



# Hauptversammlung 2021

DFV Deutsche Familienversicherung AG  
FRANKFURT/MAIN | 19. Mai 2021

**Herzlich willkommen  
zur virtuellen  
ordentlichen  
Hauptversammlung der  
DFV Deutsche  
Familienversicherung AG!**



# Tagesordnung (I)

- |       |   |
|-------|---|
| TOP 1 | <b>Vorlage</b> des festgestellten Jahresabschlusses der DFV Deutsche Familienversicherung AG und des gebilligten Konzernabschlusses, jeweils zum 31. Dezember 2020, und des Lageberichts der DFV Deutsche Familienversicherung AG und des Konzerns sowie des Berichts des Aufsichtsrats, jeweils für das Geschäftsjahr 2020 |
| TOP 2 | <b>Beschlussfassung</b> über die Entlastung der Mitglieder des Vorstands  |
| TOP 3 | <b>Beschlussfassung</b> über die Entlastung der Mitglieder des Aufsichtsrats  |
| TOP 4 | <b>Beschlussfassung</b> über die Billigung des Vergütungssystems für die Mitglieder des Vorstands   |
| TOP 5 | <b>Beschlussfassung</b> über das Vergütungssystem und die Vergütung für die Mitglieder des Aufsichtsrats  |

# Tagesordnung (II)

**TOP 6**      **Beschlussfassung** über die Aufhebung des Genehmigten Kapitals 2018, die Schaffung eines Genehmigten Kapitals 2021 gegen Bar- und/oder Sacheinlagen mit der Möglichkeit zum Ausschluss des Bezugsrechts und entsprechende Satzungsänderung

---

**TOP 7**      **Beschlussfassung** über die Erteilung einer Ermächtigung zur Ausgabe von Wandel-, Options- und/oder Gewinnschuldverschreibungen und/oder Genussrechte (bzw. Kombinationen dieser Instrumente) mit der Möglichkeit des Bezugsrechtsausschlusses, die Schaffung eines Bedingten Kapitals 2021 und entsprechende Satzungsänderungen

---

**TOP 8**      **Beschlussfassung** über die Ermächtigung der Gesellschaft zum Erwerb eigener Aktien auch unter Ausschluss eines Andienungsrechts und zu deren Verwendung auch unter Ausschluss des gesetzlichen Bezugsrechts der Aktionärinnen und Aktionäre sowie Ermächtigung zur Einziehung erworbener eigener Aktien und Kapitalherabsetzung

**TOP 1**

**Vorlage des festgestellten Jahresabschlusses 2020  
und des gebilligten Konzernabschlusses**

# **1.1. Bericht des Aufsichtsrats über das Geschäftsjahr 2020**

Dr. Hans-Werner Rhein





## **1.2. Bericht des Vorstands- vorsitzenden zum Unternehmens- ergebnis 2020**

Dr. Stefan M. Knoll

# Was haben wir uns an „harten Zielen“ vorgenommen?

**30 Mio. €**

Neugeschäftsvolumen

**25 %**

Steigerung der  
gebuchten Bruttobeiträge

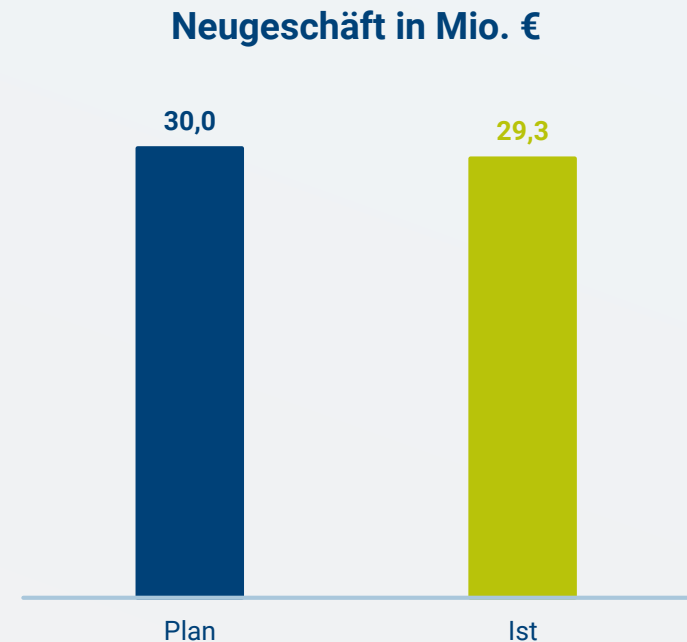
**9-11 Mio. €**

Vorsteuerverlust

# Was haben wir erreicht?

## Neugeschäft in Beitrag:

- Plan 2020: 30,0 Mio. € Neugeschäft
- Ist 2020: 29,3 Mio. € Neugeschäft
- Erfüllung des Vertriebsziels trotz Covid-19-Pandemie



# Gebuchte Bruttobeiträge um 26,2 % gesteigert

## Verlust im Plan

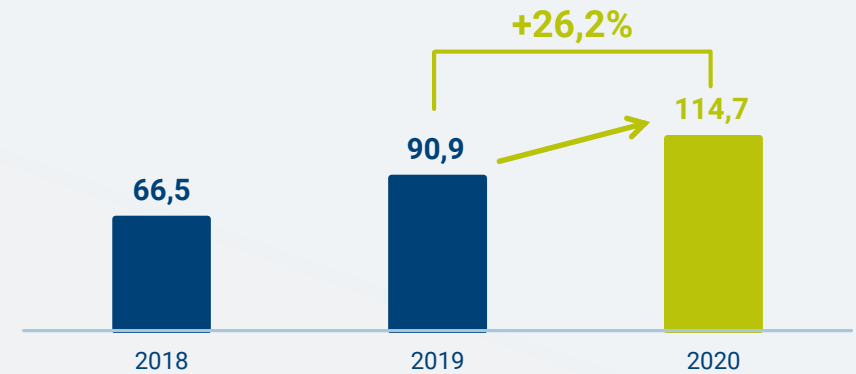
### Steigerung der gebuchten Bruttobeiträge:

- Plan 2020: Steigerung um 25 %
- Ist 2020: Steigerung um 26,2 %
- Erfüllung der Zielvorgabe

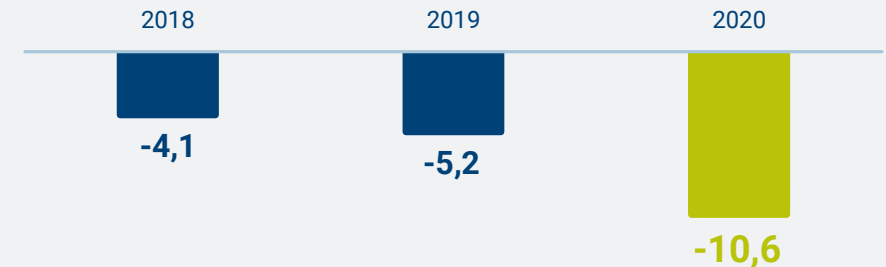
### Geplanter Vorsteuerverlust:

- Plan 2020: Verlust zwischen -9 bis -11 Mio. €
- Ist 2020: Verlust in Höhe von -10,6 Mio. €
- Erfüllung der Zielvorgabe

Gebuchte Bruttobeiträge in Mio. €



Vorsteuerverlust in Mio. €



# Zeitgemäße technische Ausstattung aller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter für das mobile Arbeiten

Wir waren die erste Versicherungsgesellschaft, die technisch in der Lage gewesen ist, **alle** Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mobil und damit von zu Hause arbeiten zu lassen.



# Ein großer Dank an unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

Keinerlei Eintrübungen im Geschäft, trotz einer herausfordernden Zeit

- 90 - 95 % unserer **Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter** arbeiten seit Beginn der Covid-19-Pandemie im März 2020 im **Home-Office**.
- Und das **trotz der herausfordernden Situation**, zu Hause der Familie als auch der Arbeit gleichermaßen gerecht zu werden.

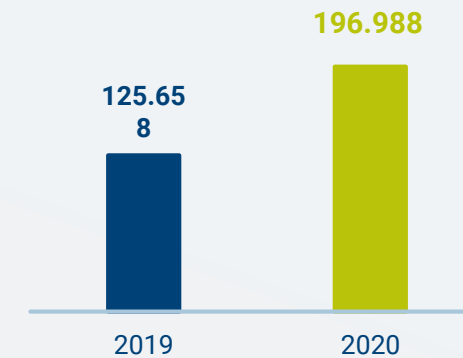


# Gleichbleibende Produktivität trotz Covid-19-Pandemie

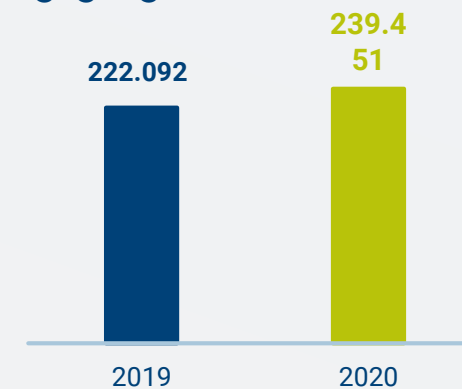
## Konstant hohes Niveau im Kundenkontakt und der Schadenbearbeitung

- Produktionsmessung in
  - Vertrieb,
  - Schaden- und Leistungsbearbeitung sowie
  - bei der Entgegennahme von Telefonaten.
- Fortschreibung der bewährten Produktivität auch aus dem Home-Office heraus.

