

Mitarbeiter-Information

Herzlich Willkommen!

Wien, 1. März 2013

Herzlich willkommen!
Neueintritt per 01.03.2012



Marina Babic

Versicherungsbetrieb

29 Jahre

Ledig

Verbringt ihre Freizeit gerne mit
ihrer Familie und Freunden

Herzlich willkommen!
Neueintritt per 01.08.2012



Katarina Garibovic
PG Schaden

24 Jahre
Vergeben

Macht gerne Sport und verbringt
sehr viel Zeit in der Schule - im
Mai wird maturiert

Herzlich willkommen!
Neueintritt per 01.07.2012



Michael Gesselbauer

IT/BO

Betriebsorganisation

35 Jahre

Ledig (in Lebensgemeinschaft)

Trainiert gerne Körper

(Volleyball, Tennis, Radfahren)

und Geist (Spiele, Denksport)

Herzlich willkommen!
Neueintritt per 15.02.2013



Alexander Höfer

Vertrieb

Regionalleiter OÖ/Salzburg

37 Jahre

Ledig

Macht sich gerne auf die Jagd,
kocht gerne und spielt Golf

Herzlich willkommen!
Neueintritt per 01.10.2012



Jasmin Huber

PG Schaden

22 Jahre

Ledig

Eine Münchnerin entdeckt Wien

Reist generell gerne und pflegt
ihren Freundeskreis

Herzlich willkommen!
Neueintritt per 15.03.2012



Joachim Klepp

Vertrieb

Abteilungsleitung Maklervertrieb

47 Jahre

Single

Begeisterter Sportler -

Schifahren, Segeln, Golf

Reist und kocht sehr gerne

Herzlich willkommen!
Neueintritt per 01.09.2012



Peter Kotlik
PG Schaden

Herzlich willkommen!
Neueintritt per 01.08.2012



Nicole Kudym

Versicherungsbetrieb

34 Jahre

Gelernte Versicherungskauffrau

Verbringt gerne Zeit mit ihrem

Hund und ist begeisterte

Cineastin

Herzlich willkommen!
Neueintritt per 01.09.2012



Angela List-Deopito

PG Schaden

Verheiratet

Mutter von 2 Kindern

Schöne Abwechslung bietet der
eigene Garten

Verreist auch gerne

Herzlich willkommen!
Neueintritt per 02.05.2012



Daniela Mayer

PG Schaden

(01.03. - 31.12.2011 im VB)

30 Jahre

Vergeben

Verbringt gerne Zeit mit ihrem
Hund und hat eine Vorliebe für
amerikanische Autos

Herzlich willkommen!
Neueintritt per 15.02.2013



Markus Polacsek

IT/BO

IT-Infrastruktur und
Anwenderbetreuung

23 Jahre

Trainiert fleißig Taekwondo und
bastelt gerne an Autos

Neue MitarbeiterInnen ab 1. März 2012

Marina BABIC

Andela-Katarina GARIBOVIC

Michael GESSELBAUER

Alexander HOEFER

Jasmin HUBER

Joachim KLEPP

Peter KOTLIK

Nicole KUDYM

Angela LIST-DEOPITO

Daniela Mayer

Markus POLACSEK

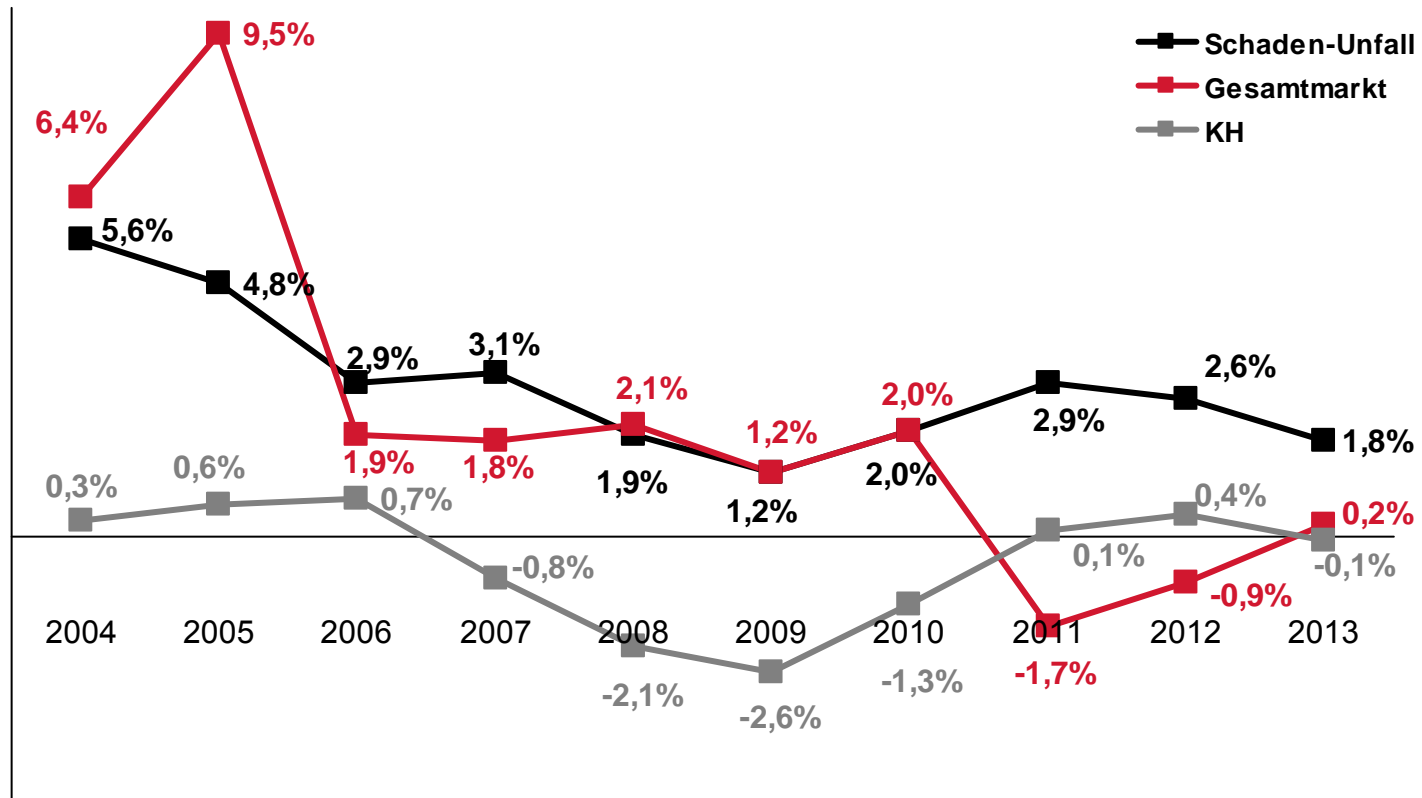
Mitarbeiter-Umfrage 2013

Fragen an den Vorstand!

- „Warum werden nur die neuen Mitarbeiter nach Deutschland geschickt, um die VHV kennenzulernen?“



Entwicklung Versicherungsmarkt Prognose VVO für 2013




Highlights 2012


- Stückzahlen
+ 3,1 %
- Prämie - 0,9 %
(Originär:
+ 2,5 %)

- Hohe Elementarschäden,
GJ-SQ
+ 2,2 %-Pkt.
- Guter Bestand,
SH bleibt niedrig


- Rendite der Kapitalanlagen
4,6 %
- Bestand:
EUR 140 Mio.

- Wirtschaftliches Ergebnis:
EUR 3,7 Mio.
- Qualität der Schadenreserven hoch

Umsatz: 

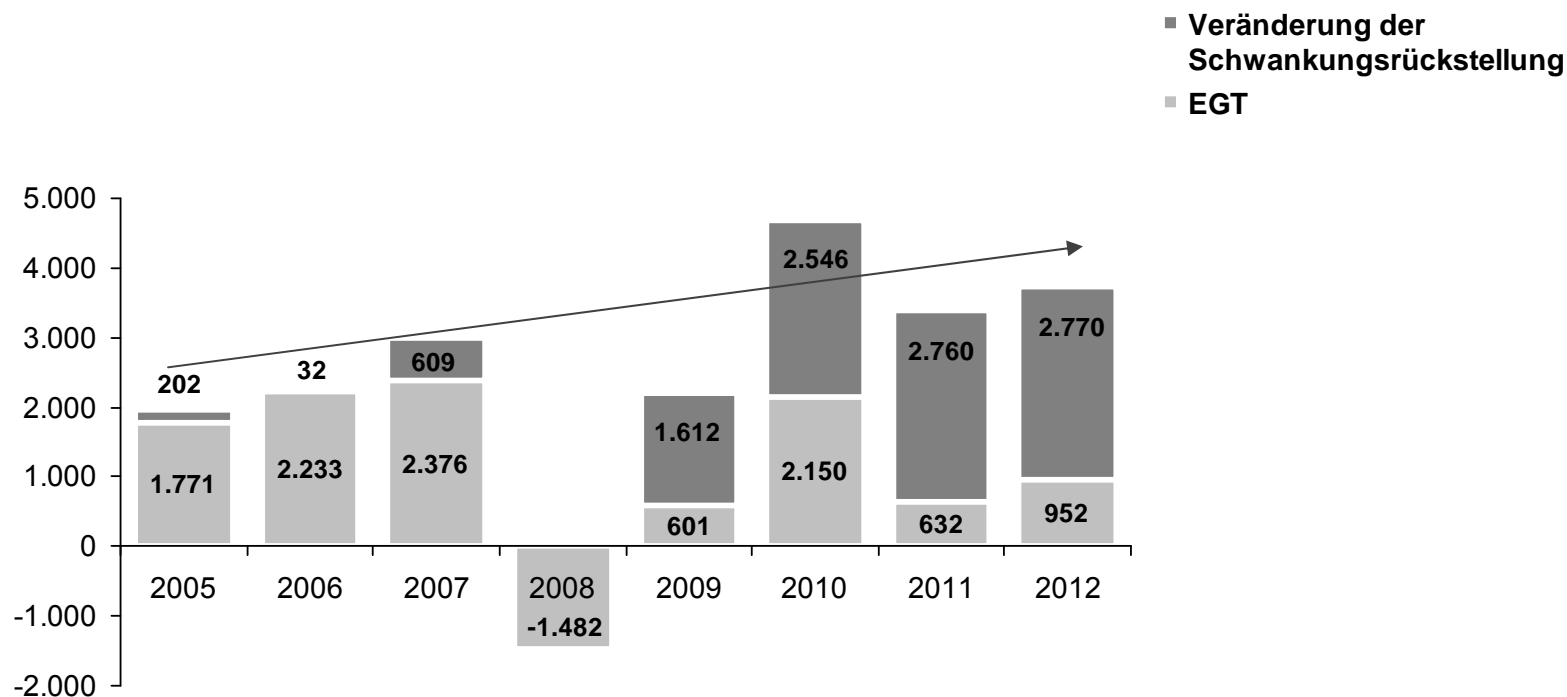
Schaden: 

Kapitalanlagen: 

Substanz: 

Wirtschaftliches Ergebnis vorläufiges Ergebnis zum 31.12.2012

in Stück



Ziele 2012

vorläufiges Ergebnis zum 31.12.2012

	Ziele 2012	IST 2012 vorläufig	Abweichung	erfüllt/ nicht erfüllt
Wirtschaftliches Ergebnis (Mio. €)	3,5	3,7	0,2	erfüllt
	in %	in %	%-Punkte	
Verrechnete Prämie organisch ¹⁾	5,2	2,5	-2,7	nicht erfüllt
Combined Ratio	98,0	99,7	1,7	nicht erfüllt
Rendite der Kapitalanlagen	3,9	4,6	0,7	erfüllt

¹⁾ Grundsätzliches Ziel: doppeltes Marktwachstum; ursprüngliche Markterwartung: 1,8 %;
aktuelle Markterwartung: 2,6 %

