

2013

# Zeit für Menschen

.....  
**Hochbetrieb**

Ein Abend im  
Zentralen Service Center

.....  
**Hochwasser**

Wie eine Familie  
um ihr Haus kämpft

.....  
**Hoch motiviert**

Das Tatkraft-Team  
packt's an

**GESAGT. GETAN. GEHOLFEN.**

**DEVK**

*Gabi Esser,  
Supervisorin*

# Inhalt

---

- 04 Das Tatkraft-Prinzip!
- 05 Das DEVK-Selbstverständnis in Zahlen
- 06 Interview mit Friedrich W. Gieseler
- 08 Reportage über die Flutopferfamilie Messe aus Halle
- 12 Die DEVK-Schadenversicherung
- 14 Ein Abend im Zentralen Service Center in Köln
- 19 Das Geschäftsjahr in Zahlen
- 20 Die DEVK-Lebensversicherung
- 22 Reportage über die DEVK-Tatkraftwochen
- 26 Interview mit Helmut Diener
- 28 Die Bankbetreuer der DEVK in den Sparda-Banken
- 32 Gastbeitrag von Michael Kullmann
- 35 Das Organigramm der DEVK Versicherungen
- 36 Bestellformular
- 37 Das DEVK-Servicenet

# 14

---

## Direkter Draht

Die DEVK ist rund um die Uhr erreichbar. Szenen eines ganz normalen Montagabends im Zentralen Service Center in Köln.

# 08

---

*Nach der Flut  
ist wieder  
alles gut*

Das Haus von Familie Messe wurde vom Hochwasser beschädigt. Eine Reportage über dramatische Stunden und den monatelangen Wiederaufbau.

# 06

---

## Vertrauen ist kostbar

Vorstandsvorsitzender Friedrich W. Gieseler berichtet über das Geschäftsjahr 2013, die Strategie der DEVK und seine Zeit als Eisenbahner.





# 26

---

## Im Herzen Eisenbahner

Im Interview erzählt Helmut Diener, warum er sich in der Welt der Eisenbahn zu Hause fühlt.

# 22

---

Ein Tag.  
Ein Team.  
Ein Auftrag.

Unser Tatkraft-Team packt mit an und hilft bei Umzug, Reifenwechsel & Co.



# 28

---

Bewusst  
in der Bank beraten!

Bankbetreuer Patrick Buchwald erklärt, wie Sparda-Kunden den DEVK-Service erleben.

# Das Tatkraft- Prinzip!

Das ist für uns mehr als nur eine Werbebotschaft. Denn seit über 125 Jahren beweisen wir jeden Tag aufs Neue, was es bedeutet, tatkräftig zu helfen.

Egal, wo unsere Kunden sind – ob im Büro oder auf der Baustelle – wir sind für sie da. Kein Problem bei 1.250 Geschäftsstellen und 6.000 Mitarbeitern. Unsere Mitarbeiter handeln schnell und eigenverantwortlich. Ein Drittel aller Schadenfälle regulieren wir noch am gleichen Tag. Kleinere Schäden begleichen unsere Vertriebspartner sofort an Ort und Stelle.

**Wir kümmern uns um alle Anliegen.** Telefonisch sind wir über unsere kostenlose Servicenummer erreichbar. Hier arbeiten ausschließlich ausgebildete Versicherungskaufleute, die mit langjähriger Erfahrung punkten. Natürlich sind wir auch im Internet immer zur Stelle. So sind wir präsent auf [www.devk.de](http://www.devk.de) sowie auf Facebook, Google+, Twitter und XING.

Wenn es um die Wahl der richtigen Versicherung geht, machen wir es unseren Kunden leicht. Mit unseren drei Produktpaketen in allen Sparten haben wir **für jeden ein passendes Angebot**: vom Aktiv- über den Komfort- bis zum Premium-Schutz. Ganz gleich, ob der Kunde einen Vertrag beim DEVK-Berater oder im Internet abschließt: Der Versicherungsbeitrag bleibt gleich. Und unsere Jahresverträge sind transparent und fair.

Wenn wir mal nicht selbst anpacken, legen unsere rund **6.000 DEVK-Partnerwerkstätten** Hand an: deutschlandweit über 100.000 mal im Jahr. Selbst auf dem Land sind unsere Werkstätten fast immer weniger als zehn Kilometer vom Kunden entfernt.

Unser Tatkraft-Plus: Mit Partnerschaften runden wir unser Angebot ab. So arbeiten wir seit vielen Jahren mit den Sparda-Banken, der BAHN-BKK und dem ACV Automobil-Club Verkehr zusammen.

# Das DEVK-Selbstverständnis in Zahlen

# 700.000

## Schadenmeldungen

Im Jahr 2013 gab es ungewöhnlich viele folgenschwere Wetterereignisse. Hagelschäden an Kfz und Überflutungen durch Regen bzw. Hochwasser verursachten einen Rekord an Schadenmeldungen.

### SCHADEN

# 6.000

**DEVK-PARTNERWERKSTÄTTEN** bundesweit

# 70 %

unserer Kfz-Werkstätten sind  
**MARKENWERKSTÄTTEN**

# 33 %

der täglich fast 2.000  
Schadenfälle **WERDEN NOCH  
AM GLEICHEN TAG REGULIERT**

### SERVICE

# 2.000

**ANRUFE PRO TAG**  
gehen durchschnittlich im  
Zentralen Service Center ein

# 6.000

**MITARBEITER**  
im Innen- und Außendienst

# 1.250

**GESCHÄFTSSTELLEN**  
bundesweit



Vertrauen  
ist  
kostlos!

Friedrich W. Gieseler (60) ist seit sieben Jahren Vorstandsvorsitzender der DEVK Versicherungen. Im Interview spricht er über das Geschäftsjahr 2013, die Strategie der DEVK und seine Zeit als Eisenbahner.

#### INTERVIEW MIT FRIEDRICH W. GIESELER

##### **Herr Gieseler, sind Sie mit dem vergangenen Geschäftsjahr zufrieden?**

Ja. 2013 war das beste Vertriebsjahr unserer Unternehmensgeschichte, unser Beitragswachstum war wieder überdurchschnittlich gut und wir haben weiter Marktanteile hinzugewonnen. Aber wo Licht ist, ist auch Schatten.

##### **Meinen Sie damit die vielen Unwetterereignisse?**

Genau. Wir hatten letztes Jahr ungewöhnlich viele schwere Unwetter mit Hochwasser-, Hagel- und Sturmschäden. Sonst gibt es in der Regel zwei solche Wetterereignisse pro Jahr. 2013 hatten wir sechs Unwetter mit einer Gesamtschadenhöhe von fast 90 Millionen Euro.

Einen Teil davon zahlen allerdings Rückversicherer. Aber wissen Sie: Wenn die beste Versicherung die ist, die man nie braucht, dann geben wir uns gerne mit dem zweiten Platz zufrieden!

##### **Oft merken die Kunden ja erst im Schadenfall, ob sie gut versichert sind. Wie werden Sie denn bei flächendeckenden Schadenergebnissen dem Markenclaim „DEVK. Gesagt. Getan. Geholfen.“ gerecht?**

Bei Massenschäden wie etwa nach den schweren Hagelereignissen im Spätsommer 2013 bewährt sich unsere dezentrale Organisation. Unsere bundesweit 19 Regionaldirektionen bearbeiten 97 Prozent aller Schadenfälle. So können wir sie überdurchschnittlich

schnell annehmen, begutachten und dann in Zusammenarbeit mit vielen örtlichen Partnern regulieren. Wir helfen den Kunden, damit sie so schnell wie möglich wieder zum Alltag zurückkehren können.

### Worin besteht Ihre Strategie?

Wir planen keine großen Umwälzungen wie eine Fusion oder das Ausgliedern bestimmter Geschäftszweige. Stattdessen wollen wir aus eigener Kraft heraus wachsen, und dazu besinnen wir uns auf unsere Kernkompetenzen. Drei Strategien sind für die DEVK besonders relevant: Service, Vertrieb und Personal. Wir wollen unsere Stärken stärken: zuverlässiger Service, schnelle Hilfe im Schadenfall, gute Erreichbarkeit von der Geschäftsstelle bis zur Facebook-Präsenz.

