

Das Geschäftsjahr der DEVK Versicherungen

2004 | **DEVK. Persönlich, preiswert, nah.**



Willkommen bei der DEVK. Wir laden Sie ein, die Höhepunkte, Spitzenleistungen und wesentlichen Kennzahlen des Geschäftsjahres 2004 kennen zu lernen.

DEVK
VERSICHERUNGEN

DAS BILDKONZEPT

Die DEVK holt ihre Kunden da ab, wo sie zu Hause sind. Deshalb zeigen die Bilder dieser Imagebroschüre Momentaufnahmen aus dem Alltag. Es geht darum, kurze Wege zum Kunden zu zeigen. Die kindliche Perspektive unterstreicht das soziale Engagement der DEVK für Kinder und Jugendliche. Und ein bisschen Augenzwinkern ist auch dabei.



INHALT

| | |
|--|----|
| Vorwort des Vorstands | 5 |
| Das Geschäftsjahr 2004 in wenigen Zahlen | 6 |
| Das Geschäftsjahr 2004 in wenigen Worten | 7 |
| Knotenpunkte in Deutschland | 9 |
| Außendienstler unterwegs | 10 |
| Service für Kunden der Sparda-Banken | 13 |
| Tradition Verkehrsmarkt | 14 |
| Wachstumsmotor Direktvertrieb | 17 |
| Spitzenbewertungen in Serie | 18 |
| Soziale Verantwortung | 19 |
| Die DEVK-Schadenversicherung | 20 |
| Die DEVK-Lebensversicherung | 22 |
| Die Organisation der DEVK | 25 |
| Organigramm | 26 |
| Das DEVK-Servicenetz | 27 |





DA SEIN,

WENN'S DRAUF ANKOMMT

Auf die helfende Hand ist Verlass. Die DEVK gibt ihren Mitgliedern und Kunden Starthilfe in Sachen Sicherheit. Rund vier Millionen Menschen vertrauen der DEVK. Und sie werden nicht enttäuscht. Im Schadensfall fängt die DEVK sie auf.

VORWORT DES VORSTANDS

Die ab Jahresbeginn 2005 geltenden neuen steuerlichen Rahmenbedingungen für Kapitallebens- und Rentenversicherungen mit Kapitalauszahlung bescherten der Branche 2004 einen enormen Nachfrage-Boom. Auch die DEVK profitierte davon – und zwar weit überdurchschnittlich. Insgesamt konnte unsere Lebensversicherung weiter Marktanteile hinzu gewinnen. Gleiches gelang in der Kfz-Sparte – trotz der im letzten Quartal wieder härter gewordenen Wettbewerbssituation.

Überdurchschnittliche Ergebnisse

Beim Vertriebsergebnis der DEVK gab es zum dritten Mal in Folge einen Rekord: ein Plus von rund 6 Prozent und erstmals über 1,5 Millionen Abschlüsse! Und auch darüber hinaus erzielte die DEVK wieder deutlich überdurchschnittliche Ergebnisse – zum Beispiel bei den Beitragseinnahmen insgesamt und in allen großen Versicherungszweigen, der Combined Ratio in der Schadenversicherung oder der Überschussquote in der Lebensversicherung.

Soziales Engagement

2004 war für die DEVK aber nicht nur ein Jahr guter Geschäftsergebnisse. Auch das soziale Engagement behielt seinen hohen Stellenwert. Ob als Hauptsponsor des Weltkindertags in Köln, als einer der großen Unterstützer der Aktion „Herzenssache“ des SWR oder mit vielen kleineren Aktivitäten für Kinder und Jugendliche. Dieses Verständnis von gesellschaftlicher Verantwortung ist zugleich Ausdruck einer aus den historischen Wurzeln der DEVK hergeleiteten Selbstverpflichtung.

Nah am Kunden

Versicherungsschutz von Eisenbahnern für Eisenbahner – so fing alles an. Nach wie vor sind die DEVK-Versicherungsvereine ihren Mitgliedern aus dem Verkehrsmarkt eng verbunden. Aber die DEVK sucht und findet auch die Nähe der Menschen, die in anderen Bereichen beschäftigt sind. Die Versicherten schätzen besonders die kurzen Wege: etwa zum DEVK-Berater am Ort oder elektronisch via Internet. Außerdem beraten in allen größeren Sparda-Geschäftsstellen Bankbetreuer der DEVK die Sparda-Kunden über Versicherungsfragen. Kurz: DEVK. Persönlich, preiswert, nah.

Spitzenleistungen

Wie im vergangenen Jahr gab es auch 2004 wieder viele positive Bewertungen von unabhängiger Seite. Mehr hierüber und über die DEVK finden Sie in dieser Broschüre. Außerdem 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 nicht beigelegt sein, senden wir Ihnen auf Wunsch gerne Exemplare zu. Viel Freude beim Lesen!

Die Vorstände der beiden Mutterunternehmen und der großen Tochtergesellschaften im Jahr 2004:
(von links)
Hans-Otto Umlandt,
Wilhelm Hülsmann,
Friedrich W. Gieseler,
Vorstandsvorsitzender
Bernd Oppermann,
Norbert Salentin,
Dr. Jochen Dobring,
Michael Klass und
Bernd Zens.