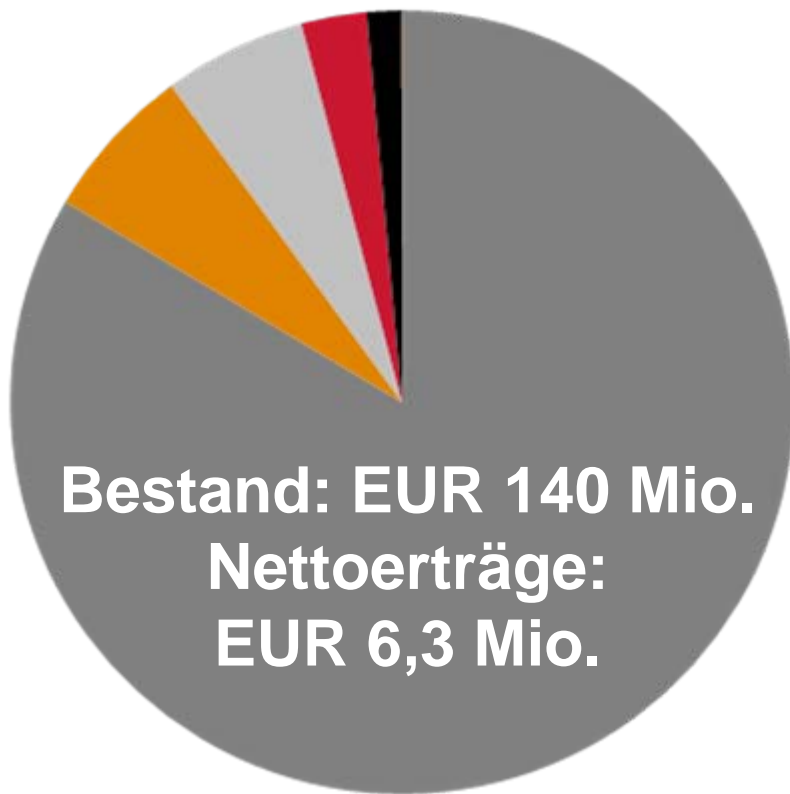
Unternehmensziele 2013

- **Ertragreich wachsen:**
Doppeltes Marktwachstum: + 3,6 %
- **Combined Ratio stabil halten:**
Combined Ratio: ≤ 98 %
- **Kapitalanlagen steigern, gute Rendite halten:**
Nettorendite der Kapitalanlagen: ≥ 3,8 %
- **Erwirtschaftung eines wirtschaftlichen Ergebnisses, welches eine Dividendenzahlung von 10 % auf das eingezahlte Kapital zulässt und die Substanz der VAV weiter stärkt:**
Wirtschaftliches Ergebnis: ≥ 4,0 Mio. €



Zusammensetzung der Kapitalanlagen

31.12.2012

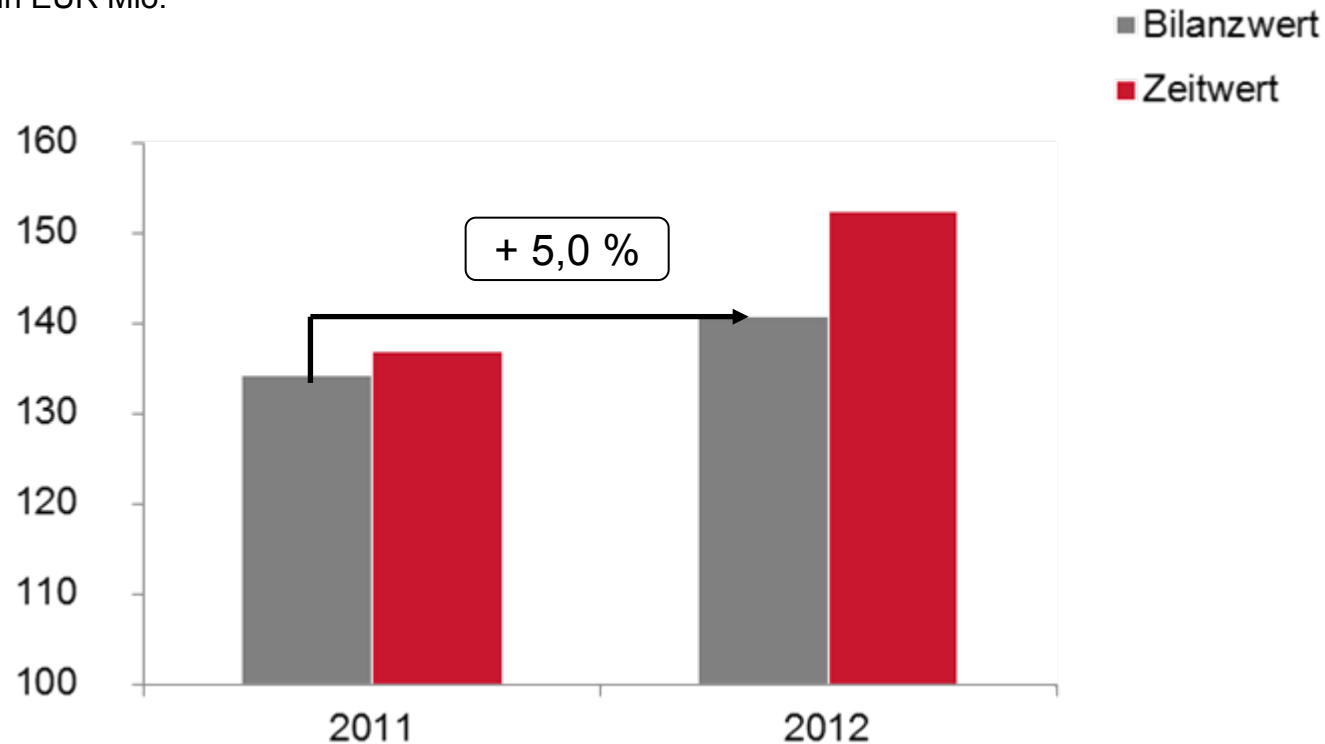


- Schuldverschreibungen u.a. festverzinsliche Wertpapiere
- Aktien und andere nicht festverzinsliche Wertpapiere
- Grundstücke und Bauten
- Laufende Guthaben bei Banken und Kassenbestand
- Sonstige Ausleihungen

Kapitalanlagen

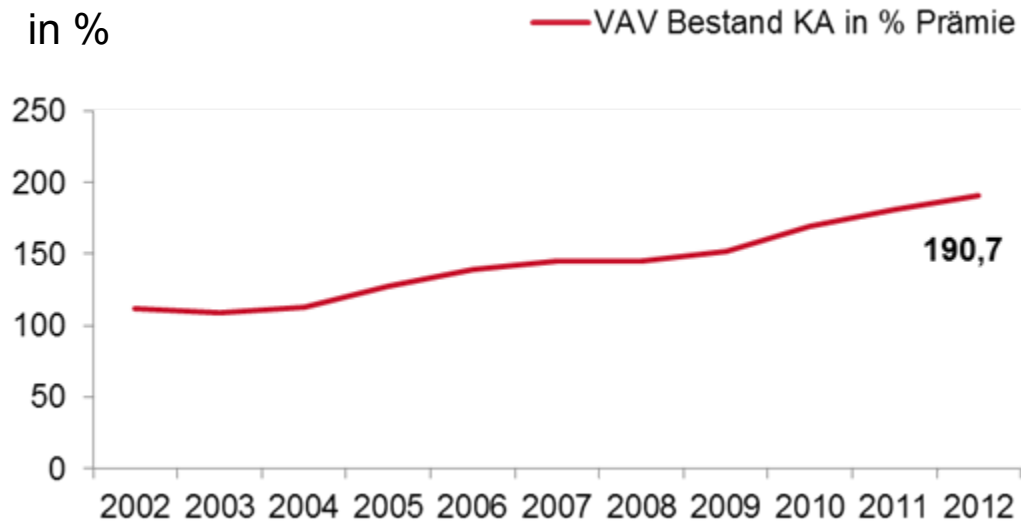
Buch- und Zeitwert im Vergleich zum Vorjahr

in EUR Mio.



Bedeutung der Kapitalanlagen am Ergebnis der VAV 2002 - 2012

EUR 63,3 Mio.  EUR 140,3 Mio.



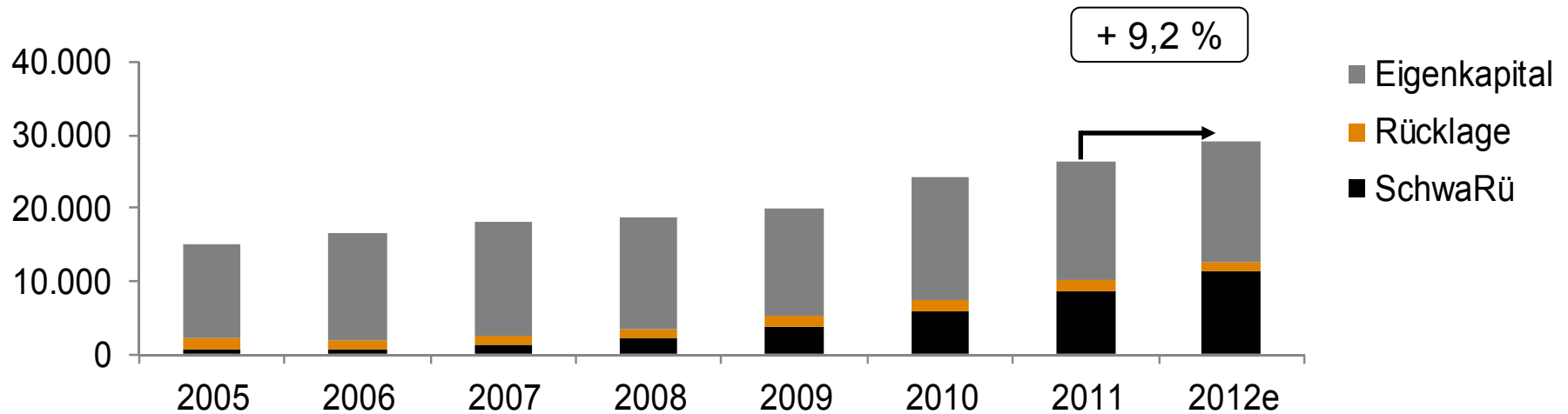
Vorteile für die VAV:

- Ausgleich Versicherungstechnik
- Erreichung Marktniveau
- Steigerung Wettbewerbsfähigkeit
- Diversifizierung der Kapitalanlagen

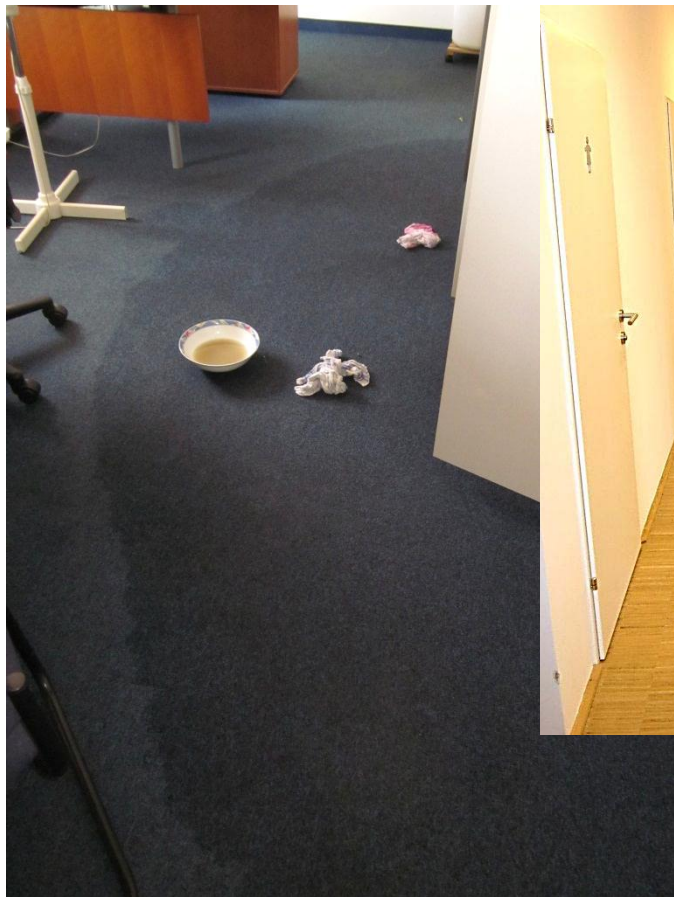
Erhöhung der Eigenmittel Ökonomische Eigenmittel (= Eigenkapital zzgl. Schwankungsrückstellung)

