

Zeit für Menschen

2015

Stefan Lauer,
Vertriebspartner
S.16 ►

.....

Erfolgsrezept

Netzwerker &
Brückenbauer

.....

Neue Tarife

Einkommen sichern
in schweren Zeiten

.....

DEVK digital

Mobil erreichbar
auf allen Kanälen

GESAGT. GETAN. GEHOLFEN.

DEVK

Inhalt

- 04 Interview mit Friedrich W. Gieseler, DEVK
- 07 Das Geschäftsjahr 2015 in Zahlen
- 08 DEVK digital
- 12 Interview mit Peter Schaar zum Thema Datenschutz
- 16 Reportage über Vertriebspartner Stefan Lauer
- 22 Reportage über die Regulierung von Hagelschäden
- 26 Kennzahlen der DEVK-Schadenversicherung
- 28 Reportage über die Tatkraft-Tage
- 32 Neue Tarife: Berufsunfähigkeit und Risikoleben
- 38 Kennzahlen der DEVK-Lebensversicherung
- 40 Interview mit Ralf Görres, Sparda-Bank West
- 44 Gastbeitrag von Ulrich Weber, Deutsche Bahn
- 49 DEVK-Servicenet
- 50 Bestellformular
- 51 DEVK-Organigramm, Impressum

12



ONLINE-SCHUTZ

Der ehemalige Bundesdatenschutzbeauftragte Peter Schaar gibt Tipps für mehr Sicherheit im Internet.

16

Netzwerker & Brückenbauer

Stefan Lauer leitet die DEVK-Geschäftsstelle in Flensburg. Seine Kunden trifft er online oder im Büro, im Verein oder zu Hause.

22

Auf Hagel folgt Sonnenschein

So funktioniert die Schadenbearbeitung: vom Unwetter über den Hagelschaden bis zur Überweisung.





28

Mit Herz  und Hammer

Bei den Tatkraft-Tagen krempeln 150 DEVK-Mitarbeiter für den guten Zweck die Ärmel hoch.

32

Einkommenssicherung liegt im Trend: Familie Schilling zeigt, wie die neuen Tarife z. B. bei Berufsunfähigkeit helfen.

Mit Netz & doppeltem Boden



44

DB-Personalvorstand Ulrich Weber erklärt, wie die Deutsche Bahn Flüchtlinge mit Bildungsprogrammen in den Arbeitsmarkt integriert.

Weichenstellung für die Zukunft



Friedrich W. Gieseler (62) war neun Jahre lang Vorstandsvorsitzender der DEVK Versicherungen. Im Interview spricht er über das Geschäftsjahr 2015, seine Zeit als Eisenbahner und seinen Abschied als DEVK-Chef.

INTERVIEW MIT FRIEDRICH W. GIESELER

Herr Gieseler, sind Sie mit dem vergangenen Geschäftsjahr zufrieden?

2015 war das zweitbeste Vertriebsjahr unserer inzwischen 130-jährigen Unternehmensgeschichte, unser Beitragswachstum in der Schaden-, Unfall- und Krankenversicherung war wieder überdurchschnittlich gut und wir haben weiter Marktanteile hinzugewonnen. Aber es gibt auch Herausforderungen für die Zukunft.

Denken Sie dabei an die Lebensversicherung?

Ja. Unsere Lebensversicherungsunternehmen haben zwar 2015 ein zufriedenstellendes Geschäftsergebnis erzielt. Aber die dauerhaften Niedrigzinsen machen es schwer, Kapital langfristig gewinnbringend anzulegen. Trotzdem ist unsere Überschussbeteiligung im Vergleich zu anderen Anlageformen nach wie vor attraktiv. Durch die vergleichsweise hohe Verzinsung in Kombination mit dem anhaltenden Vertrauen in die Lebensversicherung als sicheres Anlageprodukt sind die DEVK Lebensversicherungen auch weiterhin durchaus wettbewerbsfähig.

Aber geht der Trend nicht hin zu biometrischen Risiken?

Mitte 2015 haben wir neue Berufsunfähigkeits- und Risikolebensversicherungstarife eingeführt. Der Markt hat diese Angebote sehr gut angenommen. Der Erfolg hat unsere Erwartungen sogar übertroffen.

Gern und häufig wird gesagt, der Versicherungsmarkt sei in steter Bewegung und der Kunde anspruchsvoller als früher. Sie waren unter anderem Leiter des DEVK-Vertriebs. Sind die Kunden und der Markt heute wirklich schwieriger geworden?

Das ist eindeutig zu bejahen. Aus zwei wichtigen Gründen: Seit der sog. „Deregulierung“ 1994 ist der Wettbewerb viel intensiver geworden, und die Informationsmöglichkeiten sind heute schier unendlich.

Die Strategie 2017 geht ihrem Ende entgegen. Haben Sie erreicht, was Sie erreichen wollten?

Zentrale Aspekte unserer Strategie sind die Themen Service und Zufriedenheit. Wir wollen unsere Stärken stärken: zuverlässigen Service, schnelle Hilfe im Schadenfall, gute Erreichbarkeit von der Geschäftsstelle bis zur Facebook-Präsenz. Tatsächlich hat sich dabei schon viel bewegt. Wir fragen nicht: Bin ich zuständig? 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. Wir sind auf gutem Weg, aber ehrlicherweise noch nicht auf jedem Feld im Zielkorridor.

Sie haben seit 1979 bei der DEVK gearbeitet. Was gefällt Ihnen hier besonders?

Es gelingt, viel „familiären“ Zusammenhalt in den verschiedenen Einheiten zu erreichen. Vielleicht kommt es auch daher, dass bei uns weniger „Selbstdarsteller“ als woanders ihre Heimat finden und dass sich unsere Entwicklung kontinuierlich und ohne große Sprünge vollziehen konnte.

Ihr Berufsleben hat 1972 bei der Deutschen Bahn begonnen. Welche Bedeutung haben die Bahn und der Verkehrsmarkt heute für die DEVK?

Ich denke, wir können uns glücklich schätzen, eine solche Familie im Hintergrund zu haben, die es allerdings auch zu pflegen gilt. Einerseits bietet das wachsende Geschäftschancen, andererseits hilft es entscheidend, unsere Selbstständigkeit zu bewahren.

Woran erinnern Sie sich aus Ihrer Zeit als Eisenbahner besonders gerne?

An die Beschäftigung mit einer ungeheuren 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.

Welche Etappe in Ihrem beruflichen Dasein hat Ihnen besondere Freude gemacht?

Um aufrichtig zu sein: Als ich es Ende 1985 nach drei Jahren aufreibender Projektarbeit in der Zentrale erreicht hatte, wieder an die Front zu können: in eine Regionaldirektion. Ich habe damals in der Regionaldirektion Essen Verantwortung übernommen.

Gibt es rückblickend eine berufliche Entscheidung, die Sie heute bereuen?

Es ist vermessen zu glauben, mit allem richtig liegen zu können. Letztlich kommt es darauf an, mehr richtige als falsche Entscheidungen zu treffen. So möchte ich jetzt auch keine bestimmte „falsche“ Entscheidung herausgreifen.

Hat man als Vorstandsvorsitzender ein Privatleben – gibt es Zeit für Hobbys?

Es hört sich vielleicht anders professioneller an. Aber ich muss sagen: Natürlich muss man das Private nicht völlig vernachlässigen. Anstatt für einen Marathon zu trainieren, kann man die Zeit auch für einen gemeinsamen Spaziergang nutzen. Als Hobby taugen allerdings nur die vier grünen Buchstaben.

Was werden Sie mit Ihrer neu gewonnenen Freizeit anfangen?

Das Gefühl genießen, ohne Plan-, Budget- und Termindruck auszukommen.

Herr Gieseler, wir danken Ihnen für das Gespräch und wünschen Ihnen für die Zukunft alles Gute.

Wir
sagen
Danke!



STECKBRIEF

Friedrich W. Gieseler, Diplom-Verwaltungsbetriebswirt, hat 37 Jahre für die DEVK Versicherungen gearbeitet. Aufgewachsen ist er im ostwestfälischen Warburg. Nach seiner Ausbildung zum Bundesbahninspektor in Wuppertal war er in Düsseldorf und Köln auf verschiedenen Dienstposten tätig. 1979 stellte ihn die Bundesbahn für seine Arbeit bei der DEVK frei. Die ersten 15 Jahre trug er Verantwortung in verschiedenen Führungspositionen des Vertriebs. Später leitete Gieseler die Vertriebsorganisation, bevor er 1995 Mitglied in den DEVK-Vorständen wurde und 2007 Vorstandsvorsitzender. Gieseler ist verheiratet, Vater von zwei Söhnen – und seit kurzem auch stolzer Opa eines Enkels. Am 14. Mai 2016 ist Friedrich W. Gieseler in den Ruhestand getreten. Neuer Vorstandsvorsitzender ist Gottfried Rießmann.

Friedrich W. Gieseler

Das Geschäftsjahr 2015
in Zahlen

796 Mio. €

Neugeschäftsbeitrag

2015 war das zweitbeste Vertriebsjahr in 130 Jahren DEVK-Geschichte.

SCHADEN- UND UNFALLVERSICHERUNG

6,2%

BEITRAGSWACHSTUM

im Vergleich zum Vorjahr
(Branche 2,7 %)

LEBENSVERSICHERUNG

10,53

 Mrd. €

KAPITALANLAGEVOLUMEN

(im Vorjahr 10,17 Mrd. €)

97,02%

COMBINED RATIO

Verhältnis von Aufwendungen für Schäden und Kosten zu den Beitragseinnahmen
(im Vorjahr 94,32 %)

428,6

 Mio. €

KAPITALANLAGEERGEBNIS

(im Vorjahr 421,3 Mio. €)

88,5

 Mio. €

KONZERNJAHRESÜBERSCHUSS

(im Vorjahr 67,9 Mio. €)

4,12%

NETTOVERZINSUNG

der Kapitalanlagen
(Branche 4,52 %)

DEVK

GESAGT. GETAN. GEHOLFEN.

DEVK DIGITAL

- einfach genial!

Wir helfen, wo wir können – das haben sich mehr als 6.000 DEVK-Mitarbeiter deutschlandweit auf die Fahne geschrieben. Dazu zählt für die DEVK auch, für ihre rund 4 Millionen Kunden per Internet erreichbar zu sein. Alles schnell mit modernen Kommunikationsmitteln von überall erledigen: diesen digitalen Service gibt es jetzt auch bei der DEVK. Mit einem Kundenserviceportal und einer für alle mobilen Endgeräte optimierten Webseite können Sie Ihre Verträge immer und überall einsehen, persönliche Daten ändern oder etwa eine „Grüne Karte“ für die anstehende Urlaubsreise beantragen – ganz ohne lästigen Papierkram.

MeineDEVK macht Ihren Alltag einfacher: Seit 2015 verschafft Ihnen das neue Kundenportal Überblick über Ihre Versicherungsverträge, lässt die Aktualisierung von persönlichen Daten zum Kinderspiel werden und bietet immer einen direkten Draht zur DEVK – viele gute Gründe, sich gleich anzumelden! Die Registrierung ist in wenigen Schritten erledigt. Ihre Daten sind sicher aufgehoben.

Jetzt registrieren!

devk.de/meinedevk



MeineDEVK

Die Vorteile von MeineDEVK:

✓ **Verträge einsehen**

Sie wollen einen Blick in Ihre DEVK-Policen werfen, aber haben sie nicht griffbereit? Ein Klick in MeineDEVK genügt und Sie haben den vollen Überblick über Ihre laufenden Verträge mit allen Details – rund um die Uhr und weltweit!

✓ **Persönliche Daten ändern**

Sie sind umgezogen, haben eine neue Bankverbindung oder Mobilnummer? Unter MeineDEVK können Sie Ihre persönlichen Daten schnell und einfach ändern. Einmal eingegeben, merkt sich das System Ihre Angaben für alle Verträge. Das spart jede Menge Zeit und Mühe.

✓ **Fahrzeug flott machen**

Sie möchten ein Auto zulassen und benötigen dafür eine elektronische Versicherungsbestätigung? Oder wollen Sie ins Ausland reisen und die „Grüne Karte“ mitnehmen? Auf MeineDEVK können Sie diese Bescheinigungen mit nur wenigen Klicks anfordern. Die Unterlagen schickt die DEVK Ihnen umgehend nach Hause.

✓ **Im Schadenfall sparen**

Sie haben einen Vollkaskoschaden an Ihrem Auto und möchten so schnell wie möglich wissen, was für Sie am günstigsten ist? MeineDEVK rechnet für Sie aus, ob sich eine Regulierung trotz Rückstufung auszahlt oder ob Sie den Schaden besser aus eigener Tasche bezahlen.

✓ **Auf Nummer sicher gehen**

Der Schutz Ihrer Daten liegt Ihnen besonders am Herzen? Dann sind Sie bei MeineDEVK genau richtig. Ihr Kundenkonto befindet sich in einem geschützten Bereich, den Sie nur mit Ihren persönlichen Benutzerdaten öffnen können. Andere Personen haben keinen Zugriff.

✓ **Direkten Draht nutzen**

Sie haben Fragen zu Ihren Verträgen oder möchten ein unverbindliches Angebot anfordern? Kontaktieren Sie die DEVK jederzeit über die vorgegebenen Formulare und Angebotsrechner.