### Bearbeitete Schaden- und Leistungsfälle



### Entgegengenommene Anrufe



# Weitere Jahresergebnisse im Überblick

- Kapitalanlage
- Entwicklung der Versicherungsleistungen
- Aufwendungen für den Versicherungsbetrieb
- Personalkosten
- IT

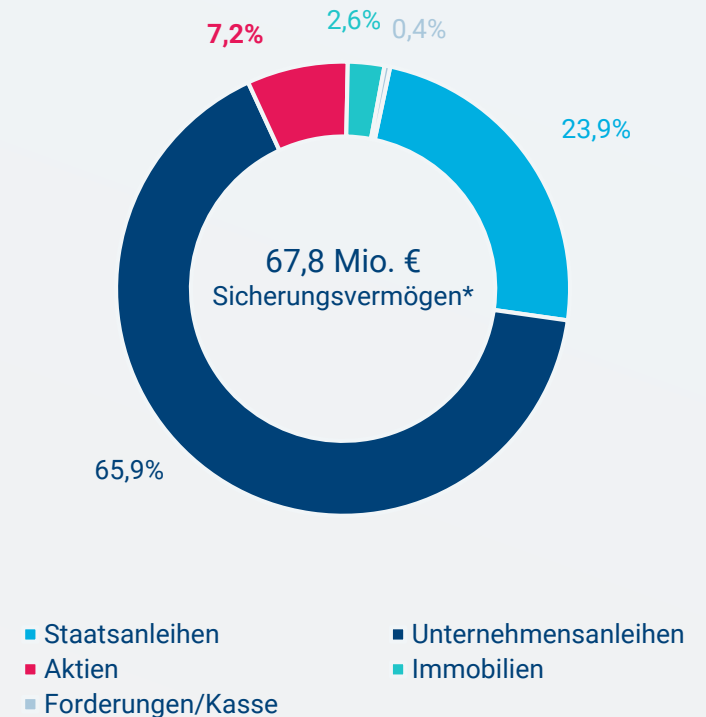


# Die Grundstruktur der Kapitalanlage

## Nachhaltiges Wirtschaften für die Zukunft

- Die **Deutsche Familienversicherung** verwaltet grundlegend zwei Arten von Vermögen: **Freies Vermögen** und **Sicherungsvermögen**.
- Somit kommt der Deutschen Familienversicherung die **Verantwortung** zu, **Kundengelder** für die Zukunft **sicher anzulegen**.

Verteilung Sicherungsvermögen  
nach Anlageklasse in % zum 29.02.2020



\* Marktwert

# Kapitalanlage während der Covid-19-Pandemie

## Zusammenbruch der Aktienmärkte zu Beginn der Pandemie

- Präventiver Verkauf von Aktien aus Gründen der Vorsicht, um Liquiditätsengpässe zu vermeiden.
- Der Verkauf der Aktien erklärt, warum wir in der Kapitalanlage einen deutlichen Rückgang von 3,4 Mio. € Nettoertrag auf 0,9 Mio. € zu verzeichnen haben.
- Vollständige Erholung des Kapitalanlageergebnisses in 2020.



# Auswirkungen der Covid-19-Pandemie auf die DFV

- Wegfall des Geschäfts aus der Auslandsrankenversicherung.
- Zunahme der Tierkrankenversicherung.
- Weniger Kapitalertrag durch den zu frühen Verkauf von Aktien.
- Äußerst robuster Onlinevertrieb, auch bei Kontaktbeschränkungen.

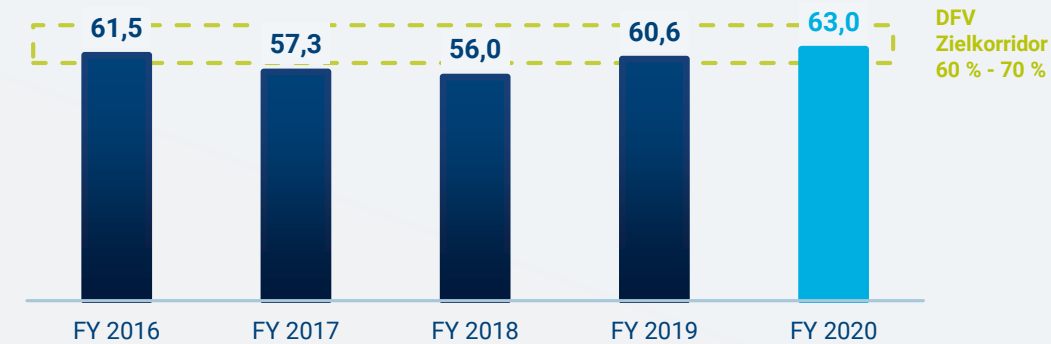


# Die Entwicklung der Versicherungsleistungen

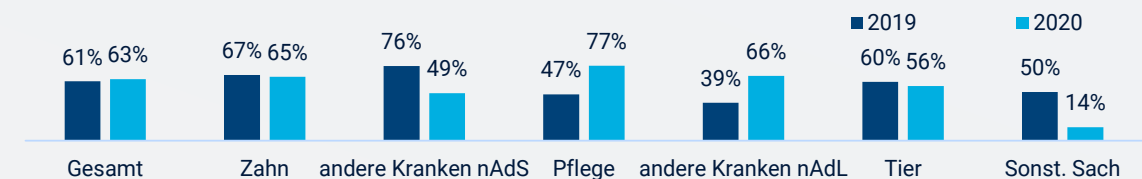
## Stabile Entwicklung der Schadenquoten

- Erwarteter Anstieg der Versicherungsleistungen, angesichts des gestiegenen Geschäftsvolumens.
- Stabile Schadenquote, die im Branchenvergleich als gut bewertet werden kann.
- Keine Ausreißer in einzelnen Sparten zu beobachten.

## Entwicklung der Schadenquote in %



## Entwicklung der Schadenquote in 2020 nach Sparten



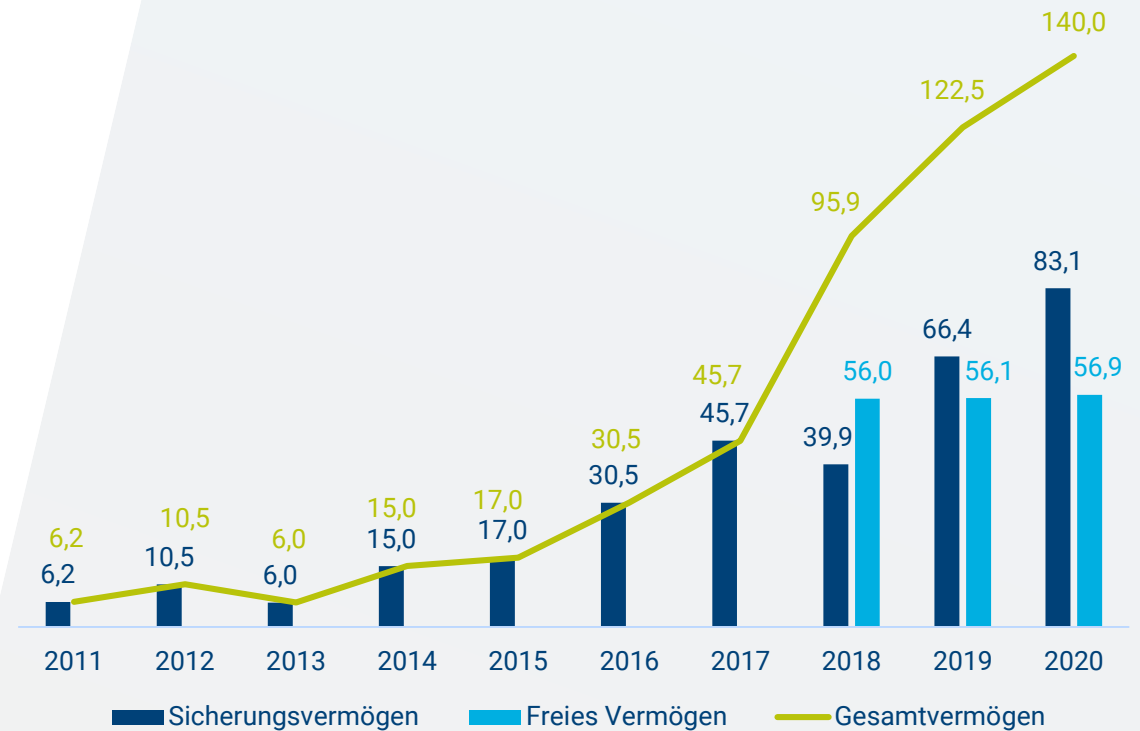
Schadenquote: Schaden/Leistung netto im Verhältnis zu den verdienten Nettobeiträgen  
nAdS: nach Art der Schadenversicherung  
nAdL: nach Art der Lebensversicherung  
DeckR: Deckungsrückstellung im Sinne der Alterungsrückstellung nach § 341f Abs. 3 HGB

# Entwicklung der Kapitalanlage

## Verbesserung und Professionalisierung des Kapitalanlagemanagements

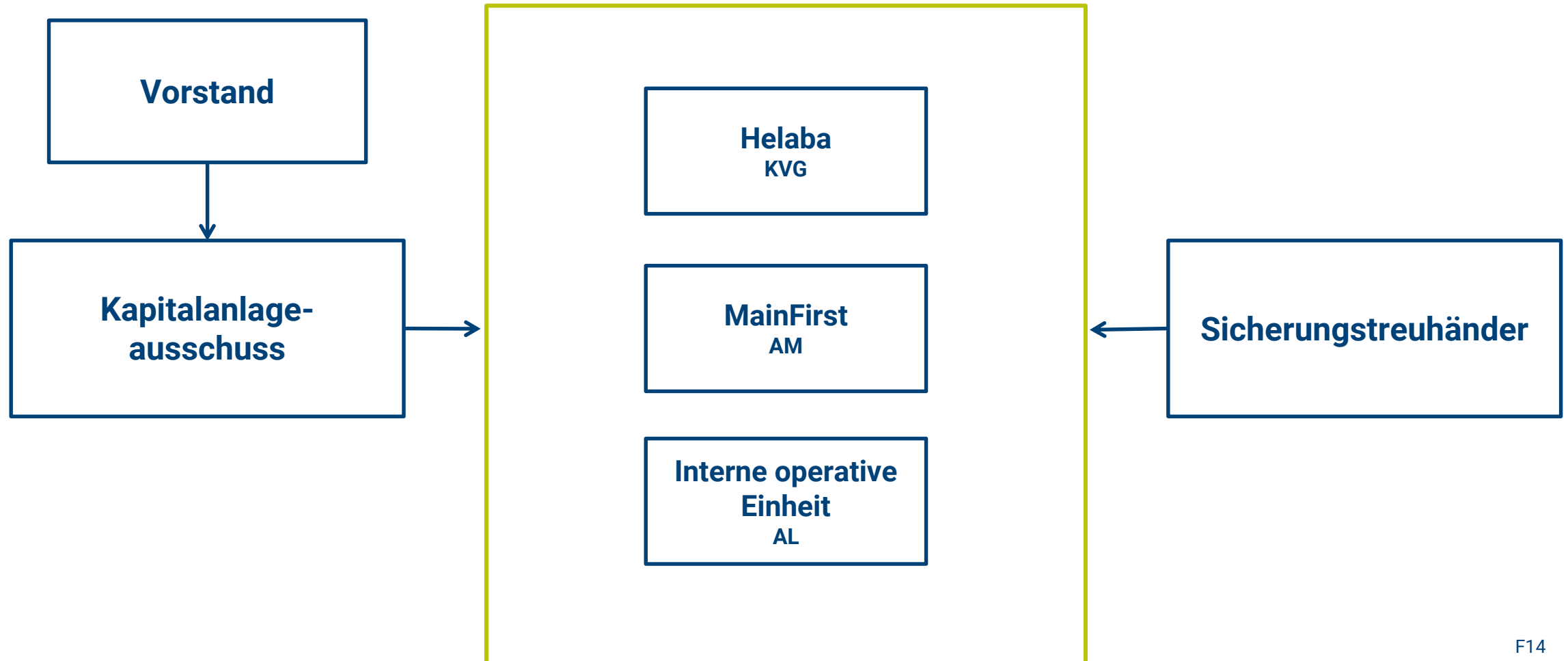
- Seit 2011 Anlage von Kundengeldern aus Versicherungsprodukten, die nach Art der Lebensversicherung kalkuliert sind.
- Seit 01.10.2020 neue Kapitalanlagegesellschaft: Helaba Invest
- Ausbau des Know-How des internen Kapitalanlagemanagements.