- Substanzaufbau im Jahr 2012 fortgesetzt
- Schwankungsrückstellung erreicht Marktniveau

in TEUR



Gebäude Beatrixgasse OG 4



Gebäude Beatrixgasse OG 5



Gebäude Brandschutz und Aufzug

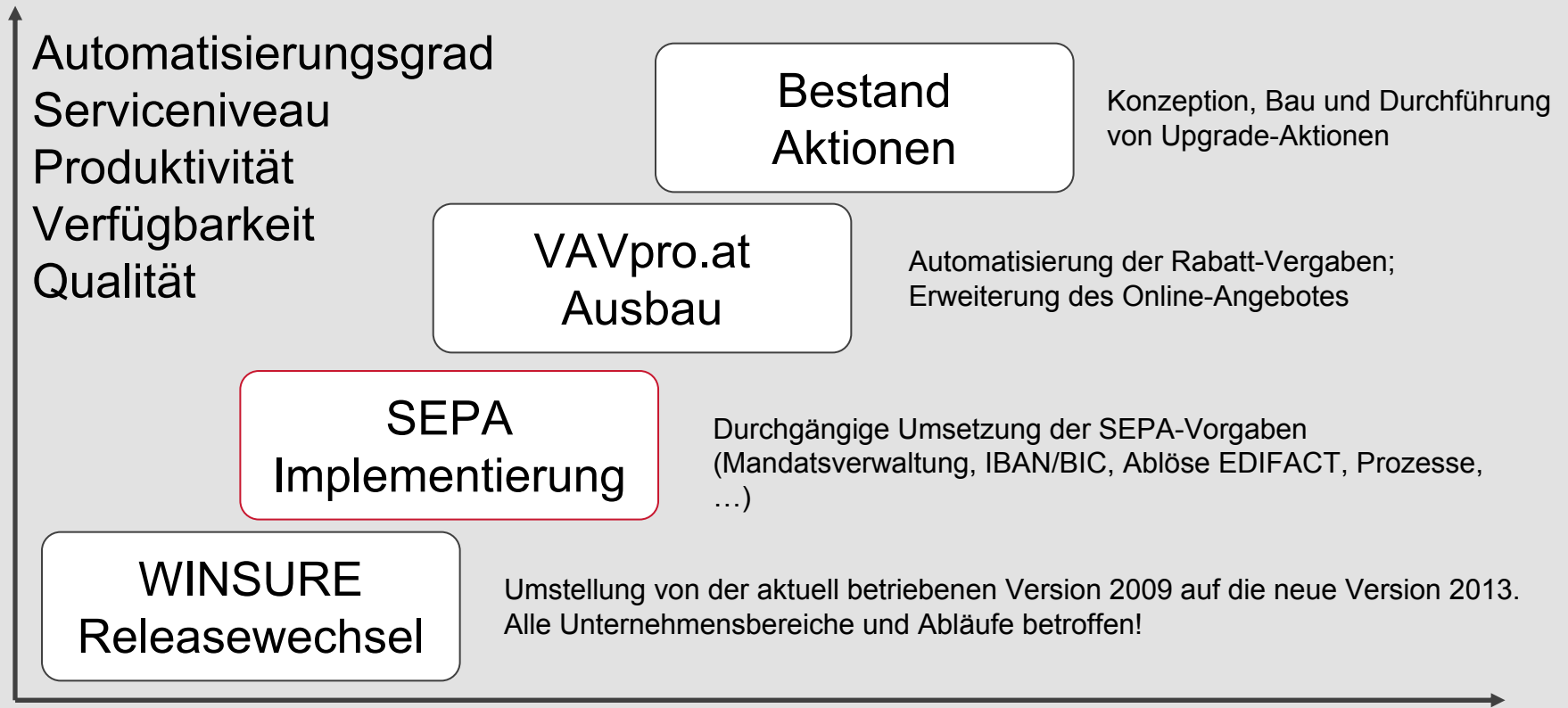


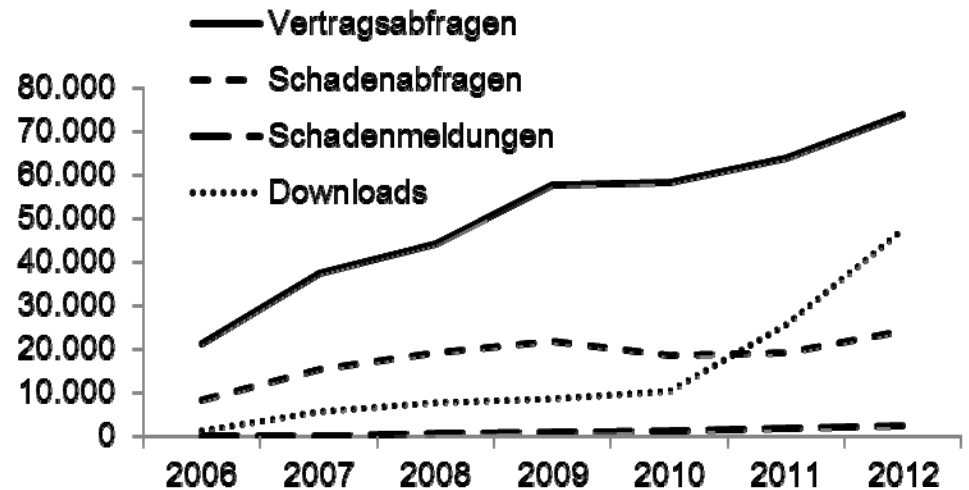
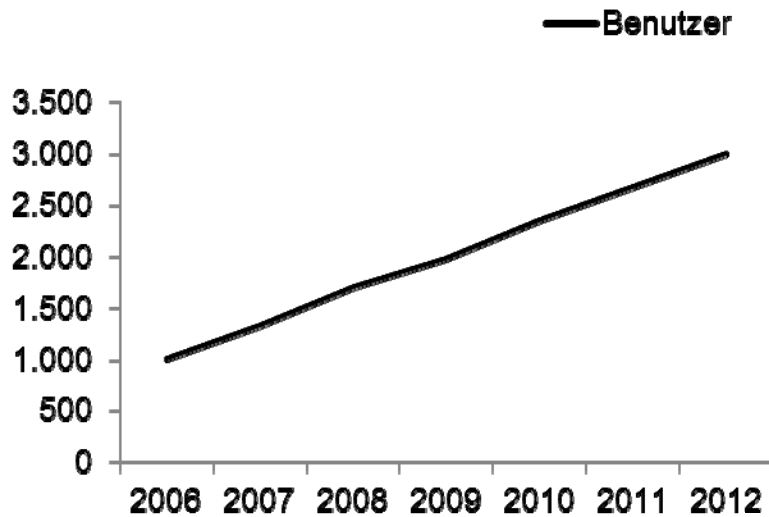
Mitarbeiter-Umfrage 2013

Fragen an den Vorstand!

- „Wann wird das Kundenbüro renoviert oder wenigstens der Teppichboden gereinigt?“
- „Warum werden ein paar tausend Euro für ein Taubennetz investiert, das gleich bei der ersten Dachlawine reißt?“

IT/BO Projekte 2013





Verdreifachung der registrierten Anwender in den letzten 6 Jahren!

Starker Anstieg im Bereich der Downloads getrieben durch

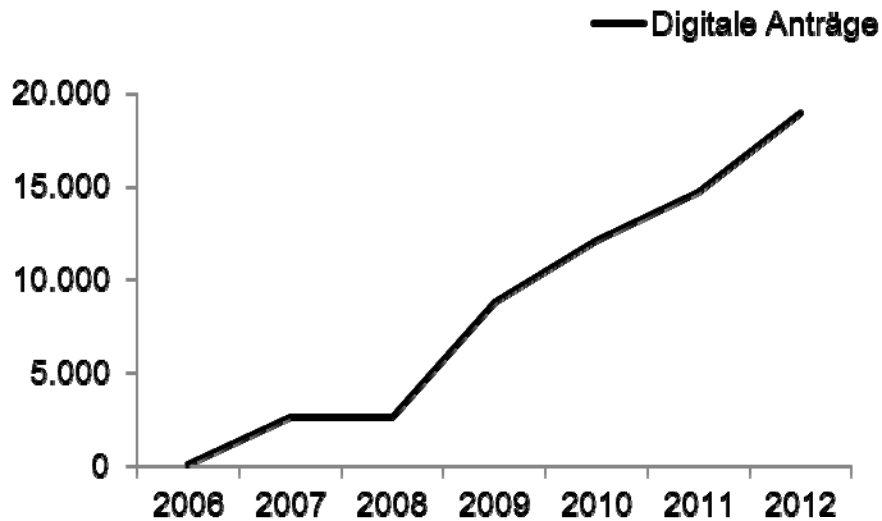
- Breitflächige Nutzung des OMDS (Österreichischer Maklerdatensatz; standardisiertes XML)
- Intensive Verwendung der bereitgestellten Vermittlerabrechnungen im PDF-Format.

In 2013 weiterer Aufwärtstrend aufgrund des Auslaufens der Offline-Lösung „VAVakus“, erwartet.

IT/BO

Erfolgsstory „Digitaler Antrag“

in Stück



Stand 2012

Mehr als 60 % aller Anträge langen digital ein!
Mehr als 30 % davon werden dunkel verarbeitet!

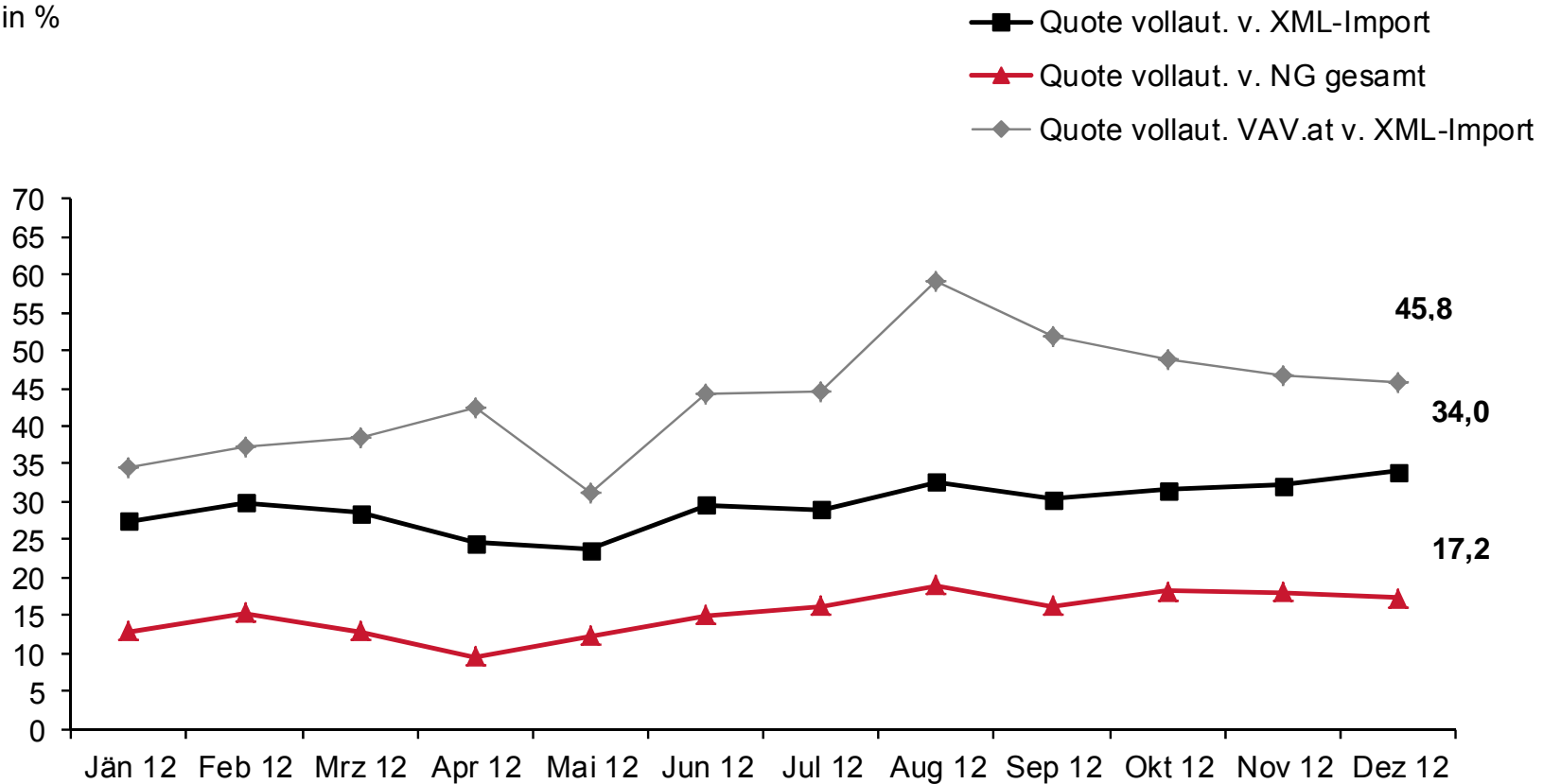


TARIFRECHNER: Ausgezeichneter Platz 7
(zwischen Donau und Allianz)

