auf unterschiedlichen Wegen – über den Vermittler, digital, per Telefon – mit seinem Versicherer kommunizieren; seine Erwartungen hinsichtlich Transparenz und Service nehmen zu. Die Antwort des AXA Konzerns ist die „Strategie 2018“ mit drei zentralen Leitbegriffen: einfach – fokussiert – vernetzt. Mit diesen Begriffen verknüpfte Maßnahmen sollen das Unternehmen noch kundenorientierter, effizienter, profitabler und so schlagkräftiger im Wettbewerb machen.

leistungsstärkere, konsolidierte und moderne IT-Landschaft, die wir in den nächsten Jahren schaffen müssen.“

**Fokussiert:** Der AXA Konzern wird auch in Zukunft Vollsortimenter bleiben, das heißt in allen drei Sparten – Sach-, Lebens- und Krankenversicherung – Produkte mit einem guten Preis-Leistungs-Verhältnis anbieten und so die Kundenbedürfnisse nach Risikoabsicherung und Vorsorge erfüllen. Gleichzeitig aber soll für jedes Kundenbedürfnis zukünftig nur noch ein Produkt angeboten werden, um die Komplexität für Kunden und Vertriebspartner zu reduzieren und gleichzeitig durch niedrigere Kosten das Preis-Leistungs-Verhältnis zu erhöhen.

### *„Eines unserer wichtigsten Ziele besteht darin, Komplexität zu reduzieren.“*

Dr. Thomas Buberl, Vorsitzender des Vorstands

**Einfach:** „Eines unserer wichtigsten Ziele besteht darin, Komplexität zu reduzieren und das gesamte Unternehmen noch einfacher zu organisieren. Das fängt bei den Produkten an, setzt sich bei den Prozessen fort und geht hin bis zum Service für unsere Kunden“, sagt Dr. Thomas Buberl. Eine der Prioritäten besteht in der Optimierung und Vereinfachung des Produktportfolios. Angebote mit derzeit hohem Komplexitätsgrad oder Nischenprodukte sollen ersetzt werden durch modular aufgebaute, wettbewerbsfähige Produkte der neuesten Generation. Dadurch werden die Produkte verständlicher, die Beratung einfacher und die Bearbeitung leichter. Überall dort, wo Kunden stark unterschiedliche Bedürfnisse haben und deshalb auf für sie zugeschnittene Angebote angewiesen sind – vor allem im Industriekundengeschäft –, setzt der AXA Konzern auf individuelle Angebote. Ziel ist es, für jedes Kundenbedürfnis zukünftig nur noch ein Produkt anzubieten.

Einfacher gestaltet werden sollen auch die Prozesse im Konzern. Aufgaben, die heute noch individuell und mit hohem manuellem Aufwand erledigt werden, sollen in Zukunft noch stärker automatisiert und digitalisiert ablaufen. Dr. Buberl: „Kunden wünschen sich verständliche und leistungsstarke Produkte zu einem zugleich niedrigen Preis. Zudem erwarten sie einen einfachen Zugang zu unseren Produkten und Leistungen, zunehmend auch auf digitalen Zugangswegen. Dieser Entwicklung müssen wir gerecht werden. Automatisierung, Digitalisierung und Standardisierung sind logische Konsequenzen. Hierfür benötigen wir eine noch

**Vernetzt:** Vertrieblich ist der AXA Konzern über die verschiedenen Kanäle – Exklusivvertrieb, Maklervertrieb, Direktvertrieb sowie Dritt- und Spezialvertriebe wie die Deutsche Ärzte Finanz – hervorragend aufgestellt und kann daher auf Marktveränderungen sehr flexibel reagieren. Mit dem AXA eigenen Rundum-Beratungsansatz plan360° hat der Konzern ein Instrument an der Hand, um durch gute und umfassende Beratung bestehende Kunden noch stärker für AXA zu gewinnen und langfristig an das Unternehmen zu binden. Der AXA Konzern wird künftig Ausschließlichkeitsorganisation und Direktvertriebsformen über Internet und Telefon stärker und intelligenter vernetzen. Durch die Integration von personellem und digitalem Vertrieb verbinden sich Tradition und Moderne: Beratung vor Ort und persönliche Interaktion über elektronische Medien. Eine konsequente Integration der digitalen Welt in die Agenturprozesse stellt sicher, dass die online gewonnenen Kunden unmittelbar von einem Vermittler betreut werden können.

### **Erreichbarkeit und Zuverlässigkeit**

Der AXA Konzern wird das Ziel, zum Unternehmen erster Wahl für Kunden, Vertriebspartner und Mitarbeiter zu werden, konsequent weiterverfolgen. Auch den Kunden- und Schadenservice wird der Konzern weiter ausbauen. „Unser Anspruch muss sein, unsere Kunden zu begeistern. Das können wir aber nur, wenn wir ihnen ein Maximum an Aufmerksamkeit, Erreichbarkeit und Zuverlässigkeit bieten“, sagt Dr. Thomas Buberl. So hat der AXA Konzern die Rundum-Betreuung nach dem ganzheitlichen Ansatz plan360° weiter ausgebaut. Im Schaden- und Leistungsmanagement setzt das Un-



ternehmen mit dem Ziel hochwertiger Kundenunterstützung auf diesen ganzheitlichen Ansatz: Im Rahmen des schadenservice360° kümmert sich AXA um alles Notwendige rund um die Regulierung eines Kraftfahrt- oder Gebäudeschadens – von der Organisation einer Werkstatt oder eines Handwerkers bis zur kostenlosen Stellung eines Ersatzfahrzeugs bei einem Auto-unfall. Mit dem gesundheitservice360° hat AXA in der Krankenversicherung die individuelle Gesundheitsversorgung weiterentwickelt und sorgt für eine vertrauensvolle Begleitung von Versicherten, die gesundheitliche Probleme haben. Daraus entstanden ist gemeinsam mit Partnern ein in Deutschland bislang einzigartiges Leistungs- und Serviceangebot.

#### „Mitarbeiter unsere größte Stärke“

„Die Qualität und Leistungsfähigkeit unserer Mitarbeiter ist unsere größte Stärke“, betont Dr. Thomas Buberl. „Wir wollen auch für unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter Unternehmen erster Wahl sein. Dazu setzen wir auf eine Vertrauens- und Leistungskultur, fördern den offenen Dialog zwischen Geschäftsleitung und Mitarbeitern und unternehmen umfassende Bemühungen in den Bereichen Work-Life-Balance und Diversity.“ Auch wurden bei der Überarbeitung der Strategie Mitarbeiter und Führungskräfte aktiv einbezogen. Dr. Buberl: „Wer wissen will, was man in einem Unternehmen verbessern muss, muss die Menschen im Unternehmen fragen. Das ist effektiver und effizienter als das Arbeiten mit Externen.“ Durch ein übergreifendes Verbesserungsmanagement werden die

Mitarbeiter künftig auch stärker in die Weiterentwicklung des AXA Konzerns eingebunden. Dr. Buberl: „Unsere Mitarbeiter sind der Garant unseres zukünftigen Erfolgs und schon heute ein wichtiger Differenzierungsfaktor!“

#### Effizienzsteigerungsprogramm

Basis der vom AXA Konzernvorstand weiterentwickelten Strategie ist das Effizienzsteigerungsprogramm „focus2perform“ (f2p), dessen wesentliche Ziele die Straffung der Aufbau- und Ablauforganisation sowie die Digitalisierung und Erhöhung der Prozesseffizienz sind. Dadurch will der Konzern seine Kostenbasis bis Ende 2015 um 328 Millionen Euro nachhaltig reduzieren. Im November 2011 haben Vorstand und Konzernbetriebsrat die Verhandlungen zu „focus2perform“ aufgenommen. Bereits im März 2012 konnte eine Eckpunktevereinbarung verabschiedet und die Umsetzung erster Maßnahmen im Rahmen von „focus2perform“ begonnen werden; mit dem Abschluss des Interessenausgleichs und des Sozialplans im September 2012 wurde die Basis für die Erreichung des Kosteneinsparungsziels geschaffen. Eine der bedeutendsten Veränderungen ist die Konsolidierung von Funktionen an den Standorten, durch die größere und effizientere Einheiten geschaffen werden, sowie der Aufbau neuer Geschäftsmodelle, um das Unternehmen besser auf Veränderungen im Kundenverhalten einzustellen. Mit dem gleichzeitigen Abschluss des AXA Bündnis IV verzichtet das Unternehmen bis mindestens Ende 2015 auf betriebsbedingte Beendigungskündigungen. ◀

#### Strategie 2018 des AXA Konzerns

- Einfach: weniger Komplexität, optimierte Prozesse, verständliches Produktportfolio
- Fokussiert: Kundenbedürfnisse nach Risikoabsicherung und Vorsorge werden weiter erfüllt
- Vernetzt: stärkere Integration von Ausschließlichkeitsorganisation und Direktvertrieb



# plan360° – die Beratung, die sich jeder Lebenssituation anpasst

Jedes Alter und jede Lebenssituation bringen unterschiedliche Anforderungen, Wünsche und Ziele mit sich. Um Kunden in allen Lebenslagen rundum kompetent beraten zu können, hat AXA das Beratungskonzept plan360° entwickelt.

## Highlights

- plan360° ist eine wichtige Basis für die langfristige Betreuung von Kunden
- Ganzheitliche Beratung in jeder Lebensphase

plan360° unterteilt sich in die vier Segmente Einsteiger, Berufswelt, Familie und Ruhestand. Nach einer umfassenden Bedarfsanalyse entwickeln Kunde und Vermittler gemeinsam einen individuellen Plan, der von der Altersvorsorge bis hin zur Existenzsicherung alle Elemente einer langfristigen Finanzplanung abdeckt. Das Konzept liefert wesentliche Voraussetzungen für eine langjährige Kundenbeziehung.

### plan360° Einsteiger

Spätestens als Berufseinsteiger müssen sich junge Menschen mit Versicherungsfragen beschäftigen. Besonders, wenn der Einstieg in die Arbeitswelt mit der ersten eigenen Wohnung verbunden ist. Neben der Haftpflicht- und Hausratversicherung ist es schon jetzt sinnvoll, sich auch mit Vorsorgefragen zu beschäftigen. Wer zum Beispiel früh mit einer Berufsunfähigkeitsversicherung anfängt, sichert sich günstige Beiträge.

### plan360° Berufswelt

Zusammen mit den ersten Karriereschritten gehen die meisten Menschen finanzielle Verpflichtungen ein: Die Miete muss ebenso bezahlt werden wie oft eine Kreditrate. Falls die bisherige Tätigkeit aufgrund einer Krankheit nicht mehr ausgeübt werden kann, ist eine Versicherung wichtig, die den Lebensunterhalt sichert. Darüber hinaus sollte sich so früh wie möglich um die private Altersvorsorge gekümmert werden, da die gesetzliche Absicherung nicht mehr ausreicht.

### plan360° Familie

Jeder möchte seine Lieben gut versorgt wissen und vor gesundheitlichen und finanziellen Risiken schützen. Gerade wenn es in der Familie nur einen Hauptverdiener gibt, ist es enorm wichtig, alle Risiken so abzusichern, dass die Zukunft der Familie selbst bei schweren Schicksalsschlägen nicht bedroht ist. Eine Haftpflicht-



**Wolfgang Hanssmann,**  
im Vorstand der AXA  
Konzern AG für Vertrieb und  
Marketing verantwortlich

## „Wir müssen verdeutlichen, welchen Wert eine gute Beratung hat“

**Herr Hanssmann, Versicherungsvermittler müssen sich derzeit und in naher Zukunft mit einer Fülle neuer Gesetze und Vorschriften auseinandersetzen. Kommen Ihre Vermittler überhaupt noch dazu, den Kunden zu beraten?**

Die Vielzahl der Regulierungsvorhaben stellt in der Tat für jeden Vertrieb eine Herausforderung dar. Ich sehe die Entwicklung allerdings keineswegs nur kritisch. Letztendlich wird sie zu mehr Qualität in unserem Markt führen – und das allein ist es, was für den Kunden zählt. Unser Vertrieb ist zudem sehr gut darauf eingestellt.

**Mehr Dokumentation, mehr Transparenz und eine Limitierung von Provisionen – das sind Themen, über die Sie sich als Vertriebsvorstand freuen können?**

Natürlich, denn das regulatorische Umfeld wird die Spreu vom Weizen trennen. Nehmen Sie zum Beispiel das Thema Transparenz: Jeder Versicherungskunde hat doch ein Recht zu erfahren, wie seine Beiträge verwendet werden und was zum Beispiel die Beratung kostet. Er ist auch durchaus bereit, einen angemessenen Preis dafür zu zahlen – vorausgesetzt wir als Versicherung schaffen es, ihm zu verdeutlichen, welchen Wert sowohl das Produkt als auch eine gute und lang-

fristige, das heißt auch nach Vertragsabschluss liegende, Beratung haben.

**Sie könnten dem Kunden auch preislich entgegenkommen. Eine Abschaffung des Provisionsabgabeverbots wird ja immer wieder diskutiert.**

Die bestehenden Provisionsabgabeverbote dienen vor allem der Wahrung des im Wesen der Versicherungswirtschaft liegenden Gleichbehandlungsgrundsatzes. Es ist eine sozialpolitische Errungenschaft, dass sich der Preis für Versicherungsschutz nur nach den Risikomerkmale, nicht aber nach der gesellschaftlichen Stellung des Nachfragers oder seinem Verhandlungsgeschick bemisst. Diese Gleichbehandlung Einzelner oder einer Gruppe gegenüber anderen Versicherten muss gewährleistet sein. Ein Wegfall des Provisionsabgabeverbotes würde vor allem diejenigen begünstigen, die wirtschaftlich stark sind und aus ihrer Position Druck zur Abgabe auf Provisionen ausüben. Geschwächt würden hingegen Privatkunden, deren Bedeutung für Versicherungsunternehmen und Versicherungsvermittler geringer ist; dies wären die sozial schwächer gestellten Menschen. Des Weiteren schützen die Verbote den Verbraucher vor übereilten Vertragsabschlüssen und unterstützen eine hohe Beratungsqualität der Versicherungsvermittler.

