

Bilanz-Pressekonferenz der HUK-COBURG Versicherungsgruppe

4. April 2017, München

Rede Dr. Wolfgang Weiler

Sprecher der Vorstände

Meine sehr geehrten Damen und Herren,

zur heutigen Bilanzpressekonferenz der HUK-COBURG Versicherungsgruppe 2017 in München heiÙe ich Sie herzlich willkommen. Meine Vorstandskollegen und ich freuen uns, dass Sie hierhergekommen sind.

Für diejenigen, die gern dabei sein wollen, aber die Reise nach München nicht einrichten konnten, haben wir einen Audio-Webcast eingerichtet. Herzlich willkommen also auch diejenigen, die sich online zugeschaltet haben.

Ich möchte Ihnen heute zunächst die Geschäftsentwicklung 2016 der HUK-Coburg Versicherungsgruppe insgesamt vorstellen, gefolgt von den Entwicklungen in den einzelnen Sparten. Nach einem Blick auf die ersten Monate des laufenden Jahres stelle ich Ihnen dann noch einige aktuelle Projekte vor, mit denen wir uns derzeit beschäftigen.

Im Anschluss daran beantworten meine Kollegen und ich gern Ihre Fragen.

Geschäftsentwicklung 2016 der HUK-COBURG insgesamt

Folie 2: Geschäftsjahr 2016 im Überblick

Lassen Sie uns heute dort weitermachen, wo wir letztes Jahr an gleicher Stelle aufgehört haben.

In der Bilanzpressekonferenz des vergangenen Jahres habe ich für 2016 das Zwischenfazit gezogen, dass das Geschäftsjahr bis zum damaligen Zeitpunkt positiv ausgefallen war und wir sicher wieder sehr gute Resultate erzielen würden.

Beides ist eingetreten. Wir haben 2016 alle unsere Ziele erfüllt. Um genau zu sein: Wie bereits im Vorjahr haben wir sie zum großen Teil sogar übertroffen.

Dank sagen möchte ich an dieser Stelle unseren Mitgliedern und Kunden, die sich für unsere Produkte und Dienstleistungen entschieden haben. Und ich möchte auch den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern im Unternehmen sowie denjenigen danken, die im Vertrieb und Service täglich im Kundenkontakt stehen. Sie alle zusammen haben dieses erfolgreiche Jahr letztlich möglich gemacht.

Im Berichtsjahr haben sich über 360.000 Kunden neu für uns entschieden. Damit versichert der HUK-COBURG-Konzern jetzt 11,6 Millionen Menschen mit 37,2 (im Vorjahr: 35,8) Millionen Verträgen bzw. Risiken.

Das hat sicherlich auch etwas damit zu tun, dass viele Produkttester, Verbraucherschützer und Medien unsere Produkte und unseren Service auch 2016 wieder mehrfach ausgezeichnet haben.

Die HUK wuchs 2016 wieder schneller als der Markt. Die Beitragseinnahmen im Konzern stiegen deutlich um rund fünf Prozent auf knapp sieben Milliarden Euro, erneut konnten wir in allen Bereichen Marktanteile gewinnen.

Und auch in der Kraftfahrtversicherung erzielten wir wieder einen Rekord im Neugeschäft.

Der einzige Schatten, der auf das Jahr 2016 fällt, ist eine schlechtere Schadenentwicklung, insbesondere in unserer stärksten Sparte, der Autoversicherung.

Während das Schadensgeschehen in den anderen Sparten unauffällig war, zeigt sich in der Autoversicherung ein anderes Bild. Ursächlich dafür sind unterschiedliche Entwicklungen.

Neben einer Aufwandssteigerung bei Personenschäden war eine deutliche Schadenverteuerung durch steigende Preise von Ersatzteilen ursächlich, was im Übrigen die gesamte Branche getroffen hat.

Die steigenden Preise bei Ersatzteilen haben unter anderem die folgende Ursache: Sichtbare Autoersatzteile in Deutschland sind „designgeschützt“, so der Fachausdruck. Diese Teile kann man rechtlich bedingt nur vom Hersteller beziehen – eine klassische Monopolsituation!

Insbesondere die Entwicklung bei Ersatzteilen konnten wir nicht voraussehen. Gerade das hat aber besonders deutlich zu Buche geschlagen. Insbesondere dadurch verschlechterte sich die kombinierte Schaden- und Kostenquote in der Kfz-Versicherung im Berichtsjahr auf 101,0 Prozent.

Abgesehen davon haben wir aber heute ausschließlich positive Nachrichten, und zwar nicht nur aus der Kfz-Versicherung, sondern auch aus anderen Sparten.