Kapitalanlageentwicklung in Mio. €



# Entwicklung der Kapitalanlage

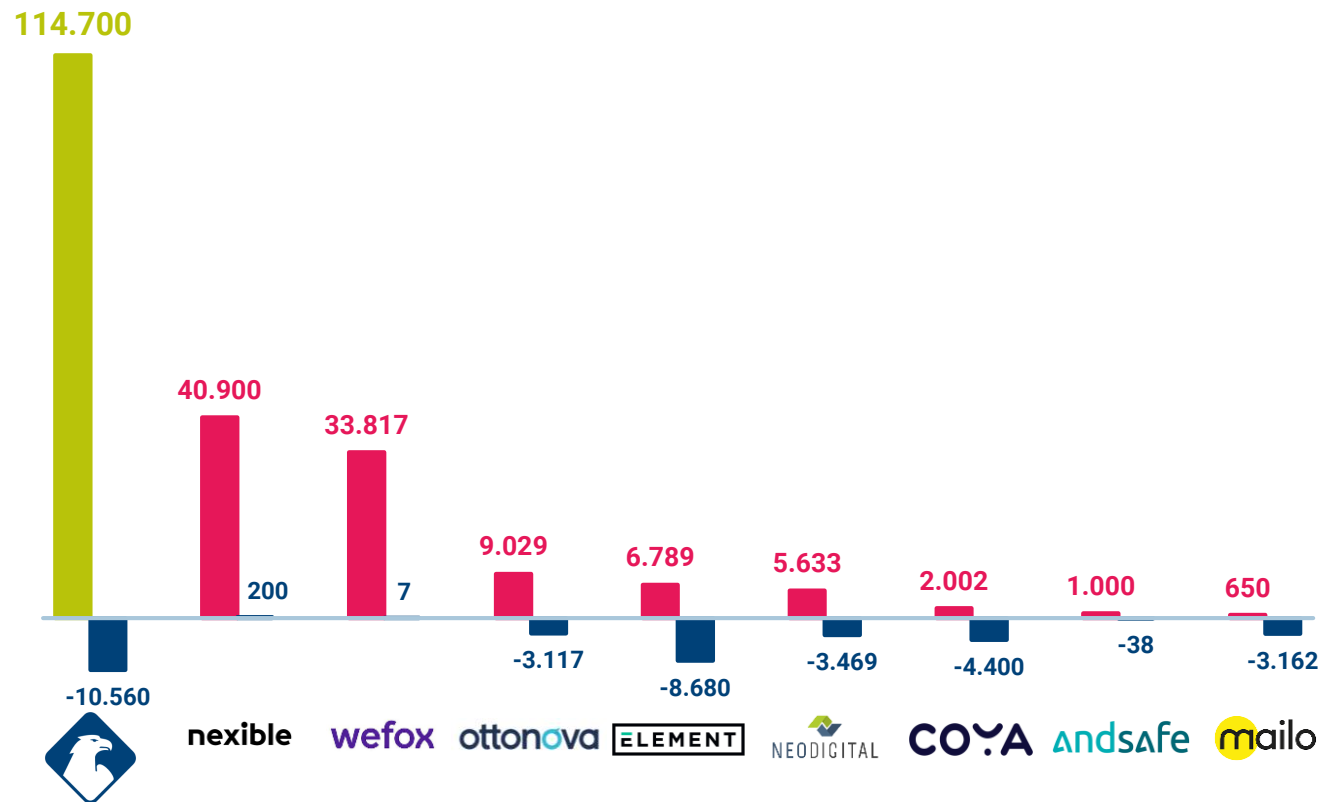
## Neustrukturierung der Kapitalanlageverwaltung



# Deutsche InsurTechs im Vergleich

Die DFV ist das führende InsurTech in Deutschland

Gebuchte Bruttobeiträge und Ergebnis in Tsd. € FY 2020



- Wir sind größer
- Wir bieten Sach- und Krankenversicherungen an
- Wir sind börsennotiert

Quelle:

<https://versicherungsmonitor.de/2021/05/07/so-steht-es-um-die-deutschen-insurtechs/>

Weiterhin der SFCR-Bericht des jeweiligen Unternehmens.

# Wir unterliegen weitreichenderer Berichtspflichten als die Konkurrenz

- Jährliche Überprüfung der auslösenden Faktoren
  - Sterblichkeit
  - Leistungseintrittswahrscheinlichkeit
  - Leistungsdauer
- Meldung der BaFin bis zum 30.04.
- Kalkulation der Beitragsanpassung
- Abstimmung mit Verantwortlichen Aktuar und Prämientreuhänder

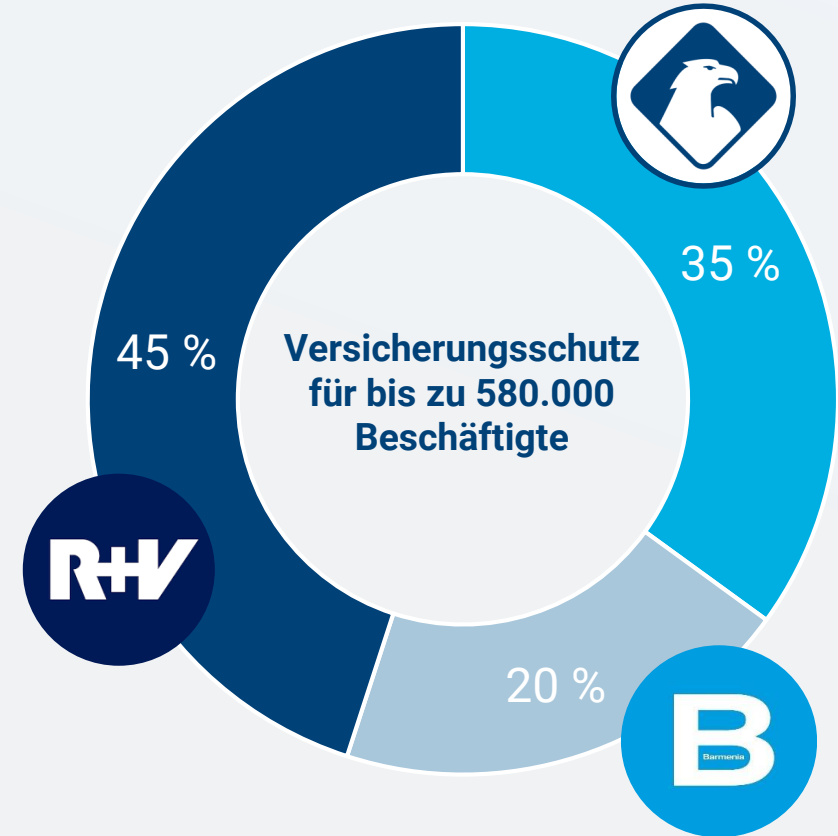


# Führende Rolle bei CareFlex

Wir hatten die Idee

Wir haben:

- ✓ Die Idee und Struktur geliefert.
- ✓ Das Produkt entworfen und vorgeschlagen.
- ✓ 3,0 Millionen Euro investiert.



# CareFlex Chemie

## Die Entscheidungssituation

- Gemeinsam mit den Konsorten haben wir uns auf einen Rechnungszins von 2 % verständigt.
- Den Nachweis der ausreichenden Sicherheit ist aus Unternehmenssicht erbracht worden.
- Die Diskussion darüber konnte bis zum Projektstart und dem ersten Pilotunternehmen mit der BaFin nicht abgeschlossen werden.



**CareFlex**  
Chemie

# Die Entwicklung des Aktienkurses der DFV AG

Verlauf seit dem IPO bis zum 17.05.2021



**Einbruch des Aktienkurses zu  
Beginn des Jahres.**

**Der Aufhebungsvertrag  
zwischen den Konsorten ist  
am 30.12.2020 nach  
Handelsschluss  
unterzeichnet worden.**

# Überprüfung der Produkte nach Art der Lebensversicherung

- Aufforderung der BaFin am 06.01.2021.
- Abstimmung Gutachter mit BaFin am 08.01.2021.
- Beauftragung Gutachter am 15.01.2021.
- 1. Zwischenbericht am 30.04.2021.



Bundesanstalt für  
Finanzdienstleistungsaufsicht

→ Parken

# Herzlich willkommen Dr. Karsten Paetzmann

Neuer CFO der DFV Deutsche Familienversicherung AG seit 01.02.2021

## Karriere:

- 2001 – 2021: Unternehmensberater, bis 2021 Sprecher der Leitung Financial Services Deutschland und Head of Global FS Corporate Finance bei BDO; zuvor Insurance Sector Leader Transactions & Restructuring bei KPMG Deutschland
- 1997 – 2000: Abteilungsdirektion, Gerling-Konzern Allgemeine Versicherung