### Was bedeutet das für den Kunden?

Wir lassen ihn spüren, dass er uns willkommen ist. Wir fragen nie, wer zuständig ist. Denn wir sind alle mitverantwortlich dafür, dass der Kunde zufrieden ist. Wir lösen sein Problem und er soll wissen, dass er sich auf uns verlassen kann. In einer Zeit, in der Finanzmarktakteure vielfach in Verruf geraten sind, ist Vertrauen kostbar. Gute Beziehungen zeichnen sich durch Vertrauen aus. Das gilt auch für unsere Personalstrategie. Wir wollen ein hochattraktiver Arbeitgeber sein. Denn unser wirtschaftlicher Erfolg basiert maßgeblich auf der Zufriedenheit unserer Mitarbeiter. Ich habe da volles Vertrauen. So führen wir alle zwei Jahre eine anonyme Befragung unserer Mitarbeiter im Innen- und Außendienst durch, um herauszufinden, wo der Schuh drückt und was wir verbessern können. Einiges davon haben wir schon umgesetzt und dafür viel Lob bekommen.

### Sie haben in verschiedenen Unternehmen Erfahrungen gesammelt. Woran erinnern Sie sich aus Ihrer Zeit als Eisenbahner besonders gerne?

An die Beschäftigung mit einer großen Vielfalt an Geschäftsfeldern und Tätigkeiten – von der Ausbildung angefangen über den Einsatz auf verschiedenen Dienststellen bis zuletzt bei der Bundesbahndirektion. Faszinierend war für mich als junger Eisenbahner ohne Zweifel die selbstständige, eigenverantwortliche Arbeit als Fahrdienstleiter im Schichtdienst auf einem mechanischen Stellwerk. Obwohl ich dabei nicht immer nur erfolgreich war, sondern leider auch einmal eine Rangierabteilung in den Sand gesetzt habe – zum Glück ohne Verletzte.

### Die DEVK ist nach wie vor als betriebliche Sozialeinrichtung der Deutschen Bahn anerkannt. Wo steht sie heute?

Unsere Wurzeln reichen fast 130 Jahre zurück. Dem solidarischen Grundsatz „*Alle für einen, einer für alle*“ sind wir treu geblieben. Als Mitglieder der DEVK-Versicherungsvereine sind die Beschäftigten des bahnnahen Verkehrsbereichs bis heute die Träger des wirtschaftlichen Geschehens. Daraus ergibt sich eine Form der Partnergarantie, ein Vertrauenssystem zwischen Versicherer und Kunde. Mehr als 6.000 Mitarbeiter betreuen heute bundesweit rund 4 Millionen Kunden mit 13,7 Millionen Risiken in allen Versicherungssparten. Nach der Anzahl der Verträge sind wir Deutschlands viertgrößter Hausrat-, fünftgrößter Pkw- und siebtgrößter Haftpflichtversicherer.

## STECKBRIEF

Friedrich W. Gieseler arbeitet seit mehr als 35 Jahren für die DEVK Versicherungen. Er wuchs im ostwestfälischen Warburg und dann in Wuppertal auf und absolvierte dort zunächst eine Ausbildung zum Bundesbahnsinspektor. Danach war er in Düsseldorf und Köln auf verschiedenen Dienstposten tätig. 1979 stellte ihn die Bundesbahn für seine Arbeit bei der DEVK frei. Er studierte auf dem zweiten Bildungsweg und machte 1987 sein Diplom als Verwaltungsbetriebswirt. Die ersten 15 Jahre bei der DEVK trug er Verantwortung in verschiedenen Führungspositionen des Vertriebs. Später 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 Söhnen.

# Nach der Flut ist wieder alles gut

Familie Messe aus Halle an der Saale muss Anfang Juni 2013 fluchtartig das Haus verlassen. Das Hochwasser steht hüfthoch im Erdgeschoss. Die DEVK hilft sofort. Knapp drei Monate später zieht die Familie wieder ein. Ein Rückblick.

## REPORTAGE

Wo das Wasser sonst beschaulich im Hintergrund flussabwärts plätschert, drängt es sich im Juni 2013 unaufhaltsam in den Vordergrund. Im Stadtteil Trotha in Halle an der Saale steigt der Pegel bis auf 8,10 Meter. Normal ist ein Wasserstand von weniger als zwei Metern. Familie Messe kennt das Auf und Ab des Wassers. Und bis zu jenem verhängnisvollen 6. Juni im letztem Jahr schwappte das Wasser auch bei sogenannten Jahrhunderthochwassern nie weiter in den Garten als bis zum Gewächshaus. 1994 war das so, auch 2002 und 2011. ►



*Marion und Jürgen Messe  
in ihrem Garten*



### ► Mehrgenerationenhaus in Trotha

Doch mit einem solchen Hochwasser, wie es nur alle 400 Jahre vorkommt, hat die Familie nicht gerechnet. In dem Haus mit Blick auf die Saale leben zwei Generationen unter einem Dach: Das betagte Ehepaar Ingeborg und Helmut Messe hat seine Wohnung im Erdgeschoss. Ihr Sohn Jürgen und seine Frau Marion – beide auch schon Rentner – wohnen nebenan. Sie haben nur Bad, Küche und Flur ebenerdig. Ihr Wohn- und Schlafbereich liegt im Obergeschoss.

### Das Haus als Insel in der Saale

Mit Hilfe der Kinder und Enkel haben sich die vier Senioren zu Hause verbarrikadiert: Vor den Eingangstüren stapeln sich Sandsäcke, eine Barrikade aus schweren Randsteinen, Holzzaun und Sandsäcken im Garten soll die Flut aufhalten. Doch sie lässt sich nicht aufhalten. Der mühevoll errichtete Wall fällt in sich zusammen. Jetzt ist das Haus eine Insel. Um zu ihren Schwiegereltern zu gelangen, steigt Marion Messe in eine viel zu große Wathose und klettert über eine Leiter durchs Fenster.

### Helfer in Wathosen

„Ich denke, wir haben in dieser Nacht das Schlimmste überwunden“, sagt Jürgen Messe um 04:30 Uhr am Morgen zu seiner Frau. „Er hat es kaum ausgesprochen“, erinnert sie sich, „da quillt hinterm Küchenschrank Wasser hervor. Das gluckerte richtig.“ Was jetzt folgt, bleibt der Familie wohl als der hektischste Tag ihres Lebens im Gedächtnis: Kinder, Enkel und Urenkel packen mit an, Freunde und Bekannte. Insgesamt 19 Helfer versuchen in aller Eile zu retten, was zu retten ist, während das Wasser durchs Mauerwerk dringt. Sie bringen Kartons mit und Gummihosen, räumen Schränke aus, schleppen den Herd in den ersten Stock und einige Möbel in zwei leer stehende Bungalows des nahegelegenen Campingplatzes. Den Strom hat die Stadt schon abgestellt. Nachbarn kochen Kaffee und gehen mit Beagle-Dame Dina Gassi.

### Marion Messe (66):

„Während der Bauarbeiten wohnten wir drei Monate lang in unserem Campingwagen, in dem wir sonst unsere Urlaube verbringen.“

### Exil im Campingwagen

Das Wasser ist schnell. Irgendwann hat alles keinen Zweck mehr. Die Saale füllt die Badewanne mit kaltem Schmutzwasser, weicht Türzargen auf, umspült die Treppe und durchdringt die Küchenmöbel. In Omas Wohnzimmer schwimmt etwas Rotes – ein verirrter Gartenzwerg. Wohl oder übel muss die Familie das Haus verlassen. Das betagte Paar, das seit 66 Jahren verheiratet ist und fast 70 Jahre gemeinsam dort lebt, zieht für ein Vierteljahr zur 50 Jahre jüngeren Enkelin und ihrer Familie. Jürgen und Marion Messe wohnen für drei Monate in ihrem Campingwagen, in dem sie sonst ihre Urlaube verbringen.



### Gemäuer trocken legen

„Als das Wasser weg war, kam der DEVK-Vertreter flott“, berichtet Marion Messe. „Und schon einen Tag später kam eine Trocknungsfirma aus Minden.“ Diese bohrte Löcher in den Fußboden, schob Schläuche hinein und heizte die Räume auf unerträgliche 42 Grad auf. Die Raumentfeuchter liefen rund um die Uhr, vier Wochen lang. Danach gaben sich etliche Handwerker die Klinke in die Hand, vieles sanierte die Familie auf Wunsch in Eigenleistung. „Der von der DEVK beauftragte Gutachter war sehr fair“, lobt Jürgen Messe. Denn teilweise zeigte sich erst bei der Demontage der Totalschaden. „Als die Treppe abmontiert wurde, sah man erst, dass die Metallhalterungen immer noch voll Wasser standen und langsam verrosteten“, erläutert der Hausherr, der vor seiner Rente zuletzt als Fahrschullehrer gearbeitet hat.