Die DEVK im Taschenformat



2002 konnten Kunden die DEVK-Rechtsschutzversicherung erstmals online abschließen. Inzwischen sind fast alle DEVK-Produkte auch online erhältlich und über die Hälfte der Deutschen surft mobil durchs Web – mehr als jeder fünfte Besucher kommt über ein Smartphone auf www.devk.de. Deshalb hat die DEVK ihren Internetauftritt überarbeitet und ihn für die Nutzung mit Smartphones und Tablets optimiert. Seit Oktober 2015 präsentiert sich die DEVK-Homepage in einem frischen Design, das auch über mobile Geräte leicht zu bedienen ist.

Ein Inhalt für alle

Dabei gilt: ein Inhalt für alle. Der Nutzer findet überall genau dieselben Informationen vor – egal, ob er die DEVK-Website mit seinem Desktop, Smartphone oder Tablet aufruft. Das wird möglich, weil sich alle Inhalte automatisch an die Bildschirmgröße des Endgeräts anpassen. Schriftgröße, Infoboxen und Bilder strukturieren sich immer optimal.

Alles ist möglich

Neben der Homepage hat die DEVK auch alle Serviceanwendungen und Tarifrechner auf unterschiedliche Bildschirmgrößen angepasst. Für Nutzer von Smartphones und Tablets wird die Bedienung der Website über berührungssensitive Oberflächen deutlich komfortabler. Sie können damit das gesamte Informationsangebot der DEVK-Webpräsenz nutzen, einschließlich multimedialer Inhalte wie Audio- und Videoformate.

Schnelle Hilfe und persönlicher Service

Wer sich bei Fragen oder im Schadenfall einen persönlichen Ansprechpartner wünscht, für den ist die DEVK natürlich nach wie vor 24 Stunden erreichbar. Mehr als 2.000 Berater bundesweit kümmern sich gerne um die Anliegen der Kunden: Service Telefon 0800 4-757-757 (gebührenfrei aus dem deutschen Telefonnetz).

63 Prozent der Deutschen nutzen täglich das Internet, und mittlerweile greifen rund 30 Millionen von unterwegs auf Netzinhalte zu – zum Beispiel auf die mobile Website der DEVK.



Testen Sie
unsere
mobile Ansicht
doch einfach
selbst aus!



www.devk.de



Nicht blauäugig
mit den eigenen Informationen
umgehen



INTERVIEW MIT PETER SCHAAR

Aufklärung in Sachen Datenschutz ist seine Mission: Der ehemalige Bundesdatenschutzbeauftragte Peter Schaar spricht im Interview über Internetkriminalität, Datenschutzgefahren für Unternehmen und Privatleute – und wie man sich davor schützen kann.

Herr Schaar, in welcher Welt leben wir eigentlich, dass sogar der Deutsche Bundestag nicht sicher ist vor Hackerattacken?

Im digitalen Zeitalter ist es wie in der realen Welt: Hundertprozentige Sicherheit gibt es nicht. Dementsprechend bleibt immer ein Restrisiko trotz umfassender Schutzmaßnahmen. Inwieweit diese Maßnahmen beim Deutschen Bundestag im Einzelnen ausreichend waren, kann ich nicht beurteilen. Aber offensichtlich gab es unerkannte Schwachstellen, die dann ausgenutzt wurden.

Auch Unternehmen sind in Gefahr. 2015 gingen allein in der DEVK Zentrale 38 Millionen E-Mails ein. 32 Millionen davon wurden als Spam gar nicht erst weitergeleitet. Nimmt die Internetkriminalität Ihrer Meinung nach zu?

Es stimmt: Digitale Begehungsformen von Kriminalität nehmen mit der Verbreitung elektronischer Technik zu. Das wird weiterhin ein Thema sein. Aber ich muss hinzufügen: Was als Spam erkannt wird, ist noch das geringere Problem. Meist handelt es sich ja dabei um unerlaubte Werbung. Das ist zwar lästig, aber längst nicht so gefährlich wie gezielte Angriffe, die durch mit Trojanern verseuchte Botschaften ganze IT-Netzwerke zu zerstören. Gegen diese gezielten, professionellen Angriffe ist die Abwehr viel schwieriger.

Sind Sie mit dem Ergebnis der EU-Datenschutzgrundverordnung zufrieden?

Das ist ein ganz großer Schritt nach vorne. Denn hier wird endlich das Datenschutzrecht auf verhältnismäßig hohem Niveau vereinheitlicht. Statt 28 unterschiedlichen nationalen Datenschutzgesetzen gibt es jetzt ein europäisches Datenschutzrecht. Denken Sie nur an die Bußgelder, die bei Zuwiderhandlung überall in Europa fällig werden – das Gesetz ist sehr viel schärfer als bisher. In bestimmten Bereichen hätte ich mir allerdings mehr gewünscht, z. B. beim technologischen Datenschutz, was die Pseudonymisierung und Anonymisierung von Daten angeht.

Welchen Mehrwert bietet die Verordnung aus Ihrer Sicht für Privatpersonen bei der Verarbeitung ihrer Daten durch Unternehmen?

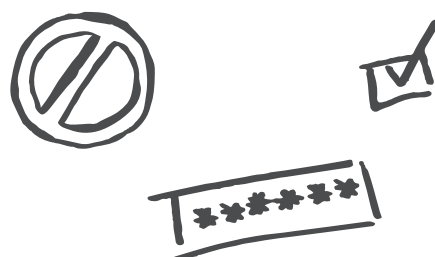
Egal, wo ein Unternehmen seinen Sitz hat in Europa: Es gilt dasselbe Recht. Jeder kann sich an die heimische Datenschutzbehörde wenden, unabhängig vom Firmensitz der verantwortlichen Stelle. Das macht Beschwerden sehr viel einfacher, weil ich z. B. nicht mehr alles ins Englische übersetzen muss, weil vielleicht die britische Datenschutzbehörde zuständig ist. Und die neue Datenschutzverordnung wird auch für Unternehmen gelten, die ihren Sitz außerhalb Europas haben, ihre Dienste aber hier anbieten – wie Google. Ich freue mich darüber, dass es gelungen ist, hier europäische Datenschutzstandards durchzusetzen.

Wie können Firmen die Daten ihrer Kunden gut schützen und trotzdem zeitgemäßen Onlineservice leisten?

Wenn zeitgemäß heißt, dass man alle Daten einsammelt, die man bekommen kann – auch solche, die man gar nicht braucht –, dann ist das nicht vereinbar mit dem Datenschutz. Ansonsten sehe ich keine Probleme. Die Datenschutzerklärung muss in verständlicher Sprache geschrieben sein, sodass alle wesentlichen Informationen schnell erkennbar sind. Das widerspricht modernem Service nicht. Es setzt aber voraus, dass datenschutzrelevante Aspekte schon im Systemdesign berücksichtigt werden.

Versicherer sammeln viele Daten. Was halten Sie von Apps, die Kunden Vergünstigungen gewähren, wenn sie z. B. ihre Fitnesswerte der Krankenversicherung mitteilen oder ihr Fahrverhalten von der Kfz-Versicherung überwachen lassen?

Ich sehe das in mehrfacher Hinsicht skeptisch. Erstens ist die Qualität der Daten von Fitness-Apps noch sehr begrenzt. Die Informationen sind häufig nicht richtig und wenn man sich dann darauf verlässt, ist es für die Betroffenen und für die Versicherer gleichermaßen problematisch. Zweitens kann ich als Datenschützer die Dauerbeobachtung nicht gutheißen – jedenfalls, wenn die Daten an Dritte übermittelt werden und der Betroffene keine Kontrolle darüber hat, was mit den Informationen geschieht. Je genauer individuelle Risiken erfasst werden, desto stärker kommt auch der Versicherungsgedanke unter Druck. Das heißt: Die einen zahlen immer weniger und die anderen können sich eine Versicherung bald gar nicht mehr leisten. Das ist eine Gefährdung des Solidaritätsprinzips; die Idee der Versicherung bleibt dabei auf der Strecke.



Wo sehen Sie im Alltag die größte Gefahr für den Datenschutz von Privatleuten?

Die größte Gefahr sehe ich im sehr blauäugigen Umgang mit eigenen Informationen. Die Bereitschaft, auch hochsensible Daten preiszugeben, kann sich bitter rächen, wenn echte Nachteile daraus resultieren. Eine Frau, die etwa Informationen über ihre Schwangerschaft in Facebook postet, läuft Gefahr, bei einer Bewerbung für einen Arbeitsplatz nicht berücksichtigt zu werden. Im Bewerbungsgespräch dürfte der künftige Arbeitgeber nicht danach fragen. Aber er erfährt es trotzdem über die sozialen Netzwerke. Auch Informationen über die eigene Gesundheit oder die der Kinder gehören nicht ins Netz.

Immer öfter werden Menschen Opfer von Identitätsdiebstahl im Internet. Viele bemerken den Datenmissbrauch erst, wenn sich Auskunfteien, Inkassobüros oder die Polizei einschalten. Was raten Sie Betroffenen?

Augen aufmachen und die Anzeichen richtig deuten! Wenn ich z. B. eigenartige Anfragen in meinem E-Mail-Postfach finde oder Abbuchungen auf meinem Konto, dann ist das ein Alarmsignal. Das setzt natürlich voraus, dass ich gründlich meine Kontoauszüge prüfe und den Schaden begrenze, indem ich den zu Unrecht abgebuchten Betrag zurückfordere. Und man sollte solche kriminelle Machenschaften zur Anzeige bringen. Die Polizei kann solche Straftaten nur aufklären, wenn sie auch angezeigt werden. Gleichzeitig wächst bei den Sicherheitsbehörden das Bewusstsein dafür, wo Gefährdungssituationen entstehen. Wenn es um Datenschutzverletzungen geht, können sich Betroffene außerdem immer an die Datenschutzbehörden wenden.

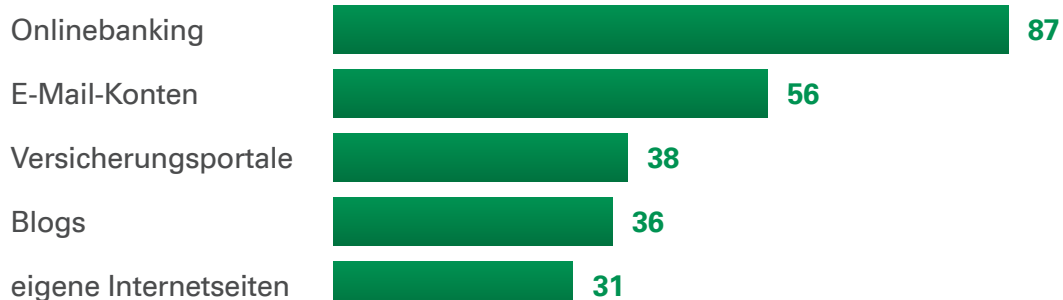
Seit 2015 bietet die DEVK-Rechtsschutzversicherung einen Identitäts-Schutz im Internet an. Verbreiten sich im Netz die vom Kunden hinterlegten, persönlichen Daten, wird er auf Wunsch sofort per SMS oder E-Mail gewarnt. Bei Bedarf können Datenspuren mit einem Online-Cleaner gelöscht werden. Was halten Sie von diesem Service?

Meine Antwort ist zweigeteilt. Die Warnfunktion halte ich für sehr hilfreich. Es ist gut, zu erfahren, wenn Informationen im Netz auftauchen, wo sie nicht zu erwarten sind. Das Löschen halte ich für ein sehr ambitioniertes Unterfangen – jedenfalls dann, wenn diese Daten im Ausland gespeichert wurden. Einen Rechtsanspruch auf das Löschen unzulässig gespeicherter Daten hat man zwar. Als Datenschützer weiß ich aber: Es ist kaum möglich, alles zu löschen, insbesondere wenn es um kriminelle Machenschaften geht. Da soll man sich nichts vormachen.

Wie schützen Sie persönlich Ihre Daten im Netz?

Ich bin vermutlich vorsichtiger als der Durchschnittsuser. Mit Spamfilter, Virenschutzprogramm und Firewall nutze ich die gängigen Möglichkeiten. Darüber hinaus biete ich an, mit mir auch in verschlüsselter Form zu kommunizieren. Verschlüsselt E-Mails zu tauschen setzt natürlich voraus, dass beide dieselben technischen Möglichkeiten haben. Deshalb wird dieses Angebot nur sehr wenig in Anspruch genommen. Grundsätzlich gehe ich davon aus, dass ich abgehört werden könnte und dass meine E-Mails mitgelesen werden könnten. Wirklich vertrauliche Informationen haben für mich in E-Mails deshalb nichts verloren.

Wenn Sie digitale Daten vererben würden, welche wären Ihnen die wichtigsten?



Zusammengefasstes Ergebnis: „sehr wichtig“ und „wichtig“

Quelle: YouGov/DEVK 2016 Basis n= 2.014 Personen ab 18 Jahre

YouGov hat für die DEVK im März 2016 eine repräsentative Umfrage durchgeführt. Demnach haben 92 Prozent der Deutschen noch nicht festgelegt, was nach ihrem Tod mit ihren Daten passieren soll. Haben Sie schon Ihr „digitales Erbe“ geregelt?

