

2012 Zeit für Menschen

.....
**»Wir lassen
Taten sprechen«**

Friedrich W. Gieseler im
Interview → **Seite 05**

.....
Von Beruf Kümmerer

Reportage über eine
DEVK-Geschäftsstelle
→ **Seite 09**

.....
**DEVK auf
dem Podiumsplatz**

Gastbeitrag von Manfred
Poweleit → **Seite 16**

GESAGT. GETAN. GEHOLFEN.

DEVK

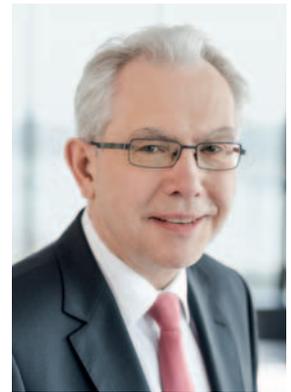
Inhalt

- 04 Mit Selbstverständnis
- 05 Interview: »Wir lassen Taten sprechen«
- 08 Das Geschäftsjahr in Zahlen
- 09 Reportage: von Beruf Kümmerer
- 12 Vorsorgen für schadenreiche Jahre
- 14 Protokoll: So schnell kann's gehen
- 16 Gastbeitrag: DEVK auf dem Podiumsplatz
- 18 Interview: »Immer ein strahlendes Fest«
- 20 Beitragseinnahmen der Leben-Sparte wachsen
- 22 Interview: nachgefragt beim Bahnchef
- 25 Organigramm der DEVK Versicherungen
- 26 Bestellformular
- 27 Das DEVK-Servicenet

05

»Wir lassen Taten sprechen«

Vorstandsvorsitzender Friedrich W. Gieseler berichtet über die neue DEVK-Strategie und das Markenbild des Unternehmens.



14

PROTOKOLL

So schnell kann's gehen

Die DEVK
hilft schnell
und unbürokratisch



18

INTERVIEW
»Immer ein strahlendes Fest«



20

.....

Beitragseinnahmen der Leben-Sparte wachsen

2012 starteten die
DEVK-Lebensversicherer
schwach, legten aber im
Unisex-Endspurt zum
Jahresende deutlich zu.



22

.....

Nachgefragt beim Bahnchef

Im Interview spricht
Dr. Rüdiger Grube über
die Geschichte und Zu-
kunft des DB-Konzerns.

Mit Selbstverständnis

Unser Anspruch ist es, Menschen tatkräftiger zu helfen als alle anderen.
Dafür steht der neue Markenclaim »DEVK. Gesagt. Getan. Geholfen.«.
Wir schaffen das, weil unser Handeln einem klaren Selbstverständnis folgt.

Wir wollen die zufriedensten Kunden.

Seit über 125 Jahren wissen unsere Kunden: Die DEVK bietet exzellenten Service. Ein Beispiel dafür ist unsere Zufriedenheits-Garantie.

Wir stehen unseren Mitgliedern und Kunden zur Seite. Wir schützen sie in allen Lebensphasen und sichern sie vor den finanziellen Folgen von Schäden ab.

Von »A« wie Altersvorsorge bis »Z« wie Zahnzusatzversicherung bieten wir maßgeschneiderten Schutz für jede Lebenslage – und für jedes Portemonnaie.

Wir bieten gemeinsam mit unseren starken Partnern individuelle und verständliche Lösungen zu einem attraktiven Preis.

Unsere Wurzeln im Bahn- und Verkehrsmarkt sind bis heute die Basis unseres Erfolgs. Außerdem kooperieren wir erfolgreich mit den Sparda-Banken, dem ACV Automobil-Club Verkehr und vielen weiteren Partnern.

Wir sind durch unser dichtes Vertriebs- und Servicenetz stets in der Nähe unserer Mitglieder und Kunden.

Als Serviceversicherer sind wir in unserer Zentrale in Köln und bundesweit in 19 Regionaldirektionen und 1.250 Geschäftsstellen für unsere Kunden da. Über 4.000 DEVK-Partnerwerkstätten sorgen im Kasko- und Kfz-Haftpflichtschadenfall für schnelle und unkomplizierte Hilfe.

Wir sind immer erreichbar und helfen schnell, kompetent und persönlich.

Über 2.200 hauptberufliche Vertriebspartner und rund 3.400 nebenberufliche Vermittler beraten auf Augenhöhe. Zusätzlichen Service bieten wir per Telefon, E-Mail, Onlinechat und auf unserem Facebook-Profil – rund um die Uhr an 365 Tagen im Jahr.

Wir sichern unseren Erfolg durch engagiertes und eigenverantwortliches Handeln.

Denn die DEVK ist ein Versicherungsverein auf Gegenseitigkeit. Das bedeutet: DEVK-Mitglieder sind gleichzeitig »Aktionäre« des Vereins und bekommen nicht benötigte Versicherungsbeiträge zum Teil wieder ausbezahlt.

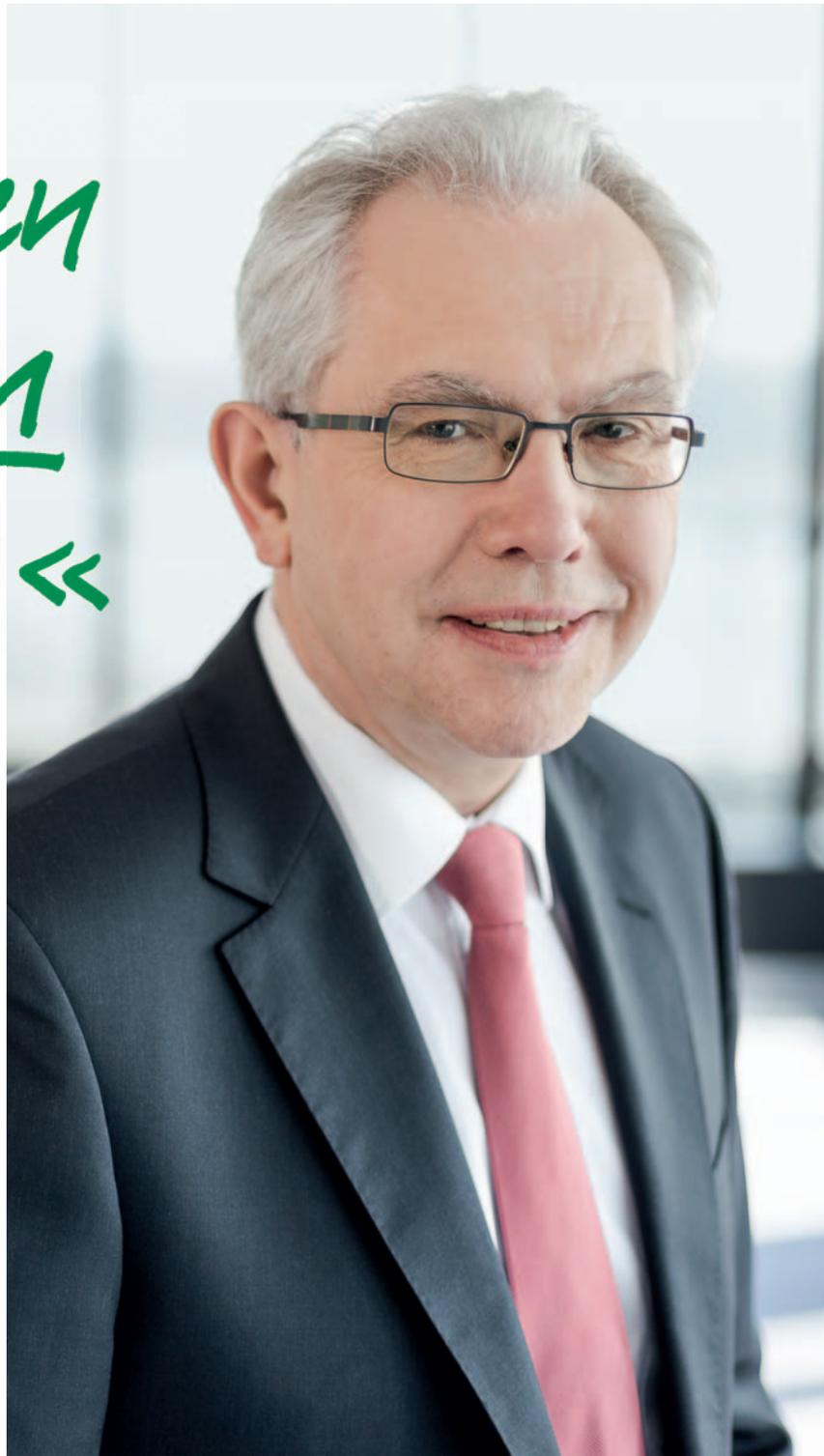
Wir überzeugen durch Menschlichkeit und verhalten uns verantwortungsbewusst, fair und integer.