Der Vorstand



DAS GESCHÄFTSJAHR 2004 IN WENIGEN ZAHLEN

| | Geschäftsjahr 2004 | Geschäftsjahr 2003 | Veränderungen in % |
|---|------------------------|------------------------|-----------------------|
| DEVK gesamt | | | |
| Bestand Risiken/Verträge | Stück (Tsd.) 11.460 | Stück (Tsd.) 11.124 | + 3,0 |
| | in Mio. € | in Mio. € | |
| Beiträge gesamt | 1.959 | 1.871 | + 4,7 |
| Kapitalanlagen | 9.212 | 8.628 | + 6,8 |
| Mitarbeiter/-innen gesamt zum 31.12. | 3.548 | 3.524 | + 0,7 |
| davon: Innendienst | 2.660 | 2.629 | + 1,2 |
| Angestellte Außendienst | 555 | 550 | + 0,9 |
| Auszubildende | 333 | 345 | - 3,5 |
| DEVK-Lebensversicherung | | | |
| Neu eingelöste Versicherungsverträge | Stück (Tsd.) 191 | Stück (Tsd.) 99 | + 93,2 |
| | in Mio. € | in Mio. € | |
| Neu eingelöste Versicherungssumme | 4.344 | 2.497 | + 73,9 |
| Bestand Lebensversicherungssumme | 23.000 | 20.292 | + 13,3 |
| Beitragseinnahmen | 629 | 598 | + 5,3 |
| Kapitalanlagen | 6.068 | 5.812 | + 4,4 |
| | in % | in % | |
| Nettoverzinsung | 6,0 | 5,4 | |
| | in Mio. € | in Mio. € | |
| Überschussbeteiligung Lebensversicherung* | 288 | 235 | + 22,5 |
| Ausgezahlte Leistungen für Lebensversicherungen** | 584 | 558 | + 4,6 |
| DEVK-Schaden- und Unfallversicherung | | | |
| Bestand | Stück (Tsd.) 9.278 | Stück (Tsd.) 9.061 | + 2,4 |
| | in Mio. € | in Mio. € | |
| Beiträge | 1.316 | 1.265 | + 4,0 |
| Versicherungstechnisches Ergebnis | | | |
| | in Mio. € | in Mio. € | |
| vor Veränderung Schwankungsrückstellung | 92 | 71 | + 28,3 |
| Zuführung zur Schwankungsrückstellung | 50 | 49 | + 1,8 |
| nach Veränderung Schwankungsrückstellung | 42 | 23 | + 85,9 |
| Jahresüberschuss Schadenkonzern | | | |
| vor Steuern | 143 | 127 | + 12,6 |
| nach Steuern | 53 | 56 | - 6,5 |

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

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

DAS GESCHÄFTSJAHR 2004 IN WENIGEN WORTEN

2004 war für die DEVK ein sehr erfolgreiches Jahr. Das gilt für die Unternehmensgruppe insgesamt wie auch jeweils für alle großen Versicherungszweige. Mit 1,57 Millionen Neuabschlüssen, einem Zuwachs von knapp 6 Prozent, erzielte der Vertrieb zum dritten Mal in Folge das beste Neugeschäft der DEVK-Geschichte. Der Bestand wuchs mit fast 3 Prozent außerordentlich erfreulich. Und bei den Beitragseinnahmen wurde mit einem Plus von 4,7 Prozent ein überdurchschnittliches Wachstum erreicht.

Rekordjahr in der Lebensversicherung

Das Neugeschäft in der Lebensversicherung profitierte vom enormen Nachfrageschub, den die ab 2005 geltende steuerliche Neuregelung im Rahmen des Alterseinkünftegesetzes ausgelöst hatte. Dabei landete die DEVK bei allen Neugeschäftskennzahlen weit vor den Branchenwerten.

Das hohe Neugeschäft sorgte für ein kräftiges Bestandswachstum. Dies wiederum führte zu einem überdurchschnittlichen Zuwachs der Beitragseinnahmen. Mit einem Plus von 5,3 Prozent wurde auch hier der Branchenschnitt deutlich übertroffen. Dies ist um so erfreulicher, da die DEVK bereits im Vorjahr ein weit überdurchschnittliches Ergebnis erzielt hatte.

Neben den hohen Beitragseinnahmen stützte auch ein sehr erfreuliches Kapitalanlageergebnis die Einnahmesituation bei beiden Lebensversicherern. Unter dem Strich blieb eine gegenüber dem Vorjahr deutlich gesteigerte Zuführung zur Rückstellung für Beitragsrückerstattungen, dem „Gewinntopf“ für die Versicherten. Die Überschussquote der DEVK-Lebensversicherung nach Verbandsformel liegt jenseits der 20-Prozent-Marke – ein herausragender Wert.

Schadenversicherung mit überdurchschnittlichem Wachstum

Auch die Unternehmen in der Schadenversicherung erzielten überdurchschnittliche Wachstumsraten. Mit einem Plus von 4 Prozent wuchsen die Beitragseinnahmen hier weit stärker als in der Branche. Gleichzeitig verlief die Schadenentwicklung ausgesprochen moderat. Damit verbesserten sich die Combined Ratio und das versicherungstechnische Ergebnis deutlich.

Die positive Entwicklung bei den Kapitalanlageergebnissen wurde genutzt, um die restlichen, in geringem Umfang aus den Vorjahren in den Kapitalanlagen des Anlagevermögens verbliebenen Stillen Lasten aufzulösen. Damit ist die DEVK insgesamt und bei allen Unternehmen völlig frei von Stillen Lasten ins Jahr 2005 gestartet.

Kranken- und Rechtsschutzversicherung weiter erfolgreich

Auch die DEVK Krankenversicherungs-AG und die DEVK Rechtsschutz-Versicherungs-AG reihten sich in die positive Gesamtbilanz ein: Die Krankenversicherung erzielte anlässlich ihres zehnjährigen Jubiläums ebenfalls das bisher beste Geschäftsergebnis und setzte ihren kontinuierlichen Wachstumskurs weiter fort. Und auch die Rechtsschutz-AG schloss das Geschäftsjahr mit einem zufrieden stellenden Ergebnis ab.

STABILE NETZE

GEBEN SICHERHEIT

Schön, sich auf ein gutes Gerüst verlassen zu können. Bei der DEVK ist das Vertriebsnetz eng geknüpft. Wie belastbar und leistungsfähig es ist, testen die Versicherten jeden Tag – und sind begeistert! Denn mit der DEVK greift man nie ins Leere.



