

Mitarbeiter-Information

Herzlich Willkommen!

Wien, 1. März 2018

Mitarbeiter-Information

VHV Holding

Uwe H. Reuter

- Aufsichtsratsvorsitzender VAV
- Vorstandsvorsitzender VHV Holding
- Österreichischer Honorarkonsul für Niedersachsen



Willkommen in der VAV Familie! Versicherungsbetrieb

Kerstin Hans (27 Jahre)

VAV Start: 01.04.2017

- **Liebste Freizeitbeschäftigung**
reiten und fotografieren
- **Dafür bin ich bekannt**
Genauigkeit und Hilfsbereitschaft



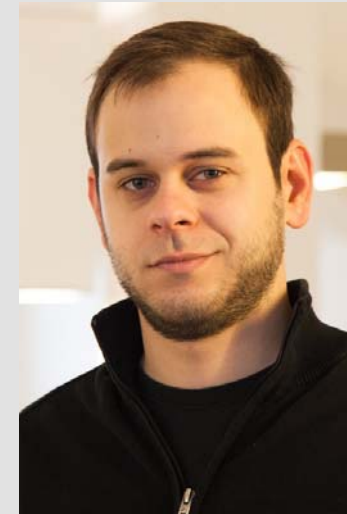
Willkommen in der VAV Familie!

PG Schadenservice

Wilhelm Riedl (26 Jahre)

VAV Start: 18.04.2017

- **Liebste Freizeitbeschäftigung**
Gitarre spielen und Fußball
- **Dafür bin ich bekannt**
Ruhe und Gemütlichkeit



Willkommen in der VAV Familie!

Finanzen

Alma Dacikj (24 Jahre)

VAV Start: 02.05.2017

- **Liebste Freizeitbeschäftigung**
Einkaufsbummel 😊
- **Dafür bin ich bekannt**
aufgeschlossen



Willkommen in der VAV Familie!

Gruppenleitung Einkauf & Facility Management

Martin Marzi (42 Jahre)

VAV Start: 01.06.2017

- **Liebste Freizeitbeschäftigung**
Fliegenfischerei
- **Dafür bin ich bekannt**
umsichtig



Willkommen in der VAV Familie! Versicherungsbetrieb

Jennifer Pistracher (25 Jahre)

VAV Start: 15.06.2017

- **Liebste Freizeitbeschäftigung**
lesen und schwimmen
- **Dafür bin ich bekannt**
Pünktlichkeit und Zuverlässigkeit



Willkommen in der VAV Familie!

Leitung Versicherungsbetrieb

Markus Krassnig (34 Jahre)

VAV Start: 01.07.2017

- **Liebste Freizeitbeschäftigung**
Sport
- **Dafür bin ich bekannt**
Zielstrebigkeit



Willkommen in der VAV Familie!

PG Schadenservice

Dominik Mate (21 Jahre)

VAV Start: 01.08.2017

- **Liebste Freizeitbeschäftigung**
Eishockey, am Auto basteln
- **Dafür bin ich bekannt**
Kommunikativ



Willkommen in der VAV Familie! Controlling & Risikomanagement

Mario Padera (33 Jahre)

VAV Start: 01.08.2017

- **Liebste Freizeitbeschäftigung**
Tischtennis spielen und Zeit mit der Familie
- **Dafür bin ich bekannt**
ehrgeizig und zielstrebig



Willkommen in der VAV Familie!

Leitung Finanzen

Markus Bacherer (35 Jahre)

VAV Start: 01.09.2017

- **Liebste Freizeitbeschäftigung**
Ausflüge in die Natur mit meiner Familie
- **Dafür bin ich bekannt**
offen und unkompliziert



Willkommen in der VAV Familie! IT & BO

Daniel Fürdauer (26 Jahre)

VAV Start: 01.09.2017

- **Liebste Freizeitbeschäftigung**
Sport
- **Dafür bin ich bekannt**
Ich bin nervig beim Datenschutz 😊



Willkommen in der VAV Familie!

Regionalleiter Oberösterreich/Salzburg

Udo Burggraf (47 Jahre)

VAV Start: 01.10.2017

- **Liebste Freizeitbeschäftigung**
in der Natur sein
- **Dafür bin ich bekannt**
zuverlässig und freundlich



Willkommen in der VAV Familie!

Marketing & Unternehmenskommunikation

Julia Hörmann (25 Jahre)

VAV Start: 16.10.2017

- **Liebste Freizeitbeschäftigung**
Reisen
- **Dafür bin ich bekannt**
Offenheit



Willkommen in der VAV Familie!

Rechnungswesen

Melanie Rauschitz (22 Jahre)

VAV Start: 30.10.2017

- **Liebste Freizeitbeschäftigung**
Zeit mit meinem Hund verbringen
- **Dafür bin ich bekannt**
kommunikativ und aufgeschlossen



Willkommen in der VAV Familie! Vorstandsmitglied

Christian Sipöcz (39 Jahre)

VAV Start: 02.01.2018

- **Liebste Freizeitbeschäftigung**
Familie
- **Dafür bin ich bekannt**
Offenheit und Zuverlässigkeit



Willkommen in der VAV Familie!