**Oder der Vermittler lässt sich vom Kunden bezahlen – zum Beispiel in Form von Honorarberatung.**

Die Vermittlung von Versicherungen ist in der Regel sehr beratungsintensiv. Für die Qualität der Beratung ist die Art ihrer Vergütung meines Erachtens nach nicht entscheidend! Das heißt, Honorarberatung ist neben den bestehenden Vergütungssystemen völlig akzeptabel. Der Kunde soll entscheiden. Ein Verbot der Vermittlung auf Provisions-/Courtagebasis hat gravierende volkswirtschaftliche Nachteile und ist daher abzulehnen. Ausschließlich Honorarberatung ist – entschuldigen Sie die deutliche Ausdrucksweise – der beste Garant für Armut im Alter. Versicherungen, vor allem rund um die Altersvorsorge, müssen aktiv verkauft werden. Kaum jemand kommt von sich aus auf die Idee, eine Riester- oder Rürup-Rente abzuschließen.

**Das Internet verändert auch die Vertriebswelt von Versicherungen. Was bedeutet das für AXA?**

Zunächst einmal glaube ich nach wie vor an die Zukunft des personalisierten Vertriebs. Einfachste Produkte mag man über das Internet abschließen können, aber sobald es etwas komplexer wird – zum Beispiel bei einer Berufsunfähigkeitsversicherung oder einem Altersvorsorgeprodukt –, führt kein Weg an einem kompetenten Berater vorbei. Der Kunde oder Interessent wird jedoch durch das Internet in Zukunft deutlich besser informiert sein. Wir wollen der Versicherer werden, der es am besten versteht, den personalisierten Vertrieb mit der digitalen Welt zu vernetzen. Und wir haben hervorragende Startvoraussetzungen dafür, dieses Ziel zu erreichen.

versicherung schützt zudem vor finanziellen Folgen, falls anderen ein Schaden zugefügt wird.

### plan360° Ruhestand

Den Ausstieg aus dem aktiven Berufsleben nutzen viele Menschen für eine Bestandsaufnahme

und eine vollständige Neuorientierung. Bei plan360° Ruhestand spielen daher insbesondere die Absicherung für den Pflegefall, die Planung der Geldanlage und die Sicherung des Eigentums wie Haus und Grundstück eine bedeutende Rolle. ◀

# Durch Größe und Stabilität überzeugen

Mit einer klaren Zielgruppenansprache war die AXA Deutschland 2012 im Vorsorgebereich erfolgreich. Mit ihrer Produktpalette trägt das Unternehmen vor allem dem gesteigerten Sicherheitsbedürfnis der Kunden Rechnung.



In einem schwierigen Marktumfeld und der anhaltenden Niedrigzinsphase kann die AXA Deutschland im Vorsorgegeschäft auf ein erfolgreiches Jahr 2012 zurückblicken. Besonders erfreulich entwickelten sich die betriebliche Altersversorgung und der Bereich Existenzsicherung (Berufsunfähigkeit und Risiko-Lebensversicherung): Beide Geschäftsfelder sind 2012 über Marktniveau gewachsen. Dabei konnte der AXA Konzern als wichtiger Teil der globalen Gruppe vor allem durch seine Finanzkraft überzeugen – mit guter Solvenz, solider Bilanz und guten Ratings.

Auf der Produktseite haben sich vor allem im Neukundengeschäft die starken Marken und eine klare Zielgruppenansprache bewährt. Neben der Dachmarke AXA, die für den Privatkundenbereich und die betriebliche Altersversorgung (bAV) steht, zielen die Spezialversicherer DBV Deutsche Beamtenversicherung und Deutsche Ärzteversicherung mit individueller Kundenansprache, Beratung und Produkten auf die Zielgruppen Öffentlicher Dienst und Ärzte/Heilwesen (siehe auch Seiten 22 und 23).

## Fokus auf Garantieprodukte

Im Zuge der Umstellung auf die Unisex-Tarife wurde 2012 die Anzahl der Tarife im Bereich Vorsorge um 50 Prozent reduziert. Zugleich wurde die Produktpalette an die wachsenden Kundenbedürfnisse nach Sicherheit und Garantien angepasst.

Seine gute Positionierung konnte AXA so in verschiedenen Schwerpunktbereichen der Vorsorge behaupten. In der privaten Altersvorsorge steht dabei vor allem das fondsgebundene Geschäft in Verbindung mit Garantie-Elementen, wie etwa einer Bruttobeitragsgarantie, im Fokus. Auch im Bereich Existenzsicherung mit den Produkten Berufsunfähigkeits- und Risiko-Lebensversicherung ist AXA gut positioniert und

### Highlights

- Betriebliche Altersversorgung und Existenzsicherung wachsen über Marktniveau
- Fokussierung auf weniger Produkte: Anzahl der Tarife um 50 Prozent reduziert
- Kontinuierliche Anpassung der Produktpalette an sich ändernde Kundenbedürfnisse

konnte sich 2012 erneut in einem stärker werdenden Wettbewerb behaupten. So belegten die Berufsunfähigkeitsversicherungen von AXA wiederholt Spitzenpositionen in Preisrankings.

Ein weiteres wichtiges Feld ist die betriebliche Altersversorgung. Hier konnte AXA die Wettbewerbsfähigkeit durch verbesserte garantierte Leistungen und neue flexible Produktmerkmale weiter stärken und damit die Position als einer der führenden Anbieter auf diesem Markt ausbauen. Ein Erfolg, der sich beispielsweise im aktuellen bAV-Kompetenz-Rating des Instituts für Vorsorge und Finanzplanung, IVFP, ablesen lässt: Dort konnte AXA erneut mit der Gesamtnote „exzellent“ punkten und zählt damit weiterhin zu den Top-Anbietern.

Weiteres Wachstumspotenzial im bAV-Markt sieht der AXA Konzern vor allem bei der Einbindung von Produkten zur Existenzsicherung. Denn obwohl das Risiko, berufs- oder erwerbsunfähig zu werden, kontinuierlich steigt, haben bisher lediglich 24 Prozent der deutschen Haushalte entsprechend vorgesorgt. Eine gute, leider noch recht selten genutzte Möglichkeit, den Lebensstandard auch nach Eintritt einer Berufsunfähigkeit zu erhalten, ist die selbstständige Berufsunfähigkeitsversicherung als Direktversicherung. Ausgestattet mit sämtlichen Vorteilen einer Direktversicherung und den möglichen Vorteilen eines Kollektivvertrages zwischen Arbeitgeber und AXA, bietet sie Beschäftigten ein attraktives Beitrags-Leistungs-Verhältnis.

Die AXA Bank hat 2012 ihre Produktpalette als integrierte Vorsorgebank um kurz- und mittelfristige Anlagemöglichkeiten ergänzt.

Mit den beschriebenen Maßnahmen hat AXA eine gute Basis für die Weiterentwicklung seiner Vorsorgestrategie gelegt, auf die in den kommenden Jahren konsequent aufgebaut werden kann. ◀



**Dr. Patrick Dahmen,**  
im Vorstand der AXA Konzern AG  
für die Lebensversicherung und  
AXA Bank verantwortlich

## „Die Bekämpfung der Altersarmut ist eines unserer zentralen Themen“

### Das Marktumfeld für Altersvorsorge ist schwierig. Welche Trends bestimmen aktuell den deutschen Vorsorgemarkt?

Die gesamtwirtschaftliche Situation führt zu einer großen Unsicherheit bei den Verbrauchern und einer Zurückhaltung beim Abschluss langfristiger Verträge. Auf der Kundenseite beobachten wir zudem ein immer stärkeres Kostenbewusstsein, einen großen Wunsch nach Transparenz, Sicherheit und Garantien.

### Wie haben Sie auf die Niedrigzinsphase reagiert?

Wir sind durch unser global ausgerichtetes Risiko- und Kapitalanlage-Management, das Risiko und Ertrag im Gleichgewicht hält, sehr gut aufgestellt. Unsere Gesellschaften in Vorsorge haben per Ende 2012 hohe stille Reserven von über 13 Prozent, mit denen wir unseren Kunden auch künftig wettbewerbsfähige Überschussbeteiligungen bieten können.

### Welche Auswirkungen hat das geänderte Marktumfeld auf die Produktpalette der AXA?

Derzeit arbeiten wir an neuen Hybridprodukten, die die Vorteile einer klassischen Lebensversicherung mit den Renditechancen von Fonds kombinieren. Je nach Risikoprofil des Kunden können unterschiedliche Kombinationen und somit entsprechende Ertragschancen gewählt werden. Au-

ßerdem wollen wir durch eine weitere Stärkung unserer Berufsunfähigkeits- und Risiko-Lebensversicherungen der häufig noch ungenügenden Absicherung auf Kundenseite begegnen.

### Durch die Zinssituation scheinen die Tage der Lebensversicherung gezählt. Wieso halten Sie an diesem Vorsorgeprodukt fest?

Dank unserer finanziellen Stärke und unseres Risikomanagements können wir auch längere Niedrigzinsphasen gut bewältigen. Zudem haben Lebensversicherungen dank ihrer Glättungsfunktion im Versicherungskollektiv zum einen eine langfristig sehr stabile und im Vergleich zu anderen Kapitalanlagen attraktive Rendite und zum anderen garantieren sie als einziges Produkt bis zum Lebensende eine Rentenzahlung. Das ist vor dem Hintergrund der demografischen Entwicklung und der permanent steigenden Lebenserwartung ein wichtiges Argument.

### Warum ist Ihnen das Thema „Lebenslange Rente“ so wichtig?

Weil wir als einer der größten Versicherer Deutschlands die Bekämpfung der Altersarmut als eines unserer zentralen Themen sehen. Generell haben wir in den vergangenen Jahren eine gute Basis für die Weiterentwicklung unserer Strategie im Bereich Vorsorge gelegt, auf der wir jetzt kontinuierlich aufbauen können.



# Beste Unterstützung rund um die Gesundheit

Die AXA Krankenversicherung zeigt mit dem **gesundheitservice360°**, dass es möglich ist, die Gesundheitsversorgung der Kunden zu fördern, zugleich aber auch den steigenden Kosten im Gesundheitswesen entgegenzuwirken.

Unabhängige Studien belegen immer wieder: Das deutsche Gesundheitssystem ist eines der besten der Welt. Doch der medizinische und technische Fortschritt sorgt neben kontinuierlich steigenden Kosten zunehmend dafür, dass sich Patienten in der endlosen Vielfalt von Informationen, Medikationen und Therapien häufig kaum noch zurechtfinden. Mit Dienstleistungen, die über den üblichen Standard hinausgehen, steht AXA seinen Kunden in allen Angelegenheiten rund um ihre Gesundheit aktiv zur Seite.

Mit seinem umfangreichen Gesundheitsmanagement ist AXA seit vielen Jahren Vorreiter unter den Krankenversicherern und hat jetzt gemeinsam mit Partnern für seine Kunden der Krankenvollversicherung ein bislang einzigartiges Leistungs- und Serviceangebot entwickelt: den **gesundheitservice360°**. Ziel ist es, durch Prävention die Gesundheit der Kun-

den zu erhalten, durch Vorsorge Erkrankungen frühzeitig zu erkennen und durch eine gute Versorgung und Betreuung im Krankheitsfall die bestmögliche Behandlung sicherzustellen und Folgeerkrankungen zu vermeiden. Der **gesundheitservice360°** sieht sich als Rundum-Begleiter in allen Lebenslagen und gliedert sich in die vier Dimensionen Vorsorge, Orientierung, Versorgung und Betreuung.

## **Vielfältige Angebote und Leistungen**

Neben umfassenden Vorsorgeleistungen bietet AXA eine große Auswahl an Präventionsangeboten zu Themen wie Bewegung und Ernährung. So honoriert der Versicherer zum Beispiel eine gesunde Lebensführung: Wer nicht raucht, sein Gewicht im Griff hat oder Sportabzeichen absolviert, erhält attraktive Vergünstigungen bei seiner Krankenversicherung.



**Dr. Heinz-Jürgen Schwering,**  
im Vorstand der AXA Konzern AG  
für die Krankenversicherung  
verantwortlich

## „Ziel ist, unsere Kunden langfristig zu begleiten“

### Was hat Sie veranlasst, den **gesundheitservice360° zu entwickeln?**

Das deutsche Gesundheitssystem befindet sich in einem tief greifenden Wandel. Sowohl die Vielfalt der Behandlungsmethoden und Therapien als auch die Kosten steigen kontinuierlich. Die AXA Krankenversicherung hat eine langjährige Kompetenz im Gesundheitsmanagement und liefert mit dem **gesundheitservice360°** zahlreiche wichtige Lösungsansätze für diese Herausforderungen.

### Können Sie das **genauer erklären?**

Als Krankenversicherer ist es natürlich unser Ziel, dass unsere Kunden so ge-

sund wie möglich sind und im Krankheitsfall optimal behandelt werden. Das ist einerseits im Sinne der Versicherten, trägt aber andererseits auch dazu bei, dass unsere Kosten im Rahmen bleiben. Genau hier setzen die vier Dimensionen des **gesundheitservice360°** – Vorsorge, Orientierung, Versorgung und Betreuung – an.

### Wollen Sie sich mit diesem Angebot auch vom Wettbewerb abheben?

Dass wir mit dem **gesundheitservice360°** eine Vorreiterrolle in Deutschland übernommen haben, freut uns natürlich. Die AXA Krankenversicherung

versteht sich allerdings schon immer als langfristiger Begleiter ihrer Kunden.

### Im Rahmen des **gesundheitservice360° kooperieren Sie mit einem großen Partnernetzwerk. Was hat eigentlich der Kunde davon?**

Das Netzwerk ermöglicht eine enge Zusammenarbeit unterschiedlichster Mediziner für eine bestmögliche Versorgung der Kunden. Damit tragen wir dazu bei, einerseits den Kunden ein Versorgungsmanagement von hoher Qualität zu bieten und andererseits Kosten zu senken, was unseren Versicherten in Form von stabilen Beiträgen zugutekommt.

