

flexibel wie das leben

## Inhalt

Editorial	1
Interview mit dem Vorstand	2
Management	6
Leitbild	7
Miteinander in der DONAU	8
Social Active Day 2012	10
Produkte und Services	12
Regionalität & Vor-Ort-Service	14
DONAU im Blickpunkt	16
Vienna Insurance Group	19
DONAU auf einen Blick – Kennzahlen 2012	23
Risikomanagement in der Donau Versicherung	24
Ihre Ansprechpartner	26
Niederlassungen	27
Disclaimer/Impressum	28

## Flexibel wie das Leben!

Das ist für uns bei der DONAU nicht nur ein wohlklingendes Motto, sondern tatsächlich gelebte Unternehmenskultur. Das gilt in der Kommunikation mit und der Nähe zu unseren Kunden und Partnern ebenso wie in der kreativen und individuellen Produktentwicklung und der möglichst schnellen Reaktion auf sich verändernde Markttrends und Bedürfnisse.

Die Basis dafür: Über 145 Jahre Erfahrung oder – anders gesagt – knapp eineinhalb Jahrhunderte, die meine Vorgänger genutzt haben, um die DONAU zu einem der Top-Versicherer Österreichs zu machen. Im Juni 2012 übernahm ich die Verantwortung für dieses Unternehmen mit seinen über 1.400 Mitarbeitern und mittlerweile einer knappen Million Kunden in Österreich und Italien. Eingebettet in die erfolgreiche Vienna Insurance Group (VIG) ist es nun meine Aufgabe, das Unternehmen gemeinsam mit meinen Vorstandskollegen und dem starken DONAU-Team in eine stabile und erfolgreiche Zukunft zu führen.



2012 war bereits ein Schritt in diese Richtung. Abermals konnte die DONAU ein sehr erfolgreiches Jahr verzeichnen und legte in einem immer noch herausfordernden wirtschaftlichen Umfeld in allen Sparten erneut zu. Einen Überblick bietet diese Informationsbroschüre.

  
Mag. Johanna Stefan  
Generaldirektorin

# „Eine Versicherung muss immer so flexibel sein, wie es die Bedürfnisse ihrer Kunden erfordern.“

Die Vorstände der Donau Versicherung Mag. Johanna Stefan, Mag. Roland Gröll und Mag. Robert Haider im Gespräch

**Frau Mag. Stefan, Sie sind im vergangenen Jahr an die Spitze der DONAU getreten. Welche Änderungen hat dieser Wechsel mit sich gebracht, wie ist das Führungsteam nun aufgestellt?**

**Stefan:** Nach über zehn Jahren im Unternehmen freue ich mich über diese neue Herausforderung, bin mir allerdings gleichzeitig auch der Verantwortung bewusst, die ich damit – gemeinsam mit meinen Vorstandskollegen – trage. Ich werde meine Person und meine Vorstellungen einbringen, aber grundsätzlich den erfolgreichen Weg fortsetzen, den schon mein Vorgänger eingeschlagen hat – einen bewährten Kurs sollte man nicht mit Gewalt verändern. Das kompetente und engagierte DONAU-Team hinter mir zu wissen, ist dabei eine große Unterstützung.

**Wo sehen Sie die besonderen Stärken der Donau Versicherung?**

**Stefan:** Die Stärken der DONAU liegen in über 145 Jahren Erfahrung und stetiger Weiterentwicklung. Teamarbeit im Unternehmen, schnelle Entscheidungen, innovative Produkte nahe am Kundenbedarf sowie Rundum-Betreuung und Regionalität machen uns zu einem verlässlichen, flexiblen und kompetenten Partner für unsere Kunden. Der Faktor „Mensch“ spielt bei der DONAU sowohl intern als auch in der Beziehung zu unseren Kunden eine wesentliche Rolle.

**Die wirtschaftliche Situation war 2012 weiterhin angespannt. Wie konnte die DONAU sich im vergangenen Jahr auf dem Markt behaupten?**

**Gröll:** 2012 war ein gutes Jahr für die DONAU. Trotz des nach wie vor schwachen wirtschaftlichen Umfelds und der gedämpften Konjunkturentwicklung haben wir im abgelaufenen Jahr insgesamt Zuwächse im zweistelligen Prozentbereich erzielt. Damit liegen wir über dem Marktdurchschnitt.

**Das abgelaufene Jahr hat einige gravierende Naturereignisse mit sich gebracht – im Gegensatz zu 2011 war auch Österreich diesmal spürbar betroffen. Hat sich das auch im Schadenverlauf der DONAU niedergeschlagen?**

**Haider:** Nachdem wir im Jahr 2011, das man global gesehen sicher als Katastrophenjahr bezeichnen muss, weitestgehend verschont blieben, haben letztes Jahr leider auch bei uns die Schäden aus Naturereignissen deutlich zugenommen. Noch ist die Wissenschaft uneinig, ob es sich bei der Häufung der Naturkatastrophen um eine lang anhaltende Tendenz oder um einmalige Ereignisse handelt und die Schäden nur deshalb größer sind, weil die Menschen mehr besitzen und auch umfassender versichert sind. Weitere Entwicklungen bleiben abzuwarten.

**Speziell im Bereich Lebensversicherung agieren die Konsumenten sehr zurückhaltend. Der Markt ist 2012 das zweite Jahr in Folge geschrumpft. Wo sehen Sie die Gründe dafür, und wie steuert die DONAU hier entgegen?**

*„Der Faktor Mensch spielt bei der DONAU sowohl intern als auch in der Beziehung zu unseren Kunden eine wesentliche Rolle.“*



Generaldirektorin Mag. Johanna Stefan, Vorstandsdirektor Mag. Robert Haider, Vorstandsdirektor Mag. Roland Gröll

**Gröll:** In wirtschaftlich schwierigen Zeiten werden Ausgaben sehr genau hinterfragt. Finanzielle Gründe und politische Signale stehen stärker im Vordergrund als der Gedanke, was einem persönlich in 20, 30 Jahren bleiben wird. Mit unserer Strategie, möglichst nahe an den Kundenbedürfnissen zu sein, sind wir hier gut aufgestellt. Denn wir können dadurch stets passend zu den unterschiedlichen Lebenssituationen Produkte entwickeln und anbieten. Auch weiterhin setzen wir dabei auf umfassende Information und verstärkte Beratung im gesamten Bereich der Alters-, Gesundheits- und vermehrt auch Pflegevorsorge.

**Sie haben im Frühjahr 2012 eine Vorsorge- und Zukunftsstudie durchgeführt. Welche Erkenntnisse haben Sie daraus gewonnen?**

**Stefan:** Die Ergebnisse der Umfrage zeigen, dass das Vertrauen der Österreicher in die Zukunft aufgrund der wirtschaftlichen und politischen Entwicklungen gedämpft ist. Besonders

die unter 30-jährigen sowie Bezieher niedrigerer Einkommen sind skeptisch, was die zukünftige staatliche Versorgung im Gesundheits-, Pflege- und Pensionsbereich betrifft. Das Bewusstsein, selbst für die Zukunft vorsorgen zu müssen, ist in der Bevölkerung durchaus vorhanden, allerdings hat bis jetzt nur rund ein Viertel der Umfrageteilnehmer das Gefühl, dies bereits ausreichend zu tun. Wenn man im Detail nachfragt, sind hoher Ertrag bei absoluter Sicherheit, Flexibilität und Aufrechterhaltung des Lebensstandards im Alter besonders wichtig. Hier setzen wir mit der Schaffung von individuellen Lösungen wie dem FlexPlan an, der Flexibilität und Kapitalzugriff ohne finanzielle Einbußen kombiniert.

*„... unsere Strategie ist es, möglichst nahe an den Kundenbedürfnissen zu sein ...“*

**Gab es neben dem Bereich der Lebensversicherung weitere Schwerpunkte im abgelaufenen Geschäftsjahr?**

**Haider:** Ein zweiter Schwerpunkt waren sicher die Gewerbeversicherungen – ein Bereich, der bereits im zweiten Jahr von speziellen Expertenteams betreut wird. Anfang letzten Jahres haben wir mit der Allrisk-Versicherung ein Produkt auf den Markt gebracht, das sich vorwiegend an KMU richtet. Aufgrund unserer individuellen Herangehensweise an Versicherungslösungen ist das für uns ein besonders interessanter Markt, gerade weil Österreich so stark mittelständisch geprägt ist.



**Die DONAU betont immer wieder die Nähe zu ihren Kunden und Partnern. Wie wurde diese Strategie 2012 umgesetzt? Gibt es diesbezüglich Pläne für 2013?**

**Stefan:** Eines der wesentlichen Unterscheidungsmerkmale zu unseren Mitbewerbern außerhalb der Vienna Insurance Group ist unsere flächendeckende Präsenz im gesamten Bundesgebiet. Wir haben unser österreichweites Filialnetz auch 2012 weiter ausgebaut, und mit der Errichtung einer neuen Landesdirektion

*„... halten unser Bekenntnis zur Regionalität in wirtschaftlich schwierigen Zeiten für besonders wichtig.“*

in Eisenstadt kehrte die Donau Versicherung nach zehn Jahren wieder in das Burgenland zurück. Nähe und gute Erreichbarkeit halten wir für wesentlich, um die Bedürfnisse im Markt besser einschätzen und bei der Produktentwicklung berücksichtigen zu können. Mit der DONAU-Brokerline und eigenen Betreuern in jedem Bundesland werden auch die Makler bestmöglich unterstützt und eingebunden. Darüber hinaus haben wir 2012 auch zahlreiche Geschäftsstellen modernisiert und umgebaut, 2013 werden weitere folgen. Den Anfang hat im neuen Jahr die Übersiedlung der Niederösterreichischen Landesdirektion in ein modernes, als „Green Building“ konzipiertes Gebäude gemacht.

**Haider:** Wir halten unser Bekenntnis zur Regionalität übrigens speziell in wirtschaftlich schwierigen Zeiten für besonders wichtig. Darauf war auch eine zwischen Juni und September 2012 durchgeführte Werbekampagne ausgerichtet, in der sich jedes Bundesland wiederfinden konnte.