Als betriebliche Sozialeinrichtung der Deutschen Bahn trägt die DEVK das Prinzip »Einer für alle, alle für einen!« in ihren Genen.

Wir sind aufgeschlossen gegenüber Neuem und bleiben flexibel.

Öko-Spartarif in der Kfz-Versicherung, Vergünstigungen für Ehrenamtliche – was unsere Kunden bewegt, machen wir uns zum Auftrag.

» Wir lassen
Taten
sprechen «



Seit 2007 ist Friedrich W. Gieseler (58) Vorstandsvorsitzender der DEVK Versicherungen. Im Interview erzählt er, welche Strategie die DEVK in den nächsten Jahren verfolgt und warum sich das Markenbild des Unternehmens verändert.



INTERVIEW MIT FRIEDRICH W. GIESELER

Herr Gieseler, das Geschäftsjahr 2012 liegt hinter Ihnen. Sind Sie mit der Bilanz zufrieden?

GIESELER: Ja, mehr als zufrieden. 2012 war das zweitbeste Vertriebsjahr unserer Unternehmensgeschichte. Das sagt sich schon fast beiläufig, weil wir jedes Jahr hervorragende Ergebnisse erzielen. Wenn ich dann aber die Zahlen schwarz auf weiß vor mir sehe, bin ich immer wieder stolz auf den Erfolg und unsere engagierten Mitarbeiter.

... und trotzdem soll sich bei der DEVK in nächster Zeit einiges verändern. Von der »Strategie 2017« ist die Rede. Was genau steckt dahinter?

GIESELER: Den Anstoß zur Veränderung hat eine Kunden- und Mitarbeiterbefragung im letzten Jahr gegeben. Dabei kam heraus, dass die DEVK einem tatkräftigen Handwerker gleicht – sie gilt als zupackend, agil, nah und fair. Allerdings unterscheiden wir uns damit nicht mehr von den vielen Mitbewerbern, die mit Kundennähe und Serviceversprechen werben. Gleichzeitig sind die Ansprüche der Verbraucher gestiegen. Die DEVK muss jetzt Taten sprechen lassen und zeigen, dass sie das Vertrauen der Kunden verdient. Daran knüpft unser neues Markenversprechen an: Wir helfen Menschen tatkräftiger als alle anderen. Bis spätestens 2017 wollen wir die zufriedensten Kunden, das ist das primäre Ziel der Strategie.

Wie wollen Sie das schaffen?

GIESELER: Sie müssen sich unsere Strategie wie ein Haus vorstellen: Das Dach bildet unser Selbstverständnis – so sehen wir uns und so treten wir auf (siehe Seite 4). Darunter befinden sich die vier Handlungsfelder unserer alltäglichen Arbeit: unsere Kunden, Mitarbeiter, Partner und das Unternehmen DEVK. Sie bilden sozusagen das Fundament unseres Hauses, das wir strategisch neu aufstellen.

Und die Kunden, wie werden sie die Veränderungen mitbekommen?

GIESELER: Wir wollen unsere Kunden mit exzellentem und für sie relevantem Service begeistern. Das fängt an bei verständlichem Schriftwechsel und endet bei der Zufriedenheitsgarantie im Schadenfall. Gleichzeitig besinnen wir uns auf unsere Stärken als Serviceversicherer. Viele Kunden gehen nach wie vor am liebsten zum Vertriebspartner ihres Vertrauens. Und sie erwarten preisgünstige Produkte, keine Mogelpackungen.

... und die Mitarbeiter und Partner?

GIESELER: Ohne engagierte Mitarbeiter wäre die DEVK nicht da, wo sie heute steht. Deshalb wird die Personalpolitik auch zukünftig einen besonderen Stellenwert haben. Wir werden offener kommunizieren, in unsere IT investieren und neue Fördermöglichkeiten für die Mitarbeiter schaffen. Unternehmerisch bleibt die DEVK ein Versicherungsverein auf Gegenseitigkeit, das sichert uns die Vorteile der Selbstständigkeit. Und natürlich halten wir an unseren Partnerschaften fest, denn im Bahn- und Verkehrsmarkt liegen unsere Wurzeln. Mitglieder der DEVK-Vereine sollen sich bei uns wie VIP-Kunden fühlen.

Wie können Sie sichergehen, dass Sie diese Ziele erreichen?

GIESELER: Wir fragen regelmäßig nach! In Zufriedenheitsumfragen können Kunden, Mitarbeiter und Vertriebspartner uns ihre Meinung sagen. Rund 80 Prozent des Innendienstes und selbstständigen Außendienstes haben an der letzten Umfrage teilgenommen. Ein tolles Ergebnis, für das ich mich bedanke. Ob unsere Strategien greifen, überprüfen wir zusätzlich anhand von



strategischen Kennzahlen, zum Beispiel Rating-ergebnissen. Wir lassen uns also auf Herz und Nieren prüfen.

Neben der neuen Strategie präsentieren Sie auch einen neuen Markenclaim. Warum haben Sie sich vom alten Markenauftritt »DEVK. Persönlich, preiswert, nah.« verabschiedet?

GIESELER: Mit dem neuen Claim »DEVK. Gesagt. Getan. Geholfen.« bringen wir unser Versprechen, Menschen tatkräftig zu helfen, auf den Punkt. Und der Claim bleibt stärker im Gedächtnis als der alte. Zusätzlich haben wir das gesamte Corporate Design überarbeitet und die »Versicherungen« aus dem DEVK-Logo gestrichen. Dadurch wirkt der Claim prägnanter und moderner. Ich freue mich schon darauf, die »neue« DEVK bald in Werbespots im Fernsehen zu sehen!

STECKBRIEF

Friedrich W. Gieseler wurde in Warburg, Ostwestfalen, geboren. Nach einer Ausbildung zum Bundesbahninspektor in Wuppertal war er in Düsseldorf und Köln auf verschiedenen Dienstposten tätig. 1979 stellte ihn die Bundesbahn frei für seine Arbeit bei der DEVK. 1987 ergänzte Gieseler seine Ausbildung durch den Abschluss zum Diplom-Verwaltungsbetriebswirt. Die ersten 15 Jahre bei der DEVK trug er die Verantwortung in verschiedenen Führungspositionen des Vertriebs. Schließlich leitete Gieseler die Vertriebsorganisation, bevor er 1995 Mitglied in den DEVK-Vorständen wurde. Im Juli 2007 berief ihn der Aufsichtsrat zum Vorstandsvorsitzenden. Gieseler ist verheiratet und Vater von zwei Kindern.

Das Geschäftsjahr in Zahlen

4,8 %

Beitragswachstum der DEVK insgesamt. Nahezu alle Sparten und Unternehmen der DEVK haben zu dem erfreulichen Beitragswachstum beigetragen.

SCHADEN- UND UNFALLVERSICHERUNG

5,53 %

BEITRAGSWACHSTUM
im Vergleich zum Vorjahr

3,89 Mio.

EURO AUFWENDUNGEN
für Beitragsrückerstattungen
2013 gewährt der DEVK Sach-
und HUK-Versicherungsver-
ein in der Haftpflichtversiche-
rung eine Rückvergütung.

