

- 15 Minuten Hagel
- 70.000 beschädigte Gebäude und Fahrzeuge
- 600 Millionen Euro Schaden



Scannen Sie und erfahren Sie mehr zu einem der größten Schadensfälle in der Geschichte der SV.

Was auch passiert: *Sie haben ja uns!*

Naturgewalten können jeden treffen. Gut, wenn es dann schnelle Hilfe vor Ort gibt.

Ihre Partner für Sicherheit und Vorsorge in allen Lebenslagen.
Wir beraten Sie gern.



SV KOMPAKT 2014

POSITIONEN ZU AKTUELLEN THEMEN

schnelle Hilfe 



Rückversicherung

2 Netzwerke

Schadenmanagement

■ Das noch zu betriebe

Kundenservice

Elementarschäden

70.000 Gebä.

Gebäude und Autoschäden

15 Minuten Hage

600 Millionen Euro

Hochwasser

Sturm

größter Hagelschlag in der Geschichte

28.7.2013

Reutlinger

Göppingen

Überschwemmung

Zollernalf

Tübingen

DAS GESCHÄFTSGEBIET DER SV



DIE SECHS REGIONALEN STANDORTE DER SV

DIE SV: AUCH ÜBERREGIONAL EINE GRÖSSE

- Marktführer in der Gebäudeversicherung in den Regionen
- Zweitgrößter in der gewerblichen Feuerversicherung
- Drittgrößter Öffentlicher Versicherer
- Drittgrößter Sachversicherer
- Viertgrößter landwirtschaftlicher Feuerversicherer
- Fünftgrößter Gewerbe-/Industrieversicherer
- 14. Platz unter den Lebensversicherern
- 15. Platz unter den Schadenversicherern
- 18. Platz unter den Versicherungskonzernen

DIE SV – GUT FÜR SIE UND FÜR DIE REGION



Liebe Leserinnen und Leser,

Hagelstürme und Hochwasser in historischen Ausmaßen haben uns die Auswirkungen des Klimawandels 2013 in unserem Geschäftsgebiet deutlich spüren lassen. Uns als größten Gebäudeversicherer hat es besonders hart getroffen. Aber in solchen Situationen kann ein Versicherer seinen Kunden auch zeigen, was er kann. Und wir konnten mit diesen enormen Schäden umgehen – sowohl in der Regulierung als auch mit unternehmerischer Stärke. Mit unserem professionellen Massenelementarschadenmanagement und einer ausgefeilten Rückversicherungsstrategie waren wir gut vorbereitet.

Trotz der großen Schäden können wir in der Schaden-Unfallversicherung auf ein gutes Jahr zurückblicken. Das Neugeschäft entwickelte sich sehr gut, während gleichzeitig die Kündigungen weiter auf einem niedrigen Stand sind. Dies liegt nicht zuletzt an dem innovativen Produkt PrivatSchutz, das bei den Kunden Anklang findet und mittlerweile im Markt nachgeahmt wird. Auch in der Lebensversicherung zeigen sich die Kunden treu. Zu recht, denn wir haben 2013 bei allen Widrigkeiten ein sehr gutes Kapitalanlageergebnis für unsere Kunden erzielt und damit gezeigt, dass wir stabil und verlässlich aufgestellt sind. Mit IndexGarant bieten wir unseren Kunden ein attraktives modernes Lebensversicherungsprodukt, das Chancen und Sicherheit sehr gut verbindet.

Die SV ist gut in das Jahr 2014 gestartet, es gestaltet sich aber anspruchsvoll. Auf der Schadenseite sind wir durch den milden Winter von Frost- und Leitungswasserschäden verschont geblieben. Am Kapitalmarkt ist ein Ende der Niedrigzinsphase noch immer nicht abzusehen. Wir werden aber als starkes und gut aufgestelltes Unternehmen auch weiterhin gut damit umgehen können.

Ich wünsche Ihnen eine interessante Lektüre.

Mit freundlichen Grüßen

Ihr

Ulrich-Bernd Wolff von der Sahl
Vorstandsvorsitzender

Die SV SparkassenVersicherung (SV) ist ein leistungsstarkes Unternehmen der Sparkassen-Finanzgruppe – der größten Finanzgruppe Deutschlands. *Die SV ist ein moderner Regionalversicherer mit Tradition.* Die SV bietet seit *mehreren Jahrhunderten* den Menschen in ihren Regionen zuverlässige Vorsorge. Wir sind ein großer *Arbeitgeber und Anbieter von Versicherungs- und Vorsorgeleistungen.* Wir tragen zur Vermögensbildung bei und stehen für die Sicherung der erarbeiteten Vermögenswerte der Bürger. Es ist uns wichtig, uns dort zu engagieren, wo unsere *Mitarbeiter und Kunden* auch zu Hause sind. Wir haben einen hohen Anspruch: Wir wollen ein guter und fairer Arbeitgeber sein, ein *vertrauenswürdiger Geschäftspartner* für die Kommunen und Kunden und ein zuverlässiger Förderer der *kulturellen Angebote* in der Region. Die SV bietet mit den Verbundunternehmen aus der *Sparkassenorganisation* in den Städten, Kommunen und Gemeinden in ihrem Geschäftsgebiet den Menschen eine umfassende Vorsorgeberatung. Die SV ist in *vier Bundesländern* tätig. Sitz des Unternehmens ist *Stuttgart*. Weitere Standorte gibt es in *Erfurt, Karlsruhe, Kassel, Mannheim und Wiesbaden*, hinzu kommen über 400 eigene Generalagenturen und 4.700 Sparkassenfilialen in Baden-Württemberg, Hessen, Thüringen und Teilen von Rheinland-Pfalz. Rund *5.000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter* sind für die SV konzernweit im Einsatz und betreuen rund 7,6 Millionen Verträge – das sind rund *4,5 Millionen Kunden*.

SV KONZERN: EXTREMWETTER PRÄGT GESCHÄFTSJAHR

Trotz der extremen Schadenbelastung in der Schaden-Unfallversicherung und des schwierigen Marktmfelds für die Lebensversicherung liefen die Geschäfte für die SV sehr gut. Der SV Konzern konnte 2013 ein Wachstum der Gesamtbeiträge von 10,0 Prozent auf 3,23 Milliarden Euro (Vorjahr: 2,93) verzeichnen. Es gelang ein deutlicher Prämienzuwachs im Schaden-Unfallgeschäft und in der Lebensversicherung. Das Kapitalanlagemanagement erzielte ein gutes Kapitalanlageergebnis. Die Unwetterereignisse wirkten sich aber spürbar auf das Konzernergebnis aus.

Die Auswirkungen des Klimawandels hat der SV Konzern 2013 in seinem Geschäftsgebiet deutlich zu spüren bekommen. Die schweren Elementarschäden haben die Schadenbelastung des SV Konzerns stark nach oben gedrückt. Die SV erbrachte 2013 Versicherungsleistungen von 1,6 Milliarden Euro für Schäden aus der Schaden-Unfallversicherung, das waren fast doppelt soviel wie noch im Vorjahr. Allein das Hagelunwetter vom 28. Juli verursachte bei SV-Kunden einen Schaden in Höhe von 600 Millionen Euro, 70.000 Gebäude- und Autoschäden wurden gemeldet. Insgesamt stieg der Schadenaufwand für Elementarschäden auf über 768,3 Millionen Euro. Im Jahr davor lag die Summe noch bei 66,6 Millionen Euro. Nach zwei eher moderaten Elementarschadenjahren schlägt sich der Klimawandel 2013 sichtbar in den Zahlen der SV nieder. Nach Steuern weist der Konzern ein um 52,1 Millionen Euro niedrigeres Jahresergebnis von 34,9 Millionen Euro (94,0) aus.

GUTE GESCHÄFTE IN SCHADEN-UNFALL UND ALTERSVORSORGE

Trotz der großen Schadenbelastungen und Auswirkungen auf das Konzernergebnis, blickt der SV Konzern auf ein gutes Geschäftsjahr zurück. Die SV war mit ihrem professionellen Massenelementarschadenplan und einer ausgefeilten Rückversicherungsstrategie gut vorbereitet und hat gezeigt, dass sie kompetent und zuverlässig mit diesen enormen Schäden umgehen kann. Der Schaden-Unfallversicherer zeigt sich weiter substanzstark und konnte die Solvabilität auf überdurchschnittlichen 425,1 Prozent (488,1) halten. Das Neugeschäft in den Kompositsparten lief insgesamt sehr gut, während gleichzeitig die Kündigungen auf einem weiterhin niedrigen Stand sind. Die SV Gebäudeversicherung verbuchte 5,3 Prozent mehr gebuchte Bruttobeiträge. Vor allem das Produkt SV PrivatSchutz lief gut. Auch in der Lebensversicherung blickt die SV auf ein gutes Jahr, obwohl die Rahmenbedingungen durch die auch 2013 anhaltende Niedrigzinsphase weiterhin schwierig waren. Das Geschäft mit der Altersvorsorge lief bei der SV Lebensversicherung weiterhin er-

freulich, die gebuchten Bruttobeiträge stiegen um 14,5 Prozent auf 1,88 Milliarden Euro (1,64). Mit IndexGarant hat die SV ein Produkt am Markt, das von den Kunden auch 2013 sehr gut angenommen wurde, so dass die SV in Leben mit dem Neugeschäft zufrieden ist.