KNOTENPUNKTE IN DEUTSCHLAND

Ein dichtes Netz von Innendienstmitarbeitern sorgt dafür, dass die Kunden der DEVK rundum gut betreut werden: von der Beratung über den passenden Versicherungsschutz bis zur schnellen und unkomplizierten Hilfe im Schadensfall.

Die DEVK Zentrale in Köln

Allein in der DEVK Zentrale in Köln arbeiten mehr als 1.400 Menschen. Sie entwickeln neue Produkte zu äußerst günstigen Preisen, sorgen für die Regulierung bei großen Schadensfällen und kümmern sich um Fachfragen der Versicherungssparten Leben, Kranken, Rechtsschutz sowie Sach- und Haftpflicht, Unfall und Kfz. Außerdem werden Marketing- und Werbestrategien erarbeitet und Vertriebspartner umfassend unterstützt. Auch das Zentrale Service Center ist hier angesiedelt. Im Durchschnitt nutzen rund 1.600 Anrufer pro Tag diese telefonische Dienstleistung unter 0180 2 757-757 oder – im Schadensfall – 0180 2 858-858.

Bundesweit 19 Regionaldirektionen

Zentrale Ansprechpartner stehen den Kunden außerdem in den Regionaldirektionen zur Verfügung. Deren 19 Standorte entsprechen traditionell dem alten Netz der Bahndirektionen – von B wie Berlin bis W wie Wuppertal, darunter viele Landeshauptstädte. Fast alle Regionaldirektionen befinden sich in der Nähe des örtlichen Hauptbahnhofs. Eine vollständige Übersicht finden Sie in dieser Broschüre auf Seite 27.

In den Regionaldirektionen beschäftigt die DEVK insgesamt weit mehr als 2.100 Mitarbeiter. Sie beraten die Kunden ebenfalls telefonisch, aber natürlich auch persönlich und kümmern sich um die üblichen Schadensfälle. Dabei arbeiten Innen- und Außendienst Hand in Hand.

Zufriedene Kunden

Dass die DEVK diese persönliche Betreuung bietet, wissen die Kunden zu schätzen. Das bestätigt die bundesweite Marktstudie KUBUS: Die Kunden sind mit der DEVK völlig zufrieden – besser geht's nicht! Die unabhängige Kölner MSR Consulting Group verlieh der DEVK dafür das Gütesiegel „hervorragend“, die bestmögliche Bewertung. Die Unternehmensberatung MSR ist Spezialist auf dem Gebiet der Kundenzufriedenheitsanalyse und führt seit mehr als 15 Jahren repräsentative Befragungen unter Versicherungskunden durch.

AUSSENDIENSTLER UNTERWEGS

Nah am Kunden sind nicht nur die Produkte der DEVK, sondern auch ihre Vertriebspartner. Rund 2.000 hauptberufliche und über 16.000 nebenberufliche Vermittler kümmern sich an Ort und Stelle um die Wünsche, Sorgen und Nöte der Mitglieder und Kunden. Ein Service, den die DEVK im gesamten Bundesgebiet anbietet.

Der Einsatz hat Erfolg: Mit 1,57 Millionen Abschlüssen übertraf das DEVK-Vertriebsergebnis im Jahr 2004 erstmals die historische Rekordmarke von 1,5 Millionen. Nahezu alle Versicherungssparten haben ihren Teil dazu beigetragen – allen voran die Lebensversicherung, aber auch die Kfz-, Kranken-, Sach-, Haftpflicht- und Unfallversicherung.

Gewusst, wie

Der Vertriebs- und Betreuungserfolg des Jahres 2004 ist 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 Vertriebsmannschaft im Sinne der Beratungsqualität weiter verbessert.

Bundesweit rund 1.100 Beratungsstellen sorgen dafür, dass der Weg zur DEVK für Kunden und alle, die es werden wollen, so kurz wie möglich ist. Damit alle Wünsche schnell erfüllt und alle Fragen schnell beantwortet werden können, steht die DEVK in direktem Kontakt mit ihren Vertriebspartnern – über eine leistungsfähige elektronische Verbindung via Internet. Ein Weg, der immer stärker genutzt wird.



Zusammen zum Ziel

Die DEVK ermöglicht ihren Kunden seit Jahren ein umfassendes Dienstleistungsangebot – auch über die eigenen Kernkompetenzen hinaus. Die Zusammenarbeit mit leistungsstarken Partnern macht dies möglich. Gemeinsam mit den Sparda-Banken, dem FinanzPartner BHW und der Monega Kapitalanlagegesellschaft bildet die DEVK einen attraktiven leistungsfähigen Verbund. Über die Kooperationspartner erschließen sich der DEVK auch neue Vertriebswege.

So arbeitet die DEVK als Deutschlands fünftgrößter Pkw-Versicherer seit langem erfolgreich zusammen mit dem Automobil-Club Verkehr Bundesrepublik Deutschland (ACV). Denn Mobilität nimmt im Leben der DEVK-Kunden einen besonders hohen Stellenwert ein, was die auch 2004 wieder gestiegene Anzahl der Kfz-Policen zeigt. Über die Partnerschaft mit dem ACV gewinnt die DEVK auch neue Kunden: Das Preis-Leistungs-Verhältnis überzeugt. Und auch in der Krankenversicherung arbeitet die DEVK mit Partnern zusammen, so zum Beispiel mit der BAHN-BKK oder – außerhalb des Verkehrsbereichs – mit der BKK Faber-Castell & Partner.



Persönliche Betreuung ist für die DEVK selbstverständlich. Die Außendienstmitarbeiter beraten ihre Kunden auch gern zu Hause.



LEISTUNG

DURCH GEMEINSAMKEIT

Zusammen anpacken, dann klappt's leichter. Auch die DEVK hat starke Partner. Schon lange gehören die Unternehmen des Verkehrsmarkts und die Bahngewerkschaften dazu. Mit im Bunde sind auch die Sparda-Banken und die BAHN-BKK. Gemeinsam kommt man schneller ans Ziel.