Automatisierte Verarbeitung Neugeschäft

Quote Gesamt

in %



Ziele 2013

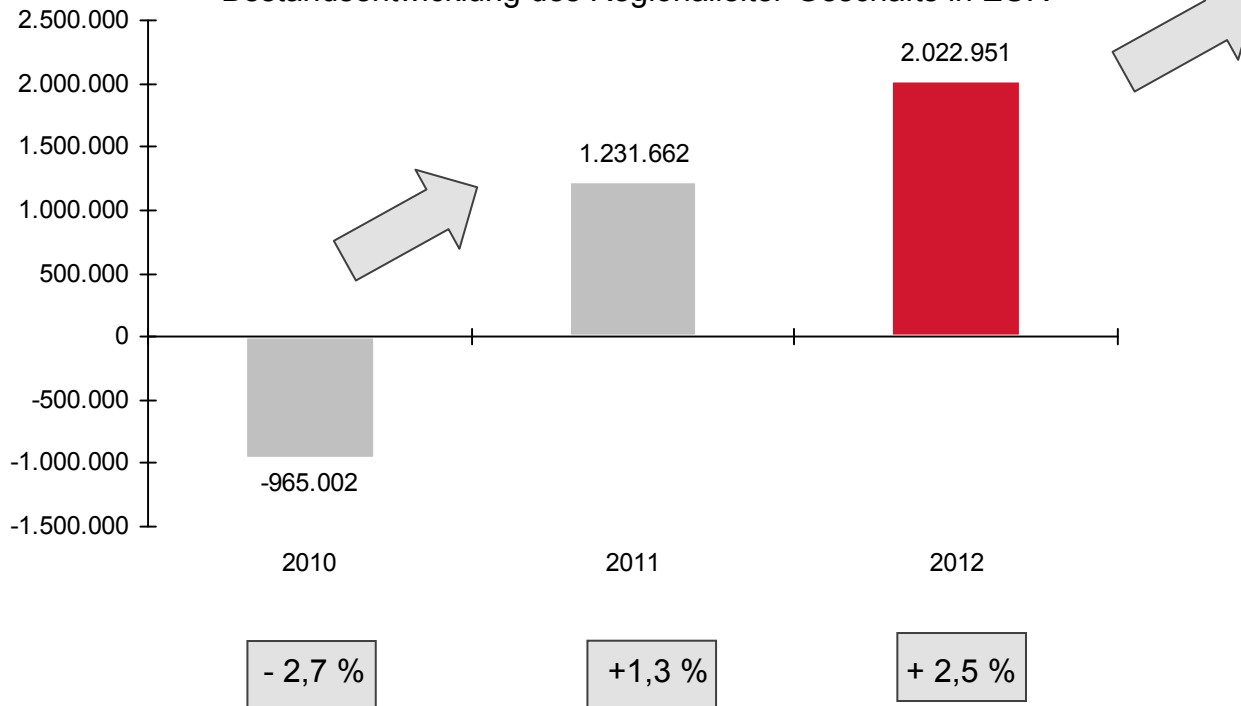
Zusammenfassung:

- Nettoerträge aus Kapitalanlagen 3,8 %.
- Umsetzung SEPA.
- Release-Wechsel Winsure.
- Umsetzung der Baumaßnahmen Atrium Münzgasse.
- Steigerung der Automatisierung im Versicherungsbetrieb.
- Vorbereitung auf Solvency 2 fortsetzen.



Entwicklung des Bestandszuwachses: Trendwende in Richtung profitables Wachstum

Bestandsentwicklung des Regionalleiter-Geschäfts in EUR



Bestandsentwicklung „originäres Geschäft“ (VAV-Gesamt ohne Transport) in %

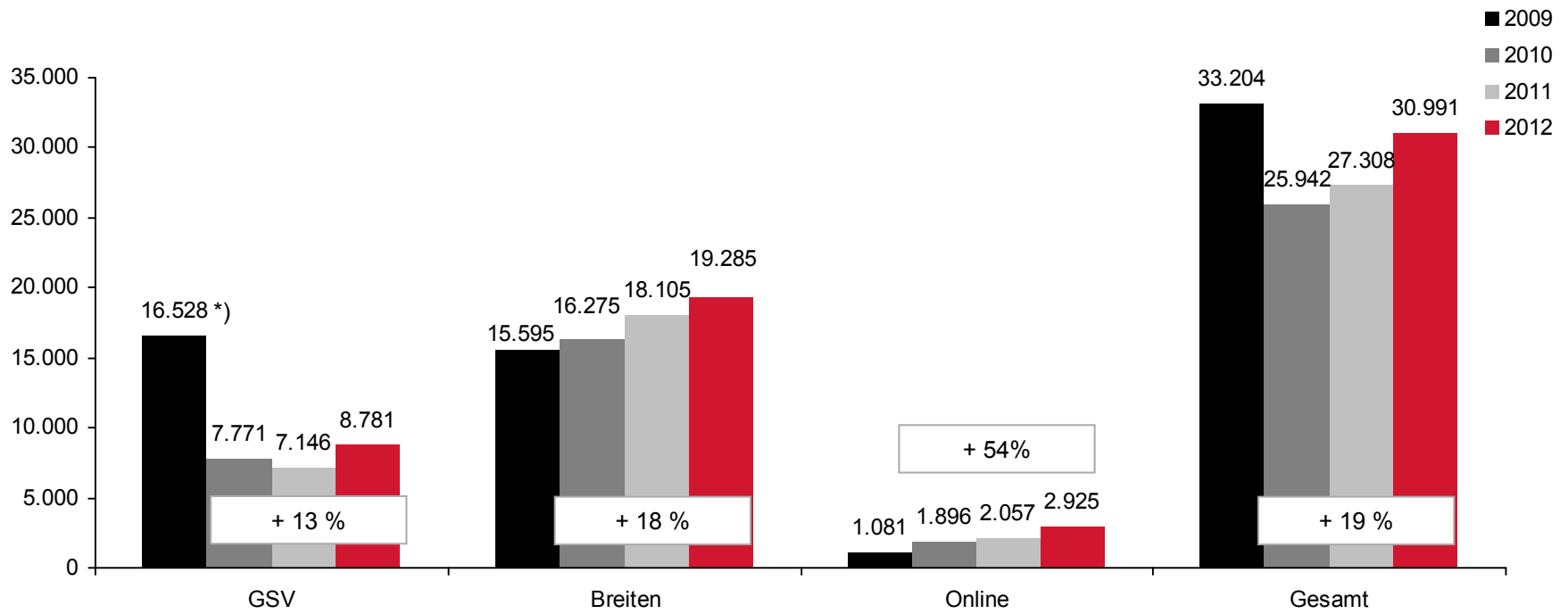
Die in 2011 eingeleitete Trendwende in Richtung Wachstum konnte 2012 weitergeführt werden. Die verrechneten Prämien im „originären Geschäft“ stiegen um 2,5 %. Die Bestandsprämie des Geschäftes, das den Regionalleitern zugeordnet ist, hat sich in 2012 von 58,13 Mio. € auf 60,15 Mio. € also um + 2,02 Mio. € bzw. +3,6 % gesteigert.