## Verantwortlichkeit:

Aktuariat, Controlling, Kapitalanlagemanagement, Rechnungswesen

## Ausbildung:

- Diplom Kaufmann
- Dr. rer. Pol.; Habilitation



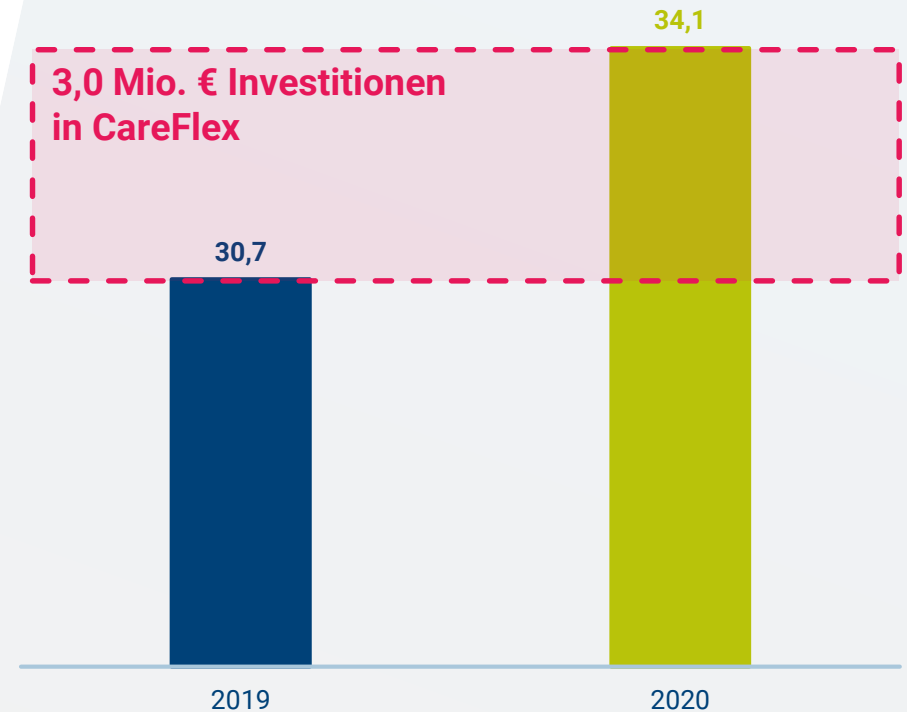
# Ausgaben für den Versicherungsbetrieb

Anstieg wegen geplanter Investitionen

## Zusammensetzung Investitionen:

- Beraterkosten
- IT-Investitionen

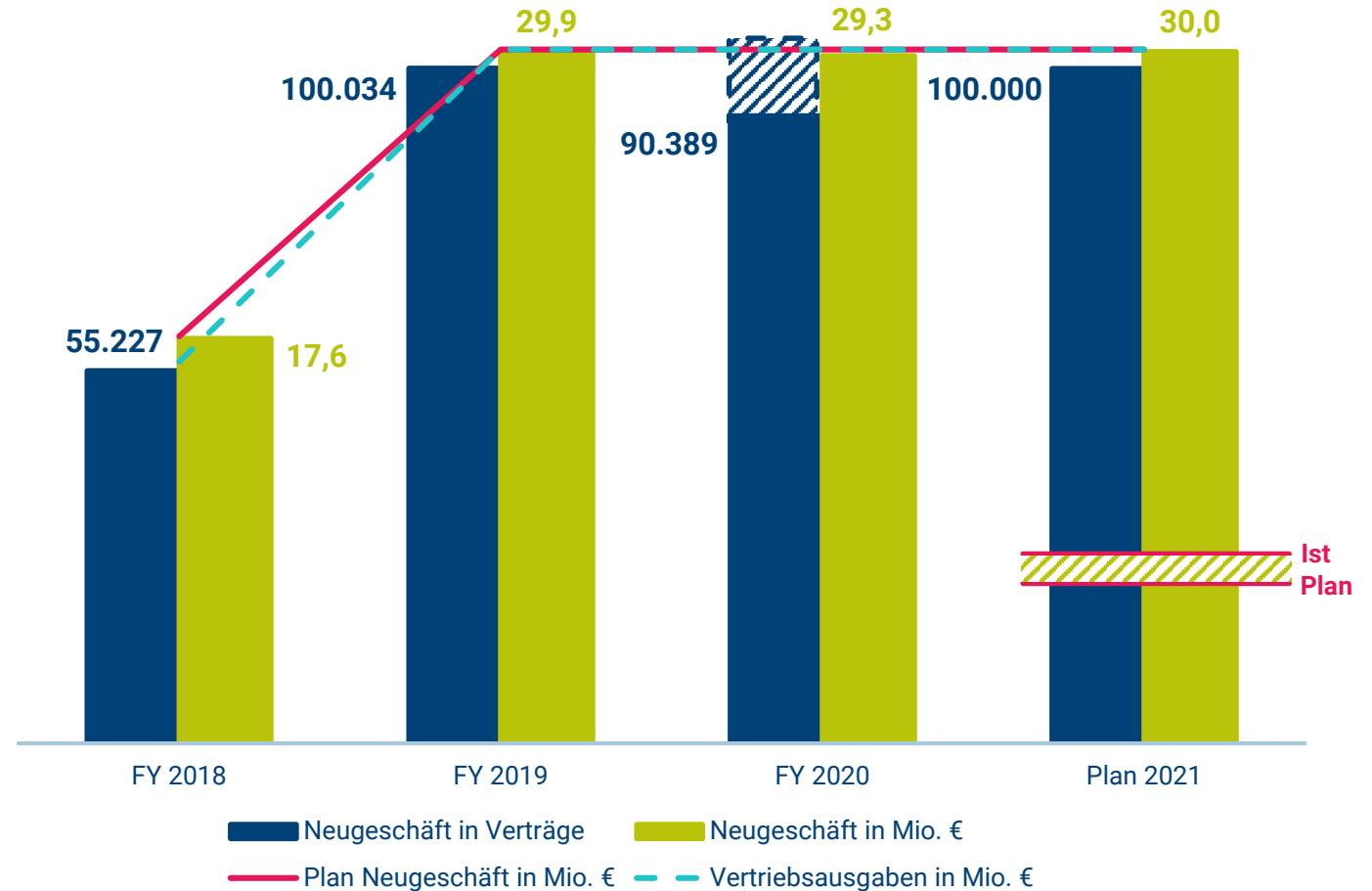
Entwicklung der Ausgaben für den Versicherungsbetrieb in Mio. €




# Neugeschäft von 2018 bis heute

Wir halten was wir versprechen

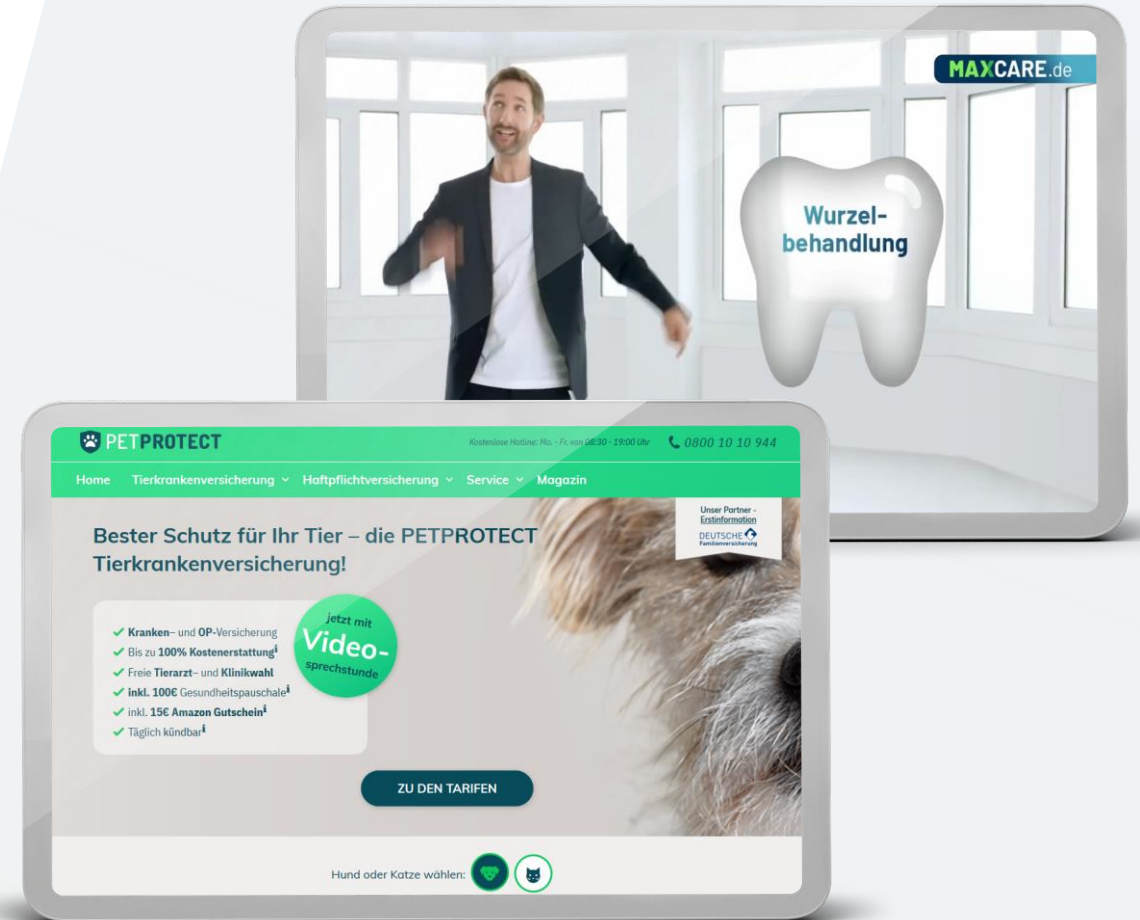
- Wir haben **2018 angekündigt**, durch die **Verdoppelung** unserer Vertriebsausgaben unseren **Vertriebserfolg zu verdoppeln**.
- In **2019 und 2020** haben wir unsere **Vertriebsziele erreicht**.
- **Auch in 2021** halten wir, was wir ankündigen: **Neugeschäft 30 Mio. €**.



 Rund 15.000 Verträge weniger bedingt durch Wegfall des Geschäfts aus der Auslandskrankenversicherung.

# Ein leistungsfähiges Vertriebssystem dank stabiler Akquisitionskosten

- Unsere Akquisitionskosten orientieren sich an der 12-MB-Regel.
- Wir bekommen für 1 Euro, den wir ausgeben, 1 Euro Neugeschäft.



# DFV-TierKrankenversicherung auf Erfolgskurs

Die Deutsche Familienversicherung trotz Corona

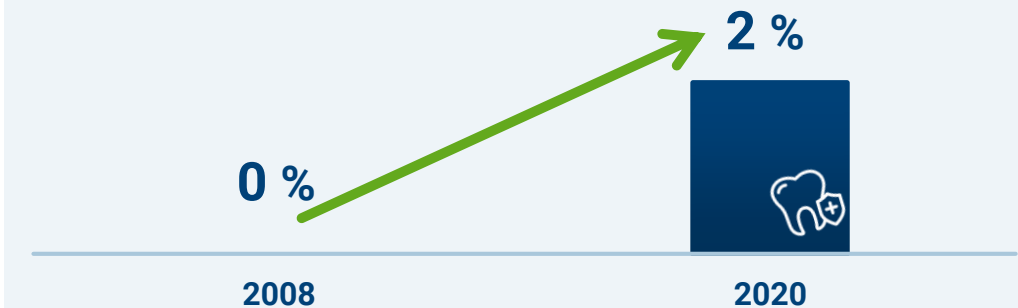
- **Markteinführung** der DFV-TierKrankenversicherung im **Mai 2019**.
- Bei **Markteinführung** waren es **4 Mitbewerber** – **heute** sind es **14**.
- Die „kleine“ Deutsche Familienversicherung hält bei der **Zahnzusatzversicherung** einen **Marktanteil** von **2 %** und bei der **Tierkrankenversicherung** im **Neugeschäft** von **9 %**.