COMBINED RATIO
Verhältnis von Aufwendun-
gen für Schäden und Kosten
zu den Beitragseinnahmen
(im Vorjahr 96,10%)

93,87 %

LEBENSVERSICHERUNG

NETTOVERZINSUNG
der Kapitalanlagen
(Branche 4,59%)

4,74 %

41,92 %

ZUWACHS
der Aufwendungen für
Beitragsrückerstattungen
gegenüber 2011

9,29

MILLIARDEN EURO
Kapitalanlagevolumen

REPORTAGE

Seit zehn Jahren berät Marco Rütten in seiner Neusser DEVK-Geschäftsstelle Laufkundschaft, Stammgäste und solche, die es werden wollen. Er ist beliebt und erfolgreich, weil er gut informiert, ehrlich berät und schnell hilft.



Von Beruf
Kümmere



Es ist Dienstagmorgen, 09:20 Uhr. Vor der DEVK-Geschäftsstelle am Marienkirchplatz in Neuss steht schon eine Kundin. Sie hat Glück: Obwohl das Büro offiziell erst um 09:30 Uhr öffnet, streckt eine junge Frau schon den Kopf zur Tür heraus. Die Auszubildende trägt einen Aufsteller zur Kfz-Versicherung auf den Bürgersteig und lächelt freundlich. »Darf ich schon reinkommen?«, fragt die Kundin höflich. »Ja, klar!« Anna-Lisa Mäker hält ihr die Tür auf.

Wartezimmer mit Sofa und Fernseher

Drinne sieht es aus wie in einer Arztpraxis. Der großzügige Vorraum ähnelt einem Wartezimmer – nur gemütlicher, mit Sofa, Sesseln, Wasserspender, Fernseher und Kinderspiel-Computer. Am Empfangstisch begrüßt Sachbearbeiterin Michaela Jordans-Sendke die Kundin: »Guten Morgen, Frau Braun, Herr Rütten ist gleich für Sie da.« Silke Braun* hat gerade Platz genommen, als Agenturleiter Marco Rütten auf sie zukommt. Ein großer, stämmiger Mann mit Dreitagebart und dynamischem Auftreten. Er hat einen festen Händedruck.

Familie und Eigenheim absichern

Rütten bittet seine Stammkundin ins Büro. Der Agenturleiter weiß, wie Silke Braun ihren Kaffee mag, und zaubert ihr schnell ihr Lieblingsgetränk. Es wird ein intensives Gespräch. Die junge Mutter lässt sich in Sachen Baufinanzierung beraten. Um die Familie abzusichern, will sie eine Risikolebensversicherung abschließen. Doch

1

Marco Rütten
und seine Ehefrau
Heike Rütten

2

Anzeige aus dem
Kfz-Wechselgeschäft
2012

Rütten verblüfft sie mit einer anderen Empfehlung: »Zuerst sollten wir übers Krankentagegeld sprechen. Denn bevor Sie sterben, sind Sie wahrscheinlich über einen langen Zeitraum krank.« Silke Braun versteht seine Argumente und verlässt schließlich mit einem kleinen Stapel Papier das Büro. Rütten wird die Familie bald zu Hause besuchen, um die Baufinanzierung auf den Weg zu bringen.

80 bis 100 Anrufe pro Tag

Anna-Lisa Mäker prüft inzwischen die private Unfallversicherung einer Koreanerin. Deren kleine Tochter spielt am Kinder-Computer Sudoku und Vier gewinnt. Als sie genug hat, betrachtet sie die DEVK-Mitarbeiterin. Wenn es klingelt, greift Anna-Lisa Mäker zum Telefon. Solange Kunden bei ihr sind, lässt sie das Headset neben sich liegen. Im Schnitt beantwortet sie 80 bis 100 Anrufe pro Tag.

Ihr gegenüber sitzt Gebietsvertreterin Heike Rütten. Die Frau des Agenturleiters kümmert sich um Stefan Weiler*, der seit gestern stolzer Besitzer eines neuen Autos ist. Ob er Kinder habe? »Ja«, antwortet er. »Dann brauche ich das Geburtsdatum des jüngsten Kindes«, erklärt Heike Rütten zum Familienrabatt in der Kfz-Versicherung. »Oh je ...«, stöhnt der Familienvater. Man sieht ihm an, wie peinlich es ihm ist. »Darf ich mal kurz meine Frau anrufen, die weiß das ganz genau.« Heike Rütten lacht und reicht ihm das Telefon.

Verwaltungsarbeit in der Mittagspause

Es ist Mittagszeit. Das Team gönnt sich nur eine halbe Stunde fürs Essen. Den Rest der Zeit verbringen die Mitarbeiter mit Verwaltungsarbeit. Sie rufen Kunden an, denen sie vor Kurzem Angebote geschickt haben, erklären, beantworten Fragen und vereinbaren Termine. Plötzlich stürmt Inga Rosengarten* herein – vollgepackt mit aufgestapelten grünen Putzeimern mit der Aufschrift »Wir räumen bei Ihnen auf!«. Die Utensilien hat Marco Rütten online bestellt. Zu einem Turm aufgestapelt machen sie sich ganz gut im Wartebereich. Denn Marco Rütten und sein Team entstauben regelmäßig Policen, indem sie prüfen, ob sich für die Versicherten der Wechsel vom alten zum neuen Tarif lohnt.

Trösten im Schadenfall

Am Empfang steht ein junger Mann, der erst seit drei Jahren seinen Führerschein hat. Nick Steiner* erzählt kleinlaut, wie es zu dem Unfall kam, bei dem er neben seinem eigenen zwei weitere Autos beschädigte und einen städtischen Pfeiler. Marco Rütten kommt aus seinem Büro und kümmert sich nun selbst um die Schadenaufnahme. Väterlich legt er Steiner die Hand auf die Schulter und tröstet ihn verständnisvoll: »Es ist doch nur ein Blechschaden. Hauptsache, Ihnen ist nichts passiert! Für alles andere gibt es doch eine Versicherung.« Steiner blickt dankbar zu ihm auf – und lächelt zum ersten Mal.

* Namen von der Redaktion geändert

STECKBRIEF

Marco Rütten ist 42 Jahre alt und gelernter Bankkaufmann. 1997 begann er bei der DEVK, 2003 übernahm er eine Beratungsstelle in Neuss, 2005 eröffnete er ein zweites Büro. Im Frühjahr 2010 bündelte er beide Geschäftsstellen im Herzen der Stadt. Rütten ist spezialisiert auf Personenversicherungen und zertifizierter DEVK-Investmentberater. Beruflich und privat ist er täglich auf Facebook aktiv. Rütten ist verheiratet und Vater zweier Kinder. Seine Hobbys sind Fußball und Angeln.

2



WIR GEBEN ALLES FÜR IHRE ZUFRIEDENHEIT!
DIE KFZ-VERSICHERUNG DER DEVK.

Vorsorgen für schadenreiche Jahre

2012 war für die Schadenversicherungsunternehmen der DEVK ein gutes Jahr. Das Verhältnis von Aufwendungen für Schäden und Kosten zu den Beitragseinnahmen verbesserte sich, Rückstellungen wurden aufgefüllt.

Die deutsche Schaden- und Unfallversicherungsbranche verzeichnete für 2012 nach vorläufigen Zahlen ein Beitragswachstum von 3,7 Prozent. Das ist das kräftigste Wachstum seit 2003. Mehr als die Hälfte des Zuwachses resultierte aus der Kraftfahrtversicherung, bei der branchenweit Prämienanpassungen vorgenommen wurden. Außerdem sanken die Ausgaben für Schäden. Die Combined ratio, das Verhältnis von Aufwendungen für Schäden und Kosten zu den Beitragseinnahmen, verbesserte sich deshalb nach vorläufigen Berechnungen auf rund 97 Prozent.

Rahmenbedingungen für die DEVK-Unternehmen

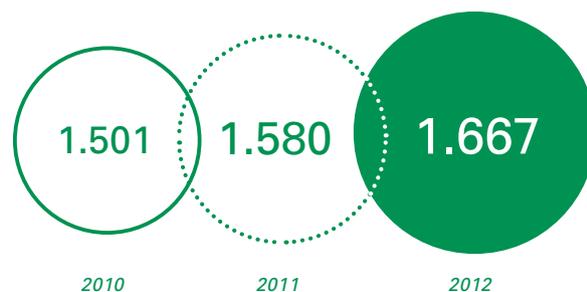
Das Ergebnis des Börsenjahrs 2012 war maßgeblich beeinflusst von der Ankündigung der Europäischen Zentralbank, alle Maßnahmen zu ergreifen, die für die Rettung des Euro nötig sind. Dies trug zu einem positiven Verlauf an den Finanzmärkten im zweiten Halbjahr bei. Besonders erfreulich schnitt der deutsche Aktienindex DAX ab: mit einem Jahresendstand von 7.612,39 Punkten und einem Plus von 29,1 Prozent.