Das Thema wird zunehmend wichtig. Denn immer mehr Menschen hinterlassen digitale Informationen. Das gab es vor 20 Jahren noch nicht. Für sein digitales Erbe sollte man Vorkehrungen treffen. Es ist noch nicht abschließend geklärt, inwieweit Erben auf digitale Informationen eines Verstorbenen so zugreifen können wie auf materielle Hinterlassenschaften. Vor kurzem wurde über einen Fall berichtet, dass Eltern vor Gericht gegenüber Facebook ihren Zugang zum Account ihrer verstorbenen Tochter eingeklagt haben. Der Datenschutz endet mit dem Tod des Betroffenen. Es gilt zwar noch ein Persönlichkeitsschutz, aber der ist sehr viel eingeschränkter als bei lebenden Personen. Ich zumindest habe Vorsorge getroffen und meine Angehörigen informiert, wie sie ggf. an meine Daten herankommen. Nicht nur für den Fall meines Todes. Es könnte ja auch sein, dass ich gesundheitlich so beeinträchtigt bin, dass ich mich nicht selbst darum kümmern kann.

STECKBRIEF

Peter Schaar, geboren 1954 in Berlin, studierte in Berlin, Frankfurt am Main und Hamburg Volkswirtschaftslehre. Von 1979 bis 2002 übte er verschiedene Funktionen in der öffentlichen Verwaltung aus, zuletzt als stellvertretender Hamburgischer Datenschutzbeauftragter. 2003 wurde Schaar, der der Partei Bündnis 90/Die Grünen angehört, Bundesdatenschutzbeauftragter. In dieser Funktion, also als Leiter der Bundesbehörde für Datenschutz und Informationsfreiheit (BfDI), wurde er bundesweit bekannt. Nach zehn Jahren und zwei Amtszeiten blieb Schaar dem Datenschutz treu: u. a. als Vorsitzender der Europäischen Akademie für Informationsfreiheit und Datenschutz (EAID). Schon seit 2007 ist er Lehrbeauftragter an der Universität Hamburg, seit Januar 2016 Vorsitzender der Schlichtungsstelle der Gesellschaft für die Telematikanwendungen der Gesundheitskarte (gematik). Er schreibt Bücher zum Thema Datenschutz und wurde für sein Engagement mehrfach mit Preisen ausgezeichnet. Peter Schaar lebt in Berlin und Hamburg, ist verheiratet und hat zwei Kinder.

Die DEVK bietet einen neuen Onlineservice an: Ein Dokumenten-Assistent hilft Rechtsschutzkunden, Schritt für Schritt ein individuelles Testament zu erstellen. Dabei kann man auch sein digitales Erbe regeln. Wie finden Sie das?

Es ist absolut notwendig, dass man sich darüber Gedanken macht, was mit den eigenen Daten geschehen soll, wenn man nicht mehr selbst darüber verfügen kann. Sein digitales Erbe kann man im Rahmen eines Testaments regeln. Wer seine informationelle Selbstbestimmung auch über den Tod hinaus gewährleisten will, kann darin festlegen, was mit den Daten passieren soll. Weil sich die Zugangsdaten häufig ändern, würde ich nicht dazu raten, etwa Passwörter ins Testament zu schreiben. Sinnvoll wäre aber ein Hinweis, wo sich entsprechende Daten befinden und wer darauf zugreifen darf.

Herr Schaar, wir danken Ihnen recht herzlich für das informative Gespräch.



Peter Schaar äußert sich auch in seinem Blog zum Thema Datenschutz: www.eaid-berlin.de



Flensburg, von Einheimischen liebevoll „Flensburch“ genannt oder dänisch „Flensborg“, ist Stefan Lauers Heimat. Er sagt stolz: „Ich lebe da, wo andere Urlaub machen.“



Netzwerker & Brückenbauer

REPORTAGE

Im Januar 2015 übernimmt Stefan Lauer eine DEVK-Geschäftsstelle in Flensburg. Sein Erfolgsrezept: Er geht dahin, wo seine Kunden sind. Er trifft sie online oder im Büro, im Verein oder zu Hause.

Ein goldener Adler prangt über dem Vordach vom Eckhaus am Bremerplatz zwischen Kneipp-Haus und dem Gymnasium Goetheschule. Denn bis vor zwei Jahren war da, wo heute die DEVK-Geschäftsstelle von Stefan Lauer ihren Sitz hat, die Adler-Apotheke. Fragend öffnet ein Mann die Tür zur Beratungsstelle und steckt seinen Kopf hinein. „Wo ist denn die Apotheke?“ Stefan Lauer erklärt ihm, dass die schon lange umgezogen ist. Aber am Eingang gibt es noch einen Briefkasten für Rezepte, der täglich mehrmals geleert wird. Die Apotheke bringt die Medikamente dann abends nach Hause.

Mit Lauer schlauer

Stefan Lauer ist in seine Heimatstadt an der dänischen Grenze zurückgekehrt, weil er sich hier am wohlsten fühlt. Der 1,85 Meter große, 43 Jahre alte Flensburger hat ein dichtes Netzwerk aufgebaut, von dem er auch beruflich profitiert. Lauer nutzt die Chancen, die sich ihm bieten und knüpft überall Kontakte: in der Geschäftsstelle, in Sportvereinen, in Restaurants, im Bekanntenkreis, auf Facebook. Seinen persönlichen Werbeslogan „Sei schlauer, versicher' Dich bei Lauer“, hat er auf Flyern in der ganzen Stadt verteilt. Sogar ein Taxi hat er entsprechend bekleben lassen.

Versicherungen verstehen

Die Investition hat sich gelohnt, der Rücklauf ist gut. Heute schaut Dörte Schumacher* vorbei, die sich für ihre Sachversicherungen ein Angebot machen lässt. „Warum haben Sie eigentlich eine Unfallversicherung?“, fragt Stefan Lauer etwas provokant. Man sieht es ihr an, mit dieser Frage hat Dörte Schumacher nicht gerechnet. „Keine Ahnung“, antwortet sie deshalb ehrlich. Dann erzählt die Mutter von zwei Kindern von ihrem Halbtagsjob im Büro, ihrer Arbeit im Haushalt und ihrem Hobby: Segeln. Nach dem Gespräch weiß sie, warum sie eine Unfallversicherung braucht und mit welcher Deckungssumme. Nächste Woche will sie wiederkommen, um auch ihre Kinder abzusichern, die in ihrer Freizeit ebenfalls sportlich aktiv sind.

*Die Namen wurden von der Redaktion geändert

Schwarz auf weiß vergleichen

Peter Lund* ist schon länger DEVK-Kunde. Er hat heute einen Termin mit Stefan Lauer vereinbart, um seinen Versicherungsschutz zu überprüfen. „Moin Peter“, begrüßt ihn Lauer kumpelhaft und bittet ihn an den runden Besprechungstisch in seinem Büro. Er hat sich gut vorbereitet: Mit Hilfe einer Excel-Tabelle hat er auf einem Blatt übersichtlich aufgeführt, welche Sparten sein Stammkunde versichert hat, welche Deckung damit verbunden ist und welchen Beitrag er zahlt. Das Blatt ist in der Mitte gefaltet. Im Laufe des Gesprächs klappt Lauer die rechte Seite auf und zeigt seinen Vorschlag. Wenn Lund seine Verträge auf die neuen Versicherungsbedingungen umstellt, profitiert er von zahlreichen zusätzlichen Leistungen und zahlt im Monat nur 3,20 Euro mehr als bisher. Lund ist begeistert. Morgen will er seinen Nachbarn vorbeischieken.

Regelmäßig postet Lauer auf seiner Facebook-Fanpage. Besonders gefragt sind lokale Infos und Tipps.

Netzwerk mit 300 Facebook-Fans

Der umtriebige Versicherungsfachmann nimmt sich jetzt Zeit, um seine Kontakte auf Facebook zu pflegen. Regelmäßig postet er Beiträge, die seine Fangemeinde interessieren. Meist geht es dabei nicht um Versicherungen, sondern um Ratgebertipps zu neuen Gesetzen, lokale Veranstaltungen, Sport oder ihn persönlich. An der Anzahl der Likes erkennt er, welche Themen seine rund 300 Facebook-Fans interessieren – und welche nicht. „Ich staune immer wieder, wie schnell sich Infos im Netz verbreiten“, gibt Lauer zu. Er profitiert davon und hat keine Angst vor onlineaffinen Kunden. Auf seiner Vertriebspartner-Internetseite und seiner DEVK-Fanpage auf Facebook hat er jetzt auch die Onlinerechner von devk.de eingebunden. „Für mich ist das o.k., wenn die Kunden online abschließen“, sagt er. „Jeder sollte selbst entscheiden, wo er sich informiert, wo er abschließt und an wen er sich im Schadenfall wendet.“ Lauer schmunzelt: „Hauptsache, er landet bei mir!“ Viele seiner Kunden nutzen beide Wege: Sie gehen ins Internet und in die Geschäftsstelle. Seinen Service belohnen die Fans mit der Bestwertung von 5,0 von fünf Sternen. 16 Onlinebewertungen gibt es – „alle echt“, sagt Lauer stolz.



„Flensburg ist wie eine große Familie“

Als Quereinsteiger hat er sich in der Versicherungswirtschaft hochgearbeitet. Aber er wollte keine Landesdirektion leiten, sondern an der Basis bleiben und wechselte dafür zur DEVK. Diese Entscheidung hat er nicht bereut: *„Es war ein paralleler Schritt in ein anderes System. Ich weiß, wie die Führung tickt und die Menschen.“* Er genießt es, endlich selbstständig zu sein, nicht abhängig von anderen. Jetzt kann er auch mal Urlaub machen, regelmäßig zum Sport gehen und seinem Handballhobby frönen. Dabei verbindet er das Nützliche mit dem Angenehmen. Denn viele seiner Kunden stammen aus diesem Umfeld. *„Flensburg ist eben wie eine große Familie.“*

Seit Jahren sponsert Lauer einen zwölfjährigen italienischen Kartfahrer, der erst bei den dänischen Jungendmeisterschaften mitfuhr, jetzt bei deutschen Rennen. Seine Bürogestaltung verrät auch, dass er Fan vom SG Flensburg-Handewitt ist. Als Dauerkarteneinhaber ist er so oft wie möglich bei Spielen dabei. Er sponsert den kleinen deutsch-dänischen Handball-Verein DHK Flensburg: Für die Verlosung nach den Spielen stiftet er Präsentkörbe. Der Verein spielt in der dritten Liga – natürlich mit seiner Werbung auf dem T-Shirt-Ärmel.

Auch Bilder mit abstrakter Kunst zieren die Wände der DEVK-Geschäftsstelle. Gemalt hat sie Britta Müller, eine gute Bekannte von Stefan Lauer. *„Mensch Britta“*, schlug er ihr mit Blick auf die Büroeröffnung vor, *„was hältst du davon, deine Bilder bei mir auszustellen?“* Zwei Bilder hat er selbst erworben, der Rest gehört zur Ausstellung *„Schichtwechsel“*. 120 Leute kamen zur Eröffnung, das Flensburger Tageblatt berichtete darüber. Auch seine Kunden sprechen ihn darauf an – drei haben schon Bilder gekauft.

Gespräche mit Betrieben

Eine von ihnen ist Bente Petersen*. Sie hat ihren Hund Knut dabei, einen knuffigen Mischlingsrüden, der Stefan Lauer gleich stürmisch begrüßt und an seinen Hosenbeinen schnuppert. Lauer selbst hat zu Hause einen Rhodesian Ridgeback. Die afrikanische Löwenjägerhündin ist ein absolutes Familienmitglied. Tagsüber, wenn seine Frau und er arbeiten, spielt sie im Hundekindergarten.

Bente Petersen ist gekommen, um ihre betriebliche Altersversorgung in Angriff zu nehmen. Dieses Thema ist Stefan Lauer sehr wichtig. Er hat schon mit ihrem Arbeitgeber verhandelt, dem Chef einer großen Bäckerei in Flensburg. Jetzt ist es endlich soweit: Bente Petersen schließt eine Direktversicherung über ihren Arbeitgeber ab, der sogar einen Zuschuss zur betrieblichen Altersversorgung zahlt. Ohne Stefan Lauer hätte Petersen gar nicht gewusst, dass sie als Arbeitnehmerin einen gesetzlichen Anspruch darauf hat. Sie freut sich, dass es nun klappt: *„Ich Sorge fürs Alter vor, nutze meine Möglichkeiten und spare dabei auch noch Steuern“*.

Das Gewerbegeschäft ist für Stefan Lauer ein wichtiges Standbein. Er knüpft Kontakte zu kleinen und mittelständischen Unternehmen. Neben den Sachversicherungen fürs Gewerbe berät Lauer die Firmenchefs auch über betriebliche Altersversorgung und ihren privaten Versicherungsschutz.

Seinen Partner Malte Samuelsen kennt Stefan Lauer schon seit 25 Jahren. Er war ein Schulfreund seines Bruders und früher Profihandballer.