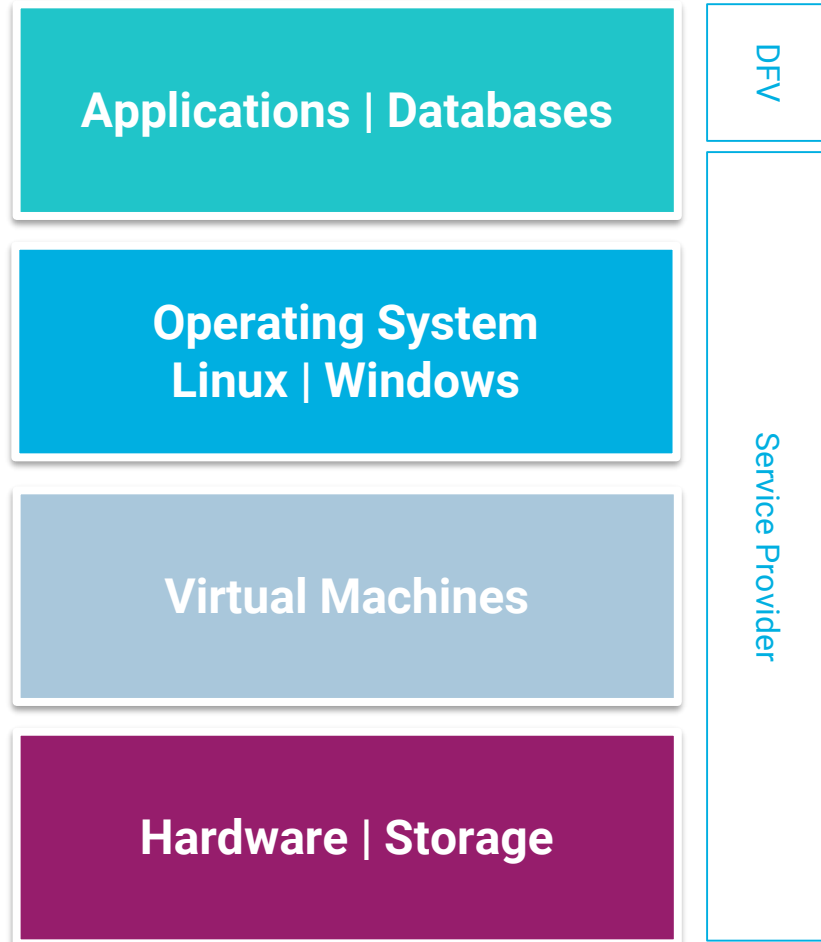
Marktanteil am Neugeschäft 2020 Tier:



Marktanteil am Neugeschäft 2020 Zahn:



# Die Anforderungen an die IT-Sicherheit sind gestiegen



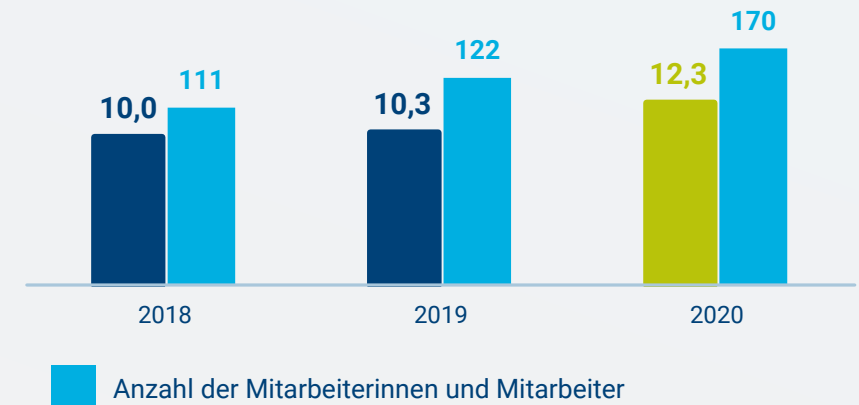
Das Outsourcing verändert grundlegend die IT-Infrastruktur von IaaS zu SaaS.

- Das **Outsourcing** mit unserem Partner **operational services** ist **weitestgehend abgeschlossen** und endet im Juni 2021.
- **Vorteile** durch das Outsourcing:
  - Bessere und schnellere Leistungsskalierung und Ausfallsicherheit der Infrastruktur
  - Flexibilität bei der Weiterentwicklung / der Wahl zukünftiger Technologie (cloudbasierte Systeme)
  - Unabhängigkeit im Falle eines Wechsels des Firmensitzes
  - Skalierbarkeit der Software-Entwicklungskapazitäten in einem hart umkämpften Markt

# Die Entwicklung der Personalkosten

- Wachstum braucht Personal.
- Breite braucht Stab.

Entwicklung der Personalkosten in Mio. €



# Frankfurt hat kein Versicherungscluster mehr

Daher gehen wir neue Wege in der Anwerbung mit regionalem Branding und bundesweiter Resonanz

## COD in Zahlen – Zeitraum: Februar – Juli 2020

Anzahl Bewerbungen	4176
Anzahl Einstellungen	30
Anzahl Gespräche	182
Erstgespräche	146
Zweitgespräche	36



# Jahresergebnisse 2020

## Konzern-Gesamtergebnis

### Konzern-Gesamtergebnisrechnung

€m	2019	2020	Delta	in %
Gebuchte Beiträge (brutto)	90,9	114,7	+23,8	+26%
<b>Verdiente Beiträge (netto)</b>	<b>54,4</b>	<b>61,9</b>	<b>+7,5</b>	<b>14%</b>
Ergebnis aus Kapitalanlagen	3,4	0,9	-2,5	-75%
Sonstige Erträge	0,6	0,3	-0,3	-48%
Versicherungsleistungen	-33,0	-39,5	-6,6	20%
Aufwendungen für den Versicherungsbetrieb	-25,4	-30,2	-4,8	19%
Sonstige Aufwendungen	-5,3	-3,9	+1,3	-25%
<b>Operatives Ergebnis</b>	<b>-5,2</b>	<b>-10,6</b>	<b>-5,4</b>	<b>103%</b>
Finanzierungsaufwendungen Leasing	0,0	0,0	-0,0	2%
<b>Jahresergebnis vor Ertragsteuern</b>	<b>-5,2</b>	<b>-10,6</b>	<b>-5,4</b>	<b>103%</b>
Ertragsteuern	3,1	3,1	+0,0	1%
<b>Jahresergebnis</b>	<b>-2,1</b>	<b>-7,4</b>	<b>-5,3</b>	<b>254%</b>
Unrealisierte Gewinne und Verluste aus Kapitalanlagen	1,5	2,2	+0,8	53%
<b>Gesamtergebnis</b>	<b>-0,6</b>	<b>-5,2</b>	<b>-4,6</b>	<b>721%</b>
Vertragsstückzahl zum Periodenende	514.104	553.447		
Veränderung Stückzahl zur Vorperiode	59.140	39.343		
Neugeschäft in Stück	100.034	90.389		
Storno/Abrieb in Stück	-40.894	-51.046		
Gebuchte Beiträge (brutto) je Stück in €	177	207		
Durchschnittliche Anzahl an Mitarbeitern	122	150		

# Weitere Kennzahlen zum Jahr 2020 auf einen Blick



Unbeschwertes Lächeln  
und kraftvoller Biss:  
Unsere Beitragseinnahmen  
aus Zahnzusatzversicherungen  
erhöhten sich in 2020 um 27%.

↑27%

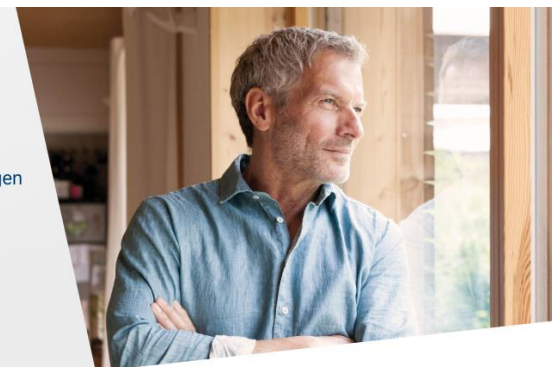


DEUTSCHE   
Familienversicherung



Fokus auf Gesundheit:  
Unsere Beitragseinnahmen  
aus Krankentagegeldversicherungen  
erhöhten sich in 2020 um 60%.

↑60%



DEUTSCHE   
Familienversicherung



Gut abgesichert:  
Unsere Beitragseinnahmen aus  
Haftpflichtversicherungen  
erhöhten sich in 2020 um 37%.

↑37%



DEUTSCHE   
Familienversicherung



Tierisches Wohlbefinden:  
Unsere Beitragseinnahmen aus  
Tierkrankenversicherungen  
erhöhten sich in 2020 um 805%.

