

Mitarbeiter-Information

Herzlich Willkommen!

Wien, 2. März 2016



Herzlich willkommen!
Neueintritt per 01.05.2015



Manuela Michlits

Firmengeschäft Allgemeine
Haftpflicht / Bauwesen

23 Jahre
Vergeben

Hobbys:

Sport (Fitnesscenter & Laufen),
Kino, Reisen, etc.

Herzlich willkommen!
Neueintritt per 01.06.2015



Mag. Tea Nikolic

Versicherungsbetrieb

30 Jahre

Hobbys:

Literatur, Naturliebhaberin, Reisen,
Yoga & Ausdauertraining

Herzlich willkommen!
Neueintritt per 13.07.2015



Katrin Hutter

Rechnungswesen

19 Jahre
Vergeben

Hobbys:

Zeit mit Familie & Freunden,
Radfahren, Schwimmen,
Snowboarden etc.

Herzlich willkommen!
Neueintritt per 27.07.2015



Sabine Schuster

Firmengeschäft Sachversicherung

41 Jahre

Hobbys:

Naturliebhaberin, Reisen, Lesen etc.

Lebensmotto:

In der Ruhe liegt die Kraft.

Herzlich willkommen!
Neueintritt per 01.09.2015



Gabrijela Davidovic

Service Team 1

29 Jahre

Ledig

Hobbys: Lesen, Zeichnen & Reisen

Lieblingfilm: Hulk

Musikgeschmack: Hip Hop & R'N'B

Lebensmotto: Bleib dir selbst treu.

Herzlich willkommen!
Neueintritt per 21.09.2015



Monika Steiger

Finanzressort

53 Jahre

Hobbys: Floristik, lange
Spaziergänge, Motorrad fahren.

Lebensmotto: Wer den Tag mit
einem Lachen beginnt, hat ihn
bereits gewonnen.

Herzlich willkommen!
Neueintritt per 01.10.2015



Dipl.-Ing. Sanaz Ahmadi

Finanzressort

38 Jahre

Verheiratet

Hobbys:

Zeit mit Familie & Freunden

Lebensmotto: Schöne Momente im
Leben genießen.

Herzlich willkommen!
Neueintritt per 01.12.2015



Andrej Baskarad

PG Schadenmanagement

22 Jahre

Ledig

Hobbys: Sport (Fußball)

Lebensmotto: Veni, Vidi, Vici

Herzlich willkommen!
Neueintritt per 01.12.2015



Kevin Keprt

PG Schadenmanagement

23 Jahre

Vergeben

Hobbys: Fitness, Klettern, Wandern

Lebensmotto: Erfolg ist ein Weg
und kein Ziel.

Herzlich willkommen!
Neueintritt per 01.02.2016



Besfort Rexhahmetaj

Online Vertrieb

28 Jahre

Vergeben

Hobbys: Radfahren, Wandern,
Schwimmen

Lieblingfilm: Braveheart

Lebensmotto: Ab imo pectore
(Deutsch: Von ganzem Herzen)

Mitarbeiter-Umfrage 2016

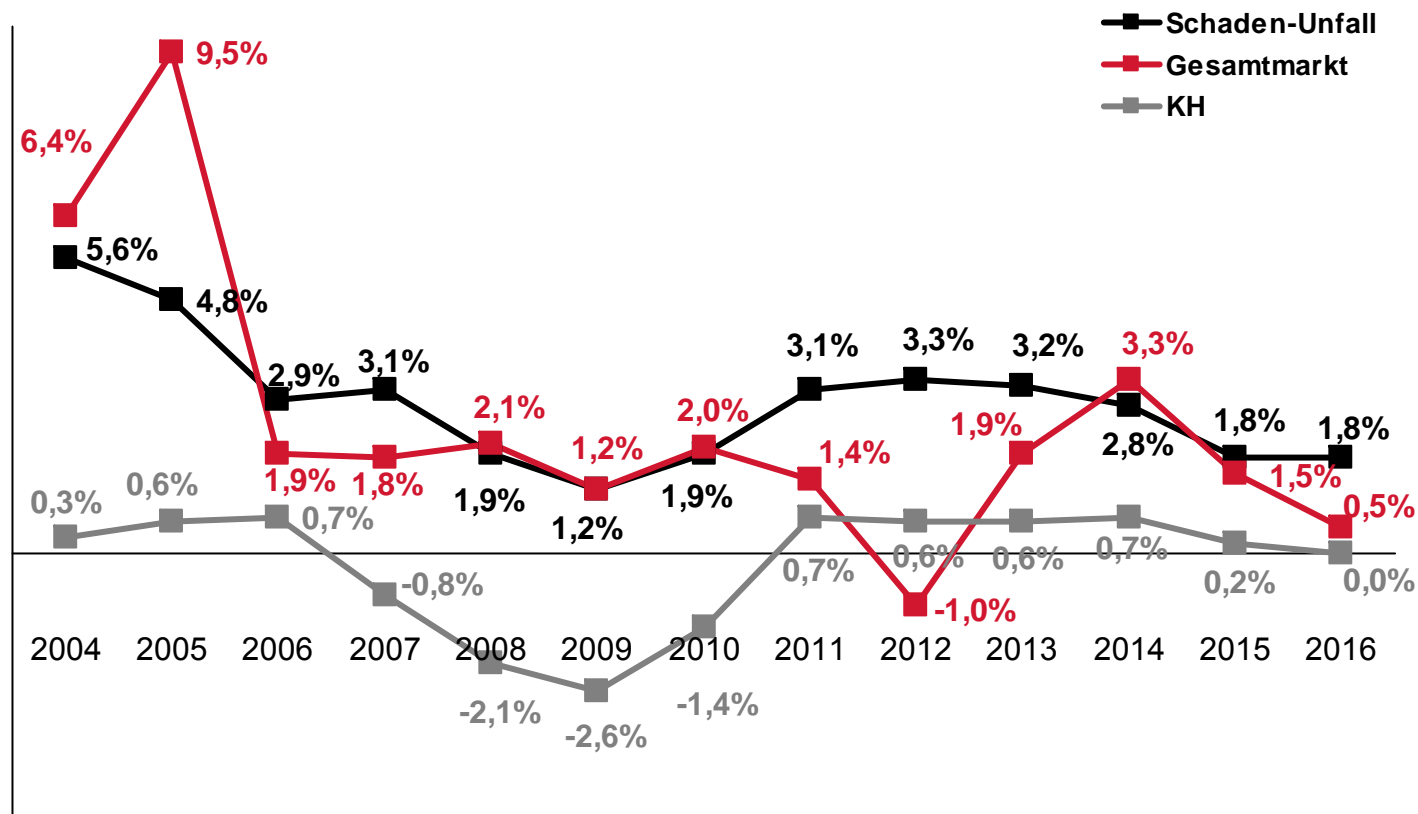
Wahlbeteiligung: 60 % (Vorjahr: 62 %)

Sehr gutes Ergebnis; viele wichtigen Fragen und Kommentare.

„Die VAV wird auch in Zukunft erfolgreich sein“ **1,56** (Vorjahr: 1,42)!



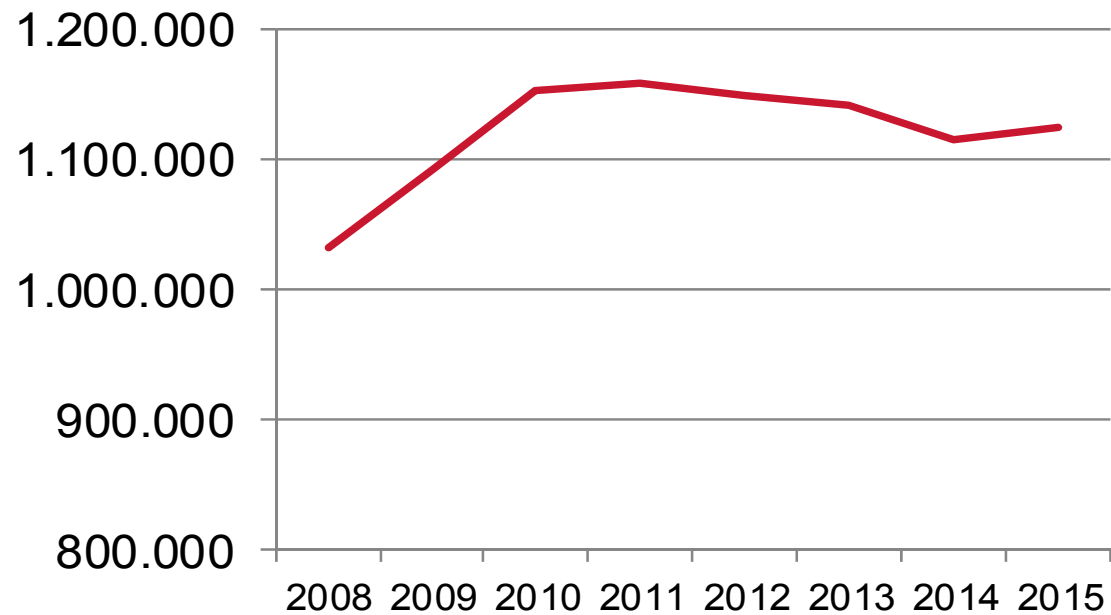
Entwicklung Versicherungsmarkt Prognose VVO für 2015 und 2016



Quelle: VVO 09/2015

KFZ-Zulassungen 2015

Neu- und Gebrauchtzulassungen seit 2008



Highlights 2015

- Prämie: + 2,2 %
(FG: - 3,9 %)
(PG: + 3,6 %)
- Stückzahlen:
+ 4,0 %

- „Verhagelt“;
SQ 64,4 %
- Guter Bestand,
SH bleibt
niedrig

- Rendite der
Kapitalanlagen
3,2 %
- Bestand:
EUR 158 Mio.