PG Schadenservice

Florian Bauer (24 Jahre)

VAV Start: 02.01.2018

- **Liebste Freizeitbeschäftigung**
wandern und schwimmen
- **Dafür bin ich bekannt**
humorvoll und ehrlich



Willkommen in der VAV Familie! Regionalleiter Tirol/Vorarlberg

Wolfgang Pfauer (40 Jahre)

VAV Start: 02.01.2018

- **Liebste Freizeitbeschäftigung**
Sport und Reisen
- **Dafür bin ich bekannt**
Zielstrebigkeit



Willkommen in der VAV Familie!

PG Schadenservice

Matthias Strasser (24 Jahre)

VAV Start: 02.01.2018

- **Liebste Freizeitbeschäftigung**
Gitarre spielen
- **Dafür bin ich bekannt**
Frühaufsteher



Willkommen in der VAV Familie!

Personalwesen

Stephanie Kreß (31 Jahre)

VAV Start: 08.01.2018

- **Liebste Freizeitbeschäftigung**
Karaoke
- **Dafür bin ich bekannt**
kreativer Ruhepol



Willkommen in der VAV Familie!

PG Schadenservice

Bernadette Huber (29 Jahre)

VAV Start: 01.02.2018

- **Liebste Freizeitbeschäftigung**
Zeit in der Natur verbringen
- **Dafür bin ich bekannt**
sonniges Gemüt



Willkommen in der VAV Familie!

Regionalleiter Oberösterreich/Salzburg

Martin Kaiser (44 Jahre)

VAV Start: 01.02.2018

- **Liebste Freizeitbeschäftigung**
Mountainbiken und laufen
- **Dafür bin ich bekannt**
Offenheit



Willkommen in der VAV Familie!

Compliance & Recht

Benedikt Charvat (23 Jahre)

VAV Start: 15.02.2018

- **Liebste Freizeitbeschäftigung**
Sport und reisen
- **Dafür bin ich bekannt**
unternehmenslustig



Ziele / Zielerreichung 2017

Ergebnis zum 31.12.2017

Unternehmensziele		Ziele 2017	IST 2017 vorläufig	Abweichung	erfüllt / nicht erfüllt
Wachstum	<i>in %</i>	4,0	3,3	0,7 %-Pkte.	nicht erfüllt
Combined Ratio Brutto	<i>in %</i>	≤ 96,0	101,1	5,1 %-Pkte.	nicht erfüllt
Nettorendite der Kapitalanlagen	<i>in %</i>	≥ 2,6	2,8	0,4 %-Pkte.	erfüllt
Eigenkapitalrendite	<i>in %</i>	≥ 15,0	9,0	6,0 %-Pkte.	nicht erfüllt

Highlights 2018

abseits von Kennzahlen

- VAV ist ausgezeichnet und wird bekannter
- Endkundenportal macht technologische Vorreiterrolle erlebbar
- „VAV passt genau“ abgeschlossen mit Zielrichtung „Sprache“
- Firmengeschäft mit bester CR aller Zeiten
- Substanz gestärkt
- Personelle Neuausrichtung
- Anschub für 2018: Wachstum über Markt mit höchstem Neugeschäftszugang seit Jahren

Mitarbeiter-Umfrage 2018

Wahlbeteiligung: 60,0 % (Vorjahre: 64,0 %; 60,0 %)

„Ich bin an Neuerungen/Veränderungen in der Versicherungsbranche interessiert,, 1,58 (Vorjahre: 1,71 %; 1,72 %)

„Die VAV wird auch in Zukunft erfolgreich sein“ 1,49 (Vorjahre: 1,60 %; 1,56 %)

Unternehmensziele 2018

Zusammenfassung

- **Ertragreich wachsen:**
Wachstum über dem Markt: **+ 4,0 %**
- **Combined Ratio stabil halten:**
Combined Ratio brutto: **≤ 96,0 %**
- **Kapitalanlagen steigern, gute Rendite halten:**
Nettorendite der Kapitalanlagen: **≥ 2,5 %**
- **Erwirtschaftung eines operativen Ergebnisses, das eine Rendite auf das Eigenkapital gemäß Mittelfriststrategie ermöglicht:**
Wirtschaftliches Ergebnis: **≥ 4,9 Mio. €**
Eigenkapitalrendite: **≥ 15,0 %**

Unternehmensziele

Erfolgsformeln

$$4 + 96 = 100^{15}$$

100 @ ON1



Substanz der VAV gestiegen 2017

Eigenkapital

20,6 Mio. € (Vorjahr: 20,2 Mio. €)



Schwankungsrückstellung

24,4 Mio. € (Vorjahr: 23,2 Mio. €)



Qualität Kapitalanlagen

Hohe stille Reserven, laufende Zinserträge rückläufig



Qualität der
Schadenreserven

Positive Abwicklungsergebnisse. Großschadenentwicklung unauffällig.