**Ende 2012 haben Sie entsprechend den EU-Vorgaben zur Gleichstellung der Geschlechter Unisex-Tarife eingeführt. Welche Auswirkungen sehen Sie hier?**

**Gröll:** Wir haben rechtzeitig alle Vorbereitungen abgeschlossen und die Tarife entsprechend der Vorgabe, dass das Geschlecht bei der Prämienbemessung kein Differenzierungsmerkmal mehr sein darf, angepasst. Von dieser Änderung sind in erster Linie Personenversicherungen – also vor allem die Kranken-, Unfall- und Lebensversicherung – betroffen. Für den Kunden werden die Auswirkungen über alle Produkte hinweg gesehen aber eher gering sein. Welche versicherungstechnischen Auswirkungen die geänderten Tarife haben



werden und wie weit sich diese auch auf die Nachfrage auswirken, wird sich erst im Lauf der Zeit zeigen, da die Modifizierungen ja nur Neuabschlüsse betreffen.



#### Zum Abschluss noch: Was kann man 2013 von der DONAU erwarten? Wie sehen Sie die Entwicklungen und welche Pläne haben Sie für die DONAU in nächster Zeit?

**Stefan:** Auch 2013 werden wir entsprechend unserem Slogan „Flexibel wie das Leben!“ agieren und versuchen, möglichst rasch und individuell auf die Bedürfnisse unserer Kunden einzugehen. Wie schon im letzten Jahr setzen wir weiter auf die Themenschwerpunkte Vorsorge für Gesundheit und Pension sowie Rundumschutz für Unternehmen. Speziell im Vorsorgebereich liegt noch einiges an Überzeugungsarbeit vor uns. Das Bewusstsein, dass die wirtschaftliche und demografische Entwicklung zukünftig private Vorsorge unerlässlich macht, muss erst in den Köpfen der Bevölkerung verankert werden.

**Haider:** Im technischen Bereich geht der allgemeine Trend bei den Kunden zunehmend in Richtung Online-Abwicklung. Durch eine

Gesetzesänderung ist ab sofort auch die elektronische Kommunikation mit den Kunden möglich, dazu haben wir das bereits seit 2004 verfügbare Online-Portal MyDonau mit Jänner 2013 um ein elektronisches Postfach erweitert. So können nun z. B. Polizzen online übermittelt werden.

**Gröll:** Weiterhin ein Thema sind selbstverständlich die Vorbereitungen für Solvency II. Wir wissen, dass die neue Regelung kommt, auch wenn der Startzeitpunkt noch offen ist. Bis dahin müssen die Hausaufgaben gemacht werden, um das Unternehmen gut darauf vorzubereiten. Die DONAU liegt hier gut im Plan.

**Stefan:** Zusammenfassend kann man sagen, dass wir trotz der eher gedämpften wirtschaftlichen Prognosen auch im Jahr 2013 in Österreich über dem Marktschnitt wachsen wollen. Mit guten Produkten, Kundennähe und unseren engagierten Mitarbeitern sind wir zuversichtlich, dass uns das auch gelingen wird.

Herzlichen Dank für das Gespräch.



# Management



Prok. Dr. Jutta Frühberger (Mitglied der erweiterten Geschäftsleitung), Vorstandsdirektor Mag. Roland Gröll, Generaldirektorin Mag. Johanna Stefan, Vorstandsdirektor Mag. Robert Haider, Prok. Mag. Gertrud Drobesh (Mitglied der erweiterten Geschäftsleitung)

## Vorstand

### Generaldirektorin Mag. Johanna Stefan

- Leitung des Unternehmens
- Repräsentation nach außen, Öffentlichkeitsarbeit
- Behörden und Verbände
- Personal
- Rechnungswesen
- Auslandsgeschäft
- Marketing und Werbung
- Landesdirektionen
- Verkauf Lebensversicherung, Krankenversicherung und Schaden/Unfall
- Asset-Risk Management

### Vorstandsdirektor Mag. Roland Gröll

- Lebensversicherung
- Krankenversicherung
- Vermögensverwaltung und -veranlagung (inkl. Liegenschaften und Beteiligungen)
- Inkasso
- Bauangelegenheiten

### Vorstandsdirektor Mag. Robert Haider

- Versicherungstechnik
- Betriebsorganisation/Informationstechnologie
- Rückversicherung Schaden/Unfall
- Rechtsbüro
- Geschäftsbeziehung zu BIAC Business Insurance Application Consulting GmbH

## Erweiterte Geschäftsleitung

### Prok. Mag. Gertrud Drobesh

- Leitung Personal

### Prok. Mag. Jutta Frühberger

- Leitung Schadenabteilung



# Leitbild

Die DONAU Versicherung AG Vienna Insurance Group zählt zu den Top-Versicherern in Österreich und bringt mehr als 145 Jahre Erfahrung in durchaus bewegten Zeiten mit. Entstanden im selben Jahr, in dem der berühmte Donauwalzer von Johann Strauß komponiert wurde, hat sich die DONAU seit ihrer Gründung mit Engagement den wechselnden Herausforderungen gestellt.

Die Kompetenz und Verlässlichkeit der über 1.400 Mitarbeiter in neun Landesdirektionen in Österreich sowie der Niederlassung in Italien ermöglichen eine umfangreiche sowie individuelle Beratung und Unterstützung der knapp eine Million Kunden. Generelles Ziel ist es dabei, mit modernen, innovativen und flexiblen Produkten möglichst nah an den Anforderungen der DONAU-Kunden zu sein und ihnen in allen Versicherungssparten gemäß dem Motto „Flexibel wie das Leben!“ die bestmögliche Sicherheit zu bieten.

## Für unsere Kunden

Es entspricht unserem unternehmerischen Geist, dass wir uns stets an den Bedürfnissen und Wünschen unserer Kunden orientieren. Gemeinsam mit den Kunden analysieren wir ihren persönlichen Bedarf an Schutz und Vorsorge. Damit schaffen wir langfristig eine gute Beziehung sowie Vertrauen und Zufriedenheit auf beiden Seiten.

## Für unsere Mitarbeiter

Unsere Führungskräfte sind Vorbild für alle Mitarbeiter. Sie übertragen Verantwortung und Kompetenz und beziehen die Mitarbeiter in Entscheidungsprozesse mit ein. Jeder einzelne unserer Mitarbeiter kann sich auf das ganze Team verlassen. Die Erfahrung, die gute Ausbildung und die Sicherheit einer großen Versicherung geben den DONAU-Mitarbeitern den Rückhalt, die sie für ihre Tätigkeit brauchen.

## Für unsere Aktionäre

Unsere umsichtige Geschäftspolitik sorgt dafür, dass die Erträge und die finanzielle Stärke der DONAU nachhaltig ausgebaut werden. Mit neuen Ideen und verbesserten Problemlösungen stellen wir uns den wirtschaftlichen Herausforderungen. Wir leben den Wandel und nutzen unser Potenzial zur Verbesserung der Geschäftsergebnisse.

## Für die Gesellschaft

Wir sind uns unserer Verantwortung als bedeutender österreichischer Wirtschaftsträger bewusst. Information und Transparenz nach außen sind uns ein Anliegen und werden von uns permanent gepflegt. Neben unseren betriebs- und volkswirtschaftlichen Aufgaben fördern wir kulturelle, sportliche und soziale Einrichtungen.



## Miteinander in der DONAU

Eine der ganz großen Stärken der Donau Versicherung liegt in der Zusammenarbeit, der gelebten offenen Kommunikation sowie raschen Entscheidungen. Unternehmenswerte wie Respekt, Wertschätzung und Vertrauen werden groß geschrieben.

Die DONAU-Mitarbeiter repräsentieren das Unternehmen und tragen entscheidend zum langfristigen und nachhaltigen Erfolg des Unternehmens bei. Sie bieten den DONAU-Kunden hochwertigen Service und versuchen dabei stets, die Erwartungen der Kunden noch zu übertreffen. Das ist die Basis für die langjährigen Kundenbeziehungen und den nachhaltigen Geschäftserfolg der DONAU.

Auch in der Personalentwicklung setzt das Unternehmen stark auf langfristige Beziehungen und sieht hier einen wichtigen Baustein seines Erfolgs.

2012 waren knapp 1.450 DONAU-Mitarbeiter für Kunden und Partner im Einsatz, 61 davon in der Niederlassung in Italien.

*„Langfristige Beziehungen sind ein Baustein unseres Erfolgs.“*

Knapp 900 aller Mitarbeiter sind im Vertrieb tätig, die übrigen in der Verwaltung. 2012 standen 51 Lehrlinge in Ausbildung zum Versicherungskaufmann. Insgesamt legte der Mitarbeiterstand 2012 gegenüber dem Vorjahr um 2,3% zu.

### Personalentwicklung

Der Faktor „Mensch“ genießt bei der DONAU intern sowie extern einen hohen Stellenwert. Nach innen bedeutet dies, dass neben umfassenden, teils maßgeschneiderten Angeboten in der Aus- und Weiterbildung auch die Förderung von Kommunikation sowie die Vermittlung der Unternehmenswerte wichtige Schwerpunkte bilden – und dies auf allen Ebenen. Entsprechend ganzheitlich und nachhaltig ist auch der Ansatz der Personalentwicklung.

Bereits im Recruiting wird mit Hilfe spezialisierter Tests versucht, bestmögliche Teamzusammensetzungen zu finden. Neben der Fortbildung, die jeden Einzelnen in seinem Arbeitsbereich und seiner Persönlichkeitsentwicklung unterstützen soll, haben auch Kommunikationsinstrumente wie die Mitarbeiterzeitung oder das Intranet einen hohen Stellenwert.

Ebenfalls fix verankert ist das jährliche Mitarbeitergespräch, das Mitarbeiter und Führungskräfte nicht nur über den Status quo informiert, sondern auch wichtige Grundlagen für die weitere Mitarbeiter- und Unternehmensentwicklung liefert.