### Ende September wieder zu Hause

Inzwischen ist das Erdgeschoss renoviert. Die DEVK zahlte dafür mehr als 70.000 Euro. Ende September 2013 zog die Familie wieder ein. „Durch die schnelle und reibungslose Schadenregulierung der DEVK konnten wir viel früher wieder einziehen als andere Betroffene“, meint Marion Messe, „wir waren bei allem die ersten.“ Ein Vorteil, denn bei den Handwerkern und Möbelhäusern der Region kam es nach der Flut zu einem Auftragsstau. Und natürlich sehnten alle den Einzug herbei.

Dass sie ihr Wohngebäude gegen Elementargefahren wie Hochwasser versichert hat, ist für Familie Messe ein großes Glück. Inzwischen hat Marion Messe auch eine Elementarschadenversicherung für den Hausrat abgeschlossen. Man weiß ja nie. Und wenn sie mit ihrer Hündin Dina unten am Fluss spazieren geht, achtet sie neuerdings immer auf die kleine Schwemmsinsel. Solange die Insel noch zu sehen ist, kann sie beruhigt schlafen.



### Ingeborg Messe (87):

„Ich lebe seit 85 Jahren hier. Noch nie kam ein Hochwasser bis zum Haus. Ich wollte nicht evakuiert werden. Erst als das Wasser schon durchs Mauerwerk drang, habe ich eingesehen, dass wir raus müssen.“

# Die DEVK-Schadenversicherung

2013 war ein schadenreiches Jahr.

Auch die DEVK war von den widrigen Witterungseinflüssen betroffen.

Die deutsche Schaden- und Unfallversicherungsbranche verzeichnete für 2013 nach vorläufigen Zahlen ein Beitragswachstum von 3,0 Prozent. Ein erneut hoher Zuwachs ist für die Kraftfahrtversicherung zu verzeichnen, bei der branchenweit weitere Prämienanpassungen vorgenommen wurden. Stark zugelegt hat auch die Wohngebäudeversicherung. Dies beruhte weitgehend auf inflationsbedingten Anpassungsmöglichkeiten sowie Deckungserweiterungen und nur zum Teil auf Beitragsanpassungen.

Das Juni-Hochwasser in Süd- und Ostdeutschland sowie mehrere Sturm- und Hagelereignisse haben 2013 zu einem starken Anstieg der Bruttoschadenaufwendungen beigetragen. Die Aufwendungen für Geschäftsjahresschäden haben sich überproportional zur Beitragseinnahme entwickelt. Die Combined ratio, das Verhältnis von Aufwendungen für Schäden und Kosten zu den Beitragseinnahmen, verschlechterte sich nach vorläufigen Berechnungen des GDV auf rund 102 Prozent (Vorjahr 97,2 Prozent). Somit zeichnet sich erstmals seit 2002 wieder ein versicherungstechnischer Verlust ab – und zwar in Höhe von rund 1,4 Milliarden Euro (Vorjahr +1,6 Milliarden Euro).

Das Börsenjahr 2013 ist für die meisten Anleger positiv verlaufen. Das Vertrauen der Anleger in den Euro ist scheinbar zurückgekehrt. Dies zeigt sich nicht nur durch erneut zurückgehende Risikoaufschläge für Anleihen der PIIGS-Staaten, sondern auch durch den Wertzuwachs des Euros gegenüber den meisten Währungen, insbesondere gegenüber dem US-Dollar. Ein weiterer Grund für die Zuversicht ist die positive Aktienmarktentwicklung in Euroland, die durch die expansive Geldpolitik der EZB unterstützt wurde. Besonders erfreulich schnitt der deutsche Aktienindex DAX mit einem Jahresendstand von 9.552,16 Punkten und einer Performance von mehr als 25 Prozent ab.

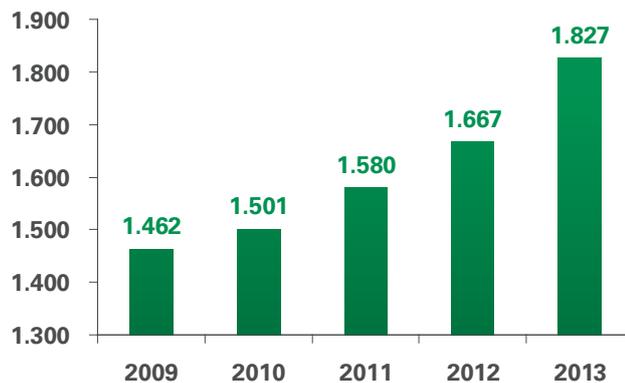
Die Entwicklung auf den Rentenmärkten wurde im letzten Jahr unverändert von der Geldpolitik der Notenbanken dominiert. Die Ankündigung der Fed, aus der ultralockeren Geldpolitik auszuweichen, führte auch auf dem deutschen Rentenmarkt zu einem moderaten Renditeanstieg. So verzeichnete die zehnjährige Bundesanleihe im letzten Quartal 2013 einen Renditeanstieg um rund 60 Basispunkte auf fast 2 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-Aktiengesellschaft, die DEVK Rechtsschutz-Versicherungs-Aktiengesellschaft und die German Assistance Versicherung Aktiengesellschaft. Hinzu kommen die in Nîmes, Frankreich, ansässige SADA Assurances S.A. sowie schließlich die DEVK Rückversicherungs- und Beteiligungs-Aktiengesellschaft und die in der Schweiz ansässige Echo Rückversicherungs-Aktiengesellschaft.

### Ausbau der Marktposition

Im Schaden- und Unfallversicherungsgeschäft legten die Beitragseinnahmen des DEVK-Schadenkonzerns um 9,6 Prozent zu. Hier haben sich vor allem Bestandszuwächse sowie die Ausweitung des Rückversicherungsgeschäfts positiv niedergeschlagen. Damit konnte die DEVK ihre Marktposition in der Schaden-/Unfallversicherung weiter ausbauen.

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

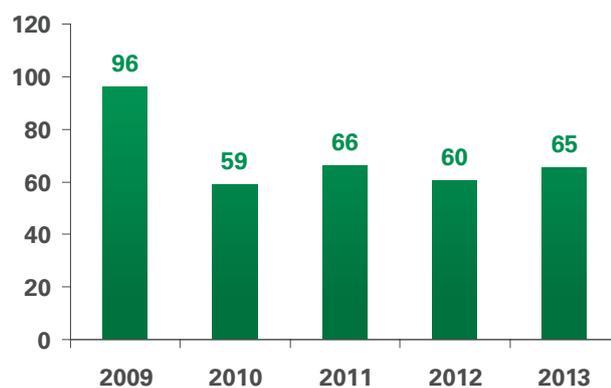


Aufgrund der zahlreichen Unwetterereignisse sind bei der DEVK die Schadenaufwendungen der Schaden- und Unfallversicherung überproportional zu den Erträgen gestiegen. Das versicherungstechnische Ergebnis vor Beitragsrückerstattung und Veränderung der Schwankungsrückstellung ist deshalb auf 17,4 Millionen Euro (Vorjahr 32,2 Millionen Euro) gesunken. Nach einer geringeren Dotierung der Rückstellung für Beitragsrückerstattung (1,5 Millionen Euro, Vorjahr 3,9 Millionen Euro) und einer geringeren Zuführung zur Schwankungsrückstellung in Höhe von 11,5 Millionen Euro (Vorjahr 29,1 Millionen Euro) verbesserte sich das versicherungstechnische Ergebnis der Schaden- und Unfallversicherung auf 4,4 Millionen Euro (Vorjahr -0,7 Millionen Euro). Das Kapitalanlageergebnis der nichtversicherungstechnischen Rechnung stieg auf 182,8 Millionen Euro (Vorjahr 177,5 Millionen Euro). Grund hierfür sind insbesondere höhere laufende Erträge sowie Mehrerträge aus dem Abgang von Kapitalanlagen.

### Jahresüberschuss gestiegen

Nach versicherungstechnischem und nichttechnischem Ergebnis wurde im DEVK-Schadenkonzern ein Ergebnis der normalen Geschäftstätigkeit in Höhe von 140,7 Millionen Euro (Vorjahr 121,0 Millionen Euro) erzielt. Nach Steuern verblieb ein auf ansprechendem Niveau liegender Jahresüberschuss in Höhe von 65,3 Millionen Euro (Vorjahr 60,4 Millionen Euro).