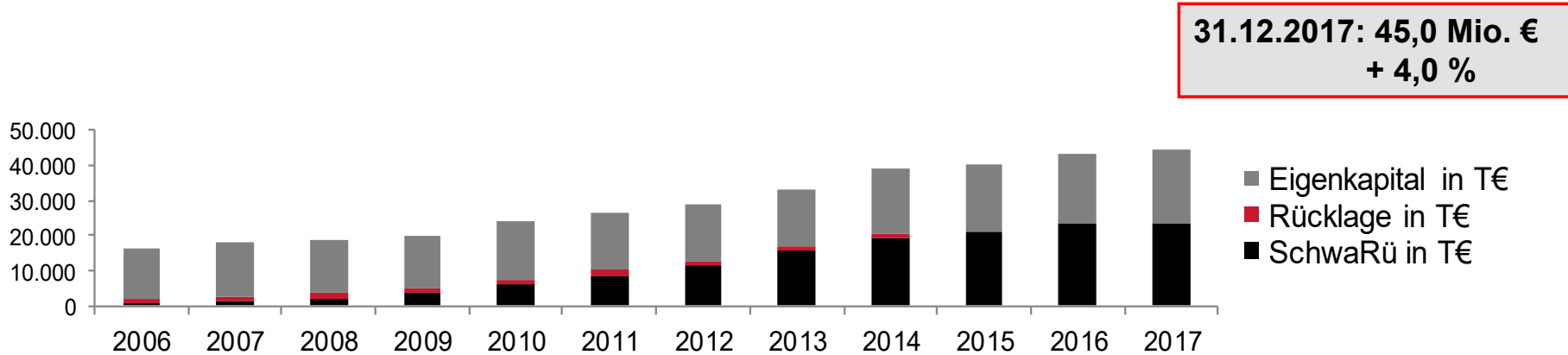
Anteil der Rückversicherer

Reduzierung des Rückversicherer-Anteils, 92,6 % der Rückstellungen im VAV Eigenbehalt



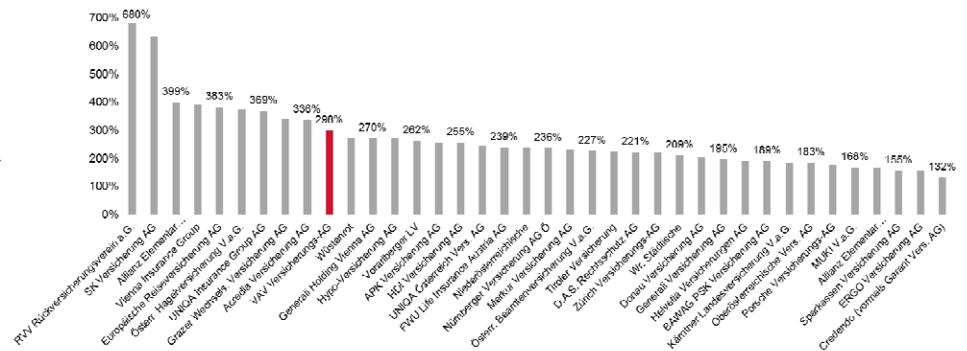
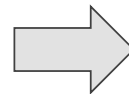
Substanzaufbau setzt sich fort Eigenmittel

1. Ökonomische Eigenmittel (= Eigenkapital zzgl. Schwankungsrückstellung) steigen kontinuierlich an.



2. Solvabilität mit konstant hoher Sicherheitsmarge

Solvency II IST 2017 vorläufig: 282,5 % (2016: 298,3 %)

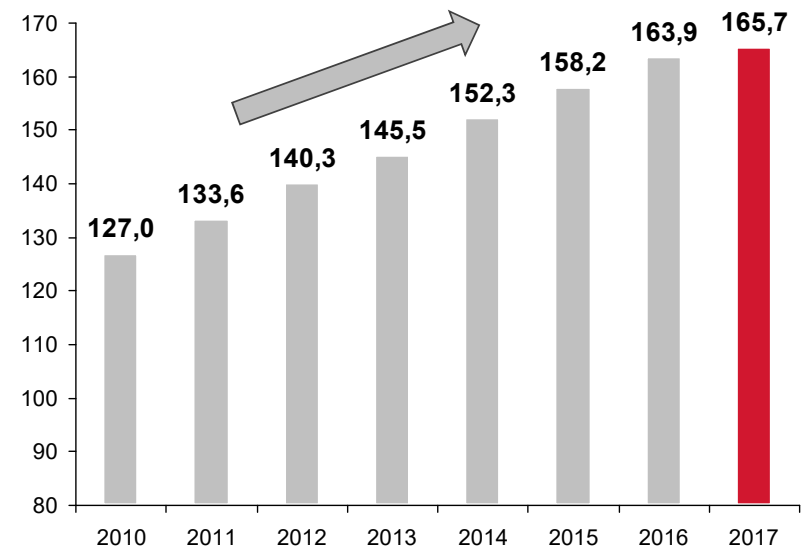


Kapitalanlagen Bestand und Ertrag

- Niedrigzinsphase in Europa hält an
- Verringerung der Nettoerträge aus Kapitalanlagen auch in 2018 geplant
- Auslagerung der Kapitalanlagen an die WAVE Management AG zum 1. Jänner 2017 erfolgreich umgesetzt
- Zugang zu neuen Assetklassen mit höherer Rendite (z. B. Private Equity)

in TEUR	IST	VJ	Plan
Nettoertrag	4.668	(5.178)	4.460
Nettorendite	2,8%	(3,2 %)	2,6%

