

ÖSA Versicherungen 2009

solide und erfolgreich gewachsen

- **Wachstum erneut deutlich über dem Branchendurchschnitt**
- **ÖSA Leben: Beitragsplus von 16,6 % und weiter hohe Verzinsung**
- **Kundenbefragung: Zuverlässigkeit, Kompetenz, Seriosität vorn**

Magdeburg, 3. Juni 2010. Die Öffentlichen Versicherungen Sachsen-Anhalt (ÖSA) blicken auf ein zufriedenstellendes Geschäftsjahr 2009 zurück. „Die zur Sparkassen-Finanzgruppe gehörenden ÖSA Versicherungen haben ein sehr solides Ergebnis erwirtschaftet. Im 18. Geschäftsjahr wurde erneut ein deutlich über dem Branchendurchschnitt liegendes Wachstum erreicht“, sagte ÖSA-Vorstandsvorsitzender Peter Ahlgrim auf der Bilanz-Presskonferenz am Donnerstag in Magdeburg.

Die Beitragseinnahmen der ÖSA Feuer und der ÖSA Leben stiegen um 10,1 Prozent auf insgesamt 186,1 Mio. Euro. Dahinter stehen rund 752.000 Verträge von privaten, kommunalen und gewerblichen Kunden.

Die Schaden- und Unfallversicherung legte bei den Beitragseinnahmen um 3,6 Prozent auf 87,2 Mio. Euro zu, während der Gesamtmarkt stagnierte. Die Schadenquote lag etwa auf Vorjahresniveau, wenngleich die Schadenaufwendungen mit 53,5 Mio. Euro um 3 Prozent stiegen. Angesichts dieser jedoch insgesamt entspannten Schadenlage ohne größere Kumulereignisse pegelte sich die kombinierte Schaden- und Kostenquote bei 90,9 Prozent ein (Marktdurchschnitt hier 97 Prozent). Die Nettoverzinsung der Kapitalanlagen von 4,7 Prozent (2008: 3,3 Prozent) erbrachte ein auf 5,6 Mio. Euro verbessertes Kapitalanlageergebnis.

Bei der ÖSA Leben übertrafen die Beitragseinnahmen von 98,9 Mio. Euro das Vorjahresergebnis um 16,6 Prozent (Markt: 6,6 Prozent). Dieser starke Anstieg geht vor allem auf die gegenüber dem Vorjahr verdoppelten Einmalbeiträge für Lebens- und Rentenversicherungen von 28,2 Mio. Euro zurück. Hinter dem Kapitalanlageergebnis von 25,9 Mio. Euro steht eine Nettoverzinsung von 4,3 Prozent (2008: 4,1 Prozent). Für die Kunden der ÖSA Leben bedeutet dies, dass ihre Guthaben weiter überdurchschnittlich hoch verzinst werden.

„Unter nach wie vor schwierigen Rahmenbedingungen und in einem von hartem Wettbewerb gekennzeichneten Marktumfeld in Sachsen-Anhalt entwickeln sich die einheimischen ÖSA Versicherungen solide und erfolgreich“, sagte Vorstandsvorsitzender Peter Ahlgrim. „Unser Geschäftsmodell der Verbundkooperation von öffentlichen Versicherungen und Sparkassen erweist sich auch in dieser komplizierten Situation als sehr stabil. Das wissen auch unsere Kunden zu schätzen. In einer repräsentativen Befragung von fast 2.000 ÖSA-Kunden im Jahr 2009 bewerteten sie die ÖSA Versicherungen in erster Linie als zuverlässig, kompetent und seriös.“

- **Öffentliche Feuerversicherung Sachsen-Anhalt**

Die in der Öffentlichen Feuerversicherung Sachsen-Anhalt zusammengefassten Sparten der Schaden- und Unfallversicherung haben eine differenzierte Entwicklung genommen. Der Vertragsbestand erhöhte sich um 3,3 Prozent auf 552.755 Versicherungsverträge. Es gab 44.076 Schadenfälle (plus 0,2 Prozent)

„Im Segment der Privatkunden konnten neben der Unfallsparte die privaten Sachversicherungen wie Wohngebäude sowie Hausrat und Haftpflicht mit ihren auf die Region zugeschnittenen Angeboten punkten und weiter Marktanteile gewinnen“, sagte ÖSA-Vorstandsmitglied Rainer Bülow.

