

Das Geschäftsjahr der DEVK Versicherungen

2003

DEVK. Persönlich, preiswert, nah.

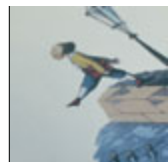


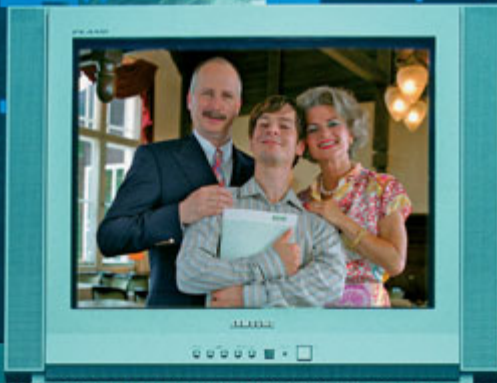
Willkommen bei der DEVK. Wir laden Sie ein,
die Höhepunkte, Spitzenleistungen und wesent-
lichen Ergebnisse des Geschäftsjahres 2003
kennen zu lernen.

DEVK
VERSICHERUNGEN

INHALT

Vorwort des Vorstands	5
Das Geschäftsjahr 2003 in wenigen Zahlen	6
Das Geschäftsjahr 2003 in wenigen Worten	7
Spitzenbewertungen in Serie	9
Vertrieb: Nähe zum Kunden zählt sich aus	10
Starke Partner für ein umfassendes Angebot	11
Wachstumsmotor E-Business	13
Kommunikation „Die DEVK auf Augenhöhe mit dem Kunden“	14
Rekordverdächtig: die Menschen bei der DEVK	17
Bestnoten für die Schadenregulierung	19
Die DEVK-Schadenversicherung	20
Die DEVK-Lebensversicherung	22
Die Organisation der DEVK	25
Organigramm	26
Das DEVK-Servicenetz	27





VORWORT DES VORSTANDS

Obwohl die anhaltende Konjunkturlaute und lange Zeit ungeklärte Entscheidungen zur Steuerpolitik die Rahmenbedingungen im vergangenen Jahr erheblich beeinflussten, erwies sich die Versicherungswirtschaft insgesamt als stabile Wachstumsbranche. Dabei erzielte die DEVK deutlich überdurchschnittliche Ergebnisse. Tatsächlich war 2003 für die DEVK gleich in mehrfacher Hinsicht ein Rekordjahr!

So erzielte die DEVK mit fast 1,5 Millionen Abschlüssen einen neuen Vertriebsrekord. Die Lebensversicherung verzeichnete einen kräftigen Neugeschäftszuwachs. Das vermittelte neu abgeschlossene Geschäft lag – trotz eines gegensätzlichen Riester-Effekts in beiden Jahren – sogar nach der Stückzahl deutlich über dem Ergebnis des Vorjahres. Damit wurde die Lebensversicherung wieder zu einem Erfolgsfaktor in der DEVK-Vertriebsorganisation. Ein enorm hohes Beitragswachstum und die deutlich verbesserte Nettorendite bei den Kapitalanlagen bildeten die Basis für eine kräftig gesteigerte Zuführung zur Überschussbeteiligung für die Versicherten.

Die Bruttobeitragseinnahmen in der Schadenversicherung wuchsen mit rund vier Prozent stärker als im Jahr zuvor. In den Ergebnissen der Schadenversicherung schlug sich der im Gegensatz zu 2002 wesentlich moderatere Schadenverlauf sowie ebenfalls die verbesserte Kapitalmarktsituation nieder. Unter dem Strich blieb im Schadenversicherungskonzern ein deutlich verbesserter Jahresüberschuss.

Zum Erfolg des Jahres 2003 trugen auch neue Produkte und Projekte bei. So erwies sich die Berufsunfähigkeitsversicherung als sehr wettbewerbsfähig. Der Vertrieb erfuhr eine quantitative und qualitative Verbesserung: Rund 2.000 hauptberufliche Vertriebspartner vermittelten für die DEVK – so viele wie nie zuvor. Zu einem stark frequentierten, ergänzenden Vertriebskanal entwickelte sich das E-Business. Bei der Werbung wurden 2003 alle Kommunikationsmaßnahmen unter dem Motto gebündelt: „DEVK. Persönlich, preiswert, nah.“ Diese neue Kampagne stieß uneingeschränkt auf Zustimmung. Das Konzept ist zudem auf Jahre hinaus tragfähig.

Abgerundet wurde das Jahr der Highlights nicht zuletzt durch viele positive Bewertungen von unabhängiger Seite. Die Zahl der Auszeichnungen, bei denen Unternehmen, Produkte oder Konzepte der DEVK sehr gute bis beste Ergebnisse erzielten, war noch nie so hoch wie im Jahr 2003. Entsprechende Beispiele finden Sie in dieser Broschüre. Viel Spaß beim Lesen!

Darüber hinaus erhalten Sie einen Überblick über die wichtigen Ereignisse und Schwerpunkte des vergangenen Jahres. Details zu Daten, Zahlen und Fakten finden Sie in den ausführlichen Geschäftsberichten. Sollten diese Unterlagen hier nicht beigefügt sein, senden wir Ihnen auf Wunsch gerne Exemplare zu.

Herzlichen Dank für Ihr Interesse!

Der Vorstand

Die Vorstände der beiden Mutterunternehmen und der großen Tochtergesellschaften:
(von links)
Hans-Otto Umlandt,
Wilhelm Hülsmann,
Friedrich W. Gieseler,
Vorstandsvorsitzender
Bernd Oppermann,
Norbert Salentin,
Dr. Jochen Dobring,
Michael Klass und
Bernd Zens.