Partner und Freund

Auf dem Weg zur Tür grüßt Petersen ihre alte Schulfreundin Inge Wagner. Sie sitzt neben dem Schreibtisch von Malte Samuelsen, Lauer's Partner. Der zwei Meter große Hüne, der früher Profihandballer war, berät Wagner in Sachen Krankenzusatzversicherung. Die Kaffeetasse in Samuelsens Hand sieht klein aus. Er spricht ruhig und braucht nicht viele Worte zu machen. Bevor er mit Lauer zur DEVK ging, hatte er zehn Jahre für die Debeka gearbeitet. Krankenversicherungen sind sein Steckenpferd. Er fragt Inge Wagner, ob sie im Vereinstarif versichert sein will – als Mitglied der BAHN-BKK. Sie freut sich, dass sie sparen kann und hört sich an, welche Vorteile sie durch die Kooperation von DEVK und BAHN-BKK in Anspruch nehmen kann.

Diskretion, bitte

Malte Samuelsen kennt Stefan Lauer schon seit 25 Jahren. Er war ein Schulfreund von Lauer's Bruders. Seine Arbeit lässt sich gut mit seinem Familienleben vereinbaren: Samuelsen hat einen zweijährigen Sohn und eine neugeborene Tochter. Gerade für Beratungsgespräche zu sensiblen Themen wie Gesundheitsfragen oder Zahlungsschwierigkeiten schätzt Samuelsen die größere Diskretion der neuen Räumlichkeiten. Als Stefan Lauer und er die alte Flensburger DEVK-Geschäftsstelle übernahmen, gab es drei Arbeitsplätze im Großraumbüro und keine Möglichkeit, sich ungestört zu unterhalten. Hier am neuen Standort ist das problemlos möglich.

Inge Wagner verabschiedet sich. Beim Rausgehen bleibt ihr Blick im Flur an einem Aufsteller mit Zeichnungen hängen, der für die Sterbegeldversicherung wirbt. *„Werden Sie mit Ihrer letzten großen Party zur Legende“* steht da. Wagner schmunzelt. *„Wer malt eigentlich diese tollen Motive?“*, will sie wissen. Stefan Lauer kommt dazu und erzählt, dass eine Studentin das für ihn gezeichnet hat. Letztes Mal ist Wagner schon die Zeichnung für die Krankenversicherung aufgefallen – deshalb war sie heute hier.

DEVK. Gesagt. Getan. Geholfen.

Draußen sammeln Kinder eifrig Müll ein. Offenbar hat die nahe gelegene Schule heute einen entsprechenden Aktionstag. Da klingelt das Telefon. Es ist ein Mann aus Berlin, der eigentlich von der DEVK in Potsdam betreut wird. *„Unterwegs ist ihm sein Auto verreckt“*, erklärt Lauer, *„er hat sich sofort ein neues gekauft und braucht schnell eine EVB-Nummer für die Zulassung.“* Gesagt – getan: Lauer schickt ihm die Nummer als SMS aufs Handy. Der Kunde ist begeistert und lobt Lauer dafür auf seiner DEVK-Fanpage mit einer 5-Sterne-Bewertung. Lauer strahlt. *„Wir behandeln jeden Kunden gleich“*, so sein Credo, *„egal, wo er herkommt, egal, ob er Geschäftsführer ist oder Mopedkunde.“*



STECKBRIEF

Stefan Lauer ist 43 Jahre alt und gelernter Einzelhandelskaufmann. Er arbeitete bei einem Textilhändler und in einem Möbelgeschäft, bevor er 2001 in die Versicherungsbranche einstieg. Beim Deutschen Ring absolvierte er eine Ausbildung zum Versicherungsfachmann, zog nach Offenburg und arbeitete sich in die Führungsebene hoch. Lauer kehrte als Vertriebsleiter für die Region Westküste nach Norddeutschland zurück und wechselte 2007 zur Generali. Als Verkaufsleiter kümmerte er sich um das Gebiet Schleswig-Holstein, dann als Verkaufsdirektor um ganz Norddeutschland. Nach der Fusion mit der Volksfürsorge und einem Hörsturz entschied er sich 2014, eine Agenturnachfolge in Flensburg anzutreten – bei der DEVK. Beruflich und privat ist er täglich auf Facebook aktiv. Lauer ist verheiratet und lebt mit Frau Anja, Sohn Felix und Stieftochter Laura in einer Patchworkfamilie. Dazu gehört auch Hündin Bayala, ein Rhodesian Ridgeback. Lauers Hobbys sind Handball und Fitnessstraining.



Like den Lauer:

facebook.com/devk.stefan.lauer



Die Kunden kommen aus der ganzen Stadt zu ihm. Stefan Lauers Konterfei findet man in Flensburg an der Tankstelle, in Restaurants, beim Sport und neuerdings sogar auf einem Taxi.



Auf Hagel folgt Sonnenschein

Nach nur zehn Minuten ist am 5. Juli 2015 alles vorbei. In dieser kurzen Zeit gehen 110.000 Blitze, Wassermassen und teils tennisballgroße Hagelkörner über Nordrhein-Westfalen nieder und richten vor allem an Autos verheerenden Schaden an. Der DEVK werden rund 2.000 Kfz-Schäden gemeldet. Sie organisiert Sammelbesichtigungen, um den Autobesitzern schnell und unkompliziert zu helfen.

REPORTAGE

Es ist 30 Grad, die Sonne scheint. Kaum vorstellbar, welche Unwetterfront noch wenige Stunden zuvor gewütet hat. Ein junger Mann fährt seinen VW vor die Kfz-Besichtigungshalle im Gewerbegebiet Hennef. Er ist sichtlich geknickt, denn sein geliebtes Auto hat unzählige Dellen davongetragen. „*So etwas habe ich noch nie erlebt. Hagelkörner so groß wie Tennisbälle kamen gestern plötzlich vom Himmel. So schnell konnte ich mein Auto nicht in Sicherheit bringen*“, erzählt er noch immer fassungslos.

Wie ihm geht es rund 2.000 weiteren DEVK-Versicherten. Schon am Morgen nach dem Unwetter gehen im Zentralen Service Center über 600 Anrufe ein. Verhageltes Blech, gerissene Scheiben, gebrochene Scheinwerfer – viele der Anrufer werden in den kommenden zwei Wochen ihre Autos zur Begutachtung vorbeibringen und den Schaden bewerten lassen. Zum Glück kommt für Hagelschäden an Pkw die Kfz-Teilkaskoversicherung auf.

Top-Service am Fließband

Um dem Ansturm gerecht zu werden, hat die DEVK noch eine weitere Sammelbesichtigung in Bonn eingerichtet. An beiden Standorten beruhigen Gutachter die aufgeregten Kunden, prüfen die Schäden und beraten professionell. Rund zwölf Wagen kann jeder Sachverständige am Tag untersuchen. Eine Analyse dauert etwa 40 Minuten. Das Verfahren ist immer gleich: Die Autos werden in Haltebuchten unter einem grün-weiß-gestreiften Zeltdach untersucht. Die Fachleute, zu denen Peter Weißling gehört, suchen das Fahrzeug mit einem schwarz-weiß-gestreiften Fächer ab. *„Wo die Spiegelung der Streifen in der Karosserie verzerrt wird, befindet sich ein Schaden“*, erklärt er. Der Profi kann sogar erkennen, ob es sich um einen Stein- oder Hagelschaden handelt: Hagel schabt durch die Beschaffenheit der abgerundeten Körner den Lack nicht ab.

Pro Bauteil werden die Dellen markiert und gezählt. Danach richtet sich, was günstiger ist: die Dellen auszubeulen oder gleich das ganze Bauteil auszutauschen. *„Das Dach auszutauschen, ist oft enorm aufwendig. Dort wird in der Regel repariert“*, so der Sachverständige Weißling. Nach der Bewertung können die Versicherten entscheiden, ob sie den Schaden reparieren lassen oder die Dellen in Kauf nehmen wollen und dafür eine finanzielle Entschädigung bekommen. Im Sinne einer schnellen Schadenregulierung stellt die DEVK noch an Ort und Stelle einen Scheck aus. Der junge Mann mit dem VW ist nach seinem Termin erleichtert: *„Der Schaden kann repariert werden, ich bin zufrieden!“*.



Mitarbeiter ziehen an einem Strang

Dass nach einem Massenschaden alles so reibungslos funktioniert, ist dem Einsatz vieler DEVK-Mitarbeiter aus ganz Deutschland zu verdanken. Peter Weißling ist zum Beispiel extra aus Dresden angereist, um die Kölner Kollegen bei ihrem Dauereinsatz zu unterstützen. *„All unsere Kollegen aus dem Innen- und Außendienst haben in diesen Tagen Schadenfälle aufgenommen und so schnell wie möglich Besichtigungstermine vereinbart“*, erläutert Hans-Josef Esser aus der Regionaldirektion Köln. *„Wenn es zu solchen Massenschäden kommt, arbeiten wir ab der ersten Minute Hand in Hand“*.

Vor allem der nahtlose Telefonkontakt zwischen Versicherten, Außen- und Innendienst ist in solchen Momenten das A und O, damit die Hagelschadenbesichtigung umgehend beginnen kann und die Termine für die Kunden festgezurr sind. *„Unsere Versicherten freuen sich, dass es zügig vorangeht. Wir lassen uns die Stimmung nicht verhageln!“*, meint Hans-Josef Esser augenzwinkernd. *„Wir sind zufrieden, wenn unser Service gut ankommt und wir Familie und Freunden weiterempfohlen werden.“*

Neuer Hagelscanner im Einsatz

In Zukunft will die DEVK Hagelschäden noch schneller regulieren und hat dafür 2015 ein Pilotprojekt gestartet: Mit dem mobilen Hagelscanner wird das Auto in einer geschlossenen Box circa sechs Minuten gescannt – ein Vielfaches schneller als die herkömmliche Begutachtung. Das Gerät vermisst optisch die Autooberfläche mit diversen Kameras und erfasst alle Dellen. In der Scannersoftware sind die Fahrzeugkonturen hinterlegt, so können die Dellen dem beschädigten Bauteil des Fahrzeuges zugeordnet werden. Das spart Zeit und der Versicherte bekommt sein Geld noch schneller. Die Testphase war so erfolgreich, dass die DEVK 2016 beabsichtigt, zwei Hagelscanner in Betrieb zu nehmen.

Blitzüberweisung nach Blechunfall

Binnen weniger Stunden kann ein DEVK-Kunde oder ein geschädigter Autofahrer, dem ein DEVK-Versicherter ins Auto gefahren ist, nach einem Blechschaden sein Geld erhalten. Das geht seit 2015 per Smartphone: Der Kunde lädt die DEVK-App herunter und erstellt ein 360-Grad-Foto des Schadens. Das Foto wird elektronisch und mithilfe von Kfz-Meistern und Sachverständigen analysiert, die eine Schadenhöhe feststellen. Der Kunde kann dann wählen: Entweder, die DEVK erstattet die Reparaturrechnung, oder sie zahlt die Schadenssumme noch am selben Tag auf sein Girokonto aus. Dafür muss er lediglich auf seinem Handy das Feld mit der Aufschrift *„Auszahlung veranlassen“* antippen. Außerdem erhält der Kunde einen Link zu einer Fachwerkstatt, die den Schaden zum genannten Beitrag reparieren würde. Die DEVK verfügt über 4.000 Partnerwerkstätten. 70 Prozent davon sind Markenwerkstätten, wie Mercedes-Benz oder Volkswagen.



Jetzt
App testen!

Die DEVK-App finden Sie hier:



App
Store



Google
Play



720.151

Schadenmeldungen, und die Beitragseinnahmen des Schadenkonzerns wachsen

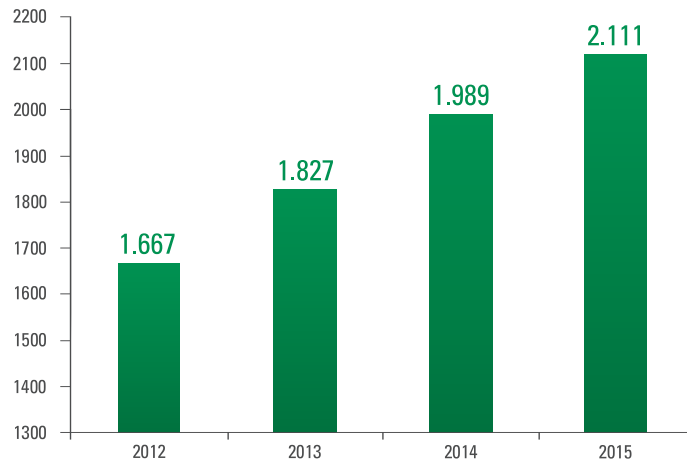
SCHADENVERSICHERUNG

Das Wirtschaftswachstum in Deutschland lag 2015 wie auch schon im Vorjahr auf einem niedrigen Niveau. Das Bruttoinlandsprodukt ist um 1,4 Prozent gewachsen. Die Arbeitslosenquote war in Deutschland mit durchschnittlich 6,4 Prozent unverändert niedrig.

Vor diesem Hintergrund verzeichnete die deutsche Schaden- und Unfallversicherungsbranche für 2015 nach vorläufigen Zahlen ein Beitragswachstum von 2,7 Prozent. Überdurchschnittliche Zuwächse wurden in der Kraftfahrt-, Gebäude- und Rechtsschutzversicherung aufgrund von Bestandszuwächsen und Prämienanpassungen erzielt.