### Haben Sie Pläne, Ihr Angebot zukünftig um weitere Leistungen zu ergänzen?

Was die Leistungen angeht, bieten wir unseren Versicherten inzwischen eine wirklich große Vielfalt. Dennoch werden wir einige weitere Indikationen in die Versorgung und Betreuung aufnehmen, wo ein Mehrwert für die Beteiligten zu erwarten ist.

Darüber hinaus übernimmt AXA je nach Tarif die Kosten für Zahnprophylaxe und den gängigen Impfschutz.

### Umfangreiches Partnernetzwerk

Im Rahmen des **gesundheitservice360°** stehen den Versicherten zudem rund 70 kompetente Ansprechpartner zur Verfügung, die ihre Fragen zum Thema Gesundheit beantworten und intensiv bei der Suche nach dem geeigneten Arzt oder einer adäquaten Behandlung helfen. Die Therapiefreiheit des Arztes bleibt selbstverständlich unangetastet.

Über eine medizinische Hotline können sich Versicherte darüber hinaus rund um die Uhr umfassend über Diagnosen, Ärzte und Kliniken, Wechsel- oder Nebenwirkungen (im Rahmen eines sogenannten Arzneimittel-Checks) sowie Therapiemöglichkeiten informieren.

Die Zahl der chronischen Erkrankungen steigt stetig. AXA hat daher ein Team aus speziell geschulten Mitarbeitern zusammengestellt, die sich ausschließlich um die Betreuung dieser Versichertengruppe kümmern. Ermöglicht wird diese besondere Patientenbegleitung durch ein interdisziplinäres deutschlandweites Partnernetzwerk mit Fach- und Hausärzten, Kliniken, Arzneimittelherstellern und Apotheken.

Die umfassenden Qualitätsnetzwerke spielen auch in der Dimension Betreuung eine große Rolle. AXA beschäftigt sich hier ausschließlich mit der bestmöglichen Betreuung von schwer Erkrankten. Ein persönlicher Ansprechpartner hilft Patienten und Angehörigen dabei, den Therapieablauf sorgfältig und professionell zu planen. Das ermöglicht schnellere Heilungserfolge und erleichtert zudem den Umgang mit der Erkrankung. ◀

### Highlights

- Große Auswahl an Präventionsangeboten
- Hervorragende Versorgung durch optimale Zusammenarbeit mit Medizinern
- Medizinische Hotline zu Gesundheitsfragen und Therapiemöglichkeiten

# Service mit hohem Mehrwert

Mit dem ausgezeichneten Schadenmanagement konnte AXA 2012 in der Schaden- und Unfallversicherung bei Kunden punkten. Gleichzeitig baute der Konzern mit einem Wachstum über Marktdurchschnitt seine Position in diesem Geschäftsfeld aus.

## Highlights

- Wachstum sowohl im Privatkunden- als auch im Firmenkundengeschäft
- Produktlinie „Profi-Schutz“ für kleine und mittelständische Unternehmen optimiert
- Erweiterte und neue Policen im Bereich IT-Sicherheit

Konsequent hat AXA im Jahr 2012 in der Schaden- und Unfallversicherung seinen Weg, für Kunden zum Unternehmen erster Wahl zu werden, fortgesetzt. Die Strategie, die Kunden ganzheitlich zu beraten und zu betreuen sowie die Bedürfnisse und Ziele der Kunden in den Mittelpunkt des eigenen Handels zu stellen, ist aufgegangen: Sowohl im Privatkunden- als auch im Firmenkundengeschäft ist AXA im vergangenen Geschäftsjahr weiter gewachsen.

## Mehr als finanzielle Unterstützung

Im Privatkundengeschäft, das mit Einnahmen von 2,5 Milliarden Euro den Löwenanteil in der Schaden- und Unfallversicherung ausmacht,

konnte AXA die Kunden besonders mit seinen Mehrwert-Diensten überzeugen. Denn im Falle eines Schadens bietet das Unternehmen weit mehr als nur finanzielle Unterstützung. Das Zentrale Schadenmanagement der AXA sorgt mit dem schadenservice360° in den Sparten Kraftfahrt- sowie Gebäude- und Hausratversicherung für eine schnelle und für Kunden und Geschädigte vorteilhafte Schadenregulierung (siehe Interview mit Vorstandsmitglied Thomas Michels). Und das mit Erfolg: AXA befragt nach Schadenfällen Kunden und Geschädigte nach ihrer Einschätzung zu Leistungen und Service der Reparaturpartner. Dabei gaben 2012 sowohl im Werkstatt- als auch im Sanierernetz mehr als



94 Prozent der Kunden an, dass sie mit der Schadenabwicklung sehr zufrieden waren.

### Schutz für Firmenkunden

Im Firmenkundengeschäft, in dem AXA rund 1 Milliarde Euro Einnahmen erzielt, sieht der Konzern einen wichtigen Wachstumsmarkt. In diesem Segment profitiert das Unternehmen besonders von seiner langjährigen Expertise. Im Fokus stehen dabei vor allem kleinere und mittlere Unternehmen, die mit Unterstützung einer modernisierten Produktpalette kontinuierlich weiter erschlossen werden sollen. 2012 hat AXA seine bedarfsgerechten Versicherungslösungen für Firmenkunden optimiert: So wurde unter anderem die bereits seit 2006 am Markt etablierte Produktlinie „Profi-Schutz“ überarbeitet, mit der kleinere und mittelständische Unternehmen sowie Selbstständige einen individuellen Rundum-Schutz erhalten. Zudem wurde das Konzept für Land- und Forstwirtschaftsbetriebe erweitert.

### Produkte für die IT-Branche

Daneben war ein Schwerpunktthema die Sicherheit für IT-Dienstleister und IT-Anwender. Bisher sind nur die wenigsten Unternehmen gegen IT- und Netzwerkrisiken ausreichend abgesichert, wie die <kes>/Microsoft-Sicherheitsstudie 2012 zeigt. AXA bietet IT-Freelancern sowie kleineren IT- und Softwareunternehmen mit gezielten Deckungserweiterungen seiner IT-Policen Haftpflicht komfort und Haftpflicht kompakt jetzt noch umfassenderen Schutz. Zudem hat der Versicherer mit der Elektronik-Police kompakt ein spezielles Elektronik-Versicherungsprodukt entwickelt, das einen umfangreichen Versicherungsschutz mit einer einfachen Handhabung und einem attraktiven Beitrag verbindet. ◀



**Thomas Michels,**  
im Vorstand der AXA Konzern AG  
für die Ressorts Schaden- und  
Unfallversicherung sowie Schaden  
verantwortlich

## „Im Schadenfall Zeit und Nerven der Kunden schonen“

### Ein Schaden bedeutet für Kunden oder Geschädigte häufig viel Stress und Aufwand. Wie hilft das Schadenmanagement der AXA?

Ein Anruf oder eine Online-Meldung genügt – und wir kümmern uns um alles Notwendige rund um die Regulierung. Das ist der Grundgedanke hinter unserem Modell schadenservice360°. Wir sorgen dafür, dass der Schaden schnell und kompetent behoben wird – ob bei einem Autounfall oder einem Wasserschaden am Haus.

### Wie sieht der schadenservice360° für Autofahrer konkret aus?

Wer nach einem Unfall unsere Schadenhotline anruft, braucht sich um nichts mehr zu kümmern. Wir organisieren innerhalb einer halben Stunde eine Dekra-zertifizierte Werkstatt, die das Auto auf Wunsch abholt und kostenlos ein Ersatzfahrzeug stellt. Ist der Wagen – nach Herstellervorgaben – repariert, wird er gewaschen und gesäubert wieder vor der Haustür abgestellt und das Leihauto mitgenommen. Mit diesem Rundum-Service wollen wir Zeit und Nerven unserer Kunden schonen.

### Den gleichen Service gibt es auch für Hausbesitzer?

Ja. Wenn Sie beispielsweise einen Feuer- oder Leitungswasserschaden

haben, organisieren wir in Zusammenarbeit mit unserem Sanierer-Netzwerk alle notwendigen Handwerker. Egal ob Verputzer, Maler oder Fliesenleger – wir schicken die passenden Experten vorbei. Sind die Arbeiten abgeschlossen, rechnen die Handwerker direkt mit uns ab, das heißt, unsere Kunden müssen selber kein Geld in die Hand nehmen.

### Warum eigentlich leistet AXA so viel mehr als nur finanzielle Unterstützung?

Philosophie von AXA ist es, unsere Kunden in jeder Lebenslage ganzheitlich und umfassend zu betreuen. Gerade im Falle eines Schadens, der für unsere Kunden fast automatisch mit Ärger verbunden ist, können wir dies hervorragend unter Beweis stellen.

### Mehr Service und Leistungen – gibt es noch andere Beispiele aus Ihrem Bereich?

Wir haben im vergangenen Jahr unter anderem bei unserer Risiko-Unfallversicherung ein umfassendes Reha-Management in den Fokus unserer Leistungen gestellt. Denn zielgerichtete Folgebehandlungen und eine ganzheitliche Rehabilitation sind für die Wiedereingliederung eines Unfallopfers in den Alltag unverzichtbar.

## Ärzte/Heilwesen

# Gut vernetzte Ärztesspezialisten

Mit Produktinnovationen, erfolgreicher Bindung von Jungmedizinern und zahlreichen neuen Kooperationen gelingt es der Deutschen Ärzteversicherung und der Beratungsgesellschaft Deutsche Ärzte Finanz, am Markt zu überzeugen.

Die Deutsche Ärzteversicherung und die Beratungsgesellschaft Deutsche Ärzte Finanz, die im AXA Konzern für das Segment Ärzte/Heilwesen stehen, sind die Spezialisten für Versicherungs- und Vorsorgeprodukte für Angehörige akademischer Heilberufe in Deutschland.

Starke Impulse für das Neugeschäft brachte die Produktinnovation OptiGarant, eine Altersvorsorge für Anleger, die Wert auf ausgezeichnete Renditechancen legen, aber nicht auf Sicherheit verzichten möchten. Die Fondspolice macht inzwischen einen Anteil von gut 30 Prozent des Neugeschäfts aus. Ein Grund für den Erfolg: Die Kombination aus Sicherheit und Rendite konnte überzeugen. Steigende Abschlüsse wurden zudem in den Bereichen Lebens- und Krankenversicherung verzeichnet, da Männer und Frauen – besonders vor der Umstellung auf Unisex-Tarife Ende 2012 – verstärkt die für sie jeweils günstigeren Tarife nachfragten.

### Erweiterung des Netzwerks

Ein Fokus der Deutschen Ärzteversicherung lag 2012 darauf, die Zielgruppen Pharmazeuten und Zahnmediziner noch systematischer zu erschließen. Deshalb hat sie den 2007 für Humanmediziner gegründeten MEDI-LEARN Club zum Wintersemester 2012 auch für Zahnmediziner geöffnet und um Leistungen ergänzt, die speziell auf das Studium der Zahnmedizin abgestellt sind. Mit Erfolg: Bis heute konnten mehr als 3.000 angehende Zahnmediziner als Mitglieder gewonnen werden. „Unsere MEDI-LEARN Clubs sind wichtige Instrumente, um potenzielle Kunden bereits in der Ausbildung von unseren besonderen Leistungen und unserer Beratung auf Augenhöhe zu überzeugen und langfristig an uns zu binden“, sagt Jörg Arnold, Vorstandsvorsitzender der Deutschen Ärzteversicherung und der Deutschen Ärzte Finanz.

Auch die Erschließung der Zielgruppen Apotheker und Pharmazeuten hat die Deutsche Ärzteversicherung 2012 konsequent fortgesetzt. So ist es gelungen, mit dem Bundesverband der Pharmaziestudenten in Deutschland (BPhD) auch den letzten großen Studierendenverband als Kooperationspartner zu gewinnen. Außerdem wurde die Zusammenarbeit mit dem Deutschen Hausärzterverband 2012 wieder aufgenommen.

Durchgreifende Neuerungen gab es 2012 beim Praxiskonzept zur Finanzierung einer eigenen Niederlassung, das gemeinsam mit der Deutschen Apotheker- und Ärztebank entwickelt wurde. Das neue Praxiskonzept ist wesentlich breiter aufgestellt als bisher, denn es geht über die reine Finanzierung einer Praxis- oder Apothekengründung bzw. -übernahme hinaus. ◀

### Highlights

- Produktinnovation OptiGarant sehr erfolgreich
- Erschließung der Zielgruppen Pharmazeuten und Zahnmediziner konsequent vorangetrieben
- Neue Kooperationen mit relevanten Berufs- und Studierendenverbänden



## Öffentlicher Dienst

# Absicherungsbedarf nimmt zu

**In Zeiten sinkender Pensionsansprüche und eines steigenden Dienstunfähigkeitsrisikos sorgt die DBV Deutsche Beamtenversicherung mit maßgeschneiderten Lösungen für Sicherheit bei Beamten und Angestellten im Öffentlichen Dienst.**

Die DBV ist einer der größten Spezialversicherer für Beamte und Arbeitnehmer des Öffentlichen Dienstes und deren Familienangehörige. Die 1,75 Millionen Kunden machen rund ein Fünftel aller AXA Kunden aus; damit ist die DBV ein wichtiger Erfolgsfaktor für den gesamten Konzern. Die besondere Stärke: Speziell ausgebildete Betreuer beraten Mitglieder des Öffentlichen Dienstes bundesweit. Die neue Online-Wissensdatenbank „ÖD-Portal“ unterstützt die Vermittler.

### Der Ruhestand will geplant sein

Der Bedarf an privater Vorsorge wächst auch bei Beamten und Arbeitnehmern des Öffentlichen Dienstes. Denn die Zeiten, in denen diese Berufsgruppe rundum vom Staat finanziell abgesichert war, sind vorbei. Die Reformen der gesetzlichen Rentenversicherung haben auch Kürzungen bei der Beamtenversorgung angestoßen. Die Pensionsleistungen werden daher künftig nicht ausreichen, um den gewohnten Lebensstandard nach der Pensionierung halten zu können.