in Mio. €



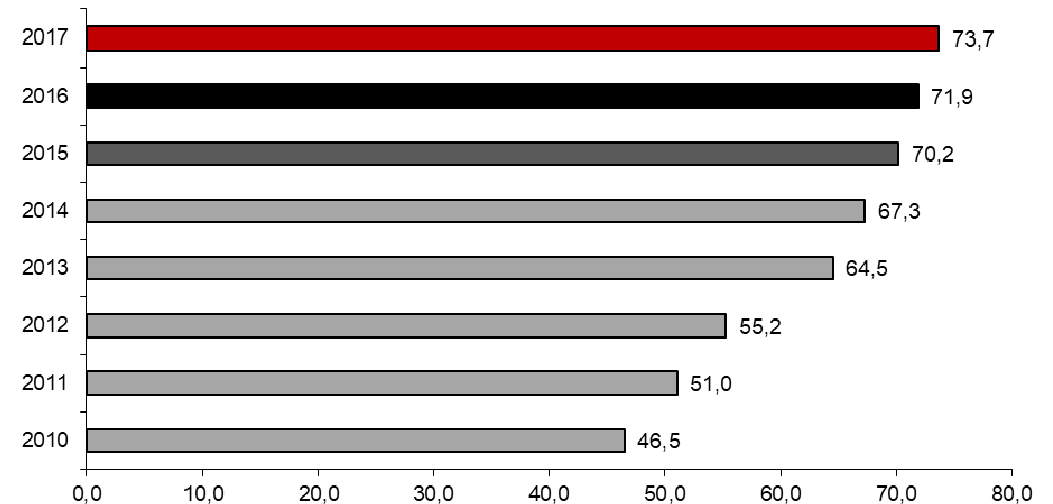
Automatisierung / Digitalisierung

- Automatisierung zum Nutzen von Kunden und Vertriebspartnern
- Gute Fortschritte der Automatisierung im Neugeschäft, Bestand und Schaden

Maßnahmenplan 2018 – 2022 für Schaden und Versicherungsbetrieb beschlossen

- Automatisierter Stornoprozess eingeführt (2018)
- Ausfolgungen und Hinterlegungen mit Zulassungsdaten vollautomatisiert

Elektronischer Eingang
GESAMT 2010 - 2017



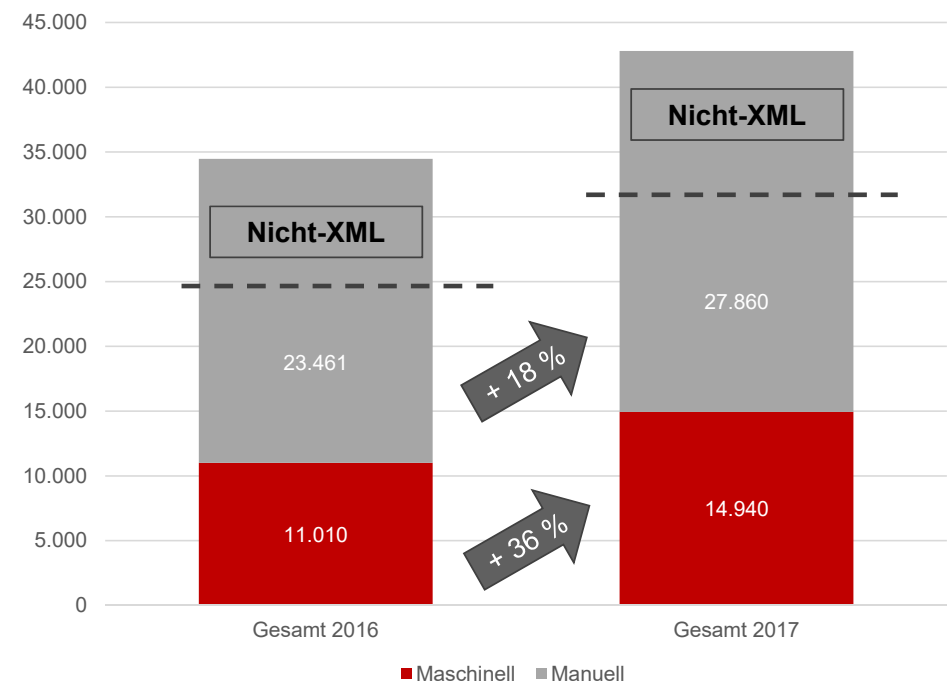
Produktivität Neugeschäft

Automatisierung unterstützt Wachstum

- Neuverträge: + 24 %
- Vollautomatisch verarbeitet: + 36 %

Potential XML Anträge noch nicht ausgeschöpft !

Entwicklung erledigte Anträge 2016 bis 2017 (Jahresvergleich)



Projekt Endkundenportal meinVAV

Rahmenbedingungen

- Anteil Online an Neugeschäft Privat: > 20 %
- Anteil Online an Bestand KFZ: ca. 10 %
- Schadenmeldung über vav.at 2017: ca. 4.000 Stück / ca. 10 % der gesamten Schadenmeldungen