- CR: 99,3 %
- Hohe Schaden-
reserven
- Wirtschaftliches
Ergebnis:
EUR 3,8 Mio.

Umsatz:



Schaden:



Kapitalanlagen:

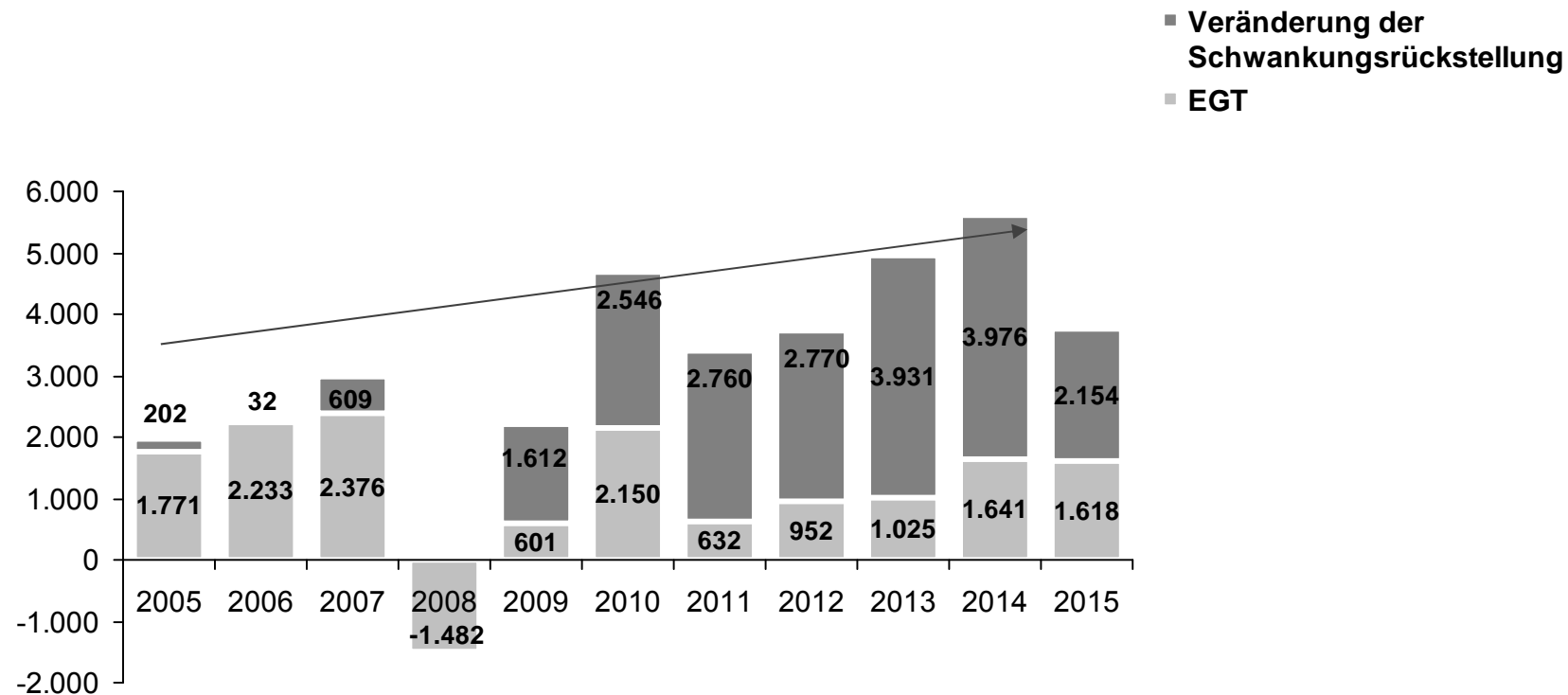


Substanz:



Wirtschaftliches Ergebnis 31.12.2015

in TEUR



Ziele 2015

Ergebnis zum 31.12.2015

		Ziele 2015	IST 2015 vorläufig	Abweichung	erfüllt / nicht erfüllt
		in Mio. €	in Mio. €	in Mio. €	
Wirtschaftliches Ergebnis	≥	4,6	3,8	-0,8	nicht erfüllt
Verrechnete Prämie	≥	83,2	82,9	-0,3	nicht erfüllt
		in %	in %	%-Punkte	
Combined Ratio	≤	98,0	99,3	-1,3	nicht erfüllt
Rendite der Kapitalanlagen	≥	3,3	3,2	-0,1	nicht erfüllt

Highlights

Ergebnis zum 31.12.2015

Combined Ratio, Wirtschaftliches Ergebnis und Kapitalanlagenrendite – damit Gesamtergebnis – gekennzeichnet vom Primat Substanzsteigerung.

- Stille Reserven Schaden + 4,4 Mio. € (43 %; Vorjahr: 40 %).
- Vorwegnahme neuer Bilanzregel
- Reduzierung Diskontierungssatz

Ziele 2015

Ergebnis zum 31.12.2015

Alternative bei 1,1 Mio. € zusätzlicher Abwicklung:

		Ziele 2015	IST 2015 vorläufig	Abweichung	erfüllt/ nicht erfüllt
		in Mio. €	in Mio. €	in Mio. €	
Wirtschaftliches Ergebnis	≥	4,6	4,9	0,3	erfüllt
Verrechnete Prämie organisch	≥	83,2	82,9	-0,3	—
		in %	in %	%-Punkte	
Combined Ratio	≤	98	98	0	erfüllt
Rendite der Kapitalanlagen	≥	3	3,4	0,1	erfüllt

Ziele 2015

Ergebnis zum 31.12.2015

		Ziele 2015	IST 2015 vorläufig	Abweichung	erfüllt / nicht erfüllt
		in Mio. €	in Mio. €	in Mio. €	
Wirtschaftliches Ergebnis	≥	4,6	3,8	-0,8	nicht erfüllt
Verrechnete Prämie	≥	83,2	82,9	-0,3	nicht erfüllt
		in %	in %	%-Punkte	
Combined Ratio	≤	98,0	99,3	-1,3	nicht erfüllt
Rendite der Kapitalanlagen	≥	3,3	3,2	-0,1	nicht erfüllt



Unternehmensziele 2016

- **Ertragreich wachsen:**

Prämienwachstum: + 3,8 % = 86,5 Mio. €

- **Combined Ratio stabil halten:**

Combined Ratio netto/brutto: ≤ 100 % / ≤ 98 %

- **Kapitalanlagen steigern, gute Rendite halten:**

Nettorendite der Kapitalanlagen: ≥ 2,9 % (≥ 2,6 % inkl. BiMoG)

- **Erwirtschaftung eines wirtschaftlichen Ergebnisses, welches eine Dividendenzahlung von 6 % auf das eingezahlte Kapital zulässt und die Substanz der VAV weiter stärkt:**

Wirtschaftliches Ergebnis: ≥ 4,5 Mio. € (≥ 4,0 Mio. € inkl. BiMoG)