DAS GESCHÄFTSJAHR 2003 IN WENIGEN ZAHLEN

	Geschäftsjahr 2003	Geschäftsjahr 2002	Veränderungen in %
	in Tsd.	in Tsd.	
Bestand Risiken/Verträge	11.124	10.922	+ 1,9
davon Tarifversicherte der Krankenversicherung	717	685	+ 4,6
	in Mio. €	in Mio. €	
Neu eingelöste Versicherungssumme Lebensversicherung	2.497	1.658	+ 50,6
Bestand Lebensversicherungssumme	20.292	19.270	+ 5,3
Beiträge gesamt	1.871	1.771	+ 5,7
davon: Lebensversicherung	598	548	+ 9,0
Schaden-, Unfall- und Krankenversicherung	1.273	1.222	+ 4,2
Kapitalanlagen	8.628	8.013	+ 7,7
Kapitalanlageergebnis (netto)	446	301	+ 48,2
Aufwendungen für Versicherungsfälle in der Schaden-, Unfall- und Krankenversicherung brutto	895	910	- 1,7
netto	834	805	+ 3,6
Aufwendungen für den Versicherungsbetrieb in Prozent der Bruttobeiträge	338 18,0	316 17,9	+ 6,7
Versicherungstechnisches Ergebnis Schaden-, Unfall- und Krankenversicherung vor Veränderung Schwankungsrückstellung	72	49	+ 48,0
Zuführung zur Schwankungsrückstellung	48	2	
nach Veränderung Schwankungsrückstellung	24	47	- 49,5
Jahresüberschuss DEVK gesamt vor Steuern	115	112	+ 2,6
DEVK gesamt nach Steuern	58	21	+175,8
Ausgezahlte Leistungen für Lebensversicherungen*	558	512	+ 9,1
Überschussbeteiligung Lebensversicherung**	235	173	+ 36,2
Mitarbeiter/-innen gesamt zum 31.12.	3.524	3.475	+ 1,4
davon: Innendienst	2.629	2.610	+ 0,7
Angestellte Außendienst	550	538	+ 2,2
Auszubildende	345	327	+ 5,5

* Aufwendungen für Versicherungsfälle und Rückkäufe (ohne Regulierungsaufwendungen) sowie ausgezahlte Überschussguthaben.

** Summe aus RfB-Zuführung, Direktgutschrift und Zinsen auf angesammelte Überschussanteile.

DAS GESCHÄFTSJAHR 2003 IN WENIGEN WORTEN

Das Geschäftsjahr 2003 verlief für die DEVK sehr zufrieden stellend. Die im Vergleich zum katastrophenbelasteten Vorjahr außerordentlich moderate Schadenentwicklung und die Erholung an den Finanzmärkten sorgten für deutlich bessere Rahmenbedingungen als 2002. Hinzu kamen die Erfolge vorausschauender strategischer und operativer Maßnahmen innerhalb der DEVK. Dazu gehörte der konsequente Ausbau des Vertriebs und die gezielte Verbesserung dessen qualitativer Rahmenbedingungen, der Einsatz neuer Führungsinstrumente, der Start einer neuen Kommunikationskampagne und der Aufbau des E-Business. Im Finanzergebnis schlugen sich die Resultate eines konsequenten und weitblickenden Asset/Liability-Managements nieder.

Vertriebsergebnis mit historischem Rekord

Insgesamt wurden bei allen Unternehmen der DEVK zusammen fast 1,5 Millionen neue Abschlüsse erzielt. Der Gesamtbestand wuchs, einschließlich der Tarifversicherten in der Krankenversicherung, um 1,9 Prozent und lag zum Jahresende mit 11,1 Millionen Risiken erstmals über der 11-Millionen-Marke.

Überdurchschnittliches Beitragswachstum

Hohes Neugeschäft und gutes Bestandswachstum sorgten für einen überdurchschnittlichen Zuwachs der Beitragseinnahmen. Bei der gesamten DEVK stiegen sie um 5,7 Prozent auf 1,87 Milliarden Euro an. Besonders kräftig fiel dabei das Wachstum der Lebensversicherer aus, deren Beitragseinnahmen um 9,0 Prozent auf fast 600 Millionen Euro zulegten.

Technisches Ergebnis positiv

Das versicherungstechnische Rohergebnis in der Schaden- und Unfallversicherung entwickelte sich vor dem Hintergrund des moderaten Schadenverlaufs erfreulich positiv. Mit 72 Millionen Euro wurde das Vorjahresresultat um fast 50 Prozent übertroffen. An diesem positiven Verlauf beteiligt der DEVK Sach- und HUK-Verein erneut seine Mitglieder durch eine Zuführung zu den Rückstellungen für Beitragsrückvergütungen – eine absolute Ausnahme in der Branche.

Nach einer außerordentlich hohen Zuführung zu den Schwankungsrückstellungen erreichte das versicherungstechnische Ergebnis mit 24 Millionen Euro ein zufrieden stellendes Niveau. Zusammen mit dem nichttechnischen Ergebnis blieb nach Steuern ein gegenüber 2002 deutlich verbessertes Jahresergebnis von 58 Millionen Euro.

Lebensversicherung mit Zuwächsen

In den Lebensversicherungen wuchsen nicht nur die Einnahmen aus Beiträgen. Auch das Kapitalanlageergebnis und damit die Nettoverzinsung entwickelten sich erfreulicher als im Jahr zuvor. Unter dem Strich blieb mit 235 Millionen Euro ein um mehr als 36 Prozent höherer Betrag für die Überschussbeteiligung der Versicherten. Auch die insgesamt ausgezahlten Leistungen stiegen um mehr als 9 Prozent auf 558 Millionen Euro.



**map-report: Sieger
in der Kategorie
»Autoversicherungen«**

SPITZENBEWERTUNGEN IN SERIE

Von „sehr gut“ bis „exzellent“ lobten externe Experten im Jahr 2003 die DEVK-Unternehmen und ihre Produkte. Ein paar Beispiele für die Auszeichnungen und hervorragenden Testergebnisse:

Lebensversicherung: sehr gut

Der unabhängige Branchendienst map-report bewertete den Lebensversicherungsverein der DEVK zum wiederholten Mal mit „mm“ für „langjährige sehr gute Leistungen“. Im DFI-Top-Index des Lebensversicherungs-Dossiers 2003, das vom Deutschen Finanzdienstleistungs-Informationszentrum (DFI) herausgegeben wird, kam die DEVK-L auf Platz vier.

Bester Autoversicherer

Ebenso verlieh map-report dem DEVK Sach- und HUK-Versicherungsverein für die Kfz-Versicherung die höchstmögliche Bewertungsstufe: „mmm“: 86 von 100 erreichbaren Punkten bedeuten zugleich das beste Ergebnis aller getesteten Autoversicherer.

JUNIOR PLUS – gut!