SERVICE FÜR KUNDEN DER SPARDA-BANKEN

Die Sparda-Banken sind ebenso als betriebliche Sozialeinrichtung der Deutschen Bahn anerkannt wie die DEVK Versicherungen. Die beiden Institutionen arbeiten seit Jahren zusammen. Im Jahr 2000 wurde mit der Einführung des Sparda-Versicherungs-Service eine noch engere Kooperation vereinbart, um den Kunden Versicherungs- und Bankprodukte aus einer Hand anbieten zu können. Die Vorteile: günstige Sonderkonditionen, kurze Wege und bequeme Abwicklung.

Bankbetreuer

Am Anfang starteten 40 DEVK-Mitarbeiter als Bankbetreuer. Heute hat mit bundesweit 150 Bankbetreuern jede zweite Sparda-Geschäftsstelle einen Ansprechpartner der DEVK zum Thema Versicherungen. Und der Service wird in den nächsten Jahren weiter ausgebaut: Die Anzahl der Bankbetreuer steigt, es gibt immer mehr Tarife, die auf die Bedürfnisse der Sparda-Kunden zugeschnitten sind. Dafür wirbt die DEVK in den Räumlichkeiten der Bank. Produkthinweise finden die rund drei Millionen Sparda-Kunden auch auf ihren Kontoauszügen.

Spart Zeit und Geld

Viele schätzen die Nähe zu ihrem Bankbetreuer: Mal eben zur Sparda – schon sind die Versicherungsangelegenheiten mit erledigt. Dass sich dieser für die Kunden so bequeme Service auch für die Kooperationspartner DEVK und Sparda lohnt, zeigen die Vertriebszahlen: Für das Jahr 2004 lassen sich über 100.000 neue Anträge auf die Beratung durch Bankbetreuer zurückführen. Besonders gefragt waren Produkte rund um die Altersvorsorge und Kfz-Versicherungen.



TRADITION VERKEHRSMARKT

Der Verkehrssektor in Deutschland hat sich im vergangenen Jahrzehnt nachhaltig verändert. Nirgendwo wird dies so augenfällig wie bei der Bahn: die Gründung der Deutschen Bahn AG als privatwirtschaftliches Unternehmen, die neue Aufgabenverteilung im Personennahverkehr, neue Tochter- und Beteiligungsunternehmen – dies alles brachte für das Unternehmen und vor allem für die Menschen bei der Bahn und in deren Umfeld tief greifende Veränderungen mit sich.

Eines ist bis heute geblieben: Die DEVK war und ist die betriebliche Sozialeinrichtung der Deutschen Bahn. Für die Mitarbeiter der Bahn und des bahnnahe Verkehrs ist die DEVK nicht eines unter vielen Versicherungsunternehmen am Markt, sondern die erste Adresse, wenn es um Fragen des persönlichen und beruflichen Versicherungsschutzes geht. Die enge Partnerschaft mit dem DB-Konzern, den Bahngewerkschaften TRANSNET, GDBA und GDL, dem Verband Deutscher Eisenbahn Ingenieure (VDEI) sowie dem Verband Deutscher Verkehrsunternehmen (VDV) hat sich auch 2004 sehr bewährt.

Persönliche Betreuung von Kollege zu Kollege

An den Gründungsprinzipien hält die DEVK unverändert fest. Nach wie vor sind die Beschäftigten des bahnnahe Verkehrs als Mitglieder der DEVK-Versicherungsvereine die Träger des wirtschaftlichen Geschehens. Daraus ergibt sich eine Form der Partner-Garantie, ein Vertrauenssystem zwischen Versicherer und Kunde. Die Kunden sehen die DEVK auf gleicher Augenhöhe – als Partner und Experte für Versicherungsfragen. Damit wird sie ihrem Anspruch gerecht.



Neben den Mitarbeitern der Deutschen Bahn profitieren auch Beschäftigte anderer Verkehrsunternehmen von den Vereinstarifen der DEVK.

Mit der Betreuung von Kollege zu Kollege hält die DEVK auch an ihrer jahrzehntelangen Tradition als betriebliche Sozialeinrichtung für die Eisenbahner fest. Die Vertrauensleute-Organisation spielt dabei eine zentrale Rolle. Deshalb hat die DEVK im bahnnahen Bereich spezielle Betreuungseinheiten: Rund 16.000 Vertrauensmänner und -frauen sorgen im gesamten Bundesgebiet für kurze Wege bei allen Fragen rund um Versicherung und Vorsorge.

4Stars – vier Sterne für den Verkehrsmarkt

Bei allen Veränderungen bekommen die Bahnmitarbeiter Unterstützung und Begleitung von den Sozialeinrichtungen der Deutschen Bahn: neben der DEVK sind dies die BAHN-BKK als betriebliche Krankenkasse für den Verkehrsmarkt, die Stiftung BSW als Selbsthilfeeinrichtung der Bahn-Beschäftigten, die Sparda-Banken als vertrauter Finanzdienstleister sowie der Verband Deutscher Eisenbahner-Sportvereine e.V. (VDES). Diese fünf Partner haben sich im Jahr 2004 zu einem gemeinsamen Auftritt unter der Marke „4Stars“ im Sinne einer 4-Sterne-Qualität zusammengefunden und bieten Beschäftigten und Unternehmen der Verkehrsbranche ihr Angebot aus einer Hand. Sie arbeiten dabei eng zusammen, verzahnen ihre Angebote für den Verkehrsmarkt noch stärker miteinander und entwickeln auch gemeinschaftlich neue Produkte.

Ein Beispiel dafür sind etwa die Zusatzversicherungen, die die DEVK den BAHN-BKK-Versicherten anbietet. Besonderer Vorteil: Die DEVK verzichtet auf die sonst üblichen Wartezeiten vor der Leistungserbringung.



Im Rahmen der Kooperation „4Stars“ präsentiert sich die DEVK als einer von fünf Partnern, die Beschäftigten der Verkehrsbranche besonders günstige Angebote machen.