Stückzahl-Entwicklung 2009 - 2012

Zugang in Stück nach Vertriebswegen

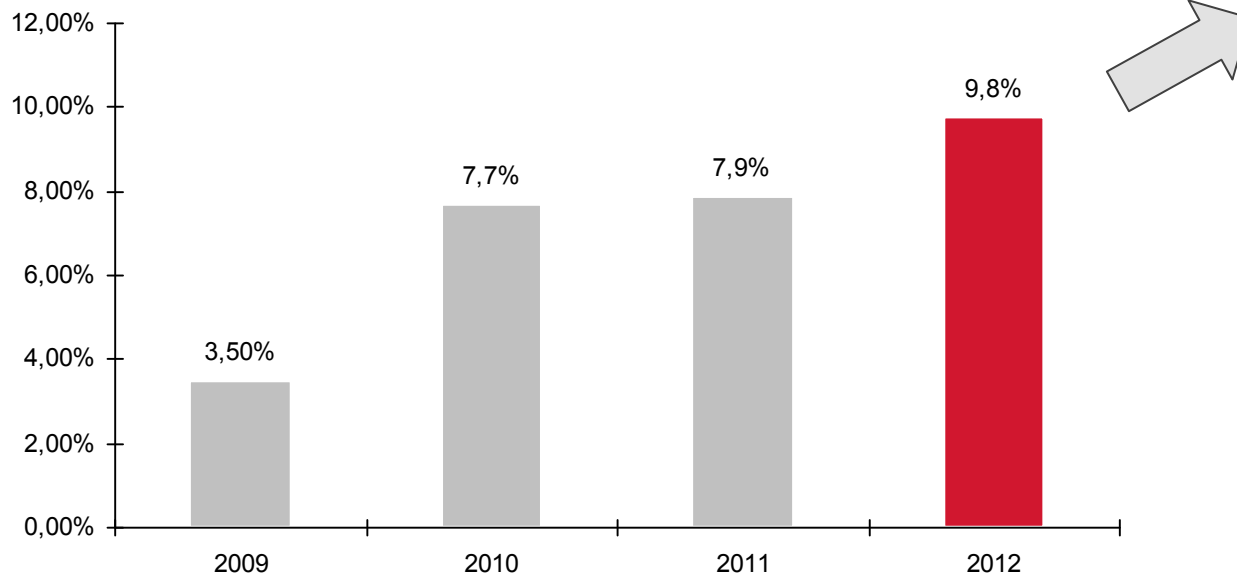
KH und Sach

Anteil Breitenmakler am Vertriebsweg Makler: 2009: 48 % 2012: 69 %



*) GSV 2009: Umsatz-Schub durch Bestpreisaktion

Anteil des Online Vertriebes am Zugang in Stück



Steigender Anteil am
VAV Umsatz

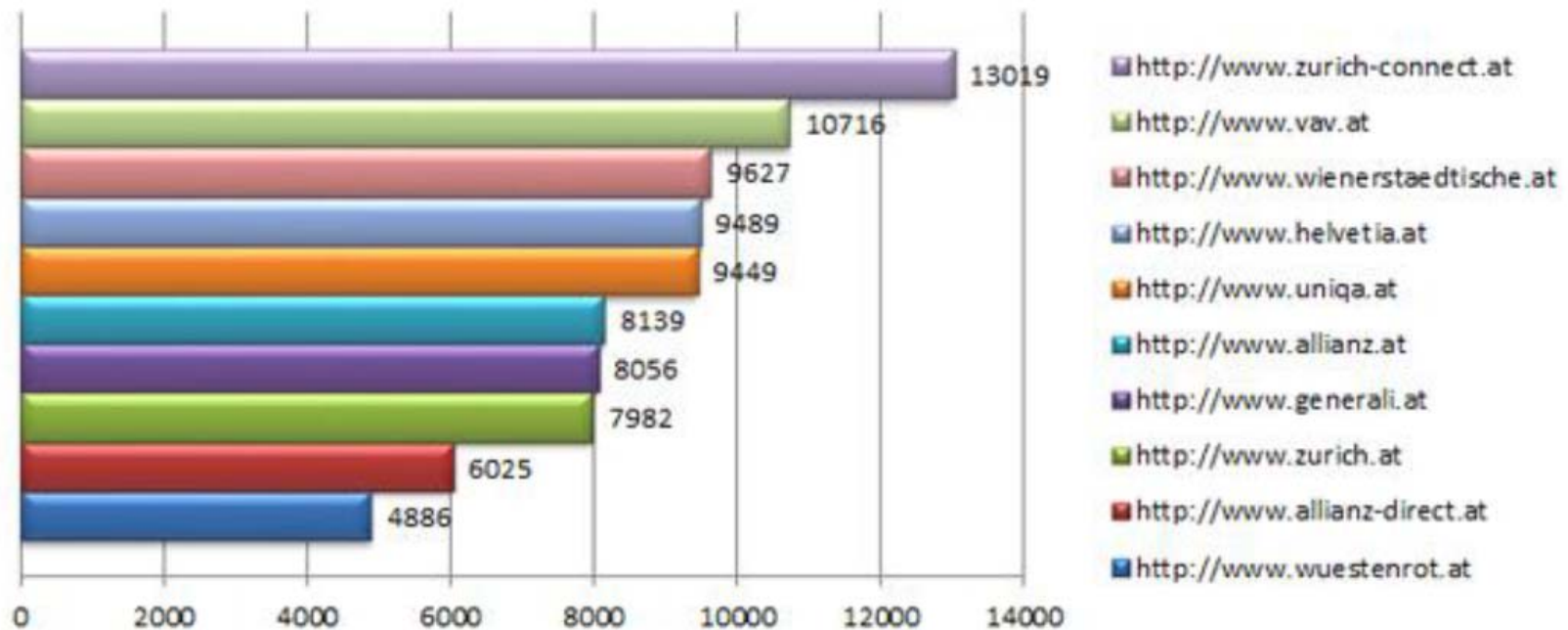
Ziel 2013: größer 10 %

Mittelfristig > 20 %

Unser online-Vertrieb entwickelt sich erfreulich !

Bestand 31.12.2012: 2,1 Mio.; damit dritt größter „Vermittler“ der VAV mit über 10.000 Bestands-Risiken

Top 10 - Versicherungen (TotalPoints)



VAV Versicherung klettert auf Platz 2 des Iphos Versicherungs-Ranking-Checks
Iphos IT Solutions hat im 4. Quartal 2012 seinen Versicherungs-Ranking-Check aktualisiert.

Dies führte zu einigen Überraschungen bei der Auswertung:

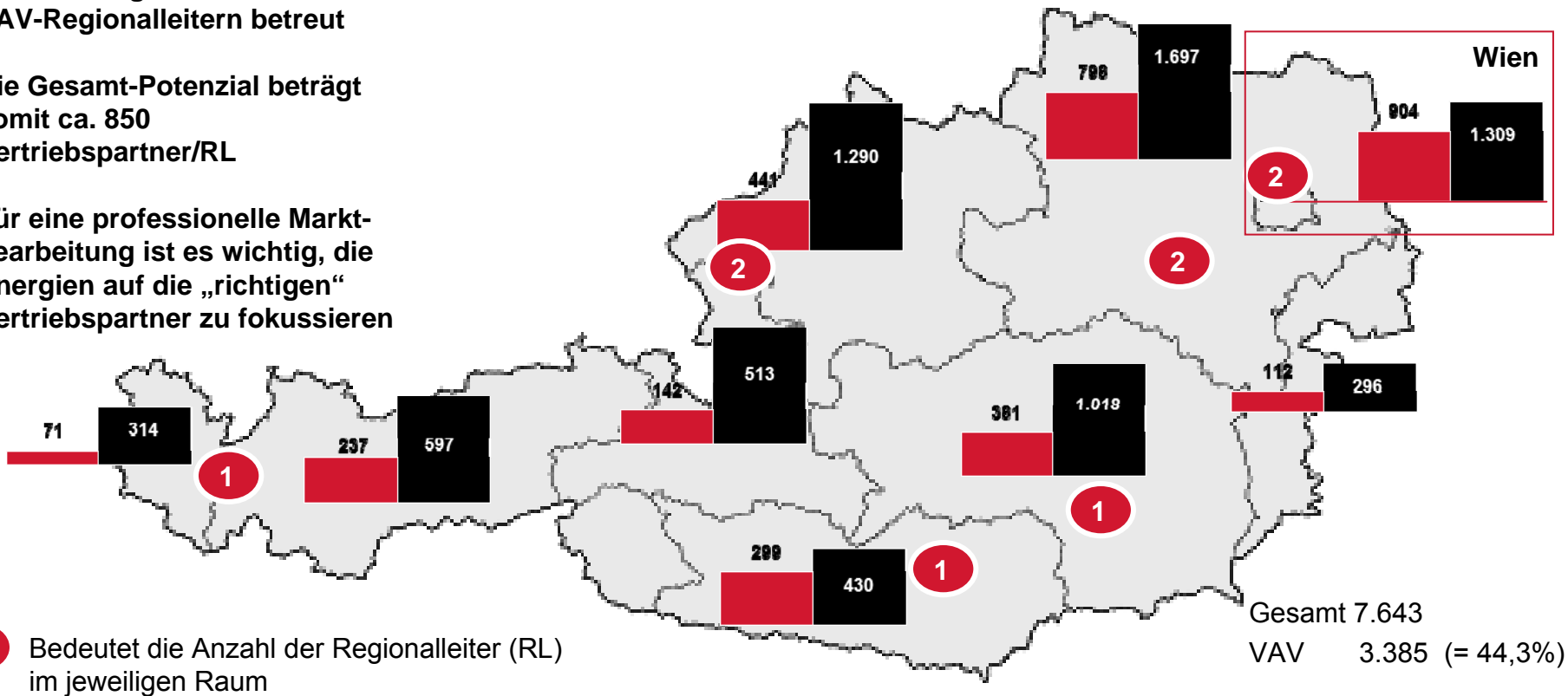
So konnte die VAV Versicherung ihre Ergebnisse entscheidend verbessern und kletterte auf Platz 2 der Gesamtwertung.

Regionale Aufstellung in unserem Makler-Vertrieb

Die über 7.500 Makler und Mehrfach-Agenten werden von 9 VAV-Regionalleitern betreut

Die Gesamt-Potenzial beträgt somit ca. 850 Vertriebspartner/RL

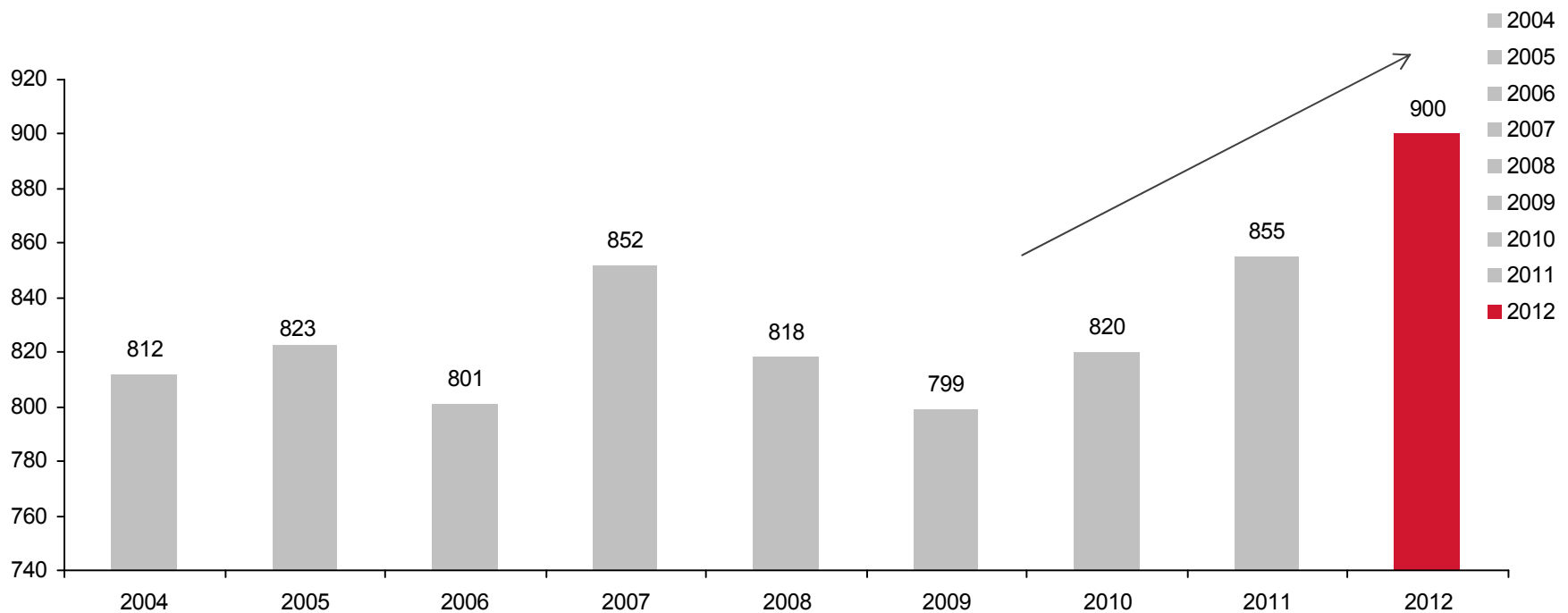
Für eine professionelle Marktbearbeitung ist es wichtig, die Energien auf die „richtigen“ Vertriebspartner zu fokussieren



Entwicklung der Anzahl der Vermittler mit einer Mindest-Bestandsgröße von EUR 10.000

Kontinuierliche Steigerung der Anzahl der Vermittler ab 2010

Neben einer konsequenten Vertriebsarbeit unterstützt auch die verbesserte Servicequalität diese nachhaltige Entwicklung