Seit 1992 müssen Beamte 40 Dienstjahre leisten, um die volle Pension zu erhalten. Außerdem hebt der Gesetzgeber das Mindesteintrittsalter für Pensionsleistungen ab 2012 schrittweise auf 67 Jahre an; wer früher in Rente gehen möchte, muss erhebliche Abschläge in Kauf nehmen. „Heutige Berechnungen von Experten gehen sogar davon aus, dass bei einem Pensionseintritt ab 2030 der Pensionsanspruch von Beamten nur noch etwa 65 Prozent der ruhegehaltsfähigen Dienstbezüge betragen wird – zehn Prozent weniger als im Jahr 1991“, sagt Dr. Markus Groß-Engelmann, Direktor Öffentlicher Dienst bei der DBV.



Der Absicherungsbedarf wird also auch hier künftig noch zunehmen. Das gilt auch für eine private Absicherung des Dienstunfähigkeitsrisikos. Denn für Beamte auf Lebenszeit entstehen bei einer Dienstunfähigkeit erhebliche Versorgungslücken: Ihr gesetzlicher Mindestversorgungsanspruch liegt bei 1.440 Euro monatlich abzüglich Steuern. Außerdem sind daraus Beiträge für die private Krankenversicherung zu zahlen. Wie attraktiv und erfolgreich dabei die Produkte der DBV sind, zeigt unter anderem auch die Top-Bewertung der Ratingagentur Morgen & Morgen, die 2012 erneut die Berufsunfähigkeitsabsicherung der DBV ausgezeichnet hat.

Langfristige Partnerschaften und Kooperationen mit den Berufsgruppen und ihren Verbänden sind bis heute eines der Erfolgsrezepte der DBV. So konnte der Spezialversicherer 2012 das 50-jährige Bestehen des Rahmenvertrags mit der Bundeswehr begehen. ◀

### Highlights

- 1,75 Millionen Kunden
- Private Altersvorsorge und Dienstunfähigkeitsabsicherung zunehmend wichtiger
- Alle Informationen rund um die DBV unter [www.dbv.de](http://www.dbv.de)

# Unfallquellen finden und bekämpfen

Mit seinem Verkehrssicherheits-Report und den jährlichen Crashtests leistet AXA als einer der größten Kraftfahrtversicherer einen aktiven Beitrag zu Unfallprävention und mehr Sicherheit im Straßenverkehr.



## Highlights

- AXA Verkehrssicherheits-Report zeigt Diskrepanz zwischen Wissen und Verhalten von Autofahrern
- AXA Crashtests in Wildhaus leisten Beitrag zur Unfallanalyse und -prävention

AXA sieht sich seit jeher in der Verantwortung, eine aktive Rolle in gesellschaftlichen, ökologischen und sozialen Belangen zu übernehmen. Deshalb sind zahlreiche Corporate Responsibility-Initiativen in allen Geschäftsbereichen fest verankert. Besonders aktiv ist AXA als einer der größten Kraftfahrtversicherer Deutschlands im Bereich Verkehrssicherheit und Unfallprävention. Denn das Unternehmen hat die Europäische Charta für Straßenverkehrssicherheit unterzeichnet und sich damit verpflichtet, über konkrete Maßnahmen und einen regen Erfahrungsaustausch nachhaltig dazu beizutragen, die Zahl der Unfall- und Todesopfer im Verkehr zu senken. Ein Beispiel für die CR-Aktivitäten in diesem Bereich ist der AXA Verkehrssicherheits-

Report, der Einstellungen und Verhaltensweisen von Autofahrern unter die Lupe nimmt und das Bewusstsein der breiten Öffentlichkeit zum Thema Verkehrssicherheit schärfen soll.

Die Ergebnisse des aktuellen Reports 2012 zeigen allerdings, dass es in Sachen Sicherheit im Straßenverkehr noch viel zu tun gibt. Denn gut 40 Prozent der Befragten der repräsentativen AXA Studie gestehen ein, oft oder manchmal schneller als 65 km/h in Ortschaften oder Stadtgebieten zu fahren. Und das, obwohl 83 Prozent dies als gefährliches Fahrverhalten werten. Auch beim Thema zu nahes Auffahren im Straßenverkehr zeigt sich laut Studie eine Diskrepanz zwischen dem theoretischen Wissen um die Gefahren und dem tatsächlichen Han-

deln der befragten Autofahrer: 86 Prozent bewerten das Nichteinhalten des Sicherheitsabstandes als gefährlich, dennoch fahren nach eigenen Angaben 66 Prozent manchmal, oft oder sogar sehr oft zu dicht an den Vordermann auf.

### **Crashtests für mehr Sicherheit**

Neben dem Verkehrssicherheits-Report liefern auch die jährlich gemeinsam mit der Dekra veranstalteten Live-Crashtests im schweizerischen Wildhaus einen Beitrag, um gezielt Sicherheitslücken im Straßenverkehr aufzuzeigen. Die AXA Crashtests bieten zudem wertvolle Erkenntnisse für die Grundlagenforschung und Unfallanalyse. Unter dem Titel „Achtung Baustelle – wenn's eng wird, wird's gefährlich!“ widmeten sich die Crashtests 2012 der Unfallgefahr in Autobahnbaustellen. Die Unfallforscher haben aus den Ergebnissen klare Forderungen zur Verbesserung der Infrastruktur in Baustellen auf Autobahnen abgeleitet und Verhaltenstipps für Autofahrer gegeben, um das Unfallrisiko zu senken. Der Medien- und Gästetag in Wildhaus wurde nicht nur von einem breiten Fachpublikum, sondern auch den internationalen Medien aufmerksam verfolgt.

Eine weitere CR-Aktivität im Bereich Verkehrssicherheit war auch 2012 wieder die Unterstützung der Safety Trophy der „Auto Zeitung“, bei der jährlich Deutschlands sicherster Autofahrer gekürt wird. Über 25.000 Leser nahmen an der Ausschreibung von „Auto Zeitung“, AXA, Continental und Mercedes teil. Das Fahrverhalten der 20 glücklichen Gewinner wurde auf dem Contidrom in Wietze in sechs Disziplinen – von Einparken über Slalom bis hin zum „Nasshandling“ – auf die Probe gestellt. ◀



## **Soziales Handeln verbindet**

### **Im Rahmen des gemeinnützigen Vereins AXA von Herz zu Herz unterstützen AXA Mitarbeiter an allen Standorten hilfsbedürftige und kranke Menschen in ihrer Umgebung.**

Seit vielen Jahren engagieren sich AXA und seine Mitarbeiter in der Gesellschaft – über den gemeinnützigen Verein AXA von Herz zu Herz. Hier arbeiten jedes Jahr Mitarbeiter ehrenamtlich bei Hunderten von sozialen und karitativen Projekten mit. Allein 2012 haben unter dem Motto „Handfeste Hilfe statt anonyme Spende“ mehr als 2.000 Freiwillige aus den Reihen der AXA Belegschaft rund 450 Projekte in sozialen Einrichtungen durch ihr persönliches Engagement unterstützt. An finanzieller Unterstützung sind insgesamt 160.000 Euro in die Partnerinstitutionen geflossen. Die Verwaltungskosten des Vereins und die Kosten für Aktionen werden vom Unternehmen getragen. Geldspenden der Mitarbeiter kommen so zu 100 Prozent in den sozialen Projekten an.

Die Möglichkeiten, sich als AXA Mitarbeiter zu engagieren, sind so vielfältig, dass sich jeder nach seinen Neigungen und Fähigkeiten einbringen kann. Im vergangenen Jahr organisierte beispielsweise ein Team

aus Hobby-Radfahrern eine Spendenaktion, bei der sie den Vätternsee in Schweden umradelten und 2.429 Euro für zwei AXA von Herz zu Herz-Partnerinstitutionen sammelten. Dortmunder AXA Mitarbeiter backten in der Vorweihnachtszeit mit Jugendlichen aus dem St. Vinzenzheim Kuchen und schenkten diese dem Obdachlosenheim „Gast-Haus statt Bank“. In Hamburg stachen AXA Kollegen mit sozial benachteiligten Kindern zu einem Segeltörn auf der Alster in See, und in Köln wurde das Außengelände der „Buchheimer Selbsthilfe“ wieder auf Vordermann gebracht, damit die Kinder der Einrichtung wieder ein schönes Areal zum Toben haben.

Zu den Highlights 2012 gehörte die internationale Lauf-Challenge, die im Rahmen der CR-Woche 2012 stattfand. Mehr als 13.700 Kilometer legten rund 2.000 AXA Mitarbeiter deutschlandweit an den unterschiedlichen Standorten im Rahmen des Spendenlaufs zurück – als Spaziergänger, Nordic Walker, Wanderer, Radfahrer oder Läufer. Die AXA Gruppe spendete einen Euro pro Kilometer, sodass aufgerundet 15.000 Euro zusammenkamen. Dank dieses Betrags konnten rund 150 Kinder im Alter von vier bis zehn Jahren an Sicherheitsschulungen in Partnerinstitutionen teilnehmen.

# Höheres Nettoergebnis bei leicht rückläufigen Gesamteinnahmen

Die AXA Deutschland ist 2012 in einem für die Versicherungswirtschaft erneut herausfordernden Jahr sowohl in der Schaden- und Unfallversicherung als auch in der privaten Krankenversicherung weiter gewachsen. In der Lebensversicherung hat der Konzern dagegen bewusst das Geschäft mit Einmalbeiträgen aus Profitabilitätsgründen nicht so stark wie in der Vergangenheit forciert, was zu einem spürbaren Rückgang führte. Insgesamt verringerten sich dadurch die Einnahmen leicht um 1,6 % auf 10,47 Mrd. Euro. Das operative Ergebnis blieb mit 368 Mio. Euro auf einem hohen Niveau, das Nettoergebnis stieg deutlich auf 388 Mio. Euro an.

Die Entwicklung der AXA Deutschland im Geschäftsjahr 2012 fand im nachfolgend beschriebenen gesamtwirtschaftlichen und Branchenumfeld statt:

## Deutsche Wirtschaft trotz europäischer Krise

Die deutsche Wirtschaft hat sich im Jahr 2012 als sehr widerstandsfähig erwiesen. Während die Konjunktur in einigen europäischen Ländern und insbesondere in Südeuropa auf Talfahrt ging, ist die deutsche Wirtschaft weiter gewachsen. Nach ersten Berechnungen des Statistischen Bundesamtes nahm das preisbereinigte Bruttoinlandsprodukt um 0,7 % zu. In den beiden Vorjahren war es mit 3,0 % (2011) und 4,2 % (2010) allerdings sehr viel kräftiger gestiegen. Insbesondere in der zweiten Jahreshälfte 2012 hat sich die deutsche Konjunktur deutlich abgekühlt.

Einmal mehr erwies sich der Export als wichtigster Wachstumsmotor der Wirtschaft. Deutschland exportierte im vergangenen Jahr preisbereinigt 4,1 % mehr Waren und Dienstleistungen; gleichzeitig stiegen die Importe lediglich um 2,3 %. Im Inland nahmen der private Verbrauch um 0,8 % und die staatlichen Konsumausgaben um 1,0 % zu. Dagegen konnten die Investitionen keinen positiven Beitrag zum Wirtschaftswachstum liefern und gingen zum Teil sogar deutlich zurück.

Der Arbeitsmarkt blieb ebenfalls robust. Nach den ersten Berechnungen des Statistischen Bundesamtes ist die Zahl der Erwerbstätigen um 422.000 – und damit das sechste Jahr in Folge – auf einen neuen Höchststand von 41,6 Millionen gestiegen. Im Durchschnitt des Jahres 2012 waren in Deutschland nach Angaben der Bundesagentur für Arbeit 2.897.000 Menschen arbeitslos gemeldet, 79.000 weniger als ein Jahr zuvor. Das

entspricht einer um 0,3 Prozentpunkte auf 6,8 % gesunkenen Arbeitslosenquote.

Darüber hinaus hatten die meisten Arbeitnehmer mehr Geld im Portemonnaie. Nach vorläufigen Berechnungen des Statistischen Bundesamtes betrug der Anstieg der nominalen Tariflöhne und -gehälter 2012 im Durchschnitt 2,6 %. Da sich die Verbraucherpreise im vergangenen Jahr nach Angaben des Statistischen Bundesamtes um 2,0 % erhöhten, ergab sich im gesamtwirtschaftlichen Durchschnitt preisbereinigt ein reales Plus bei den Tariflöhnen und -gehältern von 0,6 %.

## Deutsche Versicherungswirtschaft wieder mit Wachstum

Die deutsche Versicherungswirtschaft erzielte im Jahr 2012 wieder ein Wachstum, nachdem sie im Vorjahr zum ersten Mal seit mehr als sechs Jahrzehnten einen Beitragsrückgang in Höhe von 0,4 % hatte hinnehmen müssen. Nach vorläufigen Berechnungen steigerten die im Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft (GDV) organisierten Versicherer im vergangenen Jahr spartenübergreifend ihre Beitragseinnahmen um 2,0 % auf 181,7 Mrd. Euro (2011: 178,1 Mrd. Euro). Damit blieb die Geschäftsentwicklung unserer Branche auch im fünften Jahr der Finanzmarkt-, Schulden- und Eurokrise stabil.

Allerdings war die Entwicklung in den Versicherungszweigen unterschiedlich. Die Schaden- und Unfallversicherer erzielten ein Beitragsplus von voraussichtlich 3,7 % auf 58,7 Mrd. Euro und damit ihr kräftigstes Wachstum seit 1994. Auch die private Krankenversicherung verbucht mit voraussichtlich + 2,9 % ein deutliches Beitragswachstum auf 35,7 Mrd. Euro. Demgegen-



über fiel der Beitragszuwachs in der Lebensversicherung einschließlich Pensionskassen und Pensionsfonds mit insgesamt + 0,6 % auf 87,3 Mrd. Euro bescheiden aus. Während das Geschäft mit laufenden Beiträgen um 1,1 % auf 64,6 Mrd. Euro zunahm, gingen die Einmalbeiträge um 0,7 % auf 22,7 Mrd. Euro (2011: 22,9 Mrd. Euro) zurück.