Diesen Marktbedingungen unterlagen im Wesentlichen auch die zur DEVK-Schadenversicherung gehörenden Unternehmen. Dies sind die in Deutschland tätigen Erstversicherer, der DEVK Sach- und HUK-Versicherungsverein a.G., die DEVK Allgemeine Versicherungs-AG, die DEVK

Rechtsschutz-Versicherungs-AG und die German Assistance Versicherung AG. Hinzu kommen die in Nîmes (Frankreich) ansässige SADA Assurances S.A. sowie die DEVK Rückversicherungs- und Beteiligungs-AG und die in der Schweiz ansässige Echo Rückversicherungs-AG.

Festigung der Marktposition

Im Schaden- und Unfallversicherungsgeschäft legten die Beitragseinnahmen des DEVK-Schadenkonzerns um 5,5 Prozent zu. Hier haben sich Bestandszuwächse, Beitragsanpassungen sowie die Ausweitung des Rückversicherungsgeschäfts positiv ausgewirkt. Damit konnte die DEVK ihre Marktposition weiter ausbauen.



Beitragsentwicklung in der Schaden- und Unfallversicherung (in Mio. Euro)



In der versicherungstechnischen Rechnung der Schaden- und Unfallversicherung stiegen die Aufwendungen insgesamt weniger stark als die Erträge. In der Folge verbesserte sich das versicherungstechnische Ergebnis vor Beitragsrückerstattung und Veränderung der Schwankungsrückstellung deutlich. Aufgrund der Dotierung der Rückstellung für Beitragsrückerstattung (3,9 Millionen Euro) und einer hohen Zuführung zur Schwankungsrückstellung (29,1 Millionen Euro) fällt das versicherungstechnische Ergebnis der Schaden- und Unfallversicherung mit –0,7 Millionen Euro leicht negativ aus. Das Kapitalanlageergebnis der nichtversicherungstechnischen Rechnung stieg hingegen kräftig auf 177,5 Millionen Euro.

Jahresüberschuss Konzern (in Mio. Euro)



Bereinigter Jahresüberschuss gestiegen

Nach versicherungstechnischem und nichttechnischem Ergebnis erzielte der DEVK-Schadenkonzern ein Ergebnis der normalen Geschäftstätigkeit in Höhe von 121,0 Millionen Euro (Vorjahr 124,5 Millionen Euro). Bereinigt um die Veränderung der Schwankungsrückstellung hätte sich eine deutliche Verbesserung gegenüber dem Vorjahr ergeben: 150 Millionen Euro zu 120 Millionen Euro im Vorjahr. Nach Steuern verblieb schließlich ein Jahresüberschuss in Höhe von 60,4 Millionen Euro (Vorjahr 66,1 Millionen Euro).



DIENSTAG, 07:15 UHR

Es ist ein grauer Novembertag. Eva Thommes ist mit ihrem Auto auf einer Landstraße in Kerpen unterwegs. Sie ist auf dem Weg zur Arbeit. Plötzlich springt aus der Böschung ein Reh auf die Straße und bleibt wie angewurzelt auf der Fahrbahn stehen. Zu spät – Eva Thommes kann nicht rechtzeitig bremsen und erwischt das Tier mit der Stoßstange ihres Autos ...

08:30 UHR

Die Polizei trifft am Unfallort ein. Sie nimmt den Unfall auf und benachrichtigt den Jäger. Er kümmert sich um das Reh. Eva Thommes ist zum Glück unverletzt, aber der Schock sitzt tief. Ihr Auto muss abgeschleppt werden. Sofort ruft sie bei der DEVK an und meldet den Schaden. Sie ist darauf angewiesen, schnellstmöglich wieder mobil zu sein. Katrin Basinski in der DEVK-Regionaldirektion Köln nimmt den Wildschaden auf und beruhigt die junge Frau: Ein Abschleppdienst wird in Kürze bei ihr sein.



08:40 UHR

Katrin Basinski informiert den Kfz-Sachverständigen Michael Fischer-Sebastian. Per E-Mail sendet sie ihm Informationen über den Unfall und die Adresse der Werkstatt, in die das Fahrzeug und Eva Thommes vom Abschleppdienst gebracht werden.



PROTOKOLL

So schnell kann's gehen

Im Schadenfall liegen die Nerven nicht selten blank. Umso wichtiger ist dann ein tatkräftiger Versicherer. Die DEVK hilft schnell und unbürokratisch – so wie im Fall von Eva Thommes. Innerhalb von drei Tagen war ihr Unfall so gut wie vergessen.

11:45 UHR

In der Werkstatt begutachtet Michael Fischer-Sebastian das Auto zusammen mit Eva Thommes. Er kalkuliert den Schaden: Stoßstange und Kotflügel müssen ausgetauscht werden. Noch an Ort und Stelle erteilt er die Reparaturfreigabe. Der Kfz-Meister legt sofort mit der Reparatur los. Da es sich um eine Partnerwerkstatt der DEVK handelt, erhält Eva Thommes für die Dauer der Reparatur ein für sie kostenloses Ersatzfahrzeug. Sie ist erleichtert über so viel Glück im Unglück.



Damit Schäden schnell vergessen sind, gibt die DEVK ihren Kunden eine Zufriedenheits-Garantie: Einen ersatzpflichtigen Kaskoschaden reguliert sie innerhalb von drei Arbeitstagen, sobald alle erforderlichen Unterlagen vorliegen. Sollte es länger dauern, erhält der Kunde einen Tankgutschein in Höhe von 30 Euro.

12:00 UHR

Das Gutachten sendet der Sachverständige per E-Mail an die Kundin und die DEVK-Regionaldirektion.

DONNERSTAG, 17:00 UHR

Eva Thommes holt ihren reparierten und gereinigten Wagen aus der Werkstatt ab. Sie ist begeistert – sie hatte nicht damit gerechnet, dass alles so schnell erledigt ist. Auf die Reparatur erhält sie drei Jahre Garantie.

KUNDEN FINDEN: DER DEVK-SERVICE IM SCHADENFALL IST SEHR GUT!

Seit 2001 führt die DEVK mit Unterstützung des Kölner Instituts MSR Consulting regelmäßig eine repräsentative Kunden- und Geschädigtenbefragung durch – die sogenannte KUBUS-Studie. Auch 2012 wollte die DEVK von rund 2.800 Kunden wissen: Wie zufrieden sind Sie mit unserer Schadenabwicklung?

Das Ergebnis der Telefonbefragung: Die Kunden sind mit der DEVK äußerst zufrieden und geben ihr die Gesamtnote »sehr gut«! Vor allem die Schadenabwicklung von Kfz-Kaskoschäden, der freundliche Telefonservice und die Bearbeitungsgeschwindigkeit schnitten hervorragend ab – und deutlich besser als die Mitbewerber.



Je schneller ein Schaden gemeldet wird, desto schneller ist er behoben.

GASTBEITRAG VON MANFRED POWELEIT

DEVK auf dem Podiumsplatz



Über den Schiedsrichter sagt man: Er war besonders gut, wenn man kaum gemerkt hat, dass er überhaupt da war. Dann hat er das Spiel nicht zerpfiffen, richtig geleitet und sich selbst nicht unnötig in den Mittelpunkt gespielt.

So ähnlich ist das auch mit dem Versicherungsvertreter. Wenn er nie vorbeikommen muss, ist dem Kunden nichts Schlimmes passiert, sind Haus und Hof gut vor Schäden geschützt. Und wenn doch mal was passiert ist, kümmert er sich darum, dass der Originalzustand schnell wieder hergestellt wird.

Auch wichtig für den Kunden: Der gute Vertreter und sein Versicherer sind durchgehend in allen wichtigen Sparten gut und preiswert: In der Lebens- und Krankenversicherung, bei Auto, Hausrat und Wohngebäude. Der Verbraucher muss sich nicht ständig damit befassen, einige Cent Beitrag zu sparen, wenn von Anfang an beide Seiten vernünftige Prämien vereinbart haben.