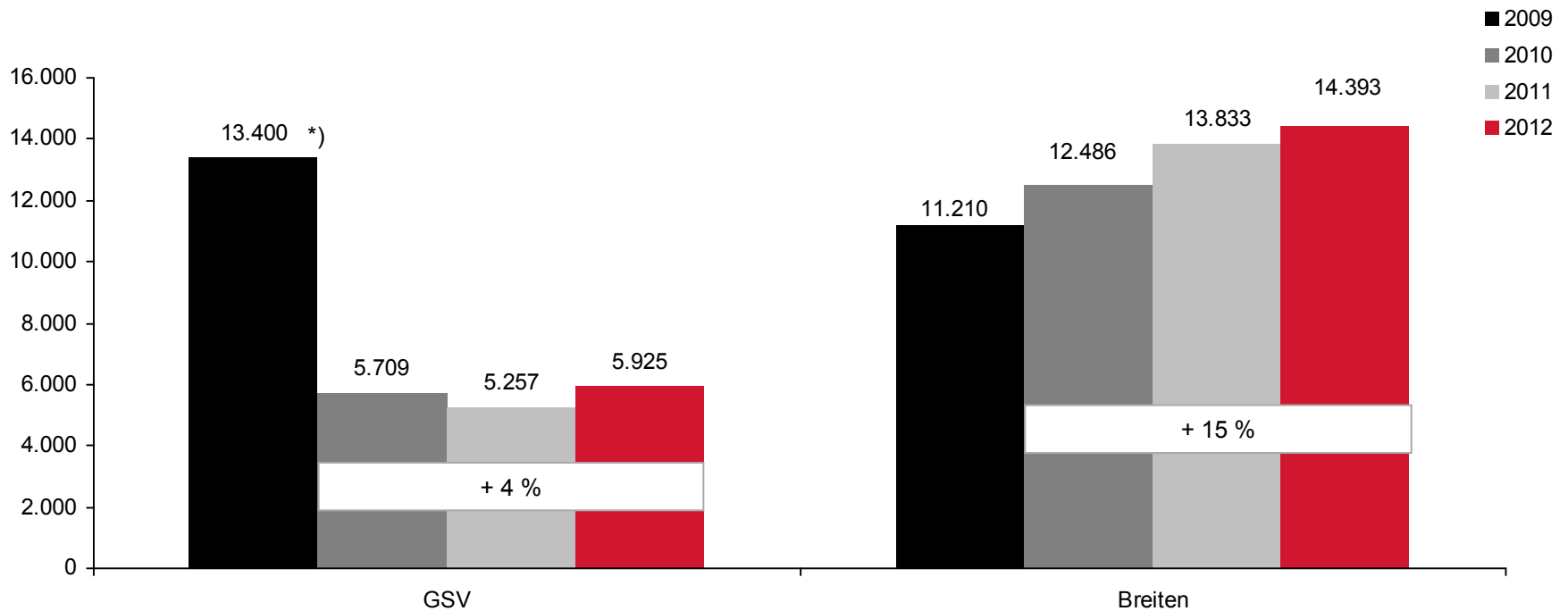


Stückzahl-Entwicklung 2009 - 2012

Zugang in Stück nach GSV und Breiten-Makler

KH

Anteil Breitenmakler am Vertriebsweg Makler: 2009: 45 % 2012: 71 %



*) GSV 2009: Umsatz-Schub durch Bestpreisaktion

Mitarbeiter-Umfrage 2013

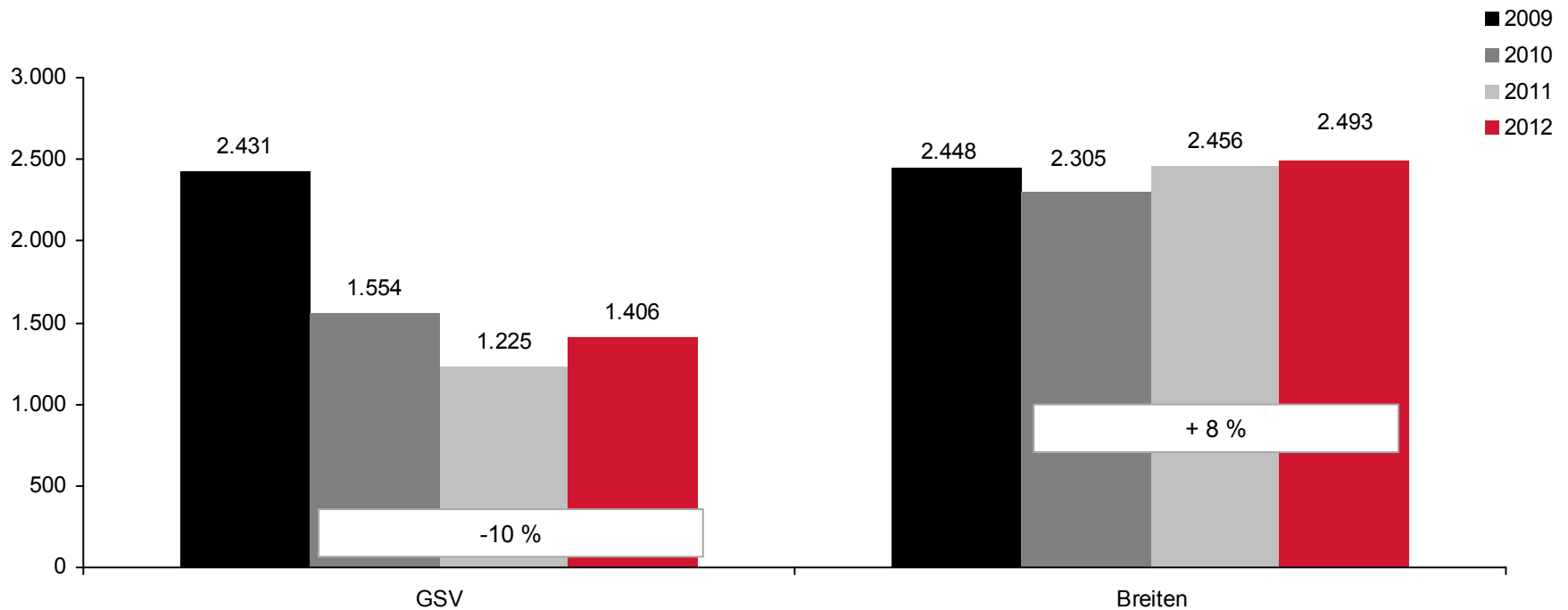
Fragen an den Vorstand!

- „Warum wird bei jüngeren oder älteren Lenkern im KFZ-Bereich so streng entschieden?“

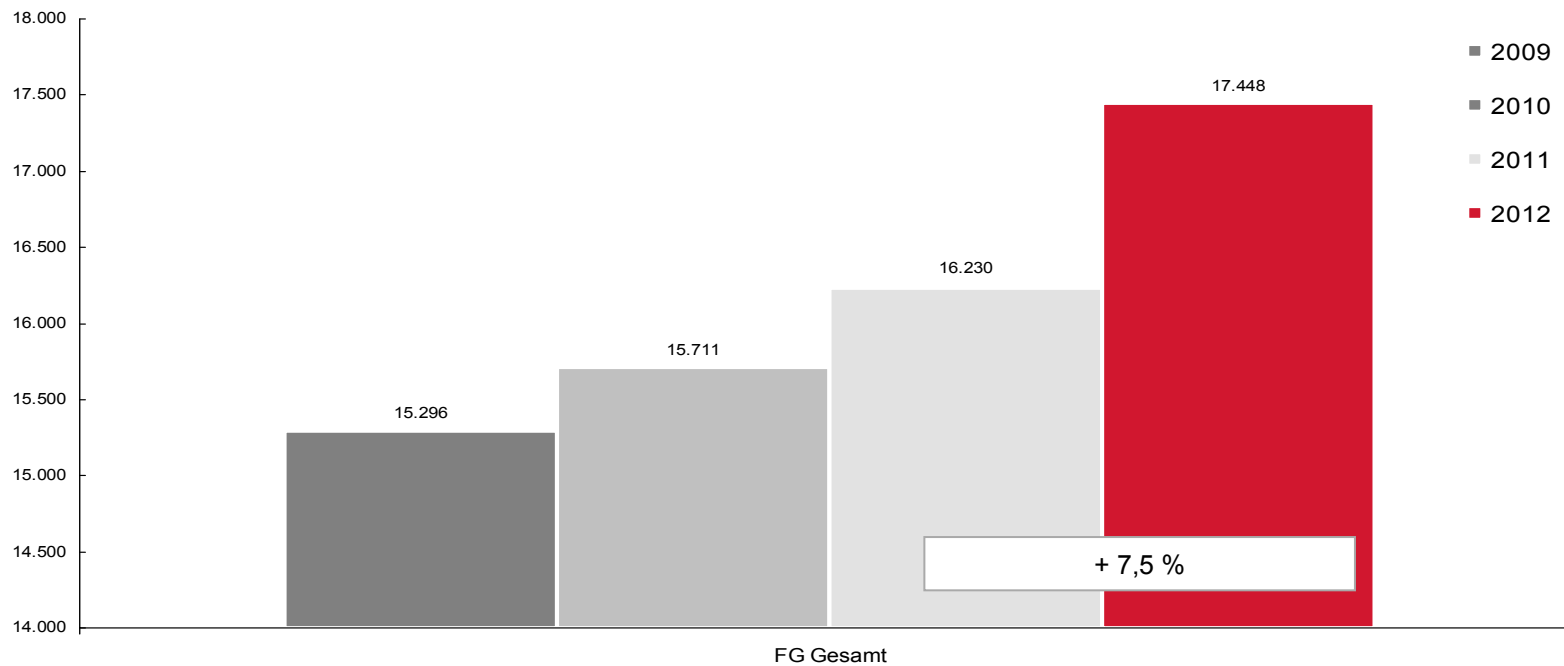
Stückzahl-Entwicklung 2009 - 2012

Zugang in Stück nach GSV und Breiten-Makler HH und EH

Anteil Breitenmakler am Vertriebsweg Makler: 2009: 50 % 2012: 64 %;
moderates Wachstum



Bestandszuwachsentwicklung in Stück 2009 - 2012 Firmengeschäft Gesamt

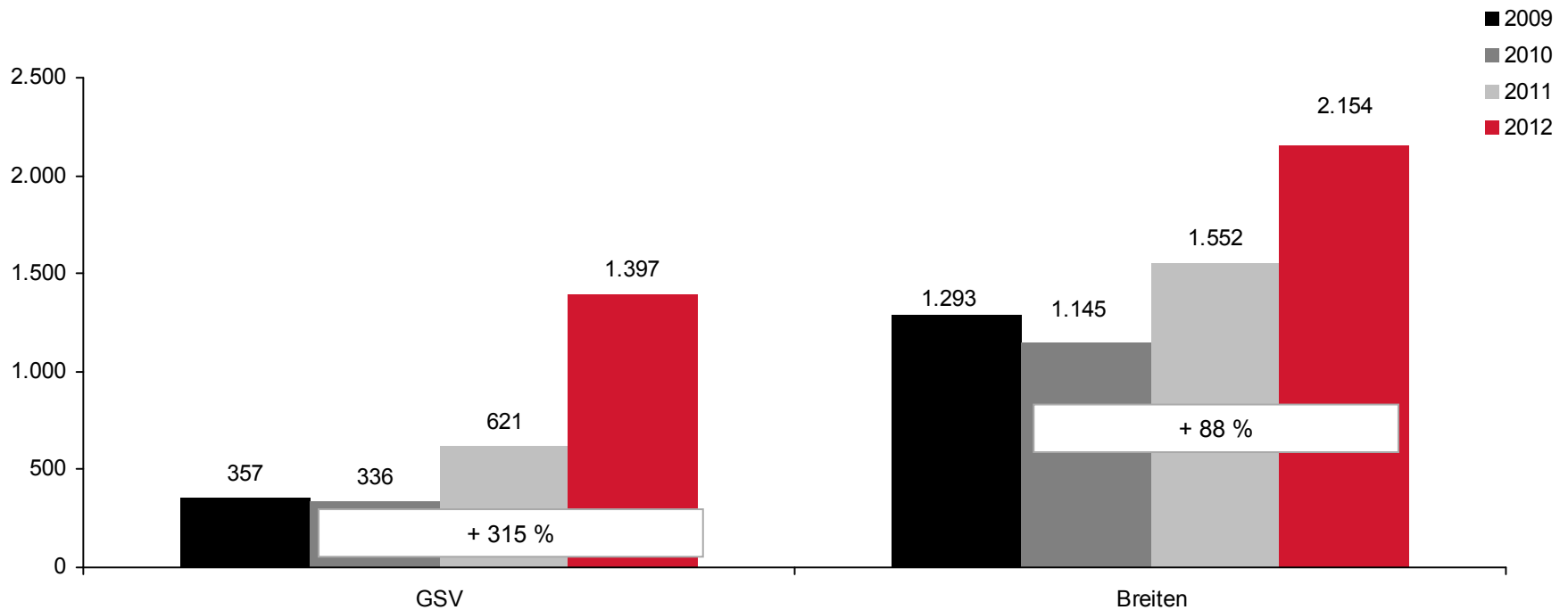


Stückzahl-Entwicklung 2009 - 2012

Zugang in Stück nach GSV und Breiten-Makler

RS (insb. KFZ-RS)