Jahresüberschuss  
Konzern (in Mio. Euro)



# Direkter Draht

Die DEVK ist rund um die Uhr für Ihre Kunden da. Ab 18 Uhr herrscht im Zentralen Service Center (ZSC) Hochbetrieb. Ein großes Team von Versicherungskaufleuten steht den Anrufern mit Rat und Tat zur Seite. Szenen eines ganz normalen Montagabends.

## PROTOKOLL

### 18:10 Uhr – Fahrzeugwechsel

„Was kann ich für Sie tun, Frau Geiger?“, fragt Dominik Bergmeier. Juliane Geiger\* will morgen ihr neues Auto anmelden und braucht dafür die eVB-Nummer, eine elektronische Versicherungsbestätigung. Heutzutage genügt ein siebenstelliger Code, mit dem die Zulassungsbehörde prüfen kann, ob ein Fahrzeug versichert ist. Bergmeier ruft die Daten auf und nennt Geiger die Nummer. Schon erledigt.

### 18:30 Uhr – Tarifauskünfte

Petra Strauch bearbeitet Rückrufwünsche von Kunden zu Angebotsanfragen. Sie ruft zum Beispiel Isabel Klein\* an. Die möchte wissen, was eine Rechtsschutzversicherung kostet und was dabei versichert ist. Strauch erläutert ihr die drei Tarifvarianten Aktiv-, Komfort- und Premium-Schutz. Klein entscheidet sich für den Komfort-Schutz. Petra Strauch füllt während des Telefonats den Antrag aus. Die Police bekommt Isabel Klein in den nächsten Tagen per Post.



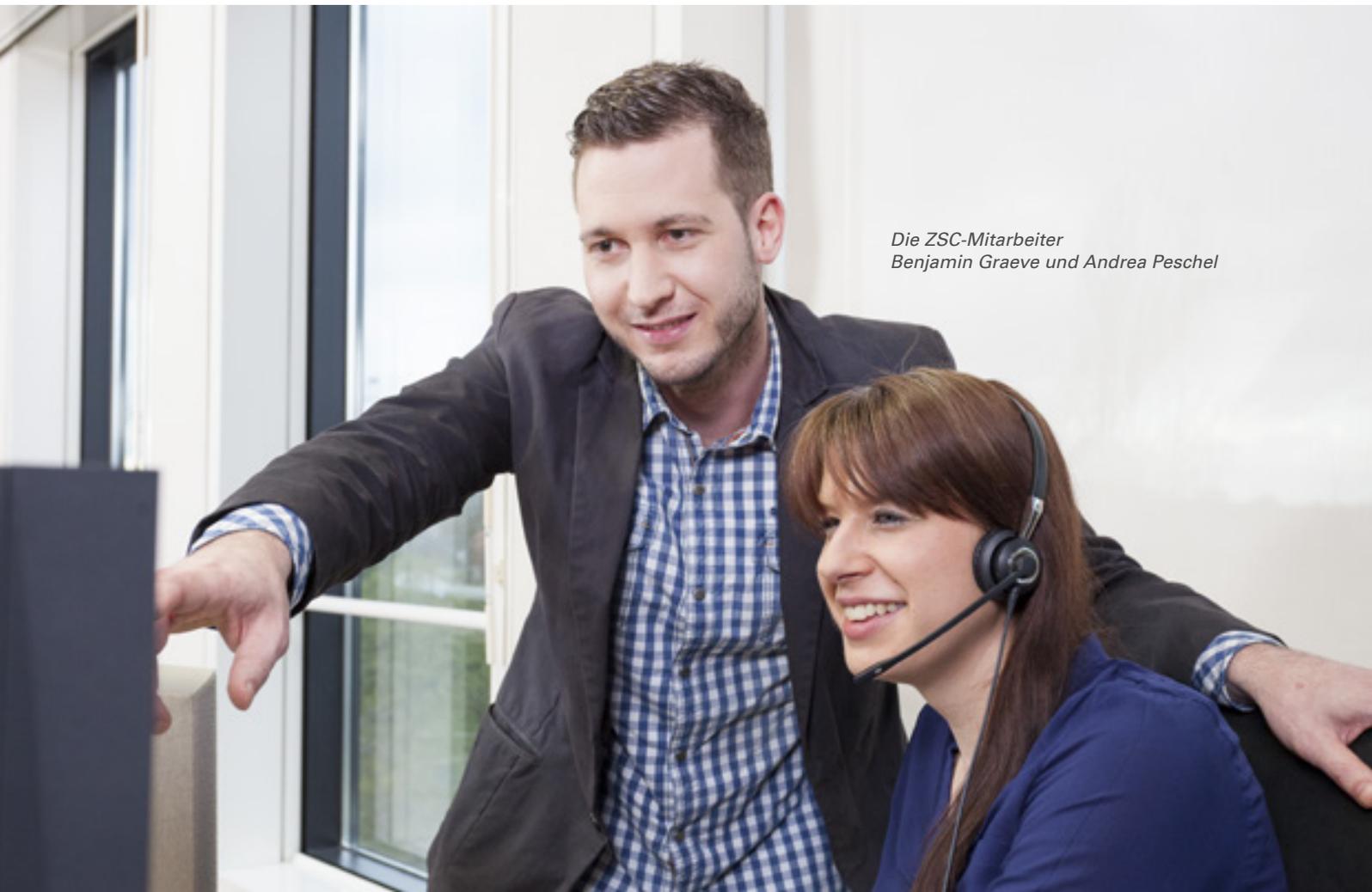
*Dominik Bergmeier ist Student;  
Abends und am Wochenende  
arbeitet er im ZSC*

**18:45 Uhr – krank im Ausland**

Ann-Kathrin Emmmler muss ihren Anrufer erst mal beruhigen. Michael Hollers\* Frau Stefanie hat sich im Urlaub auf Madeira die Schulter gebrochen. Jetzt liegt sie im Krankenhaus und möchte so schnell wie möglich nach Hause. Holler liest aus der Bescheinigung vor, in der der behandelnde Arzt erklärt, warum ein Rücktransport nötig ist. „*Ich kümmere mich sofort darum*“, verspricht Emmmler. Sie ruft den Malteser Hilfsdienst an, der als Kooperationspartner der DEVK in solchen Fällen rund um die Uhr erreichbar ist. Der Kollege von den Maltesern schlägt ein „*Arzt-zu-Arzt-Gespräch*“ vor, um die medizinische Notwendigkeit des Krankenrücktransports so schnell wie möglich zu klären. Ann-Kathrin Emmmler wartet auf Nachricht.

**19:30 Uhr – Unfallmeldung**

„*Guten Abend, hier ist das DEVK-Servicecenter in Köln, mein Name ist Peschel.*“ Kundenberaterin Andrea Peschel lässt sich den Hergang eines Unfalls schildern: Der Versicherte Peter Schuster\* ist mit seinem Kleinwagen auf ein Motorrad aufgefahren. Das wurde drei Meter nach vorne geschoben, der Fahrer flog nach hinten – auf die Motorhaube von Schusters Auto. Er liegt leicht verletzt im Krankenhaus. „*Welche Polizeidienststelle hat den Unfall denn aufgenommen?*“, fragt Peschel. Sie nimmt die Angaben auf und legt eine elektronische Schadenakte an. Ob Schuster seine Vollkaskoversicherung für sein eigenes Auto in Anspruch nehmen will? Das weiß er noch nicht, eigentlich ist nur der Blinker kaputt. Peschel weist auf seinen Kfz-Tarif mit Werkstattbindung hin und nennt ihm gleich drei DEVK-Partnerwerkstätten in der Nähe. „*Ich wünsche Ihnen noch einen schönen Abend.*“



Die ZSC-Mitarbeiter  
Benjamin Graeve und Andrea Peschel

Supervisorin  
Gabi Esser  
ist verantwortlich  
für die  
Schichtleitung



### 20:05 Uhr – Abschlepphilfe

„Schönen guten Abend, Herr Wassermann, mein Name ist Gabi Esser“, beginnt eine Kollegin vom DEVK- und ACV-Schutzbrieftelefon. „Ihr Vater hat uns angerufen. Ihr Fahrzeug springt nicht mehr an?“ Jens Wassermann\* steht auf einem Parkplatz und verzweifelt an seinem ersten eigenen Auto, während er auf seinen Vater wartet, der ihn abholen will. „Bleiben Sie kurz dran, ich verbinde Sie gleich direkt mit dem Pannenhelfer“, erklärt Gabi Esser. Schon hat sie einen Abschleppfahrer in der Leitung und fragt ihn, ob er den Auftrag annehmen kann. Er kann – und Esser stellt den Kunden sofort zu ihm durch. Die Kostenübernahmeerklärung des ACV schickt sie anschließend per Fax an den Abschleppdienst.