Hallo! Ist da jemand? Na klar: Die DEVK liebt den kurzen Draht. Informationen und Beratung gibt's telefonisch, im Internet und im Online-Dialog. Da bleibt keine Frage offen. Denn wer die DEVK am Hörer hat, wird verstanden. Da steht keiner auf der Leitung.

ERREICHBARKEIT

RUND UM DIE UHR



WACHSTUMSMOTOR DIREKTVERTRIEB

Ihrem Anspruch, stets vor Ort zu sein, wird die DEVK auch durch moderne Kommunikationswege gerecht. Der Bereich E-Business erlebte 2004 einen weiteren bedeutenden Wachstumsschub. Die Erfolgsbilanz: mehr als 2 Millionen Besucher, fast 20.000 Online-Anträge und 4,8 Millionen Euro Beitragseinnahmen via E-Business. Der Ausbau dieser Prozesse festigte insgesamt die Rolle des Internets als eigener Vertriebskanal.

Die DEVK versteht das Internet als Informations- und Kommunikationsmittel, vor allem aber auch als Interaktionsinstrument. So kann der Kunde etwa die Auslandsreise-Krankenversicherung mittels vollelektronischer Prozesse unmittelbar am Bildschirm abschließen – selbst kurz vor Reisebeginn. In vielen anderen Sparten nimmt die DEVK ebenfalls online ausgefüllte Anträge entgegen.

Online-Beratung via Chat

In der Entscheidungsphase für einen bestimmten Versicherungsschutz unterstützt die DEVK ihre Kunden mit Online-Beratung. Die „technische Brücke“ zwischen den Informationen der Homepage und der persönlichen Betreuung ist der Chat. Hier klickt sich der Kunde direkt in das Zentrale Service Center, das in der DEVK Zentrale angesiedelt ist. Von dort wird er im elektronischen Dialog durch Menüs geführt, auf Fundstellen hingewiesen und zu der für sein Problem zuständigen Seite navigiert.

Der elektronische Weg funktioniert auch anders herum: Seit 2004 verschickt die DEVK regelmäßig einen elektronischen Newsletter per E-Mail. Die Links im Newsletter führen den Kunden mit einem Klick auf die DEVK-Homepage, wo er sich über vorgestellte Produkte informieren und seinen Versicherungsschutz direkt umstellen oder ergänzen kann.

Das Ohr am Kunden

Auch klassisches Telefonieren sorgt für Kommunikation in beide Richtungen. Einerseits gibt es 0180er-Rufnummern, die in einem vernetzten Erreichbarkeitssystem rund um die Uhr eine Kontaktaufnahme für 6 Cent pro Anruf ermöglichen. Andererseits zeigt sich eine hohe Akzeptanz der DEVK-Kunden, auf telefonische Ansprache bestehenden Versicherungsschutz zu überprüfen.

E-Business, Telefon oder das ebenfalls mit großem Erfolg praktizierte schriftliche Direktmarketing sind bei der DEVK keine konkurrierenden Vertriebswege. Spezielle Produkte für diese direkten Kommunikationswege gibt es nach wie vor bewusst nicht – weil die Versicherungstarife bereits äußerst preisgünstig kalkuliert sind und weil so die Produktpalette transparent und überschaubar bleibt. Die Vertriebspartner profitieren von diesen direkt an die Interessenten herangetragenen Informationen: Nach einer ersten Online-Orientierung wenden sich viele Kunden an den DEVK-Berater in ihrer Nähe. Den können sie natürlich auch im Internet ermitteln.

SPITZENBEWERTUNGEN IN SERIE

Von „sehr gut“ bis „exzellent“ lobten unabhängige Experten im Jahr 2004 die DEVK und ihre Produkte. Ein paar Beispiele für die Auszeichnungen und hervorragenden Testergebnisse:

Exzellenter Schadenversicherer

Zum sechsten Mal in Folge verlieh die Kölner Rating-Agentur ASSEKURATA den beiden DEVK-Schadenversicherern die Bestnote „A++ exzellent“: Sicherheit, Kundenorientierung, Erfolg und Wachstum: In allen Punkten erreicht die DEVK die Höchstbewertung. Außerdem ist die DEVK „best practice“ am Markt der Sach-, Kasko- und Unfallversicherung. Das ergab eine repräsentative Umfrage unter Schadenkunden und Anspruchstellern durch die unabhängige Kölner MSR Consulting Group.

Super Lebensversicherer

Der unabhängige Branchendienst map-report bewertete den Lebensversicherungsverein der DEVK mit der Bestnote „mmm“ für „langjährige hervorragende Leistungen“. Außerdem schaffte es die DEVK in den Top-Index der besten Lebensversicherungen Deutschlands: Im Lebensversicherungs-Dossiers 2004 des Deutschen Finanzdienstleistungs-Informationszentrums (DFI) belegte sie Platz vier. Für die Marktanalyse untersuchte das Institut Kennzahlen von rund 100 Versicherungsunternehmen.

Bester Autoversicherer

Ebenso verlieh map-report dem DEVK Sach- und HUK-Verein für die Kfz-Versicherung die höchstmögliche Bewertungsstufe: „mmm“ 90 von 100 erreichbaren Punkten bedeutet zugleich das beste Ergebnis aller getesteten Autoversicherer – zum Teil deutlich vor unmittelbaren Wettbewerbern. Und die Zeitschrift FINANZtest lobte das Beitragsniveau als „weit besser als der Durchschnitt“.

Effiziente Werbung

Die TV-Spots der DEVK zur Altersvorsorge („Opi, ich hab' dich lieb“) und zur Kfz-Versicherung („Vater und Sohn“) machte durch zahlreiche Auszeichnungen Furore. So wurde die ganze Fernsehkampagne der DEVK mit dem Effie in Bronze prämiert. Der Gesamtverband Kommunikationsagenturen vergibt den Effie als Preis für besonders effiziente Werbung – als eine Art deutscher Werbe-Oscar. Anders als bei anderen Wettbewerben geht es dabei nicht allein um Kreativität. Positiv beurteilt wird besonders wirksame Marketingkommunikation. Die DEVK bewies den Erfolg der Kampagne mit Zahlen zur Wirtschaftlichkeit.