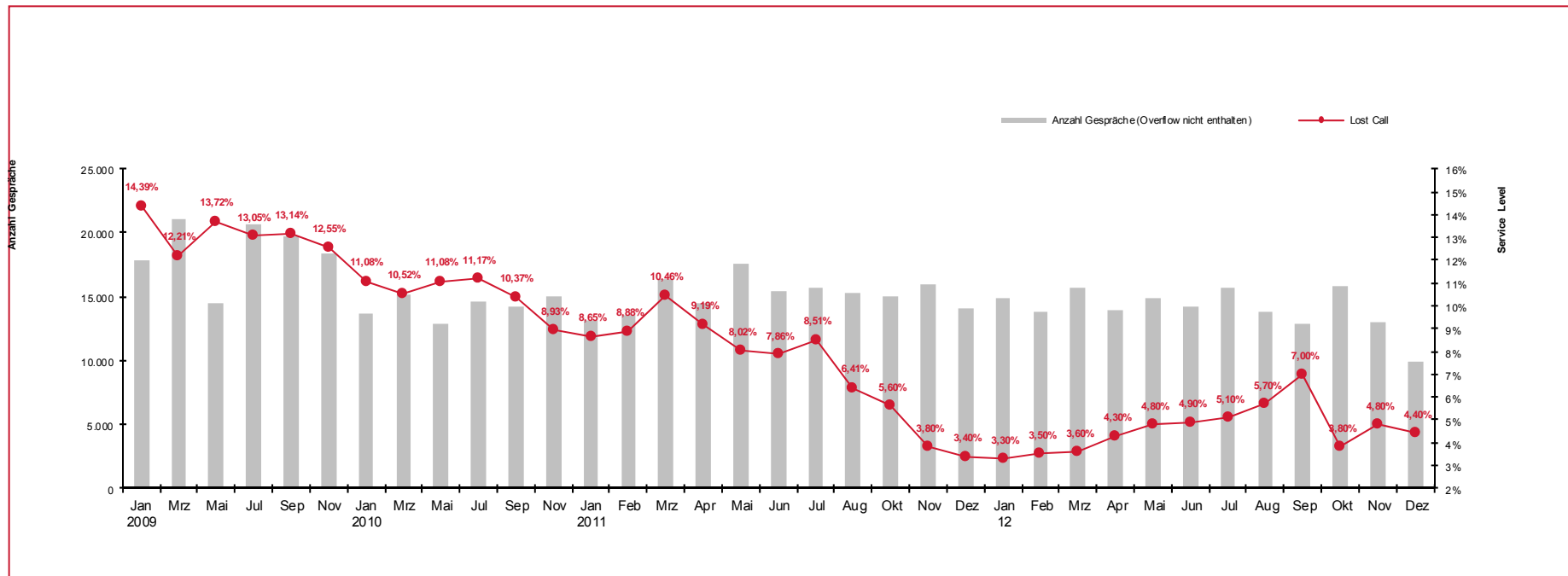
Anteil Breitenmakler am Vertriebsweg Makler: 2009: 78 % 2012: 61 %;
starkes Wachstum



Die Service-Qualität der VAV hat sich positiv entwickelt

Kennzahlen zum Telefon-Service im 3 Jahresvergleich

(„Lost Calls“ mehr als halbiert auf < 8 %)

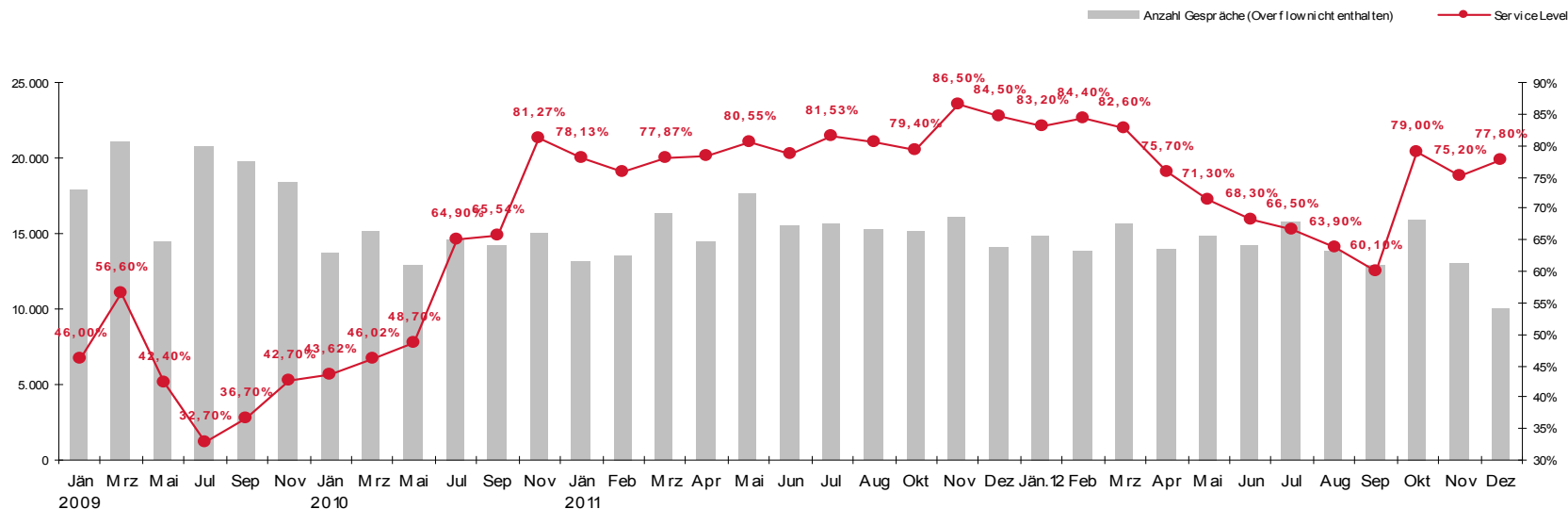


Die Service-Qualität der VAV hat sich positiv entwickelt

Kennzahlen zum Telefon-Service im 3 Jahresvergleich

Rasches Abheben stark verbessert; > 70 % unter 20 Sekunden

Entwicklung Service Level „Abheben binnen 20 Sekunden“



Botschaften 2013

„VAV ist der Maklerversicherer“



Technologie

- VAV PRO // state-of-the-art-Portal
- Weiterer Serviceausbau
- Fokus auf Maklerfreundlichkeit

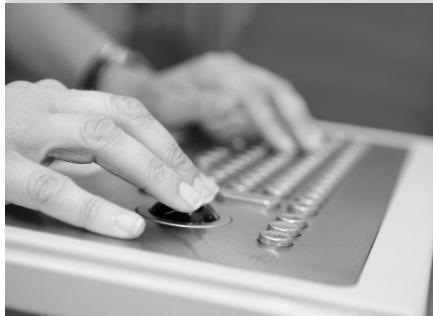


Image

- Seit 40 Jahren auf der Seite der Makler
- Profil Maklerversicherer schärfen

Produkte

- Produkt-Portfolio top-aktuell
- Unfall – Anfang 2013
- KFZ – April 2013



Service

- Persönliche Ansprache durch RLs und STs (TANDEM)
- Weitere Verbesserung Schadenmanagement



Fokus auf relevante Themen, die zur VAV passen.

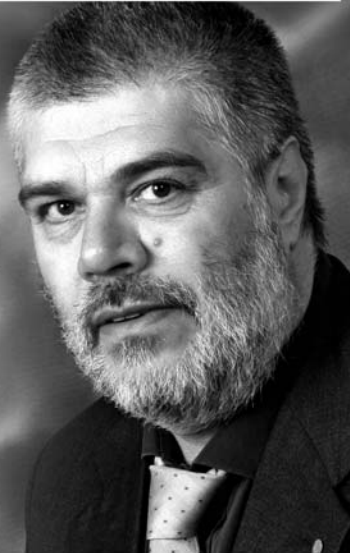
Schärfung des VAV-Profiles als „Der Makler-Versicherer“: Wir lassen bekannte Makler zu Wort kommen

**„IM SCHADENSFALL
IST RASCHE REAKTION
ENTSCHEIDEND“**

„Was ich von einem Versicherungspartner erwarte? Besonders bei Schäden ist rasche Information gefragt. Denn ein Schaden bringt die gewohnten Abläufe durcheinander und reißt ein finanzielles Loch auf. Ich erwarte von einem Versicherungspartner kompetente Rückmeldung über die nächsten Schritte – am besten noch am gleichen Tag.“

Gerhard Pesendorfer
Geschäftsführer der M.B.P.
Versicherungsmakler GmbH,
Mitglied der ARGE Maklerpartner,
Fachgruppen-Obmann WKO

///
WAS WIR WOLLEN
www.was-wir-wollen.at



Das VAV-Versprechen: Reaktion binnen eines Werktages!

Wir reagieren sofort: In 99,57 % aller Schadenfälle (Stand Mai 2012) erhalten Sie binnen eines Werktages die Schadennummer, den Namen des zuständigen Referenten und konkrete Informationen über das weitere Vorgehen. Die wichtigsten Sofort-Maßnahmen leiten unsere Schadenexperten gleich in die Wege.

Was Sie sonst noch von uns erwarten können?
Informationen dazu hat Ihr zuständiger Regionalleiter,
Ihr Service Team oder steigen Sie ein auf www.VAVPRO.at

VAV ///
VERSICHERUNGEN

**„ICH WILL PERSÖNLICHEN
SERVICE –
KEIN CALL-CENTER“**

„Was ich von einem Versicherungspartner erwarte? Von Kollegen höre ich oft, dass sie am Telefon von Versicherern sofort nach Ihrer Vermittlernummer gefragt werden. Für mich sind im Geschäftsleben persönliche Beziehungen sehr wichtig. Ich arbeite gerne mit Menschen zusammen, die ich kenne, denn diese erledigen meine Anliegen besser und prompt.“

Gert Gottlieb
Versicherungsagent,
Gmunden, Oberösterreich

///
WAS WIR WOLLEN
www.was-wir-wollen.at



Das VAV-Versprechen: Service Teams mit namentlich bekannten Mitarbeitern

Gemäß unserem Verständnis als Maklerversicherer haben wir kein anonymes Call-Center, sondern Service Teams, die nach Regionen organisiert sind. Unsere Service-Mitarbeiter kennen daher viele unserer Vertriebspartner sehr gut. Wir sind stolz darauf, dass unsere Mitarbeiter 90 % ihrer Anliegen sofort erledigen.

Was Sie sonst noch von uns erwarten können?
Informationen dazu hat Ihr zuständiger Regionalleiter,
Ihr Service Team oder steigen Sie ein auf www.VAVPRO.at

VAV ///
VERSICHERUNGEN

VAV ///
VERSICHERUNGEN

Schärfung des VAV-Profiles als „Der Makler-Versicherer“: Wir lassen bekannte Makler zu Wort kommen

„PRODUKTE MÜSSEN FÜR DEN MAKLERVERTRIEB GESTALTET SEIN“

„Was ich von einem Versicherungspartner erwarte?
Als Makler bin ich von Gesetzes wegen verpflichtet,
meine Kunden optimal zu beraten. Entsprechend
hoch sind auch meine Anforderungen an
Produkte: Höchste Versicherungssummen
und innovative Deckungen sind eine
Grundvoraussetzung – egal,
ob im Privat- oder im
Firmenkundenbereich.“

Harald Wagner
Geschäftsführer
Optimum Ges.m.b.H.
Versicherungsmakler,
Wien



Das VAV-Versprechen: Produkte für den Best-Advice Vertrieb

Unsere Produkte sind speziell für den Vertrieb über unabhängige Versicherungsvermittler bestimmt und werden gemeinsam mit ihnen konzipiert.
Die Liste der Best-Advice-Innovationen ist lang:
• Verzicht des Einwandres der groben Fahrlässigkeit in KFZ und im Sach-Bereich
• Höchste Versicherungssummen, KFZ Haftpflicht 20 Millionen Euro, Rechtsschutz 200.000 Euro, und jetzt auch in Eigenheim/Haushalt
• Business-Paket auf Erstes Risiko etc.
Schließlich wollen wir, dass Sie Ihrem Auftrag bestmöglich nachkommen können.
Was Sie sonst noch von uns erwarten können? Informationen dazu hat Ihr zuständiger Regionalleiter,
Ihr Service Team oder steigen Sie ein auf www.VAVPRO.at

VAV
VERSICHERUNGEN

„ICH MÖCHTE WENIGER ZEIT MIT PAPIERKRAM VERBRINGEN“

„Was ich von einem Versicherungspartner
erwarte? Ich möchte mich in meiner Arbeit
voll meinen Kunden widmen können.
Das heißt weniger Administration,
weniger Papier.
Ich möchte ein modernes Online-Portal,
das mir jederzeit Kunden- und Vertragsdaten
sowie bequeme Abschlussmöglichkeiten
bietet.“

Johann Karall
Versicherungsmakler,
Kleinwarasdorf



Das VAV-Versprechen: Einsicht in Ihren Bestand und Abschlussmöglichkeit rund um die Uhr.