GUTES KAPITALANLAGEERGEBNIS ERZIELT

Auch im vergangenen Jahr hat sich die solide, nachhaltige und sicherheitsorientierte Anlagepolitik bewährt. Der Kapitalanlagebestand nach IFRS stieg leicht auf knapp 22 Milliarden Euro (21,9). Die SV weist mit 1.042,9 Millionen Euro (1.044,8) ein sehr gutes Kapitalanlageergebnis (ohne Berücksichtigung der FLV) aus. Insgesamt erzielte der Konzern eine Kapitalanlageverzinsung von 4,8 Prozent (4,9). Auch wenn die SV wieder auf ein erfolgreiches Kapitalanlagejahr zurückblicken kann, bleibt die Kapitalanlage, angesichts der niedrigen Zinsen weiterhin eine Herausforderung. Der SV Konzern blickt dem zuversichtlich entgegen. Der weit überwiegende Teil der Kapitalanlagen ist in sicheren, festverzinslichen Wertpapieren angelegt. Zur Verbesserung des Chance-Risiko-Profiles sind zusätzlich Immobilien- und Aktienengagements im Rahmen der Risikotragfähigkeit beigemischt. Die Kapitalmarktentwicklung und ihre Auswirkung auf den Kapitalanlagenbestand werden systematisch und laufend überwacht. Mit Hilfe eines Worst-Case-Szenarios werden Verlustrisiken ermittelt und Stresstests durchgeführt. Damit kann die SV sehr schnell auf sich ändernde Rahmenbedingungen reagieren. 2013 konnte die SV Lebensversicherung ihre Risikotragfähigkeit weiter auf einem hohen Niveau halten. Die Solvabilitätsquote des Lebensversicherers stieg an und lag mit 183,4 Prozent (179,7) weit über den Anforderungen der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin). Darüber hinaus bestand die SV alle von der BaFin geforderten Stresstests.

GROSSER ARBEITGEBER UND REGIONALER AUSBILDUNGSBETRIEB

Rund 5.000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter arbeiten konzernweit bei der SV. Die SV setzt in ihrer Personalpolitik stark auf die eigene Ausbildung und stellt an allen sechs Standorten und in den über 400 SV-Agenturen Ausbildungs- und Studienplätze zur Verfügung. Pro Jahr bietet die SV rund 100 Ausbildungs- und Studienplätze an. Über alle drei Ausbildungsjahre hinweg beschäftigte die SV Ende 2013 270 (278) Auszubildende im Innendienst und 101 (87) im Außendienst. Mit einer Übernahmequote von rund 83 Prozent unterstreicht die SV ihren Anspruch, den wachsenden Anforderungen des Marktes und der demografischen Entwicklung mit jungen und selbst ausgebildeten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern zu begegnen. Neben der betrieblichen ...

... Ausbildung bietet die SV jungen Akademikern ein eigenes Traineeprogramm, das ihnen einen qualifizierten Einstieg in den Beruf und in das Unternehmen ermöglichen soll. Für die Fortbildung von potenziellen Nachwuchsführungskräften und Projektleitern haben wir eigene Qualifizierungsprogramme entwickelt. Ende 2013 beschäftigte die SV insgesamt 2.650 Mitarbeiter im Innendienst (2.702). Im Außendienst waren Ende 2013 1.939 Mitarbeiter (1.983) tätig.

SV – EINE GRÖSSE AUCH ÜBERREGIONAL

Vor zehn Jahre entstand die SV aus der ersten länderübergreifenden Fusion zweier öffentlicher Versicherer aus Baden-Württemberg und Hessen-Thüringen. In den zehn folgenden Jahren wurde die SV strategisch komplett umgebaut, ein neuer Kundenservice-Bereich geschaffen, einheitliche und neue IT-Anwendungen entwickelt, ein professionelles Schadenmanagement konzernweit eingeführt und eine moderne Produktwelt geschaffen. Dies alles sind die Grundlagen unserer heutigen Serviceleistungen für unsere Kunden und Vertriebspartner. Es ist uns gelungen, die SV im härter werdenden Wettbewerb erfolgreich zu positionieren. Wir spielen nicht nur regional, sondern auch bundesweit in der Gebäudeversicherung, im gewerblichen und industriellen Bereich sowie in der Altersvorsorge eine wesentliche Rolle. Und wir genießen das Vertrauen unserer Kunden. Allein in Baden-Württemberg und Hessen vertrauen uns gut zwei Drittel aller Wohngebäudebesitzer. Unsere Stornoquoten sind in der Lebensversicherung niedriger als bei den privaten Versicherern. Das spricht für eine lebensnahe Beratung. Unsere Kunden bekommen aber auch Leistung: Pro Jahr zahlen wir über drei Milliarden Euro aus, pro Tag sind das rund acht Millionen Euro – sei es in Form von Renten- oder Kapitalzahlungen in der Lebensversicherung oder für Schäden in der Schaden-Unfallversicherung. Geld, das in den Regionen investiert wird. Dazu kommen Steuern und gemeinwohlorientierte Förderleistungen in Kunst, Kultur und Sport.

GROSSER REGIONALER FÖRDERER VON KUNST UND KULTUR

In der Kulturförderung liegt unser Hauptaugenmerk auf der zeitgenössischen bildenden und angewandten Kunst und hier auf dem Kunstförderprogramm SV/ART-regio, das bereits in den neunziger Jahren entwickelt wurde. Es hat sich inzwischen als das Flaggschiff der SV Kulturförderung etabliert. In Zusammenarbeit mit Museen und öffentlichen Galerien in Baden-Württemberg, Hessen und Thüringen veranstaltet die SV jährlich rund 50 Ausstellungen zur zeitgenössischen Kunst, darunter auch Kunstprojekte mit landesweiter Relevanz. In der Kulturför-

derung sind wir flächendeckend als Förderer oder Mitveranstalter präsent. Gemeinsam mit den Sparkassen, den Sparkassenverbänden und den Verbundunternehmen der Sparkassen-Finanzgruppe unterstützen wir zahlreiche namhafte Musik- und Kulturevents.

GROSSER REGIONALER PARTNER DES SPORTS

In der Sportförderung verstehen wir uns als Partner des Sports und der Region. Gefördert werden insbesondere der Breitensport und der Nachwuchs. Schwerpunkte sind Fußball, Handball, Leichtathletik und Wintersport. Im Rahmen der Nachwuchsförderung bieten wir Schulen und Vereinen die ›Mobile SV Fußballschule‹ an. Uwe Bein, ehemaliger Bundesligaprofi und Weltmeister, koordiniert und leitet das Projekt. Seit 2006 ist die Fußballschule rund 30 Mal pro Jahr für die SV unterwegs. 2014 dehnt die SV ihre Talentförderung auf Handball aus und bietet gemeinsam mit dem ehemaligen Bundestrainer Dago Leukefeld das ›SV HandballCamp‹ als ein neues Sportprojekt an. Kommunen und Gemeinden, Vereine und regionale Institutionen profitieren von diesen Engagements.

DIENSTLEISTER DER KOMMUNEN UND PARTNER DER FEUERWEHREN

Mit KRISTALL bieten wir eine speziell auf die Bedürfnisse von Städten, Gemeinden und Landkreisen ausgerichtete Versicherungslösung, die sich seit über zehn Jahren bei den Kommunen bewährt hat. Über zwei Mitbestimmungsorgane können die Kommunen direkt Einfluss auf die Ausgestaltung des Versicherungsschutzes nehmen. Mit rund 1.100 Kommunen ist KRISTALL das führende Sachversicherungskonzept in Hessen, Thüringen und Rheinland-Pfalz. Besonderes Augenmerk legen wir als großer Feuerversicherer auf den Brandschutz, die Brandschutzerziehung und -aufklärung. Schon seit Jahrzehnten pflegen wir mit den Feuerwehrverbänden und den Feuerwehren eine enge Zusammenarbeit. Wir setzen uns für den Einsatz von Rauchmeldern ein. Seit 2007 rüsten wir die Feuerwehren mit Hohlstrahlrohren und mobilen Rauchverschlüssen aus.

AUSBLICK

Das Jahr 2014 ist gut gestartet, gestaltet sich aber anspruchsvoll. Am Kapitalmarkt setzt sich die Niedrigzinsphase fort. Umso wichtiger, dass wir uns in den letzten Jahren auf die Weiterentwicklung unserer Produkte, die Versicherungstechnik und die engere und bessere Verzahnung mit den Vertrieben konzentriert haben.

KAPITALANLAGEMANAGEMENT IN ZEITEN NIEDRIGER ZINSEN

Was bedeuten die extrem niedrigen Zinsen für Ihre Kapitalanlage?

Die Kapitalmarktzinsen sind auf neue Tiefststände gefallen. Die Entscheidung der Europäischen Zentralbank den Leitzins im November 2013 auf 0,25 Prozent zu senken, festigt das niedrige Zinsniveau. Wir gehen auch mittelfristig von einem niedrigen Zinsniveau aus. Das stellt unser Kapitalanlagenmanagement auch weiterhin vor die Herausforderung, Kundengelder möglichst sicher und gleichzeitig noch rentabel anzulegen. In der Abwägung steht Sicherheit stets vorne. Neue Anlagen müssen wir mit vergleichsweise niedrigen Zinssätzen tätigen, wodurch sich der laufende Zinsertrag im Bestand nach und nach vermindert. Aber immerhin, durch unser Kapitalanlagenmanagement haben wir 2013 für die SV und unsere Kunden ein gutes Kapitalanlageergebnis erzielen können. Die Nettorendite von 4,4 Prozent in der Lebensversicherung zeigt, dass wir mit unserer Anlagestrategie richtig unterwegs sind und wir unseren Anforderungen nachkommen können. Wir setzen in unserem Kapitalanlageportfolio neben Aktien und festverzinslichen Wertpapieren verstärkt auch auf Immobilien und alternative Investments.