Und wie findet man nun den Versicherer, der gleichermaßen in allen großen Sparten gut und günstig ist? Dafür gibt es die Ratings von map-report in den fünf größten Versicherungszweigen.

Manfred Poweleit, Gründer des Branchendienstes map-report

Bilanz, Service und Vertrag im Test

Alle Ratings enthalten – mit unterschiedlicher Gewichtung – jeweils 15 bis 20 Kennzahlen aus den Segmenten Bilanz, Service und Vertrag. Im Bilanzteil wird zum Beispiel getestet, ob ein Versicherer genug Geld auf der hohen Kante hat, um alle Schäden zu bezahlen. Auch wichtig: Ein Versicherer sollte mit dem, was er tut, langfristig Geld verdienen. Damit er nicht auf den dummen Gedanken kommt, bei Schadenzahlungen zu knausern ...

In Leben und Kranken spielt die Nettoerndite der Kapitalanlage eine große Rolle, damit Versicherungsleistungen in ausreichender Höhe zur Verfügung stehen. Der sparsame Umgang mit den Geldern der Mitglieder oder Kunden wird mit Kostenquoten gemessen. Eine große Rolle in den Ratings von map-report spielt der Service. Denn Menschen, die einen Schaden erlitten haben, geht es schlecht. Sie können nichts weniger gebrauchen als unwillige oder unfreundliche Versicherer. Wie oft muss ein Versicherer verklagt werden, bevor er im Schadenfall zahlt? Wie häufig beschwerten sich Mitglieder über ihren Versicherer bei der Versicherungsaufsicht BaFin oder beim Versicherungsombudsmann? Wie viele Kunden kündigen aus Unzufriedenheit ihre Verträge?

Manchem Versicherungskritiker mag es seltsam vorkommen, dass die Versicherer offen und ehrlich diese Fragen beantworten. Doch sie haben nichts zu verbergen. Die Prozess- und Beschwerdequoten liegen häufig unter 0,001 Prozent der Kunden. Also so niedrig, dass Unzufriedenheit kaum noch messbar ist. Im dritten Ratingteil geht es um die Verträge. In der Lebensversicherung



*Der Name ist Programm:
Das »map« in »map-report«
steht für Manfred Poweleit.*

STECKBRIEF

Diplom-Volkswirt Manfred Poweleit ist inzwischen seit 30 Jahren im analytischen und vergleichenden Versicherungsjournalismus tätig. Nach Tätigkeiten bei Wirtschaftswoche und manager magazin hat er seinen map-report zu einer Institution am Markt gemacht, die nicht nur auf billige Prämien achtet. Weitere Informationen unter www.map-report.com.

um erreichte Ablaufleistungen und Überschussbeteiligungen, in der privaten Krankenversicherung um die Stabilität der Beiträge. Hohe Punkte im Vertragsteil des Autoversicherungsratings gibt es nicht nur, wenn Neuwagen billig versichert werden.

Auch Prämien für unbequeme Risiken wie Fahranfänger, Vielfahrer und ältere Gebrauchtwagen werden berücksichtigt. Auch die Ratings Hausrat und Wohngebäude geben keine Sonderpunkte für Rosinenpickerei.

Das »Rating der Ratings«

Die Ergebnisse der fünf Ratings werden unregelmäßig im »Rating der Ratings« zusammengefasst. Damit können Verbraucher und Vermittler kontrollieren, ob ihr Versicherungspartner durchgehend herausragende Leistungen zeigt, sich die Frage nach einem Versichererwechsel überhaupt stellt. Verteilt werden im »Rating der Ratings« maximal 60 Punkte, angefangen mit 12 Punkten für jedes Einzelrating mit einem hervorragenden »mmm«.

Die Podiumsplätze im Test gingen an die Versicherer Debeka, DEVK und Öffentliche Versicherung Oldenburg. Dieses Ergebnis zeigt nicht nur herausragende Leistungen, sondern auch maximale Transparenz. Die Gesellschaften haben zahlreiche, zum Teil intime Daten veröffentlicht. Sie haben daher das Vertrauen ihrer Partner und Mitglieder verdient. Und ein großes Lob statt unangemessener Kritik ...

INTERVIEW MIT ANNE LÜTKES

⇒ Immer ein
strahlendes
Fest «



Seit 19 Jahren ist die DEVK Hauptsponsor des Kölner Weltkindertags. Warum dieser Tag für Groß und Klein so besonders ist, erklärt Anne Lütkes im Interview. Sie ist Mitglied im Deutschen Komitee für UNICEF und Vizepräsidentin des Deutschen Kinderhilfswerks.



Frau Lütkes, 2013 öffnet der Weltkindertag in Köln schon zum 22. Mal seine Tore. Jahr für Jahr lockt er Tausende Besucher an – wie erklären Sie sich seine Anziehungskraft?

LÜTKES: Ich glaube, das liegt vor allem an der tollen Atmosphäre in Köln. Ich empfinde es immer als strahlendes Familienfest, das Spaß macht und zum Mitmachen einlädt. Inzwischen ist der Weltkindertag in Köln zu einer festen Institution geworden. Nur das Fest in Berlin hat deutschlandweit noch mehr Besucher.

In den letzten Jahren ist der Kölner Weltkindertag kontinuierlich gewachsen. Wie stemmen UNICEF und das Kinderhilfswerk die Organisation?

LÜTKES: Dahinter steckt jede Menge Arbeit. Inzwischen müssen wir rund 80 Stände und Aussteller zwischen dem Kölner Heumarkt und Rheingarten organisieren. Das gelingt nur mit ehrenamtlichen Helfern, verlässlichen Sponsoren und einem guten Trägernetzwerk. Und ohne unsere Partner könnten wir den Weltkindertag erst gar nicht ausrichten. Ich bin vor allem der DEVK sehr dankbar, dass sie uns schon so viele Jahre als Hauptsponsor den Rücken stärkt.

Zu den letzten Weltkindertag-Mottos zählten »Respekt für Kinder«, »Kinder brauchen Zeit« und »Chancen für Kinder«. Wie kommen Sie auf diese Themen?

LÜTKES: Sie drängen sich im Prinzip von selbst auf. Im Gremium stimmen wir Organisatoren dann darüber ab. 2012 haben wir eine Onlineumfrage gemacht, damit Kinder selbst sagen konnten, wofür sie sich mehr Zeit wünschen. Die Resonanz war so groß, dass wir die Umfrage dieses Jahr zum Motto Chancengleichheit wiederholen. Auf dem Fest werden die



Themen dann spielerisch verpackt und so den Kindern nähergebracht. Grundsätzlich wollen wir vor allem über die Probleme der Kinder dieser Welt aufklären. Ich sage immer, UNICEF ist der »Anwalt der Kinder«, also die Lobby der Kinderrechte. Denn wir sind von den Vereinten Nationen seit 1954 offiziell damit beauftragt, den Weltkindertag auszurichten und Kinderrechte in der Gesellschaft zu stärken. Es fasziniert mich immer wieder, wie sich das abstrakte Recht der Vereinten Nationen herunterbrechen lässt bis auf den Spielplatz um die Ecke.

Und wenn das Fest vorbei ist, wie schaffen Sie es, die Themen des Weltkindertags in den Alltag der Kinder zu integrieren?

LÜTKES: Konkrete Arbeit leistet zum Beispiel unser neuer Verein »Kinderfreundliche Kommune e.V.«. UNICEF und das Deutsche Kinderhilfswerk haben ihn 2012 gegründet. Er begleitet Kommunen dabei, noch kinderfreundlicher und kindgerechter zu werden. Zum Beispiel in Zusammenarbeit mit den Schulen. Wofür ich außerdem seit Jahren kämpfe, ist die Aufnahme der Kinderrechte ins Grundgesetz. Damit Kinder endlich als eigenständige Persönlichkeiten definiert werden und die Gemeinschaft dazu verpflichtet wird, Kinderrechte zu achten – und auch zu fördern.