### 20:30 Uhr – gute Nachricht

Der Malteser Hilfsdienst bestätigt Ann-Kathrin Emmeler (siehe Anruf um 18:45 Uhr) per E-Mail, dass Stefanie Holler aus medizinischen Gründen so schnell wie möglich nach Deutschland zurückkehren soll. Emmeler ruft Michael Holler an und überbringt ihm die gute Nachricht. Die Erleichterung ist ihm anzumerken. „Meine Kollegen von der Auslandsreise-Krankenversicherung werden morgen ein Fax mit der Kostenübernahmeerklärung schicken“, erklärt Emmeler die weiteren Schritte. „Der Malteser Rückholddienst meldet sich dann bei Ihnen, um den Transport zu besprechen.“ Holler fällt ein Stein vom Herzen. „Wahrscheinlich wird Ihre Frau schon morgen nach Hause geflogen.“ tröstet Emmeler. „Ich wünsche Ihnen alles Gute“, ergänzt sie. „Danke“, antwortet Holler. Und er meint es auch so.



## Das Zentrale Service Center (ZSC)

Die DEVK ist immer erreichbar. Wer abends oder am Wochenende anruft, landet nicht in einem indischen Callcenter, sondern bei Versicherungskaufleuten in Köln. Rund 80 Mitarbeiter wechseln sich dank einer geschickten Personaleinsatzplanung so ab, dass das Zentrale Service Center werktags von 07:00 bis 21:00 Uhr erreichbar ist, samstags von 08:00 bis 21:00 Uhr.

In den stark frequentierten Abendzeiten leisten dort rund 25 Mitarbeiter konkrete Hilfe. Der Anteil von Teilzeitarbeitskräften ist hoch – es sind vor allem Studenten der Kölner Fachhochschule für Versicherungswirtschaft, Mütter und Väter sowie Mitarbeiter, die wieder in den Beruf einsteigen wollen. Die Rufnummern lauten:



- **Service Telefon:** 0800 4-757-757
- **Schadenmeldungen:** 0800 4-858-858



(gebührenfrei aus dem deutschen Telefonnetz)



# Das Geschäftsjahr in Zahlen

# 9,5%

## Beitragswachstum der DEVK insgesamt

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

### SCHADEN- UND UNFALLVERSICHERUNG

# 9,58%

**BEITRAGSWACHSTUM**  
im Vergleich zum Vorjahr

# 1,49 Mio.

**EURO AUFWENDUNGEN**  
für Beitragsrückerstattungen.  
2014 gewährt der DEVK Sach-  
und HUK-Versicherungsver-  
ein in der Unfallversiche-  
rung eine Rückvergütung.

**COMBINED RATIO**  
Verhältnis von Aufwendun-  
gen für Schäden und Kosten  
zu den Beitragseinnahmen  
(im Vorjahr 93,87 %)

# 97,86%

### LEBENSVERSICHERUNG

**NETTOVERZINSUNG**  
der Kapitalanlagen  
(Branche 4,70 %)

# 5,04%

# 9,67

# 10,48%

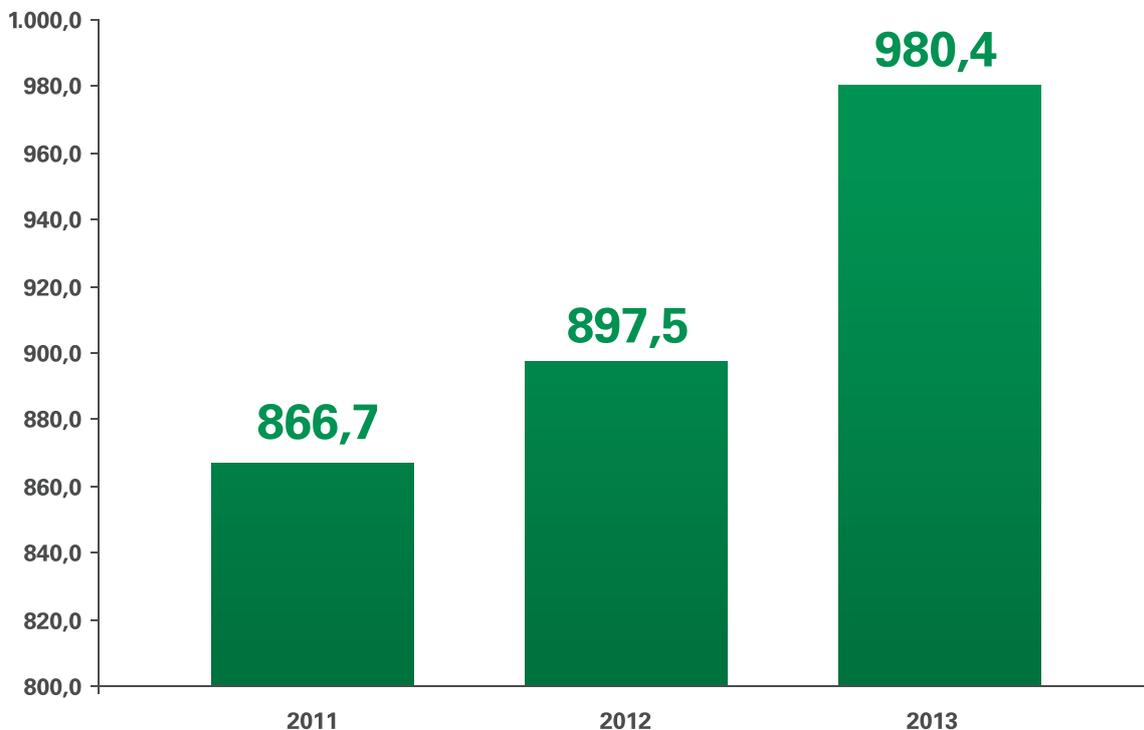
**BEITRAGSWACHSTUM**  
im Vergleich zum Vorjahr

**MILLIARDEN EURO**  
Kapitalanlagevolumen

# Beitragseinnahmen in der Lebensversicherung weit über Branchenniveau

Die Veränderung der gebuchten Beiträge der Lebensversicherungsunternehmen der DEVK lag weit über den Verbandswerten. Das Ergebnis der DEVK-Pensionsfonds AG lag nur leicht unter dem sehr guten Vorjaheresergebnis.

Die Beitragseinnahmen in der deutschen Lebensversicherungsbranche stiegen 2013 um 4,0 Prozent. Die Einmalbeiträge nahmen dabei stark zu (+13,8 Prozent), während die laufenden Beiträge in etwa auf Vorjahresniveau lagen. Berücksichtigt man zusätzlich die Pensionsfonds und -kassen, veränderten sich die Beitragseinnahmen fast genauso (+3,9 Prozent).



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

### **Unisex-Tarifeinführung ohne Auswirkungen auf das Neugeschäft**

Obwohl es durch die Abschaffung der geschlechtsspezifischen Tarife Ende 2012 zu einem erhöhten Jahresendgeschäft kam, startete das Jahr 2013 gut. Dagegen konnte das Neugeschäft ab November die durch den Schlusspurt begünstigten Vorjahreswerte nicht mehr erreichen. Somit lag das Neugeschäft nach Anzahl und laufendem Beitrag insgesamt unter dem Vorjahreswert. Abschlüsse von Versicherungen gegen Einmalbeitrag verzeichneten dagegen ein deutliches Plus. Dieses ist vor allem auf einen Zuwachs bei den Rentenversicherungen zurückzuführen. Die Neugeschäftsbeiträge sind Messgrößen für die international gebräuchliche Kennzahl des Annual Premium Equivalent (APE), welche sich aus den laufenden Beiträgen zuzüglich einem Zehntel der Einmalbeiträge berechnet. Das APE stieg 2013 bei beiden Lebensversicherern der DEVK, dem DEVK Lebensversicherungsverein a.G. und der DEVK Allgemeine Lebensversicherungs-AG, um 4,0 Prozent auf 82,5 Millionen Euro, während die Branche einen Rückgang von 5,5 Prozent auswies.