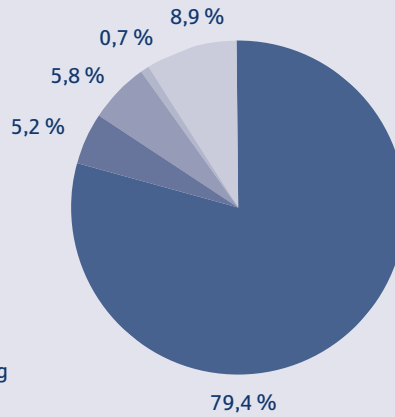
Was verspricht sich die SV von ihren Immobilienengagements?

Die Immobilienmärkte in Deutschland sind stabil, sie profitieren von den niedrigen Zinsen. Wir versprechen uns zuverlässige Renditen. Seit einiger Zeit investieren wir wieder stärker in den regionalen Immobilienmarkt. 2013 haben wir in Freiburg mit dem Palais Dreisameck ein denkmalgeschütztes Gebäude erworben, in Heilbronn in ein Neubauprojekt mit Mietwohnungen investiert und das Theresiencenter in Ingolstadt gekauft. Um die Bedeutung der Regionen für uns zu zeigen, haben wir in den vergangenen Jahren auch in unsere eigenen Konzernstandorte investiert. Nach unserem Wiesbadener Gebäude haben wir auch das Verwaltungsgebäude in Kassel modernisiert. Dabei spielten vor allem Nachhaltigkeits- und Umwelt-Aspekte eine große Rolle.

Welche Bedeutung haben Alternative Investments bei der SV?

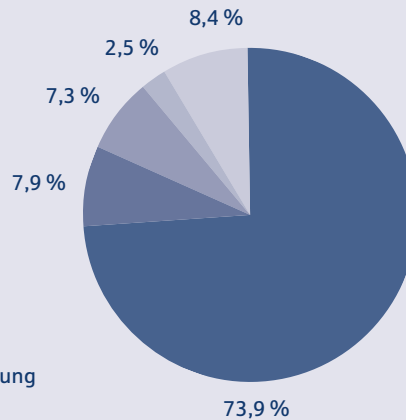
Alternative Investments sind eine gute Ergänzung zu den klassischen Kapitalanlagen. Sie sind eine wertvolle Beimischung zur Stabilisierung unseres Portfolios. Wir fokussieren uns auf zukunftssträchtige Bereiche wie Energienetze oder alternative Energien wie Forstwirtschaft oder Photovoltaik. Wir sind mit rund einem Prozent unserer Anlagen im Solarbereich, in der Stromwirtschaft und in der Waldwirtschaft investiert – mit einer guten und sicheren Rendite. Der Ausbau der Stromnetze erfordert viel Kapital, das die Netzbetreiber alleine nicht aufbringen können. So leisten wir unseren Beitrag zur Erhaltung und zum Ausbau der Infrastruktur. Auch unsere Kunden profitieren davon: Einerseits mit einem guten Beitrag zur Verzinsung ihrer Versicherungsbeiträge, andererseits als Bürger mit einer Entlastung der öffentlichen Hand.

KAPITALANLAGESTRUKTUR
zum 31.12.2013 auf Buchwertbasis



SV Lebensversicherung
19,2 Milliarden Euro

■ Anleihen
■ Aktien inkl. Private Equity
■ Immobilien
■ Alternative Investments
■ Beteiligungen, Hypotheken und Sonstige

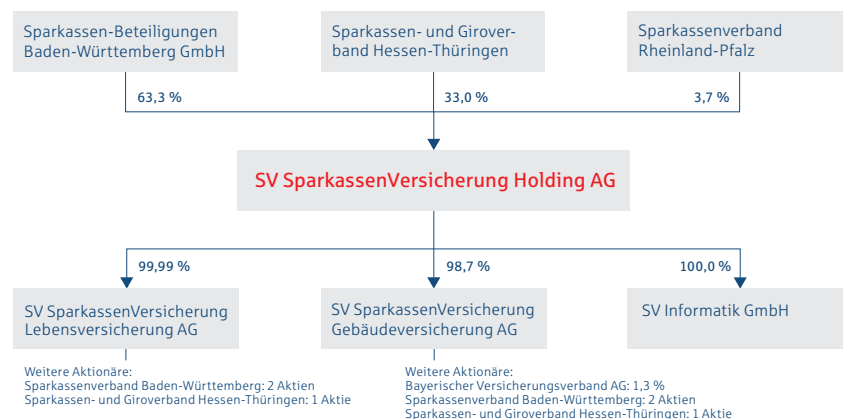


SV Gebäudeversicherung
2,6 Milliarden Euro

■ Anleihen
■ Aktien inkl. Private Equity
■ Immobilien
■ Alternative Investments
■ Beteiligungen und Sonstige

SV SPARKASSENVERSICHERUNG (KONZERN): GESCHÄFTSZAHLN 2013 (NACH IFRS)

	2011	2012	2013
Gesamtbeiträge inkl. RfB in Mio. Euro	3.043,7	3.005,8	3.298,3
Gebuchte Bruttobeiträge in Mio. Euro	2.948,2	2.933,9	3.228,6
Gebuchte Bruttobeiträge saG in Mio. Euro	2.828,0	2.857,7	3.157,4
Schaden/Unfall	1.190,6	1.218,6	1.280,8
Leben	1.637,3	1.639,2	1.876,7
Bestand Anzahl Verträge in Tsd.	7.611	7.627	7.639
Versicherungsleistungen in Mio. Euro	3.411,8	3.029,9	3.850,6
Schaden/Unfall	802,3	806,6	1.604,5
Leben	2.577,4	2.196,1	2.205,6
Kapitalanlagebestand in Mio. Euro	20.773,0	21.921,4	21.962,2
Schaden/Unfall (ohne Depotforderungen)	2.480,5	2.710,0	2.611,7
Leben	18.163,5	19.084,7	19.232,2
Kapitalanlageergebnis (ohne Ergebnis aus FLV) in Mio. Euro	893,0	1.044,8	1.042,9
Aufwendungen für den Versicherungsbetrieb brutto in Mio. Euro	559,1	547,5	530,0
Konzernergebnis in Mio. Euro (vor Steuern)	81,5	102,6	-18,0
Konzernergebnis in Mio. Euro (nach Steuern)	74,1	94,0	34,9
Ergebnisneutrale Eigenkapitalveränderung in Mio. Euro	-14,6	33,0	-35,2
Gesamtergebnis in Mio. Euro	59,5	127,0	-0,4
Eigenkapital in Mio. Euro	1.475,7	1.541,2	1.510,2
Bilanzsumme in Mio. Euro	23.120,3	24.279,3	24.997,5
Mitarbeiter (Köpfe)	5.048	5.049	4.960
Innendienst	2.737	2.702	2.650
Außendienst	1.965	1.982	1.939
Auszubildende	346	365	371



SV GEBÄUDEVERSICHERUNG: AUSSERORDENTLICHES SCHADENJAHR IN DER SCHADEN-UNFALLVERSICHERUNG

2013 war in der Schaden-Unfallversicherung geprägt von einer extremen Schadenbelastung vorwiegend durch Unwetterereignisse und durch eine weiter ansteigende Anzahl an Großschäden im industriellen und gewerblichen Bereich. Die SV hat bewiesen, dass sie extreme Unwetterereignisse zur Zufriedenheit der Kunden bewältigen kann. Dafür greift die SV auf erprobte und ausgefeilte Pläne zurück. Das Schadenmanagement hat sich bewährt. Das Produkt SV PrivatSchutz läuft weiterhin sehr erfolgreich.

In den Schaden-Unfallversicherungen stiegen die gebuchten Bruttobeiträge um 5,3 Prozent und liegen damit bei 1,31 Milliarden Euro (1,24). Besonders positiv entwickelten sich die Sparten Auto, Gebäude und Industrie. Das Neugeschäft wuchs um 10,5 Prozent, vor allem in den Sparten Auto, Hausrat, Industrie und Gewerbe. Das 2012 neu eingeführte Produkt SV PrivatSchutz lief auch 2013 positiv. Bis Ende 2013 verzeichnete die SV annähernd 525.000 PrivatSchutz-Verträge mit einem Beitragsvolumen von rund 65 Millionen Euro. Rund 200.000 neue Verträge wurden abgeschlossen. Besonders gefragt waren Haftpflicht-, Hausrat- und Gebäudeverträge. Auch die Autosparte setzte 2013 ihre erfolgreiche Entwicklung fort. Das Neugeschäft nach Bestandsbeitrag im Privat- und Firmenbereich stieg um 8,5 bzw. 37,6 Prozent. Insgesamt konnte die SV für das vergangene Jahr in der Autosparte ein Wachstum von über 24.000 Verträgen verzeichnen. Die Schaden-Kostenquote verschlechterte sich aufgrund der Unwetterschäden, die alleine rund 20 Millionen Euro Schadenaufwand ausmachten. Die Schaden-Kostenquote liegt bei 109,6 Prozent (102,5).