SOZIALE VERANTWORTUNG

Als betriebliche Sozialeinrichtung der Deutschen Bahn legt die DEVK traditionell großen Wert auf soziales Engagement. Zum Beispiel hat das Unternehmen 2004 im Rahmen der Aktion „Chance Plus“ Jugendlichen ohne Ausbildung eine Einstiegsqualifizierung ermöglicht, um sie bei guten Leistungen in ein Ausbildungsverhältnis übernehmen zu können. Das Magazin WirtschaftsWoche lobte die DEVK sogar als einen der 100 größten Arbeitsplatzschaffer Deutschlands im Jahr 2004.

Ausgezeichnete Beschäftigungspolitik

Die DEVK nimmt sich erfolgreich in die Pflicht, die Basis dafür zu schaffen, dass die Mitarbeiter ihren Beruf so gut wie möglich ausüben können. Das bestätigt auch die Evangelische Kirche in Deutschland (EKD). Sie verlieh der DEVK bei einem Festakt im April 2004 das Arbeitsplatzsiegel „ARBEIT PLUS“. Damit zeichnet die EKD Unternehmen mit hervorragender Beschäftigungspolitik aus, die sich in vorbildlicher Weise für die Gestaltung und Sicherung von Arbeitsplätzen sowie für die Belange ihrer Beschäftigten einsetzen.

Kinder sind Herzenssache

Das Schicksal der Kinder in Deutschland und der Welt liegt der DEVK besonders am Herzen. So war das Unternehmen im Jahr 2004 zum 10. Mal Hauptsponsor der zentralen Veranstaltung zum Weltkindertag in Köln. Damit hilft die DEVK dem Kinderhilfswerk UNICEF, auf die Notlage vieler Kinder aufmerksam zu machen.

Darüber hinaus engagiert sich die DEVK als Partner des Vereins Herzenssache, der Kinderhilfsaktion von Südwestrundfunk (SWR) und Saarländischem Rundfunk (SR). Inzwischen wurden mehr als 250 Projekte gefördert, die Kinder und Jugendliche in Not unterstützen – vor allem in Baden-Württemberg, Rheinland-Pfalz und dem Saarland. Aber auch Aktionen im Ausland sind dabei. So organisierte Herzenssache im September 2004 eine Schnelförderung für die Kinder von Beslan, um ihnen gemeinsam mit UNICEF bei der Traumabewältigung zu helfen. Drei Tage und Nächte waren sie von Terroristen in einer südrussischen Schule gefangen gehalten worden, bevor das Militär die Geiselnahme blutig beendete.

Hilfe für die Flutopfer

Auch die verheerende Naturkatastrophe, die sich am zweiten Weihnachtstag in Südostasien ereignete, berührte die DEVK und ihre Mitarbeiter. Das Unternehmen stellte der Aktion „Wirtschaft hilft“ 25.000 Euro Soforthilfe zur Verfügung, weitere 125.000 Euro gingen an „Deutschland hilft“. Knapp die Hälfte davon spendeten die DEVK-Mitarbeiter.

Dies sind nur einige Beispiele neben einer ganzen Reihe von weiteren kleineren, zum Teil regionalen und lokalen Aktivitäten, mit denen die DEVK ihre gesellschaftliche Verantwortung unter Beweis stellt. Außerdem unterstützt das Unternehmen soziales Engagement für Eisenbahner. So fördert die DEVK etwa die Stiftung Bahn-Sozialwerk (BSW), die 2004 ihren 100. Geburtstag feierte, oder die Aktion „Bahn Azubis gegen Hass und Gewalt“.



Das Arbeitssiegel erhalten Unternehmen, die sich vorbildlich für die Sicherung und Gestaltung der Arbeitsplätze einsetzen – wie die DEVK.

DIE DEVK-SCHADENVERSICHERUNG

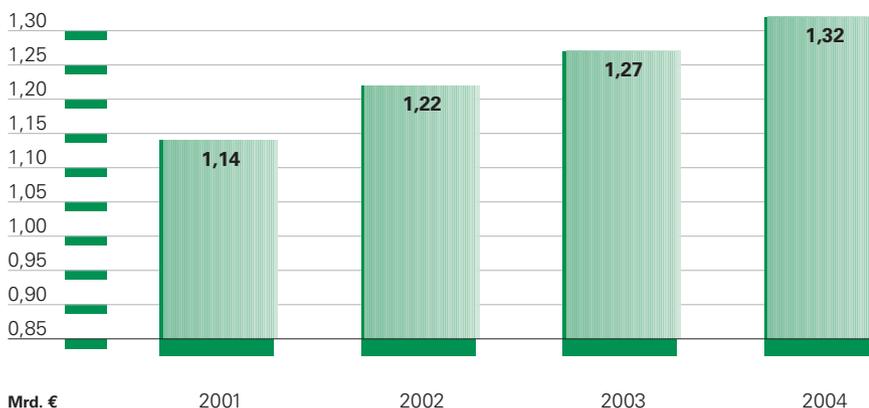
Das Geschäftsjahr 2004 war für die deutsche Schaden- und Unfallversicherung ein erfolgreiches Jahr. Bei einer Beitragssteigerung um 1,6 Prozent kam es auf der Schadensseite zu einer weiteren Entspannung. So wurden in der Kraftfahrtversicherung seit Einführung der Verkehrsunfallstatistik im Jahr 1953 noch nie so wenig Verkehrstote verzeichnet wie 2004. Rückläufig waren ebenfalls die Unfälle mit Personenschäden und auch die mit Sachschäden.