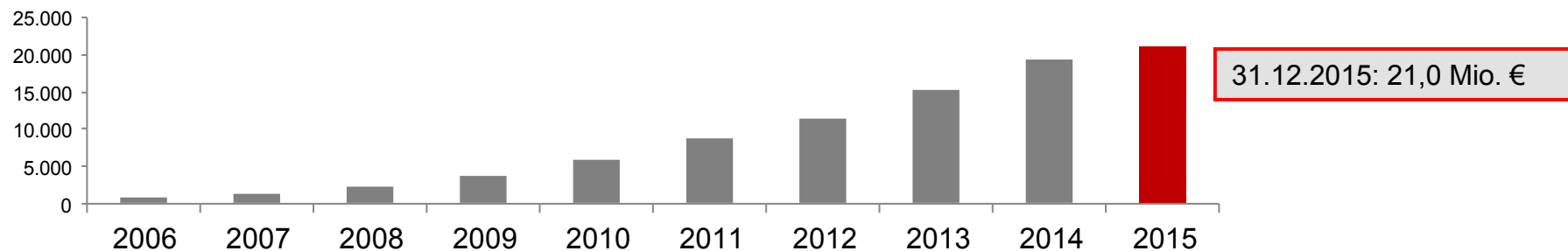


Substanz der VAV deutlich gestiegen 2015

Eigenkapital	19,1 Mio. € (Vorjahr: 18,1 Mio. €)	↗
Schwankungsrückstellung	21,0 Mio. € (Vorjahr: 19,3 Mio. €)	↗
Qualität Kapitalanlagen	Hohe stille Reserven, laufende Zinserträge.	↘
Qualität der Schadenreserven	Positive Abwicklungsergebnisse. Großschadenentwicklung unauffällig.	↗
Anteil der Rückversicherer	Reduzierung des Rückversicherer-Anteils.	↗

Substanz der VAV deutlich gestiegen. Schwankungsrückstellung und versicherungstechnische Rückstellungen.

1. Aufbau der Schwankungsrückstellung führt zu Ausgleichspotential in der Versicherungstechnik und Zinserträgen in der Nicht-Versicherungstechnik.



VAV beim Bestand der Schwankungsrückstellung **deutlich über Marktniveau.**

VAV SchwaRü in % der Prämie 2015: 25,3 %

Markt 2014 : 16,3 %

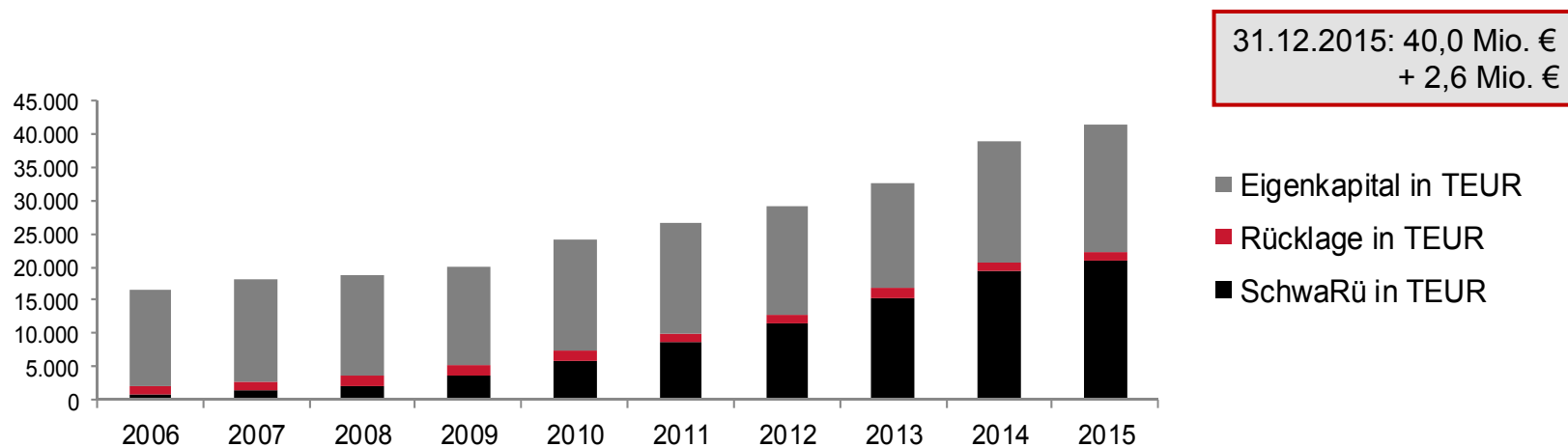
2. Versicherungstechnische Rückstellungen über Marktniveau.

VAV in % der abgegrenzten Prämie ohne SchwaRü: 143,6 %

Markt 2014 : 131,5 %

Substanzaufbau der VAV deutlich gestiegen. Eigenmittel

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



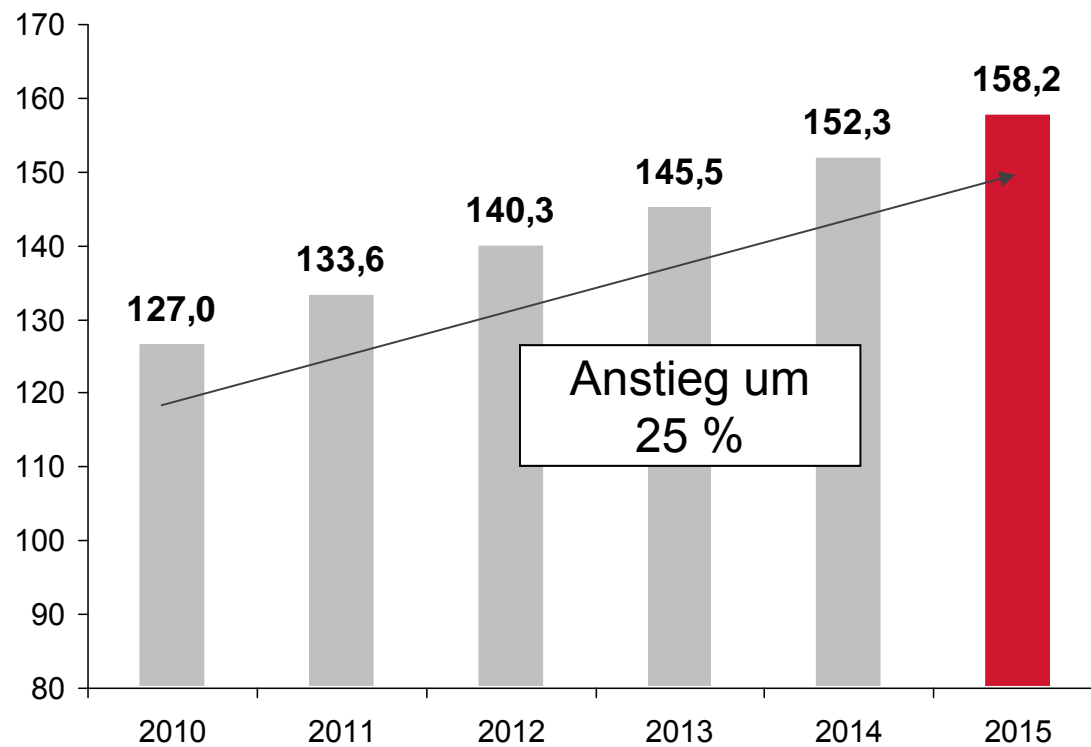
4. Solvabilität mit konstant hoher Sicherheitsmarge.

Solvabilität 1 2015: 182,3 % (2014: 174,1 %)

Solvency II : ca. 250 % nach Standardmodell, HR 31.12.2015.