HISTORISCHER HAGELSTURM

Stark belastet haben die SV 2013 die großen Unwetterereignisse: Überschwemmungen und Hochwasser im Mai und Juni, Starkregen, Stürme und Hagel im Juli und August. Der Gesamtaufwand für die rund 128.000 Elementarschäden des Jahres 2013 an Gebäuden und Autos erreichte über 768,3 Millionen Euro (66,6). Allein der Hagelsturm am 28. Juli verursachte in der Region zwischen Reutlingen und Göppingen mehr als 70.000 Gebäude- und Autoschäden mit einem Schaden von rund 600 Millionen Euro bei Kunden der SV. Der Hagelsturm geht als das größte Schadenereignis in die Historie der SV ein. Mit ihrem professionellen Schadenmanagement konnte die SV ihre ausgezeichnete Qualität im Umgang mit extrem großen Unwetterereignissen ihren Kunden und Vertriebspartnern gegenüber beweisen. Die Kunden und Vertriebspartner honorierten die Leistungsfähigkeit der SV und gaben

positive Rückmeldungen. Dank der ausgefeilten Rückversicherungsstrategie der SV werden rund 75 Prozent der aus den Elementarschäden entstandenen Belastungen von den Rückversicherern getragen. Im vergangenen Jahr verzeichnete die SV erneut eine Vielzahl Großschäden in der gewerblichen und industriellen Sachversicherung: 114 Großschäden verursachten rund 180 Millionen Euro Schäden (122) und damit 50 Prozent mehr als noch im Vorjahr. Infolgedessen stiegen die gesamten Bruttoschadenaufwendungen für Geschäftsjahresversicherungsfälle im Jahr 2013 um 81,1 Prozent auf 1,67 Milliarden Euro (924,7). Die Bruttoschadenquote stieg um 53,8 Prozentpunkte auf 128,5 Prozent (74,7). Die gestiegenen Schadenzahlungen durch das Hagelereignis wirkten sich in der Schaden-Unfallversicherung spürbar auf das Ergebnis aus. Dazu kommt noch ein Einmaleffekt aus der bilanziellen Übertragung von Pensionsverpflichtungen auf die SV Holding in Höhe von 59,6 Millionen Euro, der auf das Ergebnis wirkt. Die Gesellschaft schließt mit einem Jahresfehlbetrag von 70,9 Millionen Euro nach einem Jahresüberschuss von 38,5 Millionen Euro im Vorjahr. In der Gebäudeversicherung führte die SV mehrere Beitragssatzanpassungen durch. Das Unternehmen reagierte damit auf die Folgen des Klimawandels und den daraus folgenden Schadenereignissen.

NOTRUF-AUTOMATIK MIT DEM SV COPILOT

Seit April 2011 bietet die SV ihren Autokunden mit dem SV Copiloten ein Telematiksystem, das die Aufprallkraft misst und einen Notruf absetzt. Dieser wird bei unserem Dienstleister aufgenommen und alles Erforderliche veranlasst: Rückruf beim Geschädigten, Einschalten der Rettungsleitstelle bis hin zum Abschleppdienst. Seit 2013 bietet die SV dieses System in Verbindung mit einer Kfz-Haftpflichtversicherung an. Das System kostet 2,50 Euro im Monat und kann bei jeder Geschäftsstelle und in jeder Sparkasse beantragt werden. Die Box kann nachträglich in jedes Auto eingebaut werden.

AUSBLICK

Die schweren Elementarschäden 2013 haben die Schadenbelastung stark nach oben gedrückt und das Jahresergebnis belastet. Der Schaden-Unfallversicherer zeigt sich aber substanzstark. 2014 setzt die SV auf innovative und marktgerechte neue Produkte und Produktverbesserungen sowie auf kundenfreundliche Bedingungen. Im Mai wird mit dem SV ExistenzSchutz eine Kombilösung aus Unfall, Krankheit/Pflege und Berufsunfähigkeit eingeführt. Der erfolgreiche Weg des SV PrivatSchutzes wird ab Mai mit weiteren Tarifverbesserungen fortgesetzt.

EXTREMWETTER: EIGENVORSORGE VOR PFLICHTVERSICHERUNG

Warum ist der Elementarschutz so wichtig?

Das Jahr 2013 hat es mal wieder deutlich gemacht: Die Absicherung des eigenen Hab und Guts gegen Elementargefahren ist eine der wichtigsten Versicherungen. Der Klimawandel spiegelt sich in den Zahlen der SV wider. Nur in Baden-Württemberg sind Gebäudebesitzer in der Breite gegen Elementargefahren versichert. Ganz anders ist das in anderen Bundesländern. Angesichts des Klimawandels und der steigenden Schäden ist das fahrlässig. Das verbreitete Vertrauen, dass der Staat bei Hochwasser schon hilft, ist fatal. Wer auf den Elementarschutz verzichtet, gibt so die Sicherheit über seine teuerste Investition aus der Hand: sein Haus. Geht es schief, ist oft die mühsam angesparte Altersvorsorge verloren.



Warum haben so viele Menschen eigentlich keine Versicherung?

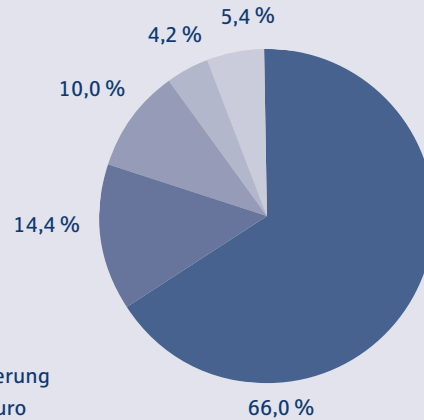
Wir stellen fest, dass die Bereitschaft, sich abzusichern, proportional mit der Entfernung zum Ereignis abnimmt, sowohl räumlich als auch zeitlich. Hier sind wir gefragt, gute Argumente für die Elementarversicherung zu liefern. Was wir in Gesprächen mit unseren Kunden häufig hören ist: »Ich wohne ja auf dem Berg, da kann nichts passieren.« Das widerlegen unsere Zahlen ganz deutlich. 93 Prozent der Schäden durch Starkregen und Überschwemmung hatten wir im Juni in den am wenigsten gefährdeten Regionen. Auch das Argument, die Versicherung wäre unbezahlbar, ist bei näherem Hinsehen keines: Für ein normales, mittelgroßes Haus kostet eine Rundumversicherung inklusive Leitungswasser unter 400 Euro – pro Jahr wohlgemerkt. Der Durchschnittsbürger gibt für seine Kfz-Versicherung deutlich mehr aus.

Eigenvorsorge vor Pflichtversicherung?

Das Hochwasser im Sommer vergangenen Jahres hat die Diskussion über eine Pflichtversicherung wieder befeuert. Wir hatten uns damals klar positioniert. Wir halten die Pflichtversicherung ganz klar für die schlechtere Lösung. Das sieht im Übrigen auch die EU-Kommission so. Im Februar 2014 sprach sie die Empfehlung aus, dass Naturkatastrophen-Vorsorge nicht allein bei der öffentlichen Hand liegen soll. Der Bürger soll zu mehr Eigenvorsorge angeregt werden. Denn 99 Prozent aller Gebäude in Deutschland können problemlos versichert werden. Damit ist das kein Grund für eine Versicherungspflicht durch den Staat. Die passenden Produkte haben wir.

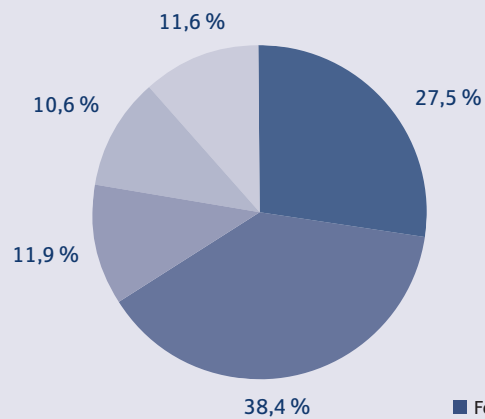
Dr. Klaus Zehner, Vorstand Schaden/Unfall

BESTANDSZUSAMMENSETZUNG 2013 nach gebuchten Bruttobeiträgen saG



SV Gebäudeversicherung
1.280,8 Millionen Euro

- Feuer- und Sachversicherungen
- Kraftfahrtversicherung
- Haftpflichtversicherung
- Unfallversicherung
- Übrige Versicherungen



Markt (GDV)
60,4 Milliarden Euro

- Feuer- und Sachversicherungen
- Kraftfahrtversicherung
- Haftpflichtversicherung
- Unfallversicherung
- Übrige Versicherungen

SV GEBÄUDEVERSICHERUNG: GESCHÄFTSZAHLEN 2013 (NACH HGB)

	2011	2012	2013
Gesamtbeiträge brutto in Mio. Euro	1.232,6	1.244,3	1.310,4
Gebuchte Bruttobeiträge saG in Mio. Euro	1.190,6	1.218,6	1.280,8
<i>HUK-Versicherungen</i>	338,1	348,3	366,4
Haftpflicht	116,4	123,6	128,4
Unfall	49,0	50,7	53,7
Kraftfahrt	172,7	174,0	184,2
<i>Sachversicherungen</i>	795,0	809,4	845,9
Verbundene Wohngebäudeversicherung	463,6	471,6	494,6
Verbundene Hausrat	44,4	46,0	47,3
Feuerversicherungen	131,0	130,0	132,3
Sonstige Sachversicherungen	156,0	161,9	171,7
<i>Übrige Versicherungen</i>	57,5	60,8	68,6
Bestand Anzahl Verträge in Tsd.	5.872	5.897	5.936
Aufwendungen für Geschäftsjahres-Versicherungsfälle brutto in Mio. Euro	889,0	924,7	1.674,2
Geschäftsjahresschäden in Tsd. Stück	263	262	330
Bruttoschadenquote in %	72,6	74,7	128,5
Aufwendungen für den Versicherungsbetrieb brutto in Mio. Euro	329,7	328,7	332,6
Kostenquote brutto %	26,8	26,4	25,4
Combined Ratio in %	92,4	91,6	148,5
setzt sich zusammen aus:			
Bilanzielle Schadenquote in %	65,5	65,0	123,0
Kostenquote (verdiente Beiträge) in %	26,9	26,6	25,5
Kapitalanlagebestand in Mio. Euro	2.364,8	2.481,4	2.425,9
Netto-Kapitalerträge in Mio. Euro	74,0	84,6	83,4
Laufende Durchschnittsverzinsung in %	3,23	2,93	3,01
Nettoverzinsung in %	3,20	3,49	3,40
Jahresüberschuss in Mio. Euro	35,6	38,5	-70,9
Bilanzgewinn in Mio. Euro	25,3	34,9	0

SV LEBENSVERSICHERUNG: VERBRAUCHER BEHALTEN ALTERSVORSORGE IM BLICK

Auch das Jahr 2013 war in der Lebensversicherung stark geprägt von der anhaltenden Niedrigzinsphase. Die Nachfrage nach Altersvorsorgeprodukten bleibt aber weiterhin stabil, IndexGarant zeigt sich auch im dritten Jahr in Folge als beliebte Altersvorsorgevariante. Die SV erzielte trotz der schwierigen Rahmenbedingungen ein gutes Kapitalanlageergebnis.