Ein Spitzenergebnis erzielte die DEVK auch mit ihrer Kinder-Invaliditätsversicherung JUNIOR PLUS. Die Zeitschrift FINANZtest beurteilte das Produkt in der Kategorie „Kapitalzahlung“ mit der Note 1,9 („GUT“): die beste Bewertung von allen getesteten Angeboten.

Bestnote für Schadenversicherer

Zum fünften Mal in Folge verlieh die Kölner Rating-Agentur Assekurata den beiden DEVK-Schadenversicherern die Bestnote „A++ exzellent“. Diese Bewertung wurde nicht nur an die Unternehmen insgesamt, sondern auch für alle wichtigen Einzelkriterien vergeben. Dafür untersuchte Assekurata die Unternehmenskennzahlen und Geschäftsberichte, führte Interviews mit dem Management und befragte ausführlich die Kunden.

Und so weiter

Die Beispiele ließen sich fortsetzen: über die Bewertung der DEVK-Geschäftsberichte unter den Top Ten der Branche durch das VersicherungsJournal bis hin zu zahlreichen Auszeichnungen der neuen DEVK-Werbespots zur Altersversorgung und zur Kfz-Versicherung. Und eines haben alle Spitzenergebnisse gemeinsam: Sie bestätigen von unabhängiger Seite die Qualität der DEVK.

VERTRIEB: NÄHE ZUM KUNDEN ZAHLT SICH AUS

„DEVK. Persönlich, preiswert, nah.“ Diesem Anspruch versucht die DEVK jeden Tag aufs Neue gerecht zu werden. Das gilt nicht nur für die Produkte, die nah am Bedarf der Mitglieder und Kunden sind. Es gilt ebenso für den Service, den die DEVK flächen-deckend im gesamten Bundesgebiet anbietet.

Eine ganz besondere Aufgabe kommt dabei der Vertriebs- und Betreuungsorganisation zu. Rund 2.000 hauptberufliche und über 16.000 nebenberufliche Vertriebspartner und Mitarbeiter kümmern sich an Ort und Stelle um die Wünsche, Sorgen und Nöte der Mitglieder und Kunden.

Deren Zahl hat im vergangenen Jahr wieder kräftig zugenommen. Mit 1,48 Millionen Abschlüssen erreichte das DEVK-Vertriebsergebnis 2003 eine neue historische Rekordmarke. Nahezu alle Versicherungssparten, von der Lebensversicherung über die Sach-, Haftpflicht-, Unfall- und Kfz-Versicherungen bis hin zu den verschiedenen Produkten der Krankenversicherung, haben ihren Anteil dazu beigetragen.

Dieser Vertriebs- und Betreuungserfolg ist zugleich das Resultat einer gezielten Aus- und Aufbaustrategie der letzten Jahre. So hat die Zahl der Vertriebspartner seit 2001 kontinuierlich zugenommen. Und die DEVK hat nachhaltig in Einarbeitung, Ausbildung und Coaching investiert. Zugleich wurde die technische Ausstattung der Vertriebs- und Betreuungsmannschaft weiter verbessert, was der Beratungsqualität zugute kommt.

Damit der Weg zur DEVK für Mitglieder und Kunden und alle, die es werden wollen, künftig noch kürzer wird, soll die Zahl der Vertriebspartner weiter steigen. Und zugleich ist über das Internet längst eine schnelle, leistungsfähige elektronische Verbindung zur DEVK und ihren Vertriebspartnern geschaffen. Auch dieser Weg wird immer stärker genutzt.

Die Mitglieder und Kunden der DEVK können sich entspannt zurücklehnen, denn Qualität und Service stimmen.



STARKE PARTNER FÜR EIN UMFASSENDES ANGEBOT

In allen Fragen rund um die Themen Versicherungen, Altersvorsorge, Finanzierung und Geldanlage ist die DEVK kompetenter Ansprechpartner für Mitglieder und Kunden. Seit vielen Jahren pflegt sie die Zusammenarbeit mit leistungsstarken Partnern, um ein umfassendes Dienstleistungsangebot zu ermöglichen. Gemeinsam mit den Sparda-Banken, dem Finanzpartner BHW und der Monega Kapitalanlagegesellschaft bildet die DEVK einen attraktiven, leistungsfähigen Finanzverbund.

Die Bahner im Blick

Traditionelle Zielgruppe der DEVK Versicherungen sind die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Deutschen Bahn. Die enge Partnerschaft mit dem DB Konzern, den Bahngewerkschaften TRANSNET, GDBA und GDL sowie dem Verband Deutscher Eisenbahn Ingenieure (VDEI) hat sich auch im Berichtsjahr sehr bewährt.

Neu im Bund ist die BAHN-BKK, mit der die DEVK zum 1. Januar 2004 eine Kooperation einging. Als erster privater Krankenversicherer in Deutschland entschied sich die DEVK für die Zusammenarbeit mit einer gesetzlichen Krankenkasse, um die neuen Chancen der Gesundheitsreform ab 2004 zu nutzen. Der Vorteil für die Versicherten der BAHN-BKK: Sie können sich bei der DEVK zusätzlich privat krankenversichern – zu noch günstigeren Konditionen als bisher.

Mit Mobilität mehr bewegen

Darüber hinaus arbeitet die DEVK als Deutschlands fünftgrößter Kfz-Versicherer seit langem erfolgreich mit dem Automobil-Club Verkehr Bundesrepublik Deutschland (ACV) zusammen. Über diese Partnerschaft bietet die DEVK Autofahrern ein Leistungsspektrum, wie es nur ganz wenige Clubs in Europa können. So gibt es die Schutzbrief-Versicherung mit Europa-Deckung und eine Reihe von Clubhilfen für besondere Schadensfälle zu unschlagbar günstigem Preis – und diese Leistungen sind bereits im Mitgliedsbeitrag enthalten! Es entstehen also keine zusätzlichen Kosten.

Die DEVK bietet die komplette Beratung „aus einer Hand“. Dabei kooperiert sie mit starken Partnern.



Spitzenwerte in FINANZtest
bei der erweiterten
Kinder-Unfallversicherung
mit Kapitalzahlung.



Wachstumsmotor E-Business

Ihrem Anspruch, stets vor Ort zu sein, wird die DEVK auch überall per Bildschirm gerecht. Der Bereich E-Business erlebte 2003 einen bedeutenden Wachstumsschub. Die Erfolgsbilanz: mehr als 1,3 Millionen Besucher, fast 10.000 Online-Anträge und über 3 Millionen Euro Beitragseinnahmen via E-Business. Der Ausbau der Online-Prozesse festigte insgesamt die Rolle des Internets als eigener Vertriebskanal.