Folie 3: Geschäftsjahr 2016 im Überblick

Auch im Haftpflicht-, Unfall- und Sachgeschäft konnten wir sowohl im Neugeschäft als auch im Bestand deutlich wachsen.

Ein deutliches Plus im Neugeschäft konnten wir auch in Rechtsschutz erreichen und auch das Neugeschäft in der Lebensversicherung ist gestiegen.

In der Krankenversicherung entwickelte sich das Neugeschäft insbesondere in der Vollversicherung außerordentlich gut.

Trotz der Schadensituation ist die Ertragssituation der Gruppe hervorragend. Mit einem Jahresüberschuss nach Steuern von rund 411 Millionen Euro verbuchte der Konzern einen hohen Wert, der deutlich über dem des Vorjahres lag.

Folie 4: Beitragsentwicklung HUK/Markt

Alle Geschäftsbereiche, das zeigt diese Folie, entwickelten sich besser als der Markt, was heißt, dass wir auch 2016 wieder Marktanteilsgewinne dazugewonnen haben: Bestände und Beitragseinnahmen entwickelten sich besser als der Marktdurchschnitt.

Den größten Anteil am Wachstum der HUK-COBURG hatte die Schaden- und Unfallversicherung. Und hier wiederum erreichte die Kfz-Versicherung den höchsten Zuwachs. Die höchste Wachstumsrate weist mit 8,4 Prozent die Rechtsschutzversicherung aus.

Folie 5: Die HUK-COBURG Versicherungsgruppe

Die **gebuchten Bruttobeiträge** im Konzern stiegen um 4,8 Prozent, die **verdienten Nettobeiträge** sogar noch deutlicher um 5,4 Prozent auf 6,7 (6,3) Mrd. Euro.

Nachdem wir ja bereits in den Vorjahren kräftig gewachsen sind, freuen wir uns über dieses Wachstum natürlich besonders, zeigt es doch das hohe Vertrauen, das Kunden in uns haben. Wir empfinden das als Auftrag, weiter das Beste für unsere Kunden zu schaffen.

Unsere **Leistungen an Kunden** erhöhten sich um 7,8 Prozent auf 6,7 (6,2) Mrd. Euro, eine Entwicklung, die einerseits auf unserem starken Wachstum und zum anderen auf der bereits geschilderten Entwicklung in der Kraftfahrtversicherung beruht. Aber auch in der Personenversicherung erhöhten sich die Aufwendungen für Versicherungsfälle f. e. R. In der Lebensversicherung war dies insbesondere einer deutlich gestiegenen Anzahl von planmäßigen-Vertragsabläufen geschuldet. In der Krankenversicherung spiegeln hier vor allem sich steigende Gesundheitskosten wider.

Die **Nettoaufwendungen für den Versicherungsbetrieb** im Konzern stiegen unter anderem wegen des starken Neugeschäfts im Berichtsjahr um 9,9 Prozent auf 627,0 (570,7) Mio. Euro, eine Entwicklung, die sich über alle Geschäftsbereiche erstreckte. Die Kostenquote insgesamt erhöhte sich leicht auf 9,4 (9,0) Prozent.

Unverändert sind wir in der deutschen Versicherungswirtschaft führend was die **Kostensätze** angeht: In der Schaden- und Unfallversicherung lagen unsere Kosten bei 11,1 (11,0) Prozent. In der Lebensversicherung hatten wir eine Abschlusskostenquote von 4,1 (3,7) Prozent. Die Verwaltungskostenquote lag bei 2,1 (1,8) Prozent. In der Krankenversicherung lagen die Werte bei 3,9 (3,6) Prozent bzw. 1,0 (1,0) Prozent.

Das **versicherungstechnische Ergebnis f. e. R.** insgesamt betrug 258,3 (205,2) Mio. Euro.

Davon stammen 206,3 (173,9) Mio. Euro aus der Schaden- und Unfallversicherung. Der Schwankungsrückstellung wurden 120,9 (5,0) Mio. Euro entnommen.

Das **Ergebnis aus Kapitalanlagen** ist trotz Niedrigzinsphase gestiegen und zwar um 16,0 Prozent auf über 1 Milliarde (916,1 Mio.) Euro. Die Nettoverzinsung der Kapitalanlagen betrug 3,6 (3,2) Prozent.

Unter dem Strich erreichte die Gruppe im Berichtsjahr ein **Ergebnis der normalen Geschäftstätigkeit** in Höhe von 516,0 (433,9) Mio. Euro. Nach einem Steueraufwand in Höhe von 105,3 (154,2) Mio. Euro ergab sich ein **Jahresüberschuss** von 410,6 (279,7) Mio. Euro.