Das Geschäft mit der Altersvorsorge lief trotz der schwierigen Rahmenbedingungen mit Niedrigzinsen bei der SV 2013 positiv. In der Lebensversicherung stiegen die gebuchten Bruttobeiträge um 14,5 Prozent auf 1,88 Milliarden Euro (1,64). Das zeigt, dass viele Verbraucher in der Lebensversicherung weiterhin eine sichere Vorsorge sehen. Diese Entwicklung resultiert im Wesentlichen aus dem gestiegenen Neugeschäft gegen Einmalbeitrag (+ 40,2 Prozent), das Neugeschäft nach laufendem Jahresbeitrag sank um 27,3 Prozent. Die gezahlten Versicherungsleistungen blieben mit 2,0 Milliarden Euro im Vergleich zum Vorjahr annähernd gleich (2,0). Die Stornoquote nach laufendem Jahresbeitrag stieg leicht auf 4,6 Prozent (4,4), liegt aber unter der der Branche mit 5,0 Prozent.

INDEXGARANT TRIFFT KUNDENBEDÜRFNISSE

Besonders gefragt waren 2013 Berufsunfähigkeitsversicherungen und Rentenversicherungen wie die indexbasierte IndexGarant. Diese hat sich auch im dritten Jahr in Folge als beliebte Altersvorsorgevariante gezeigt. Über 23.200 Verträge wurden 2013 policiert, das waren mehr als doppelt so viele wie noch im Vorjahr. Damit waren rund 44 Prozent der in 2013 verkauften Rentenversicherungen bereits IndexGarant-Versicherungen. Ein Drittel des gesamten Neugeschäfts nach Beitragssumme in der Lebensversicherung stammt aus IndexGarant. Auch die Renditewerte der Indices können sich sehen lassen: Bereits drei Mal hintereinander schloss das Indexjahr mit guten Gewinnen. Zum Stichtag 30. November 2013 waren es: 5,63 (VolalIndexPerform®) und 11,14 Prozent (Euro Stoxx 50®). Das sind in Zeiten extrem niedriger Zinsen sehr gute Werte und zeigen die Chancen von IndexGarant. Mit IndexGarant treffen wir die Kundenbedürfnisse nach Sicherheit und Rendite und schonen gleichzeitig mit Blick auf Solvency II unsere Substanz.

ALTERSVORSORGE VOM ARBEITGEBER BLEIBT WICHTIGE SÄULE

Schon seit vielen Jahren setzt die SV auf die betriebliche Altersversorgung (bAV). Nach dem Ausnahmehjahr 2012 sank das SV-eigene bAV-Neugeschäft in der Direktversicherung, Direktzusage und Unter-

stützungskasse zwar auf eine Beitragssumme von 537,4 Millionen Euro (747) ab, es liegt damit weiter auf dem hohen Niveau von 2011. Seit April 2013 bietet die SV in der bAV auch eine Variante in Verbindung mit IndexGarant an. Diese Variante wird von den Kunden sehr gut angenommen. Bis Ende 2013 wurden rund 2.100 Verträge policiert.

Die Bruttoaufwendungen für den Versicherungsbetrieb sind zurückgegangen und liegen bei 172,2 Millionen Euro (182,2). Sie setzen sich aus 138,4 Millionen Euro (148,8) Abschlussaufwendungen und 33,8 Millionen Euro (33,3) Verwaltungsaufwendungen zusammen. Der Rückgang der Abschlussaufwendungen ist auf den Rückgang des Neugeschäfts nach laufendem Beitrag zurückzuführen. Die Verwaltungskostenquote sank auf 1,80 Prozent (2,03), die Abschlusskostenquote auf 5,24 Prozent (5,32).

GUTES KAPITALANLAGEERGEBNIS ERZIELT

Die Kapitalanlagen der SV Lebensversicherung stiegen zum Jahresende um 2,2 Prozent von 18,2 auf 18,6 Milliarden Euro. Das Kapitalanlageergebnis ohne Erträge und Aufwendungen der fondsgebundenen Versicherungen betrug 802,8 Millionen Euro (861,8). Dabei ist zu beachten, dass das Vorjahresergebnis durch hohe notwendige Zuschreibungen beeinflusst war. Die Nettoverzinsung lag mit 4,4 Prozent weiter auf einem erfreulichen Niveau (4,8). In Summe konnte trotz hoher Belastungen aus der Zinszusatzreserve im abgelaufenen Geschäftsjahr ein Rohüberschuss in Höhe von 295,4 Millionen Euro (253,4) erwirtschaftet werden. Für die Überschussbeteiligung der Versicherungsnehmer wurden davon 248,5 Millionen Euro (218,4) der Rückstellung für Beitragsrückerstattung zugeführt. Das waren 30,1 Millionen Euro mehr als noch im Vorjahr. Der Jahresüberschuss vor Ergebnisabführung beträgt planmäßig 30 Millionen Euro (30,0).

AUSBLICK

Die private Vorsorge bleibt neben der gesetzlichen Rentenversicherung und der betrieblichen Altersvorsorge eine wichtige Säule in der Altersvorsorge. Die Notwendigkeit zur privaten Altersvorsorge bleibt auch künftig bestehen. Die Herausforderungen aus der Umsetzung von Solvency II und der Niedrigzinsphase auf die Altersvorsorge werden 2014 bestehen bleiben. Wir konzentrieren uns auf biometrische Produkte: Im Mai werden wir mit einer neuen Risikolebensversicherung auf den Markt gehen. Mit dem SV ExistenzSchutz bieten wir ab Mai ein neues Kombi-produkt aus Unfall, Krankheit/Pflege und Berufsunfähigkeit.

ALTERSVORSORGE: GARANTIE UND SOLVENCY II

Wie sichert die SV ihre Garantieversprechen ab?

Mit unseren guten Kapitalerträgen stellen wir nicht nur unsere Garantieversprechen und die Finanzierung der Zinszusatzreserve sicher, damit finanzieren wir auch die Beteiligung der Versicherungsnehmer an den Bewertungsreserven. Seit 2011 bauen wir deutlich höhere Rückstellungen in Form von Zinszusatzreserven auf. 2013 wurde die Deckungsrückstellung wegen der anhaltenden Niedrigzinsphase am Kapitalmarkt durch eine zusätzliche Reserve in Höhe von 98 Millionen Euro auf 276 Millionen Euro verstärkt. Dieser Mechanismus ist eine Zukunftsvorsorge für unsere Kunden. Damit wird gewährleistet, dass die vereinbarten Garantiezinsen auch in Zukunft gezahlt werden können. Unsere Aufgabe ist es, Garantien über lange Zeiträume hinweg zu sichern.



Welche Auswirkungen hat die Einführung von Solvency II auf die Lebensprodukte?