Nach dem deutlichen Rückgang der Schadenleistungen im Vorjahr sind die Aufwendungen für Geschäftsjahresschäden 2015 um 5,2 Prozent gestiegen. Hohen Aufwand verursachte vor allem Orkan Niklas, der mit 750 Millionen Euro zu Buche schlug. Die Combined Ratio, das Verhältnis von Aufwendungen für Schäden und Kosten zu den Beitragseinnahmen, verschlechterte sich nach vorläufigen Berechnungen des GDV auf rund 96 Prozent (Vorjahr 94,6 Prozent). Entsprechend erwarten die Schaden- und Unfallversicherer für 2015 einen Gewinn von etwa 2,5 Milliarden Euro (Vorjahr 3,3 Milliarden Euro).

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

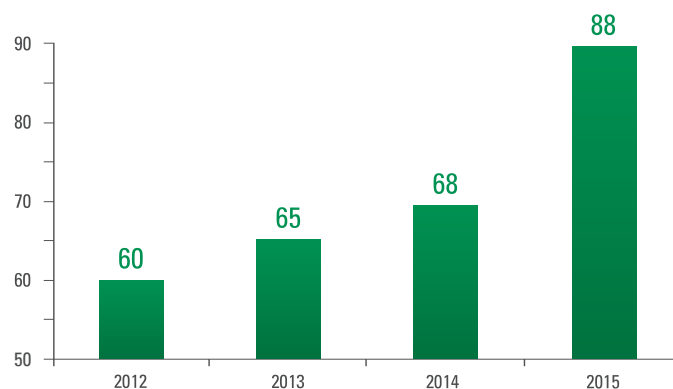


Erneuter Gewinn von Marktanteilen

Im Schaden- und Unfallversicherungsgeschäft legten die Beitragseinnahmen des DEVK-Schadenkonzerns um 6,2 Prozent zu. Hier haben sich Bestandszuwächse, Beitragsanpassungen sowie die Ausweitung des Rückversicherungsgeschäfts positiv niedergeschlagen. Damit konnte die DEVK ihre Marktposition in der Schaden-/Unfallversicherung weiter ausbauen.

Die Schadenaufwendungen stiegen stärker als die Beitragseinnahmen. Zusätzlich belastend haben sich höhere Aufwendungen für Altersversorgung ausgewirkt. Das versicherungstechnische Ergebnis der Schaden- und Unfallversicherung ist deshalb vor Veränderung der Schwankungsrückstellung auf 8,9 Millionen Euro (Vorjahr 62,1 Millionen Euro) gesunken. Nach einer Zuführung zur Schwankungsrückstellung in Höhe von 30,5 Millionen Euro (Vorjahr 70,4 Millionen Euro) betrug das versicherungstechnische Ergebnis der Schaden- und Unfallversicherung -21,6 Millionen Euro (Vorjahr -8,4 Millionen Euro). Im Gegenzug verbesserte sich das Kapitalanlageergebnis der nichtversicherungstechnischen Rechnung – besonders wegen hoher Gewinne aus dem Abgang von Kapitalanlagen – auf 246,4 Millionen Euro (180,5 Millionen Euro).

Jahresüberschuss
Konzern (in Mio. Euro)



Jahresüberschuss weiter angestiegen

In der Summe aus versicherungstechnischem und nichttechnischem Ergebnis ergab sich im DEVK-Schadenkonzern ein Ergebnis der normalen Geschäftstätigkeit in Höhe von 174,3 Millionen Euro (Vorjahr 126,0 Millionen Euro). Der Jahresüberschuss stieg auf 88,5 Millionen Euro (Vorjahr 67,9 Millionen Euro). Er erreicht damit ein zufriedenstellendes Niveau.



REPORTAGE

Bei den Tatkraft-Tagen 2015 kamen über 150 DEVK-Mitarbeiter ganz schön ins Schwitzen: Nach dem Motto „DEVK. Gesagt. Getan. Geholfen.“ kramelten sie die Ärmel hoch und stemmten bundesweit Projekte für Kinder, Straßenverkäufer, Senioren & Co. Die DEVK stellte die fleißigen Helfer für rund 1.200 Stunden von der Arbeit frei und unterstützte jede Aktion auch finanziell – ein Rückblick.

Wenn die Bewohner der Lebensgemeinschaft „Haus am Diek“ morgens zur Behindertenwerkstatt gefahren werden wollten, war das jedes Mal ein schwieriges Unterfangen. Der Kleinbus parkt zwar direkt vor ihrer Haustür, doch das Einsteigen war für die Erwachsenen, die an autistischen Erkrankungen leiden, bis vor Kurzem noch schier unmöglich: Den Weg versperrten Mülltonnen und die Auffahrt war nur holprig geteert. Außerdem wehte vom Gehweg oft Müll in den Vorgarten der Pflegeeinrichtung im Wuppertaler Stadtteil Wichlinghausen und blieb dort einfach liegen.

Uta Switek von der DEVK Zentrale in Köln wusste um die Probleme, denn ihr Bruder lebt schon seit 26 Jahren im Haupthaus der Pflege- und Lebensgemeinschaft im benachbarten Vohwinkel. „Die Einrichtung bietet Menschen mit Autismus ein dauerhaftes Zuhause. Ich habe mitbekommen, dass es dort immer Arbeiten gibt, die im Alltag hinten runterfallen. Die knapp bemessenen Kräfte und das beschränkte Budget reichen einfach nicht aus, um alles zu meistern“, so Uta Switek. Deshalb ergriff sie sofort die Initiative, als die DEVK 2015 wie schon im Vorjahr zu den Tatkraft-Tagen aufrief. Sie bewarb sich mit ihrem Projekt und freute sich kurze Zeit später über eine Zusage.





Graben, schaufeln, roden – in Wuppertal leistete das Tatkraft-Team ganze Arbeit. So wurde der Außenbereich der Lebensgemeinschaft für Autismus komplett umgekrempelt.

Zusammen anpacken, vieles bewegen

Am 30. September 2015 war es soweit: Über 40 Kollegen aus der Kölner Zentrale und der Wuppertaler Regionaldirektion hatten sich für den Tatkraft-Tag zusammengefunden und jede Menge Herz und schweres Gerät im Gepäck. Unter Anleitung des erfahrenen Tatkraft-Teams nahmen die Hobbyhandwerker ihre Aufgaben motiviert in Angriff.

Wo morgens noch Rasen die Einfahrt zuwucherte, entstand binnen weniger Stunden dank vieler fleißiger Hände ein neuer Parkplatz aus Schotter, Beton und Rasenkantensteinen. Verwilderte Pflanzen machten Platz für einen Mülltonnenstellplatz mit Holzwänden, sodass nichts mehr die Zufahrt blockiert. Außerdem wünschten sich die Bewohner der Pflegeeinrichtung besseren Sichtschutz. Dafür trugen die DEVK-Mitarbeiter das alte Erdreich vor dem Haus mit einem Bagger ab, verteilten frischen Rindenmulch und pflanzten neue Büsche als Abgrenzung zur Straße. Sogar die alten Blumenkübel erwachten am Ende zum Leben, als Rosen und Lavendel einzogen. „Die haben sich die Bewohner selbst ausgesucht“, erzählt Uta Switek zufrieden nach einem arbeitsreichen Tag.





Geschafft! Weitere Tatkraft-Aktionen 2015 im Überblick:

seit August 2015:

Kinder, denen das Lesen schwer fällt, lädt die DEVK im Rahmen der Tatkraft-Tage zwei Mal pro Woche zu einem Training in die Kölner Zentrale ein. Mithilfe einer Fingerzeichensprache können sie Laute und Buchstaben einander besser zuordnen. Nach einigem Üben erfassen sie den größeren Wort- und Sinnzusammenhang leichter. 17 ehrenamtliche Mitarbeiter aus dem Rechtsschutzbereich sind Lesehelfer.

5. August:

Mitarbeiter der Regionaldirektion Köln griffen der Inklusions-Kindertagesstätte Liebevoller Kinderzeit e.V. tatkräftig unter die Arme und halfen beim Umzug. Das alte Gebäude war nicht behindertengerecht, die Fluchtmöglichkeiten schlecht. Jetzt haben die Kinder Platz und können sich barrierefrei bewegen – und einen neuen Krippenwagen gab's als Überraschung dazu!

11. September:

Mitarbeiter der DEVK-Regionaldirektion Regensburg tauschten den Platz mit Straßenverkäufern und brachten die Straßenzeitung Donaustudl unter die Leute. Der Erlös ging an den Sozialen Arbeitskreis Regensburg e.V., der sich für die Chancengleichheit von sozial benachteiligten Mitbürgern einsetzt.

23. September:

Unsere Schule soll schöner werden! Um den Kindern der Papst-Johannes-Schule für Geistige Entwicklung diesen Wunsch zu erfüllen, war den Mitarbeitern der DEVK-Regionaldirektion Münster keine Tischtennisplatte zu schwer und kein Basketballkorb zu hoch – auf dem Schulhof errichteten sie für die Schüler neue Sport-, Spiel- und Sitzmöglichkeiten.

8. Dezember:

Die katholische Kindertagesstätte St. Ulrich der Caritas-Stiftung Seeg e.V. benötigte Platz für unter dreijährige Kinder. Zwei Gruppen zogen von ihrer provisorischen Unterkunft aus einer Turnhalle in einen neuen Anbau. Unterstützung kam von vielen DEVK-Mitarbeitern aus dem Umkreis: Sie stemmten den Umzug und bauten neues Mobiliar und ein kunterbuntes Bällebad auf.

Danke an alle Helfer!

An über 150 DEVK-Mitarbeiter, 30 Schüler, vier Hausmeister, Mitarbeiter der Kitas, Straßenzeitung, Förderschule und des Pflegeheims, den Schreiner, die Bäcker und Pizzaboten, das Filmteam und alle anderen fleißigen Helfer und Organisatoren, die die Tatkraft-Tage möglich gemacht haben!

Filme, Bilder und Neuigkeiten zu allen Projekten können Sie hier nachlesen:

www.devk.de/tatkrafttage





EINKOMMENSICHERUNG

Mit Netz & doppeltem Boden

Was für sperrige Begriffe: Krankentagegeld-, Berufsunfähigkeits- und Risikolebensversicherung. Wer will sich damit schon gerne beschäftigen? Trotzdem hat die DEVK 2015 auf das Thema Einkommenssicherung aufmerksam gemacht – mit der fiktiven Geschichte von Thomas und Julia, die viel wahrscheinlicher ist als man vermutet.

Thomas Schilling ist Mechatroniker und auf dem Weg zum Meister. Er hat sich in die junge Bürokauffrau Julia Reider verliebt. Das Paar will bald heiraten. Schon als Azubi hat Thomas bei der DEVK eine Berufsunfähigkeitsversicherung abgeschlossen, um seine Arbeitskraft abzusichern. Die Versicherung zahlt ihm eine monatliche Rente, wenn er seinen Beruf wegen Unfall oder Krankheit voraussichtlich länger als sechs Monate nicht ausüben kann. So hat er es mit der DEVK vereinbart. Weil Thomas bei Vertragsabschluss noch jung ist, sind seine Beiträge zur Berufsunfähigkeitsversicherung niedrig.

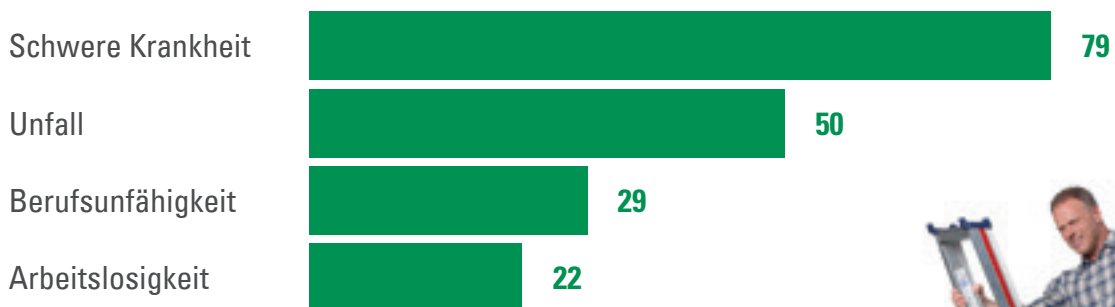
Bald nach der Hochzeit kündigt sich an, dass die Familie größer wird. Thomas und Julia ziehen in eine größere Wohnung. Mit der Geburt von Lilly beginnt für die junge Familie nicht nur eine Zeit kurzer Nächte. Auch viele Fragen beschäftigen das Paar jetzt. Thomas und Julia möchten Sicherheit für ihr Kind, für ihre Zukunft. Was ist, wenn einem von ihnen etwas zustößt? Sind sie dann gut genug versorgt, um Miete und Lebensunterhalt bestreiten zu können? Reicht es dann noch für Auto, Urlaub und gelegentliches Essengehen?

Nach einem Bandscheibenvorfall wird Thomas berufsunfähig. Erkrankungen des Skelett- und Bewegungsapparats sind nach psychischen Problemen die zweithäufigste Ursache für Berufsunfähigkeit.