↑805%

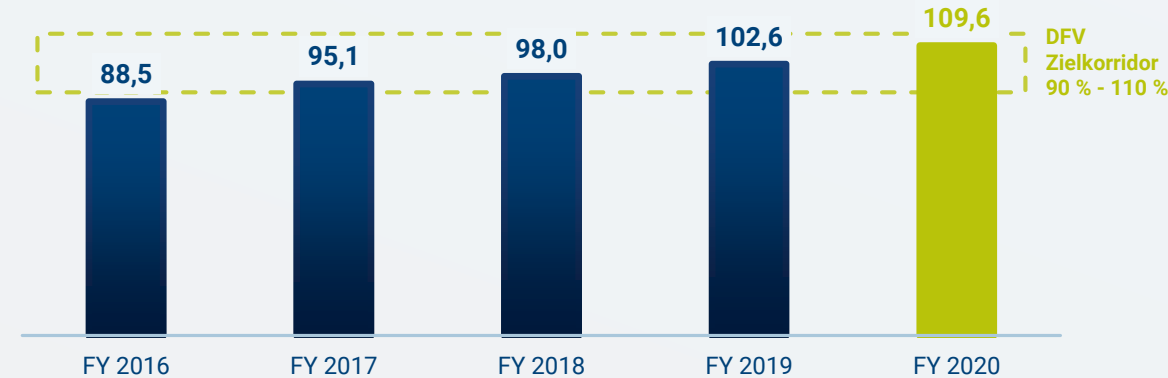


DEUTSCHE   
Familienversicherung

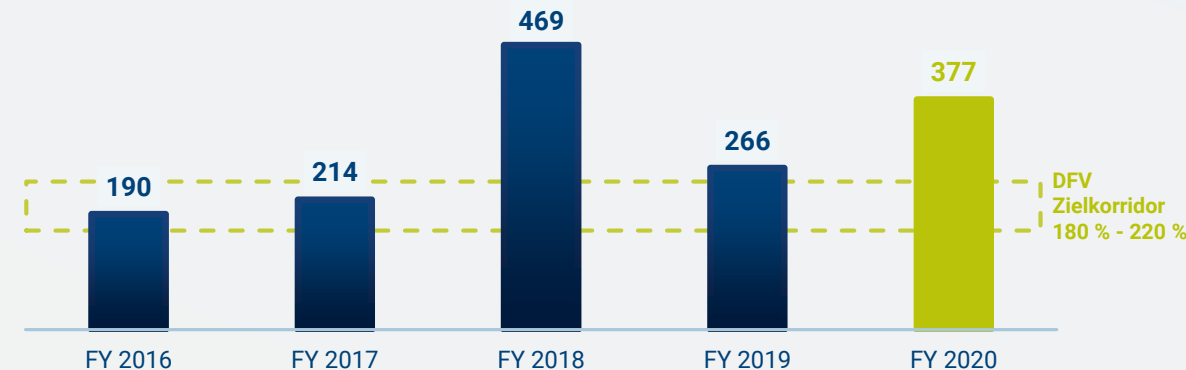
# Entwicklung der Combined Ratio und Solvenzquote

- Die Combined Ratio und Solvenzquote entwickeln sich in den Zielkorridoren der DFV.
- Die Combined Ratio hat sich 2020 verschlechtert, wird sich aber 2021 deutlich verbessern.
- Grund für den Anstieg der Solvenzquote in 2020 war die im Juli 2020 durchgeführte Kapitalerhöhung.

Entwicklung der Combined Ratio in %



Entwicklung der Solvenzquote in %



# Kapitalerhöhung wird stark nachgefragt

- **Freitag, der 03.07.2020:** Information an den Aufsichtsratsvorsitzenden mit Bitte zur Einberufung einer Aufsichtsratssitzung
- **Montag, der 06.07.2020, 15:30 Uhr:** Beschluss des Vorstandes zur Durchführung einer Kapitalerhöhung
- **16:45 Uhr:** Beschluss des Aufsichtsrates zur Durchführung einer Kapitalerhöhung
- **18:00 Uhr:** Ankündigung der Kapitalerhöhung in Form einer Ad-hoc-Mitteilung
- **20:00 Uhr:** Dreifache Überzeichnung des Buches
- Nachfrage brachte den Aktienpreis auf 26,50 €

Entwicklung des Aktienkurses zwischen  
01.06.2020 – 06.07.2020



# Eine persönliche Bemerkung

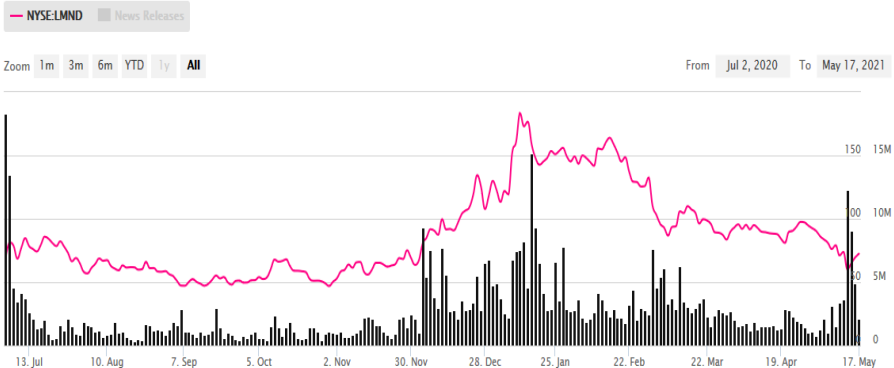
- Ich bedauere es außerordentlich, dass mancher einen herben Verlust des Aktienpreises beobachten muss.
- Wir führen unser erfolgreiches innovatives Geschäftsmodell fort.
- Die Deutsche Familienversicherung ist ein außergewöhnliches Unternehmen - mit viel Potential.

# Die DFV ist unterbewertet



Aktienkurs seit IPO

Stichtag 18.05.2021



Marktkapitalisierung in Mio. €	175,35	3.702,83
Bestandsbeiträge in Mio. € FY 2020	124,8	173,4
Gebuchte Bruttobeiträge in Mio. € FY 2020	114,7	174,5
Gewinn in Mio. € FY 2020	-10,56	-99,6

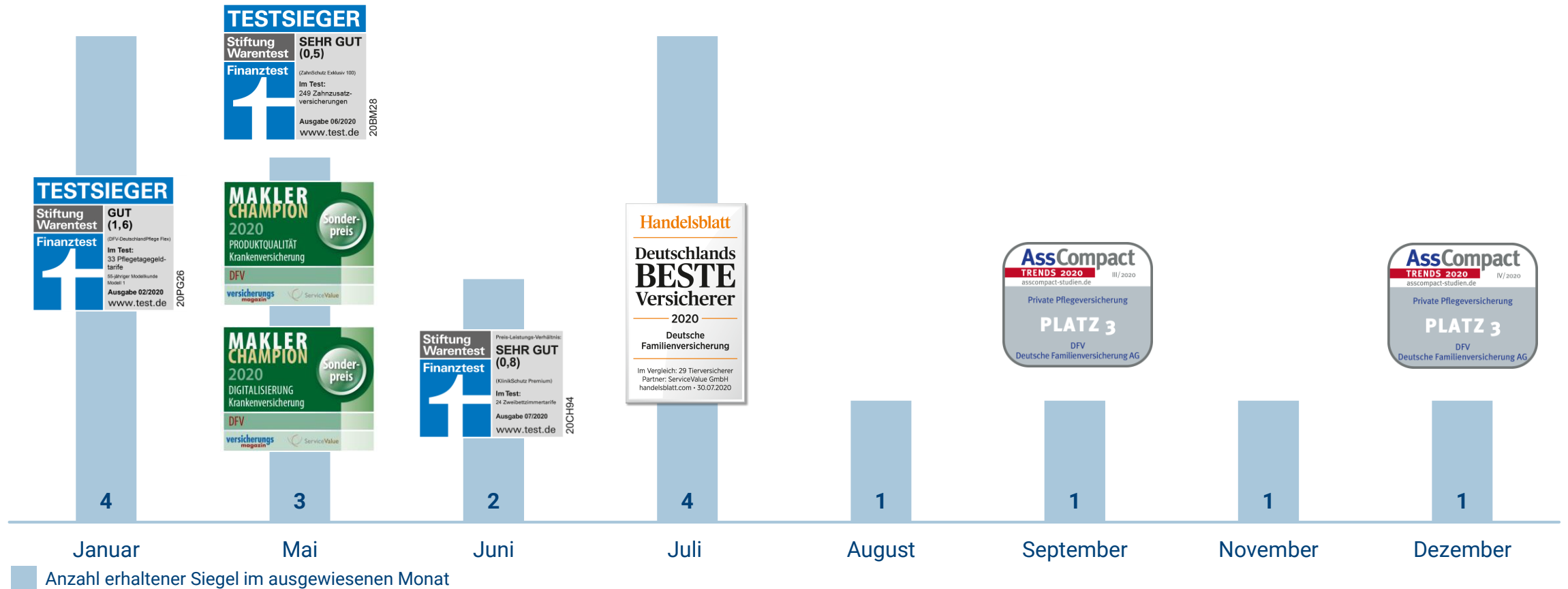
# Deutsche Prüfstelle für Rechnungslegung (DPR)



- Die DPR ist von der BaFin mit einer **Stichprobenprüfung der Bilanz 2018 der DFV beauftragt** worden.
- Neben kleinen **Anmerkungen** ergab sich eine **Meinungsverschiedenheit zur Allokation der IPO-Kosten**.
- Zur Vermeidung eines langwierigen Rechtsstreites hat die **DFV der Feststellung der DPR zugestimmt**.

# 2020 wurde die DFV mit 17 Siegeln ausgezeichnet

In 2020 hat die DFV 8 Siegel erworben, die dem Kunden einen deutlichen Mehrwert anzeigen



# Wir setzen neue Maßstäbe mit dem Besten aus zwei Welten

- Wir setzten neue Standards für die Pflegezusatzversicherung.
- Mit unserer Pflegezusatzversicherung setzten wir neue Marktstandards.
- Wir waren das erste Versicherungsunternehmen, dem die vollständige Digitalisierung gelungen ist.
- Deswegen reklamieren wir für uns, nicht nur ein Versicherer, sondern ein InsurTech zu sein.



# Wir führen Märkte an

Wer sich für uns entscheidet, entscheidet sich für das Original und nicht für die Kopie

- In 2021 sind wir zum 6. Mal in Folge Testsieger in der Zahnzusatzversicherung geworden.
- Unser preisgekröntes Produkt wurde kopiert, sodass es in 2021 insgesamt 13 Testsieger in der Zahnzusatzversicherung gibt.
- In der Tierkrankenversicherung gibt es Mitbewerber, die nachweislich unsere Bedingungen geradezu wörtlich abschreiben.



# Was wir noch alles in 2020 erreicht haben

**Wir sind äußerst erfolgreich im Kooperationsgeschäft und haben Grundlagen für weiteres Wachstum geschaffen.**

- ✓ September: Produktlaunch des neuen DFV-HundehaftpflichtSchutz.
- ✓ Dezember: Überarbeiteter DFV-UnfallSchutz verfügbar.
- ✓ Technische Grundlagen für das neue Kombiprodukt geschaffen.