STECKBRIEF

Anne Lütkes ist Regierungspräsidentin im Regierungsbezirk Düsseldorf. Zusätzlich engagiert sie sich für verschiedene Kinderhilfsorganisationen: Seit 2003 ist sie Mitglied im Deutschen Komitee für UNICEF und wurde von der Organisation 2008 zur Schatzmeisterin gewählt. Seit 2009 ist Lütkes Vizepräsidentin des Deutschen Kinderhilfswerks. Von 1999 bis 2000 war sie Bürgermeisterin von Köln, von 2000 bis 2005 Ministerin für Justiz, Frauen, Jugend und Familie des Landes Schleswig-Holstein sowie stellvertretende Ministerpräsidentin. Anne Lütkes ist verheiratet und lebt in der Domstadt.



Der nächste Weltkindertag in Köln wird am 22. September 2013 gefeiert.

Beitragseinnahmen der Leben-Sparte wachsen

Die Lebensversicherer der DEVK starteten 2012 schwach, legten aber zum Jahresende deutlich zu. Die DEVK Pensionsfonds-AG übertraf dagegen sogar ihr sehr gutes Vorjahresergebnis.

Die Beitragseinnahmen in der deutschen Lebensversicherungsbranche stiegen 2012 um 1,1 Prozent. Berücksichtigt man zusätzlich die Pensionsfonds und -kassen, veränderten sich die Beitragseinnahmen ebenfalls kaum (+0,6 Prozent). Auf Basis der Neugeschäftsbeiträge wird auch das Annual Premium Equivalent (APE) berechnet. Diese international gebräuchliche Betrachtungsweise ergibt für die Lebensversicherungsbranche mit 8,13 Milliarden Euro einen Wert leicht unter Vorjahresniveau. Denn im Vergleich zu 2011 sank das Neugeschäft bezogen auf laufende Jahresbeiträge. Die Finanzmärkte agierten mit Blick auf die Ankündigung der Europäischen Zentralbank, alles Nötige zu tun, um den Euro zu retten. Der EURO STOXX 50 stieg um 14,1 Prozent, der DAX sogar um 29,1 Prozent.

4,74%

Nettoverzinsung der DEVK-Kapitalanlagen

Unisex-Endspurt zum Jahresende

Die Lebensversicherer der DEVK, also der DEVK Lebensversicherungsverein a.G. und die DEVK Allgemeine Lebensversicherungs-AG, wiesen in der ersten Jahreshälfte nur ein geringes Neugeschäft aus. Für Abschlusszurückhaltung sorgte, dass der Garantiezins zu Jahresbeginn von 2,25 Prozent auf 1,75 Prozent abgesenkt wurde. Im zweiten Halbjahr zog das Neugeschäft wieder an, konnte jedoch das Vorjahresergebnis nicht erreichen. Besonders stark stiegen die Beitragseinnahmen durch Einmalbeiträge bei Langzeitkonten (+53,9 Prozent). Außerdem sorgte die bevorstehende Einführung der Unisex-Tarife für Schlussverkaufstimmung. Das APE ging dennoch um 10,4 Prozent zurück (Branche: -2,0 Prozent).

Beitragsentwicklung in der DEVK-Lebensversicherung i. w. S. (in Mio. Euro)

2010		875
2011		867
2012		897



Pensionsfonds verdoppelt Einnahmen

Betrachtet man die Lebensversicherung im weiteren Sinne, ist zusätzlich die DEVK Pensionsfonds-AG mit einzubeziehen. In ihrem zehnten vollen Geschäftsjahr übertraf sie ihr sehr gutes Vorjahresergebnis nochmals deutlich. Die Beitragseinnahmen betragen 74,6 Millionen Euro (+51,0 Prozent). Der Bestand erhöhte sich auf fast 222.000 Anwarter, der Jahresüberschuss auf 320.000 Euro. Der Pensionsfonds umfasst besonders den betrieblichen Pensionsfonds der Deutschen Bahn AG (siehe Seite 22 ff.).

Bei den gebuchten Beiträgen wuchsen die laufenden Beiträge überdurchschnittlich um 2,6 Prozent (Branche: +1,1 Prozent), während die Einmalbeiträge um 5,8 Prozent zurückgingen (Branche: +1,0 Prozent). Die Beitragseinnahmen der DEVK-Lebensversicherung im engeren Sinne stiegen um 0,7 Prozent (Branche: +1,1 Prozent), im weiteren Sinne sogar um 3,6 Prozent

(Branche: +0,6 Prozent). Die Stornoquote – Indiz für die Zufriedenheit der DEVK-Kunden – lag mit 4,51 Prozent erneut deutlich unter dem Branchendurchschnitt von 5,15 Prozent. Die an die Versicherungsnehmer ausgezahlten Leistungen gingen 2012 auf 718 Millionen Euro zurück. Dabei handelt es sich um Aufwendungen für Versicherungsfälle und Rückkäufe sowie um ausgezahlte Überschussguthaben.

Weiter hohe Überschussbeteiligung

Trotz der schwierigen Zinslage auf dem Kapitalmarkt erzielte die DEVK eine Nettoverzinsung ihrer Kapitalanlagen in Höhe von 4,74 Prozent (Branche: 4,59 Prozent). Außerdem konnte die DEVK ihre Überschussbeteiligung auf hohem Niveau halten. So senkte sie den Ansammlungszins beider Lebensversicherer für Kapital- und Rentenversicherungen in 2013 nur um 0,1 Prozent auf 4,0 Prozent (Branche: 3,6 Prozent).

Nachgefragt beim DB-Chef

Er ist Vorstandsvorsitzender der Deutschen Bahn und Mitglied im DEVK-Aufsichtsrat. Im Interview spricht Dr. Rüdiger Grube über Geschichte, betriebliche Altersversorgung, Integration, Umwelt und die Zukunft des DB-Konzerns.



Dr. Grube, waren Sie heute schon sportlich aktiv?

GRUBE: Ja! Ich versuche mehrmals in der Woche morgens eine Stunde laufen zu gehen. Es gibt nichts Besseres, um meine Gedanken zu sortieren. Wer sich selbst nicht bewegt, der bewegt häufig auch nichts.

Was geht Ihnen beim Joggen durch den Kopf?

GRUBE: Für mich ist das morgendliche Laufen wie Meditieren. Es gibt mir Kraft – ich starte besser in meinen Arbeitstag und genieße die Einsamkeit des Laufens. Beim Laufen sortieren sich in meinem Kopf die Dinge: Was ist gestern gewesen? Was steht heute auf dem Programm? Beim Laufen bin ich nicht abgelenkt und bleibe viel länger bei einem Gedanken, ohne dass ein Telefon klingelt oder der nächste Termin ruft.

Wo steht die Deutsche Bahn heute?

GRUBE: Die Deutsche Bahn ist heute eines der weltweit führenden Mobilitäts- und Logistikunternehmen. Damit hat sie sich in den letzten 20 Jahren von einer wenig attraktiven und wenig solventen Eisenbahn zu einem sehr erfolgreichen Unternehmen entwickelt, dessen Kern natürlich die Eisenbahn in Deutschland ist. Aber

STECKBRIEF

Dr. Rüdiger Grube wurde 1951 in Hamburg geboren. Nach der Ausbildung zum Metallflugzeugbauer studierte er an der Fachhochschule Fahrzeugbau und Flugzeugtechnik, später Berufs- und Wirtschaftspädagogik an der Universität Hamburg. Nach der Promotion 1986 und beruflichen Stationen bei Airbus und der Daimler-Benz Aerospace kam er 1996 als Senior Vice President und Leiter der Konzernstrategie zur Daimler-Benz AG. Seit 2001 war er im Daimler-Vorstand verantwortlich für das Ressort Konzernentwicklung sowie seit 2004 für alle Nordostasien-Aktivitäten. Seit 1. Mai 2009 ist er Vorstandsvorsitzender der Deutschen Bahn und der DB Mobility Logistics AG. Als solcher hat er auch einen Sitz im Aufsichtsrat der DEVK Versicherungen. Seit 40 Jahren joggt er regelmäßig, häufig mehr als eine Stunde.

es geht um mehr als nur die Wirtschaftlichkeit. Um nachhaltig erfolgreich zu sein, brauchen wir zufriedene Kunden, eine exzellente Qualität, qualifizierte und begeisterte Mitarbeiter sowie umweltschonende Produkte. Mit unserer Konzernstrategie DB2020 haben wir diese Neuausrichtung zum Maßstab für unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter gemacht. Seit diesem Jahr spielen neben den Gewinnzielen auch die Zufriedenheit von Kunden und Mitarbeitern sowie ökologische Ergebnisse eine zentrale Rolle bei der Vergütung unserer Führungskräfte und außertariflichen Mitarbeiter.