Der **Kapitalanlagenbestand** erhöhte sich um 5,2 Prozent auf über 30 Milliarden Euro und zwar auf 30,5 (27,6) Mrd. Euro. Den größten Anteil am Kapitalanlagebestand hatten mit 33 Prozent Inhaberschuldverschreibungen und andere festverzinsliche Wertpapiere, gefolgt von Namensschuldverschreibungen mit 22,6 Prozent. Die Aktienquote im Konzern zum Ende des vergangenen Jahres betrug 7,7 Prozent.

Das Wachstum unseres **Eigenkapitals** zeigt, dass sich unsere Finanzstärke weiter verbessert hat: Die HUK-COBURG Versicherungsgruppe steht finanziell auf einem soliden Fundament. Zum Bilanzstichtag wies die Gruppe mit 5,4 (4,9) Mrd. Euro einen sehr hohen Wert beim bilanziellen Eigenkapital aus.

Die **Solvabilitätsquote 2016** nach Solvency II erreicht den äußerst stabilen Wert von 335,6 (349,8) Prozent der Eigenmittel und spiegelt damit die hohe Finanzkraft der HUK-COBURG wider. Der leichte Rückgang der Quote ist den widrigen Marktgegebenheiten geschuldet: Die Eigenmittel der Gruppe sind zwar deutlich gestiegen, allerdings langsamer als die Kapitalanforderungen. Hier wirkte sich das deutliche Wachstum aus – dieses muss natürlich mit Eigenmitteln unterlegt werden. Es besteht kein Anlass zur Sorge: Die Solvabilitätsquote ist mehr als dreimal so hoch wie aufsichtsrechtlich gefordert.

Mit diesem sehr sicheren Wert ist die HUK-COBURG sehr gut aufgestellt, auch was die Erfüllung von Kundenversprechen angeht.

Der Vollständigkeit halber sei an dieser Stelle auch noch die Mitarbeiterzahl genannt: Ende 2016 10.031 (9.988) Mitarbeiter für die HUK-COBURG Versicherungsgruppe tätig. Wir bleiben also auch bei der Schaffung von neuen Arbeitsplätzen auf Kurs: Während unser Unternehmen gemessen an Köpfen in den letzten zehn Jahren die Zahl der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter um 16 Prozent erhöhte hat, hatte die Branche im selben Zeitraum einen Rückgang der Beschäftigtenzahl um 8 Prozent zu verzeichnen.

Sieht man von der teilweise überraschenden Schadenentwicklung ab, lässt sich als Fazit für 2016 feststellen, dass alle wesentlichen Ziele, die wir uns für 2016 vorgenommen hatten, erreicht, ja, zum großen Teil sogar übertroffen wurden.

Kommen wir nun zu den Sparten im Einzelnen:

Folie 6: Kfz-Versicherung 2016 im Überblick

Mit knapp 1,4 Millionen Neuverträgen konnten wir in unserer wichtigsten Sparte, der **Kraftfahrtversicherung** den Vorjahresrekord noch einmal übertreffen und erneut das beste Neugeschäft der Unternehmensgeschichte in der Autoversicherung erzielen. Zum achten Mal in Folge erreichte die HUK-COBURG damit ein Neugeschäft von über einer Million Verträgen.

Der Kraftfahrzeugmarkt für private Fahrzeuge ist 2016 sowohl bei Neuzulassungen als auch bei Besitzumschreibungen gewachsen. Davon hat die HUK-COBURG wegen äußerst konkurrenzfähiger Tarife überdurchschnittlich profitiert.

Knapp ein Viertel des Neugeschäfts des Konzerns entfiel auf die HUK24 mit einem Bestandszuwachs von 8,3 Prozent. Der größte deutsche Kraftfahrt-Direktversicherer hat damit inzwischen einen Bestand von ca. 1,9 Millionen versicherten Fahrzeugen.

In der Kaskoversicherung entscheidet sich über die Hälfte der Neukunden für den Tarif mit Werkstattbindung. Mittlerweile haben wir circa 4 Mio. Kasko SELECT-Verträge im Bestand. Und die Kunden sind zufrieden: Bei der letzten Kundenumfrage aus dem Jahr 2014 waren 94 Prozent mit dem Schadenservice mindestens zufrieden, 76 Prozent sogar vollkommen zufrieden.

Das starke Wachstum verbunden mit einer niedrigen Abgangsquote zog ein deutliches Bestandswachstum von 5,0 Prozent nach sich. Ende 2016 waren rund 11,2 Mio. Kraftfahrzeuge bei uns versichert.