# Verständliche Produkte sind der Schlüssel zur Digitalisierung

Kunden müssen auf einen Blick die Vorteile und Wichtigkeit des Produktes erkennen können

Deswegen entwickelten wir die 16er Matrix:

- ✓ Alles drin
- ✓ Die Kunden haben die freie Wahl, den Leistungsumfang zu bestimmen

	 DFV-ZahnSchutz	 DFV-AmbulantSchutz	 DFV-KlinikSchutz	 DFV-DeutschlandPflege
★ Basis	50 % Erstattung für alle zahnärztlichen Behandlungen	Erstattung für Impfungen und gesetzliche Zuzahlungen	100 % Erstattung und Chefarztbehandlung Erkrankungen durch äußere Einwirkungen (z.B. Unfall)	25 % der staatlichen Pflegeleistungen
★★ Komfort	70 % Erstattung für alle zahnärztlichen Behandlungen	Erstattung bis zu 3.000 € bei schweren Erkrankungen	100 % Erstattung und Chefarztbehandlung Erkrankungen durch äußere Einwirkungen und schwere Erkrankungen	50 % der staatlichen Pflegeleistungen
★★★ Premium	90 % Erstattung für alle zahnärztlichen Behandlungen	Erstattung bis zu 6.000 € bei schweren Erkrankungen	100 % Erstattung und Chefarztbehandlung Alle Erkrankungen unabhängig von ihrer Ursache	75 % der staatlichen Pflegeleistungen
★★★★ Exklusiv	100 % Erstattung für alle zahnärztlichen Behandlungen	Erstattung bis zu 12.000 € bei schweren Erkrankungen	100 % Erstattung und Chefarztbehandlung alle Erkrankungen unabhängig ihrer Ursache + exklusive Assistance- und stationäre Pflegeleistungen	100 % der staatlichen Pflegeleistungen

# Eine sehr kurze Abschlussstrecke führt zu glücklichen Kunden

## Verständliche Botschaften



- ✓ Alles drin
- ✓ Bestes Produkt
- ✓ Tägliches Kündigungsrecht

## Wenige Daten



- ✓ Nur Alter eingeben
- ✓ Login mit Amazon

## Alle Bezahlmethoden



- ✓ Alle Bezahlmethoden
- ✓ Amazon Pay und Pay Pal

= **Vertragsabschluss  
in 50 Sekunden**

# Unsere Kernbotschaften



DFV-AmbulantSchutz			
Versorgeunterstützungen Erfüllung für Impfungen und gewünschte Zusatzleistungen	Versorgeunterstützungen Erfüllung für 8.000€ Leistungen bei besonders schweren Erkrankungen	Versorgeunterstützungen Erfüllung für 8.000€ Leistungen bei besonders schweren Erkrankungen	Versorgeunterstützungen Erfüllung für 12.000€ Leistungen bei besonders schweren Erkrankungen
7,53 €	13,00 €	18,47 €	29,41 €
<a href="#">Jetzt abschließen</a>	<a href="#">Jetzt abschließen</a>	<a href="#">Jetzt abschließen</a>	<a href="#">Jetzt abschließen</a>
<a href="#">Mehr Informationen</a>	<a href="#">Mehr Informationen</a>	<a href="#">Mehr Informationen</a>	<a href="#">Mehr Informationen</a>
DFV-KlinikSchutz			
Erkrankungen durch äußere Einwirkungen (z.B. Unfall)	Erkrankungen durch äußere Einwirkungen und schwere Erkrankungen	Alle Erkrankungen unabhängig von ihrer Ursache	Alle Erkrankungen sowie exklusive Assistance- / Pflegeleistungen
100% Entlastung für Chiropraktik- behandlung und Fehlbildungen	100% Entlastung für Chiropraktik- behandlung und Fehlbildungen	100% Entlastung für Chiropraktik- behandlung und Fehlbildungen	100% Entlastung für Chiropraktik- behandlung und Fehlbildungen
3,99 €	12,24 €	29,95 €	44,27 €
<a href="#">Jetzt abschließen</a>	<a href="#">Jetzt abschließen</a>	<a href="#">Jetzt abschließen</a>	<a href="#">Jetzt abschließen</a>
<a href="#">Mehr Informationen</a>	<a href="#">Mehr Informationen</a>	<a href="#">Mehr Informationen</a>	<a href="#">Mehr Informationen</a>

✓ **Alles drin**



✓ **Beste Produkte**



✓ **Tägliches Kündigungsrecht**

Darauf basieren unsere Vertriebskanäle wie DRTV, Google und weitere Online-Kanäle.

**Digitalisierung beginnt immer  
beim Produkt!**

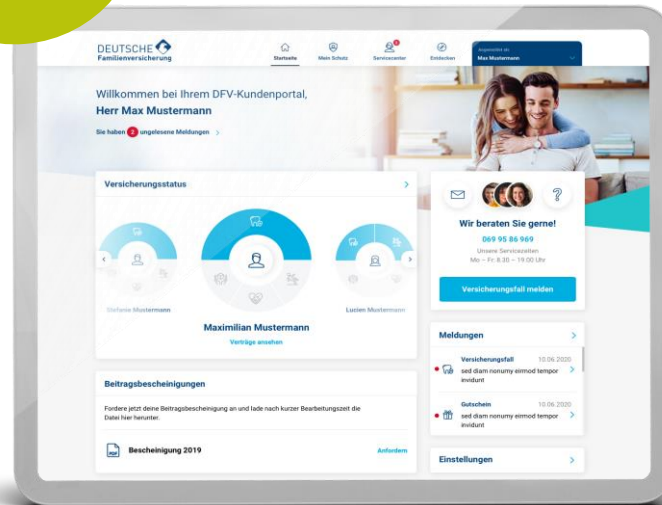


# Bestes Kundenportal – bester Chatbot\*

## Kundenorientierung in Perfektion

98%

unserer Neukunden  
nutzen das Portal



yvonne pietsch

★★★★★

Schnell, unkompliziert, zuverlässig. Ich bin zu 100% zufrieden. Nie Probleme gehabt.



Stefan Bubel

★★★★★

Sehr einfach und für jeden verständlich. Alle seine Versicherungen unter Kontrolle.

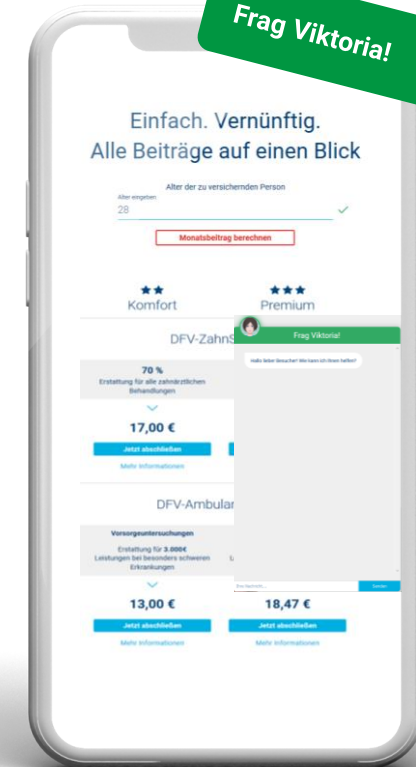


Robert Schroeter

★★★★★

Schnelle Einreichung der Rechnung, sehr guter Service, sehr gute Kommunikation

Frag Viktoria!



# Die DFV App wird zur medialen Plattform

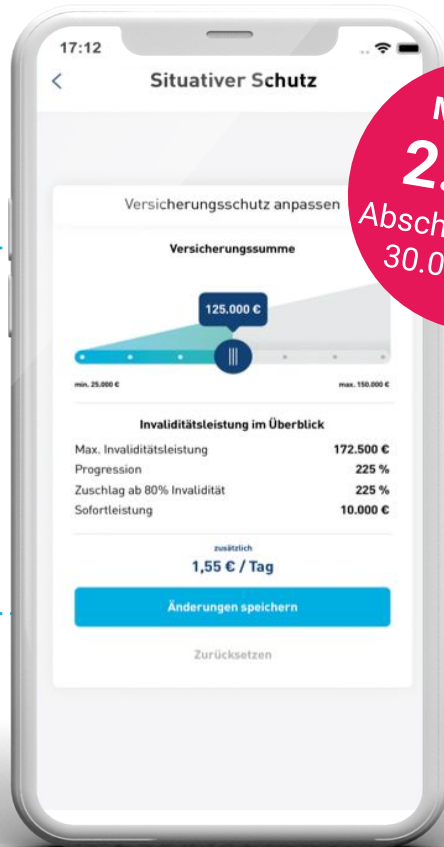
Mit der DFV App mehr Entdecken

Über 71.000  
User

IOS: 40.000  
Android: 31.000  
Stand zum 30.04.2021

Über 130.000  
Rechnungen

IOS: 66.000  
Android: 64.000  
Stand zum 30.04.2021



Mehr als  
**2.870**  
Abschlüsse zum  
30.04.2021\*

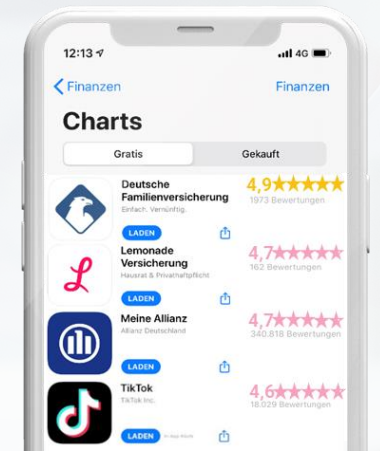
Ausgezeichnete App

App Store: 4,9 Sterne  
Google Play Store: 4,8 Sterne

Bestandskundenmarketing bei über 550.000 Verträgen verspricht großes Potenzial für Cross-Selling bei geringen Vertriebskosten.

- Deshalb wird ein Vertriebs-Call-Center aufgebaut.
- Deshalb wird eine Marketingstrategie für die DFV-App entwickelt.

Unsere App:  
Top bewertet von  
unseren Kunden



\* Davon mehr als 770 in 2021.