Die DEVK versteht das Internet vor allem als Interaktionsinstrument und erst in zweiter Linie als Informations- und Kommunikationsmittel. Durch eine grundsätzliche Überarbeitung der Oberflächen wurde der Internet-Auftritt im Jahr 2003 modernisiert und benutzerfreundlicher gestaltet. Darüber hinaus wurde der erste vollelektronische Prozess zum Abschluss einer Auslandsreise-Krankenversicherung entwickelt. Damit können sich die Kunden ihre Versicherungspolice nach der Tarifierung unmittelbar auf den eigenen Rechner herunterladen.

Die DEVK online: aktiv und interaktiv

Außerdem wurde ein neues Beratungssystem eingeführt, das über Chat-Funktionalität und ferngesteuerte Bedienung eine ganz neue Interaktion zwischen Nutzern und DEVK Service Center zulässt. Dieses Angebot erhöht entscheidend den Service-Level bei der Nutzung des Online-Auftritts. Und natürlich informiert www.devk.de wie schon bisher ausführlich rund um die Themen Versicherung, Vorsorge und Unternehmen sowie wichtige Serviceleistungen. Zusätzlich gibt es Möglichkeiten der Adressänderung, Online-Schadenmeldung und Kontaktaufnahme via E-Mail oder Rückruf. Selbstverständlich kann man etliche Versicherungen auch direkt online beantragen.

Dennoch war E-Business weder ein konkurrierender noch ein kannibalisierender Vertriebsweg. Denn spezielle Online-Produkte gibt es nach wie vor bewusst nicht – einerseits, weil die Versicherungstarife bereits äußerst preisgünstig kalkuliert sind, andererseits, weil die Produktpalette so transparent und überschaubar bleibt. Die Außendienstler profitieren sogar vom Internet-Angebot, dessen Funktionalitäten sie über eigene Vertriebspartner-Homepages selbst für die Versicherungsvermittlung nutzen. Beratungsintensive und erklärungsbedürftige Produkte wie die Lebensversicherung werden dagegen weiterhin gar nicht erst zum Online-Abschluss angeboten. Hier erfolgt der Vertrieb hauptsächlich über den Außendienst.

Zum Erfolg der Sparte E-Business trug auch die verstärkte Werbung in Online-Medien bei. Zudem verbesserte sich durch forciertes Suchmaschinenmarketing deutlich die Erreichbarkeit der Homepage über allgemeine Suchmaschinen wie Google. Für 2004 erwartet die DEVK weitere Wachstumsimpulse für den Bereich E-Business.



KOMMUNIKATION: „DIE DEVK AUF AUGENHÖHE MIT DEM KUNDEN“

Im Sommer 2003 startete die neue Kommunikationskampagne der DEVK. Sie folgt den Ergebnissen einer Markenkernanalyse und einem „Psychogramm“ der Marke DEVK. Deren wesentliche Erkenntnisse: Die DEVK kommuniziert auf Augenhöhe mit ihren Mitgliedern und Kunden, ist praxisnah und lösungsorientiert, kein anonymes Großgebilde, sondern der preiswerte, zupackende „Handwerker“ mit Partnergarantie.

Dieses Markenbild dokumentiert die Kommunikationskampagne – mit ihren TV-Spots und Anzeigen, in PR-Auftritten und Broschüren, mit Prospekten und allen anderen Maßnahmen „below the Line“. Das zentrale Motto „DEVK. Persönlich, preiswert, nah.“ bildet zugleich das kommunikative Dach über allen Aktivitäten.

Mit ihren humorigen TV-Spots landete die DEVK dabei gleich mehrere Volltreffer: Der Film zur Altersvorsorge („Opi“) wurde mehrfach unter die beliebtesten TV-Spots gewählt und brachte der DEVK Spitzenwerte bei Werbeerinnerung und Bekanntheit. Und auch der Spot zur Kfz-Versicherung („Vater und Sohn“) schnitt bei Beliebtheits-tests hervorragend ab. Zugleich hat die DEVK bewiesen, dass Versicherungswerbung nicht bierernst sein muss – auch ohne die Grenzen des guten Geschmacks oder des schwarzen Humors zu überschreiten.



Die humorvollen TV-Werbespots der DEVK wurden mehrfach ausgezeichnet. Der Opi und seine Familie (links) werben für die Altersvorsorge, Vater und Sohn (rechts) für die Kfz-Versicherung der DEVK.

Einen besonderen Stellenwert hat für die DEVK seit Jahren die Kommunikation am Standort ihrer Zentrale in Köln. Ob der „Weltkugel“-Event mit dem Aktionskünstler HA Schult oder die enge Zusammenarbeit mit dem Zoo in unmittelbarer Nachbarschaft der Kölner Zentrale – die Verbundenheit mit ihrer Heimatstadt ist bei der DEVK besonders groß.

Eines der besonderen Highlights in diesem Rahmen ist inzwischen der Radklassiker „Rund um Köln“, deren Hauptsponsorschaft die DEVK seit drei Jahren übernommen hat. 2003 wurde dieses Rennen zum bundesweit beachteten Ereignis. Denn mit seinem Sieg startete Jan Ullrich sein Comeback, das ihn bis zum zweiten Platz bei der Tour de France führte. Insgesamt über eine Million Menschen verfolgten „Rund um Köln“ an der Strecke und im Ziel vor der DEVK Zentrale – eine Zahl, die beim Rennen 2004 mit dem Sieger Erik Zabel sogar noch einmal übertroffen wurde.

Darüber hinaus ist die DEVK seit über zehn Jahren Hauptsponsor der zentralen Veranstaltung zum Weltkindertag in Köln. Dies folgt der grundsätzlichen Ausrichtung der DEVK auf Social-Sponsoring-Maßnahmen für Kinder und Jugendliche, die sich auch in zahlreichen kleineren Aktivitäten niederschlägt.



Wo die Weltkugel des Aktionskünstlers HA Schult leuchtet (links), fahren die Teilnehmer des Radrennens „Rund um Köln“ ins Ziel: vor der DEVK Zentrale. 2003 gewann Radprofi Jan Ullrich (rechts) den „Großen Preis der DEVK Versicherungen“.