### **Einführungstermin von Solvency II verzögert sich**

Im Jahr 2012 zeichnete sich ab, dass sich die Einführung der künftigen Aufsichtsregeln der Europäischen Union (EU) für die Versicherungswirtschaft, Solvency II, weiter verzögern wird. So sprach sich die EU-Kommission im September 2012 für eine weitere Studie aus, um die Auswirkungen der im Solvency II-Modell festgelegten Eigenkapitalvorschriften auf langfristige Versicherungsgarantien europaweit zu testen. Dies bedeutet eine vollständige Einführung der neuen Eigenkapitalvorschriften für die europäischen Versicherer nicht vor 2015. Die Präsidentin der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin), Dr. Elke König, hielt Mitte Januar 2013 sogar einen Start des neuen Regelwerks erst 2016 oder gar 2017 für möglich.

### **Einheitliche Tarife für Männer und Frauen**

Seit dem 21. Dezember 2012 bieten die deutschen Versicherer im Neugeschäft nur noch sogenannte Unisex-Tarife an. Hintergrund ist eine Entscheidung des Europäischen Gerichtshofs aus März 2011, dass Versicherer ab diesem Stichtag keine Tarife mehr anbieten dürfen, die nach dem Geschlecht unterscheiden. Davon sind insbesondere private Renten-, Risikolebens-, Berufsunfähigkeitsversicherungen und private Krankenversicherungen

betroffen, aber auch weitere Versicherungen wie die Kraftfahrt- oder Unfallversicherung, die ebenfalls das Geschlecht als Risikomerkmale herangezogen haben. Durch Verzögerungen im Gesetzgebungsverfahren konnte das europäische Unisex-Urteil zwar nicht fristgerecht in deutsches Recht umgesetzt werden, ist aber aufgrund des sogenannten Anwendungsvorrangs des Europarechts nunmehr in Deutschland gültig.

### **Gesetze und Rechtsprechung**

Ebenso sollte ab dem 21. Dezember 2012 mit der vom Bundestag verabschiedeten Änderung des Versicherungsaufsichtsgesetzes für Lebensversicherungskunden eine neue Beteiligungsregelung an den Bewertungsreserven gelten. Die seit 2008 bestehende Regelung sollte dahin gehend modifiziert werden, dass Bewertungsreserven auf festverzinsliche Wertpapiere nicht ausgeschüttet werden müssen, da sie in der derzeitigen Niedrigzinsphase nur auf dem Papier bestehen und eine Ausschüttung zu einer Bevorteilung der aktuell ausscheidenden Kunden zulasten aller anderen Lebensversicherungskunden führt. Der Bundesrat rief den Vermittlungsausschuss an. Es ist davon auszugehen, dass es in der laufenden Legislaturperiode nicht mehr zu einer Neuregelung kommt.

Änderungen ergaben sich für die deutschen Versicherer darüber hinaus aus höchstrichterlichen Urteilen. Diese betrafen unter anderem die Angemessenheit von Stornoabzügen und Rückkaufswerten in der Lebensversicherung oder die Erhebung von Ratenzahlungszuschlägen. Hierzu entschied der Bundesgerichtshof, dass Ratenzahlungszuschläge nicht als Kredit im Sinne des Verbraucherkreditrechtes anzusehen sind.

# Der AXA Konzern im Geschäftsjahr 2012

## Einnahmen von 10,47 Mrd. Euro

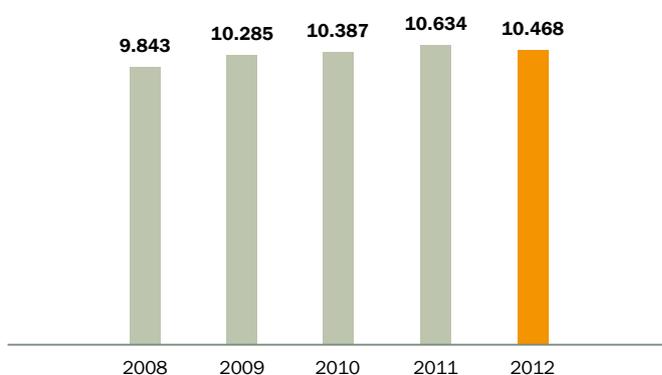
Der AXA Konzern erzielte im Geschäftsjahr 2012 Einnahmen in Höhe von 10,47 Mrd. Euro; das sind 1,6 % weniger als ein Jahr zuvor. Dabei war die Entwicklung in den drei großen Sparten des Konzerns sehr unterschiedlich.

Das stärkste Wachstum erzielte der AXA Konzern in der Schaden- und Unfallversicherung. Hier nahm das Beitragsvolumen um 5,1 % auf 3,82 Mrd. Euro zu. Mit diesem Zuwachs übertraf der AXA Konzern den deutschen Markt, der um 3,7 % zulegte. Den größten Anteil am Wachstum bei AXA hatte wie schon im Vorjahr die Kraftfahrtversicherung, deren Beitragseinnahmen sich um 6,1 % auf 1,38 Mrd. Euro erhöhten. Auch die anderen Zweige der Schaden- und Unfallversicherung verzeichneten mit + 4,6 % ein deutliches Beitragsplus.

In seiner größten Sparte Vorsorge hatte der Konzern 2012 die Entscheidung getroffen, angesichts des Zinsumfeldes das nicht mehr rentable Geschäft mit Einmalbeitragsprodukten zu begrenzen. Dadurch verringerte sich das Einmalbeitragsgeschäft gegenüber dem Vorjahr um 42,6 % auf 609 Mio. Euro. Demgegenüber blieben die laufenden Beiträge im vergangenen Geschäftsjahr mit 3,48 Mrd. Euro (- 0,3 %) nahezu konstant. Insgesamt reduzierten sich die Einnahmen der AXA Deutschland im Bereich Vorsorge 2012 um 10,1 % auf 4,09 Mrd. Euro.

In der privaten Krankenversicherung setzte der Konzern seinen langjährigen Wachstumskurs erfolgreich fort. Die Einnahmen

## Einnahmen des AXA Konzerns (Mio. Euro)



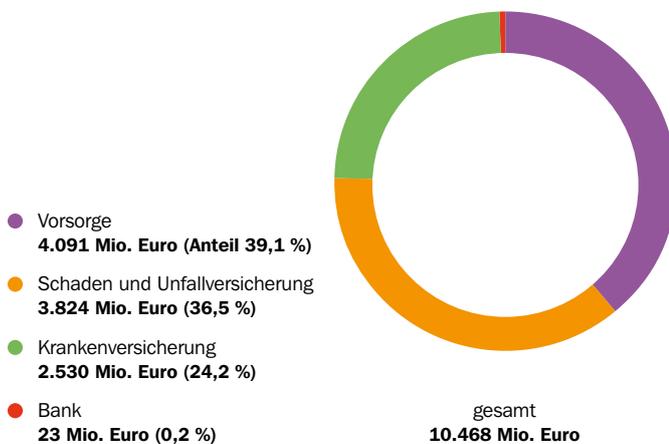
Seit 2010 erfolgt die Darstellung ohne Einbeziehung der konzerninternen Rückversicherungsbeiträge

stiegen im vergangenen Jahr um 4,6 % auf 2,53 Mrd. Euro und lagen damit über dem vergleichbaren Wachstum des Marktes, das nach derzeitigen Verbandserhebungen bei 2,9 % lag. Für den starken Beitragszuwachs bei AXA sorgte vor allem die erneut positive Neugeschäftsentwicklung mit über 50 Tsd. neuen Kunden. Vom Beitragszuwachs der AXA Krankenversicherung sind + 1,7 % auf die moderaten Beitragsanpassungen im Jahr 2012 zurückzuführen.

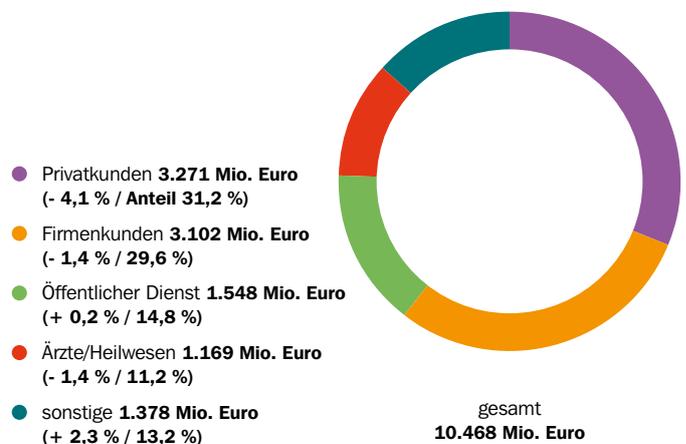
## Einnahmen nach Sparten und Veränderung

	2011 (Mio. Euro)	2012 (Mio. Euro)	Veränderung
Vorsorge	4.554	4.091	- 10,1 %
- davon laufende Beiträge	3.494	3.483	- 0,3 %
- davon Einmalbeiträge	1.060	609	- 42,6 %
Schaden- und Unfallversicherung	3.638	3.824	+ 5,1 %
- davon Kraftfahrtversicherung	1.296	1.375	+ 6,1 %
- davon andere Sparten	2.342	2.449	+ 4,6 %
Krankenversicherung	2.419	2.530	+ 4,6 %
Bank	23	23	
<b>Gesamt</b>	<b>10.634</b>	<b>10.468</b>	<b>- 1,6 %</b>

### Einnahmen nach Sparten und Anteile



### Einnahmen nach Segmenten



### Ausgewogene Geschäfts- und Kundenstruktur

Mit einem ausgewogenen Geschäftsmix und einer ebenso diversifizierten Kundenstruktur ist der AXA Konzern gut aufgestellt. Nach Segmenten betrachtet, weist das Privatkundengeschäft nach wie vor mit Einnahmen von 3,27 Mrd. Euro und mit 31,2 % den größten Anteil an den Einnahmen auf. Zweitgrößtes Segment ist das Firmenkundengeschäft mit Einnahmen von 3,10 Mrd. Euro und einem Anteil von 29,6 %. Das Segment Öffentlicher Dienst profitierte von seinem Wachstum in den Schaden- und Unfallversicherungszweigen sowie in der Krankenversicherung und legte leicht um 0,2 % auf 1,55 Mrd. Euro zu. Das entspricht 14,8 % der Konzerneinnahmen. Mit Einnahmen von 1,17 Mrd. Euro – das sind 11,2 % der gesamten Einnahmen – hat der AXA Konzern darüber hinaus ein starkes Standbein in dem Segment Ärzte/Heilwesen. Ein Beitragsvolumen von 1,38 Mrd. Euro (+ 2,3 %) entfiel auf Bereiche wie die Kunstversicherung, nicht dem Firmenkundengeschäft zuzuordnende Industrieversicherungspolizen, übernommene Rückversicherung sowie Bankaktivitäten.

### Unterschiedliche Entwicklung im Neugeschäft

Der AXA Konzern hat sich im Geschäftsjahr 2012 im Neugeschäft auf Abschlüsse konzentriert, die langfristig Ertrag versprechen. Vor diesem Hintergrund nahmen die Neuzugänge in den drei Sparten – Schaden- und Unfallversicherung, Vorsorge, Krankenversicherung – sehr unterschiedliche Entwicklungen.

### Schaden- und Unfallversicherung: Fokus auf profitables Wachstum

Der AXA Konzern fokussierte sich 2012 in vielen Zweigen der Schaden- und Unfallversicherung auf auskömmliche Beiträge, wodurch sich das Neugeschäft reduzierte. Das Beitragsaufkommen aus neu abgeschlossenen Verträgen verringerte sich über alle Versicherungszweige um 9,7 % auf insgesamt 630 Mio. Euro. Im Privatkundengeschäft ging es um 11,6 % auf 465 Mio. Euro zurück. Dieser Rückgang resultierte vor allem aus der Kraftfahrtversicherung, die im Vorjahr von einem starken Zuwachs geprägt war. Auch das Neugeschäft im Bereich Firmen- und Industriekunden hat sich 2012 im Vergleich zum Vorjahr reduziert, wenngleich der Rückgang hier mit 3,9 % auf 165 Mio. Euro geringer ausfiel.

### Vorsorge:

#### Stabile Nachfrage nach biometrischen Produkten

Im Bereich Vorsorge reduzierte der AXA Konzern das Neugeschäft im Jahr 2012 insgesamt um 17,5 % auf 311 Mio. Euro APE (= Annual Premium Equivalent, internationale Kenngröße für das Neugeschäft, wobei laufende Beiträge mit einem Jahresbeitrag pro Vertrag und Einmalbeiträge mit 10 % des abgeschlossenen Volumens einfließen). Die Rückgänge waren in den beiden Kategorien des Vorsorge-Neugeschäfts jedoch sehr unterschiedlich:

Der Neuzugang bei Einmalbeiträgen reduzierte sich aufgrund des nicht weiter forcierten Geschäfts mit nicht ertragreichen

## Neugeschäft nach Sparten

	Mio. Euro	Veränderung
Neugeschäft Schaden und Unfall Privatkunden	465	- 11,6 %
Neugeschäft Schaden und Unfall Firmenkunden	165	- 3,9 %
Neugeschäft Vorsorge in APE *	311	- 17,5 %
- davon laufende Beiträge	250	- 7,7 %
- davon Einmalbeiträge	61	- 42,6 %
Neugeschäft Krankenversicherung	164	+ 12,1 %

\*\* APE = Annual Premium Equivalent (Neugeschäft an laufenden Beiträgen plus 10 % der Einmalbeiträge)

Produkten um 42,6 % auf 61 Mio. Euro (2011: 106 Mio. Euro). Angesichts der anhaltenden Unsicherheit und damit verbundenen Zurückhaltung der Verbraucher verringerte sich der Neuzugang gegen laufenden Beitrag um 7,7 % auf 250 Mio. Euro APE. Rückläufig war das Neugeschäft vor allem bei fondsgebundenen Versicherungen und TwinStar-Produkten, deren Vertrieb der AXA Konzern aus Renditegründen nicht förderte.