In der Unfallversicherung stiegen die Beitragseinnahmen um 6,1 Prozent auf 7,2 Mio. Euro, wozu auch der neue „Unfallschutz 50Plus“ beitrug.

Die Haftpflichtversicherung wuchs um 4,0 Prozent, die Gebäudeversicherung um 9,1 Prozent und die Hausratversicherung um 6,5 Prozent.

Zu den Kfz-Versicherungen: Während die ÖSA Kfz-Haftpflicht im anhaltend intensiven Preiswettbewerb bei den Verträgen mit 134.791 Stück 0,9 Prozent hinzugewinnen konnte, sanken die Beitragseinnahmen um 3,0 Prozent (Markt: minus 1,5) auf 22,8 Mio. Euro. In den Kasko-Sparten erhöhte sich der Bestand um 2,4 Prozent auf 73.689 Verträge bei einem Beitragsminus von 0,7 Prozent (13,5 Mio. Euro).

25.309-mal wählten Kunden dabei die Rabattschutz-Variante HaftpflichtPlus oder KaskoPlus. „Das belegt deutlich, dass Kunden in Sachsen-Anhalt auch in dem sehr stark preisgetriebenen Segment der Kfz-Versicherungen höhere Qualität und mehr Sicherheit honorieren und kaufen“, betonte Rainer Bülow.

- **Der ÖSA CoPilot – eine Deutschland-Premiere für Kfz-Versicherer**

„Versicherer können Schäden bezahlen oder anderweitig im Schadenfalle helfen. Oder sie engagieren sich für die vorbeugende Schadenverhütung, was ein Hauptbetätigungsfeld gerade auch der ÖSA Versicherungen beim Brandschutz und bei der Verkehrssicherheit ist. Und außerdem können Versicherer dafür sorgen, dass ihre Kunden mehr Sicherheit im Notfall haben. Auf diesen letzten Punkt zielt eine Neuerung, die die ÖSA Versicherungen dieser Tage für die Kfz-Kunden auf den Markt gebracht haben: der ÖSA CoPilot“, informierte Rainer Bülow.

Der CoPilot ist ein mit GPS-Empfänger und GSM-Sende- und Empfangsteil sowie einem Crash-Sensor ausgerüstetes etwa taschenbuchgroßes Gerät. Es kann in jedes Auto und auch in Motorräder eingebaut werden. Als erstes Versicherungsunternehmen in Deutschland bietet die ÖSA ihren Kunden jetzt dieses Sicherheitssystem an. Bei einem Unfall sendet es die gemessenen Beschleunigungskräfte sowie die exakten Standortdaten an die Notfallzentrale. Diese kann mit den Informationen ohne jeden Zeitverzug handeln und gegebenenfalls die Rettung einleiten. Der ÖSA CoPilot sorgt damit für das entscheidende Mehr an Sicherheit.

- **Öffentliche Lebensversicherung Sachsen-Anhalt**

„Die Auswirkungen der anhaltenden Krise der Finanzmärkte auf die ÖSA Leben waren durch die konservative Kapitalanlagepolitik mit sehr niedrigen Aktienquoten relativ gering und beherrschbar“, sagte ÖSA-Vorstandsmitglied Manfred Steffen.

Die von der ÖSA Leben im Juli 2008 deklarierte Gesamtverzinsung (Summe aus garantiertem Rechnungszins von 2,25 Prozent und deklariertem Zinsgewinn) wurde nicht wie bei vielen anderen Unternehmen reduziert. Die Gesamtverzinsung beträgt unverändert 4,35 Prozent. „Mit den weiteren Überschusskomponenten erreichen die Kundenguthaben auch 2010 insgesamt eine Verzinsung von bis zu 5,5 Prozent.“

Damit nimmt die ÖSA Leben weiterhin eine Spitzenposition unter den deutschen Lebensversicherern ein“, so Manfred Steffen.

Der Beitragssprung von 16,6 Prozent geht im Wesentlichen auf die höheren Einmalbeiträge von 28,2 Mio. Euro zurück. Die gebuchten laufenden Beiträge sanken hingegen um 0,4 Prozent auf 70,1 Mio. Euro, wobei deren Rückgang marktweit bei 3,5 Prozent lag. Das Einmalbeitragsgeschäft werde auch weiterhin eine wichtige Rolle spielen, sofern dahinter Lebens- und Rentenversicherungen stehen, erklärte Manfred Steffen.