Bestand Kapitalanlagen Jahresabschluss 2015

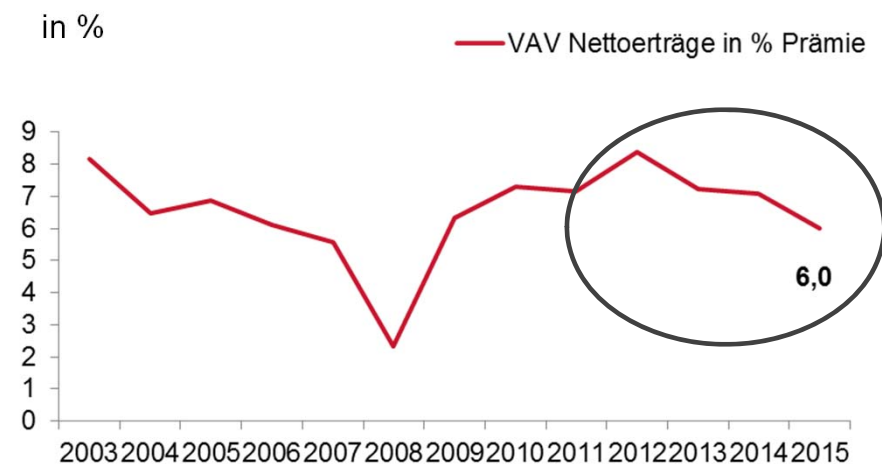
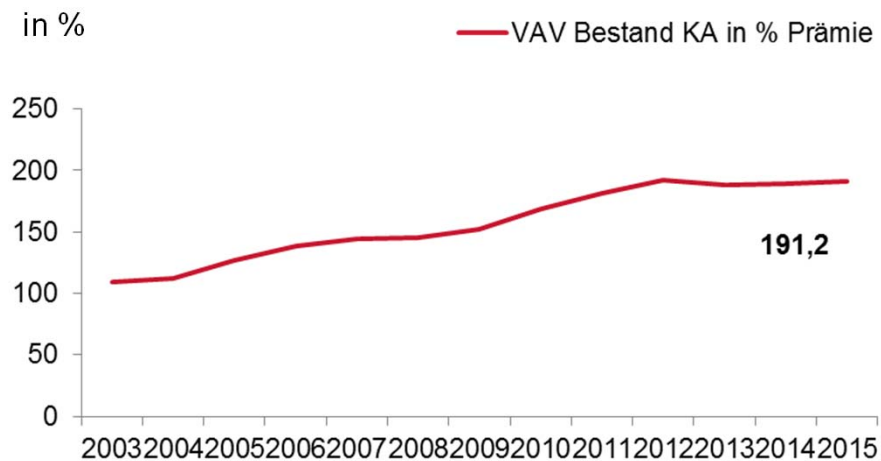
in Mio. €



- Zuführung Schwankungsrückstellung
- Prämienwachstum
- Gute Schadensituation
- Geringe Ergebnisabführung

Bedeutung der Kapitalanlagen am Ergebnis der VAV 2003 - 2015

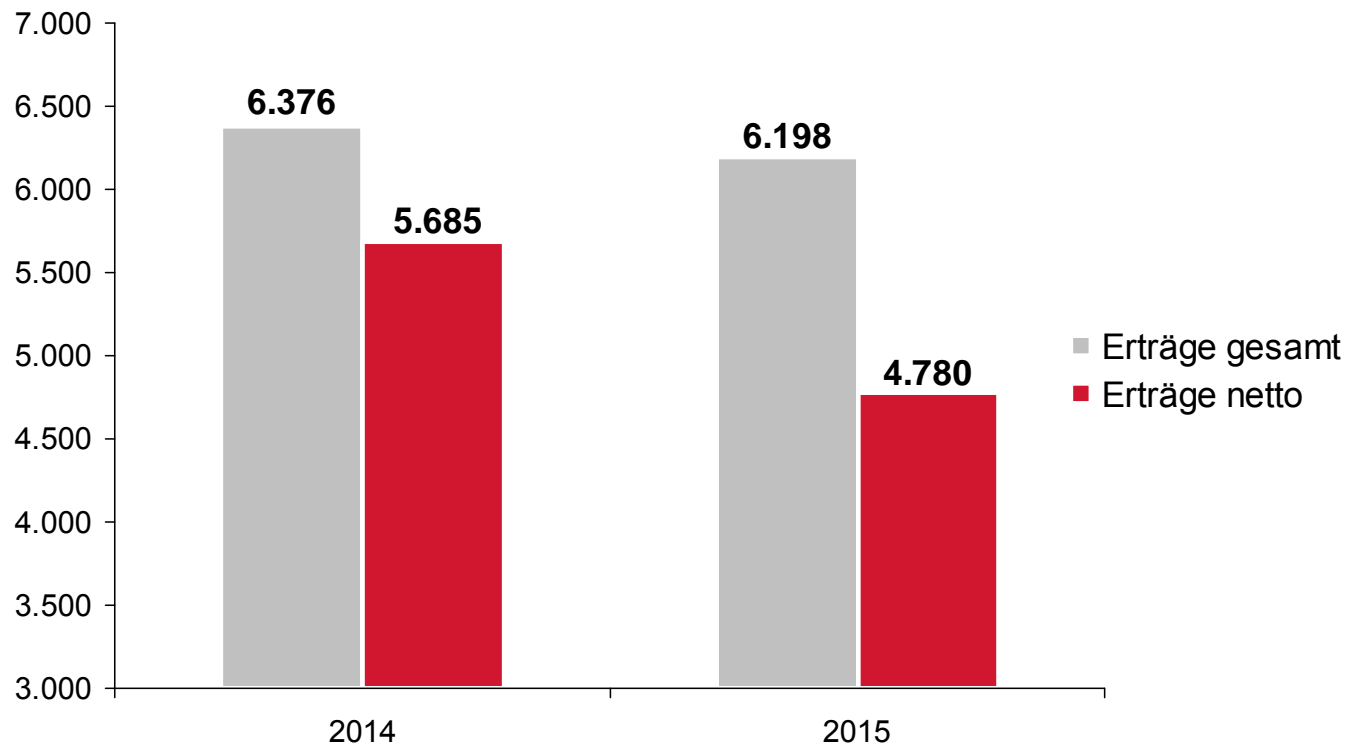
- Trotz steigendem Bestand an Kapitalanlagen sinken die Nettoerträge.
- Kapitalanlagenergebnisse mit geringerem Ausgleichspotential.
- Tendenz wird sich fortsetzen.