Die Beitragseinnahmen in der Kraftfahrtversicherung legten gegenüber dem Vorjahr noch einmal deutlich um 4,8 Prozent auf 3,6 (3,4) Mrd. Euro zu.

Wie bereits geschildert, erhöhte sich in der Kraftfahrtversicherung die kombinierte Schaden-/Kostenquote.

Folie 7: Kfz-Versicherung Geschäftsverlauf

Hier nun die Entwicklung der letzten fünf Jahre im Überblick: Für 2016 sieht man, dass das Neugeschäft bei insgesamt 1,4 Millionen Verträgen lag.

Der Bestand weist nun über 11,2 Millionen Fahrzeuge aus. Die gebuchten Bruttobeitragseinnahmen stiegen auf 3,6 Mrd. Euro. Seit 2012 hat sich unser Bestand um fast 2 Mio. Fahrzeuge erhöht. Allein im vergangenen Jahr um 500.000 – ein deutlicher Hinweis darauf, dass unsere Produkte bei Kunden ankommen.

Folie 8: Haftpflicht-, Unfall- und Sach

Das Neugeschäftswachstum in den Haftpflicht-, Unfall- und Sachversicherung war im Berichtsjahr auf weiterhin hohem Niveau.

Der Bestand erhöhte sich um 3,4 Prozent auf 11,6 Mio. Risiken, dabei zeigte sich besonders die Wohngebäudeversicherung mit einem Wachstum um 3,7 Prozent erfolgreich. Die Beitragseinnahmen stiegen um 6,4 Prozent auf 829,8 Millionen Euro, wobei auch hier die Wohngebäudeversicherung mit einem Plus von 11,4 Prozent hervorsticht.

Der 5-Jahresblick zeigt ein gesundes Wachstum: Beitragseinnahmen und Bestand wachsen kontinuierlich.

Folie 9: Rechtsschutzversicherung

Einen Rekord konnten wir im Neugeschäft der Rechtsschutzversicherung erzielen und so die positive Entwicklung der Vorjahre noch einmal steigern.

Auch hier noch einmal graphisch dargestellt, wie die Entwicklung der letzten fünf Jahre aussieht. Die Beitragseinnahmen 2016 stiegen marktüberdurchschnittlich um 8,4 Prozent auf 258,9 (238,8) Mio. Euro, der Bestand wuchs um 1,9 Prozent auf 1,93 Mio. Verträge.

Folie 10: Lebensversicherung

Über das schwierige Umfeld der Lebensversicherung generell brauchen wir nicht zu reden – das kennen Sie!

Umso mehr freuen wir uns über das kräftig gestiegene Neugeschäft nach Bruttobeitragssumme. Der Bestand bezogen auf die laufenden Beiträge verringerte sich um -1,3 Prozent die Beitragseinnahmen gingen um -0,4 Prozent zurück.

Mit einer Stornoquote von 1,68 (1,68) Prozent liegen wir deutlich unter dem Wert der Branche, was zeigt, wie sehr unsere Kunden mit ihrer HUK-COBURG-Lebensversicherung zufrieden sind.

Die Beitragssumme im Neugeschäft insgesamt erhöhte sich um 9 Prozent auf 1,3 (1,2) Mrd. Euro. Wegen der hohen Anzahl regulärer Abläufe in der kapitalbildenden Lebensversicherung gingen Beitragseinnahmen, Bestand sowie Anzahl der Verträge leicht zurück: Die Beitragseinnahmen um 0,4 Prozent auf 840,1 (843,8) Mio. Euro, der Bestand gemessen in laufendem Beitrag um 1,3 Prozent auf 774,5 (784,5) Mio. Euro und die Anzahl der Verträge um 2 Prozent auf 900,5 (918,4) Tsd. Stück. Der Bestand nach Versicherungssumme erreichte mit 31,2 Mrd. Euro das Niveau des Vorjahres.

Die Zuführung zur Deckungsrückstellung lag mit 415,2 (437,3) Mio. Euro unter dem Vorjahresniveau. Darin enthalten ist eine Zuführung zur Zinszusatzreserve in Höhe von 236,3 (139,3) Mio. Euro.

Folie 11: Krankenversicherung

Lebhaft entwickelte sich die Nachfrage nach Krankenversicherungen. Hier erzielte unsere Gesellschaft als einer von wenigen Anbietern deutliche Zuwächse, vor allem in der Vollversicherung. Nach Monatssollbeitrag erhöhte sich das Neugeschäft durch den Zugang eines großen Bestandes in der Beihilfeablöseversicherung deutlich um 138,3 Prozent.