Bereits seit vielen Jahren fester Bestandteil der Personalstrategie und wichtiger Teil der internen Kommunikation wurde der Leitfaden für das Mitarbeitergespräch 2012 komplett überarbeitet und an veränderte Bedürfnisse angepasst. Den Rahmen dafür definierten eine Mitarbeiterbefragung sowie die stete Weiterentwicklung des Unternehmens und seiner Ziele. Das Mitarbeitergespräch gibt beiden Gesprächspartnern Orientierung, gleichzeitig ist es die Basis für Feedback sowie die Evaluierung von Aus- und Weiterbildungsbedarf. Das Mitarbeitergespräch wird auch weiterhin wichtiger Bestandteil der nachhaltigen Kommunikationsentwicklung der Donau Versicherung bleiben.

### Audit berufundfamilie

Die Wichtigkeit der Mitarbeiter für das Unternehmen zeigt sich auch in der Entscheidung des Vorstandes im Vorjahr, die Donau Versicherung dem Audit *berufundfamilie* zu unterziehen. Hierbei handelt es sich um einen EU-konformen Zertifizierungsprozess über einen Zeitraum von drei Jahren, der von einem qualifizierten Auditor begleitet und von einem unabhängigen Begutachter bewertet wird.

Ins Leben gerufen wurde das Audit vom Bundesministerium für Wirtschaft, Familie und Jugend, das bei erfolgreicher Umsetzung am Ende auch das Gütesiegel für Familienfreundlichkeit verleiht. Im Vordergrund soll aber vor allem eines stehen: die bessere bzw. leichtere Vereinbarkeit von Familie/Privatleben und Beruf durch Veränderung und/oder Anpassung interner Abläufe. Neben der Feststellung bereits vorhandener Maßnahmen werden deshalb auch neue eingeführt.

Für die sinnvolle und nachhaltige Entwicklung dieser neuen Maßnahmen wurde eine interne Projektgruppe aus Mitarbeitern des Unternehmens ins Leben gerufen, die nun als Anlaufstelle für die Anliegen aller Mitarbeiter dient. Die Vorbereitungen für das Audit wurden 2012 abgeschlossen, die Umsetzung beginnt im Frühjahr 2013. Somit reagiert die DONAU auf gesellschaftspolitische Entwicklungen und setzt mit der Anpassung der Prozesse auf noch familienbewusstere Personalpolitik für die Zukunft.

## Soziale Verantwortung und Chancengleichheit

Die Donau Versicherung ist sich ihrer sozialen Verantwortung als bedeutender Wirtschaftsträger und großer Arbeitgeber bewusst. In diesem Sinn wurden und werden verschiedenste Maßnahmen gesetzt, und das Unternehmen versucht, sowohl intern als auch extern nachhaltig zu agieren. Mit EUR 12,65 Mio. (2011: EUR 12,3 Mio.) an gesetzlichen und sozialen Leistungen hat die DONAU im Jahr 2012 ihre soziale Verantwortung gegenüber der Gesellschaft wahrgenommen.

Vielfalt und Individualität empfindet die DONAU sowohl im Kontakt mit den Kunden als auch in der internen Zusammenarbeit als bereichernd. Sie tragen maßgeblich zur laufenden Weiterentwicklung und Verbesserung der Produkte und internen Abläufe des Unternehmens bei.

Eine Selbstverständlichkeit ist für die DONAU bei alledem die Gleichbehandlung von Frauen und Männern im Hinblick auf Entlohnung und Karrierechancen. Letzteres spiegelt sich auch im Frauenanteil in den verschiedenen Führungsebenen der DONAU wider. Zudem wurden speziell im Vertrieb in den vergangenen Jahren Maßnahmen gesetzt, um Frauen auch in diesem

Bereich verstärkt für den Beruf der Versicherungsberaterin zu begeistern.

***„Gleichbehandlung von Frauen und Männern im Hinblick auf Entlohnung und Karrierechancen ist für uns eine Selbstverständlichkeit.“***

## Gesundheitsvorsorge in der DONAU

Nicht nur als Versicherer setzt die DONAU auf Gesundheitsvorsorge. Auch intern folgt das Unternehmen einem ganzheitlichen Ansatz zur Erhaltung und Förderung der Gesundheit seiner Mitarbeiter. Seit 2010 besteht etwa das Projekt „Gesunde DONAU“, in dessen Rahmen immer wieder entsprechende Aktionen stattfinden – und zwar ergänzend zu den bereits bestehenden Angeboten wie Betriebsarzt, Ambulatorium und Gesundenuntersuchung. Schwerpunkte sind gesunde Ernährung, Bewegung und Entspannung.

Besonders beliebt ist nach wie vor der „tägliche Apfel“ für alle Mitarbeiter als gesunde Alternative für zwischendurch. 2012 wurden ca. 9 Tonnen Äpfel zur Verfügung gestellt. Im Sinne des Wohlergehens der Mitarbeiter sind auch künftig weitere Maßnahmen im Rahmen der „Gesunden DONAU“ geplant.



## Social Active Day 2012



2011 von der Konzernmutter Vienna Insurance Group ins Leben gerufen, wurde der Social Active Day auch 2012 wieder durchgeführt.

Mehr als doppelt so viele Teilnehmer wie im letzten Jahr stellten sich heuer in den Dienst der guten Sache und wurden für diesen Einsatz vom Unternehmen freigestellt. Unterstützt wurden Non-Profit-Organisationen wie die Caritas, die Wiener Tafel, das Rote Kreuz, das Hilfswerk, Tischlein Deck' Dich, der ÖHTB, Rettet das Kind und Kolping, um nur einige zu nennen. Rund 200 DONAU-Mitarbeiter in Österreich und Italien leisteten an die 1.200 Stunden freiwillige Arbeit für 35 verschiedene Organisationen.



„Wir alle sollten viel dankbarer sein für das, was wir haben und was wir sind. Social Active Day – jederzeit wieder!“







„Es macht glücklich, andere glücklich zu machen.“



„Unsere Hochachtung gilt allen Menschen, die in sozialen Berufen arbeiten. Dazu ist viel Liebe und Kraft notwendig. Ein Danke auch an die DONAU, die uns und den Bewohnern den Tag ermöglicht hat.“





## Produkte und Services

Die Entwicklung flexibler Produkte, die sich ebenso wie alle Services möglichst eng an den Kundenbedürfnissen und Markttrends orientieren, ist eines der wichtigsten Ziele der DONAU. In diesem Sinn wurden auch 2012 wieder bestehende Produkte um attraktive Features erweitert und an veränderte Gegebenheiten angepasst.

### BetriebsAllrisk

Die DONAU ist bereits seit rund zehn Jahren die einzige Versicherung, die eine „echte“ Allrisk-Versicherung anbietet. Zu Beginn des vergangenen Jahres wurde eine optimierte Version dieses Produkts für kleine und mittlere Unternehmen – die BetriebsAllrisk – neu eingeführt. Da jede Branche und jedes Unternehmen eine spezifische Risikosituation aufweist, sind individuell passende Lösungen gefordert. Die DONAU BetriebsAllrisk bietet hier umfassenden Versicherungsschutz – denn alles, was nicht definitiv ausgeschlossen ist, ist versichert. Konkret deckt die BetriebsAllrisk im Rahmen von individuellen Versicherungssummen und Höchsthaftungsgrenzen alle Schäden eines Betriebes, die durch Zerstörung, Beschädigung oder Abhandenkommen der versicherten Sachen und Werte entstehen, und das ohne Rücksicht auf die Schadensursache. Weil alles klar, einfach und transparent in

den Bedingungen dokumentiert ist, gibt es im Schadensfall auch keinen Expertenstreit, sondern eindeutige Leistungskriterien.

***„Umfassender Schutz für jede Betriebsgröße ...“***

Die bei dieser Art der Versicherung üblichen Selbstbehalte pro Schadensfall werden individuell vereinbart. „Klassische“ Gefahren wie Feuer, Einbruchdiebstahl, Leitungswasserschaden, Sturm und Glasbruch sind, wie in den anderen Betriebsversicherungen, auch ohne Selbstbehalt versicherbar. Diese außergewöhnliche Betriebsversicherung ermöglicht einen passenden und umfassenden Schutz für jede Betriebsgröße und eignet sich gerade für Klein- und Mittelbetriebe bestens.

### DonauSMS Pollenwarnung

Als kostenloses Zusatzservice zu neu abgeschlossenen DONAU Krankenversicherungen wurde Anfang 2012 – und damit rechtzeitig vor Beginn der Allergiezeit im Frühling – die DonauSMS Pollenwarnung eingeführt. Studien zufolge leidet rund ein Fünftel der Bevölkerung an Allergien. Die Pollenwarnung soll Betroffenen helfen, negativen Einflüssen bestmöglich vorzubeugen. So erhalten DONAU-Krankenversicherungskunden topaktuelle Informationen zum Pollenflug innerhalb Österreichs auf ihr Handy, wenn sie es wünschen.

### Begräbnisvorsorge

2012 wurde auch die Begräbnisvorsorge der DONAU verbessert. Bei Versicherungssummen bis zu EUR 10.000 gibt es z. B. nun keine Risikoprüfung mehr. Überdies wurde eine Wertanpassung eingeschlossen.

### Kfz-Tarife

Ebenfalls angepasst wurden im Frühjahr 2012 die Kfz-Tarife der Donau Versicherung. Neben einer neuen kW-Staffelung und damit einhergehenden attraktiven Prämien für die Kunden liegt ein besonderer Vorteil in einem neuen, umweltbewussten Bonus-System.

Zusätzlich zum bereits bestehenden Natur-Bonus, bei dem Fahrzeughalter alternativ betriebener Fahrzeuge 10% Prämien-Bonus erhalten, wurden nun auch der CO<sub>2</sub>- und der Elektro-Bonus eingeführt. Beim CO<sub>2</sub>-Bonus erhalten alle Halter eines Kfz mit einem CO<sub>2</sub>-Ausstoß von bis zu 130g/km einen Prämiennachlass von 10%. Versichert man bei der DONAU ein Kfz mit reinem Elektro-Antrieb, reduziert sich durch den Elektro-Bonus die Prämie sogar um 30%. So wird Umweltbewusstsein doppelt belohnt.