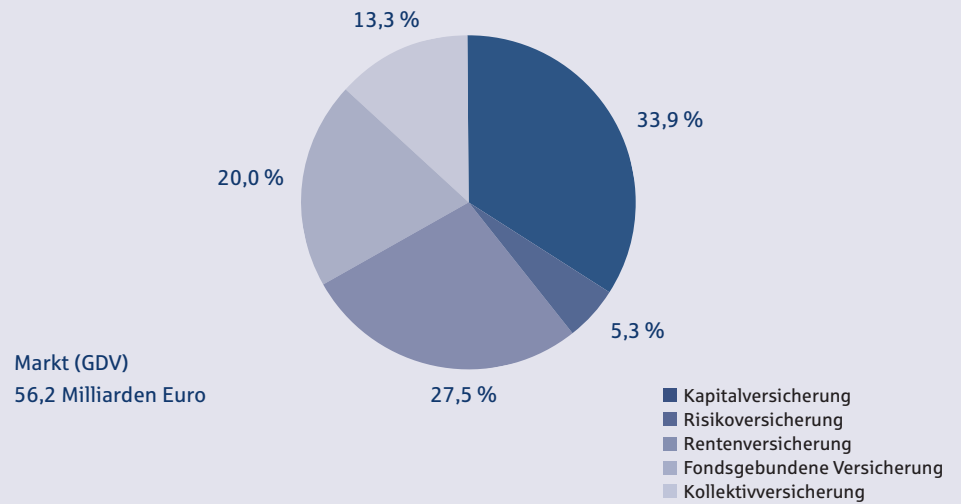
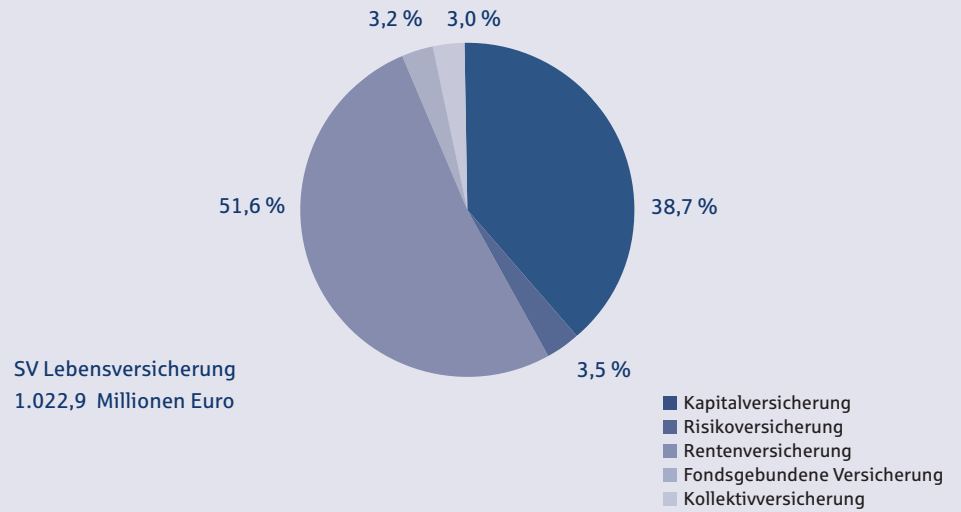
Die strengen Regeln für Vorsorgeanbieter zeigen, wie wichtig dem Gesetzgeber es ist, dass die private Vorsorge ihrer Bürger abgesichert ist. Über verschiedene Mechanismen und Hebel wird dies für die Vorsorgesparer gewährleistet, damit nichts über die langen Jahre schiefeht. Für uns Anbieter sind die Vorgaben sportlich. Es führt dazu, dass Lebensversicherungen mit lebenslangen Garantiezinsen für uns als Unternehmen teurer werden. Denn wir müssen nachweisen, dass wir über ausreichend Eigenmittel verfügen, um alle Risiken abdecken zu können. Rentenversicherungen stehen hier besonders im Fokus, weil deren Leistungen und Prämien mit einem garantierten Rechnungszins kalkuliert und für die gesamte Laufzeit vertraglich vereinbart sind. Wir sehen die Vorgaben positiv: Wir können nun auch beweisen, wie zuverlässig und professionell wir mit dem Thema Altersvorsorge umgehen und dass wir für die Bürger dafür die richtigen Partner sind.

Welche Pläne verfolgt die SV, wenn es um »die neue Lebensversicherung« geht?

Es stellt sich die Frage, wie mögliche Garantieformen in Bezug auf das Sicherheitsdenken der Kunden einerseits und die Renditeerwartungen andererseits zu bewerten sind. Solvency II fordert eine verstärkte Eigenkapitalhinterlegung für Garantien. Aber Garantien sind teuer. Wir konzentrieren uns deswegen strategisch auf biometrische Produkte wie etwa Berufsunfähigkeit und Produkte mit reduziertem Garantiezins. Seit April 2011 bieten wir mit IndexGarant ein Produkt, bei dem die Kunden direkt von den Wertentwicklungen an den Kapitalmärkten profitieren. Da das Verlustrisiko abgesichert ist, ist IndexGarant geeignet für alle, die eine sichere Altersvorsorge suchen, aber trotzdem Interesse an einer Anlage am Aktienmarkt haben. Diese Kombination hat Zukunft. Das Produkt wird sehr gut angenommen. Wir sind uns sicher, dass wir damit derzeit sehr gut am Markt positioniert sind.

Sven Lixenfeld, Vorstand Leben/IT

BESTANDSZUSAMMENSETZUNG 2013
bezogen auf den laufenden Beitrag



SV LEBENSVERSICHERUNG: GESCHÄFTSZAHLN 2013 (NACH HGB)

	2011	2012	2013
Gesamtbeiträge inkl. RfB in Mio. Euro	1.740,8	1.726,9	1.950,2
Gebuchte Bruttobeiträge ohne RfB in Mio. Euro	1.637,3	1.639,2	1.876,7
Laufende Beiträge	1.016,6	1.030,4	1.022,9
Einmalbeiträge	620,7	608,8	853,7
Bestand Anzahl Verträge in Tsd.	1.739	1.730	1.706
Bestand nach Versicherungssumme in Mio. Euro	46.218,8	46.325,8	45.626,2
Neugeschäft nach Versicherungssumme in Mio. Euro	4.443,2	4.196,0	3.816,1
Neugeschäft nach laufenden Beiträgen in Mio. Euro	97,9	102,0	74,1
Neugeschäft nach Beitragssumme in Mio. Euro	2.857,5	2.798,8	2.643,1
Laufende Beiträge	2.236,8	2.190,0	1.789,4
Einmalbeiträge	620,7	608,8	853,7
Neuzugang nach Anzahl	171.549	154.761	143.897
Versicherungsleistungen in Mio. Euro	2.269,0	1.858,4	1.869,0
Kapitalanlagebestand in Mio. Euro	17.927,2	18.216,9	18.611,9
Netto-Kapitalerträge in Mio. Euro	751,7	861,8	802,8
Laufende Durchschnittsverzinsung in %	4,17	3,37	3,67
Nettoverzinsung in %	4,15	4,77	4,36
Nettoverzinsung im 3-Jahresdurchschnitt in %	4,05	4,41	4,43
Aufwendungen für den Versicherungsbetrieb in Mio. Euro	187,3	182,2	172,2
Abschlussaufwendungen	153,2	148,9	138,4
Verwaltungsaufwendungen	34,1	33,3	33,8
Abschlussaufwendungen in % der Neugeschäfts-Beitragssumme	5,36	5,32	5,24
Verwaltungsaufwendungen in % der gebuchten Bruttobeiträge	2,1	2,0	1,8
Stornoquote in %	4,5	4,4	4,6
Rohüberschuss in Mio. Euro	243,2	253,4	295,4
Zuführung zur RfB in Mio. Euro	213,2	218,4	248,5
Jahresüberschuss in Mio. Euro vor Gewinnabführung	30,0	30,0	30,0
Überschussbeteiligung in % (mit SÜA)	4,05	4,05	3,55

Auf die Hitze folgten schwerste **Hagelunwetter**: Innerhalb kürzester Zeit verdunkelte sich am **28. Juli 2013** der Himmel. Hagelkörner, so groß wie Tennisbälle, prasselten auf die Erde, hinterließen in Baden-Württemberg eine Schneise der Verwüstung. Reihenweise wurden Dächer und Fassaden beschädigt, Gewächshäuser und Photovoltaik-Anlagen zerstört, Autos verbeult. Besonders betroffen: die Landkreise Reutlingen, Tübingen, Göppingen, Esslingen und Zollernalb. Das **Schadenausmaß** nach 15 Minuten Hagel: **70.000 Schäden** mit einem Schadenaufwand von **600 Millionen Euro**. Das war das **größte Elementarereignis** unserer Geschichte und mit 1,4 Milliarden Euro versicherter Schäden der **größte Hagelschlag in der Geschichte Deutschlands**. Die gute Vorbereitung auf den Ernstfall hat funktioniert. Das **Schadenmanagement der SV** hat seine Bewährungsprobe bestanden. Die Kunden sind zufrieden. Die **Zusammenarbeit mit den Sparkassen** und den **SV-Agenturen** klappte hervorragend. Insgesamt stieg bei uns der Schadenaufwand für Elementarschäden in diesem Jahr sogar auf 768,3 Millionen Euro. Denn die **Überschwemmungen** im Juni trafen uns mit weiteren 50 Millionen Euro und ein weiteres Hagelerereignis am 6. August mit nochmals 53 Millionen Euro. Im Jahr davor lag die Summe bei 66,6 Millionen Euro. **Naturgewalten** können jeden treffen. Gut, wenn es dann **schnelle Hilfe** vor Ort gibt.

Unsere Videos zum Hagel finden Sie auf www.youtube.com/SparkassenVers.

GUTE ARGUMENTE FÜR DEN ELEMENTARSCHADENSCHUTZ

Fragen die Kunden nach den Ereignissen im Vorjahr verstärkt Elementarschadendeckungen nach?

Einen nachhaltigen Effekt können wir leider nicht feststellen. Es gilt, unseren Kunden den Bedarf immer wieder aufzuzeigen, sei es durch unsere Kollegen im Vertrieb vor Ort oder durch begleitende Kommunikation der SV oder auch der Verbände. So intensivieren wir aktuell mit dem Gesamtverband der deutschen Versicherungswirtschaft (GDV) Elementarschadenkampagnen in den Regionen. Hessen und Thüringen konnten wir bereits für Kampagnen gewinnen, die in anderen Bundesländern teilweise bereits erfolgreich durchgeführt wurden.

Nur 32 Prozent der Wohngebäude in Deutschland sind gegen Elementarschäden versichert. Hat der Vertrieb das Thema nicht ausreichend genug an die Kunden herangetragen?

Unsere Vermittler sprechen das Thema Elementarversicherungen durchaus an, aber es muss auch das Risikobewusstsein in der Bevölkerung weiter wachsen. Die geringe Versicherungsquote liegt auch daran, dass immer noch viele Menschen nicht glauben, dass sie gefährdet wohnen. Es ist aber nicht so, dass man nur direkt an den Flussufern im Gefährdungsbereich eines Hochwassers ist. Unsere Zahlen zeigen, dass die meisten Schäden in den vermeintlich ungefährdeten Zonen wie ZÜRS I und II sind. Außerdem ist es in Hochrisikozonen natürlich so, dass die Versicherung auch eine angemessene Prämie fordert. Und nicht jeder ist bereit, diesen Preis zu bezahlen.

Wie wichtig ist denn der SV die Wohngebäudeversicherung? Schließlich entfallen ja bereits rund 40 Prozent des Bestandes auf diese Sparte. Will man hier weiter wachsen?