Der Bestand an vollversicherten Personen wuchs um knapp 4.000 Personen, die Anzahl der versicherten Personen insgesamt stieg deutlich um rund 15.600 auf 1,2 Mio. Personen. Der Gesamtbestand gemessen am Monatsbeitrag erhöhte sich um 6,4 Prozent auf 116,8 (109,8) Mio. Euro.

Auch in der Krankheitskostenteilversicherung und in der Auslandsreisekrankenversicherung nahm die Anzahl der versicherten Personen deutlich zu. Die Anzahl der versicherten Personen mit Zusatzversicherung stieg um 1,8 Prozent auf 705 (692) Tausend Personen. Die Gesamtzahl der Verträge in der Krankenversicherung erhöhte sich um 3,0 Prozent auf 2,8 Millionen Stück. Die Prämieinnahmen legten um 6,8 Prozent auf 1,4 (1,3) Mrd. Euro zu.

Folie 12: Ausblick auf das Geschäftsjahr 2017

Wir sind gut in das Jahr 2017 gestartet: Das zeigte sich insbesondere beim Jahreswechselgeschäft in der Autoversicherung: Hier konnten wir einen Bestandszuwachs von rund 66.000 Fahrzeugen verbuchen und haben damit den Grundstein für ein weiteres erfolgreiches Jahr gelegt. Mit dieser Zahl sind wir zufrieden. Wir können ja nicht jedes Jahr unseren Rekord schlagen!

In der Schaden/Unfallversicherung sind wir weiter auf Wachstumskurs, und auch in der Lebensversicherung erwarten wir, dass unser Bestand trotz des schwierigen Markts zulegen kann.

Auch in der Krankenversicherung sind wir dank guter Produkte und Kundenorientierung optimistisch, auch wenn die bevorstehenden Wahlen wieder die üblichen Diskussionen um die private Krankenversicherung mit sich bringen.

Unverändert schwierig bleibt das Geschehen auf den Kapitalmärkten. Das niedrige Zinsniveau wird weiter die Ergebnisse belasten. Stabile Finanzmärkte sind unserer Meinung nach nicht in Sicht. Im Gegenteil, die politischen Unsicherheiten haben im letzten Jahr zugenommen. Schwankungen und Rückschläge auf den Kapitalmärkten schließen wir deshalb nicht aus. Ausgemachte Vorsicht bleibt aus diesem Grund auch die Richtschnur unserer Kapitalanlagepolitik. Wir sind aber dennoch zuversichtlich, auch weiterhin vernünftige Ergebnisse aus Kapitalanlagen erzielen zu können.

Alles in allem lässt sich für 2017 ein erstes positives Zwischenfazit für das bisherige Geschäftsjahr ziehen. Und auch für das Gesamtjahr 2017 erwarten wir wiederum sehr gute Resultate.

Folie 13: Neue Produkte in der Lebensversicherung

In der Lebensversicherung haben wir damit begonnen, unser Produktportfolio zu erneuern. So haben wir im Januar ein neues Biometrie-Produkt eingeführt, eine selbstständige Berufsunfähigkeitsversicherung. Bisher gab es das bei uns nur als Zusatzversicherung. Im zweiten Quartal folgt eine Grundfähigkeitsversicherung (Existenzschutzversicherung). Sie funktioniert wie eine Berufsunfähigkeitsversicherung: Bei gesundheitlichen Einschränkungen gibt es eine monatliche Rente. Abgesichert sind bestimmte Grundfähigkeiten wie z. B. Sehen, Gehen oder Auto fahren. Kann der Kunde eine Grundfähigkeit nicht mehr ausüben, wird die vereinbarte Rente gezahlt. Zur Hauptzielgruppe zählen Kunden mit körperlich schweren beruflichen Belastungen – Handwerker, Pflegeberufe und Kraftfahrer.

Ebenfalls neu sind Start-Policen für junge Leute unter 30 mit geringen Startbeiträgen und schrittweisem Prämienanstieg bis zum 10. Versicherungsjahr.

Diese Policen gibt es z. B. für die Risikolebensversicherung oder die Berufsunfähigkeits-Versicherung. Trotz besonders günstiger Anfangsbeiträge gibt es von Anfang an den vollen Versicherungsschutz. Nach drei Jahren mit konstanter Zahlung steigt der Beitrag vom 4. bis zum 10. Jahr gleichmäßig an. Ab dem 10. Jahr befindet man sich in der Zielphase mit konstantem Beitrag.

Daneben optimieren wir unsere Privat-Rente, die künftig Überschüsse in Fonds anlegt. Der reduzierte Rechnungszins und die Fondsanlage verbessern die Ertragschancen der Kunden signifikant. Auch hier ist die Einführung im zweiten Quartal vorgesehen.