Unser Vertriebspartner-Portal VAV PRO ist optimal auf Ihre Arbeitsweise zugeschnitten. Mit einer garantierten Verfügbarkeit von 99,99 Prozent greifen Sie jederzeit auf Ihre Kundendaten zu, erstellen Anträge oder wickeln die gängigsten Geschäftsfälle online ab.
Die Online-Abschlussquote bei der VAV liegt bei mehr als 60 Prozent und das ist in Österreich einzigartig. 2.982 Vertriebspartner der VAV arbeiten bereits mit VAV PRO. Wir investieren auch weiterhin in den Ausbau unserer Online-Services, damit Sie sich voll auf Ihre Kunden konzentrieren können.

Was Sie sonst noch von uns erwarten können?
Informationen dazu hat Ihr zuständiger Regionalleiter,
Ihr Service Team oder steigen Sie ein auf www.VAVPRO.at

VAV
VERSICHERUNGEN

Aktionsplan

Bereich	Jan	Feb	Mär	Apr	Mai	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dez
Produkt	Unfall - Launch			KFZ - Tarif 2013								
Produkt		BP/ IP – Launch Individualpaket										
Service	VAV PRO – Ablöse VAVakus											
Image	Was-wir-wollen - Kampagne											
Vertriebs-aktivitäten	Bestands-Upgrade											
		Stammtische						Maklerversammlung				
								Stammtische				
						40 Jahre VAV						



Produktmanagement

2012

- KFZ neue Mindest-VS
- HH/EH NEU
- Unfall NEU (UNISEX)
- ONLINE: Teaser-Produkt
- Bauversicherungen NEU in Prüfung

2013

- KFZ-Tarif
- Produkt-Controlling verbessern
- ONLINE: Teaser-Produkt
- Baurücklass-Versicherungen in Prüfung
- D&O für Geschäftsführer in Prüfung

Produktstrategie: Wachstum und Automatisierung

Mitarbeiter-Umfrage 2013

Fragen an den Vorstand!

- „Unsere Produkte sind viel zu kompliziert aufgebaut (HH/EH, Unfall). Warum machen wir für Makler nicht einfachere Produkte?“

Schadenmanagement

2012

- Fortsetzung zur Senkung des Schadenaufwandes
- 1 %-Punkt bessere SQ = EUR 750.000!

2013

- Schaden – PG neu konzipieren: Personell; Organisatorisch;
- Maßnahmen zur Senkung des Durchschnittsschadens

SCHADENSTRATEGIE: RICHTIG - SCHNELL - SYMPATHISCH

Mitarbeiter-Umfrage 2013

Fragen an den Vorstand!

- „Wann gibt es bei der VAV bei Schlüsselpositionen gravierende personelle Änderungen?
Wann trennt sich der Vorstand von Personen, die der VAV schaden?“
- „Ich hab die Bitte, zukünftig genau zu prüfen, welche Führungskraft da auf die Mitarbeiter - losgelassen - wird.
Eine Frage zu dem Thema lautet: Wie bilden sich die Vorstände eine Meinung über die Führungskräfte?“

Mitarbeiter-Umfrage 2013

Fragen an den Vorstand!

- Haben Sie schon einmal aus gesundheitlichen, ethischen oder ökologischen Gründen über die Wichtigkeit des Verzichts von tierischen Produkten nachgedacht?“

Personalmanagement

Schwerpunkte

Aus- und Weiterbildung:

- Teilnehmerzahl an VAV-Akademie erhöhen
- Potenzialanalysen fortsetzen

Identifikation mit VAV:

- Leitbild und Werte der VAV wach halten
- Interne Kommunikation stärken
- Projekt: „IDENTITÄT“ und Marke

Wo steht die VAV? Wofür steht die VAV?

Werte:

- Leitbild-Tag 2003
- Leitbild-Galerie 2010

Struktur:

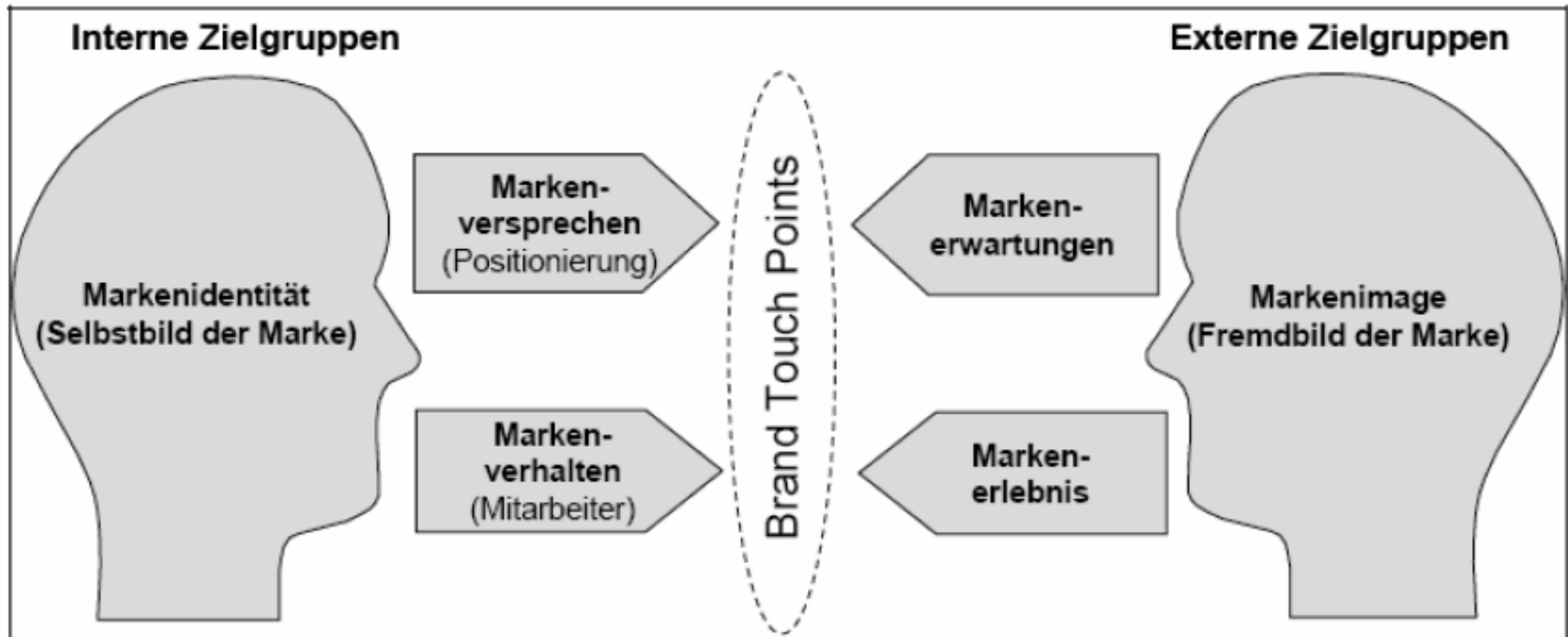
- Organisationsentwicklung

Marke:

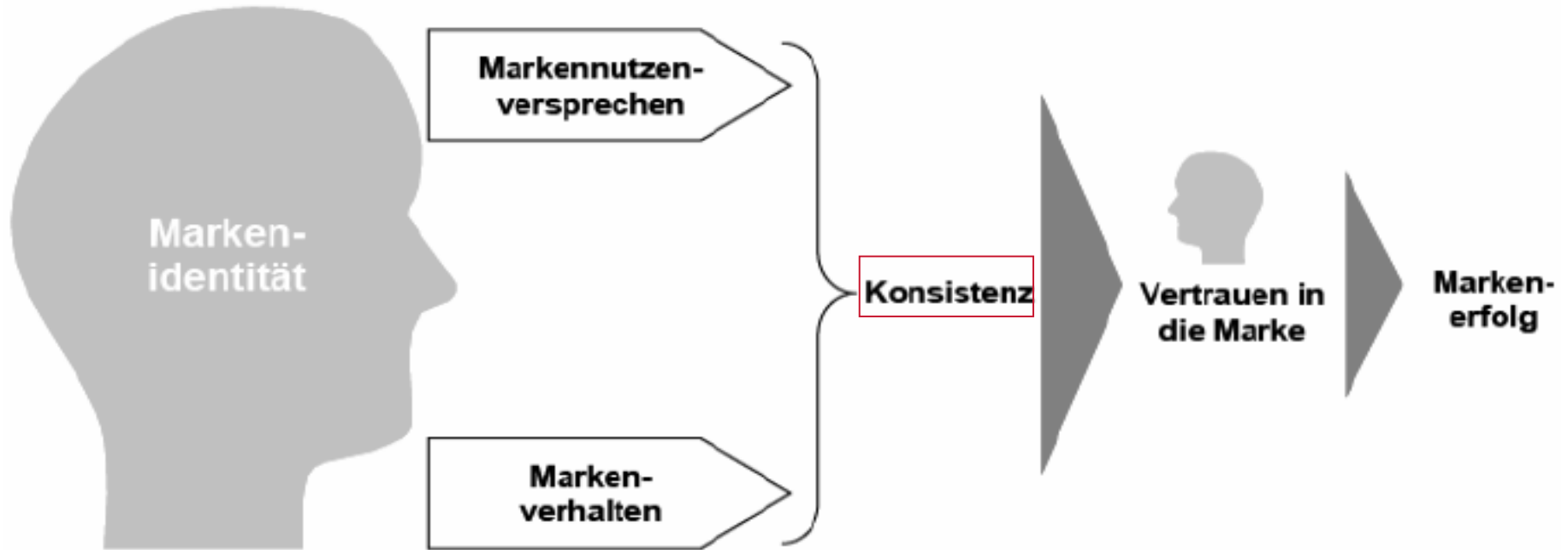
- Firmen-Wortlaut 2001
- Positionierungsstudie Mag. Brandtner 2004
- Rebranding 2008

VAV ERLEBEN
IDENTITÄT UND MARKE

Das Markenversprechen muss gelebt werden.



Markenerlebnis → Erfolg!



Projektstruktur

Auftraggeber

Gesamtvorstand

Projektleitung & Vertretung

Sisa (MKT)

Ambros (HR)

Kernteam

•Vorstand

•HR (Ambros)

•MKT (Sisa)

•RL FG (Blaschke)

•AL RW (Haunzwickl)

•AL VT (Klepp)

•GL VB (Boschitzko)

Externe Begleitung: **IDENTITÄTE®**

Projektphasen und Meilensteine

Vorbereitung

- Vorstandbeschluss
- Ausschreibung
- Beauftragung

14.12.2012

Identität stiften (Phase 1)

IDENTITÄTE®

- 3 Bausteine
- Fundament:
Werte zuspitzen
- Eckpfeiler und Mauern: FK
Werte in HR/Komm.
Übersetzen
- Dach decken: alle MA

02 – 10/2013

Handlungsrichtlinien erarbeiten (Phase 2)

HR / MKT / Kernteam

- Handlungsrichtlinien für
intern und extern mit FK
erarbeiten
- Definition der
Kontaktpunkte
- Überleitung in externe
Markenführung
- WS in kleinen Teams

12/2013 – 06/2014

Tief verankern (Phase 3)

Alle FK, alle MA

- Recruiting
- MA-Gespräche
- Prozesse ausrichten
- Überprüfung der
Ausrichtung des
Handelns an
Schlüsselwerten

Ab 07/2014 laufend



Gemeinsam!