Die Wohngebäudeversicherung ist für uns als SV sehr wichtig. Natürlich bieten wir unseren Bestands- und auch gerne Neukunden den Schutz ihrer Gebäude. Und insbesondere in Hessen und Thüringen wollen wir den Versicherungsschutz unserer Kunden verbessern – hier haben die meisten unserer Kunden keinen Schutz gegen sogenannte erweiterte Elementargefahren. Andererseits wollen wir gezielt unseren Kunden auch außerhalb der Gebäudeversicherung ein verlässlicher Partner sein – hier haben wir noch erheblichen Nachholbedarf, den wir konsequent angehen.

Dr. Andreas Jahn, Vertriebsvorstand



KUNDENSERVICE UND QUALIFIZIERTER NACHWUCHS



Wie stellt die SV eine gute Erreichbarkeit ihres Kundenservices bei extremen Ereignissen sicher?

Eine gute Erreichbarkeit und eine schnelle Bearbeitung sind die zentralen Qualitätsziele, die wir uns im Kundenservice gesetzt haben. Unser Kundenservice ist so organisiert, dass wir sehr kurzfristig auf Extremsituationen, wie beispielsweise das Hagelereignis vom Juli vergangenen Jahres, reagieren können. Dies gelingt uns durch unsere auf volatile Anrufvolumina ausgerichtete Arbeitssteuerung. Liegen die eingehenden Anrufe über den antizipierten Volumina werden durch ein ausgeklügeltes Routingkonzept nicht nur alle verfügbaren Telefonagenten, sondern auch die Mitarbeiter in der Kundenkorrespondenz passend zu ihrem Skill (Fachwissen) und unabhängig von ihrem Standort in den Telefonieprozess mit einbezogen. Durch diese »atmende«, nachfrageorientierte Kapazitätssteuerung erzielen wir auch in

Extremsituationen gute Erreichbarkeiten.

Wie gelingt es der SV, qualifizierten Nachwuchs zu gewinnen?

Trotz des demographischen Wandels gelingt es uns, qualifizierte junge Mitarbeiter zu gewinnen. Dazu trägt sicherlich auch bei, dass die S-Finanzgruppe insgesamt und natürlich auch die SV in der öffentlichen Wahrnehmung Wertschätzung und Vertrauen genießen. Darüber hinaus bieten wir attraktive Einkommens- und Entwicklungsmöglichkeiten. Jedes Jahr werden konzernweit rund 100 Azubis und Studenten eingestellt und zu Versicherungsprofis ausgebildet. Insbesondere mit Studenten der dualen Hochschulen haben wir dabei gute Erfahrungen gemacht. Die Ausbildung ist primär auf eine Tätigkeit im Außendienst ausgerichtet. Ich halte es auch für unverzichtbar, dass unsere Nachwuchskräfte erlebt haben, wie Vertrieb funktioniert, selbst dann, wenn sie später im Innendienst arbeiten. Auch der Kundenservice-Bereich ist als erste Karrierestation prädestiniert, unseren Nachwuchskräften durch den direkten Kundenkontakt wertvolle Qualifikationen zu vermitteln.

Was müssen die jungen Leute mitbringen?

Kaufmann für Versicherungen und Finanzen zu werden, ist äußerst anspruchsvoll. Neben dem selbstverständlichen Interesse an versicherungs- und betriebswirtschaftlichen Themen sind soziale Kompetenz, kommunikative Fähigkeiten und am Ende auch eine große Portion Engagement und Ehrgeiz notwendig, um diesen Beruf erlernen und ausüben zu können.

Dr. Stefan Korbach, Vorstand Kundenservice

15 MINUTEN HAGEL – 600 MILLIONEN EURO SCHADEN – ENGAGIERTE SCHADENABWICKLUNG MIT ALLEN KRÄFTEN

»Die Folgen des Klimawandels trafen uns im Sommer 2013 voll«, fasst Dr. Klaus Zehner, Schaden-Unfallvorstand der SV zusammen. Unsere Kunden können sich im Schadenfall auf uns verlassen – auf unsere gute Vorbereitung und Expertise, auf unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und auf unsere Kooperationspartner.

Bis zum Nachmittag des 28. Juli 2013 sah das Elementarschadenjahr für die SV noch ganz in Ordnung aus. Dann war in fünfzehn Minuten alles anders. Eine fünf Kilometer breite und 27 Kilometer lange Hagelzelle zog durch die Landkreise Reutlingen und Tübingen sowie Göppingen und Esslingen. Es war eine so genannte Superzelle, die in etwa 15 Minuten mehr Schäden verursachte als der Münchener Hagel 1984, der bislang als das größte Hagelschadenereignis in Deutschland galt. Wie Geschosse kamen die Hagelkörner vom Himmel. Die Schäden waren auch deshalb groß, weil eine vergleichsweise dicht besiedelte Region getroffen wurde, in der entsprechende Werte konzentriert sind. Die Bilanz der SV: 70.000 Schäden an Autos und Gebäuden und ein Schadenaufwand von 600 Millionen Euro. Das waren 40 Millionen Euro Schadenaufwand in jeder Minute. Der Hagelschlag ist deutlich teurer als der Sturm ›Lothar‹ Weihnachten 1999, der bislang mit rund 500 Millionen Euro der größte Schaden in der Geschichte der SV war.

DER KLIMAWANDEL IST IN VOLLEM GANGE

2013 war ein schwieriges Elementarschadenjahr. Schon das Jahrhunderthochwasser im Juni hat uns mit einem Schadenaufwand von 50 Millionen Euro getroffen, obwohl unser Geschäftsgebiet nur am Rande gestreift wurde. Und am 6. August kam es im Zollernalbkreis zu einem weiteren Hagel. Hier fielen Hagelkörner mit einem Durchmesser von bis zu elf Zentimetern vom Himmel. Das Ergebnis: 15.000 Schäden mit einer Schadenhöhe von über 53 Millionen Euro. Es war absehbar, dass der Klimawandel irgendwann sein wahres Gesicht zeigen würde. Wer die Statistiken der Munich Re verfolgt, sieht, dass deutschland- und weltweit der Trend zu immer mehr und immer größeren Elementarschäden seit vielen Jahren eindeutig ist. Und es ist nicht so, dass die Kunden der SV bisher verschont geblieben wären: Nach ›Lothar‹ kam der Hagel in Villingen-Schwenningen (2006), ›Kyrill‹ (2007) oder der Starkregen im Killertal (2008). Und es gab auch Jahre ohne herausragendes Ereignis, in denen viele kleinere Elementarereignisse sich trotzdem zu stolzen Summen aufaddiert haben. Auch wenn es in den beiden vergangenen Jahren relativ ruhig war: Nach diesem Sommer passt unsere Statistik aus unserem Geschäftsgebiet wieder zum weltweiten Trend.

LEISTUNGSFÄHIG IM ERNSTFALL

Unsere Kunden erwarten von uns, dass wir auch extreme Ereignisse stemmen können. Und das können wir. Da wir in Baden-Württemberg rund 70 Prozent aller Wohngebäude rundum versichern, sind uns die Risiken bestens bekannt und wir haben uns auf diese Risiken eingestellt. Wir haben eine ausgefeilte Rückversicherungsdeckung, die in solchen Situationen greift. Ein großer Teil der Schäden wird deshalb von den Rückversicherern übernommen. Die SV Gebäudeversicherung trägt den Rest – und den kann sie tragen. Die SV gerät dadurch nicht im Geringsten in wirtschaftliche Gefahr. Aber nicht nur finanziell sind wir leistungsstark, sondern auch in der Unterstützung der Kunden bei der Regulierung der Schäden. Wir stützten uns dabei auf folgende sieben Erfolgsfaktoren.

ERFOLGSFAKTOR 1: DER PLAN FUNKTIONIERT

Um diese Größenordnungen von Schäden zu bewältigen, greifen wir auf ausgefeilte Pläne zurück. Die gute Vorbereitung auf den Ernstfall hat funktioniert. Unser aktives Schadenmanagement hat sich bewährt. Wir konnten beweisen, dass wir ein Ereignis dieser Dimension gut schultern können. Möglich war dies nur, weil alle, auch räumlich weit entfernte Mitarbeiter, sprichwörtlich alles stehen und liegen ließen und in das Krisengebiet kamen. Urlaube wurden verschoben oder abgebrochen. Direkt nach dem Hagel haben alle verfügbaren Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mittelefoniert, so dass wir von Anfang an eine hohe Erreichbarkeit für unsere Kunden sicherstellen konnten. In der Anfangszeit wurden über 1.000 Schäden pro Stunde aufgenommen. Über Wochen hin wurde Samstagsarbeit geleistet, um die Schäden zügig zu bearbeiten.

ERFOLGSFAKTOR 2: MOBILE SCHADENBÜROS VOR ORT

Ein wichtiger Schlüssel für den Erfolg war die hervorragende Zusammenarbeit mit den Sparkassen und den Geschäftsstellen vor Ort. In Reutlingen, Metzingen und Tübingen, den am schlimmsten betroffenen Regionen, hat die SV drei mobile Schadenbüros eröffnet, als Anlaufstellen für Kunden und Regulierer, um die Abwicklung der Hagelschäden möglichst zügig durchzuführen. Hier konnten die Kunden Unterlagen vorbeibringen, die vor Ort geprüft wurden. Vom Schadenbüro aus beauftragte die SV direkt die Sachverständigen, es wurden Vorauszahlungen sofort angestoßen und Angebote freigegeben. Dies beschleunigte die Regulierung und entlastete den Außendienst und die Sparkassen. Die mobilen Schadenbüros befanden sich in den Sparkassen – hier gab es sehr gute Unterstützung in puncto Logistik und Betreuung.