Neue Altersvorsorgeprodukte mit unterschiedlichen Garantieniveaus planen wir für das kommende Jahr.

Folie 14: Märkte im Umbruch: Versicherung trifft auf Digitalisierung und Mobilität

Meine sehr geehrten Damen und Herren, was ist heute eine Versicherungs-Pressekonferenz ohne das Thema Digitalisierung? Und die Bandbreite der behandelten Aspekte ist groß. Schließlich ist Digitalisierung ja kein genormter Begriff, die thematische Spannbreite reicht von Prozessoptimierung, Prozessautomatisierung, über Omni-Channel-Management bis hin zu Geschäftsfelderweiterungen und Kapitalinvestments in Start-Ups.

Und besonders beeindruckend hören sich dann die Investitionsvolumina an. Man merkt daran – die Versicherungsmärkte sind im Umbruch: Versicherung trifft heute auf einen veränderten Wettbewerb, auf mehr Digitalisierung und auf mehr Mobilität, symbolisiert durch die Stichworte auf dem Chart, die für Sie nicht neu sind. Für uns auch nicht!

Folie 15: Digitaler Start vor 20 Jahren – Was bisher (in der HUK) geschah

Wir haben vor 20 Jahren begonnen, unser Geschäft zu digitalisieren. Dieses Chart, das eine kleine Auswahl von Meilensteinen auflistet, zeigt, was wir auf diesem Feld getan haben.

Vor über 15 Jahren haben wir als einer der ersten Anbieter einen Abschluss über das Internet möglich gemacht. Kurz danach ging unser digitaler Versicherer HUK24 an den Markt, heute der größte deutsche Online-Versicherer.

Vertriebsorganisation und Kundenbetreuung laufen in hohem Maße digital ab und auch viele Prozesse, wie beispielsweise unsere Schadensteuerung, sind hochgradig automatisiert.

Wir finden das in gewissem Maße beruhigend.

Warum die Einschränkung „in gewissem Maße“? Aus zwei Gründen: Erstens: Was hier aufgeschrieben ist, betrifft zum großen Teil den Wettbewerb der Vergangenheit. Und der lief weitgehend unter dem Rubrum ‚Wettbewerb in der Versicherungsbranche‘. Das sieht heute ganz anders aus. Zweitens: Man sollte sich nie mit einem Rückblick zufrieden geben. Das hieße ja nichts anderes, als sich auf seinen Lorbeeren auszuruhen.

Und dennoch, dieser Teil der Hausaufgaben ist schon mal erledigt. Aber heute sehen wir neue Herausforderungen und um die kümmern wir uns jetzt.

Bei allen unseren Vorhaben, das will ich vorausschicken, lautet unsere Maxime, den Menschen, den Kunden in den Mittelpunkt zu stellen. Digitalisierung ist keine reine Welt der Bits und Robots. Digitalisierung muss den Menschen im Blick haben.

Das heißt nach unserer Lesart, sie muss Rahmenbedingungen dafür schaffen, dass Kunden ihre Versicherungsgeschäfte noch einfacher erledigen können. Und dass wir neue Produkte und Dienstleistungen für unsere Kunden entwickeln und anbieten können.

Und den Menschen in den Mittelpunkt zu stellen heißt zunächst einmal Transparenz, Vertrauen und ein hohes Maß an Verantwortung im Umgang mit ihren Daten. Das alles zählt unserem Verständnis nach genauso zum Umfeld der Digitalisierung wie die technische Umsetzung.

Wie sehen die Herausforderungen unserer Meinung nach konkret aus?

Folie 16: Märkte im Umbruch: Herausforderung Autoversicherung – bekannte und neue Wettbewerber besetzen zunehmend Kontakt zum Kunden

Zeigen möchte ich Ihnen dies am Beispiel der Autoversicherung: Kundenverhalten und Kundenerwartungen verändern sich nachhaltig, Branchengrenzen verschwimmen, neue Wettbewerber entstehen, seien es etablierte Player oder aber auch Start-Ups.

- Fahrzeughersteller etablieren sich als All-inclusive-Anbieter (inkl. Versicherung) gegenüber dem Kunden,
- Aggregatoren besetzen die Kundenschnittstelle, machen so den einzelnen Versicherer abhängig und
- neue Player treten in ganz neuem Zusammenhang mit Versicherungen auf.

Und das alles bei deutlich zunehmender Veränderungsgeschwindigkeit.

Wo fühlen wir uns herausgefordert?