Ziele von meinVAV

- Going live Mai 2017
- Vereinbarung der elektronischen Kommunikation mit Neu- und Bestandskunden
- Erzeugung Traffic über Online bei Neuabschlüssen und Schadenmeldung und Schadentracking bei Bestandskunden
- Aufbau von Prozessen zur Unterstützung der Automatisierung (Self-Service, Änderungen, etc.), individualisierte Schadenmeldung, Schadensteuerung und Cross-Selling
- Erhöhung Kundenbindung von Online-Kunden

meinVAV.at - Das Endkundenportal der VAV Elektronische Kommunikation im beiderseitigen Nutzen

mein **VAV** ///

🏠 FAQ MEINE VERTRÄGE MEINE SCHÄDEN MEINE DATEN PETER DIENST 🚪 LOGOUT



MEINE VERTRÄGE

📁 ALLE VERTRÄGE

➕ VERTRAG HINZUFÜGEN

 KFZ (VOLVO VOLVO N, AUDI AUDI A6) W-70208H, KF1/738480003	AKTIV	📄 DOWNLOAD POLIZZE	DETAILS >
 UNFALL TOP-PLUS 2009_Top_Plus, UV1/738480002	AKTIV	📄 DOWNLOAD POLIZZE	DETAILS >
 HAUSHALT Peter-Jordan Str. 191/1, 1180 Wien, HH1/738480001	STORNIERT	📄 DOWNLOAD POLIZZE	DETAILS >

Portalteilnehmer: 4.300
Teilnehmer mit E-Kommunikation: 3.800 (88,4 %)

Wichtige Informationen:

Start: Mai 2017

Anteil Maklerkunden: 15 %

Einsparung Druck Erst- und Folgepolizzen

Nutzung weitere Geschäftsvorfälle

VAV ///
VERSICHERUNGEN

Themen, die bewegen.

Ziele 2018

Automatisierung und Digitalisierung

- Umsetzung Mehrjahresplanung, BIPRO Schnittstelle zu Maklerverwaltungsprogrammen
- Start der Sofort-Polizzierung in 2018

Datenschutz Grundverordnung (DSGVO)

- Verbindliche Umsetzung bis 25. Mai 2018
- Regelt Umgang mit Kundendaten → Umstellungen von IT und Prozessen in der VAV

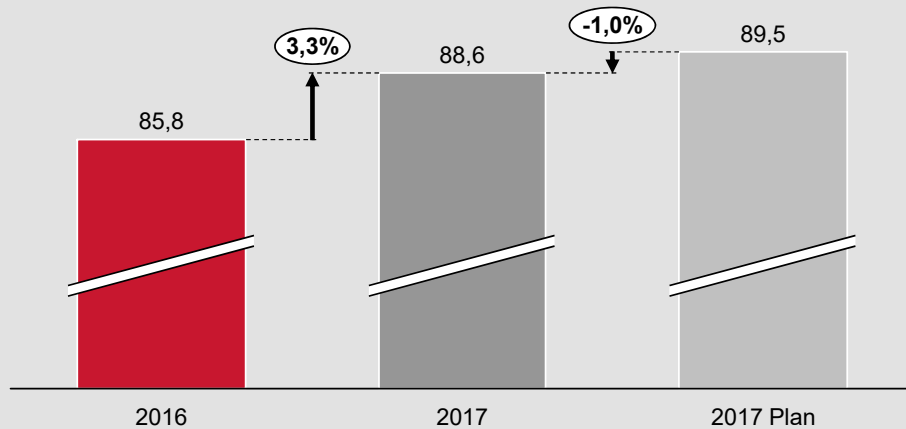
Vermittler-Richtlinie (IDD)

- Verbindliche Umsetzung bis 1. Oktober 2018
- Regelt Verkaufsprozesse, Schulung und Vergütung von Vertriebspartnern

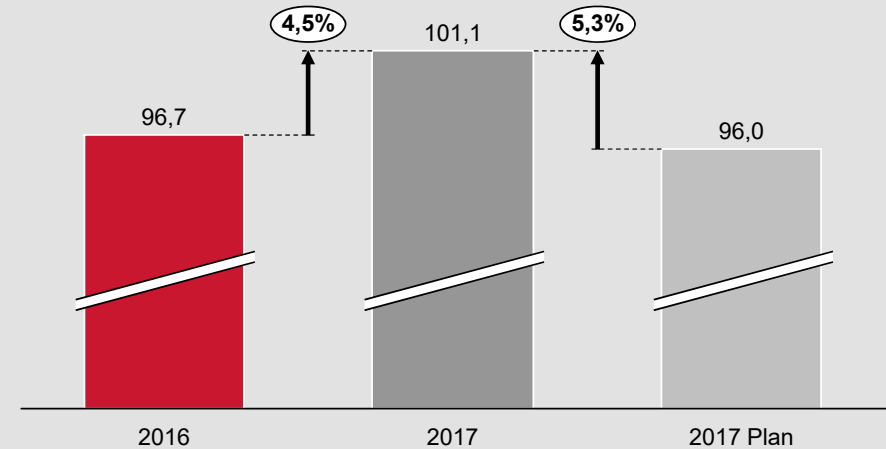


Versicherungstechnisches Geschäftsergebnis 2016 zu 2017 / Plan

Gebuchte Bruttoprämie / in Mio.