In Verbindung mit einer moderaten Kostenentwicklung sank die Combined Ratio, also das Verhältnis von Aufwendungen für Schäden und Kosten zu den Beitragseinnahmen, in der Branche um zwei Prozentpunkte auf 91 Prozent. Der versicherungstechnische Gewinn stieg von rund 3,8 Milliarden im Jahr 2003 auf fast 5 Milliarden Euro. Erfreulich war auch die Entwicklung an den Aktienmärkten.

Von diesen günstigen Faktoren profitierten auch die zur DEVK-Schadenversicherung gehörenden Unternehmen. Dies sind im Einzelnen:

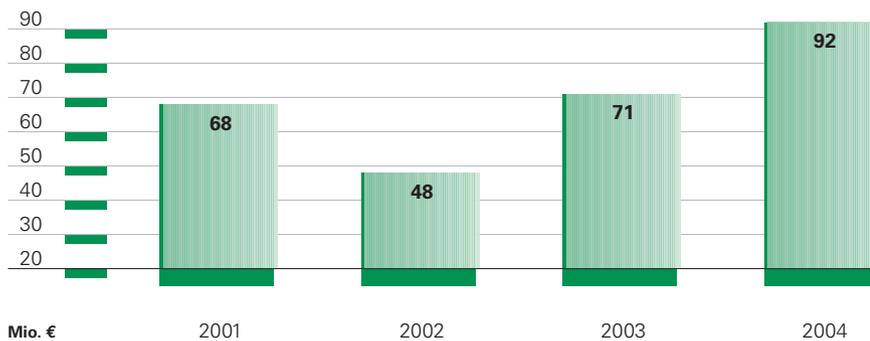
- DEVK Sach- und HUK-Versicherungsverein a.G.
- DEVK Rückversicherungs- und Beteiligungs-Aktiengesellschaft
- DEVK Allgemeine Versicherungs-Aktiengesellschaft
- DEVK Rechtsschutz-Versicherungs-Aktiengesellschaft
- DEVK Krankenversicherungs-Aktiengesellschaft
- SADA Assurances S.A., Nîmes

Im Schaden- und Unfallversicherungsgeschäft stiegen die Beitragseinnahmen des DEVK-Schadenkonzerns um 4 Prozent. Damit liegen sie deutlich über der Schätzung für die deutsche Schaden- und Unfallversicherungsbranche, die von einem durchschnittlichen Zuwachs von 1,6 Prozent ausgeht. Dem guten Beitragswachstum



Beitragseinnahmen in der DEVK-Schaden- und Unfallversicherung.

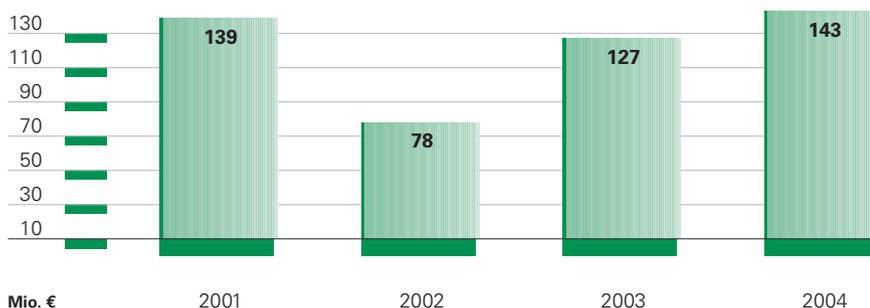
standen unterproportional wachsende Aufwendungen für Schäden und Kosten gegenüber. Deshalb legte das versicherungstechnische Ergebnis – nach einer gegenüber dem Vorjahr nochmals leicht erhöhten Zuführung zur Schwankungsrückstellung – kräftig zu und erreichte mit 42 Millionen Euro ein sehr zufrieden stellendes Niveau. In der nichtversicherungstechnischen Rechnung des Schadenkonzerns verbesserte sich das Netto-Kapitalanlageergebnis um zwei Millionen auf 141 Millionen Euro. Besonders erfreulich ist, dass die Kapitalanlagen des Anlagevermögens zum Jahresende keine Stillen Lasten mehr aufwiesen und dass die Bewertungsreserven der Kapitalanlagen insgesamt ausgebaut wurden.



Versicherungstechnisches Ergebnis vor Veränderung der Schwankungsrückstellung.

Erneut hoher Jahresüberschuss

Nach versicherungstechnischem und nichttechnischem Ergebnis wurde im DEVK-Schadenkonzern das Ergebnis der normalen Geschäftstätigkeit von 127 Millionen Euro im Vorjahr auf 143 Millionen Euro gesteigert – ein insgesamt sehr zufrieden stellendes Ergebnis. Nach Steuern verbleibt ein leicht unter dem Vorjahreswert liegender Betrag von 53 Millionen Euro.



Jahresüberschuss vor Steuern.

DIE DEVK-LEBENSVERSICHERUNG

Die deutsche Lebensversicherungsbranche freute sich 2004 über ein sehr erfolgreiches Geschäftsjahr. Die Änderung der steuerlichen Rahmenbedingungen löste einen Neugeschäftsboom aus, der sogar die hohen Absatzzahlen des Jahres 1999 noch übertraf. Erfreulich war auch die Entwicklung an den Aktienmärkten. Bei vergleichsweise geringer Volatilität konnte der Deutsche Aktienindex in 2004 rund 290 Punkte zulegen und schloss mit 4.256 Punkten nahezu auf Jahreshöchststand.