Der Neugeschäftsmix konnte weiter optimiert werden. Im Einklang mit der strategischen Ausrichtung hat der AXA Konzern das Neugeschäft im Bereich der Berufsunfähigkeitsversicherung und in der betrieblichen Altersversorgung deutlich gesteigert. Demgegenüber verringerte sich infolge der aktuellen Zurückhaltung der Verbraucher das fondsgebundene Geschäft, während das konventionelle Renten- und Lebensversicherungsgeschäft relativ stabil blieb.

### Private Krankenversicherung: Neugeschäftswachstum in rückläufigem Markt

Das Neugeschäft in der privaten Krankenversicherung ist weiter gewachsen. Es erreichte im vergangenen Jahr 164 Mio. Euro Jahresbeitrag und legte damit um 12,1 % zu. Mit diesem Erfolg konnte sich AXA deutlich vom Markt der privaten Krankenversicherung abheben, der nach den bisher vorliegenden Daten voraussichtlich einen Rückgang hinnehmen musste. Besonders die Maklerorganisation der AXA Krankenversicherung erzielte vor

der Einführung der Unisex-Tarife am Jahresende 2012 in der Vollversicherung gute Verkaufserfolge. Gleichzeitig konnte die AXA Ausschließlichkeitsorganisation vor allem Zahn- und Ergänzungstarife sowie Pflegeversicherungen erfolgreich vermarkten.

### Kosten um weitere 1,4 % reduziert

Der AXA Konzern hat im Geschäftsjahr 2012 bei der Umsetzung seines Programms zur Steigerung der Effizienz und zur Stärkung seiner Wettbewerbsfähigkeit Fortschritte erzielt. Dieses Programm hatte der Konzern im Vorjahr unter dem Namen „focus2perform“ eingeleitet, um angesichts des sich grundlegend wandelnden Umfelds für Versicherungen seine strategischen Ziele effektiver und fokussierter zu erreichen. Durch umfangreiche Investitionen in Prozessverbesserungen, Automatisierung und optimierte Strukturen will die AXA Deutschland den Kundenservice weiter verbessern, Produktivitätssteigerungen erzielen und die Kostenbasis im Konzern zwischen Ende 2010 und 2015 um 328 Mio. Euro senken. Dazu sollen unter anderem auch die Vereinheitlichung von Produkten und der Informationstechnologie, schlankere Führungsstrukturen und die Bündelung von Funktionen an einzelnen Standorten – bei Erhalt aller Standorte – beitragen.

Ein bedeutender Meilenstein bei „focus2perform“ wurde im vergangenen September mit dem Abschluss des Interessenausgleichs und des Sozialplans erreicht. Gleichzeitig schlossen Unternehmensleitung und Arbeitnehmervertreter das AXA Bündnis IV

ab, das bei Erreichen definierter wirtschaftlicher Kennzahlen den Verzicht auf betriebsbedingte Kündigungen bis Ende 2015 mit jeweils jährlicher Verlängerungsoption bis maximal 2017 beinhaltet. Durch dieses Programm gelang es der AXA Deutschland im vergangenen Jahr, die Kosten im Konzern (sämtliche Kosten des Unternehmens ohne Provisionskosten und Einmalkosten) trotz Personal- und Sachkostensteigerungen um 1,4 % auf 1,23 Mrd. Euro zu verringern.

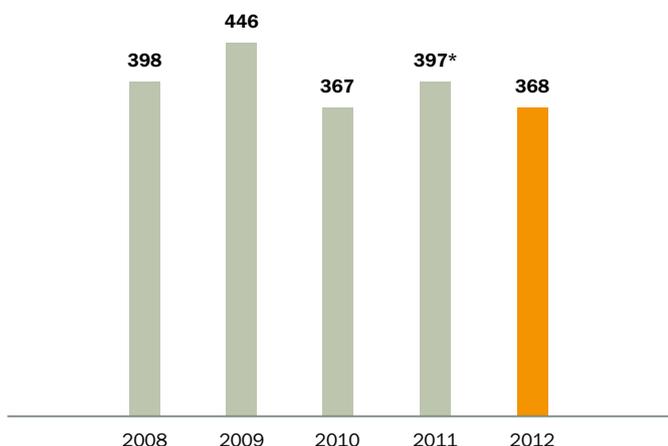
### Operatives Ergebnis von 368 Mio. Euro

Der AXA Konzern hat im Geschäftsjahr 2012 erneut ein deutlich positives operatives Ergebnis erzielt. Die Underlying Earnings, die den operativen Geschäftserfolg (ohne Veräußerungsgewinne und -verluste, Zu- und Abschreibungen sowie Marktwertveränderungen bei Kapitalanlagen) ausdrücken, beliefen sich auf + 368 Mio. Euro, 29 Mio. Euro oder 7,3 % weniger als im Jahr zuvor. Damit hat der AXA Konzern ein weiteres Jahr seine langjährige operative Ertragskraft unter Beweis gestellt.

### Underlying Earnings: Schaden- und Unfall verbessert, Rückgang in Vorsorge

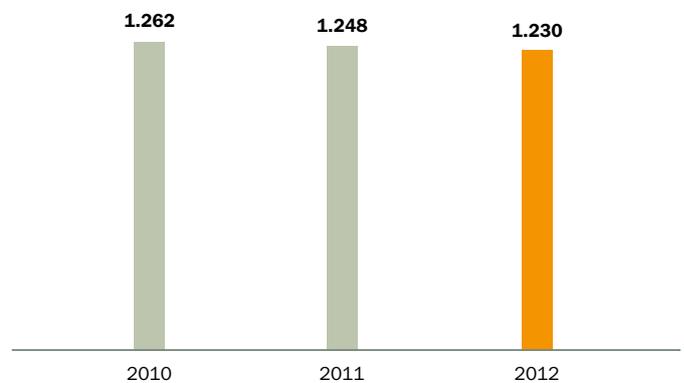
In der Sparte Schaden- und Unfallversicherung verbesserte sich das operative Ergebnis erneut um 28 Mio. Euro oder 12,6 % auf

### Operatives Ergebnis (Underlying Earnings in Mio. Euro)



\* Anpassung gegenüber Vorjahr durch veränderten Ausweis der Abschlusskosten in Vorsorge

### Konzernkosten (Mio. Euro)



+ 250 Mio. Euro (2011: 222 Mio. Euro). Damit trug diese Sparte wiederum den größten Teil zu den Underlying Earnings bei. Hauptgrund für die Verbesserung war ein bei deutlich höheren Beitragseinnahmen nur leicht gestiegener Schadenaufwand, dem jedoch ein niedrigeres Kapitalanlageergebnis als im Vorjahr und eine höhere Steuerbelastung gegenüberstanden.

Einen deutlichen Rückgang der Underlying Earnings verzeichnete der AXA Konzern 2012 in der Sparte Vorsorge: Hier verringerte sich das operative Ergebnis um 68 Mio. Euro auf + 78 Mio. Euro (2011: + 146 Mio. Euro). Maßgebliche Ursache hierfür war der Ergebnisrückgang um 40 Mio. Euro auf - 34 Mio. Euro bei der deutschen Niederlassung der AXA Life Europe, da sich die Absicherungskosten für die Garantien der TwinStar-Produkte aufgrund des 2012 starken Zinsrückgangs und der hohen Volatilität für den Aktionär erheblich verteuerten. Die deutschen Lebensversicherungsgesellschaften des AXA Konzerns erzielten demgegenüber 2012 ein deutlich positives operatives Ergebnis von + 112 Mio. Euro (2011: + 140 Mio. Euro). Der Rückgang der Underlying Earnings um 28 Mio. Euro hat seine Ursache überwiegend darin, dass bei den deutschen Lebensversicherungsgesellschaften 2011 hohe Erträge aus der Auflösung von Steuerrückstellungen entstanden waren.

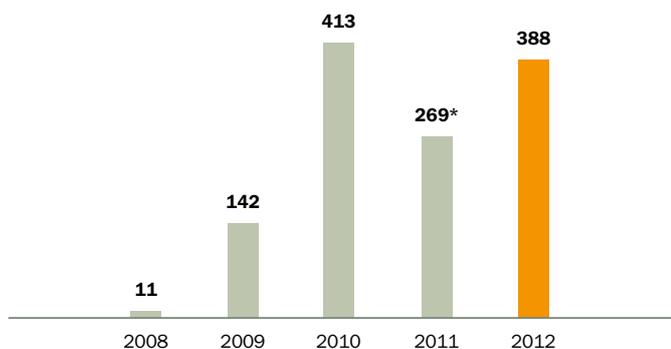
Die Krankenversicherung trug mit + 43 Mio. Euro einen unveränderten Anteil zu den Underlying Earnings des AXA Konzerns bei. Diese Sparte sorgt seit Jahren für konstant positive operative Ergebnisse.

## Underlying Earnings nach Sparten

	2011 (Mio. Euro)	2012 (Mio. Euro)	Veränderung (Mio. Euro)
Schaden- und Unfallversicherung (einschließlich Kunstversicherung)	222	250	+ 28
Vorsorge	146	78	- 68
- inländische Lebensversicherung	140	112	- 28
- AXA Life Europe (TwinStar)	6	- 34	- 40
Krankenversicherung	43	43	0
Bank	4	3	-1
Holdinggesellschaften	- 17	- 6	+ 11
<b>Gesamt</b>	<b>397</b>	<b>368</b>	<b>- 29</b>

Die Underlying Earnings aus Bankaktivitäten blieben mit + 3,2 Mio. Euro (2011: 3,7 Mio. Euro) auf einem ähnlichen Niveau wie im Vorjahr. Auf Holdingebene verbesserte sich das operative Ergebnis vornehmlich wegen gestiegener Kapitalerträge von - 17 Mio. Euro im Vorjahr auf - 6 Mio. Euro.

## Konzernergebnis (Mio. Euro)



\* Anpassung gegenüber Vorjahr durch veränderten Ausweis der Abschlusskosten in Vorsorge

## Konzernergebnis um 44,4 % gestiegen

Das Konzernergebnis der AXA Deutschland hat sich im Geschäftsjahr 2012 deutlich um 119 Mio. Euro oder 44,4 % auf 388 Mio. Euro (2011: 269 Mio. Euro) erhöht. Zum einen stiegen durch das sinkende Zinsniveau die Marktwerte festverzinslicher Wertpapiere. Hier profitierte der AXA Konzern von seiner Kapitalanlagepolitik, in den Vorjahren Wertpapiere mit deutlich höheren Zinsen und langer Laufzeit erworben zu haben, die bis zur Endfälligkeit gehalten und zum Nennwert zurückgegeben werden. Zum anderen hatte der AXA Konzern im Vorjahr in der Staatsschuldenkrise Titel wie griechische Staatsanleihen konsequent abgeschrieben und profitierte davon im Jahr 2012 in Form deutlich geringerer Abschreibungen.

## Schaden- und Unfall- sowie Krankenversicherung mit erheblich höherem Ergebnisbeitrag

Alein in der Sparte Schaden- und Unfallversicherung verbesserte sich das Konzernergebnis im vergangenen Jahr um 106 Mio. Euro auf 292 Mio. Euro. Auch der Anteil der Krankenversicherung am Nettoergebnis erhöhte sich um 24 Mio. Euro auf 61 Mio. Euro. Demgegenüber verzeichnete die AXA Deutschland aus dem Vorsorgebereich ein um 53 Mio. Euro geringeres Nettoergebnis von 58 Mio. Euro. Ausschlaggebend hierfür war, dass der AXA

## Konzernergebnis nach Sparten

	2011 (Mio. Euro)	2012 (Mio. Euro)	Veränderung (Mio. Euro)
Schaden- und Unfallversicherung (einschließlich Kunstversicherung)	186	292	+ 106
Vorsorge	111	58	- 53
- inländische Lebensversicherung	106	145	+ 39
- AXA Life Europe (TwinStar)	5	- 87	- 92
Krankenversicherung	37	61	+ 24
Bank	4	4	0
Holdinggesellschaften	- 69	- 26	+ 43
<b>Gesamt</b>	<b>269</b>	<b>388</b>	<b>+ 119</b>

Konzern für die Niederlassung Deutschland der AXA Life Europe im Zusammenhang mit den Absicherungskosten der TwinStar-Garantien ein Nettoergebnis von - 87 Mio. Euro ausweisen musste. Die deutschen Lebensversicherer des AXA Konzerns konnten ihr Nettoergebnis gegenüber dem Vorjahr um 39 Mio. Euro auf 145 Mio. Euro verbessern.

### Ratingagenturen bestätigen starke Finanzkraft

Alle drei großen Ratingagenturen haben unseren großen Versicherungsgesellschaften als wichtigen Teilen des deutschen AXA Konzerns und der internationalen AXA Gruppe im Jahr 2012 erneut eine starke beziehungsweise sogar sehr starke Finanzkraft bescheinigt. Moody's Investors Service hat am 30. April 2013 sein Aa3 und Fitch Ratings am 3. Mai 2013 sein AA-Insurer Financial Strength Rating bestätigt. Angesichts eines schwächeren wirtschaftlichen Umfelds und der anhaltenden Niedrigzinsphase beurteilen beide Ratingagenturen den Ausblick mit „negativ“. Die Ratingagentur Standard & Poor's hat demgegenüber in ihrer A+ Financial Strength Rating-Entscheidung vom 18. Dezember 2012 den Ausblick von negativ auf stabil angehoben, da sich nach ihrer Einschätzung die konsequente Verfolgung der strategischen Ziele stärkend auf die Ertragskraft und Risikoreduzierung auswirken wird.