Kapitalerträge

Jahresabschluss 2015

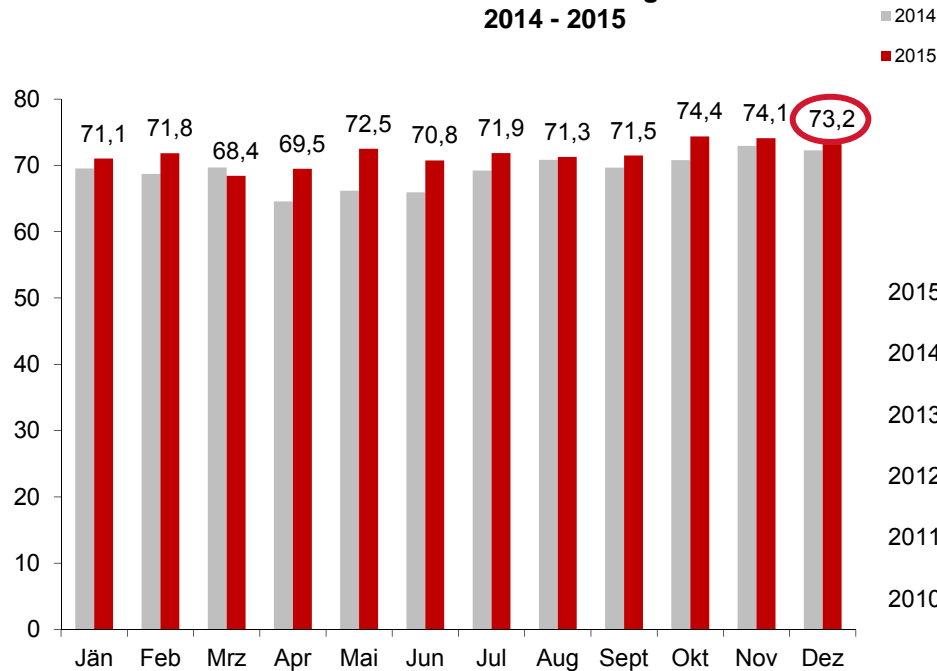
in TEUR



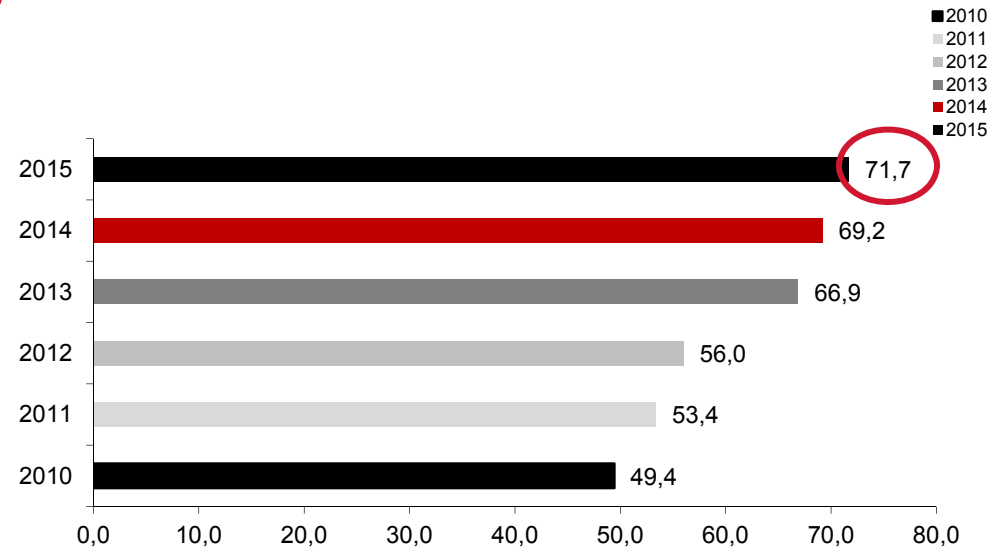
Automatisierung XML Quote KFZ

in %

**XML-Quote Neuanträge KFZ
2014 - 2015**



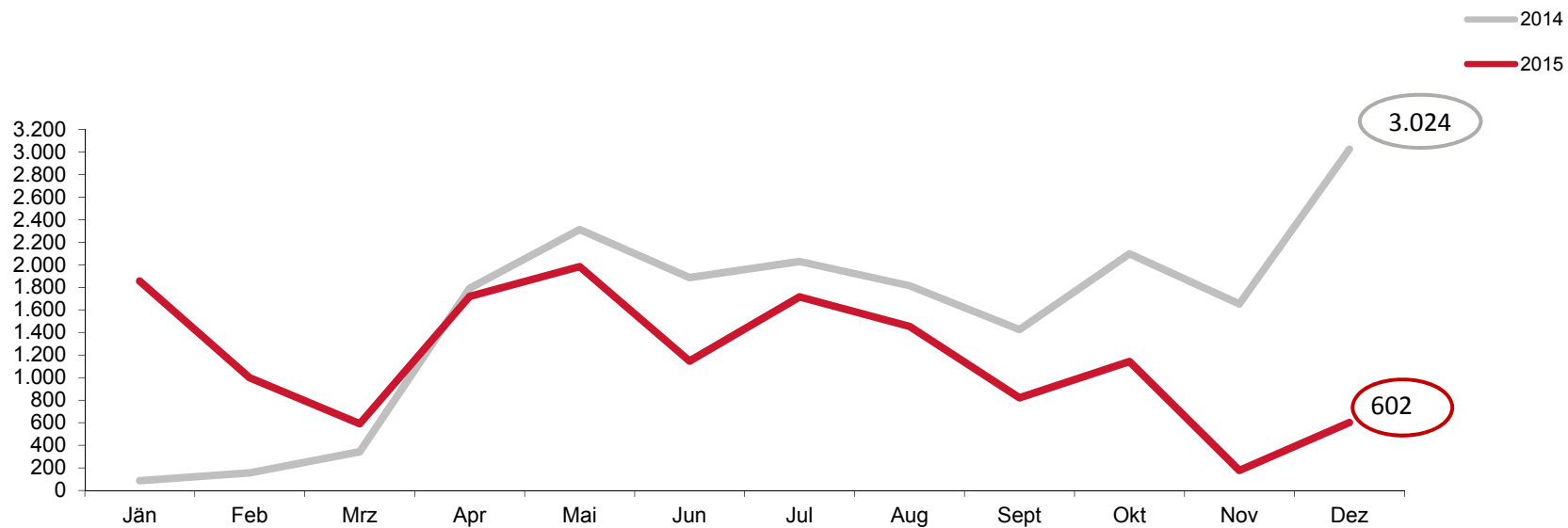
**Elektronischer Eingang KFZ
2010 - 2015**



Qualität Rückstand KFZ

- 1. Halbjahr 2015 starker Neugeschäftszugang.
- Rückstandsabbau im 2. und 3. Quartal 2015.
- Guter Service-Level im gesamten Jahr.

Bearbeitungsrückstand
KFZ 2014 - 2015



Automatisierung Vertrag

- Fortschritte in 2015 erzielt → Ziel knapp verfehlt:
 - Optimierung des Prozesses bei prüfungspflichtigen Beilagen.
 - Anpassung der Toleranz bei Bruttoprämienabweichungen.
 - Probleme bei Fremdrechnern.
- Steigerung der Automatisierung in den Sachsparten auf > 74 % !
- Maßnahmenplan Automatisierung 2016 verabschiedet – Schwerpunkte:
 - KFZ-Tarif
 - Fremdrechner
 - Vorversicherer VAV

Ziel 2016: Steigerung der Automatisierung im Bestand.

Digitalisierungsstrategie Highlights

Makler:

- Abschlussquote per XML erhöhen
- Services auf VAV PRO verbessern (z. B. Schadentracking)
- VAV PRO Neu

Endkunde:

- Relaunch VAV.at
- Rechner optisch und inhaltlich verbessern
- Endkunden-Portal 2016

Prozesse:

- Dunkelverarbeitung erhöhen, Self-Service steigern
- Online-Korrespondenz verstärken
- Anbindung an Fremdsysteme steigern – BiPRO Initiative Österreich



Projekte Highlights 2016

VAV PRO

Roll-out VAV PRO neu.

Endkundenportal

Erstmalige Entwicklung eines Endkundenportals für Direkt- und Maklerkunden (Start 2017).

Firmengeschäft

Abbildung Businesspaket erstmals als Rechner auf VAV PRO.

Schadentracking Phase 3

Erweiterung Schadentracking um diverse Informationen, z. B. Dokumenteneinsicht.

IT-Infrastruktur

Vorbereitung auf großen Release Wechsel Winsure.

Gebäude der VAV

Grundsätze:

- Renovierung von Gebäudeteilen folgt einer Mittelfriststrategie.
- Priorisierung erfolgt anhand festgelegter Kriterien.
- Bauliche Maßnahmen seit 2012 wurden gemäß der Planung umgesetzt.
- **Update der Strategie – Aktualisierung Mittelfristplanung.**

Umsetzung 2015 / 2016:

- Neugestaltung Empfangsbereich Münzgasse.
- Renovierung Eingangsbereich Beatrixgasse.

- Neugestaltung unteres Atrium Münzgasse – Begegnungszone.
- Renovierung Stiegenhaus Beatrixgasse.



Gebäude Münzgasse

Empfang - alt



Gebäude Münzgasse

Empfang - neu



Mitarbeiter-Umfrage 2015

Fragen an den Vorstand!