## Unisex-Tarife

Mit 21. Dezember 2012 wurde in Österreich die EU-Richtlinie für einheitliche Tarife umgesetzt. Seit diesem Zeitpunkt gibt es in Versicherungsverträgen keine geschlechtsspezifischen Unterschiede bei Konditionen und Prämien mehr. Dies brachte unterschiedlichste Tarifauswirkungen mit sich. Gerade im gesellschaftspolitisch wichtigen Vorsorgebereich war es Ziel der DONAU, trotz der Einführung der Unisex-Tarife weiterhin attraktive Lösungen anbieten zu können. Denn Vorsorge soll auch weiterhin für möglichst viele zugänglich und leistbar sein.



## MyDonau

Völlig überarbeitet und mit neuen Funktionen ausgestattet wurde das bereits 2004 eingeführte Kundenportal MyDonau. Das mit 1. Juli 2012 in Kraft getretene Versicherungsrechtsänderungsgesetz (VersRÄG) erlaubt Versicherungsunternehmen nun die vereinfachte Online-Kommunikation mit ihren Kunden. Zu den bestehenden Funktionen des kostenlosen Online-Portals der DONAU (Einblick in die Versicherungsdaten inklusive Klauseln und Bedingungen, tagesaktuelle Informationen zum Fondsvermögen, Finanzamtsbestätigungen

zu Beginn des Jahres etc.) gibt es nun zusätzlich das so genannte elektronische Postfach. Wenn vom Kunden gewünscht, kann die Versicherungskorrespondenz damit elektronisch übermittelt werden.

„Flexibel wie das Leben!“ gilt bei der DONAU auch in diesem Bereich – ab sofort haben die Kunden mit Handy und TAN von überall Zugriff auf ihre Versicherungsdaten. Die verbesserte Service-Plattform bietet neben der erhöhten Sicherheit durch die mobilen TANs Einsicht in Polizzen, Versicherungsbedingungen und Erklärungen. Sie ermöglicht die chronologische Ablage aller Vertragsänderungen und listet die Wertnachrichten auf. Jeder DONAU-Kunde kann – sofern gewünscht – auf diese Form der elektronischen Kommunikation umsteigen und sich künftig online mit Informationen rund um seine Versicherungslösungen versorgen lassen.

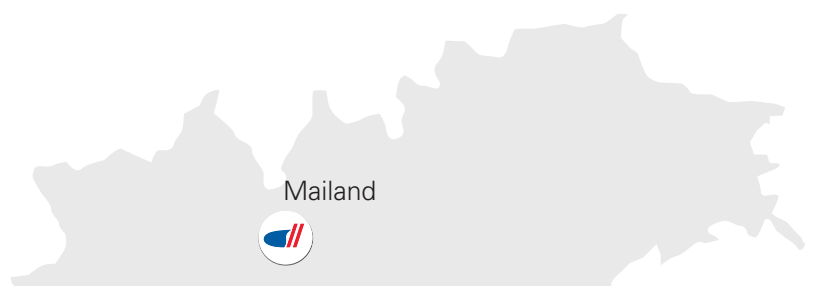
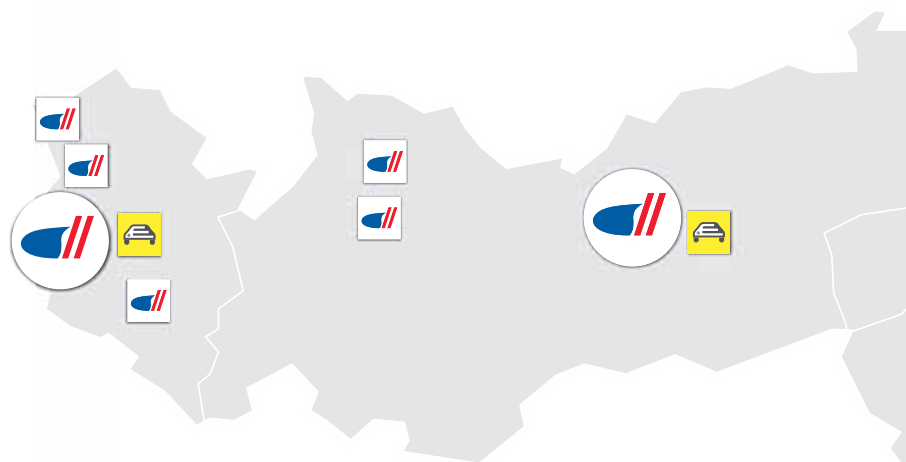
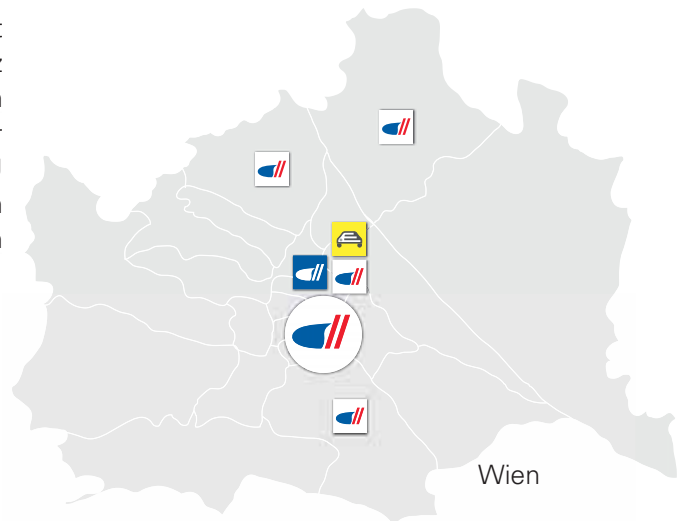
### Die Vorteile auf einen Blick

- Einloggen mittels mobilem TAN für erhöhte Sicherheit der persönlichen Daten
- Polizzen, Versicherungsbedingungen, Erklärungen und andere Informationen sind im Postfach jederzeit einsehbar und bei Bedarf auf dem Computer speicherbar
- Chronologische Ablage aller Vertragsänderungen
- Download der Finanzamtsbestätigung
- Bereitstellung der Wertnachrichten

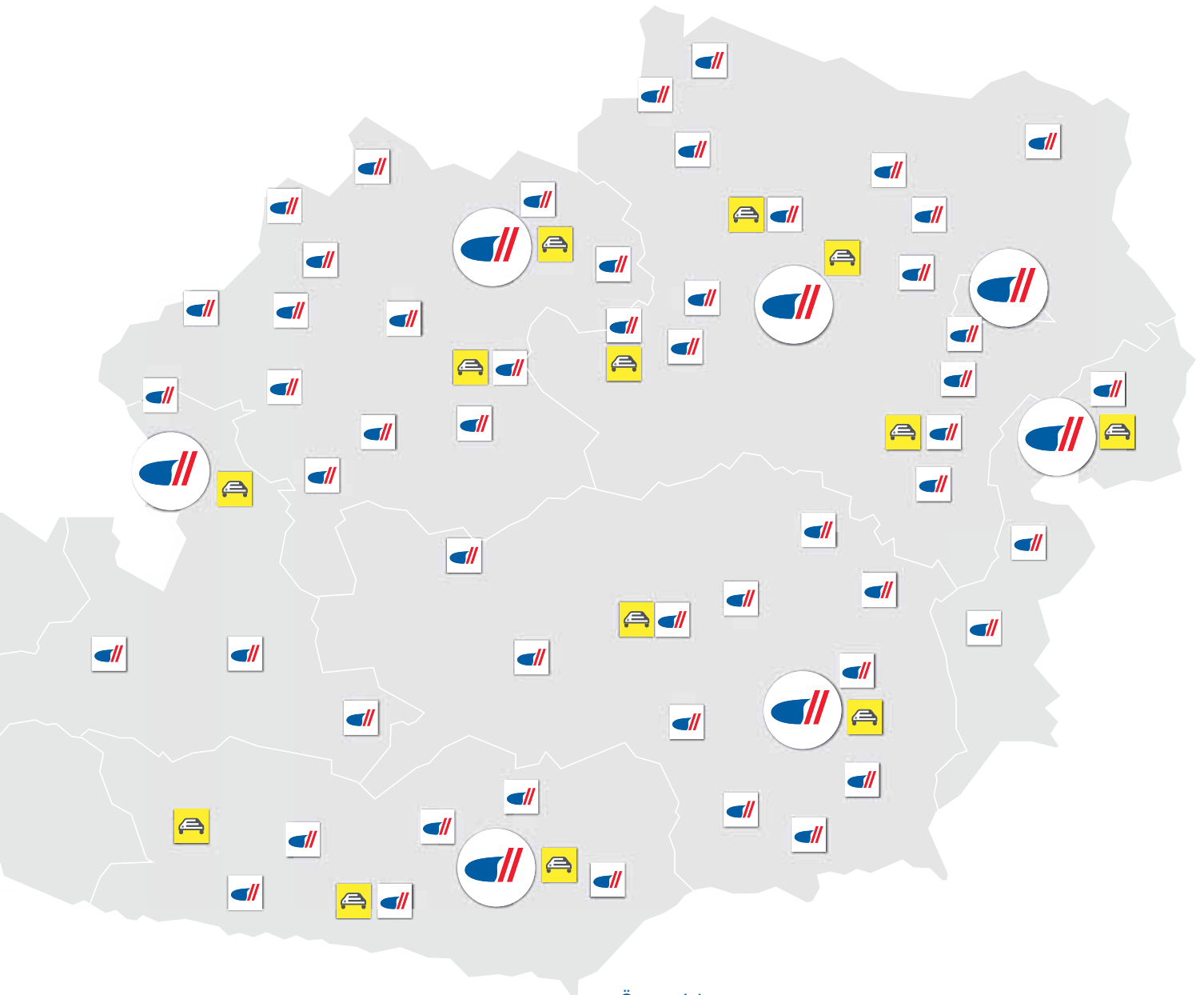
Weitere Informationen und die Möglichkeit zur Anmeldung für die elektronische Kommunikation finden Sie auch auf der Website der DONAU ([www.donauversicherung.at](http://www.donauversicherung.at)).