### Solvabilitätsquoten deutlich über den Anforderungen

Der AXA Konzern verfügt unverändert über eine hohe finanzielle Stabilität und Solvabilität. Die Solvabilitätskennziffern – darunter ist das Verhältnis der vorhandenen Eigenmittel zu den für den Geschäftsbetrieb und den Risiken als mindestens erforderlichen Eigenmitteln zu sehen – liegen bei den einzelnen Gesellschaften weit über den Mindestanforderungen. Sie betragen bei den Versicherungsgesellschaften des Konzerns:

### Solvabilitätsquoten der Versicherungsgesellschaften

AXA Versicherung AG	141,0 %
AXA Lebensversicherung AG	135,9 %
AXA Krankenversicherung AG	143,1 %
AXA Art Versicherung AG	415,2 %
DBV Deutsche Beamtenversicherung AG	155,1 %
DBV Deutsche Beamtenversicherung Lebensversicherung AG	134,6 %
Deutsche Ärzteversicherung AG	149,1 %
Pro bAV Pensionskasse AG	155,6 %
winsecura Pensionskasse AG	121,9 %

## Die Entwicklung in den einzelnen Sparten

### Schaden- und Unfallversicherung: Wachstum erneut über Markt

In der Schaden- und Unfallversicherung hat der AXA Konzern 2012 das Marktwachstum erneut übertrifft. Das Beitragsvolumen stieg um 5,1 % auf 3,82 Mrd. Euro (2011: 3,64 Mrd. Euro), während der Markt um 3,7 % zulegen. Das abermalige Wachstum des AXA Konzerns in der Schaden- und Unfallversicherung resultierte zum einen aus dem erneut positiven Neugeschäft im Privatkundensektor und zum anderen aus Preisanpassungen, die insbesondere in der Kraftfahrt- und in der Wohngebäudeversicherung durchgesetzt werden konnten. So erhöhte sich das Beitragsaufkommen aus dem Geschäft mit Privatkunden um 5,3 % auf 2,38 Mrd. Euro.

Aus dem Geschäft mit Industrie- und Firmenkunden erzielte der AXA Konzern 2012 insgesamt Einnahmen von 1,10 Mrd. Euro; das sind 1,9 % mehr als im Vorjahr. Dabei hat der Konzern unter anderem seine Stellung als einer der führenden Versicherer im Bereich der erneuerbaren Energien weiter ausgebaut sowie mit dem Beratungskonzept plan360° Firmen erfolgreich Einnahmewachstum erzielt.

Die auf die Kunstversicherung spezialisierte AXA Art Versicherung, die zu den weltweit führenden Anbietern in diesem speziellen Marktsegment gehört, steigerte ihre Einnahmen um 2,0 % auf 150 Mio. Euro.

Das indirekte Geschäft baute der AXA Konzern im Geschäftsjahr 2012 um 27,7 % auf 234 Mio. Euro aus. Es umfasst die übernommene Rückversicherung anderer Ländergesellschaften der AXA Gruppe sowie kooperierender Gesellschaften. Der starke Zuwachs im vergangenen Jahr wurde durch ein größeres Rückversicherungsgeschäft mit der Beteiligungsgesellschaft Roland Rechtsschutz-Versicherungs-AG und Gesellschaften der AXA Gruppe erzielt.

### Schaden-Kostenquote um 3,5 Prozentpunkte verbessert

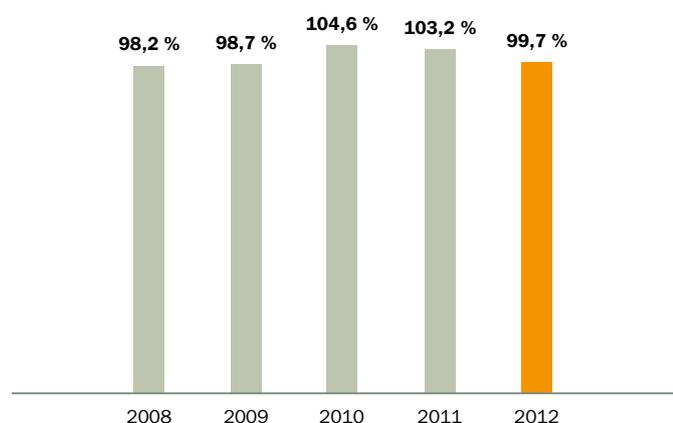
Nach zwei besonders schadenträchtigen Jahren konnte der AXA Konzern 2012 die Schaden-Kostenquote wieder unter die 100-Prozent-Marke drücken. Der starke Anstieg der Beiträge, hauptsächlich im Bereich der privaten Kraftfahrtversicherung, intensivierte Bestandsverbesserungsmaßnahmen sowie eine Optimierung der Schadenbearbeitung führten dazu, dass sich die Schaden-Kostenquote (Net Combined Ratio) gemäß IFRS-Report

### Beitragseinnahmen Schaden- und Unfallversicherung

	2011 (Mio. Euro)	2012 (Mio. Euro)	Veränderung
Privatkundengeschäft	2.263	2.384	+ 5,3 %
Firmenkundengeschäft	1.077	1.098	+ 1,9 %
Kunstversicherung	147	150	+ 2,0 %
übernommene Rückversicherung	183	234	+ 27,7 %
<b>Gesamt</b>	<b>3.638</b>	<b>3.824</b>	<b>+ 5,1 %</b>

ting der AXA Gruppe um 3,5 Prozentpunkte auf 99,7 % verbesserte. Ein leicht gegenläufiger Trend entstand durch vermehrte Leitungswasserschäden aufgrund der besonders winterlichen Bedingungen zu Beginn des Jahres 2012. Insgesamt betrug der Aufwand für Schäden im vergangenen Jahr 2,41 Mrd. Euro (2011: 2,36 Mrd. Euro).

#### Entwicklung Schaden-Kostenquote



## Vorsorge: Konzentration auf nachhaltiges und profitables Geschäft

Die Sparte Vorsorge ist nach wie vor das größte Tätigkeitsfeld der AXA Deutschland. Sie umfasst vor allem Lebens- und Rentenversicherungen, Berufs- und Dienstunfähigkeitsversicherungen sowie betriebliche Altersvorsorge einschließlich Pensionskassen. Die Beitragseinnahmen dieser Sparte gingen 2012 um insgesamt 10,1 % auf 4,09 Mrd. Euro zurück, weil der Konzern das Geschäft mit nicht nachhaltigen Einmalbeiträgen nicht forcierte. Das Aufkommen an laufenden Beiträgen blieb nahezu stabil.

Das Volumen an Einmalbeiträgen reduzierte sich im AXA Konzern 2012 insgesamt um 42,6 % auf 609 Mio. Euro (2011: 1.060 Mio. Euro). Dabei verringerte sich das Volumen an Einmalbeiträgen, die der Absicherung im Alter dienen, nur um 11,5 % auf 555 Mio. Euro (2011: 627 Mio. Euro). Denn mit seiner Rundum-Beratung durch den plan360° Ruhestand konnte der Konzern wiederum zahlreiche Kunden von den besonderen Vorteilen dieser Produktform – insbesondere die Zahlung einer lebenslangen Rente, wie das kein anderes Produkt kann – überzeugen.

#### Anteile der Versicherungsformen am Lebensversicherungsbestand

	lfd. Beitrag 2012 (Mio. Euro)	Anteil 2012 (%)	Anteil 2011 (%)
Fondsgebundene Versicherungen einschließlich TwinStar	766,8	22,4 %	23,0 %
Rentenversicherungen	573,6	16,7 %	15,6 %
Einzelkapitalversicherungen	1.186,9	34,6 %	36,6 %
Risikoversicherungen	81,1	2,4 %	2,3 %
Berufsunfähigkeitsversicherungen	176,3	5,1 %	4,4 %
Kollektivversicherungen (ohne fondsgebundene)	599,5	17,5 %	16,6 %
Fondsgebundene Kollektivversicherungen	43,3	1,3%	1,5 %
<b>Gesamt</b>	<b>3.427,5</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Aus Verträgen mit laufenden Beiträgen erzielte die AXA Deutschland im Geschäftsjahr 2012 Einnahmen von 3,48 Mrd. Euro. Mit einem leichten Rückgang von 0,3 % blieben diese damit nahezu auf dem Niveau des Vorjahres. Ihr Anteil an den gesamten Einnahmen des Vorsorgegeschäfts erhöhte sich von knapp 77 % im Vorjahr auf 85 %.

#### 4,6 Mrd. Euro Leistungen für Kunden

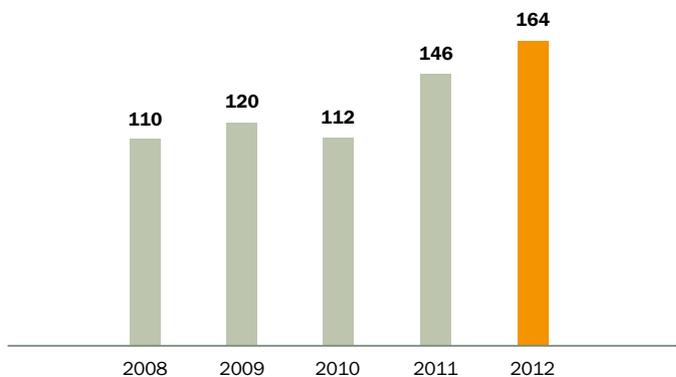
Die Leistungen, die die Lebensversicherer und Pensionskassen des AXA Konzerns zugunsten ihrer Kunden für Abläufe, Renten, Rückkäufe und Todesfälle erbrachten, betragen 2012 einschließlich der Überschussanteile und Direktgutschriften 4,6 Mrd. Euro. Diese waren im Vorjahr mit 5,1 Mrd. Euro außergewöhnlich hoch ausgefallen, da eine Vielzahl von Verträgen auslief, die zwölf Jahre zuvor in Erwartung einer steuerlichen Änderung abgeschlossen worden waren.

## Krankenversicherung: Neugeschäft und Einnahmen weiter gesteigert

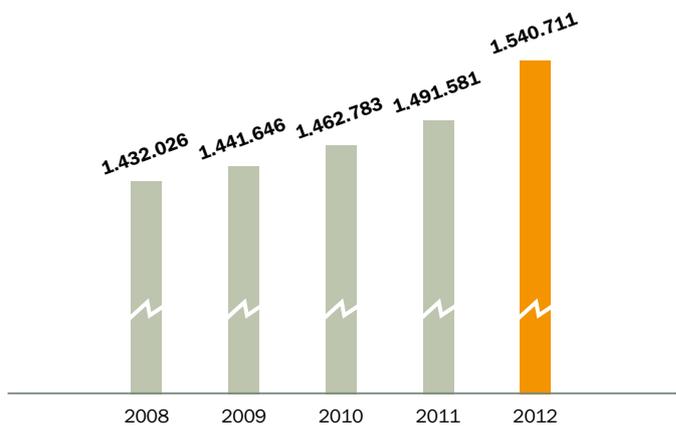
Das Neugeschäft der Sparte Krankenversicherung ist nach dem starken Anstieg um 30,3 % im Vorjahr auch 2012 weiter gewachsen. Der erneute Zuwachs um 12,1 % auf 164 Mio. Euro Monatsbeitrag lag deutlich über dem Marktdurchschnitt und wurde sowohl in der Maklerorganisation als auch – insbesondere bei ergänzenden Pflegeprodukten und den neu eingeführten Zahn-Ergänzungstarifen – von der AXA Ausschließlichkeitsorganisation erzielt.

Durch die gute Neugeschäftsentwicklung und die hohe Festigkeit des Kundenbestandes erhöhten sich die Beitragseinnahmen um 4,6 % auf 2,53 Mrd. Euro. Die moderate Beitragsanpassung zum Jahresbeginn 2012 trug hierzu mit + 1,7 % bei. Die Anzahl der vollversicherten Personen nahm weiter zu, und zwar um 23 Tsd. (+ 3,1 %) auf 779 Tsd. Gleichzeitig erhöhte sich die Zahl der Zusatzversicherten um 27 Tsd. (+ 3,7 %) auf 761 Tsd. Insgesamt waren Ende des vergangenen Jahres 1,54 Mio. Personen

#### Krankenversicherung Neugeschäft (Mio. Euro)



#### Zahl der krankenversicherten Personen\*



\* Voll- und Zusatzversicherung

bei der AXA und der Zweigniederlassung DBV Deutsche Beamtenversicherung krankenversichert, 50 Tsd. oder 3,4 % mehr als Ende 2011.

#### 1,57 Mrd. Euro für Leistungen erbracht

Für ihre Versicherten erbrachte die AXA Krankenversicherung im vergangenen Jahr Leistungen von insgesamt 1,57 Mrd. Euro (+ 5,0 %). Der Anstieg der Leistungen entsprach damit in etwa dem Beitragswachstum von 4,6 %.



## **Kapitalanlagen: Erhebliche Steigerung bei Ergebnis und Bestand**

Die Entwicklung der Kapitalmärkte war im Geschäftsjahr 2012 insbesondere von der Staatsschuldenkrise in Europa sowie von der schwachen globalen Konjunktur geprägt. Im Vergleich zum Vorjahr verbesserte sich die Lage an den Kapitalmärkten zwar deutlich, jedoch dauerten die Unsicherheiten weiterhin an. Der erneute Rückgang des Zinsniveaus festverzinslicher Anleihen sowie die im Vergleich zum Vorjahr signifikant gesunkenen Risikoaufschläge einzelner Rentenpapiere führten zu einer Wertsteigerung festverzinslicher Wertpapiere im Bestand.

Die Aktienmärkte entwickelten sich im vergangenen Geschäftsjahr positiv. Der Deutsche Aktienindex (DAX) notierte Ende Dezember 2012 bei 7.612 Punkten und verzeichnete somit im

Vergleich zum Jahresanfang einen Zuwachs von 29,0 %. Gleichzeitig stieg der EuroStoxx 50, der den europäischen Aktienmarkt widerspiegelt, bis zum Jahresende um 10,7 %. Der für den amerikanischen Aktienmarkt repräsentative S&P 500 Index notierte um 13,6 % höher als zu Jahresbeginn.