Was verbindet die Deutsche Bahn mit der DEVK?

GRUBE: Zunächst einmal ihre Geschichte. Die Deutsche Bahn ist 178 Jahre alt, die DEVK immerhin 127. Damals gab es kaum soziale Absicherung, aber die Menschen, die bei der Eisenbahn körperlich harte und gefährliche Arbeit leisteten, wollten ihre Angehörigen im Todesfall finanziell absichern. Heute gibt es an jedem größeren Bahnhof in Deutschland eine DEVK-Geschäftsstelle. Es ist unser gemeinsames Anliegen, den DB-Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern gute und attraktive Sozialleistungen zu bieten.

Welche Leistungen der DEVK sind Eisenbahnern besonders wichtig?

GRUBE: Als Versicherungsverein auf Gegenseitigkeit bietet die DEVK ihren Mitgliedern besonders günstige Vereinstarife. Im Rahmen der Marke DB plus ist die DEVK ein wichtiger Partner für unsere Beschäftigten und unser Unternehmen. Zusammen mit der BAHN-BKK, der Stiftung BSW, den Sparda-Banken und dem Verband Deutscher Eisenbahner-Sportvereine bietet die DEVK verzahnte Angebote aus einer Hand.

Sind Sie selbst bei der DEVK versichert?

GRUBE: Ja, ich habe meinen Privatwagen bei der DEVK versichert und auch eine Kapitallebensversicherung abgeschlossen. (schmunzelt) Als Mitglied des Aufsichtsrats muss ich doch wissen, wie man als DEVK-Kunde behandelt wird!

2012 haben Sie die betriebliche Altersversorgung Ihrer Mitarbeiter weiter ausgebaut und verbessert. Was hat sich bei der DB-Altersvorsorge geändert?

GRUBE: Als wir vor zehn Jahren die DB-Altersvorsorge eingeführt haben, ging es erst mal darum, Anreize dafür zu schaffen, dass Mitarbeiter Entgelt umwandeln und in dringend nötige Altersvorsorge investieren. Seit 2012 zahlen wir als Arbeitgeber allen DB-Mitarbeitern zusätzlich ein Prozent ihres Bruttogehalts, das dann automatisch an den DEVK-Pensionsfonds abgeführt wird. Außerdem legen wir noch Geld drauf, wenn Arbeitnehmer ihre vermögenswirksamen Leistungen dort einzahlen. Dass wir die DB-Altersvorsorge deutlich verstärkt haben, zeigen die Zahlen: 2012 haben wir für unsere Mitarbeiter rund 79 Millionen Euro an den DEVK-Pensionsfonds und die Direktversicherung überwiesen, im Vorjahr waren es nur knapp 53 Millionen Euro.



Dr. Rüdiger Grube (Mitte), Vorstandsvorsitzender der Deutschen Bahn und Mitglied im DEVK-Aufsichtsrat

Warum ist es so wichtig für die Deutsche Bahn, als Arbeitgeber attraktiv zu sein?

GRUBE: Der demografische Wandel und die Folgen für den Arbeitsmarkt sind auch für uns deutlich spürbar. Wie andere Unternehmen auch müssen wir uns darauf vorbereiten, dass die geburtenstarken Jahrgänge in zehn bis 20 Jahren in Rente gehen werden. Wir suchen allein in Deutschland, wo rund zwei Drittel unserer gut 300.000 Mitarbeiter beschäftigt sind, bis 2020 bis zu 80.000 neue Mitarbeiter! Dabei ist ein gutes Image als attraktiver Arbeitgeber ein wichtiger Baustein, die Zukunftsfähigkeit unseres Unternehmens zu sichern.

Die Deutschlandstiftung Integration hat Sie 2012 mit der Goldenen Victoria für Integration geehrt. Wie wichtig ist Ihnen ein offenes Miteinander?

GRUBE: Sehr wichtig! Wir sind in 130 Ländern tätig. Fremdenfeindlichkeit, Rassismus und Diskriminierung dürfen bei uns keine Chance

LEBENDIGE TRADITION

Die DEVK pflegt traditionell ihre Verbundenheit mit dem Verkehrsmarkt. Seit über 125 Jahren bietet die DEVK Versicherungsschutz von Kollege zu Kollege: Am 1. April 1886 gründeten schlesische Eisenbahner die »Sterbekasse der Beamten und Arbeiter im Bezirke der Königlichen Eisenbahndirektion zu Breslau«. Die DEVK entstand als Selbsthilfeeinrichtung von Eisenbahnern für Eisenbahner und ist bis heute als betriebliche Sozialeinrichtung der Deutschen Bahn anerkannt.

haben. Es liegt uns besonders am Herzen, uns für junge Menschen einzusetzen – nicht nur beim Wettbewerb »Bahn-Azubis gegen Hass und Gewalt«. Wir sind auch seit vielen Jahren Partner der »Off Road Kids Stiftung« und der »Stiftung Lesen« und helfen so, dass Jugendliche – auch in schwierigen Lebenssituationen – ihr Potenzial erkennen und entwickeln können.

Unbürokratisch helfen, das tun täglich viele Eisenbahner. Um diese Helden des Alltags zu ehren, hat die »Allianz pro Schiene« den Wettbewerb »Eisenbahner mit Herz« ins Leben gerufen. Was halten Sie davon?

GRUBE: Die Deutsche Bahn beschäftigt bundesweit rund 12.000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter an Bord der Züge, weitere 17.000 kümmern sich an den Bahnhöfen und im Vertrieb um die Reisenden. Im Nah- und Fernverkehr arbeiten außerdem gut 14.000 Lokführerinnen und Lokführer. Ich weiß, dass alle von ihnen sehr viel leisten. Deswegen freue ich mich sehr darüber, dass mit diesem Preis das außerordentliche Engagement gewürdigt wird und ich freue mich sehr, dass die DEVK den Wettbewerb unterstützt. Es ist wichtig, dass der Dienstleistungsgedanke gelebt und Engagement auch honoriert wird.