### **Steigende Beiträge, niedrige Stornoquote**

Bei den gebuchten Beiträgen wuchsen die Einmalbeiträge überdurchschnittlich um 39,9 Prozent (Branche: +13,8 Prozent). Auch die Veränderung der laufenden Beiträge lag deutlich über dem Niveau der Branche (+2,5 Prozent; Branche: +0,4 Prozent). Die Beitragseinnahmen der DEVK Lebensversicherung im engeren Sinne stiegen somit um 10,5 Prozent an (Branche: + 4,0 Prozent).

Als Indiz für die Zufriedenheit der DEVK-Kunden kann die Stornoquote gewertet werden. Schon in den vergangenen Jahren freute sich die DEVK über stets bessere Quoten als die Branche. 2013 lag die Stornoquote mit 4,45 Prozent erneut deutlich unter dem Durchschnitt von 5,00 Prozent und ebenfalls unter dem Vorjahreswert. Die an die Versicherungsnehmer ausgezahlten Leistungen stiegen im Berichtsjahr auf 789 Millionen Euro an (Vorjahr 718 Millionen Euro). Bei den ausgezahlten Leistungen handelt es sich um Aufwendungen für Versicherungsfälle und Rückkäufe sowie um ausgezahlte Überschussguthaben.

### **DEVK-Pensionsfonds mit stabilen Beitragseinnahmen**

Betrachtet man die Lebensversicherung im weiteren Sinne, ist zusätzlich die DEVK Pensionsfonds-AG mit einzubeziehen. Sie bietet beitragsbezogene Pensionspläne mit Zusage einer Mindestleistung, etwa den betrieblichen Pensionsfonds der Deutschen Bahn AG. In ihrem elften vollen Geschäftsjahr lag das Ergebnis nur leicht unter dem sehr guten Vorjahr. Die Beitragseinnahmen betragen 71,4 Millionen Euro. Der Bestand erhöhte sich von knapp 222.000 Anwärtern auf fast 230.000 Anwärter.

### **Überschussbeteiligung weiter auf hohem Niveau**

Trotz der schwierigen Zinslage auf dem Kapitalmarkt erzielte die DEVK eine Nettoverzinsung ihrer Kapitalanlagen in Höhe von 5,04 Prozent (Vorjahr 4,74 Prozent). Damit wurde das sehr gute Vorjahresergebnis sogar noch einmal übertroffen.

Ein Tag.  
Ein Team.  
Ein Auftrag.

#### REPORTAGE

Getreu dem neuen Werbeversprechen „DEVK. Gesagt. Getan. Geholfen.“ hat die DEVK 2013 auf Facebook erstmals die Tatkraftwochen ausgerufen. Zu wechselnden Aktionen wie Renovierung, Gartenarbeit & Co. kann sich dort jeder bewerben, der tatkräftige Unterstützung braucht. Mit etwas Glück packt unser Tatkraft-Team mit an und hilft bei der Umsetzung – so wie bei den nachfolgenden Gewinnern Jannik Böhler und Betina Roesinger.





*Gewinner Jannik Böhler mit Daniel vom Tatkraft-Team beim Reifenwechsel in der A.T.U-Filiale*

## Meisterlich gewechselt

Jannik Böhler aus Gründau bei Frankfurt am Main ist ein echter Glückspilz, denn bei den DEVK-Tatkraftwochen hat er das große Los gezogen. So sponserte ihm die DEVK ein Tatkraft-Paket im Gesamtwert von 1.000 Euro, bestehend aus neuen Sommerreifen, Felgen und Montage in einem A.T.U-Meisterbetrieb seiner Wahl. „Ich konnte es kaum glauben, als mich Daniel vom Tatkraft-Team anrief und sagte, dass ich gewonnen habe. Ich freue mich riesig!“, erzählt der Mechatroniker, der in seiner Freizeit als passionierter Hobbyjäger unterwegs ist.

Als langjähriger DEVK-Kunde verfolgt Jannik Böhler aufmerksam die Facebook-Fanpage der DEVK. „Als ich plötzlich das Gewinnspiel entdeckte, habe ich sofort mitgemacht. Bei dem strahlenden Wetter wollte ich nicht mehr lange mit Winterreifen fahren und ein neues Set konnte mein Auto auch gut gebrauchen.“ Seine Freundin durfte die 17-Zoll-Reifen mit den sportlichen Felgen aussuchen und bewies guten Geschmack: „Gefällt mir super, das hat sie gut gemacht“, findet Jannik Böhler, als die neuen Reifen am 5. Mai in der A.T.U-Filiale in Gelnhausen professionell aufgezogen werden – „Danke, DEVK!“, strahlt er.

# Viele Hände, schnelles Ende

Für Betina und Oliver Roesinger kam das DEVK-Tatkraft-Team wie gerufen: „Wir hatten ohnehin vor, umzuziehen. Der Vertrag für die neue Wohnung war schon unterschrieben. Da ist mir bei Facebook zufällig die Umzugsaktion der DEVK aufgefallen und ich dachte mir: Probier einfach dein Glück – und dann hat es tatsächlich geklappt!“, erzählt Betina Roesinger immer noch ganz aufgeregt. Die Einzelhandelskauffrau ist überglücklich, dass die DEVK den Umzug des jungen Ehepaares aus Mühlthal-Frankenhausen bei Darmstadt mit 1.000 Euro unterstützt und die Organisation übernommen hat.

So ging alles ganz fix, als die Männer der BW Umzugsservice GmbH und Jascha vom Tatkraft-Team am Morgen des 24. März vor ihrer Haustür standen: Rund 50 Umzugskartons und die Möbel waren schnell in einen Transporter verladen und in die neue, 6 Kilometer entfernte Wohnung in Mühlthal-Niederramstadt transportiert. „Keiner der Helfer hat zugelassen, dass ich mit anpacke. So viel Service bin ich gar nicht gewohnt! Also habe ich das Catering übernommen und alle mit belegten Brötchen versorgt“, erzählt Betina Roesinger. Zum Gewinn gehörte außerdem der fachgerechte Ab- und Wiederaufbau ihrer Einbauküche. „Jetzt ist der Umzug geschafft und wir fühlen uns total wohl in unserer neuen Wohnung. Ein großes Dankeschön an die DEVK und alle Helfer!“, freut sich Betina Roesinger.



## Mitmachen und gewinnen!

Sie freuen sich auch über Hilfe bei Ihrem Projekt? Dann schauen Sie doch mal auf [www.facebook.de/devk](http://www.facebook.de/devk) vorbei und bewerben Sie sich bei unseren Tatkraftwochen. Wir wünschen Ihnen viel Glück!



„Wir fühlen uns  
total wohl  
in unserer  
neuen Wohnung.  
Danke!“

Oliver und Betina Roesinger



*Durchs Fenster geht's am schnellsten:  
Jascha vom Tatkraft-Team mit Umzugs-  
helfern in Mühlal-Niederramstadt*





Helmut Diener in  
seinem mobifair-Büro  
in Frankfurt am Main

# Im Herzen Eisenbahner

Sprecher der DEVK-Mitgliedervertreter, Geschäftsführer von mobifair e.V., Gewerkschaftsmann – Helmut Diener fühlt sich beruflich und privat in der Welt der Eisenbahn zu Hause. Im Interview erzählt er, warum er sich nichts anderes mehr vorstellen kann.

## INTERVIEW MIT HELMUT DIENER

### Herr Diener, früher waren Sie selbst auf der Schiene unterwegs. Wie war das?

Ich bin stolz darauf, Eisenbahner und Lokführer zu sein! Ich meine, dass das etwas Besonderes ist. Nicht irgendein Job, sondern etwas, wo man sich als Teil des Ganzen fühlen kann. Und wenn man die Technik mag, sich nicht scheut, Verantwortung zu tragen und entscheidungsfreudig ist, wird man Lokführer. Wie mein Vater, der mich schon als Kind mit der Dampf- oder Diesellok mit auf die Strecke nahm.

### Was hat Sie zur DEVK geführt?

Eigentlich bin ich der DEVK seit meiner Geburt verbunden, denn schon meine Eltern waren hier versichert. In meiner Ausbildung bei der Bahn habe ich die DEVK näher kennengelernt und war später viele Jahre lang als Vertrauensmann tätig. Als Gewerkschaftssekretär der damaligen GdED hatte ich sogar ein Büro im Gebäude der DEVK. Die soziale Einstellung der DEVK überzeugt mich einfach. Man wird

wie in eine Familie integriert. Ich glaube, da spreche ich für viele Eisenbahner. Im Grunde ist es doch so: Erst wenn du mit der DEVK und den anderen Sozialeinrichtungen vernetzt bist, kannst du dich wirklich Eisenbahner nennen.