## Regionalität & Vor-Ort-Service

Eine der obersten Prämissen der Donau Versicherung war und ist es, nahe bei Kunden und Partnern zu sein. Mit Landesdirektionen, Geschäfts- und Zulassungsstellen sowie Kundenbüros in ganz Österreich wird ein möglichst weitreichendes Service- und Beratungsnetz gespannt. Zusätzlich stehen unseren Kunden 3.500 Partner der DONAU mit Rat und Tat zur Seite. In Italien wird der Vertrieb der DONAU Versicherungslösungen von einem großen Agenturnetz mit derzeit rund 350 Agenturen und Partnern wahrgenommen.



**Italien**  
Niederlassung Mailand  
rd. 350 Agenturen/Partner in ganz Italien



## Österreich

Generaldirektion

9 Landesdirektionen

77 Geschäftsstellen und Kundenbüros

142 Zulassungsstellen

# DONAU im Blickpunkt

Das Thema Vorsorge hatte im vergangenen Jahr – nicht zuletzt aufgrund der politischen Maßnahmen in der Altersvorsorge zu Beginn des Jahres – besonderes Gewicht in der Kommunikation der DONAU. Nicht minder wichtig waren der Schwerpunkt Betrieb & Gewerbe, der Wechsel an der Spitze des Unternehmens oder aber der neue Außenauftritt mit Website und Werbekampagne.

## Werbekampagne 2012

Ziel der neuen Werbekampagne der DONAU im Sommer 2012 war es, Regionalität, Witz und Persönlichkeit auf den Punkt zu bringen und gleichzeitig das Thema Vorsorge zu kommunizieren. Im Mittelpunkt der Plakatkampagne und der begleitenden Radiospots stand jeweils

ein regionaler Sprachkurs in „Dialekt-Österreichisch“. Von Juni bis September konnten die affichierten Plakate in ganz Österreich entdeckt werden. Die humorvollen Sprüche wie „Echt leiwand!“, „Meinasö, is deis schein!“ oder „Isch brutal guat xi!“ zogen die Blicke auf sich.

Insgesamt sollte die Kampagne neben dieser Aufmerksamkeit vor allem auf die Vor-Ort-Präsenz der DONAU, ihre engagierten Versicherungsberater sowie den persönlichen und flexiblen Zugang zu Themen wie Altersvorsorge untermauern.

## Neue Website

Übersichtlich und userfreundlich präsentiert sich die neue Website der Donau Versicherung [www.donauversicherung.at](http://www.donauversicherung.at) seit Mai 2012. Modern und klar strukturiert soll sie den Usern vor allem eines bieten – Information, Service und Kontakt zum Unternehmen. Bei der Umsetzung der Website ist die DONAU dem Ansatz der Nähe zu Kunden und Partnern treu geblieben, und so wird nun neben einer Version für mobile

Endgeräte auch eine barrierefreie Seite für Menschen mit besonderen Bedürfnissen angeboten. Generell navigiert man nun einfach und schnell



durch das Menü zu den gewünschten Informationen. Mit nur ein bis zwei Klicks gelangt man zu den wichtigsten Bereichen. Neben Beschreibungen aller Produkte im Privat- und Geschäftskundenbereich stehen auch Unternehmensinformationen und ein umfangreicher Service-Bereich zur Verfügung. Zudem gibt es ein eigenes Portal für Maklerpartner, die Kundenplattform „My Donau“, die Informationen zu Verträgen bereit stellt, sowie den VorsorgeCheck, den Leasing-Kalkulator, Online-Angebotsanfragen und den Online-Schadenmelder. Über die Filialsuche findet man die DONAU-Geschäftsstellen in ganz Österreich und somit den direkten Kontakt zu den DONAU-Beratern, die gerne detailliertere Informationen zu den flexiblen Produkten der DONAU geben.

## Zukunftsstudie

Im Frühjahr 2012 führte die Sophie Karmasin Market Intelligence GmbH im Auftrag der DONAU eine Umfrage durch, die das „Vertrauen der ÖsterreicherInnen in die Zukunft“ zum Inhalt hatte. Das Ergebnis der Untersuchung wurde im Rahmen einer Pressekonferenz im





Mai 2012 veröffentlicht. Anlass, die Konsumenten zu befragen, waren die veränderten Bedingungen und Marktentwicklungen im Bereich Altersvorsorge. Im Fokus der Studie stand die Vorsorge für Alter und Krankheitsfall. Relativ schnell kristallisierte sich ein klares Bild heraus: Die 1.000 befragten Personen zeigten wenig Vertrauen in Staat und Politik sowie großen Pessimismus bei der Frage nach den künftigen Pensionsansprüchen. Der Rückgang der staatlichen Versorgung war dabei die Zukunftssorge Nummer eins.

Im Detail belegen die Ergebnisse der Studie, dass die Österreicher wenig optimistisch in die Zukunft schauen. 60% der Befragten äußerten zwar Vertrauen in die wirtschaftliche Stabilität des Landes, allerdings nur 39% in die Sicherheit der eigenen Ansprüche gegenüber dem Staat. Ganz besonders skeptisch waren die 14- bis 30-jährigen und die Bezieher niedriger Einkommen. Im Detail zu den Themen Gesundheitsvorsorge, Pflegebedürftigkeit und Pension befragt, zeigten die Teilnehmer nur mäßige Zufriedenheit mit der staatlichen Versorgung. Der Blick in die Zukunft war kritischer, wobei der Zukunftspessimismus bei den staatlichen Pensionen am größten ausfiel, angeführt einmal mehr von der Gruppe der 14- bis 30-jährigen (76%). Bei der allgemeinen Einschätzung der Zukunft war die Gruppe der Pessimisten gleich groß wie jene der Optimisten. Drei Viertel gingen sogar davon aus, dass es künftigen Generationen schlechter gehen wird als heutigen.

Das Bewusstsein, privat vorsorgen zu müssen, war mit 67% stark verbreitet. Dennoch hatten 46% der Befragten zu diesem Zeitpunkt noch nicht für ihre Pension vorgesorgt, fast die Hälfte gab an, dies aus finanziellen Gründen nicht zu tun. Nach dem Konsumverhalten der letzten beiden Jahre befragt, lag das Einsparpotenzial klar bei Luxusartikeln (69%) und Reisen (56%), aber auch Vorsorge- sowie Versicherungsverträ-

ge wurden weniger abgeschlossen (34% bzw. 27%). So gut wie alle Befragten (99%) äußerten Bedenken, was ihre persönliche Zukunftssituation betrifft. Sorge Nummer eins war dabei klar der Rückgang der staatlichen Versorgung. Fast ebenso gefürchtet (62%) wird ein Auseinanderklaffen von Arm und Reich, 44% erwähnten sogar auftretende soziale Spannungen in Österreich. Auch die Angst vor stetig steigenden Ausgaben bei sinkendem Einkommen war mit 61% weit verbreitet. Mehr als die Hälfte der Befragten (51%) fürchteten Altersarmut, und 54% erwarteten einen niedrigeren Lebensstandard im Alter. Insgesamt haben nur 26% aller Umfrage-Teilnehmer das Gefühl, dass sie ausreichend für das Alter vorgesorgt haben.

Zusammengefasst zeigen die Ergebnisse, dass sich die Menschen durchaus bewusst sind, für ihre Zukunft vorsorgen zu müssen, dafür aber Hürden sehen. Bei den Produkten liegt das Hauptaugenmerk auf hohem Ertrag bei absoluter Sicherheit, Flexibilität sowie Aufrechterhaltung des Lebensstandards im Alter. Die Herausforderung für Versicherungsunternehmen ist also die Bereitstellung flexibler, individueller Lösungen – ein Weg, den die DONAU bereits eingeschlagen hat und weiter beschreiten wird.

*„... Bewusstsein, privat vorsorgen zu müssen ...“*

## Sponsoring – Wirtschaftsträger mit Engagement

Neben den bereits traditionellen Unterstützungsprojekten der DONAU – der Sammlung Essl, der Oesterreichischen Nationalbibliothek sowie des Nationalparks Donauauen – wurden 2012 auch wieder die GTM-Trophy sowie die Austria's Leading Companies als Partner begleitet. Als erfolgreicher österreichischer Wirtschaftsträger unterstützt die Donau Versicherung auch sonst eine Vielzahl von ausgewählten Projekten mit Schwerpunkt auf Kunst und Kultur.

## Ausgezeichnete Produkte und Services

Flexible Produktlösungen und dazu passende Serviceleistungen zu schaffen, ist eine der obersten Prioritäten der Donau Versicherung. So ist es sehr erfreulich, dass auch 2012 wieder besondere Produkte ausgezeichnet wurden. Im Rahmen des ÖVM Forums in Linz erhielt die DONAU den **Assekuranz Award** für die beste Lösung in der betrieblichen Altersvorsorge. Auch in der klassischen Lebensversicherung belegte die DONAU einen guten vierten Platz. Beurteilt wurden die Versicherungslösungen von über 500 Maklern anhand von Aspekten wie Produktqualität, Prämienhöhe,



Schadenregulierung, Polizzierung, Zufriedenheit mit der Maklerbetreuung und Fachkompetenz der Maklerbetreuer.

Ein Wettbewerb, der seit Jahren in der Slowakei Highlight in der Finanzbranche ist, wurde 2012 erstmals auch in Österreich durchgeführt. Eine Fachjury aus Experten der Finanzdienstleistungsbranche, der Printmedien und der Finanzwissenschaften kürte die besten Produkte.