REKORDVERDÄCHTIG: DIE MENSCHEN BEI DER DEVK

Die DEVK sieht sich traditionell in der Pflicht, die Basis dafür zu schaffen, dass die Mitarbeiter ihren Beruf ausüben können, ohne Angst vor dem Verlust ihrer Existenzgrundlage haben zu müssen. Dabei verknüpft die DEVK den wirtschaftlichen Erfolg ihrer Versicherungsunternehmen mit sozialer Verantwortung. Dieses Engagement honorierte die Evangelische Kirche in Deutschland (EKD) bereits im Dezember 2002 mit dem Arbeitsplatzsiegel „ARBEIT PLUS“. Die EKD zeichnet Unternehmen aus, die eine hervorragende Beschäftigungspolitik verfolgen und sich in vorbildlicher Weise für die Gestaltung und Sicherung von Arbeitsplätzen sowie für die Belange ihrer Beschäftigten einsetzen.

Dass 2003 entgegen dem Branchentrend ein Rekordjahr war, ist nicht zuletzt ein Verdienst der Mitarbeiter. Zum Jahresende 2003 beschäftigte die DEVK einschließlich der Auszubildenden 2.629 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Innendienst. Hinzu kommen 550 Angestellte im Außendienst und 1.874 selbstständige Vertriebspartner. Zudem kümmern sich bundesweit 16.183 Vertrauensleute um die Anliegen der Mitglieder und Kunden.

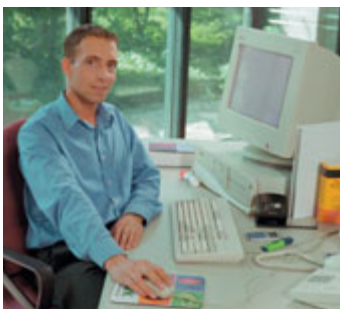
Die Mitarbeiter: das wertvollste Kapital

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind das wichtigste Potenzial der DEVK. Deshalb bietet das Unternehmen umfangreiche Programme zur Fortbildung an. Im Berichtsjahr betrugen die Aufwendungen für Weiterbildungsmaßnahmen rund 1,4 Millionen Euro. Kein Wunder also, dass die Identifikation mit dem Unternehmen sehr hoch ist: 71 Prozent der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter arbeiten bereits seit mehr als zehn Jahren bei der DEVK.

Auch Nachwuchsförderung hat bei der DEVK Tradition. Im Jahr 2003 stellte die DEVK 119 Auszubildende ein. Damit absolvierten zum Jahresende insgesamt 345 junge Menschen eine Ausbildung bei der DEVK. Das entspricht einer Quote von 10,9 Prozent im Verhältnis zur Gesamtzahl der Beschäftigten: im Branchenvergleich ein absoluter Spitzenwert. Das Ausbildungsangebot ist nicht nur am eigenen Bedarf ausgerichtet, sondern zukunftsorientiert: Die DEVK bietet neben den klassischen Ausbildungsgängen zum/zur Versicherungs- oder Bürokaufmann/-frau auch integrierte Studiengänge mit den Abschlüssen Diplomkaufmann/-frau, Fachinformatiker/-in und Diplom-Wirtschaftsinformatiker/-in an.



Die DEVK erhielt das Arbeitssiegel, weil sie sich für die Gestaltung und die Sicherung der Arbeitsplätze einsetzt.





KUNDENBEFRAGUNG:

**WIEDERHOLT
BESTNOTEN
FÜR DIE SCHADEN-
VERSICHERUNG
DER DEVK.**



BESTNOTEN FÜR DIE SCHADENREGULIERUNG

Seit Jahren arbeitet die DEVK an der Verbesserung des bereits erfolgreichen Schadenservice, denn zwei Drittel der Beitragseinnahmen stammen aus der Schadenversicherung. Umso erfreulicher ist es, dass der umfassende Schadenservice der DEVK im Bereich der Sach-, Unfall-, Kfz- und Haftpflichtversicherung im Jahr 2003 Spitzenwerte bei der Kundenzufriedenheit erreichte. So waren 93 Prozent der Versicherungskunden mit der Schadenabwicklung zufrieden – 74 Prozent waren sogar vollkommen zufrieden. Das ergab eine von der DEVK in Auftrag gegebene repräsentative Zufriedenheitsstudie der MSR Consulting Group. Die Unternehmensberatung befragte knapp 5.000 zufällig ausgewählte DEVK-Kunden und Anspruchsteller in der Kfz-Haftpflichtversicherung, die 2003 einen Schaden gemeldet hatten.

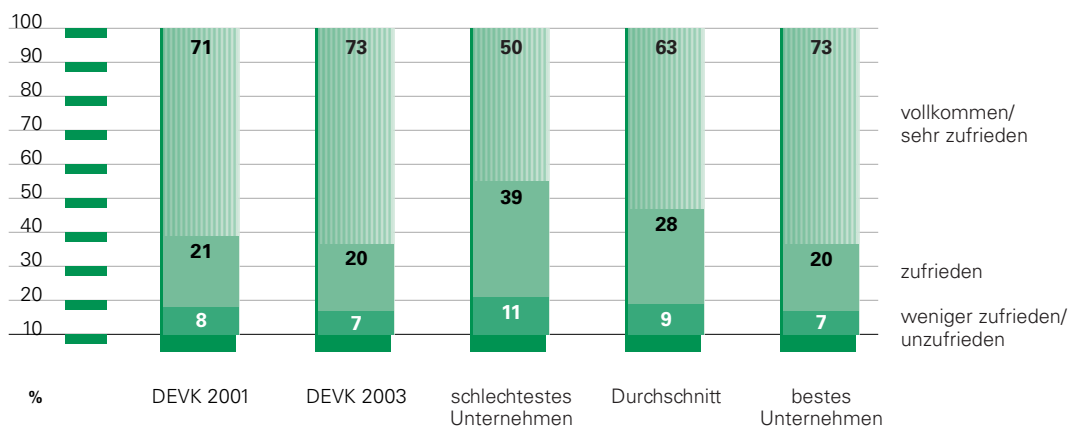
Die DEVK ist „best practice“

Von den circa 20 an der Studie beteiligten Gesellschaften war die DEVK Spitzenreiter unter den Sach-, Kasko- und Unfallversicherern und damit „best practice“ am Markt. In allen untersuchten Sparten der Schadenversicherung konnte das bereits hohe Niveau der Kundenzufriedenheit gegenüber einer ersten Befragung im Jahr 2001 gehalten oder noch gesteigert werden (siehe Grafik) – entgegen dem Markttrend!