Im Jahr 2009 wurden 29.837 neue Vorsorgeverträge (plus 2,8 Prozent) mit einer Versicherungssumme von 374,3 Mio. Euro abgeschlossen. Insgesamt betreut die ÖSA Leben 198.758 Verträge (plus 8,3 Prozent). Dahinter steht eine Versicherungssumme von 2,6 Mrd. Euro. Die an Kunden ausgezahlten Versicherungsleistungen betragen 36,1 Mio. Euro (plus 2,5 Prozent).

Aus dem Jahresüberschuss 2009 von 12,8 Mio. Euro werden 11,6 Mio. Euro der Rückstellung für Beitragsrückerstattung (RfB) zugeführt, die an die Kunden ausgeschüttet wird.

- **Krankenversicherung (UKV) und Rechtsschutz (ÖRAG)**

Im privaten Krankenversicherungsgeschäft, das die ÖSA zusammen mit dem Verbundpartner Union Krankenversicherung AG (UKV) betreibt, erhöhte sich die Zahl der Versicherten um 1,3 Prozent auf 17.364 Personen, darunter rund zehn Prozent Vollversicherte. Mit ihrer umfassenden Produktpalette spricht die UKV Kundengruppen in der Krankheitskosten-Voll-, Zusatz- sowie Pflegeversicherung an.

Der Bestand an Rechtsschutzverträgen über die ÖRAG nahm überdurchschnittlich um 5,8 Prozent auf 31.526 Verträge zu. Kernstück der erfolgreichen Entwicklung (Betreuungsqualität „hervorragend“ in der KUBUS-Kundenzufriedenheitsstudie 2009) ist der telefonische Rechtsservice INFO\$TEL, bei dem rund 100 Volljuristen den Kunden mit Tipps und Hilfestellungen in Rechtsfragen zur Seite stehen.

- **Kundenzufriedenheitsstudie 2009**

Im Jahr 2009 haben die ÖSA Versicherungen zum ersten Mal repräsentativ die Kundenzufriedenheit untersucht. Diese Marktforschungsstudie wurde durch die unabhängige Unternehmensberatung MSR Consulting vorgenommen. „Die Befragung erbrachte eine marktüberdurchschnittliche Zufriedenheit mit den ÖSA Versicherungen“, fasste Vorstandsvorsitzender Peter Ahlgrim zusammen. „Die Resultate sprechen für ein ausgeprägt gutes Vertrauensverhältnis der Kunden zu ihren betreuenden ÖSA-Agenturen und Sparkassen. Die Befragung weist uns auf Verbesserungspotentiale hin. Sie zeigt aber vor allem, dass die ÖSA Versicherungen sich zu einem stabilisierenden Element des Finanzdienstleistungssystems in Sachsen-Anhalt entwickelt haben, was dem satzungsgemäßen 1991 durch den Landtag gegebenen Auftrag entspricht.“

Einige Ergebnisse der Kundenbefragung:

- 97 Prozent der Kunden sind mit den ÖSA Versicherungen zufrieden.
- Als ausschlaggebend für eine hohe Kundenzufriedenheit stellten sich das Preis-Leistungsverhältnis (für 24 Prozent am wichtigsten), die Betreuung (22) sowie die gesamte Abwicklung des Neuvertrages von der Beratung bis zur Policierung (21) und die Schadenabwicklung (10) heraus.
- Neun von zehn Kunden bezeichneten es als äußerst wichtig bis wichtig, dass die ÖSA ein einheimisches Unternehmen aus Sachsen-Anhalt ist – die Regionalität ist für die Kaufentscheidung und das Vertrauen maßgeblich.
- Die Kunden schätzen an den ÖSA Versicherungen Seriosität, Zuverlässigkeit und Kompetenz – hier vergaben sie die besten Image-Noten.