### Heute sind Sie Sprecher der DEVK-Mitgliedervertreter. Was bedeutet das?

Dazu muss man wissen, dass die DEVK ein Versicherungsverein auf Gegenseitigkeit (VVaG) ist. Das System bewährt sich schon seit Jahrzehnten. Denn anders als bei einer Aktiengesellschaft gibt es keine Aktionäre. Die DEVK gehört ihren Mitgliedern, also den Kunden. So muss sie sich nicht den Gewinninteressen von Anteilseignern beugen und ist so gut wie unabhängig vom Kapitalmarkt. Vertreten werden die Mitglieder von über 100 Mitgliedervertretern, deren Sprachrohr ich bin. Per Mehrheitsvotum bestimmen wir über die Geschäftsstrategie, wählen den Aufsichtsrat und setzen den Vorstand ein. Viele von uns stammen aus den Reihen der Deutschen Bahn und der Bahngewerkschaften. Meine Arbeit spielt sich dazu noch auf regionaler Ebene ab. Ich stelle den Draht her zwischen Mitgliedervertretern, Vorständen, Vertriebspartnern und den Eisenbahn- und Verkehrsbetrieben.

### Warum ist das wichtig?

Nur wenn alle Beteiligten miteinander sprechen, lernt man sich kennen, kommen Sorgen ans Licht und das System funktioniert wie eine Ideenwerkstatt. Die Impulse zur betrieblichen Altersversorgung oder den Gruppen-

versicherungsverträgen sind zum Beispiel in Eisenbahnerbetrieben entstanden. Die DEVK hat das erkannt und die Produkte individuell zusammengebaut. Jeder in der Branche weiß: Das macht die DEVK! Das schafft großes Vertrauen. Hier kann in Zukunft noch viel mehr passieren, davon bin ich überzeugt.

### Hauptberuflich verfolgen Sie noch ein anderes Ziel: „Den Guten eine Chance!“. Was steckt dahinter?

#### Was steckt dahinter?

In Deutschland sind momentan über 400 Eisenbahn- und Verkehrsunternehmen zugelassen. Es gibt rund 5.000 Busunternehmen, und im verkehrsnahen Dienstleistungsbereich versuchen immer mehr Anbieter, Fuß zu fassen. Das führt zu einem Wettbewerb, der mehr auf Kosten setzt als auf Qualität. So entwickeln sich negative Lohn- und Sozialstandards und so manches gesetzwidrige Verhalten. Dem DEVK-Aufsichtsratsvorsitzenden Alexander Kirchner kam 2006 deshalb die Idee, mobifair zu gründen. Unser Vereinszweck gibt uns den Auftrag, die Finger in die Wunden zu legen, unsoziale und gesetzwidrige Machenschaften aufzudecken und sie öffentlich zu machen. mobifair sucht und findet die schwarzen Schafe am Markt und zeichnet die Guten aus. Für ihre fairen Arbeitsbedingungen und vorbildlichen Lohn- und Sozialstandards haben wir übrigens die DEVK 2013 mit dem mobifair-Sozialzertifikat ausgezeichnet.

## STECKBRIEF

Helmut Diener wurde 1958 in Selb-Plößberg nahe der tschechischen Grenze geboren. Aufgewachsen ist er in einer Eisenbahnerfamilie, der Vater war Lokführer. 1973 machte er eine Ausbildung zum Maschinenschlosser bei der Deutschen Bundesbahn und ließ sich acht Jahre später in Nürnberg zum Lokführer ausbilden. Seit seiner Jugend engagiert sich Helmut Diener für die Eisenbahngewerkschaft EVG (vormals GdED und TRANSNET). 1988 wurde er Gewerkschaftssekretär der EVG, seit 2006 ist er hauptamtlich Geschäftsführer des gemeinnützigen Vereins mobifair e.V. und der Beratungsgesellschaft mobifair GmbH. 1997 wurde er zum DEVK-Mitgliedervertreter gewählt, 2006 zu deren Sprecher. Er ist verheiratet, hat zwei Töchter und lebt in Marktredwitz in Oberfranken, der Genussregion Deutschlands.

# Bewusstsein in der



Finanz- und Versicherungsgeschäfte gleichzeitig erledigen:  
Für Kunden der Sparda-Banken ist das bequemer Alltag,  
für die Bankbetreuer der DEVK eine verantwortungsvolle Aufgabe. Zum  
Beispiel für Patrick Buchwald aus Köln. ▶

Bank beraten!



- ▶ Die Geschäftsstelle in der Johannisstraße am Breslauer Platz liegt ganz in der Nähe vom Kölner Hauptbahnhof. Das ist bei den Sparda-Banken Tradition – genauso wie bei der DEVK. Mehr als 30.000 Neukunden kommen jährlich zur Sparda-Bank West. Wer die Kölner Filiale betritt, wendet sich zunächst an den sogenannten „Dialogplatz“: Hinter einem Tresen stehen mehrere Mitarbeiter. Sie geben Auskunft und vermitteln geeignete Gesprächspartner – je nach Anliegen des Kunden. *„Viele Kunden merken am Anfang gar nicht, dass sie mit einem Bankbetreuer der DEVK sprechen“*, erklärt Patrick Buchwald. Er ist gelernter Versicherungskaufmann und hat sich in Bankangelegenheiten fortgebildet. Er eröffnet Girokonten, erledigt alltägliche Bankgeschäfte wie z. B. Geldanlagen, persönliche Kredite. Bei Baufinanzierungen kann er die Erstberatung übernehmen und dann an den Immobilienexperten im ersten Stock übergeben.

#### Eine Sorge weniger

Ersten Kontakt mit der DEVK bekommt der Bankkunde in der Regel schon beim Abschluss seines Girokontos. Denn die Bonus-Unfallversicherung der DEVK ist für ein Jahr inklusive. Insgesamt haben rund 70 Prozent der Sparda-Kunden Versicherungen bei der DEVK, im Schnitt drei Policen. Auf den Kontoauszügen weist die Bank auf gelegentliche Aktionen hin und gibt Versicherungstipps. Doch Patrick Buchwald weiß, wann eine ausführliche Beratung nötig ist: *„Wenn junge Leute ihre Ausbildung beginnen oder studieren wollen, wenn Kunden heiraten, Kinder bekommen oder eine Immobilie erwerben, dann ist das meist mit neuen Sorgen verbunden, die Versicherungen einem abnehmen können.“*

#### Zeit sparen, Nerven schonen

Für den Kunden ist es praktisch, einen Ansprechpartner für den gesamten Finanzbereich zu haben. Dieses Konzept hat Erfolg: 2013 vermittelten die 32 Bankbetreuer der Sparda-Bank West 31.000 neue DEVK-Verträge. Zwei Drittel davon sind Sachversicherungen. Besonders gefragt waren Hausrat- und Haftpflicht-Policen. *„Auch im Schadenfall bin ich für meine Kunden da“*, bestätigt Patrick Buchwald, *„von der Schadenaufnahme bis zur Scheckregulierung.“*

#### STECKBRIEF

Patrick Buchwald (31) arbeitet seit fünf Jahren als Bankbetreuer für die Sparda-Bank West. Nach der höheren Handelsschule machte er eine Ausbildung bei der DEVK, in der Regionaldirektion Köln. Er studierte berufsbegleitend und ist inzwischen geprüfter Versicherungsfachwirt. Patrick Buchwald ist verheiratet und lebt in Leverkusen.





#### Die Sparda-Bank – Ein vertrauter Partner

Schon seit Jahrzehnten arbeitet die DEVK eng mit der Gruppe der Sparda-Banken zusammen, die ebenfalls betriebliche Sozialeinrichtung der Deutschen Bahn sind. Im Jahr 2000 startete der Sparda-Versicherungs-Service als vollwertiger Vertriebsweg. Heute gibt es in jeder zweiten Sparda-Geschäftsstelle einen Bankbetreuer der DEVK, insgesamt sind es rund 200. Die größten Beitragseinnahmen erzielt die Lebensversicherungssparte. So führten die bundesweit zwölf Sparda-Banken der DEVK im Jahr 2013 im Neugeschäft ein Lebensversicherungsvolumen von insgesamt 895 Mio. Euro zu.