Zum Beispiel bei unserem direkten Kundenzugang, bei der Aufrechterhaltung unserer hohen Markenbekanntheit oder anders ausgedrückt, bei der Kundenwahrnehmung.

Herausgefordert sind wir aber auch was effiziente Prozesse, niedrige Vertriebs-, Betriebs- und Schaden-/Leistungskosten, standardisierte Produkte und ein effektives Schaden-/Leistungsmanagement betrifft.

Also, woran arbeiten wir konkret, um diesen Herausforderungen zu begegnen?

Die Überschrift lautet ‚Am Kontakt zum Kunden‘!

Wir arbeiten an einer weiteren Verbesserung unseres ohnehin schon hohen Kundennutzens, an einer weiteren Verbesserung unserer ohnehin schon leicht verständlichen Produkte, an hoher Sichtbarkeit und Kundenwahrnehmung. Wir arbeiten aber auch an einem direkten, einfachen Kundenzugang, an einer hohen Kundeninteraktion und einer Steigerung Nutzungsfrequenz, an einer weiteren Verbesserung eines nahtlosen Kundenerlebnisses, egal über welchen Kanal er zu uns kommt. Und wenn das online geschehen sollte, dann unter der Prämisse: Mobile First.

Und wir arbeiten an einfachen und intuitiv nutzbaren Angeboten bzw. Kundenmehrwerten, an einer weiteren Verbesserung unserer ohnehin schon hohen Vertrauenswürdigkeit und unserer ohnehin schon hohen (Daten-) Sicherheit.

Das, so glauben wir, sind die Erfolgsfaktoren für Produkte und Dienstleistungen im digitalen Zeitalter. Was zusammengefasst nichts anderes bedeutet, als dass wir für den Kunden sichtbar bleiben wollen.

Folie 17: Märkte im Umbruch: Antwort der HUK-COBURG

Konkret heißt das: Im Betrieb optimieren wir unsere Prozesse weiter und erhöhen dadurch unsere Automatisierungsquoten. Wir arbeiten genauso konzentriert wie bisher an der Erhöhung unseres Produktivitätsvorteils, am Ausbau unserer Kostenführerschaft im Kerngeschäft und an einer höheren Flexibilisierung.

Was den letzten Punkt angeht, sind wir mit der Gründung der HUK-COBURG Dienstleistungs-GmbH in Jena im Januar schon einen Schritt vorangekommen.

Mit der neu entstehenden Gesellschaft wollen wir unseren Schadenservice in den Abendstunden und am Wochenende weiter ausbauen und Kunden aus dem ganzen Bundesgebiet bei Fragen rund um die Schadenbearbeitung am Telefon noch besser weiterhelfen.

Wir investieren aber auch in unsere Kundenkontaktpunkte im Vertrags-Service und im Schaden-Service, das heißt, wir bauen unsere Website huk.de, unsere Internet Online Schadenservices oder unsere Web Self-Services HUK24 funktional weiter aus.

Daneben arbeiten wir aber auch an der Stärkung unserer Innovationsfähigkeit und kooperieren mit Innovation-Hubs wie dem Gründerzentrum Zollhof in Nürnberg, dem Karlsruhe Institute of Technology oder dem Werk1 in München. Unser Blick richtet sich dabei auf die Kunden und ihre Lebensbereiche, zum Beispiel Mobilität, Gesundheit, Zuhause und Familie. Versicherung soll für sie einfacher werden und gleichzeitig Mehrwert bieten.

Natürlich sind wir auch mit neuen Produkten gekommen, die der veränderten Wettbewerbslandschaft gerecht werden, z. B. dem Unfallmeldestecker, unserem Inspektionsservice, unserem Telematikprodukt Smart Driver. Und wir testen neue Produkte, wie beispielsweise unsere Autowelt.

Vielleicht nur ein paar Worte zu den einzelnen Produkten, für diejenigen unter Ihnen, die sich nicht täglich mit unserer Branche befassen:

Unfallmeldedienst

Wir finden, dass auch Menschen, die ältere Fahrzeuge fahren, ein Recht darauf haben, gerettet zu werden. Nicht nur diejenigen, die sich ab April 2018 ein neues, mit einem eCall ausgestattetes Auto leisten können.

Wir werden noch sehr lange sehr viele Autos ohne Rettungssysteme auf deutsche Straßen sehen, der Unfallmeldestecker kann bei fast allen Autos problemlos nachgerüstet werden.

Über 300.000 Personen verunglücken jährlich im Straßenverkehr. Der Unfallmeldedienst, der bei einem schweren Verkehrsunfall automatisch die Rettung verständigt, kann hier aktive Hilfe leisten.