Diese Rahmenbedingungen begünstigten auch die Geschäftsentwicklung der DEVK, die in einer Reihe von Kennzahlen überdurchschnittliche Ergebnisse erzielte. Im Einzelnen zählen folgende Versicherungsunternehmen zur DEVK-Lebensversicherung:

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

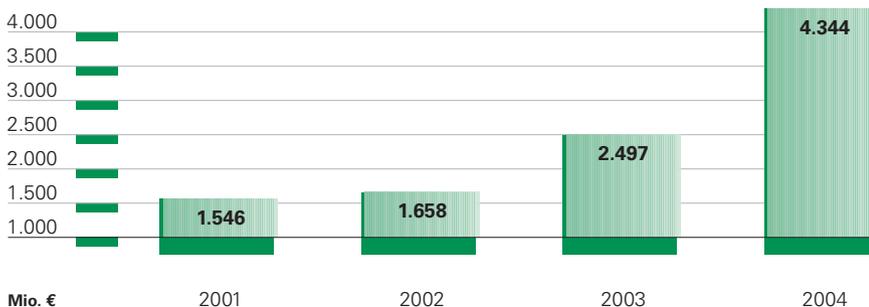
Sehr erfreuliches Neugeschäft

Die Auswirkungen des Alterseinkünftegesetzes führten bei den beiden DEVK-Lebensversicherungen zu einem kräftigen, weit über dem Branchenschnitt liegenden Neugeschäftswachstum. Dabei entwickelte sich das Neugeschäft bei der DEVK Lebensversicherungs-AG noch positiver als beim DEVK-Lebensversicherungsverein. Insgesamt verzeichnete die DEVK-Lebensversicherung ein enormes Wachstum: Die Neuzugangssumme stieg um 74 Prozent. Die Lebensversicherungssumme im Bestand betrug danach zum Jahresende 23 Milliarden Euro.

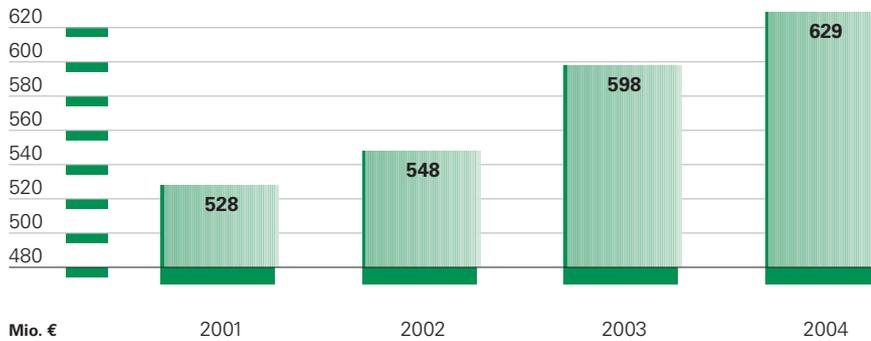
Beitragsentwicklung weit überdurchschnittlich

Die Beitragseinnahmen legten im Berichtsjahr um 5,3 Prozent auf über 629 Millionen Euro zu. Der Branchendurchschnitt (+1,2 Prozent) wurde damit um ein Vielfaches übertroffen.

Die Zufriedenheit der DEVK-Kunden zeigt sich auch in der Stornoquote. Wegen neuer gesetzlicher Regelungen wie „Hartz IV“ ist diese zwar leicht gestiegen, mit 4,6 Prozent ist sie aber weiterhin niedriger als der Schnitt der Gesamtbranche (5,5 Prozent).



Die Neuzugangssumme stieg 2004 erneut sprunghaft an.

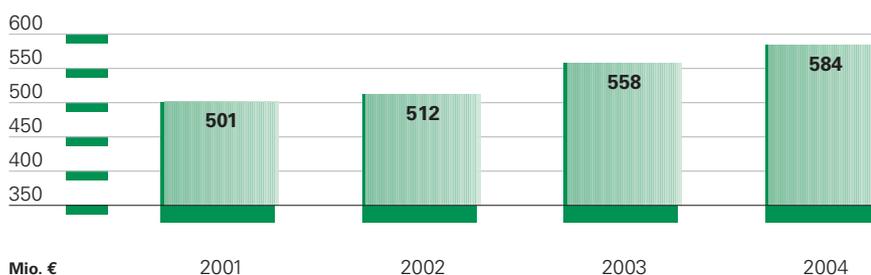


**Beitragseinnahmen
in der DEVK-Lebens-
versicherung.**

Die an die Versicherungsnehmer ausgezahlten Leistungen betragen im Berichtsjahr 584 Millionen Euro (558 Millionen Euro im Vorjahr) – ein Anstieg um 4,6 Prozent. Es handelt sich hierbei um Aufwendungen für Versicherungsfälle und Rückkäufe sowie um ausgezahlte Überschussguthaben.

Die freundliche 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 145 auf 199 Millionen Euro. Davon wurden 98,7 Prozent beziehungsweise 197 Millionen Euro der Rückstellung für Beitragsrückerstattung (RfB) zugeführt, dem „Gewinntopf“ für die Versicherten.

Weit höher ist der Betrag, der den Versicherten insgesamt im abgelaufenen Geschäftsjahr zugeflossen ist. Er setzt sich zusammen aus der Zuführung zur RfB, der Direktgutschrift und den Zinsen auf angesammelte Überschussanteile und beläuft sich in der Summe auf 288 Millionen Euro.



**Ausgezahlte Leistungen
für Lebensversicherungen.**

RUND UM KÖLN

ZU HAUSE

Das Rad ist eine runde Sache – für Groß und Klein. So sponsert die DEVK das Radrennen „Rund um Köln.“ Sie machte daraus auch 2004 ein Radsportfest am Rhein. Dort, an der Zoobrücke, hat die Zentrale ihr Zuhause. Nur das Rad konnte die DEVK nicht neu erfinden.



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 rund 4 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 die DEVK Sach- und HUK sowie die DEVK Leben weiterhin Versicherungsvereine auf Gegenseitigkeit.

Das Festhalten an Grundprinzipien hindert die DEVK aber nicht daran, ihre Struktur kontinuierlich an die neuen Rahmenbedingungen anzupassen. Unter dem Dach der beiden Mütter agieren auf unterschiedliche Versicherungsbereiche spezialisierte Gesellschaften – eine Maßnahme, die 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 Deutschen Bahn

DEVK Deutsche Eisenbahn Versicherung
Lebensversicherungsverein a.G.
Betriebliche Sozialeinrichtung der Deutschen Bahn

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 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
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
Fax: 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