Im Mittelpunkt des Engagements steht die umfassende Betreuung des Kunden. Besonderer Wert wird dabei im Sinne einer zügigen Schadenregulierung auf den telefonischen Kontakt gelegt. Die Befragung ergab: 95 Prozent der Versicherungsnehmer waren mit dem Telefonkontakt zufrieden. Auch der im Kfz-Bereich angebotene Rundum-Service für Schadenkunden steigerte das Zufriedenheitsniveau, ebenso die Schnelligkeit: 35 Prozent aller Schadensfälle wurden innerhalb der ersten Woche reguliert – von der Meldung bis zur endgültigen Erledigung. Ein weit überdurchschnittlicher Wert und zugleich insgesamt eine tolle Bilanz, die auch 2004 wieder angestrebt wird.

Im Marktvergleich setzt die DEVK einen neuen Spitzenwert bei der Kundenzufriedenheit mit der Schadenregulierung.

„Wie zufrieden waren Sie insgesamt mit der DEVK hinsichtlich der Abwicklung des Schadensfalls?“



Quelle: DEVK Versicherungen/MSR Consulting Group.

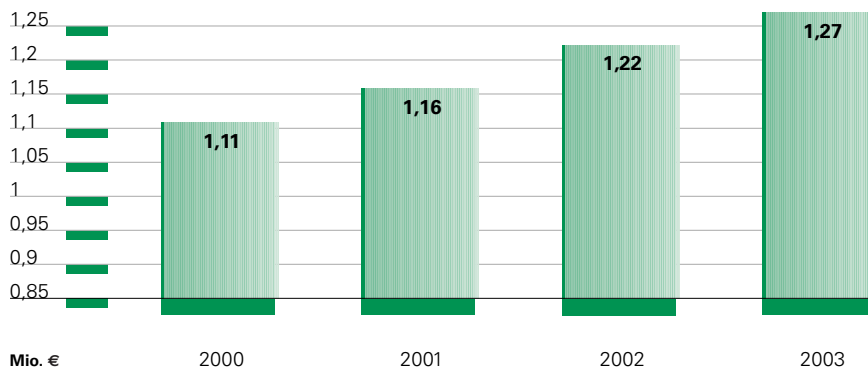
DIE DEVK-SCHADENVERSICHERUNG

Im Unterschied zur durch zahlreiche schwere Sturm-, Hagel- und Hochwasserschäden enorm belasteten Schadenbilanz des Vorjahres entwickelte sich der Schadenverlauf 2003 außerordentlich moderat. Auf Grund der sinkenden Zahl der Verkehrsunfälle und einer freundlichen Witterung nahm die Schadenstückzahl bei der DEVK kräftig ab. Dies wirkte sich auch positiv auf den Schadenaufwand im Geschäftsjahr aus. Die Combined ratio, also das Verhältnis von Aufwendungen für Schäden und Kosten zu den Beitrags-einnahmen, sank bei den großen Schadenversicherern von 94,3 auf 88,8 Prozent.

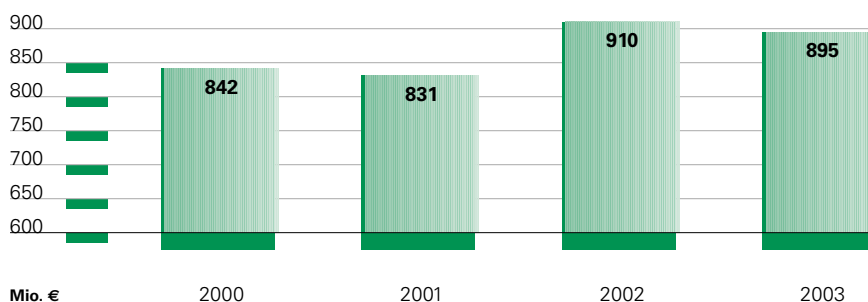
Parallel zur positiven Schadenentwicklung erholten sich bis zum Jahresende auch die Kurse an den Finanzmärkten. Dies schlug sich in einem stark verbesserten Kapital-ergebnis nieder. Unter dem Strich blieb damit ein nach Steuern gestiegener Jahres-überschuss.

Im Einzelnen zählen folgende Versicherungsunternehmen zur DEVK-Schadenver-sicherung:

- DEVK Sach- und HUK-Versicherungsverein a.G.
- DEVK Rückversicherungs- und Beteiligungs-Aktiengesellschaft
- DEVK Allgemeine Versicherungs-Aktiengesellschaft
- DEVK Rechtsschutz-Versicherungs-Aktiengesellschaft
- DEVK Krankenversicherungs-Aktiengesellschaft
- SADA Assurances S. A., Nîmes

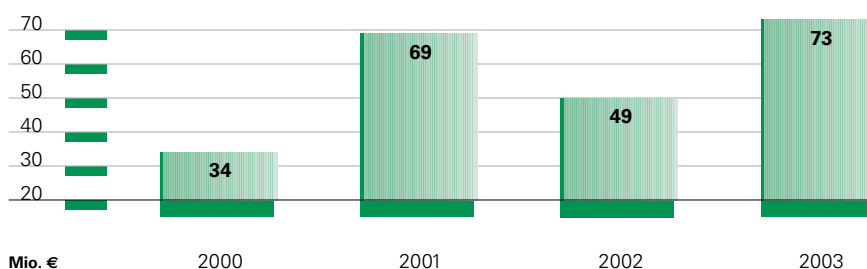


Beitragseinnahmen
bei der DEVK-Schaden-
versicherung.



Bruttoaufwendungen
für Versicherungsfälle
in der Schaden-,
Unfall- und Kranken-
versicherung.

Dem guten Beitragswachstum stand 2003 ein leicht gesunkener Brutto-Schadenaufwand gegenüber. Nach der Neuordnung der Rückversicherungsbeziehungen und einer Erhöhung des Selbstbehalts innerhalb des Konzerns fiel die Beteiligung des Rückversicherers an den Schadenaufwendungen deutlich geringer aus. Damit blieb unter dem Strich ein um 3,6 Prozent höherer Nettoschadenaufwand als im Vorjahr. Er belief sich insgesamt auf 834 Millionen Euro. Dennoch erreichte das versicherungstechnische Rohergebnis vor Schwankungsrückstellungen mit 73 Millionen Euro ein sehr zufrieden stellendes Niveau.