**Sparda-Bank**  
*freundlich & fair*

Weitere Informationen über die Sparda-Banken erhalten Sie unter [www.sparda.de](http://www.sparda.de)



GASTBEITRAG VON MICHAEL KULLMANN

Kundenzufriedenheit  
war gestern

Der Kundenb  
gehört die Z



# Begeisterung Zukunft

## Dieses Thema ist für Versicherer wichtig.

Auch wenn Kunden manchmal gerne über ihre Versicherungen schimpfen, das Niveau der Kundenzufriedenheit in der Branche ist in den letzten Jahren kontinuierlich gestiegen. Fast alle Versicherer haben das Thema Kundenzufriedenheit auf ihrer Agenda und arbeiten operativ und strategisch daran, die Beziehung zu ihren Kunden mehr und mehr in den Mittelpunkt zu stellen. Von diesen Bemühungen der Versicherer profitieren beide Seiten, denn Investitionen in Kundenzufriedenheit sind für Versicherer ökonomisch betrachtet sehr sinnvoll. Nur Versicherer mit hoher Kundenzufriedenheit und sichtbaren Erfolgen in der Kundenbegeisterung wachsen ertragreich, wie die KUBUS Benchmarkstudien von MSR Consulting belegen. Die Erklärung dafür ist absolut einleuchtend: Schlanke und einfache Geschäftsprozesse sind meist auch kundenorientiert und dort, wo es dem Kunden gefällt, schließt er in der Regel auch seine weiteren Versicherungsverträge ab und spricht in seinem persönlichen Umfeld positiv über das Unternehmen.

## Service erlebt eine Renaissance

Da fast alle Unternehmen an der Verbesserung der Kundenzufriedenheit arbeiten, geht es schon längst nicht mehr darum, den Kunden lediglich „zufriedenzustellen“. Zufriedenheit ist nur noch eine notwendige Bedingung, um am Markt überhaupt bestehen zu können. Nur Kunden, die den Unternehmen aufgrund ihrer persönlichen Erfahrungen ein „sehr zufrieden“ oder „außerordentlich zufrieden“ attestieren, halten die bestehenden und schließen weitere Verträge bei ihrem Versicherer ab.

Diese Erkenntnis hat die DEVK als Grundsatz in ihre Unternehmensstrategie aufgenommen: Anspruch und Ziel ist es, die Kunden mit der höchsten Kundenzufriedenheit in der Branche zu haben. Dazu wurde ein ganzes Bündel von Maßnahmen entwickelt, die den Service für den Kunden künftig noch deutlicher erlebbar machen sollen. All diese Veränderungen orientieren sich zuerst an den Bedürfnissen der Kunden. Hierzu führt die DEVK jährlich über 3.000 Kundenbefragungen in den Bereichen Schaden und Service durch, um kontinuierlich und systematisch die „Stimme des Kunden“ zu berücksichtigen.

Damit es nicht bei Lippenbekenntnissen bleibt, hat sich das Management der DEVK verbindlich festgelegt: Aus den Kundenbefragungen wird regelmäßig der sogenannte „DZI“ (DEVK-Zufriedenheitsindex) abgeleitet. Die Bedeutung der Kennziffer für das Unternehmen lässt sich alleine schon daran erkennen, dass die Erfüllung der gesteckten Ziele unmittelbar Einfluss auf die Gehälter von Management und Führungskräften hat.



#### STECKBRIEF

Michael Kullmann ist Partner bei der Kölner Unternehmensberatung MSR Consulting. Dort verantwortet er den Bereich Customer Intelligence mit sämtlichen Marktforschungsaktivitäten. Kullmann berät vor allem Finanzdienstleister wie Versicherungen und Banken. Seine Beratungsschwerpunkte liegen in den Bereichen Kundenzufriedenheit, -bindung und -begeisterung sowie Change Management aus Kundensicht. Der studierte Sozial- und Wirtschaftswissenschaftler ist verheiratet und hat zwei Kinder.

#### Kundenbegeisterung – eine Frage der Unternehmenskultur

Wie aber können Versicherer dauerhaft Kundenbegeisterung entfachen? Nach dem Vertragsabschluss haben die Unternehmen häufig kaum Kontakt zu ihren Kunden. Daher ist der perfekte Service im entscheidenden Moment wichtig, um Kunden positiv zu überraschen und damit zu begeistern. Nehmen wir den Schadenfall als Beispiel – der Moment der Wahrheit einer jeden Kundenbeziehung. Der Kunde erwartet eine möglichst vollumfängliche Erstattung seines Schadens, Begeisterung löst das aber noch lange nicht aus. Die entsteht nur aus dem gesamten Prozessergebnis: einer schnellen Reaktion, einer reibungslosen Abwicklung, einer Kommunikation in der Sprache bzw. auf Augenhöhe des Kunden und schließlich einer individuellen Hilfestellung wie z. B. einer Empfehlung für eine Werkstatt oder eines Handwerksbetriebs. Wenn diese Kette für den Kunden perfekt funktioniert, dann entsteht Kundenbegeisterung. Interessanterweise akzeptiert der Kunde dabei Abstriche, wenn andere Serviceaspekte dies ausgleichen. Bleiben wir im Beispiel: Eine schnelle und unkomplizierte Schadenregulierung verbunden mit leichten Abzügen bei der Auszahlungssumme sorgt für höhere Begeisterungsraten als eine sich lange hinziehende Entscheidung, bei der der Kunde am Ende den kompletten Betrag erhält.

Allgemeiner gesagt: Immer, wenn der Versicherer auch Service jenseits seiner eigentlichen Kernleistung bietet und seine Mitarbeiter direkten Kontakt zum Kunden haben, dann besteht die Chance, den Kunden positiv zu überraschen und ihm ein Lächeln ins Gesicht zu zaubern. Die Kunst besteht darin, Kundenbegeisterung nicht als ein Projekt, sondern als Teil der Unternehmenskultur zu verankern. Sie lässt sich nicht „von oben“ durch die Geschäftsleitung verordnen. Nachhaltig findet man Kundenbegeisterung nur dort, wo sie in der persönlichen Haltung eines jeden Mitarbeiters zum Ausdruck kommt. Hier setzt im Übrigen die DEVK seit Jahren Maßstäbe und ist vor allem stets offen für neue Impulse von außen.

# Das DEVK-ServiceNetz

## Unsere Servicenummern (gebührenfrei aus dem deutschen Telefonnetz)

<b>Service</b>	0800 4 - 757 - 757	<b>Rechtsschutz/-beratung</b>	0800 4 - 959 - 959
<b>Schadenmeldung</b>	0800 4 - 858 - 858	<b>Schadensteuerung</b>	0800 4 - 959 - 969
<b>Leben</b>	0800 4 - 656 - 656	<b>Autoschutzbrief/Panne</b>	0800 4 - 181 - 818

**Fax** 0221 757-2200    **E-Mail** [info@devk.de](mailto:info@devk.de)    **Internet** [www.devk.de](http://www.devk.de) • [www.facebook.com/devk](http://www.facebook.com/devk)

## DEVK-REGIONALDIREKTIONEN

**10785 Berlin**, Schönenberger 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-Gargarin-Ring 149  
Tel.: 0361 6761-0, Fax: 0361 6761-400

**45128 Essen**, Rüttenscheider Straße  
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 22 u. 24  
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



# Bestellformular

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

## DEVK Versicherungen

Zentrale  
Herrn Marco Czichon  
Riehler Straße 190  
50735 Köln

### ICH INTERESSIERE MICH FÜR

- den **DEVK-Geschäftsbericht 2013**. Dieser enthält alle Abschlüsse des Sach- und Lebensversicherungskonzerns sowie die Einzelabschlüsse der darin einbezogenen Versicherungsgesellschaften.
- weitere \_\_\_\_\_ Exemplare des **DEVK-Magazins „Zeit für Menschen“ 2013**.

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/geschaeftsberichte](http://www.devk.de/geschaeftsberichte)

Folgende Broschüren stehen Ihnen dort auf

Englisch zur Verfügung:

- Einzelabschluss  
DEVK Deutsche Eisenbahn Versicherung  
Sach- und HUK-Versicherungsverein a.G. 2013
- Einzelabschluss  
DEVK Allgemeine Versicherungs-AG 2013
- Einzelabschluss  
DEVK Rückversicherungs-  
und Beteiligungs-AG 2013

### IHR ANSPRECHPARTNER

Marco Czichon

**E-Mail** marco.czichon@devk.de

**Telefon** 0221 757-1213

**Fax** 0221 757-391213



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](mailto:info@devk.de)  
[www.facebook.com/devk](http://www.facebook.com/devk)

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