- „Wann wird der Mittagstisch eingeführt?“

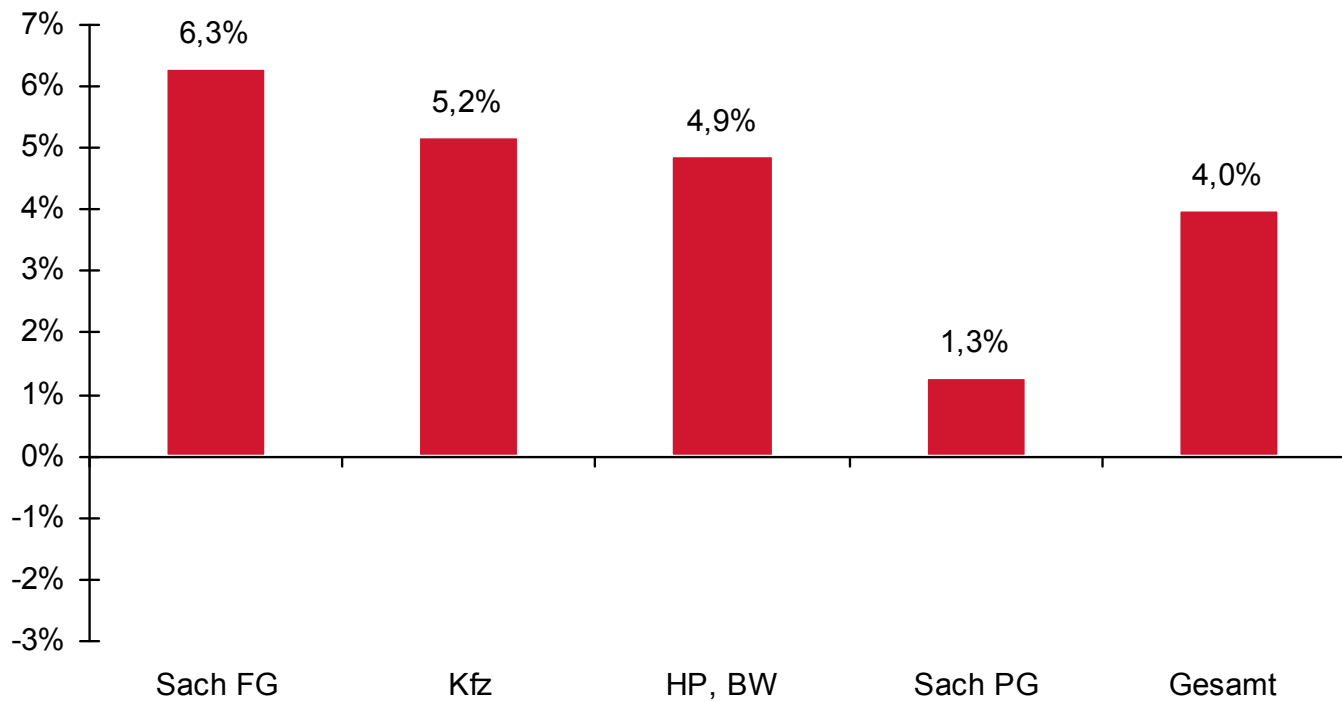
Begegnungszone Münzgasse Entwurf





Highlights 2015

Steigerung Vertragsstückzahlen + 4 %



Verträge: 316.000

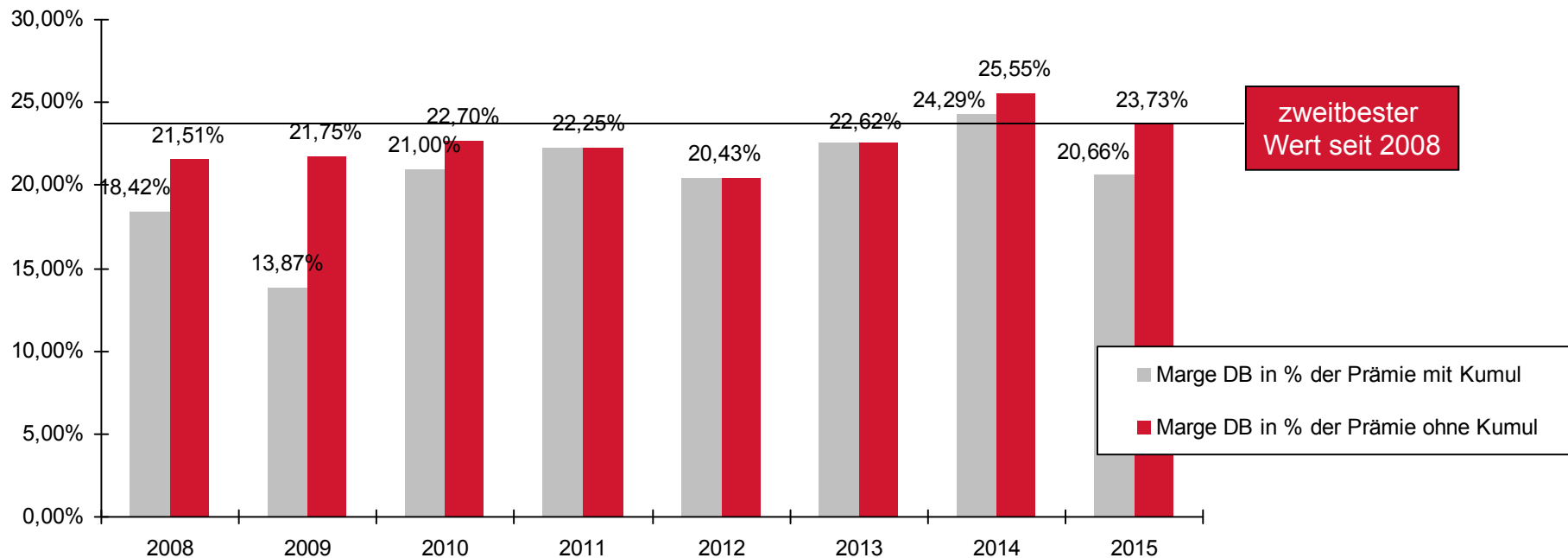
FG: + 5,4 %

KFZ: ↗

Highlights 2015

Profitables Wachstum im Maklervertrieb

Deckungsbeitrag aller den Regionalleitern zugeordneten Vermittlern
DB = verrechnete Prämie minus wirksamer Schaden minus Provisionen in % der Prämie
(mit/ohne als Kumul geschlüsselte Schäden, Großschäden voll enthalten)



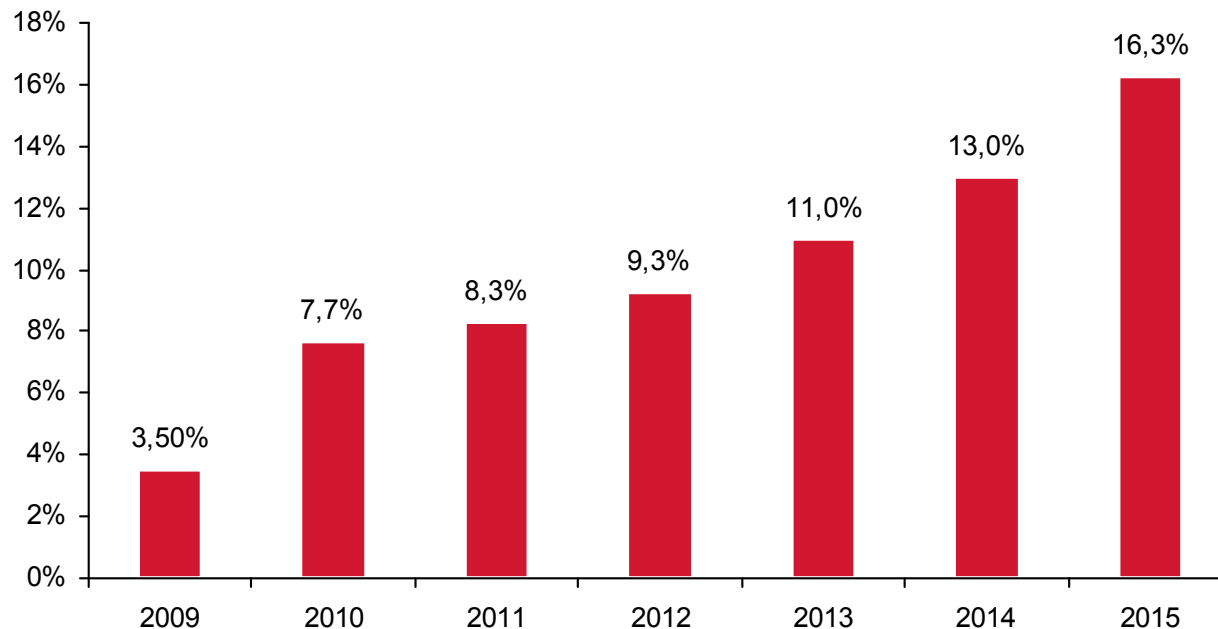
Highlights aus dem Maklervertrieb 2015



- Bestandszuwachs RL und ST > 1,7 Mio. € in 2015.
- Steigerung der DB-Quote sowohl bei GSVs als auch bei Breitenmaklern.
- „Turnaround“ und qualitative Steigerung bei den GSVs.
- Erfolgreicher Launch IMMO-Paket Online.
- Workshops für Regionalleiter und Service Teams in KFZ, UNFALL und Rechtsschutz.
- Fortführung der Regionalleiter „Zukunftswerkstatt“ zur Arbeitssystematik.
- Fortsetzung „VAV FORUM ZUKUNFT“ für Makler und Agenten zum Thema „Marke“ und Internetauftritt.
- Über 70 % XML-Anträge

Highlights 2015

Anteil Online am Neugeschäft: 16,3 %



Bestand Online-Vertrieb liegt in 2015 bei 4,6 Mio. €. (Bestandsprämienzuwachs + 30 %).

Treiber in 2015:

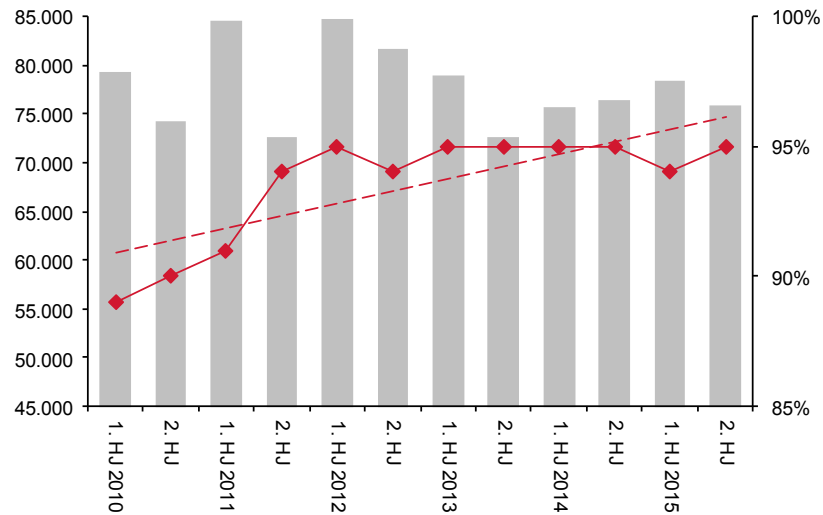
- Moderne Website vav.at (auch für mobile Endgeräte optimiert) & Verbesserung der Usability.
- Modulare Produkte (Haushalts- und neue Rechtsschutzvers.)
- Gute Positionierung am Durchblicker (Produkte und Preis).
- Steigender Trend zu Online-Abschlüssen.