ERFOLGSFAKTOR 3: FUNKTIONIERENDES NETZWERK

Eine große Herausforderung war es, ausreichend Sachverständige für die Vielzahl an notwendigen Besichtigungen zu bekommen. Die SV hat zunächst alle eigenen Regulierer aus dem Geschäftsgebiet in der Region zusammengezogen. Parallel wurden die Netzwerke aktiviert. Unbürokratische Unterstützung gab es auch von der Baden-Württembergischen Architektenkammer. Der Einsatz der Regulierer und Sachverständigen wurde aus der Region aus gesteuert. Zwei Hotels in Reutlingen wurden zu Einsatzzentralen umfunktioniert. Über 300 Regulierer und Sachverständige waren in den Wochen nach dem Hagel für die SV für Regulierungen und Besichtigungen im Einsatz. Dies gewährleistete eine professionelle und reibungslose Abwicklung.

ERFOLGSFAKTOR 4: KOOPERATIONEN FÜR DEN ERNSTFALL

Die SV hat 2012 mit dem Landesinnungsverband des Dachdeckerhandwerks Baden-Württemberg und 2013 mit dem Landesinnungsverband Hessen eine Vereinbarung zur vereinfachten Schadenabwicklung von Gebäudeschäden durch Sturm und Hagel getroffen. Diese Kooperation bewährte sich jetzt. Wenn der Kunde den Rundumservice wünschte, hat die Innung für ihn die Koordination mit dem Dachdeckerbetrieb übernommen. Die Dachdeckerinnung Baden-Württemberg hat aus ganz Deutschland Betriebe in der Region zusammengezogen. Mehr als 260 Dachdeckerbetriebe aus ganz Deutschland waren für uns in Reutlingen und Tübingen im Einsatz. Da es kaum Material vor Ort gab, brachten die Dachdeckerfirmen aus Nordrhein-Westfalen LKW-Ladungen voller Gerüste und Baumaterialien mit. Das ist ein Service, den unsere Kunden sehr zu schätzen wussten, wie uns immer wieder zurückspeitelt wurde. Die Innungsbetriebe bieten unseren Kunden qualitätsgesicherte Dachdeckung zu vorab fest vereinbarten Konditionen. Dies dient auch der Abwehr von so genannten Dachhaien. Das sind Profiteure, die versuchen, zu exorbitanten Preisen und für oft mindere Qualität Aufträge direkt bei den Betroffenen zu bekommen. Dieses Mal hatten wir kaum Probleme mit Dachhaien im Gegensatz zu 2006 in Villingen-Schwenningen. Dies lag daran, dass neben den Innungsbetrieben von Anfang an sehr viele Gutachter im Einsatz waren.

ERFOLGSFAKTOR 5: SCHNELLER SERVICE AUCH BEI AUTO

Neben Gebäuden wurden auch rund 6.000 Autos durch das Unwetter beschädigt mit einem Schaden von annähernd 20 Millionen Euro. Um den Betroffenen schnell und unkompliziert helfen zu können, organisierten wir kurzfristig Sammelbesichtigungstermine, die bis Anfang No-

vember liefen. Eine detaillierte Planung gewährleistete, dass die Kunden bei diesen Besichtigungsterminen nicht warten mussten: Gleich im Anschluss an die Besichtigungen konnten die Kunden die ausgedruckten Gutachten mitnehmen. Bei Fragen zur Abrechnung standen die Sachverständigen und ihre Kollegen aus dem Innendienst mit ausführlicher Beratung zur Seite. Wer sein Fahrzeug reparieren lassen wollte, konnte zu einem spezialisierten Hagelreparaturbetrieb vermittelt werden. Eine wichtige Ergänzung für die Reparaturbetriebe der Region, die an ihren Kapazitätsgrenzen arbeiteten. Sofern ein Kunde die Auszahlung der Entschädigungssumme wünschte, wies der Sachbearbeiter den Betrag noch vor Ort an. Besonders gut kam das Angebot an, beschädigte Scheiben vorab reparieren zu lassen, um die Fahrfähigkeit der Fahrzeuge schnellstmöglich wieder herzustellen.

ERFOLGSFAKTOR 6: SCHNELLE ZAHLUNG

Die Schäden wurden idealerweise gleich so vorbereitet, dass die Zahlung bereits am nächsten Tag an unsere Kunden gehen konnte. Hierfür wurde eigens ein Botendienst eingerichtet, der die ausgefüllten Regulierungsunterlagen in die Hauptverwaltung zur Weiterverarbeitung brachte. Dort waren einige Mitarbeiter über Wochen hinweg nur damit beschäftigt, Auszahlungen anzuweisen. Nach sieben Wochen hatten wir 25.500 Schadenfälle in der Besichtigung oder fallabschließenden Bearbeitung vor Ort. Die übrigen 37.500 Schäden lagen unterhalb der Grenze, ab der die SV einen Sachverständigen vorbeischickt, sie wurden auf unbürokratische Weise direkt mit dem Kunden abgewickelt. Gut 400 Millionen Euro waren ein halbes Jahr nach dem Hagel bereits an unsere Kunden ausgezahlt.

ERFOLGSFAKTOR 7: MOTIVATION

Der hohe Einsatz aller Beteiligten hat sich gelohnt. Die überwiegend positiven Rückmeldungen unserer Kunden motivieren uns für unsere tägliche Arbeit. Der 28. Juli 2013 wird allen im Gedächtnis bleiben. Nicht nur, weil diese 15 Minuten Hagel sich zum größten Schadenergebnis in der Geschichte der SV entwickelt haben, sondern vor allem, dass wir in den Wochen nach diesem Ereignis zeigen konnten, wozu wir für unsere Kunden fähig sind. Die Qualitätsprobe als Serviceversicherer haben wir bestanden. Wir haben damit gezeigt, dass wir zu Recht einer der Marktführer der Gebäudeversicherung in Deutschland sind. Unsere Kunden können sich im Schadenfall auf uns verlassen.

Peter Philipp, Abteilungsleiter Schaden Sach/Haftpflicht

DIE GESCHÄFTSBERICHTE 2013

Die Geschäftsberichte 2013 der einzelnen Konzerngesellschaften

SV SparkassenVersicherung Konzern
SV SparkassenVersicherung Holding AG
SV SparkassenVersicherung Gebäudeversicherung AG
SV SparkassenVersicherung Lebensversicherung AG

finden Sie auf der Homepage der SV unter
www.sparkassenversicherung.de/>Die SV>Geschäftsbericht

Vorstandsmitglieder

Ulrich-Bernd Wolff von der Sahl, Vorstandsvorsitzender
Dr. Andreas Jahn, Vertrieb
Dr. Stefan Korbach, Kundenservice
Sven Lixenfeld, Leben/IT
Dr. Michael Völter, Finanzen
Dr. Klaus Zehner, Schaden/Unfall

Vorsitzende der Aufsichtsräte

Peter Schneider, SV Holding
Präsident des Sparkassenverbands Baden-Württemberg
Gerhard Grandke, SV Gebäudeversicherung
Geschäftsführender Präsident des Sparkassen- und Giroverbands Hessen-Thüringen
André Marker, SV Lebensversicherung
Vorsitzender des Vorstands der Sparkasse Lörrach-Rheinfelden

KUNDENSERVICE

Sie erreichen unseren Kundenservice
über den Standort in Ihrer Nähe.

Stuttgart Tel.: 0711 898-100 | Fax: 0711 898-109
Mannheim Tel.: 0621 454-100 | Fax: 0621 454-109
Wiesbaden Tel.: 0611 178-100 | Fax: 0611 178-109
Karlsruhe Tel.: 0721 154-100 | Fax: 0721 154-109
Kassel Tel.: 0561 7889-100 | Fax: 0561 7889-109
Erfurt Tel.: 0361 2241-100 | Fax: 0361 2241-109

KUNDEN-SERVICE

service@sparkassenversicherung.de

Im Internet finden Sie uns unter:

www.sparkassenversicherung.de
www.sv.ag/betreuersuche
www.facebook.com/SparkassenVersicherung
www.youtube.de/SparkassenVers
www.sv-berufseinsteiger.de
www.sv-karriere.de

Unsere Apps

Kostenlos im App-Store oder im Android-Market
erhältlich
SV Auto: www.sv.de/apps
SV Zukunft: www.sv-bav.de/apps
SV Haus & Wetter: www.sv.de/apps

Die Warnsysteme der SV

www.sparkassenversicherung.de/windwetter
www.katwarn.de

Unser Kundenangebot

www.sv-exklusiv.de

Stiftung

www.stiftung-schadenvorsorge.de

ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS

FLV	Fondsgebundene Lebensversicherung
GDV	Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft
HGB	Handelsgesetzbuch
Mio.	Millionen
RfB	Rückstellung für Beitragsrückerstattung
saG	selbst abgeschlossenes Geschäft
SÜA	Schlussüberschussanteile
Tsd.	Tausend

IMPRESSUM

Herausgeber

SV SparkassenVersicherung
Holding AG
Löwentorstraße 65
70376 Stuttgart
Telefon 0711.898-0
Telefax 0711.898-1870
www.sparkassenversicherung.de

Verantwortlich

Unternehmenskommunikation
Sylvia Knittel
Telefon 0711.898-48221

Redaktion

Stefanie Rösch
Telefon 0711.898-48222

Konzeption, Gestaltung und Realisation

United Ideas
Agentur für Kommunikation
www.united-ideas.com

Bildnachweis

Marc Gilardone

Druck

Druckerei Läufer GmbH
Mannheim

Papier

Arctic Volume White
FSC und PEFC zertifiziert

Stuttgart, im April 2014