Die besten drei jeder Kategorie erhielten die „Goldmünze“ und ein zugehöriges Zertifikat. Eine kategorienübergreifende Auszeichnung ist bei diesem Ranking der so genannte „Schatz des Jahres“ für das innovativste Produkt. Im Rahmen der Beurteilung wurde die DONAU gleich mit mehreren Preisen ausgezeichnet: FlexPlan, Schatz des Jahres; LebensKasko, 2. Platz Risikolebensversicherung; SecurMed Stationär, 2. Platz Krankenversicherung; BetriebsAllrisk, 2. Platz

Betriebsversicherung; SicherDaheim, 3. Platz Haushalt und Eigenheimversicherung; Bonus-Pension, 3. Platz Staatlich geförderte Pensionsprodukte.

Eine weitere Auszeichnung für die DONAU brachte der jährlich im Herbst stattfindende AssCompact Trendtag. In der Sparte Gewerbeversicherung erhielt die Donau Versicherung den ersten Platz des **AssCompact Award** für ihre Gewerbebündelversicherung, in der Allgemeinen Gewerbehaftpflicht wurde sie auf Platz 3 gereiht.



Neben diesen Auszeichnungen für Versicherungslösungen erreichte die DONAU auch sehr erfreuliche Ergebnisse bei der jährlichen Umfrage von Reader's Digest – den „European Trusted Brands“. Betrachtet wurde der gesamte österreichische Versicherungsmarkt, befragt wurden Konsumenten. Im Gesamtranking – also der Beurteilung, welchen Versicherungsunternehmen die Kunden ganz allgemein vertrauen – konnte die DONAU den 5. Gesamtrang verteidigen und den Prozentanteil sogar wesentlich erhöhen (von 4,4% im März 2012 auf 6,7% zum Jahresende).



Auch in Sachen Preis-Leistungs-Verhältnis, Qualität und Kundennähe wurde der DONAU von ihren Kunden ein hervorragendes Zeugnis ausgestellt – eine große Auszeichnung und starker Ansporn, sich im Sinne der Kunden noch weiter zu verbessern.

# Vienna Insurance Group

Die Vienna Insurance Group ist einer der führenden, börsennotierten Versicherungskonzerne in Österreich sowie Zentral- und Osteuropa und erwirtschaftet mit rund 24.000 Mitarbeitern ein Prämienvolumen von ca. EUR 9,7 Mrd. Rund 50 Gesellschaften in 24 Ländern bilden einen Konzern mit langer Tradition, starken Marken und hoher Kundennähe. Als klarer Marktführer in seinen Kernmärkten bietet das Unternehmen umfassende Produkt- und Serviceleistungen in den Bereichen Lebens- sowie Nichtlebensversicherung.

## Progressiver Versicherer – konservativer Veranlager

Die Vienna Insurance Group (VIG) versteht sich als progressiver Versicherer, der sich bewusst auf seine Kernkompetenz – das Versicherungsgeschäft – konzentriert. Nicht zuletzt dank ihrer risikobewussten, konservativen Veranlagungspolitik steht die VIG für Sicherheit und finanzielle Stabilität – ob als Versicherer, Arbeitgeber, Geschäftspartner oder Emittent am Kapitalmarkt. Das unterstreicht auch das Ergebnis der Ratingagentur Standard & Poor's, die im Jahr 2012 das „A+“-Rating mit stabilem Ausblick erneut bestätigt hat. Die Vienna Insurance Group ist damit das bestgeratete Unternehmen des Leitindex ATX der Wiener Börse. Die Notierung an der Prager Börse seit dem Jahr 2008 betont die strategische Ausrichtung der VIG auf den Wirtschaftsraum Zentral- und Osteuropa (CEE).

Darüber hinaus stellt sich die Vienna Insurance Group der Herausforderung, sozial verantwortungsvolle und nachhaltige Rahmenbedingungen für eine lebenswerte Gesellschaft zu schaffen und zu fördern. Die VIG sieht es daher als ihre Verpflichtung, für kulturelle und soziale Anliegen einzutreten, um so ihrer Grundhaltung, wertorientiert zu wachsen, gerecht zu werden.

## Fokus auf Österreich sowie Zentral- und Osteuropa

Die Vienna Insurance Group, deren Wurzeln bis in das Jahr 1824 zurückreichen, erkannte frühzeitig die vielfältigen Entwicklungschancen Zentral- und Osteuropas. Vor über 20 Jahren expandierte das Unternehmen, ausgehend von Österreich, als eines der ersten westeuropäischen Versicherungsunternehmen in diese Region. So entwickelte sich die VIG von einem erfolgreichen lokalen Versicherungsunternehmen zu einem führenden internationalen Versicherungskonzern mit rund 50 Versicherungsgesellschaften in 24 Ländern Europas.

Mittlerweile entfallen bereits mehr als 50% der Konzernprämien sowie des Ergebnisses auf die CEE-Region. In ihren Kernmärkten ist die VIG sowohl gesamt als auch in der Lebens- und Nichtlebensversicherung klarer Marktführer und damit hervorragend positioniert, die langfristigen Chancen in Zentral- und Osteuropa zu nutzen.

*„Der führende Versicherungs-Spezialist in CEE“*

Mit der VIG RE besteht seit 2008 eine konzern-eigene Rückversicherungsgesellschaft, deren Unternehmenssitz in der Tschechischen Republik die Bedeutung der CEE-Region als Wachstumsmarkt für die VIG unterstreicht.

## Vertrauen auf lokales Unternehmertum

In Österreich weisen die Gesellschaften der VIG bereits seit Jahren ein umfassendes Produktportfolio im Nichtlebens- als auch Lebensbereich auf. In vielen Ländern Zentral- und Osteuropas besteht angesichts der geringen Versicherungsdichte und der großen Bevölkerungszahl mittel- und langfristig noch enormes Wachstumspotenzial. Um als Versicherer

in dieser Region erfolgreich zu sein, ist es erforderlich, die Bedürfnisse der Kunden zu verstehen. Aus diesem Grund setzt die VIG auf die fundierten Marktkenntnisse des lokalen Managements und die Erfahrung der Mitarbeiter vor Ort. Durch das Zusammenspiel von lokaler Marktkompetenz und Produkt Know-how ist die Vienna Insurance Group bestens positioniert, um einerseits die Marktposition in Österreich weiter zu festigen und andererseits am steigenden Lebensstandard und dem damit verbundenen erhöhten Versicherungsbedarf der CEE-Region zu partizipieren.

### **Kundennähe durch Mehrmarkenstrategie und Multikanalvertrieb**

Jeder Kunde ist durch seine individuellen Lebensumstände in seinen Sicherheits- und Vorsorgebedürfnissen und der Art und Weise, wie er beraten werden möchte, einzigartig. Das setzt eine hohe Flexibilität der Versicherungsprodukte sowie ein vorausschauendes, umsichtiges Agieren voraus. Die Vienna Insurance Group ist sich dessen bewusst und ist in den meisten ihrer Märkte mit mehr als einer Gesellschaft bzw. Marke und einem breiten Vertriebsnetz präsent. Obgleich sich jede der rund 50 Versicherungsgesellschaften durch ihre eigene Identität und individuelle Stärke auszeichnet, verfolgen alle ein gemeinsames Ziel: Näher am Kunden zu sein als andere.

### **Partnerschaft mit der Erste Group**

Durch die im Jahr 2008 beschlossene strategische Partnerschaft mit der Erste Group kooperieren langfristig die zwei führenden Finanzdienstleister der Region, die beide fest in Zentral- und Osteuropa verankert sind. Von dieser Zusammenarbeit profitieren beide Unternehmen gleichermaßen: Versicherungsprodukte der VIG werden über die Filialen der Erste Group vertrieben, im Gegenzug bieten die Konzerngesellschaften der VIG Bankprodukte der Erste Group an.

### **Hinter jeder Zahl stehen Menschen**

Hinter den rund 50 Versicherungsgesellschaften stehen konzernweit ca. 24.000 Mitarbeiter, die maßgeblich zum Erfolg des Konzerns beitragen. Neben Engagement, kompetenter Beratung und exzellentem Service zeichnen sich die Mitarbeiter der VIG besonders durch die Diversität der einzelnen Nationen aus. Die laufende Weiterentwicklung der Mitarbeiter ist dabei von zentraler Bedeutung. Denn nur durch die Kombination aus lokalem Marktverständnis und den persönlichen und fachlichen Qualifikationen jedes Einzelnen entstehen die besten Produktlösungen. Damit Frauen ihr Potenzial optimal entfalten können, verfolgt die VIG zudem das Ziel, die notwendigen Rahmenbedingungen zu schaffen, um für weibliche Mitarbeiter den Ein- und Aufstieg innerhalb des Konzerns noch attraktiver zu gestalten.