Preis-Transparenz durch Online ist die beste Werbung für Makler und die VAV!

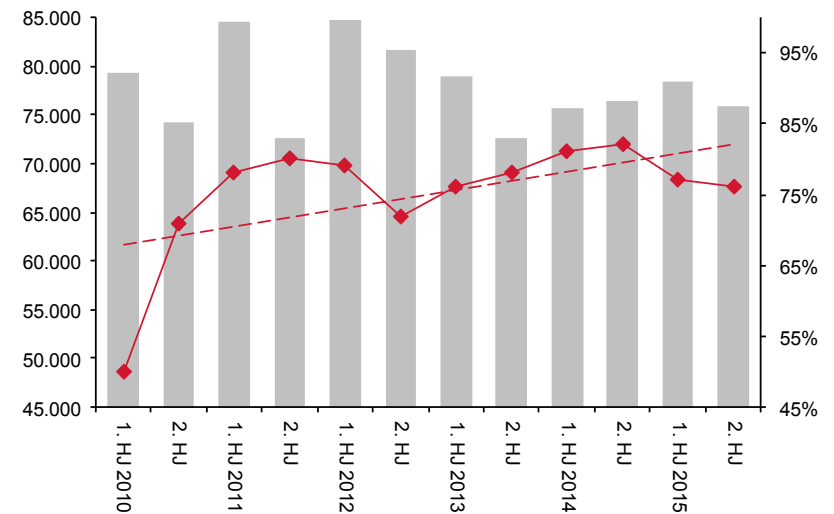
Highlights 2015

Hohes Qualitätsniveau im Telefon-Service

Lost-Call-Ratio von 12 % auf < 6 % verbessert



Wie viele Gespräche wurden innerhalb von 20 Sekunden entgegengenommen (in Prozent)?

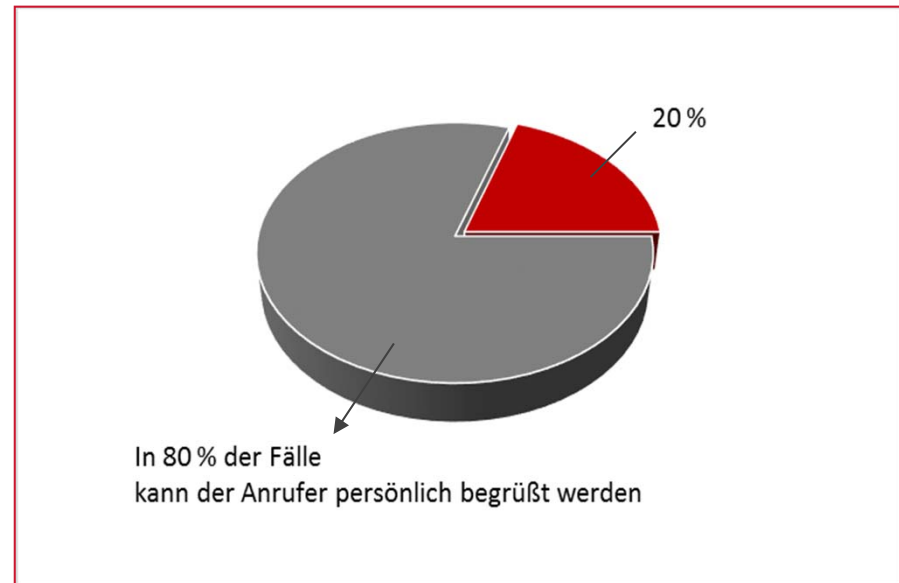


Die VAV hat kein „Call Center“ Ambition: Kundenanliegen im ersten Gespräch erledigen.

Bei wie vielen Gesprächen konnte das Anliegen sofort erledigt werden (in Prozent)?

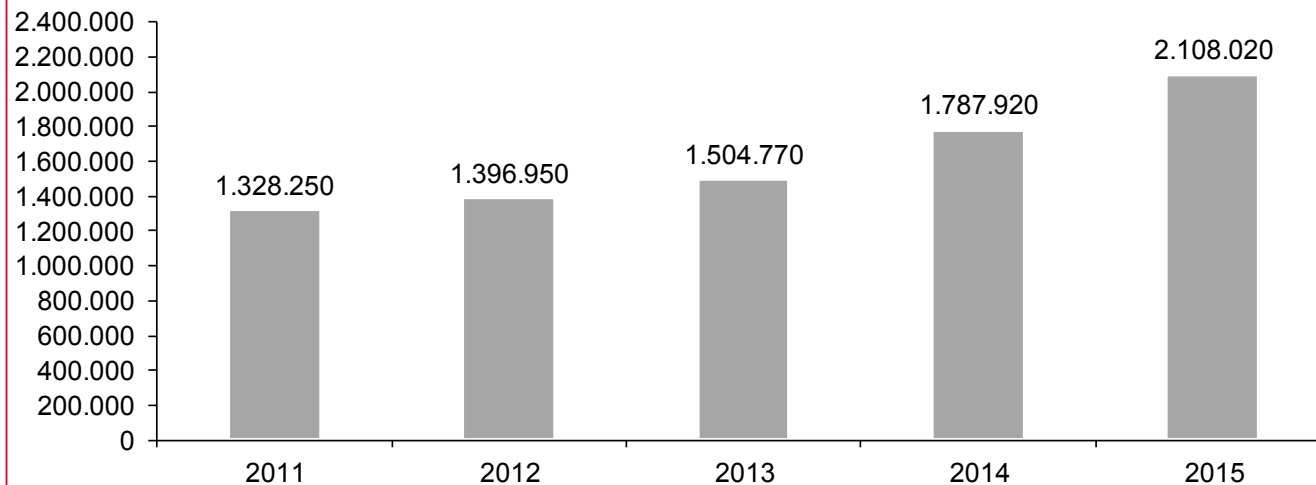


Bei wie vielen Gesprächen werden die Anrufer erkannt und der Anrufer kann persönlich begrüßt werden (geschätzt, in Prozent)?



Highlights 2015

Neues Kundenbüro („Servicecenter“): Geschäftsabschlüsse!



Im Jahr 2015 wurde die 2 Mio. € Bestandsgrenze übersprungen.

Persönliche freundliche und kompetente Beratung.

Immer mehr Kunden empfehlen das neue Service-Center der VAV.

Highlights 2015

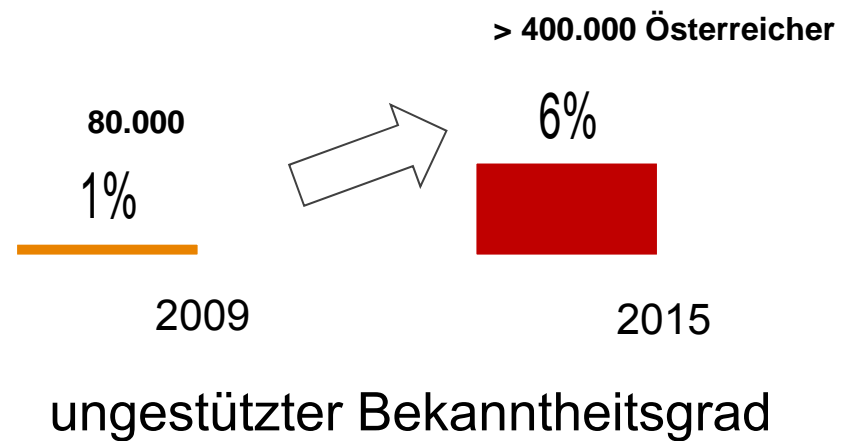
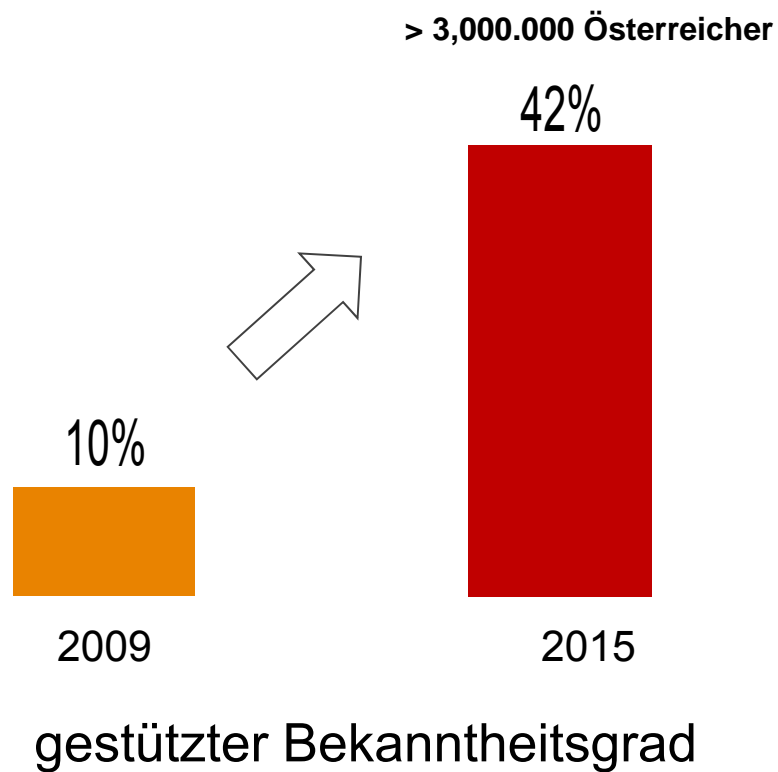
Marketing und Unternehmenskommunikation