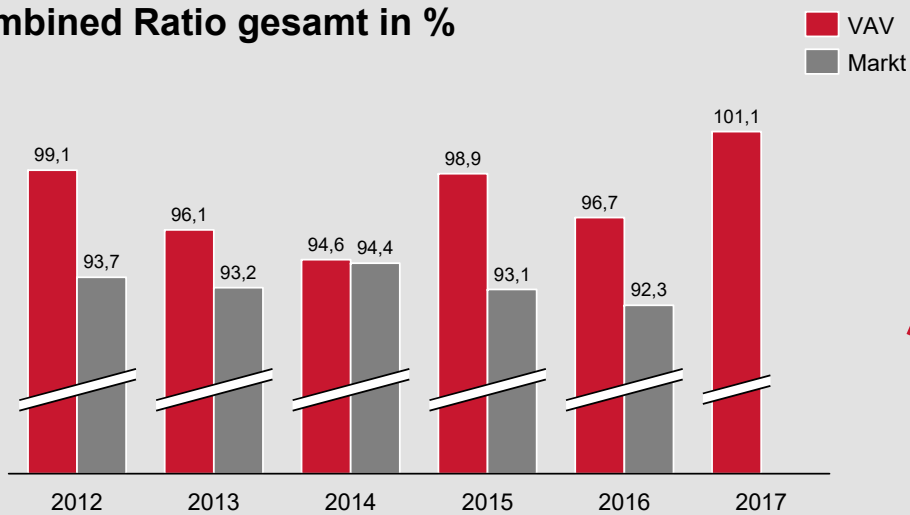
Combined Ratio / in %



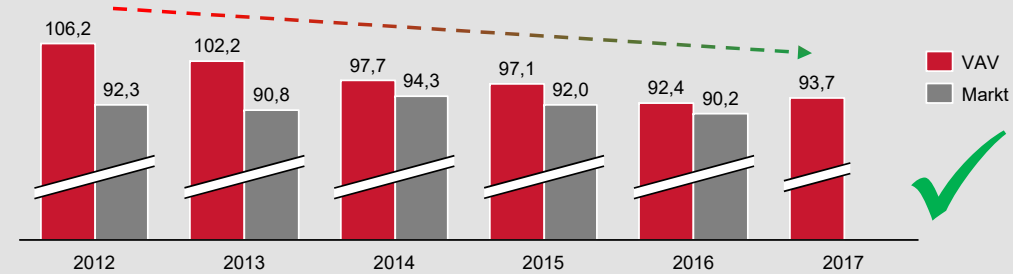
Marktentwicklung / VVO (Prognose 2017 zu 2016): 3,0 %