# Welcome to the family of VIENNA INSURANCE GROUP AG Wiener Versicherung Gruppe



**AUSTRIA**

**WIENER STÄDTISCHE**  
VIENNA INSURANCE GROUP

**onau**  
VIENNA INSURANCE GROUP

**S-VERSICHERUNG**  
VIENNA INSURANCE GROUP

**SLOVAKIA**

**Kooperativa**  
VIENNA INSURANCE GROUP

**KOMUNÁLNA poisťovňa**  
VIENNA INSURANCE GROUP

**POIŠŤOVŇA SLOVENSKEJ ŠPORTELNE**  
VIENNA INSURANCE GROUP

**BULGARIA**

**BULSTRAD**  
VIENNA INSURANCE GROUP

**Life BULSTRAD**  
VIENNA INSURANCE GROUP

**UKRAINE**

**КНЯЖА**  
VIENNA INSURANCE GROUP

**ГЛОБУС**  
VIENNA INSURANCE GROUP

**ЮПІТЕР**  
VIENNA INSURANCE GROUP

**TURKEY**

**RAYSIGORTA**  
VIENNA INSURANCE GROUP

**ITALY BRANCH**

**WIENER STÄDTISCHE**  
VIENNA INSURANCE GROUP

**onau**  
VIENNA INSURANCE GROUP

**POLAND**

**COMPENSA**  
VIENNA INSURANCE GROUP

**InterRisk**  
VIENNA INSURANCE GROUP

**CROATIA**

**KVARNER**  
VIENNA INSURANCE GROUP

**HELIOS**  
VIENNA INSURANCE GROUP

**ERSTE OSIGURANJE**  
VIENNA INSURANCE GROUP

**ESTONIA**

**COMPENSA**  
VIENNA INSURANCE GROUP

**ALBANIA**

**SIGMA**  
VIENNA INSURANCE GROUP

**interalbanian**  
VIENNA INSURANCE GROUP

**INTERSIG**  
VIENNA INSURANCE GROUP

**SLOVENIA BRANCH**

**WIENER STÄDTISCHE**  
VIENNA INSURANCE GROUP

**BENEFIA**  
VIENNA INSURANCE GROUP

**POLISA-ŻYCIE**  
VIENNA INSURANCE GROUP

**HUNGARY**

**UNION BIZTOSÍTÓ**  
VIENNA INSURANCE GROUP

**LATVIA**

**COMPENSA**  
VIENNA INSURANCE GROUP

**MACEDONIA**

**WINNER**  
VIENNA INSURANCE GROUP

**Life WINNER**  
VIENNA INSURANCE GROUP

**CZECH REPUBLIC**

**Kooperativa**  
VIENNA INSURANCE GROUP

**ČPP**  
VIENNA INSURANCE GROUP

**POJIŠŤOVNA ČESKÉ ŠPORTELNY**  
VIENNA INSURANCE GROUP

**VIG Re**

**ROMANIA**

**OMNIASIG**  
VIENNA INSURANCE GROUP

**ASIROM**  
VIENNA INSURANCE GROUP

**DE VIATA BCR ASIGURARI**  
VIENNA INSURANCE GROUP

**SERBIA**

**WIENER STÄDTISCHE**  
VIENNA INSURANCE GROUP

**LITHUANIA**

**COMPENSA**  
VIENNA INSURANCE GROUP

**MONTENEGRO**

**Život WIENER STÄDTISCHE**  
VIENNA INSURANCE GROUP

**BELARUS**

**КУПАЛА**  
VIENNA INSURANCE GROUP

**BOSNIA HERZEGOVINA**

**JAHORINA OSIGURANJE**  
VIENNA INSURANCE GROUP

**GEORGIA**

**GPIA**  
VIENNA INSURANCE GROUP

**GERMANY**

**InterRisk**  
VIENNA INSURANCE GROUP

**IRAO**  
VIENNA INSURANCE GROUP

**LIECHTENSTEIN**

**VIENNA-LIFE**  
VIENNA INSURANCE GROUP





## DONAU auf einen Blick – Kennzahlen 2012

<b>Unternehmen</b>	<b>31.12.2012</b>	<b>31.12.2011</b>
Kunden	990.000	870.000
Landesdirektionen	9	8
Geschäftsstellen	77 (inkl. Kundenbüros)	60
Zulassungsstellen	142	137
Mitarbeiter (davon Italien)	1.447 (61)	1.414 (42)

<b>Versicherungsverträge</b>	<b>31.12.2012</b>	<b>31.12.2011</b>
Schaden/Unfall	2.616.382	2.377.737
Leben	216.642	214.025
Kranken	19.390	9.103
Gesamt	2.852.414	2.596.758

<b>Verrechnete Prämien brutto, direkt (in EUR Mio.)</b>	<b>2012</b>	<b>2011</b>
Schaden/Unfall	769,6 (+16,6%)	660,1 (+32,6%)
Leben	250,0 (+4,0%)	240,3 (+13,7%)
davon gegen laufende Prämie	172,1 (-0,8%)	173,5 (+2,7%)
Kranken	4,4	2,1
Gesamt	1.024,0 (+13,5%)	902,5 (+27,2%)

<b>Zahlungen für Versicherungsfälle brutto, direkt (in EUR Mio.)</b>	<b>2012</b>	<b>2011</b>
Schaden/Unfall	450,5 (+32,0%)	341,3 (+1,6%)
Leben	180,8 (+17,7%)	153,6 (-19,9%)
Kranken	2,5	0,7
Gesamt	633,8 (+27,9%)	495,6 (-6,1%)

<b>Ergebnis der gewöhnlichen Geschäftstätigkeit (in EUR Mio.)</b>	<b>2012</b>	<b>2011</b>
EGT nach UGB	47,3	49,3

<b>(in %)</b>	<b>2012</b>	<b>2011</b>
Combined Ratio	98,3%	96,2 %

<b>Weitere Kennzahlen (in EUR Mio.)</b>	<b>31.12.2012</b>	<b>31.12.2011</b>
Eigenkapital, Rücklagen und Ergänzungskapital	231,3	228,1
Versicherungstechnische Rückstellungen (inkl. fonds- und indexgebundener LV)	2.489,3	2.358,7
Kapitalanlagen	2.907,4	2.689,8

# Risikomanagement in der Donau Versicherung

In der DONAU wird das Risikomanagement vom Gesamtvorstand verantwortet. Dabei geht es um die systematische Erfassung und Bewertung von Risiken ebenso wie um die Steuerung von Reaktionen auf festgestellte Risiken. Da die Übernahme von Kunden-Risiken im Mittelpunkt des Versicherungsgeschäfts steht, ist ein professioneller Umgang mit Risiken unerlässlich. Um den Risiken, denen die DONAU ausgesetzt ist, angemessen und rechtzeitig zu begegnen, verfügt das Unternehmen über eine eigene Risikomanagementabteilung, eine eigene Asset-Risk-Management-Abteilung sowie ein Risiko-Komitee. Um Wirksamkeit und Effizienz sicherzustellen, wird das Risikomanagementsystem der DONAU regelmäßig von der Internen Revision sowie von einem externen Wirtschaftsprüfer überprüft.



## Risikomanagementfunktion

Hauptaufgabe der Risikomanagementfunktion der DONAU ist die Pflege und Überwachung des Risikomanagementsystems. Dieses Sys-

tem umfasst alle Leitlinien, Prozesse und Meldeverfahren, die dazu dienen, die relevanten Risiken kontinuierlich auf Einzel- und aggregierter Basis unter Berücksichtigung ihrer Interdependenzen zu erkennen, zu messen, zu überwachen, zu managen und darüber Bericht zu erstatten. In enger Zusammenarbeit mit den Konzerngesellschaften werden Prozesse entwickelt, um diese Anforderungen bestmöglich zu erfüllen. Basis des Risikomanagementsystems ist das interne Kontrollsystem. Dieses ist als Prozess definiert, durch den die Wirksamkeit und Wirtschaftlichkeit der betrieblichen Tätigkeit, die Zuverlässigkeit der Finanzberichterstattung und die Einhaltung der für das Unternehmen maßgeblichen gesetzlichen Vorschriften überwacht und kontrolliert werden. Dadurch wird gewährleistet, dass das Erreichen der Unternehmensziele nicht beeinträchtigt wird. Aufbauend darauf werden die größten der sowohl quantitativ als auch qualitativ identifizierten Risiken durch Szenario-Analysen betrachtet und mögliche Auswirkungen sowie deren Eintrittswahrscheinlichkeit dargestellt. Maßnahmen zur Risikoreduktion werden in Zusammenarbeit mit den Risikoeignern erarbeitet und implementiert, um unerwünschte Risiken weitestgehend auszuschalten. Die Ergebnisse der Risikobetrachtungen werden vom Risikomanager im regelmäßigen Reporting-Prozess koordiniert und durchgeführt.

## Asset-Risk-Management-Abteilung

Bei der Steuerung des Marktrisikos wird der strategische Anlage- und Risikoausschuss (Wertpapiere) vom Asset Risk Management unterstützt. Als selbständige organisatorische Einheit verfolgt es primär die Aufgabe, kon-

zernweite Informationen über das Marktrisiko zu sammeln und auszuwerten sowie die konzernweite Umsetzung der Wertpapierveranlagungsrichtlinien zu überprüfen und Stress-tests durchzuführen. In der DONAU sind zur Unterstützung der strategischen Asset-Liability-Management (ALM)-Steuerung durch den Vorstand die Abteilungen Veranlagungsmanagement, Aktuariat und Risikomanagement mit ALM-Analysen und der Durchführung des ALM-Prozesses beauftragt.

## Risiko-Komitee

Das Risiko-Komitee wurde im Jahr 2009 eingerichtet. Es unterstützt den Vorstand bei der Optimierung der systematischen, umfassenden, abteilungs- und unternehmensübergreifenden, aktiven, zukunfts- und zielorientierten Steuerung der Risikogesamtposition des Unternehmens, bei der Optimierung der unternehmensweiten Risikokultur und Risikopolitik sowie bei der Schaffung entsprechender Rahmenbedingungen, um im Unternehmen alle wesentlichen Risiken identifizieren, definieren, quantifizieren, berechnen, einschätzen und steuern zu können. Die Vertreter des Komitees entstammen jenen Bereichen des Unternehmens, in denen maßgebliche Risikoquellen identifiziert wurden bzw. angesiedelt sein können. Das Komitee tagt regelmäßig und umfasst Experten aus folgenden Bereichen: Allgemeine Unternehmensangelegenheiten, Controlling, interne Revision, IT, Marketing, Personal, Personenversicherung, Rechnungswesen, Rechtsabteilung, Risikomanagement, Rückversicherung, Schaden/Unfall, Versicherungstechnik, Veranlagung sowie Vertrieb.

## Solvency II

Solvency II stellt hohe Anforderungen an das Risikomanagementsystem von Versicherungen. Einerseits muss die Bedeckung des Eigenmittelerfordernisses durch Eigenmittel nach strengen Vorgaben ermittelt werden, andererseits wird auch geregelt, wie das Risikomanagementsystem einer Versicherung aufgesetzt sein muss. Die DONAU setzt diese Vorgaben zügig, ressourcenorientiert und nachhaltig um, sodass gewährleistet ist, dass die gesetzlichen Anforderungen bei Inkrafttreten lückenlos erfüllt sind. Neben der Risikomanagementfunktion verfügt die DONAU bereits über die Funktion der Internen Revision sowie über jeweils eine versicherungsmathematische Funktion für die Bereiche Leben und Nicht-Leben.