Angst vor schwerer Krankheit

Mit diesen Sorgen ist die junge Familie nicht allein. Eine repräsentative Umfrage von YouGov im Auftrag der DEVK Versicherungen zeigt: Rund 80 Prozent der gesetzlich versicherten Arbeitnehmer zwischen 18 und 60 Jahren fürchten sich besonders davor, schwer krank zu werden. Diese Angst steht mit Abstand an der Spitze ausgewählter Gefahren des täglichen Lebens. In einem Ranking von 1 bis 8 befürchten 61 Prozent persönlich am meisten eine schwere Krankheit, weitere 18 Prozent nennen diese Sorge an zweiter Stelle. Immerhin die Hälfte fürchtet sich in erster oder zweiter Linie vor einem Unfall. Knapp 30 Prozent ängstigen sich vordringlich vor Berufsunfähigkeit. Dabei können schwere Krankheit oder ein Unfall ebenfalls zu Berufsunfähigkeit führen.

Wovor die Deutschen am meisten Angst haben – die Top 4



Zusammengefasstes Ergebnis: „sehr große“ und „große“ Furcht

Quelle: YouGov/DEVK 2015
Basis n= 1.000 repräsentativ ausgewählte gesetzlich rentenversicherte Arbeitnehmer zwischen 18 und 60 Jahren



Flexibel Versicherungen anpassen

Zum Glück hat Thomas ja seine DEVK-Berufsunfähigkeitsversicherung. Den Vertrag kann er jetzt der neuen Lebenssituation anpassen: mit Hilfe der sogenannten „Nachversicherungsgarantie“. Ohne neue Gesundheitsprüfung erhöht Thomas die monatliche Rente – schließlich ist er inzwischen Meister und nicht mehr Azubi.

Zusätzlich schließt Thomas eine Krankentagegeldversicherung ab. Denn in der Regel geht einer Berufsunfähigkeit ja eine längere Arbeitsunfähigkeit voraus. Thomas und Julia wissen: Sechs Wochen lang zahlt der Arbeitgeber zunächst den vollen Lohn. Danach gibt es Krankengeld von der Krankenkasse, aber leider nicht in Höhe des Nettoeinkommens. Ihnen würde etwa ein Viertel ihres Einkommens fehlen. Aber die DEVK zahlt ab dem 43. Krankheitstag das vereinbarte Krankentagegeld – solange Arbeitsunfähigkeit besteht.

Familie für den Todesfall absichern

DEVK-Berater Frank empfiehlt der Familie außerdem eine Risikolebensversicherung. Sie ist nicht teuer, sorgt aber im Todesfall dafür, dass der Partner eine großzügige Einmalzahlung bekommt. Auch Julia schließt eine Risikolebensversicherung ab. Denn die Familie hätte nicht nur ein Problem, wenn sie ohne das Einkommen von Thomas nur mit staatlicher Hinterbliebenenrente auskommen müsste. Umgekehrt könnte Thomas ohne Julia wohl nicht mehr Vollzeit arbeiten, weil er sich allein um Lilly kümmern müsste.

Jeden kann es treffen

Die Zeit vergeht. Thomas und Julia sind glücklich mit ihrer Tochter. Thomas ist Ende 30, als ihn ein Bandscheibenvorfall außer Gefecht setzt. Er muss schließlich operiert werden und kann fast ein Jahr lang nicht arbeiten. Wie Thomas geht es vielen: Jeder vierte deutsche Arbeitnehmer wird in seinem Leben zumindest zeitweise berufsunfähig. In knapp zehn Prozent der neuen Berufsunfähigkeitsfälle sind die Betroffenen jünger als 40 Jahre.

Das Risiko, berufsunfähig zu werden, wird stark unterschätzt. Jeden kann es treffen. Inzwischen sind aber Herz-Kreislauf-Erkrankungen und Rückenschmerzen nicht mehr der häufigste Grund. Verursacher Nummer eins sind psychische Erkrankungen. Burn-out und Depressionen gefährden auch Angestellte mit einem vermeintlich ungefährlichen Schreibtischjob.

Familieneinkommen gesichert

Thomas ist in dieser Zeit arbeitsunfähig und gilt nach Angabe seines Arztes zu 50 Prozent als berufsunfähig. Aber zum Glück ist er gut versichert. In den ersten sechs Wochen zahlt der Arbeitgeber den vollen Lohn. Anschließend überweist die Krankenkasse nur noch Krankengeld in Höhe von 78 Prozent des letzten Nettogehalts. Den fehlenden Betrag gleicht das Krankentagegeld der DEVK aus. Nach 72 Wochen endet die Zahlung der Krankenkasse. Gut, dass er bereits die DEVK-Berufsunfähigkeitsrente bekommt. Die Police ist in dieser Zeit beitragsfrei. Der Übergang vom Krankentagegeld zur Berufsunfähigkeitsrente klappt problemlos.

Für Thomas ist es beruhigend, zu wissen, dass die Fixkosten der Familie gedeckt sind – auch der Autokredit für die Familienkutsche. Er widmet sich in Ruhe seiner Rehabilitation und freut sich, als er endlich wieder arbeiten kann. In ein paar Jahren will sich die Familie ein Haus kaufen. Denn die Familie wächst weiter: Lilly bekommt ein Brüderchen.

*Jeder 4. Arbeitnehmer
wird berufsunfähig.*





Fünf Sterne für das DEVK-Angebot

Unabhängige Ratingagenturen helfen, Versicherungen und ihre Produkte zu vergleichen. So hat das Analysehaus MORGEN & MORGEN 2015 die neue Berufsunfähigkeitsversicherung getestet, die die DEVK seit Juli 2015 anbietet. Im Gesamtrating erzielte der Tarif mit fünf Sternen die Bestnote. Auch in dem laut Umfrage wichtigen Teilrating „Bedingungen“ glänzt das DEVK-Angebot mit fünf Sternen. Gleiches gilt für die Teilratings „Antragsfragen“ und „Solidität“.

MORGEN & MORGEN untersuchte 2015 insgesamt 532 Tarife von 73 Versicherungsgesellschaften. Davon erhielten rund 270 die Bestnote. In Sachen Solidität erreichen außer der DEVK nur drei weitere Gesellschaften fünf Sterne. Damit bescheinigt MORGEN & MORGEN der DEVK, dass sie u. a. eine hohe Nettoverzinsung bietet, ihre Versicherten großzügig am Gewinntopf beteiligt und dank ausgezeichneter Eigenkapitalquote ihre Versprechen langfristig halten kann.



Woran erkennt man eine gute Berufsunfähigkeitsversicherung?

An guten Leistungen und Bedingungen! Das nennen an erster oder zweiter Stelle 79 Prozent der gesetzlich versicherten Arbeitnehmer zwischen 18 und 60 Jahre in einer repräsentativen Umfrage von YouGov im Auftrag der DEVK. Zu den Bedingungen gehört zum Beispiel, dass Versicherte nicht auf einen anderen Beruf verwiesen werden, den sie vielleicht stundenweise noch ausüben könnten. Elektroingenieure müssen also nicht als Elektrofachverkäufer arbeiten und Ärzte nicht im Callcenter. Ab 50 Prozent Berufsunfähigkeit zahlt die DEVK die vereinbarte Rente – wenn nötig, bis zum Rentenbeginn. Versicherungsbeiträge werden in dieser Zeit nicht mehr fällig.

Der Preis der Berufsunfähigkeitsversicherung ist zwar deutlich weniger wichtig, rangiert aber auf Platz zwei: 41 Prozent nannten ihn als wichtigstes oder zweitwichtigstes Kriterium. Nur rund 30 Prozent legen besonders Wert auf einfache und verständliche Antrags- und Gesundheitsfragen sowie auf die finanzielle Stärke des Versicherers. Die Erfahrung und Kompetenz des Anbieters steht an letzter Stelle. Das liegt vielleicht auch daran, dass sich viele Befragte dazu keine objektive Einschätzung zutrauen.

Weitere Informationen zur Einkommensabsicherung: www.devk.de/einkommenssicherung



Thomas und Julia wissen gar nicht so genau, welche gesetzlichen Ansprüche sie aus der Rentenversicherung bei Berufsunfähigkeit hätten. DEVK-Berater Frank klärt sie auf: Wer berufsunfähig wird, muss ohne sein Gehalt auskommen. Soweit wollen es Thomas und Julia nicht kommen lassen.



Biometrische Risiken liegen im Trend

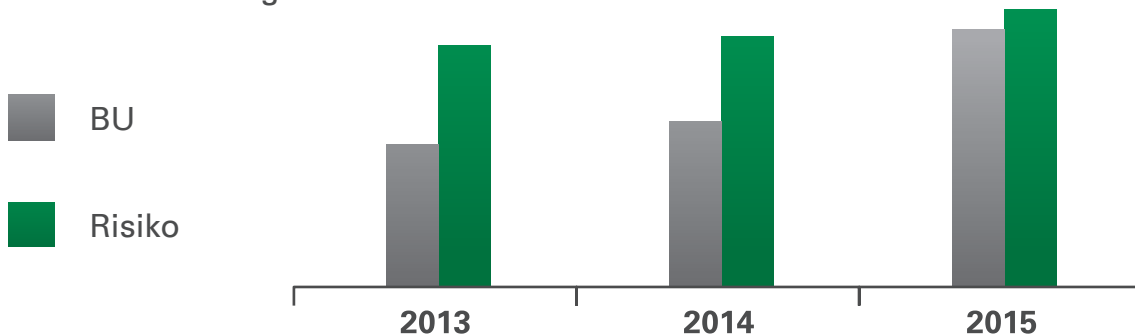
Die DEVK führt am 1. Juli 2015 neue Risikolebens- und Berufsunfähigkeitsstarife ein. Und verkauft mehr als doppelt so viele Policen wie im Jahr zuvor – eine Erfolgsgeschichte.

Natürlich haben die DEVK-Experten gehofft, dass ihre neuen Produkte gut ankommen würden. Aber dass die Nachfrage nach der neuen Berufsunfähigkeitsversicherung und der neuen Risikolebensversicherung so groß sein würde, hat keiner erwartet.

Erfolgreich gegen den Branchentrend

Besonders die Berufsunfähigkeitsversicherung erweist sich als Verkaufsschlager. Nach ihrer Einführung zur Jahresmitte steigen die Neugeschäftszahlen deutlich an: gegenüber dem Vorjahr um 56,7 Prozent. Die Risikolebensversicherung wird 10,9 Prozent mehr nachgefragt als 2014.

Neugeschäft von Berufsunfähigkeitsversicherung (BU)
und Risikolebensversicherung (Risiko)
der DEVK im Vergleich



Der Branchentrend sieht allerdings anders aus. Die deutsche Lebensversicherungsbranche kann 2015 die Neugeschäftszahlen der Berufsunfähigkeits- und Lebensversicherung nicht steigern. Im Gegensatz zur DEVK verringern sich die Stückzahlen im Neugeschäft der Berufsunfähigkeitsversicherung branchenweit um 7,6 Prozent. In der Risikolebensversicherung gibt es branchenweit 4,1 Prozent weniger Verträge als im Vorjahr.

Mehr Informationen zu unseren BU- und Risiko-Produkten gibt es unter nachfolgenden Adressen:



Berufsunfähigkeitsversicherung
www.devk.de/devk-bu



Risikolebensversicherung
www.devk.de/devk-rl

Niedrige Stornoquote, sinkende Aufwände

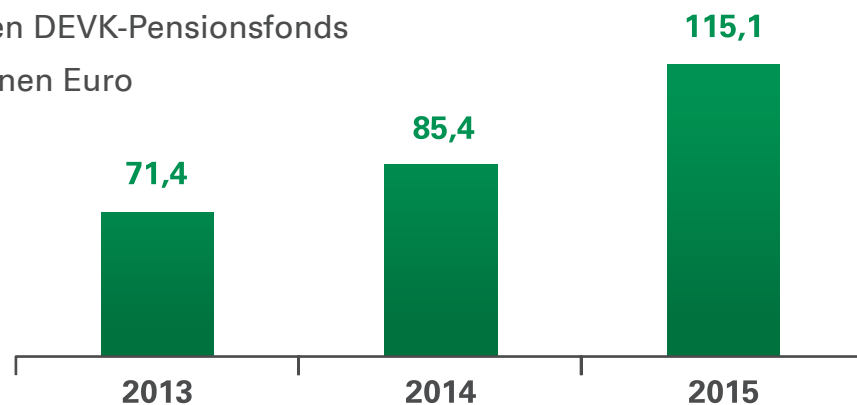
Als Indiz für die Zufriedenheit der DEVK-Kunden kann die Stornoquote gewertet werden. 2015 liegt sie mit 4,11 Prozent erneut unter dem Verbandsdurchschnitt von 4,28 Prozent und dem Vorjahreswert von 4,18 Prozent. Die an die Versicherungsnehmer ausgezahlten Leistungen sinken im Berichtsjahr auf 809 Millionen Euro (Vorjahr 856 Millionen Euro). Bei den ausgezahlten Leistungen handelt es sich um Aufwendungen für Versicherungsfälle und Rückkäufe, sowie um ausgezahlte Überschussguthaben.