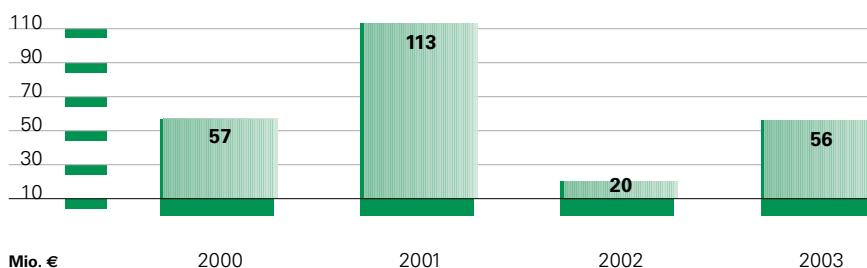
Versicherungstechnisches Ergebnis vor Veränderung der Schwankungsrückstellung.

Aus diesem Ergebnis wurden der Schwankungsrückstellung 48 Millionen Euro zugeführt. Dies ist im Vergleich zu den Vorjahren ein enorm hoher Betrag, der zur Vorsorge für schlechtere Schadenjahre dient.

Das Netto-Kapitalanlageergebnis verbesserte sich auf Grund der Kapitalmarktentwicklung von 31 Millionen Euro im Jahr 2002 auf jetzt 139 Millionen Euro.

Hoher Jahresüberschuss

Nach versicherungstechnischem und nichttechnischem Ergebnis bleibt im DEVK-Schadenkonzern für das abgelaufene Geschäftsjahr ein Betriebsergebnis vor Steuern von 127 Millionen Euro, ein insgesamt sehr zufrieden stellendes Ergebnis. Nach Steuern verbleibt ein gegenüber dem Vorjahr deutlich gesteigerter Jahresüberschuss von 56 Millionen Euro.



Jahresüberschuss nach Steuern.

DIE DEVK-LEBENSVERSICHERUNG

Die Diskussion um die Besteuerung der Erträge ab Januar 2005 brachte der Kapitallebensversicherung insbesondere im zweiten Halbjahr 2003 einen Nachfrageschub. Dies wirkte sich positiv auf Neugeschäft und Beitragsentwicklung aus. Gleichzeitig erholten sich die Kurse an den Finanzmärkten. So stieg der DAX nach einem absoluten Tiefstand im März bei 2.200 Punkten bis auf knapp 4.000 Punkte zum Jahresende. Dies stabilisierte nachhaltig die Netto-Kapitalanlageergebnisse. Dennoch sah sich die Branche nach der schwierigen Entwicklung in den beiden Vorjahren und auf Grund des weiterhin anhaltend niedrigen Zinsniveaus gezwungen, nach 2002 erneut auf breiter Front die Überschussdeklarationen zu senken.

Die tendenziell positive Entwicklung zeigte sich auch bei der DEVK, wobei in einer Reihe von Kennzahlen überdurchschnittliche Ergebnisse erzielt wurden. Im Einzelnen zählen folgende Versicherungsunternehmen zur DEVK-Lebensversicherung:

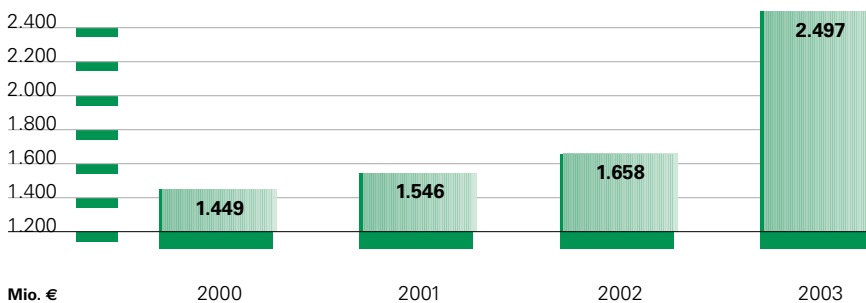
- DEVK Lebensversicherungsverein a. G.
- DEVK Allgemeine Lebensversicherungs-Aktiengesellschaft

Erfreuliches Neugeschäft

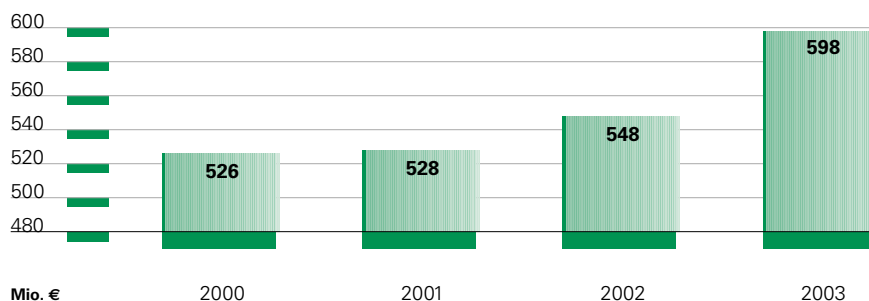
Das zuvor beschriebene Umfeld und einige Sonderentwicklungen führten bei den beiden DEVK-Lebensversicherungen zu einem kräftigen, weit über dem Branchenschnitt liegenden Neugeschäftswachstum. Dabei entwickelte sich das Neugeschäft beim DEVK Lebensversicherungsverein auf Grund einer hohen Steigerung der neu abgeschlossenen Verträge gegen Einmalbeitrag noch positiver als bei der DEVK Allgemeine Leben. Insgesamt verzeichnete die DEVK Lebensversicherung ein enormes Wachstum. So nahm die Neuzugangssumme um über 50 Prozent zu. Die Lebensversicherungssumme im Bestand betrug danach zum Jahresende 20,29 Milliarden Euro.

Beitragsentwicklung weit überdurchschnittlich

Die Beitragseinnahmen stiegen im Berichtsjahr mit 9,0 Prozent deutlich stärker als im Vorjahr und beliefen sich für 2003 auf 598 Millionen Euro.



Die Neuzugangssumme stieg 2003 sprunghaft an.