## Risikostrategie

Ziel der Risikostrategie ist nicht die vollkommene Vermeidung von Risiko, sondern vielmehr die bewusste Übernahme von erwünschten Risiken bzw. die Setzung von Maßnahmen zur Kontrolle und gegebenenfalls auch zur Reduktion bestehender Risiken unter wirtschaftlichen Aspekten. Dieser Überlegung liegt die Annahme zugrunde, dass mit höherem Risiko höhere Erträge erzielt werden können. Im Rahmen eines aktiven Risikomanagements gilt es, dieses Verhältnis im Sinn unternehmerischen Denkens sowie im Sinn der Aktionäre, Partner und Kunden zu optimieren. Die kontinuierliche Weiterentwicklung des Risikomanagementsystems und die hohe Integration der Risikobetrachtung in den Planungs-, Geschäfts- und Entscheidungsprozessen der DONAU ist weiterhin erklärtes Ziel des Unternehmens.

## Ihre Ansprechpartner

Sachversicherung – Kfz-Sparten

**Prok. Günther Brandstätter**

Sachversicherung – Nicht-Kfz-Sparten

**Prok. Ing. Roman Pfisterer**

Sachversicherung – Vertragsverwaltung

**Mag. Manuela Nedwed**

Schadenabteilung

**Prok. Dr. Jutta Frühberger** (bis 31.3.2013)

Mitglied der erweiterten Geschäftsleitung

**Mag. Mario Dienstl** (ab 1.4.2013)

Rückversicherung

**Mag. Gerald Klemensich**

**Prok. Eva-Maria Stackl**

Firmengeschäft

**Dr. Wolfgang Petschko**

Personenversicherung

**Mag. Kurt Grabler**

Stammvertrieb

**Herbert Arneth**

DONAU Brokerline

**Prok. Mag. Alastair McEwen**

**Mag. (FH) Petra Bauer**

Marketing – Werbung

**Mag. Ulrike Promberger**

Rechnungswesen

**Prok. Hartwig Fuhs**

Wertpapierveranlagung

**Mag. Reza Kazemi Tabrizi**

**Mag. Christian Buchmayer**

Beteiligungen und Darlehen

**Dr. Robert Burger**

Immobilien

**Mag. Anton Werner**

Recht

**Mag. Helene Kanta**

Interne Revision

**Dr. Herbert Allram**

Vorstandssekretariat

**Dr. Philipp Bardas**

Personal

**Prok. Mag. Gertrud Drobesh**

Mitglied der erweiterten Geschäftsleitung

Betriebsorganisation

**Robert Redl**

IT-Steuerung und Providermanagement

**DI Klaus Krebs**

Verantwortlicher Aktuar

**Prok. Kurt Ebner**

Stellvertreter des Aktuars

**Mag. Kurt Grabler**

**Ombudsstelle**

**Carmen Brunner**

T.: +43 (0) 50 350-72840

F.: +43 (0) 50 350-99 72840

[ombudsstelle@donauversicherung.at](mailto:ombudsstelle@donauversicherung.at)



# Niederlassungen

## Generaldirektion

1010 Wien, Schottenring 15  
T. 050330-70000  
F. 050330-9970000  
donau@donauversicherung.at  
www.donauversicherung.at

## DONAU Brokerline

Mag. Alastair Mc Ewen, Geschäftsführer  
Mag. (FH) Petra Bauer, Geschäftsführerin  
1010 Wien, Schottenring 15  
T. 050330-70000  
F. 050330-9970000  
service@donaubrokerline.at

## Landesdirektion Wien

Andrew Glaser, Landesdirektor  
1040 Wien, Argentinierstraße 22  
T. 050330-70110  
F. 050330-9970110  
wien@donauversicherung.at

## Landesdirektion Niederösterreich

Norbert Zäsar, Landesdirektor  
3100 St. Pölten, Schulring 23  
T. 050330-70120  
F. 050330-9970120  
st.poelten@donauversicherung.at

## Landesdirektion Burgenland

Gerhard Schneebacher, Landesdirektor  
7000 Eisenstadt, Ruster Straße 17  
T. 050330-70130  
F. 050330-9970130  
bgld@donauversicherung.at

## Landesdirektion Steiermark

KR Heimo Karpf, Landesdirektor  
8010 Graz, Münzgrabenstraße 31  
T. 050330-70140  
F. 050330-9970140  
graz@donauversicherung.at

## Landesdirektion Kärnten und Osttirol

Emanuel Dovjak, Landesdirektor  
9010 Klagenfurt, St. Veiter Ring 13  
T. 050330-70150  
F. 050330-9970150  
klagenfurt@donauversicherung.at

## Landesdirektion Oberösterreich

Johann Haidinger, Landesdirektor  
4020 Linz, Volksgartenstraße 15  
T. 050330-70160  
F. 050330-9970160  
linz@donauversicherung.at

## Landesdirektion Salzburg

Kurt Resl, Landesdirektor  
5033 Salzburg, Friedensstraße 11  
T. 050330-70170  
F. 050330-9970170  
salzburg@donauversicherung.at

## Landesdirektion Tirol

Wolf-Dieter Bader, Landesdirektor  
6020 Innsbruck, Schlossergasse 1  
T. 050330-70180  
F. 050330-9970180  
innsbruck@donauversicherung.at

## Landesdirektion Vorarlberg

KR Engelbert Wiedl, Landesdirektor  
6850 Dornbirn, Arlbergstraße 15  
T. 050330-70190  
F. 050330-9970190  
dornbirn@donauversicherung.at

## Niederlassung Italien

Antonio Caleari, Country Manager  
Mag. Christoph Gellan, Managing Director  
20139 Milano, Via B. Quaranta, 45  
T. +39 (0)2 897569 1  
F. +39 (0)2 897569 20  
info@donauassicurazioni.it

# Disclaimer/Impressum

## IMPRESSUM

### Herausgeber und Medieninhaber

DONAU Versicherung AG  
Vienna Insurance Group  
Schottenring 15, 1010 Wien  
FN 32002m

### Für den Medieninhaber

Mag. Alexandra Schneider  
Unternehmenskommunikation  
T. +43 (0)50330-73014  
alexandra.schneider@donauversicherung.at

### Gestaltung und Produktion

be.public  
Werbung Finanzkommunikation GmbH, Wien

### Fotos

www.outline-pictures.com  
Thomas Pitterle (Donau Versicherung)  
Ian Ehm, ianehm.photoshelter.com

### Druck

Stiepan Druck, Leobersdorf

## DISCLAIMER

Aus Gründen der einfacheren Lesbarkeit wird auf die geschlechtsspezifische Differenzierung (z. B. MitarbeiterInnen) verzichtet. Entsprechende Formulierungen gelten im Sinne der Gleichbehandlung grundsätzlich für beide Geschlechter.

Diese Informationsbroschüre wurde mit größtmöglicher Sorgfalt erstellt, um die Richtigkeit und Vollständigkeit der Angaben in allen Teilen sicherzustellen. Rundungs-, Satz- und Druckfehler können dennoch nicht ganz ausgeschlossen werden.

  
VIENNA INSURANCE GROUP  
www.donauversicherung.at

# Meinasöö, is deis schein!

**Burgenländisch** für: „Toll, mein Donau Berater wusste sofort, worauf es mir bei der Vorsorge ankommt.“

  
VIENNA INSURANCE GROUP  
www.donauversicherung.at

# Do legst di nieda!

**Niederösterreichisch** für: „Toll, mein Donau Berater wusste sofort, worauf es mir bei der Vorsorge ankommt.“

  
VIENNA INSURANCE GROUP  
www.donauversicherung.at

# Do hauts di nieda!

**Steirisch** für: „Toll, mein Donau Berater wusste sofort, worauf es mir bei der Vorsorge ankommt.“

  
VIENNA INSURANCE GROUP  
www.donauversicherung.at

# Lei kamod!

**Kärntnerisch** für: „Toll, meine Donau Beraterin wusste sofort, worauf es mir bei der Vorsorge ankommt.“

  
VIENNA INSURANCE GROUP  
www.donauversicherung.at

# Des is a Haumma!

**Niederösterreichisch** für: „Spitze, mit dem Donau FlexPlan kann ich vorsorgen UND auf mein Geld zugreifen.“

  
VIENNA INSURANCE GROUP  
www.donauversicherung.at

# Auf deis dadn olli spitzn!

**Burgenländisch** für: „Spitze, mit dem Donau FlexPlan kann ich vorsorgen UND auf mein Geld zugreifen.“

  
VIENNA INSURANCE GROUP  
www.donauversicherung.at

# Des isch grad greacht!

**Tirolerisch** für: „Toll, mein Donau Berater wusste sofort, worauf es mir bei der Vorsorge ankommt.“

  
VIENNA INSURANCE GROUP  
www.donauversicherung.at

# Echt, oda wos?!

**Kärntnerisch** für: „Spitze, mit dem Donau FlexPlan kann ich vorsorgen UND auf mein Geld zugreifen.“

  
VIENNA INSURANCE GROUP  
www.donauversicherung.at

# Ma, isch des bäarig!

**Tirolerisch** für: „Spitze, mit dem Donau FlexPlan kann ich vorsorgen UND auf mein Geld zugreifen.“

  
VIENNA INSURANCE GROUP  
www.donauversicherung.at

# I bi gonz baff!

**Salzburgerisch** für: „Toll, meine Donau Beraterin wusste sofort, worauf es mir bei der Vorsorge ankommt.“

  
VIENNA INSURANCE GROUP  
www.donauversicherung.at

# A so a Freid, na gaunz aus!

**Oberösterreichisch** für: „Toll, mein Donau Berater wusste sofort, worauf es mir bei der Vorsorge ankommt.“

  
VIENNA INSURANCE GROUP  
www.donauversicherung.at

# Isch brutal guat xi!

**Vorarlbergerisch** für: „Toll, meine Donau Beraterin wusste sofort, worauf es mir bei der Vorsorge ankommt.“