Wachsende Beitragseinnahmen beim DEVK-Pensionsfonds

Bei der Betrachtung der Lebensversicherung im weiteren Sinne ist zusätzlich die DEVK Pensionsfonds-AG mit einzubeziehen. Sie bietet beitragsbezogene Pensionspläne mit Zusage einer Mindestleistung an und umfasst vor allem den betrieblichen Pensionsfonds der Deutschen Bahn AG. In ihrem 13. vollen Geschäftsjahr liegt das Ergebnis weit über dem des Vorjahres (+34,8 Prozent). Die Beitragseinnahmen betragen 115,1 Millionen Euro. Der Bestand liegt bei rund 237.000 Anwärtern und damit annähernd auf Vorjahresniveau (238.000 Anwärter).

Beitragseinnahmen DEVK-Pensionsfonds

Angaben in Millionen Euro



Sinkende Beiträge für die Lebensversicherung im engeren Sinne

In der anhaltenden Niedrigzinsphase passt die DEVK zur Stärkung der Versichertengemeinschaft ihre strategische Ausrichtung an und reduziert Abschlüsse gegen Einmalbeitrag deutlich. Die gebuchten Einmalbeiträge gehen im geplanten Rahmen zurück: -41,1 Prozent (Branche: -8,8 Prozent). Die Veränderung der laufenden Beiträge liegt mit -0,8 Prozent leicht hinter dem Verbandsergebnis von +0,3 Prozent. Die Beitragseinnahmen der DEVK Lebensversicherung im engeren Sinne nehmen insgesamt um 13,3 Prozent ab (Branche: -2,6 Prozent).

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 verringert sich 2015 bei beiden Lebensversicherern der DEVK – dem DEVK Lebensversicherungsverein a.G. und der DEVK Allgemeine Lebensversicherungs-AG – um 37,2 Prozent auf 63,8 Millionen Euro, während die Branche lediglich einen Rückgang von 5,0 Prozent verzeichnet.

Überschussbeteiligung weiter auf hohem Niveau: 4,12 Prozent

Trotz schwieriger Zinslage auf dem Kapitalmarkt erzielt die DEVK eine Nettoverzinsung ihrer Kapitalanlagen in Höhe von 4,12 Prozent (Vorjahr 4,23 Prozent).

Klicke und fertig!



Rechnung

Pos	Art.Nr.	Bez
1	1234	Pier C schwarz
1	4321	More & More - Strickjacke grau, Größe M/36

Der Gesamtbetrag ist ab Erhalt dieser Rechnung zahlbar innerhalb von 14 Tagen ohne A
Falls nicht anders angegeben entspricht das Leistungsdatum dem Rechnungsdatum.

Mit freundlichen Grüßen,
Ihr schuhdu Team

INTERVIEW MIT RALF GÖRRES

Persönliche Bankgeschäfte von jedem Ort aus komfortabel und sicher abwickeln: Das ist heute selbstverständlich. Mit dem Onlinebanking der Sparda-Bank West kann jeder noch viel mehr als nur Onlineüberweisungen tätigen, denn es bietet viele praktische und bequeme Funktionen. Von der Kontoeröffnung per Smartphone über Fotoüberweisungen bis hin zum Haushaltsbuch ist Banking so einfach wie nie. Ralf Görres, Vertriebsdirektor der Sparda-Bank West, spricht im Interview über die Trends der Digitalisierung.

Herr Görres, wie haben Sie Ihre letzte Überweisung durchgeführt? Wie lange hat es etwa gedauert?

Ich habe die Fotoüberweisung der SpardaBankingApp genutzt: Dafür muss ich einfach den Überweisungsträger abfotografieren, den Rest erledigt die Anwendung automatisch. Die App zeigt mir danach das Überweisungsformular mit den erkannten Daten an. Bei Bedarf kann ich es korrigieren oder ergänzen. Das Ganze hat weniger als eine Minute gedauert.

Das Onlinebanking ist für Sparda-Kunden dank vieler Apps und Funktionen einfacher und sicherer geworden. Welche Services bieten Sie an?

Das SpardaNet-Banking garantiert nicht nur optimale Sicherheitsstandards mit modernster Verschlüsselungstechnik. Es bietet beispielsweise auch das integrierte SpardaHaushaltsbuch. Mit diesem persönlichen Finanzmanager behält der Kunde ganz einfach Ein- und Ausgaben im Blick, auch Sparpotenziale lassen sich damit entdecken. Um Bankgeschäfte schnell und einfach von unterwegs zu erledigen, gibt es zudem die SpardaBankingApp für iOS- oder Android-Geräte. Wenn es darum geht, einen Geldautomaten zu suchen oder einen Termin in der nächsten Filiale zu vereinbaren, ermöglicht unsere App dies mit nur wenigen Klicks. Wer Transaktionen ohne lästige TAN-Eingabe erledigen möchte, nutzt darüber hinaus die SpardaSecureApp.

Das mobile Banking hört sich vielversprechend an. Was bietet die SpardaSecureApp genau?

Besonders Kunden, die sichere mobile Bankingtools schätzen, präsentieren wir mit der kostenlosen SpardaSecureApp einen benutzerfreundlichen Service. Die Kunden können damit Überweisungen ausführen, ohne eine TAN einzugeben. Die App kann auf dem Smartphone oder dem Tablet installiert werden und benötigt nur eine einmalige Freischaltung. Meiner Meinung nach ist dies ein echtes Highlight, mit der wir Onlinenutzern eine gute Alternative zu den bisher gebräuchlichen Transaktionsnummern für die Autorisierung von Überweisungen und anderen Bankgeschäften bieten.

Was macht Ihr Verfahren sicher?

Das Thema Sicherheit steht für uns an allererster Stelle. Wir haben eine Menge unternommen, um den Netbanking-Bereich umfassend zu schützen. Für unser Onlinebanking müssen Kunden sich beispielsweise kein weiteres Programm herunterladen. Sie gelangen mit einem persönlichen Zugangscode über unsere Homepage in den gesicherten Bereich. Das SpardaNet-Banking ist durch ein SSL-Zertifikat mit 128-bit-Verschlüsselung geschützt. Fremde können die Daten weder lesen noch manipulieren. So können Nachrichten oder Dokumente zum Girokonto, zur Baufinanzierung oder zu Änderungen persönlicher Daten über das integrierte Kontakt-Center besonders sicher zugestellt werden.

Ihre innovativen Anwendungen beziehen sich auf bestehende Kontoverbindungen. Was bieten Sie an, wenn ich als Neukunde ein Konto eröffnen möchte?

Auch für Neukunden bieten wir mobile Neuerungen: Unabhängig von der nächsten Filiale und den Öffnungszeiten können sie mit ihrem Smartphone bequem von zu Hause oder von unterwegs ihr Girokonto eröffnen. Die Erfassung der Daten dauert auf diesem Weg insgesamt nur etwa sechs Minuten. Alle erforderlichen Daten für die Kontoeröffnung trägt der Kunde bei dem Verfahren über das Smartphone in eine Maske ein. Danach kann er die Video-Legitimation nutzen, bei der er seinen gültigen Personalausweis oder Reisepass mit Vorder- und Rückseite vor die Kamera des Smartphones hält. Zum Abschluss der Kontoeröffnung muss der Kunde das Dokument nur noch unterzeichnen und uns zukommen lassen.

Warum investiert die Sparda-Bank West in die Digitalisierung?

Zwei von drei Sparda-Kunden regeln ihre Bankgeschäfte heute schon online. Ich bin mir sicher, dass sich diese Zahl mit der Entwicklung des mobilen Bankings weiter steigern wird. Wir investieren gezielt in diese Anwendungen, um unsere Kunden digital perfekt zu begleiten. Darum bietet das SpardaNet-Banking noch viel mehr als nur die Möglichkeit, den Zahlungsverkehr online abzuwickeln. Die SpardaPostbox ist dafür ein gutes Beispiel: Kunden erhalten automatisch ihre monatlichen Kontoauszüge im DIN-A4-Format, auch Mitteilungen der Bank werden zugestellt und können gedruckt sowie gespeichert werden.



Schritt 1 – Dokument-Typ auswählen

Die SpardaApp kann auf die Kamera Ihres Smartphones zugreifen. Bevor Sie eine Rechnung fotografieren, müssen Sie den jeweiligen Dokument-Typ auswählen.



Schritt 2 – Rechnung fotografieren

Halten Sie Ihr Smartphone so über die Vorlage, dass das Dokument vollständig zu sehen ist. Ist die Position korrekt, wird automatisch ein Foto ausgelöst. **Tipp:** Nutzen Sie einen dunklen Hintergrund.



Schritt 3 – Überweisung überprüfen

Kontrollieren Sie die Daten. Wenn alles stimmt, klicken Sie auf „Weiter“. Dann brauchen Sie die Überweisung nur noch zu legitimieren – und schon sind Sie fertig. **Tipp:** Einfach und sicher mit der SpardaSecureApp.



Wer bisher bereits eine SpardaApp installiert hat, erhält ein kostenloses Update. Wer noch keine SpardaApp hat, sollte sich jetzt eine besorgen. Im [App Store](#) oder bei [Google Play](#):



STECKBRIEF

Ralf Görres (43) ist Vertriebsdirektor der Sparda-Bank West und seit 1998 bei der Genossenschaftsbank tätig. 2000 schloss er das Studium zum Diplom-Betriebswirt an der Universität Trier ab, 2012 folgte der Abschluss zum Diplom-Bankbetriebswirt Management (ADG). Als Prinz Karneval Ralf III. stand der Banker im Jahr 2013 an der Spitze des Kölner Dreigestirns. Görres ist verheiratet und hat einen siebenjährigen Sohn.



Bedeutet diese Investitionen, dass die Bankfiliale vor Ort ein Auslaufmodell ist?

Für uns sind Filialen absolut kein Auslaufmodell! Nur dort können wir über das persönliche Gespräch unsere genossenschaftlichen Werte erlebbar machen. Und wir wissen: Unsere Kunden erwarten von einer modernen Bank, dass sie ihre Finanzen nicht nur mobil regeln können. Sie schätzen eine Filiale ihrer Bank in ihrer Nähe. Speziell die jüngeren Kunden, im Alter zwischen 10 und 26 Jahren, sind Filialfans. Daher investieren wir weiterhin in unsere Filialen.

Auf welche digitalen Sparda-Updates dürfen wir uns in Zukunft noch freuen?

Ich freue mich persönlich schon sehr auf das nächste Update der SpardaBankingApp. So ist es künftig möglich, mit der App an den Automaten der Sparda-Bank West Geld abzuheben, auch wenn die BankCard gerade nicht zur Hand ist. Und eine erweiterte Umsatzhistorie wird es erlauben, in Buchungen aus den vergangenen zehn Jahren zu suchen. Wir arbeiten kontinuierlich daran, unsere Angebote für unsere Kunden zu verbessern. Dabei verbinden wir unsere lange Tradition und Erfahrung mit den Vorteilen moderner Technik.

Herr Görres, wir danken Ihnen für das interessante Gespräch.

Weichenstellung für die Zukunft

GASTBEITRAG DER DEUTSCHEN BAHN

Wir als Deutsche Bahn stehen in der Verantwortung, unseren Beitrag für die Integration von Flüchtlingen in Deutschland zu leisten. Bundesweit unterstützen wir Flüchtlinge in verschiedenen Bildungsprogrammen, um sie langfristig und nachhaltig für den deutschen Arbeitsmarkt zu qualifizieren.

Aktuell sind rund 650.000 Flüchtlinge mit Bleibeperspektive in Deutschland. Die meisten sind junge Menschen im erwerbsfähigen Alter. Um diesen Menschen eine gute Integrationsperspektive zu bieten, sind neben Deutschkenntnissen vor allem berufliche Qualifizierungen gefragt.

Hier möchten wir als Deutsche Bahn ansetzen: Als einer der größten Arbeitgeber und Ausbilder in Deutschland sehen wir es als unsere gesellschaftliche Verantwortung, uns für Qualifizierung und Integration von Flüchtlingen einzusetzen. Gleichzeitig liegen darin aber auch viele Chancen – vor allem für uns Arbeitgeber.

Vielfalt braucht Chancengleichheit

Es hat bei der Deutschen Bahn Tradition, Menschen bei der Integration in den Arbeitsmarkt und damit auch in die Gesellschaft zu unterstützen. Menschen zu qualifizieren und in Arbeit zu bringen – damit hat die DB langjährige und sehr

gute Erfahrung gemacht. Jedes Jahr bilden wir zwischen 3.000 und 4.000 Nachwuchskräfte aus und stellen Tausende Fachkräfte neu ein, in über 500 Berufen. Wir sind nicht nur international unterwegs und darin geübt, unterschiedliche Kulturen zusammenzubringen. Unsere 200.000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in Deutschland stammen aus weit über 100 Nationen. Unsere Ziele lauten: Willkommenskultur, Qualifizierung, Integration.

Deshalb liegt unser Schwerpunkt darauf, Flüchtlinge zu befähigen, dass sie über unsere etablierten Qualifizierungswege wie „Chance plus“, Umschulung oder auch Funktionsausbildung in den DB-Konzern einsteigen. Aus unserer Sicht ist eine Teilhabe am Arbeitsmarkt die notwendige Voraussetzung dafür, dass Integration langfristig gelingt. Und der Schlüssel dazu liegt in Qualifizierungsmaßnahmen mit anerkannten Abschlüssen.