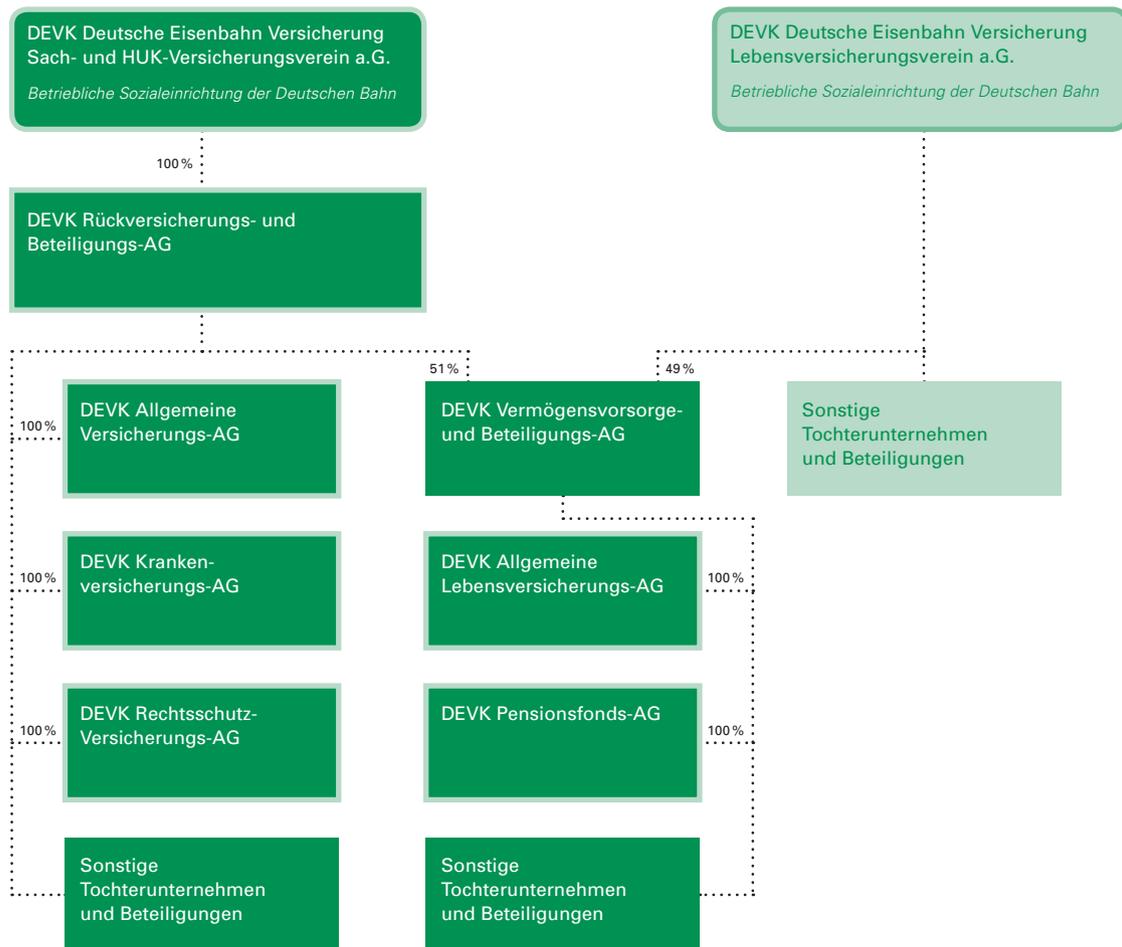
Was haben Sie sich für die nächsten Jahre vorgenommen?

GRUBE: Wir stehen vor großen Herausforderungen: Zu wenige Züge, das Schienennetz bedarf enormer Investitionen und es gibt zahlreiche Brücken, die über 100 Jahre alt sind. Wir müssen mögliche Energiedefizite für die Bahn ausgleichen und die Lärmbelastung im europäischen Güterverkehr reduzieren. Bis 2020 wollen wir die CO₂-Emissionen um 20 Prozent reduzieren – trotz wachsendem Verkehrsvolumen. Der Anteil der erneuerbaren Energien soll von heute 24 auf 35 Prozent erhöht werden. Denn ich bin mir sicher, dass nur nachhaltig operierende Unternehmen langfristig Erfolg haben werden. Unsere Ziele sind ehrgeizig: Bis 2020 wollen wir profitabler Marktführer mit dem Fokus auf Toparbeitgeber und Umweltvorreiter sein.



Mitarbeiter der Deutschen Bahn informiert die DEVK über eine extra Internetseite.

Organigramm der DEVK Versicherungen



Stark umrandete Felder kennzeichnen Versicherungsunternehmen und den Pensionsfonds im Inland.

Bestellformular

Bitte schicken, faxen oder mailen Sie dieses Formular an die:

DEVK Versicherungen

Zentrale
Frau Nicole Kretzer
Riehler Straße 190
50735 Köln

ICH INTERESSIERE MICH FÜR

- den **DEVK-Geschäftsbericht 2012**. Dieser enthält alle Abschlüsse des Sach- und Lebensversicherungskonzerns sowie die Einzelabschlüsse der darin einbezogenen Versicherungsgesellschaften.
- weitere _____ Exemplare des **DEVK-Magazins »Zeit für Menschen« 2012**.

Bitte senden Sie die kostenlose(n) Broschüre(n)
an folgende Adresse:

Herrn/Frau

Straße

PLZ/Ort



ODER ALS GRATIS-DOWNLOAD



Unsere Broschüren können Sie **kostenlos als PDF** im Internet herunterladen. Scannen Sie einfach den QR-Code oder öffnen Sie

www.devk.de/unternehmen/geschaeftsberichte/

Folgende Broschüren stehen Ihnen dort auch auf
Englisch zur Verfügung:

- DEVK-Magazin »Zeit für Menschen« 2012
- Einzelabschluss DEVK Deutsche Eisenbahn Versicherung Sach- und HUK-Versicherungsverein a.G. 2012
- Einzelabschluss DEVK Allgemeine Versicherungs-AG 2012
- Einzelabschluss DEVK Rückversicherungs- und Beteiligungs-AG 2012

IHRE ANSPRECHPARTNERIN

Frau Nicole Kretzer
E-Mail nicole.kretzer@devk.de
Telefon 0221 757-2545
Fax 0221 757-392545

Das DEVK-Servicenet



Unsere Servicernummern (gebührenfrei aus dem deutschen Telefonnetz)

Service 0800 4-757-757
Schadenmeldung 0800 4-858-858
Leben 0800 4-656-656

Rechtsschutz/-beratung 0800 4-959-959
Schadensteuerung 0800 4-959-969
Autoschutzbrief/Panne 0800 4-181-818

www.devk.de

Fax 0221 757-2200
E-Mail info@devk.de
www.facebook.com/devk

DEVK-REGIONALDIREKTIONEN

10785 Berlin, Schöneberger Ufer 89
 Tel.: 030 25487-0, Fax: 030 25487-200

01069 Dresden, Budapester Straße 31
 Tel.: 0351 4699-0, Fax: 0351 4699-130

99084 Erfurt, Juri-Gagarin-Ring 149
 Tel.: 0361 6761-0, Fax: 0361 6761-400

45128 Essen, Rüttenscheider Straße 41
 Tel.: 0201 7243-0, Fax: 0201 7243-200

60327 Frankfurt am Main, Güterplatz 8
 Tel.: 069 75303-0, Fax: 069 75303-130

22767 Hamburg, Ehrenbergstraße 41–45
 Tel.: 040 3810-30, Fax: 040 3810-3200

30161 Hannover, Hamburger Allee 20–22
 Tel.: 0511 3399-0, Fax: 0511 3399-200

76137 Karlsruhe, Nebeniusstraße 30–32
 Tel.: 0721 3552-0, Fax: 0721 3552-200

34117 Kassel, Grüner Weg 2 A
 Tel.: 0561 7205-0, Fax: 0561 7205-200

50668 Köln, Riehler Straße 3
 (direkt am Ebertplatz)
 Tel.: 0221 757-0, Fax: 0221 757-3200

55116 Mainz, Gärtnergasse 11–15
 Tel.: 06131 243-0, Fax: 06131 243-196

80335 München, Hirtenstraße 24
 Tel.: 089 55110-0, Fax: 089 55110-400

48143 Münster, Von-Steuben-Straße 14
 Tel.: 0251 5903-0, Fax: 0251 5903-190

90443 Nürnberg, Essenweinstraße 4–6
 Tel.: 0911 2365-0, Fax: 0911 2365-200

93055 Regensburg, Richard-Wagner-Straße 5
 Tel.: 0941 79608-0, Fax: 0941 79608-200

66111 Saarbrücken, Trierer Straße 16–20
 Tel.: 0681 4006-0, Fax: 0681 4006-200

19053 Schwerin, Wismarsche Straße 164
 Tel.: 0385 5577-0, Fax: 0385 5577-200

70190 Stuttgart, Neckarstraße 146
 Tel.: 0711 6668-0, Fax: 0711 6668-300

42103 Wuppertal, Friedrich-Engels-Allee 20
 Tel.: 0202 493-20, Fax: 0202 4932-200

IMPRESSUM

DEVK Versicherungen
 Marketing und Kommunikation
 Riehler Straße 190, 50735 Köln

Konzept und Gestaltung
 wirDesign Berlin Braunschweig

Fotografie
 daams.maber
 fotografie/Glastifotos, Köln
 Seiten: 1/2, 5-7, 9/10, 13-16,
 26/27



Wir helfen
Menschen
tatkraftiger
als alle
anderen.

DEVK VERSICHERUNGEN

Zentrale

Riehler Straße 190
50735 Köln

Service Telefon 0800 4-757-757

(gebührenfrei aus dem deutschen Telefonnetz)

Fax: 0221 757-2200

E-Mail: info@devk.de

www.facebook.com/devk

www.devk.de