Profitabilität der VAV vs. Markt 2012 - 2017

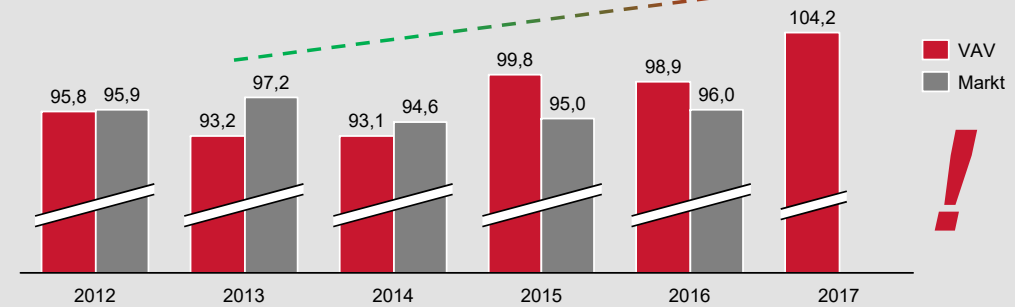
Combined Ratio gesamt in %



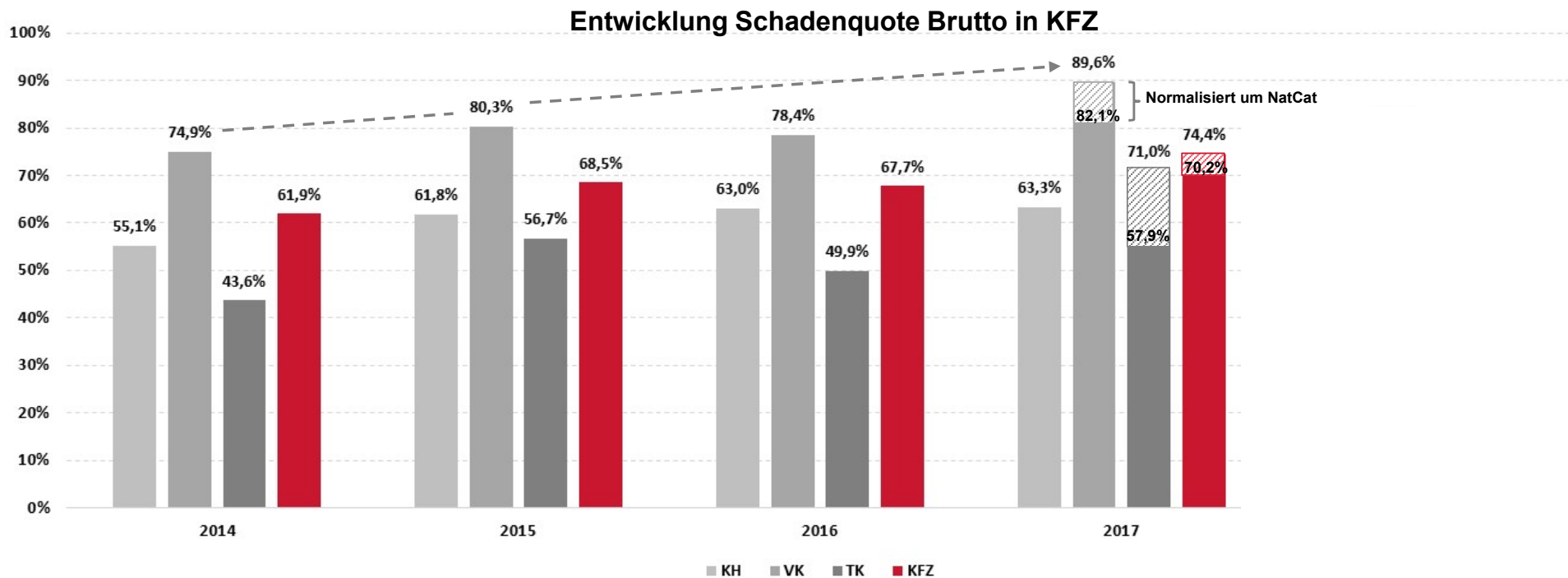
Combined Ratio SHU in %



Combined Ratio KFZ in %



Die Schadenquoten in KFZ sind auch normalisiert um das Hagelereignis 2017 nicht auf Zielkurs.



Produkte und Vertrieb

Produkte

- **KFZ:** Finale Arbeiten zum Tarif 2018, u. a. Preisanpassungen zur Erhöhung der Profitabilität, Reduce Complexity (Stichwort „Cluster“)
- **Business Paket Gewerbe:** Go-Live per 22.01.2018
- **Unfall:** Einführung eines neuen Unfallproduktes im Herbst 2018

Vertrieb

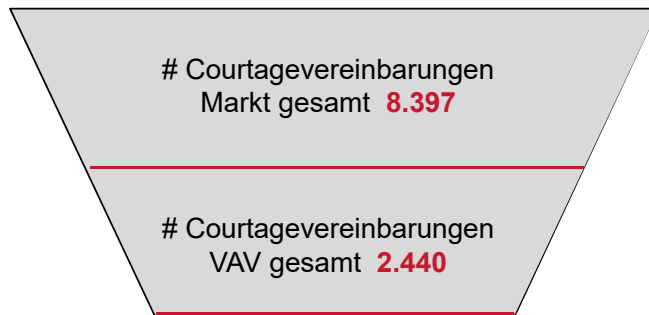
- Weiterhin **Wachstum über Markt** erforderlich (Breite, GSV, Firmengeschäft, Online, Service-Center, Spezialagenturen)
- Bessere Vernetzung der **gemeinsamen Zielsetzungen**
- **Verbesserung der „Außenwirkung“** (u. a. Ranking AssCompact, Kick-Start, VAV-Stammtische)

Weitere Themen

- **vav.at NEU:** Relaunch der VAV-Website per 09/2018
- Ausbau des **Chatbots „Vroni“** für weitere Produkte
- Evaluierung Kosten / Nutzen einer **24 / 7-Lösung** im Bereich der Erreichbarkeit (z. B. Nachtdienste, saisonale Spitzen)

Die aktuelle VAV-Durchdringung im Vermittlermarkt beinhaltet Potenzial

Anzahl der Courtagevereinbarungen 2017



Aktionsplan 2018

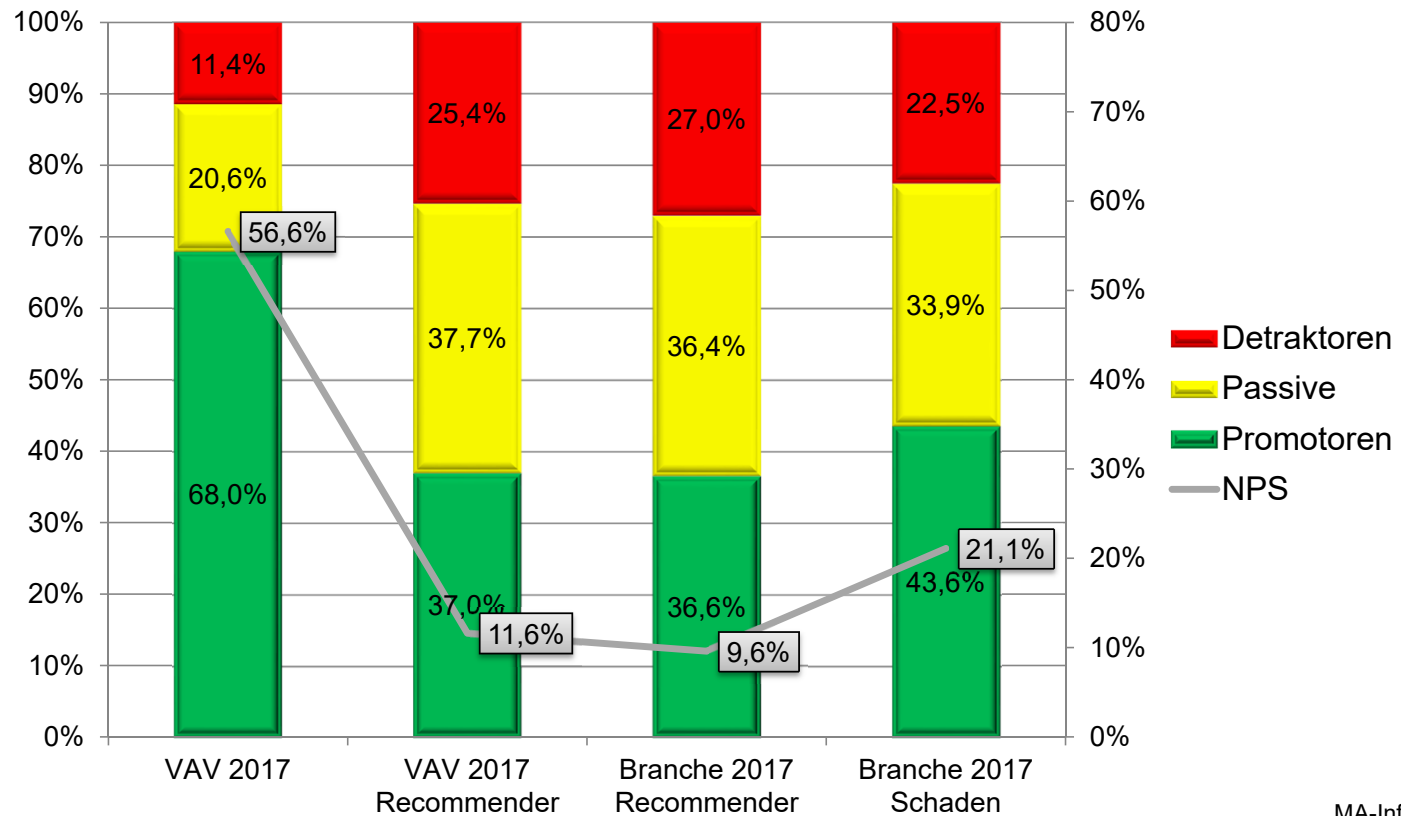
Konsequentes Nutzen der Geschäftschancen durch Ansprache und Sichtbarkeit im Markt