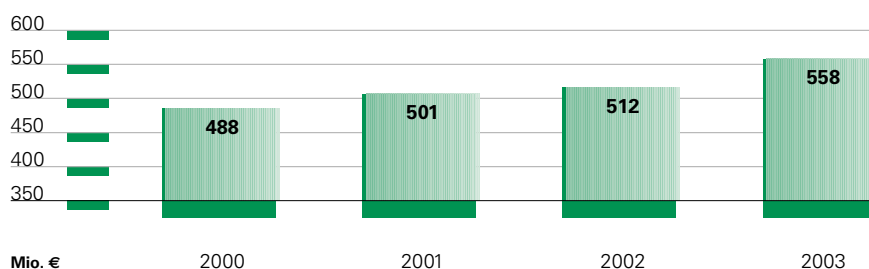
Beitragseinnahmen in der DEVK-Lebensversicherung.

Wie zufrieden die DEVK-Kunden sind, zeigt die Vertragsstabilität. Hier schneidet die DEVK-Lebensversicherung überdurchschnittlich gut ab. So liegt die Stornoquote mit 4,37 Prozent unter dem Schnitt der Gesamtbranche (5,49 Prozent).

Die an die Versicherungsnehmer ausgezahlten Leistungen betrugen im Berichtsjahr 558 Millionen Euro (512 Millionen Euro im Vorjahr). Sie stiegen damit um 9,1 Prozent. Es handelt sich hierbei um Aufwendungen für Versicherungsfälle und Rückkäufe sowie um ausgezahlte Überschussguthaben.

Die Entwicklung der Kapitalmärkte beeinflusste auch die Kapitalanlageergebnisse der DEVK-Lebensversicherung positiv. In der Folge ergab sich ein Anstieg des Gesamtüberschusses, das ist der Jahresüberschuss nach Steuern zuzüglich der Aufwendungen für Beitragsrückerstattungen, von 84 auf 145 Millionen Euro. Davon wurden 97,7 Prozent beziehungsweise 142 Millionen Euro der Rückstellung für Beitragsrückerstattung (RfB), dem „Gewinntopf“ für die Versicherten, zugeführt.

Weit höher ist der Betrag, der den Versicherten insgesamt im abgelaufenen Geschäftsjahr zufließt. Er setzt sich zusammen aus der Zuführung zur RfB, der Direktgutschrift und den Zinsen auf angesammelte Überschussanteile und beläuft sich in der Summe auf 235 Millionen Euro.



Ausgezahlte Leistungen für Lebensversicherungen.



ABLAUFRENDITEN

★
der DEVK -
Kapitallebensversicherungen

★
deutlich über
dem Marktdurchschnitt



DIE ORGANISATION DER DEVK

1886 als „Sterbekasse der Beamten und Arbeiter im Bezirke der Königlichen Eisenbahndirektion zu Breslau“ entstanden, hat sich die DEVK zu einem leistungsstarken, modernen Versicherungskonzern entwickelt. In Kooperation mit starken Partnern deckt die DEVK das gesamte Spektrum der Finanz- und Versicherungsdienstleistungen ab.

Ein wichtiger Meilenstein in der Geschichte des Unternehmens war die Öffnung für Privatkunden in den 70er Jahren. Damit wurde die Basis geschaffen für das Wachstum auch außerhalb des „Eisenbahner-Bereichs“. Heute betreut die DEVK weit über drei Millionen Kunden mit mehr als 11 Millionen Verträgen.

Zwar hat sich das Unternehmen immer den neuen Marktgegebenheiten angepasst, dennoch haben wesentliche Grundprinzipien der DEVK unverändert Bestand. Dazu gehört vor allem, Versicherungsschutz zu fairen Bedingungen und so preiswert wie möglich anzubieten. Ein mindestens genauso wichtiges Grundprinzip ist die bis heute gültige Rechtsform der beiden Mutterunternehmen. So sind der DEVK Sach- und HUK-Versicherungsverein und der DEVK Lebensversicherungsverein Versicherungsvereine auf Gegenseitigkeit.

Trotz des Festhaltens an Grundprinzipien hat es die DEVK bisher verstanden, ihre Struktur kontinuierlich an die neuen Rahmenbedingungen anzupassen. Unter dem Dach der beiden Mütter agieren auf unterschiedliche Versicherungsbereiche spezialisierte Gesellschaften – eine Maßnahme, die mehr Flexibilität, Kundenorientierung und Effizienz sicherstellt. Für die Koordination und strategische Führung der Einzelgesellschaften ist zusätzlich eine Holding verantwortlich. Die Organisationsstruktur der DEVK im Detail verdeutlicht das Schaubild auf der folgenden Seite.

ORGANIGRAMM

DEVK Deutsche Eisenbahn Versicherung
Sach- und HUK-Versicherungsverein a.G.
Betriebliche Sozialeinrichtung der DB AG

DEVK Deutsche Eisenbahn Versicherung
Lebensversicherungsverein a.G.
Betriebliche Sozialeinrichtung der DB AG

DEVK Rückversicherungs- und
Beteiligungs-Aktiengesellschaft

100 %

DEVK Allgemeine Versicherungs-
Aktiengesellschaft

100 %

DEVK Vermögensvorsorge- und
Beteiligungs-Aktiengesellschaft

51 %

49 %

DEVK Rechtsschutz-
Versicherungs-Aktiengesellschaft

100 %

DEVK Pensionsfonds-Aktiengesellschaft

100 %

DEVK Krankenversicherungs-
Aktiengesellschaft

100 %

DEVK Allgemeine Lebensversicherungs-
Aktiengesellschaft

100 %

Sonstige Beteiligungen

DAS DEVK-SERVICENETZ

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/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 2A
Tel.: 0561 7205-0, Fax: 0561 7205-200

50735 Köln, Riehler Straße 190
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

DEVK Zentrale, Köln

Riehler Straße 190
50735 Köln

Service Telefon: 0180 2 757-757
Telefax: 0221 757-2200

E-Mail: info@devk.de
Internet: www.devk.de



Impressum:
DEVK Versicherungen
Unternehmens-
kommunikation
Riehler Straße 190
50735 Köln

Konzept und
Gestaltung:
wir design GmbH
Braunschweig

DEVK Versicherungen
Zentrale
Riehler Straße 190
50735 Köln
Service Telefon: 0180 2 757-757
Telefax: 0221 757-2200
E-Mail: info@devk.de
Internet: www.devk.de