- **Kundendienst Center erweitert**

„Die Kundenbefragung hat uns in vielen Punkten bestätigt: Funktionierender Service ist ein ganz starker Wettbewerbsvorteil“, sagte der ÖSA-Vorstandsvorsitzende Peter Ahlgrim. „Fast alles in diesem Wettbewerb, in dem sich auch die ÖSA Versicherungen täglich aufs Neue behaupten müssen, regelt sich über die Kundennachfrage, also darüber, wie dem Bedarf und den Erwartungen des Kunden entsprochen wird. Die ÖSA-Kunden sollen gute Erfahrungen mit ihrer Versicherung machen – überall in den 90 ÖSA-Agenturen im Lande und in den über 400 Sparkassen-Geschäftsstellen. Um die ÖSA als den Service-Versicherer in Sachsen-Anhalt weiter zu profilieren, wurde 2009 auch das ÖSA Kundendienst Center erweitert – und dieser Schritt zahlt sich heute schon für unsere Kunden aus“, so Peter Ahlgrim.

Und weiter: „Es war ganz klar für uns von Anfang an: Wir wollen kein Callcenter im üblichen Sinne. Unser Kundendienst Center kümmert sich intensiv um die Kunden. Ziel ist es, die eingehenden telefonischen Anfragen und die Kunden vor Ort umfassend und fallabschließend zu betreuen sowie unterstützend für die ÖSA-Agenturen und die Versicherungsabteilungen in unseren 13 Sparkassen da zu sein.“

- **Die 1.000. Feuerwehr-Rente für Sachsen-Anhalt**

Für die 2009 eingeführte Feuerwehr-Rente gibt es jetzt mit über 40 Kommunen in Sachsen-Anhalt Rahmenverträge, informierte Manfred Steffen. Darunter sind große Städte wie Halle, Dessau, Wittenberg oder Halberstadt ebenso vertreten wie kleine Gemeinden. Auf dieser Grundlage werden die Einzelverträge mit Kameradinnen und Kameraden geschlossen. Im Mai wurde der eintausendste Feuerwehr-Renten-Vertrag abgeschlossen. „In weiteren Städten und Gemeinden wird mit den freiwilligen Feuerwehren zurzeit das notwendige Rahmenwerk erarbeitet, so dass wir eine anhaltend positive Entwicklung erwarten“, sagte das ÖSA-Vorstandsmitglied.

- **Ausblick 2010**

Der Start ins laufende Jahr knüpfte nahtlos an die guten Ergebnisse 2009 an, sagte ÖSA-Vorstandsvorsitzender Peter Ahlgrim. Der ungewöhnlich lange und kalte Winter brachte jedoch mehr Leitungswasserschäden (plus 10 Prozent) und eine höhere Schadenbelastung im Kfz-Bereich (plus 19 Prozent in der Vollkasko).

Für 2010 wird im Markt der Schaden- und Unfallversicherung ein Beitragsrückgang prognostiziert. Die ÖSA Feuer rechnet mit weiterem Wachstum durch Bestandserhaltung und Neukundengewinnung bei Privatkunden, Kommunen sowie im Gewerbebereich. Die im April gestartete Kfz-Frühbucheraktion bietet den Neukunden mit der Differenzdeckung ein Fahren mit besseren Versicherungskonditionen nicht erst zum Jahresbeginn 2011 an, sondern ab sofort.

Die ÖSA Versicherungen setzen auch 2010 auf neue zielgruppenspezifische Angebote. Das betrifft die Altersgruppe 50Plus ebenso wie die Gruppe junger Erwachsener mit speziellen Hausrat-, Haftpflicht- und Unfallversicherungen.

Ein gesundes Wachstum zeichnet sich auch für die Öffentliche Lebensversicherung Sachsen-Anhalt ab. Während der Markt Beitragseinnahmen etwa auf Vorjahresniveau erwartet, rechnet die ÖSA Leben mit einem Anstieg des Neugeschäftes. In den ersten vier Monaten wurden schon rund 9.800 neue Verträge geschlossen, das ist ein Plus von 8,2 Prozent.

Ein Schwerpunkt bleibt 2010 neben der Riester-Rente die nach wie vor nicht flächendeckend genutzte und steuerlich vorteilhafte betriebliche Altersvorsorge (bAV). „Die Schließung von Lücken, die durch die sinkende gesetzliche Altersrente gerissen werden, bleibt ein höchst aktuelles Thema“, betonte Manfred Steffen.