Die Leitzinsen im US-Raum blieben im vergangenen Geschäftsjahr wie in den zwei Vorjahren unverändert bei 0 bis 0,25 %. Hinsichtlich der schwachen Konjunkturaussichten und der anhaltenden Zurückhaltung der Anleger sank der europäische Leitzins der Europäischen Zentralbank (EZB) in der Mitte des Jahres erneut um 0,25 % auf 0,75 %. Der Zinssatz für 10-jährige Bundesanleihen ging bis Ende Dezember auf 1,3 % zurück und erreichte damit einen historischen Tiefstand.

### **Ausgezeichnetes Asset Liability Management**

Die AXA Deutschland hat die Entwicklung an den Kapitalmärkten genutzt und durch ein ausgewogenes Kapitalanlagenportfolio die

ihren Kunden gegebenen Leistungsversprechen erfüllt. Durch sein ausgezeichnetes Asset Liability Management ist der Konzern zudem in der Lage, auch im Niedrigzinsumfeld die zugesagten Leistungen zu erbringen.

Im Geschäftsjahr 2012 wurden verstärkt Investitionen in Staatsanleihen und Anstalten des öffentlichen Rechts sowie in Unternehmensanleihen vornehmlich in Euro vorgenommen. Des Weiteren wurde erstmalig in die Anlageklasse Commercial Real Estate Loans investiert sowie das Infrastruktur-Investmentvolumen weiter ausgebaut.

### Kapitalanlagebestand auf 73,4 Mrd. Euro gewachsen

Der Bestand an Kapitalanlagen erhöhte sich bei der AXA Deutschland im Jahr 2012 um 10,5 % auf 73,4 Mrd. Euro (2011: 66,4 Mrd. Euro). Mehr als drei Viertel seines Neuanlagevolumens hat der Konzern in Rententiteln angelegt. Sie dominieren mit einem Anteil von knapp 80 % weiterhin den Kapitalanlagebestand.

### Kapitalanlagen: Anteile (IFRS-Buchwerte)

	2011	2012
Renten	78,7 %	79,8 %
Darlehen und Ausleihungen	8,7 %	8,2 %
Aktien und Beteiligungen	3,3 %	3,1 %
Publikumsfonds	2,4 %	1,6 %
Kapitalanlagen fondsgebundener Versicherungen	4,9 %	5,3 %
Fremdgenutzter Grundbesitz	2,0 %	2,0 %

Gesamter Kapitalanlagebestand: **73,4 Mrd. Euro**

### Kapitalanlageergebnis um 38,4 % auf 3,36 Mrd. Euro gestiegen

Das gesamte Kapitalanlageergebnis der AXA Deutschland erhöhte sich im Geschäftsjahr 2012 um 931 Mio. Euro oder 38,4 % auf 3,36 Mrd. Euro. Hier wirkten sich vor allem deutlich höhere Marktwertanpassungen insbesondere bei festverzins-

### Kapitalanlageergebnis (Mio. Euro)

	2011	2012
Laufendes Kapitalanlageergebnis	2.656	2.542
Zu-/Abschreibungen sowie realisierte Gewinne/Verluste	- 365	+ 98
Marktwertanpassungen	+134	+ 717
<b>Gesamtes Kapitalanlageergebnis</b>	<b>2.426</b>	<b>3.357</b>

lichen Wertpapieren sowie Gewinne bei der Veräußerung von Kapitalanlagen positiv aus.

Mit + 717 Mio. (2011: + 134 Mio. Euro) fielen die Marktwertanpassungen (Change in Fair Value) mehr als fünfmal so hoch aus wie im Vorjahr. Das anhaltend niedrige Zinsniveau und gesunkene Risikoaufschläge führten zu einer deutlichen Marktwertsteigerung der festverzinslichen Wertpapiere. Darüber hinaus stiegen die Marktwerte anderer vom AXA Konzern eingesetzter Finanzinstrumente stark an.

Auch das Ergebnis aus der Position „Zu-/Abschreibungen sowie realisierte Gewinne/Verluste“ erhöhte sich deutlich, und zwar um 462 Mio. Euro auf + 98 Mio. Euro. Im Geschäftsjahr 2012 hat der AXA Konzern erhebliche Gewinne aus dem Verkauf von festverzinslichen Wertpapieren und Staatsanleihen erzielt, die im Bereich Lebensversicherung zu einem großen Teil zur Stärkung der sogenannten „Zinszusatzreserven“ verwendet wurden.

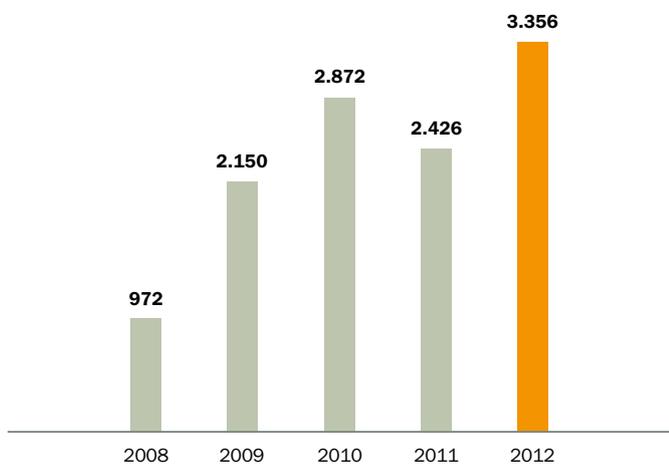
Das laufende Kapitalanlageergebnis verringerte sich im Geschäftsjahr 2012 unter anderem wegen des niedrigeren Zinsniveaus bei Neuanlagen um 4,3 % auf 2,54 Mrd. Euro.

Zum gesamten Kapitalanlageergebnis von 3,36 Mrd. Euro trugen die Sparte Vorsorge mit 2,31 Mrd. Euro (2011: 1,71 Mrd. Euro), die Krankenversicherung mit 603 Mio. Euro (2011: 418 Mio. Euro), die Schaden- und Unfallversicherung mit 433 Mio. Euro (2011: 348 Mio. Euro) und die Holdinggesellschaften mit 5 Mio. Euro (2011: - 52 Mio. Euro) bei.

### 2,5 % der Kapitalanlagen in den GIIPS-Staaten

Die Kapitalanlagen des AXA Konzerns sind risikoarm ausgerichtet. Zu dem hohen Anteil festverzinslicher Anlagen gehören auch

### Kapitalanlageergebnis schwankt mit Marktentwicklung (Mio. Euro)



Staatsanleihen, die aufgrund langjähriger Erfahrungen als sichere Anlageformen gelten. Der AXA Konzern hielt Ende 2012 einen Anteil von 2,5 % seiner Kapitalanlagen in Staatsanleihen der GIIPS-Länder. Auf Italien entfielen 1,2 %, auf Spanien 0,7 %, auf Portugal 0,5 % und Irland 0,1 %.

Der AXA Konzern hat alle Abschreibungen auf Kapitalanlagen zeitnah gemäß den gesetzlichen Vorschriften und den Regeln der AXA Gruppe vorgenommen. Für die Ermittlung eines potenziellen Abschreibungsbedarfs wurden Börsenkurse herangezogen. Dabei gilt für Aktien, dass abgeschrieben werden muss, wenn der Marktwert (nach IFRS) sechs Monate oder am Bilanzstichtag um mehr als 20 % unter dem Buchwert lag. Festverzinsliche Wertpapiere werden abgeschrieben, wenn ein Ausfall von Zinsen oder Teilen des Nominals erwartet wird.

Die in diesem Bericht aufgeführten Zahlen sind, wenn nicht anders vermerkt, gemäß den IFRS-Rechnungslegungsgrundsätzen und Bewertungsansätzen des Konzernabschlusses der AXA S.A., Paris, ermittelt. Die dargestellten Zahlen stellen den Teilkonzern der AXA Deutschland dar und sind somit vollständig konsistent mit der Berichterstattung der AXA S.A. gegenüber Kapitalmärkten, Medien und sonstigen Gruppen.

## Mitarbeiter und Vermittler

### 10.486 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

Am Jahresende 2012 waren insgesamt 10.486 (2011: 10.898) Mitarbeiter/innen für den AXA Konzern tätig, das sind 412 Beschäftigte oder 3,8 % weniger als ein Jahr zuvor. Davon waren 5.390 Frauen, ihr Anteil an der Belegschaft ist damit von 51,0 % auf 51,4 % gestiegen. Entsprechend verringerte sich der Anteil der 5.096 Männer von 49,0 % auf 48,6 %. Die natürliche Fluktuationsrate erhöhte sich leicht von 2,9 % auf 3,2 %. Zum Jahresende 2012 beschäftigte der AXA Konzern darüber hinaus 537 (2011: 545) Auszubildende. 212 Auszubildende wurden im Jahr 2012 eingestellt; deutlich mehr als mit 163 im Vorjahr. 69 % der jungen Männer und Frauen, die 2012 ihre Ausbildung im AXA Konzern beendeten, blieben danach im Unternehmen. Darüber hinaus bot der AXA Konzern 111 Praktikanten und 75 Stipendiaten die Möglichkeit, wertvolle praktische Erfahrungen zu sammeln.

### Ausschließlichkeitsorganisation mit 4.979 Verkäufern

Die Ausschließlichkeitsorganisation der AXA hat im Jahr 2012 ihren Schwerpunkt darauf gelegt, die Beratungsqualität durch den Rundum-Beratungsansatz plan360° weiter zu steigern. Die Anzahl der Verkäufer in der Ausschließlichkeitsorganisation konnte mit 4.979 im Vergleich zum Vorjahr nahezu stabil gehalten werden. Auch im laufenden Jahr setzt der AXA Konzern seine Offensive, die Beratungsqualität seiner Vermittler zu stärken, fort. Denn mit plan360° können sich die AXA Vermittler in einem herausfordernden Marktumfeld deutlich positiv von Mitbewerbern absetzen.

# Die Gremien

## Aufsichtsrat der AXA Konzern AG

### Jacques de Vaucleroy

Vorsitzender  
Chief Executive Officer for Northern, Central and Eastern Europe der AXA  
Brüssel, Belgien

### Herbert Mayer \*

stellv. Vorsitzender  
Vorsitzender des Gesamtbetriebsrates der AXA Konzern AG  
Pfinztal

### Harry Clemens \*

Leitender Angestellter  
Köln

### Kurt Döhmel

Vorsitzender der Geschäftsführung i.R. der Deutsche Shell Holding GmbH  
Hamburg

### Dr. Michael Frenzel

Vorsitzender des Vorstandes i.R. der TUI AG  
Burgdorf

### Michael Garrecht \*

Angestellter  
Maikammer

### Peter Heesen

ehem. Bundesvorsitzender des dbb beamtenbund und tarifunion  
Berlin

### Christiane Kölsch-Bisanzio

Head of Human Resources for Northern, Central and Eastern Europe  
der AXA  
Küsnacht, Schweiz

### Patrick Lemoine

Chief Financial Officer for Northern, Central and Eastern Europe der AXA  
Brüssel, Belgien

### Hans-Peter Lenssen \*

Gewerkschaftssekretär der ver.di Vereinte Dienstleistungsgewerkschaft  
Glienicke/Nordbahn

### Friedrich Merz

Rechtsanwalt bei Mayer Brown LLP  
Arnsberg

### Frank D. Meyer \*

Angestellter  
Saulheim

### Hans Nasshoven \*

Angestellter  
Köln

### Dr. Petra Roth

Oberbürgermeisterin der Stadt Frankfurt am Main a.D.  
Frankfurt am Main

### Klaus Weber \*

Gewerkschaftssekretär der ver.di Vereinte Dienstleistungsgewerkschaft  
Berlin

### Andrea Wolf \*

Angestellte  
St. Augustin

### Claas Kleyboldt

Ehrevorsitzender des Aufsichtsrates  
Vorsitzender des Vorstandes i.R. der AXA Konzern AG  
Köln

\* Vertreter der Arbeitnehmer

---

---

## Vorstand der AXA Konzern AG

### **Dr. Thomas Buberl**

Vorsitzender

Strategie & Konzernorganisation, Konzernkommunikation, Konzernrevision, Recht & Compliance, Kapitalanlagen, Asset Liability Management

### **Dr. Andrea van Aubel**

Informationstechnologie, Prozessmanagement, Operations (CIO)

### **Etienne Bouas-Laurent**

Planung/Bilanzierung/Reporting, Controlling, Corporate Finance, Risikomanagement, Cash-Transaktionen, Procurement, Steuern

### **Dr. Patrick Dahmen**

Vorsorge, AXA Bank

### **Manfred Engelking**

Personal, Zentrale Dienste, Betriebsärztlicher Dienst

### **Wolfgang Hanssmann**

Vertrieb, Marketing

### **Thomas Michels**

Sach-Unfall-Haftpflicht-Kraftfahrt, Privatkundengeschäft, Firmen- und Industriekunden, Schaden, Rückversicherung

### **Dr. Heinz-Jürgen Schwering**

Krankenversicherung



**Der Vorstand der AXA Konzern AG** (von rechts): Dr. Thomas Buberl, Wolfgang Hanssmann, Dr. Andrea van Aubel, Manfred Engelking, Thomas Michels, Dr. Heinz-Jürgen Schwering, Dr. Patrick Dahmen, Etienne Bouas-Laurent

## **Impressum**

### **Herausgeber**

AXA Konzern AG Konzernkommunikation, Colonia-Allee 10–20, 51067 Köln  
Telefon: 0221 148-24113, Telefax: 0221 148-21704, E-Mail: [presse@axa.de](mailto:presse@axa.de)

### **Konzeption und Umsetzung**

Siccma Media GmbH | Goltsteinstraße 87 | 50968 Köln

### **Druck**

Ollig GmbH & Co. KG, Köln



[www.axa.de](http://www.axa.de)

**AXA Konzern AG**

Colonia-Allee 10-20

51067 Köln

Tel.: 0221 148-41000

Fax: 0221 148-21704

[service@axa.de](mailto:service@axa.de)



Maßstäbe / **neu definiert**