STECKBRIEF

Ulrich Weber ist seit dem 1. Juli 2009 Vorstand Personal der Deutschen Bahn AG und der DB Mobility Logistics AG. Am 14. März 1950 wurde er in Krefeld geboren. Nach seinem Jurastudium arbeitete er zunächst als Rechtsanwalt. Ab 1984 war er für die Ruhrkohle AG, seit 1987 für die Westfälische Berggewerkschaftskasse tätig. 1990 wechselte Weber als Geschäftsführer zur Deutschen Montan Technologie GmbH. Ab 1993 arbeitete er im Vorstand der Cubis AG. Seit 1998 war Weber Mitglied des Vorstands und Arbeitsdirektor der RWE Rheinbraun AG, ab 2001 der RAG Aktiengesellschaft sowie seit 2006 im Nachfolgeunternehmen Evonik Industries AG. Weber ist verheiratet und hat zwei Kinder.



Fähigkeiten erkennen und fördern

Grundlage jeglicher beruflichen Qualifizierung sind solide Sprachkenntnisse. Außerdem bedarf es einer Kompetenzfeststellung, da schulische oder berufsfachliche Nachweise oft nicht vorhanden sind bzw. deren Anerkennung oftmals erst geklärt werden müssen. Deshalb weiten wir Sprachangebote aus und nehmen uns Zeit herauszufinden, wo die Fähigkeiten und Fertigkeiten des Einzelnen liegen. Mit Angeboten wie Erlebnistagen bei der DB – z. B. in den Ausbildungswerkstätten – wollen wir den Flüchtlingen Gelegenheit geben, uns kennenzulernen, aber auch gemeinsam schauen, welche Fähigkeiten, Fertigkeiten und Interessen sie mitbringen.

Gezielt auf den Beruf vorbereiten

Erste Erfahrungen haben wir bereits gemacht. Im Herbst letzten Jahres haben wir zwei Pilotprojekte gestartet: So werden junge Flüchtlinge über ein Berufsvorbereitungsprogramm, das auf emotionaler Intelligenz basiert, an eine duale Ausbildung herangeführt. Dafür hat die DB ihr reguläres „Chance plus“-Programm erweitert, durch das sie seit über zehn Jahren junge Leute fit für eine Ausbildung macht. Jährlich werden rund 300 Plätze für Jugendliche mit fehlender Ausbildungsreife angeboten.

Im ersten Schritt werden in München und mittlerweile auch in Berlin rund 20 Plätze explizit für junge Flüchtlinge angeboten, ergänzt durch intensiven Sprachunterricht. Ziel ist die Aufnahme einer dualen Berufsausbildung zum 1. September 2016 u. a. als Mechatroniker. Weitere Standorte, z. B. Hamburg oder Erfurt, sind zum Herbst 2016 in Vorbereitung.

Das zweite Projekt richtet sich an Neuankömmlinge mit berufsfachlicher Erfahrung, die sich bei der DB zum Elektroniker für Betriebstechnik ausbilden lassen wollen und damit eine sehr gute Arbeitsmarktperspektive erlangen. Die erste Gruppe ist im Fernverkehr in München in das pädagogisch begleitete Qualifizierungsprogramm gestartet. Nach einer intensiven, mehrmonatigen Sprachvorbereitung erfolgt die fachliche Umschulung, die rund 28 Monate dauert und mit einem IHK-Zertifikat endet. Auch hier sind weitere Standorte und Schwerpunkte in Vorbereitung.





Dr. Rüdiger Grube, DB-Konzernchef und Mitglied im DEVK-Aufsichtsrat, mit Flüchtlingen im S-Bahn-Werk Friedrichsfelde. Zwölf Flüchtlinge des Berliner „Chance plus“-Programms werden seit 1. März 2016 für eine Ausbildung bei der Deutschen Bahn qualifiziert, sechs bei der S-Bahn Berlin, sechs bei DB Services.

Integration Schritt für Schritt ausbauen

In beiden Projekten sind eine große Motivation und viel Engagement der Teilnehmer zu erkennen. Auch wenn am Anfang die Kommunikation eine große Herausforderung ist, entwickeln die Teilnehmer rasch ein besseres Verständnis für die Sprache und die betrieblichen Abläufe. Mentoren unterstützen in den Betrieben vor Ort und helfen auch in Fragen des alltäglichen Lebens in Deutschland. Trotz des erhöhten Betreuungsaufwands werden die Teilnehmer als Bereicherung wahrgenommen.

Nach diesen ersten guten Erfahrungen werden wir in diesem Jahr unsere Anstrengungen und Programme zur Integration von geflüchteten Menschen in die DB-Arbeitswelt Schritt für Schritt ausbauen. An den Start gehen etwa Programme im Süden für andere Berufsgruppen wie Fahrwegpfleger und Gleisbauer. Bis Ende 2016 werden über 100 Flüchtlinge bei der DB qualifiziert und ausgebildet.

Wichtig ist aus unserer Sicht auch ein Austausch über erste Erfahrungen, rechtliche Fragen oder betriebsalltägliche Themen bei der Qualifizierung von Flüchtlingen über den eigenen Tellerrand hinaus. Deshalb engagieren wir uns in verschiedenen Netzwerken wie z. B. dem NETZWERK „Unternehmen integrieren Flüchtlinge“ des DIHK oder „Integration Schiene“ (siehe Kasten).

Sprachliche Hürden gemeinsam überwinden

Eines hat sich in den ersten Monaten gezeigt: Das Entscheidende für das Gelingen von Integration sind und bleiben ausreichende Sprachkenntnisse. Und wenn alle Beteiligten an einem Strang ziehen, lassen sich bestehende Hindernisse gemeinsam überwinden.



„Integration Schiene – Weichenstellung für die Zukunft“

Die Deutsche Bahn engagiert sich seit September 2015 gemeinsam mit ca. 20 Unternehmen der Bahnbranche im Projekt „Integration Schiene – Weichenstellung für die Zukunft“. Von der Stiftung Bahn-Sozialwerk koordiniert, reichen die Möglichkeiten des Projekts von gemeinsamen Sport- und Kulturveranstaltungen bis hin zu konkreten Ausbildungs- oder Arbeitsplatzangeboten für Flüchtlinge.

Weitere Informationen zum sozialen Engagement und dem Projekt „Integration Schiene“ finden Sie unter:
www.integration-schiene.de



Das DEVK-ServiceNetz

Unsere Servicenummern (gebührenfrei aus dem deutschen Telefonnetz)

Service Telefon	0800 4 - 757 - 757	Anwaltsberatung	0800 4 - 959 - 959
Schadenservice	0800 4 - 858 - 858	Schadenhilfe Rechtsschutz	0800 4 - 959 - 969
Service Telefon Leben	0800 4 - 656 - 656	Pannen- und Reise-Hotline	0800 4 - 181 - 818

Fax 0221 757-2200 **E-Mail** info@devk.de **Internet** www.devk.de • www.facebook.com/devk

DEVK-REGIONALDIREKTIONEN

10785 Berlin, *Schöneberger 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-Gagarin-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 – 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 144 – 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 Daniel Over
Riehler Straße 190
50735 Köln

ICH INTERESSIERE MICH FÜR

- den **DEVK-Geschäftsbericht 2015**. Dieser enthält den Abschluss des Lebensversicherungsvereins und des Sachversicherungskonzerns sowie die Einzelabschlüsse der darin einbezogenen Versicherungsgesellschaften.
- weitere _____ Exemplare des **DEVK-Magazins „Zeit für Menschen“**

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

Folgende Broschüren stehen Ihnen dort auf Englisch zur Verfügung:

- Einzelabschluss
DEVK Deutsche Eisenbahn Versicherung
Sach- und HUK-Versicherungsverein a.G. 2015
- Einzelabschluss
DEVK Allgemeine Versicherungs-AG 2015
- Einzelabschluss
DEVK Rückversicherungs-
und Beteiligungs-AG 2015

IHRE ANSPRECHPARTNER

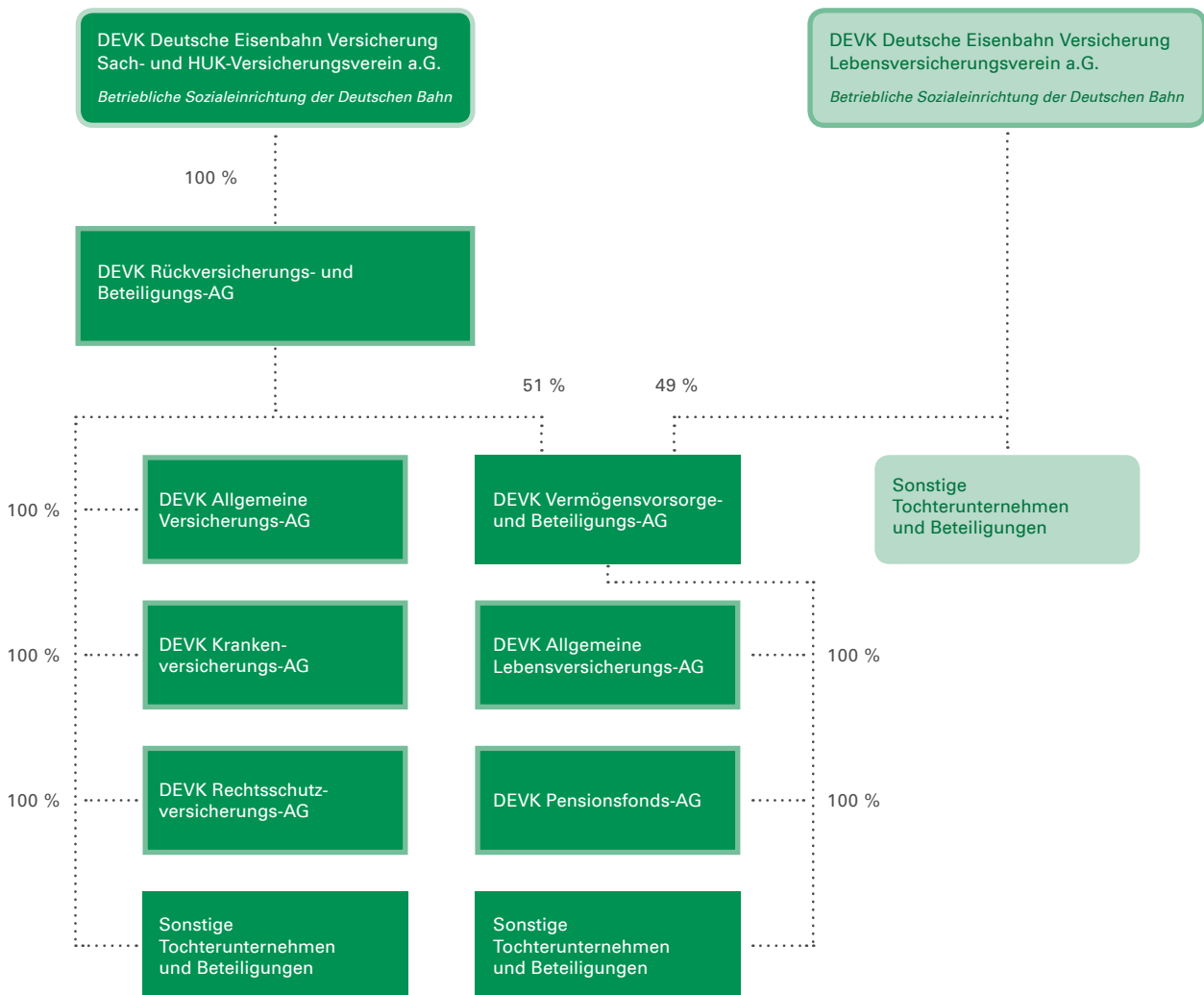
Daniel Over

E-Mail daniel.over@devk.de
Telefon 0221 757-1255
Fax 0221 757-391255

Günter Külheim

E-Mail guenter.kuelheim@devk.de
Telefon 0221 757-1292
Fax 0221 757-391292

Organigramm



Stark umrandete Felder kennzeichnen Versicherungsunternehmen und den Pensionsfonds im Inland.

IMPRESSUM

DEVK Versicherungen

Unternehmenskommunikation und Direktvertrieb
 Riehler Straße 190, 50735 Köln
 E-Mail: presse@devk.de

Verantwortlich: Michael Knaup

Redaktionelle Inhalte: Eva Maria Pfeiffer, Maschamay Poßekel

Konzept und Gestaltung: Sascha Hippe, Kerstin Neu

Fotografie: flashfotos.de – Manfred Daams/Jürgen Naber (Seiten 16 - 21)

robertinonikolic.com – Robertino Nikolic (Seiten 2/3, 22 - 24, 32 - 37)

mediathek.deutschebahn.com – Max Lautenschläger (Seite 45)

– Oliver Lang (Seiten 46,47)

Wir helfen, wo wir können!

6.000
Mitarbeiter

im Innen- und Außendienst

1.250
Geschäftsstellen

bundesweit

720.000
regulierte Schäden

im Jahr 2015

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
www.facebook.com/devk

www.devk.de