WAS	WER	bis WANN
Ansprache aller relevanter Multiplikatoren, Verbands- und Funktionärsvertreter im österr. Versicherungsmarkt	Vorstand	6 / 2018
Besuch der TOP 100 Vermittler	Vorstand, VL und RL	6 / 2018
Kick Start Veranstaltungen in allen Bundesländern	Alle	3 - 5 / 2018
Besuch der Vermittler mit Bestand ohne Neugeschäft	VL und RL	9 / 2018

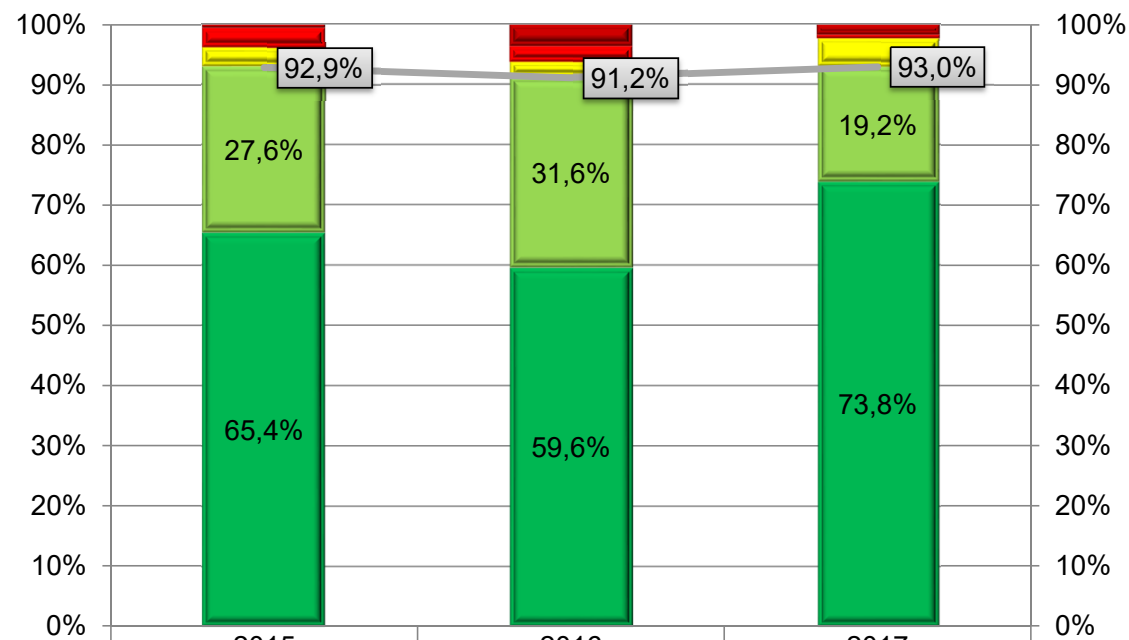


NPS Schaden VAV im Vergleich zur Branche Vergleichswerte Recommender 2017

Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie die VAV einem Freund oder Kollegen weiterempfehlen?



NPS Schaden Zufriedenheit Schadensabwicklung VAV im Vergleich zu den Vorjahren



■ Nicht Genügend	0,6%	3,6%	1,7%
■ Genügend	3,2%	2,6%	0,6%
■ Befriedigend	3,2%	2,6%	4,7%
■ Gut	27,6%	31,6%	19,2%
■ Sehr Gut	65,4%	59,6%	73,8%
■ 1+2	92,9%	91,2%	93,0%

Sprachschmiede

Klingt gut

Außergewöhnlich

Schreiben

Tonalität

Aufrichtig

Sprechen

Menschlichkeit

Ambitioniert

Denken

Selbstvertrauen



31. März 2018

Mitarbeiter-Information

Wien, 1. März 2018

DANKE !