Neues Telematikprodukt

Unser Telematikprodukt haben wir ausführlich vorgestellt, so dass ich an dieser Stelle nichts mehr erklären muss.

Momentan konzentrieren wir uns auf junge Fahrer, denn die haben ein hohes Beitragsniveau und können durch eine solche Lösung mit bis zu 30 Prozent pro Jahr viel Geld sparen. Aber natürlich werden wir auch prüfen, ob Telematik für andere Kundensegmente interessant sein kann. Das prüfen wir im Moment.

Autoservice

Der Autoservice ist ein gutes Beispiel dafür, was nach unserer Ansicht auch zu Digitalisierung zählt. Der Ausbau von analogem Kundennutzen, also von traditionellem Service, mit digitalen Mitteln. Beim Auto heißt das neben Versicherung: Assistance und Pannenservice, Unfallreparatur, Fahrzeugfinanzierung und günstige Inspektionen für Autos.

In den nächsten drei bis vier Jahren wollen wir in etwa 250 bis 300 Werkstätten einen Service anbieten, der diese Punkte beinhaltet.

Autowelt

Und die Autowelt ist ein Testfeld, in dem wir ausloten, ob unser Vertrauensvorsprung Kunden zu größerer Sicherheit in einer für sie ungewohnten Situation verhelfen kann. Denn Autos kauft man nicht jeden Tag und es ist insbesondere bei Gebrauchtwagen oft so, dass man meint, man bekomme für den alten Wagen zu wenig, und zahle für den neuen zu viel. Die bisherigen Kundenreaktionen zeigen uns, dass dies gelingen kann. Und das ermutigt uns!

Ein weiterer Schritt ist mit diesen eben genannten Punkten gemacht, wir sind in die neue Welt gestartet und wir werden darum kämpfen, immer einen Schritt voraus zu sein.

Folie 18: Märkte im Umbruch: Antwort der HUK-COBURG

Auf dem Chart sehen Sie den Kreislauf, den jemand durchläuft, der sich ein Auto anschafft. Wir nennen das „Ökosystem“.

Hier lässt sich gut zeigen, was es bedeutet, mehr Nutzen für Kunden zu stiften, und gleichzeitig unser Markenprofil zu stärken, also Sichtbarkeit, Kundenwahrnehmung und Vertrauen in die Marke erhöhen.

Jeder Punkt symbolisiert eine Situation im Automobilistenleben. Die Größe der Punkte wiederum zeigt, wie häufig solche Situationen vorkommen: Man parkt öfter, als dass man das Auto zur Inspektion fährt. Die gelben Punkte sind unser derzeitiges Angebot, die wir zum Teil mit Kooperationspartnern abdecken. Die grauen Punkte wiederum könnten Aktionsfelder für uns sein. Und unser Anspruch dabei: Die gewohnt gute und preisgünstige HUK-Qualität auf möglichst viele Auto-Situationen auszubauen.

Und natürlich machen wir nicht beim Auto halt, wir sind auch in weiteren Bereichen in der Vorbereitung von Ökosystemen für Kunden...

Folie 19: Märkte im Umbruch: Antwort der HUK-COBURG

Zum Beispiel rund um das Zuhause oder die Gesundheit.

Und seien Sie versichert, dass uns auch jenseits dieser letztgenannten Themen die Ideen nicht ausgehen.

Der Einblick in unsere Vorhaben zeigt, dass es uns weder im laufenden noch in den darauffolgenden Jahren langweilig wird. Er soll aber auch zeigen, dass wir die Herausforderungen erkannt haben, sie aktiv angehen und so die Voraussetzung dafür schaffen, auch künftig in einem veränderten Wettbewerb eine Nasenspitze voraus zu sein und eine ernstzunehmende Rolle zu spielen.

Auf eine Besonderheit bei dieser Pressekonferenz möchte ich noch hinweisen: Dies ist meine letzte Pressekonferenz für die HUK-COBURG.

PRESSEINFORMATION



Ich werde mit Vollendung meines 65. Lebensjahres nach fast 30 Jahren in der HUK planmäßig zum 31. 7. 2017 aus dem Vorstand ausscheiden und in den Ruhestand gehen. Wie Sie sicher schon wissen, haben die Aufsichtsräte der HUK-COBURG Versicherungsgruppe Klaus-Jürgen Heitmann zu meinem Nachfolger bestellt.

Ich möchte mich bei Ihnen für die vielen Jahre gute und vertrauensvolle Zusammenarbeit bedanken und Sie gleichzeitig bitten, diese mit Herrn Heitmann ebenso weiterzuführen.

+++ Es gilt das gesprochene Wort +++