- Til-Reichweitenkampagne im Sommer:
Über 1.200 Schaltungen in TV, über 2 Mio. Ad Impressions online sowie Schaltungen in allen relevanten Fach- u. Zielgruppenmedien
=> durchschlagende Wirkung auf unsere Markenbekanntheit!
- Mediale Vermarktung unserer zahlreichen Auszeichnungen.
ÖGVS: zum 2. Mal bester KFZ-Versicherer.
Recommender: hohe Weiterempfehlung.
- Starke Präsenz bei Maklerevents.



Highlights 2015

Bekanntheitsgrad der VAV stark gestiegen.



Marktmanagement & Produktmanagement Privat

$$1 + 1 = 3$$

Ab 01.01.2016 bündeln wir im Privatgeschäft das Markt- und Produkt-Knowhow

Unser Ziele sind:

- **Produktführerschaft** in möglichst allen Geschäftsfeldern der VAV.
- Weitere **Beschleunigung der Produktentwicklung**.
- Steigerung der Produkt-Profitabilität - auch durch Bestands-Controlling.
- Mit noch mehr **Fach-Knowhow** „an die Front“/zum **Vertriebspartner**.

Highlights 2016 im Überblick

- Fortsetzung der **Til-Kampagne** für einen schwungvollen Jahresstart.
- **KFZ** neu (ab Mitte März).
- **VAV PRO** neu: Rollout mit Intensiv-Trainings für 400 Vertriebspartner (ab Ende März).
- **Haushalt/Eigenheim** neu (Herbst).
- **Betriebsschutz** neu (Spät-Herbst).



Live-Einstieg in VAVPRO

<https://stage.vavpro.at/vavpro-home.html>

VAV III
VERSICHERUNGEN

VERTRIEBSPARTNER-PORTAL

VAVPRO
KONTAKT

Willkommen auf VAV PRO:
Ihrem neuen Service Portal!

LOG IN

[Passwort vergessen?](#) **ANMELDEN**

IHRE ANSPRECHPARTNER

NEWS
> News

E-Mail Newsletter
> E-Mail Newsletter

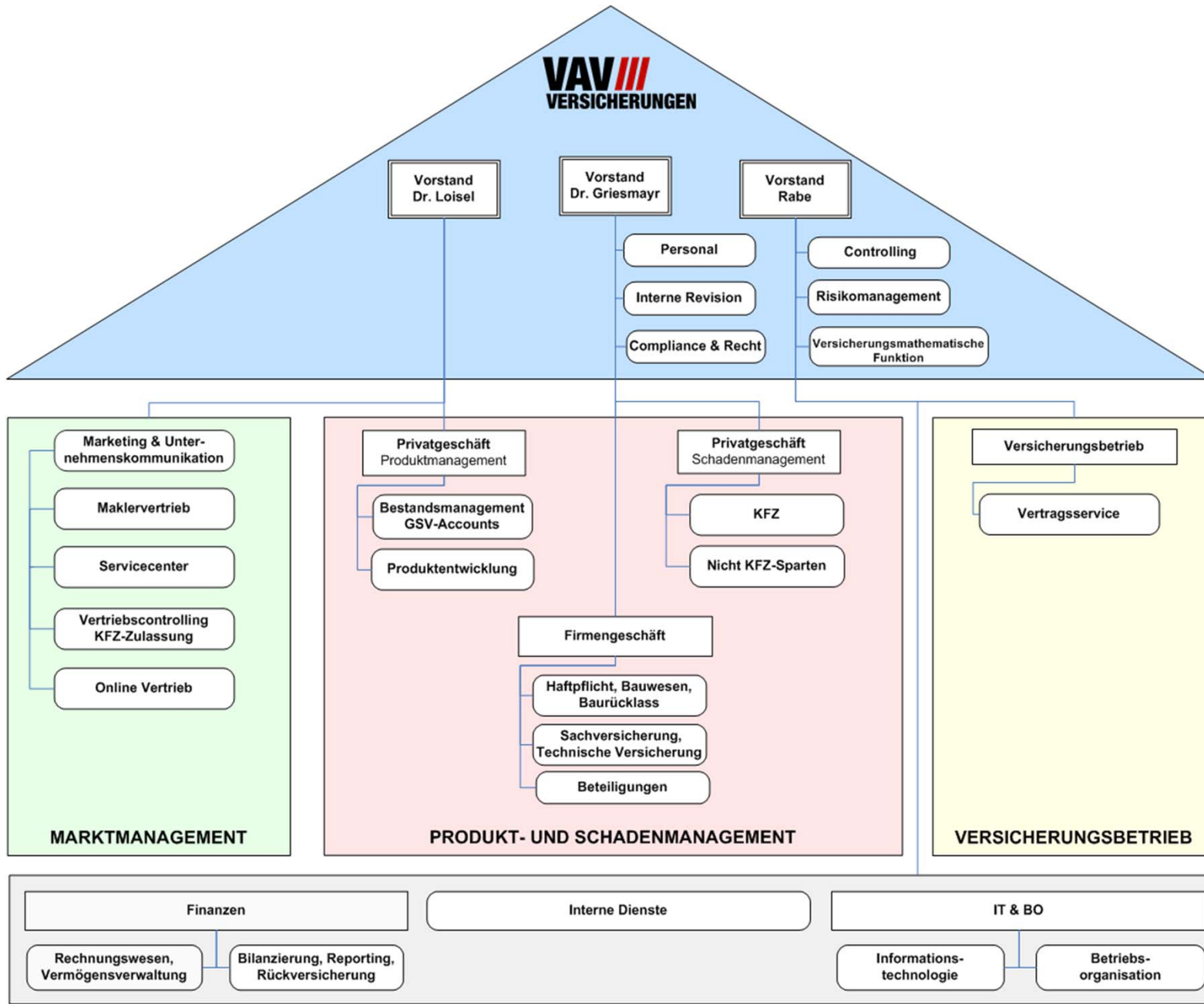
VAV Forum
> VAV Forum

Neuer Vertriebspartner anwerben
> Neuer Vertriebspartner anwerben

FAQ
> FAQ

VAV III
VERSICHERUNGEN





Schadenmanagement





Firmengeschäft





Solvency II

Richtlinien

- RL: Business Continuity Management
- RL: Compliance Management System
- RL: Fit & Proper
- RL: Innerbetriebliche Kapitalanlagerichtlinie
- RL: Insider Richtlinie
- RL: Internes Kontrollsystem
- RL: Interne Revision
- RL: Kapitalmanagement
- RL: Limitsystem
- RL: zur narrativen und quantitativen Berichterstattung an die Aufsicht gemäß EIOPA
- RL: ORSA-Bericht
- RL: Outsourcing
- RL: Risikomanagement
- RL: Versicherungsmathematische Funktion
- RL: Zentrales Register Behördlicher und FMA-Schriftverkehr
- RL: Zeichnungs-, Annahme- und Tarifierungspolitik
- RL: Verhaltenskodex



Die Reise geht weiter...





Mitarbeiter-Information

Wien, 2. März 2016

DANKE !