# Kontinuierliche Automatisierung

Erweiterung und Optimierung von automatisierten Abläufen

Was wir alles in 2020 erreicht haben:

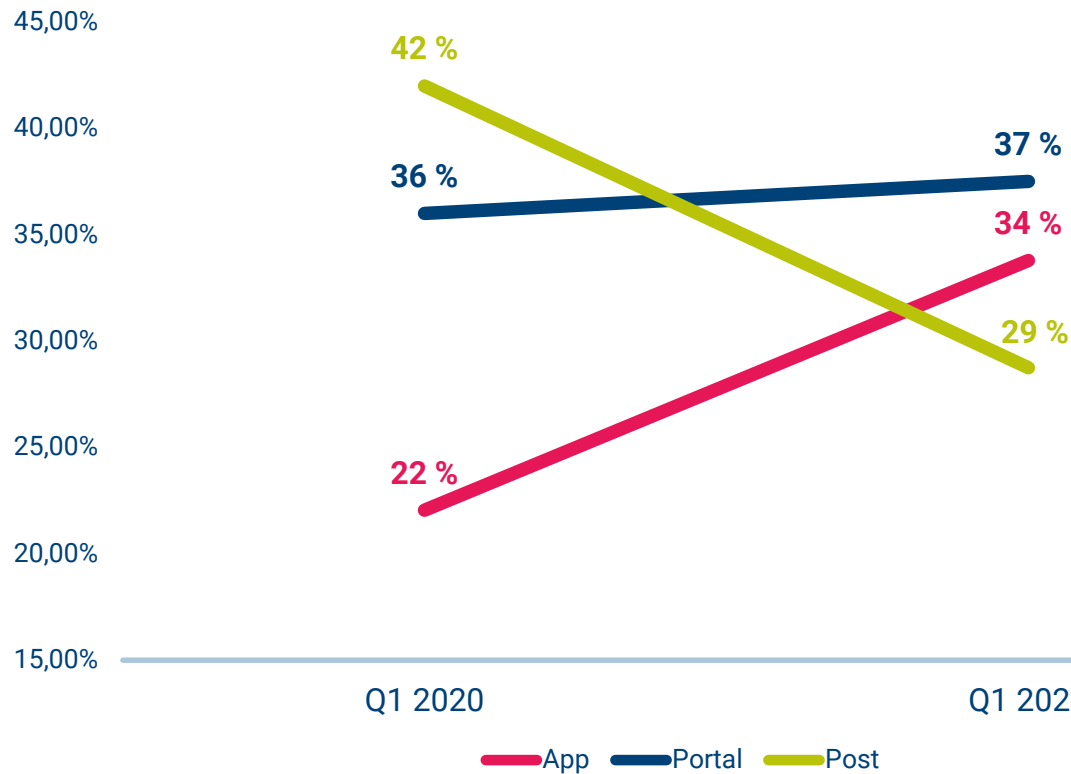
- ✓ Erfolgreiche Automatisierung neuer Leistungsarten (Füllungen/Wurzelbehandlung)
- ✓ Verbesserung der Klassifizierung / optischen Erkennung
- ✓ Reduzierung der Nachbearbeitungsquote
- ✓ Anbindung E-Mail Schaden an Abbyy
- ✓ Aufnahme neuer GOZ (u. a. Corona Hygiene-Pauschale)



# Digitalisierung wirkt

... auf der Prozessseite

## Dokumenteneingang nach Kanälen



Die Zahlen zeigen es: Unsere App gewinnt an Bedeutung und wird den regulären Posteingang ablösen.

In Q1 2020 wurden noch 42 % der Dokumente per Post eingereicht. In Q1 2021 waren es 13 Prozentpunkte weniger.

Zugleich stieg der Anteil der per App eingereichten Dokumente um 12 Prozentpunkte auf 34 % in Q1 2021.

# Ein erfolgreiches Geschäftsjahr 2020

- ✓ **Fortführung unseres klassischen Versicherungsgeschäftes, trotz:**
  - CareFlex Chemie
  - COVID-19 Pandemie
  - Zweier Lockdowns
- ✓ **Erreichung unserer Ziele bei stabilen Vertriebskosten von 12 Monatsbeiträgen:**
  - ~ 30 Mio. € Neugeschäft



# Bevor ich mit meinem Vortrag ende...

Auch heute danke ich meinem Team, meinen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern sowie meinen Vorstandskollegen für ein weit überdurchschnittliches Engagement für das Unternehmen und Ihnen für Ihre Treue!



# Was wir 2021 erreichen wollen:

- ✓ **Fortschreibung des Wachstumskurses**
- ✓ **Markteinstieg in Österreich** zum 30.06.2021
- ✓ **Neues KombiProdukt** zum 30.06.2021
- ✓ **Vertragsverhandlung mit Barmenia** zwecks Abschluss Rückversicherungsvertrag **aufgenommen**

**Herzlichen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!**

# Die weiteren Tagesordnungspunkte (I)

**TOP 2**    **Beschlussfassung** über die Entlastung der Mitglieder des Vorstands

---

**TOP 3**    **Beschlussfassung** über die Entlastung der Mitglieder des Aufsichtsrats

---

**TOP 4**    **Beschlussfassung** über die Billigung des Vergütungssystems für die Mitglieder des Vorstands

---

**TOP 5**    **Beschlussfassung** über das Vergütungssystem und die Vergütung für die Mitglieder des Aufsichtsrats

# Die weiteren Tagesordnungspunkte (II)

**TOP 6**      **Beschlussfassung** über die Aufhebung des Genehmigten Kapitals 2018, die Schaffung eines Genehmigten Kapitals 2021 gegen Bar- und/oder Sacheinlagen mit der Möglichkeit zum Ausschluss des Bezugsrechts und entsprechende Satzungsänderung

---

**TOP 7**      **Beschlussfassung** über die Erteilung einer Ermächtigung zur Ausgabe von Wandel-, Options- und/oder Gewinnschuldverschreibungen und/oder Genussrechte (bzw. Kombinationen dieser Instrumente) mit der Möglichkeit des Bezugsrechtsausschlusses, die Schaffung eines Bedingten Kapitals 2021 und entsprechende Satzungsänderungen

---

**TOP 8**      **Beschlussfassung** über die Ermächtigung der Gesellschaft zum Erwerb eigener Aktien auch unter Ausschluss eines Andienungsrechts und zu deren Verwendung auch unter Ausschluss des gesetzlichen Bezugsrechts der Aktionärinnen und Aktionäre sowie Ermächtigung zur Einziehung erworbener eigener Aktien und Kapitalherabsetzung

**Beantwortung vorab eingereichter Fragen**

# Fragenübersicht (1/7)

## **Frage Nr. 1 | Schutzgemeinschaft der Kapitalanleger e.V.**

Hat der Aufsichtsrat im vergangenen Jahr eine Effizienzprüfung durchgeführt? Was ist das Ergebnis der Effizienzprüfung? Wurde dafür ein externer Dienstleister beauftragt? Falls ja: Welche Kosten sind dafür angefallen? Welche Methodik wurde bei der Effizienzprüfung angewendet (Einzelinterviews, Fragebögen etc.)? Welche Maßnahmen wurden aufgrund des Ergebnisses festgelegt bzw. bereits umgesetzt?

## **Frage Nr. 2 | Schutzgemeinschaft der Kapitalanleger e.V.**

Welche Kosten sind für den Dienstleister der virtuellen Hauptversammlung im letzten Jahr insgesamt angefallen? Wurde für die Hauptversammlung 2021 der gleiche Dienstleister beauftragt?

## **Frage Nr. 3 | Schutzgemeinschaft der Kapitalanleger e.V.**

Inwieweit haben die Mitglieder des Aufsichtsrates an Weiterbildungen bzw. Schulungen teilgenommen? (Auflistung für jedes Aufsichtsratsmitglied: Thema der Schulung, Dauer der Schulung); Gab es interne Schulungen, die für das gesamte Gremium seitens des Unternehmens organisiert wurden? Welche Kosten sind für die Weiterbildung der Aufsichtsratsmitglieder vom Unternehmen übernommen worden?

## **Frage Nr. 4 | Schutzgemeinschaft der Kapitalanleger e.V.**

Sollen auch nach der Corona-Pandemie ein Teil der Aufsichtsratssitzungen virtuell stattfinden (Mischung: virtuell und physisch)?

# Fragenübersicht (2/7)

## **Frage Nr. 5 | Schutzgemeinschaft der Kapitalanleger e.V.**

Wie viele Väter haben im Jahr 2020 Elternzeit genommen? Was war die durchschnittliche Dauer, das Minimum und Maximum? Gab es hier eine Veränderung im Vergleich zum Vorjahr? Wie viele der Väter arbeiten davon in einer Führungsposition?

## **Frage Nr. 6 | Schutzgemeinschaft der Kapitalanleger e.V.**

Kapitalflussrechnung: Aus welchem Grund wird die Kapitalflussrechnung mit der indirekten und nicht der direkten Methode dargestellt?

## **Frage Nr. 7 | Schutzgemeinschaft der Kapitalanleger e.V.**

Am 9. Februar wurde im Bundesanzeiger eine Fehlerfeststellung des Konzernabschlusses 2018 veröffentlicht: Wie lange hat die DPR-Prüfung gedauert? Wurde der Aufsichtsrat über die Prüfung in Kenntnis gesetzt? Wurde für die DPR-Prüfung ein externer Dienstleister herangezogen?

Falls ja: Welche Kosten sind dafür angefallen? Wie viele Mitarbeiter seitens der DPR haben bei der Prüfung mitgewirkt? Wie lange hat es gedauert, bis Sie Antwort auf die eingereichten Unterlagen von der DPR erhalten haben? Wie viele Fragerunden hat es gegeben? Aus welchem Grund haben Sie sich für die Veröffentlichung der Fehlerfeststellung entschieden?

# Fragenübersicht (3/7)

## **Frage Nr. 8 | Schutzgemeinschaft der Kapitalanleger e.V.**

Welche Auswirkungen würde eine Trennung von Prüfung und Beratung wie es die Gesetzesreform des FISG derzeit vorsieht für Ihr Unternehmen nach sich ziehen?

## **Frage Nr. 9 | Schutzgemeinschaft der Kapitalanleger e.V.**

Was waren die Gründe für den Ausstieg aus dem CareFlex-Konsortium? War dies mitunter der Hauptgrund für den Rückgang des Aktienkurses seit Jahresbeginn? Welche Auswirkungen ergeben sich im Geschäftsjahr 2021 aufgrund des Ausstiegs auf die Vermögens-, Finanz- und Ertragslage des Unternehmens?

## **Frage Nr. 10 | Schutzgemeinschaft der Kapitalanleger e.V.**

Von welchen langfristigen Folgen für Ihr Geschäftsmodell rechnen Sie aufgrund der Corona-Pandemie?

## **Frage Nr. 11 | Schutzgemeinschaft der Kapitalanleger e.V.**

Gibt es neue Produkte, die Sie aufgrund der digitalen Transformation und der Pandemie in Ihr Portfolio aufnehmen werden?

# Fragenübersicht (4/7)

## **Frage Nr. 12 | Schutzgemeinschaft der Kapitalanleger e.V.**

Für welche Tiere bieten Sie Versicherungen an? Wie ist der Anteil der jeweiligen Tiere an den gesamten Umsätzen für dieses Versicherungsprodukt?

## **Frage Nr. 13 | Schutzgemeinschaft der Kapitalanleger e.V.**

Vorstandsvergütung: Was sind die wesentlichen Änderungen des neuen Vergütungssystems?

## **Frage Nr. 14 | Schutzgemeinschaft der Kapitalanleger e.V.**

Gab es im vergangenen Jahr eine höhere Wertberichtigung der Forderungen bzw. eine Zunahme des Zahlungsverzugs bei Ihren Kunden?

## **Frage Nr. 15 | Schutzgemeinschaft der Kapitalanleger e.V.**

Was war der Grund für den Anstieg der Versicherungsleistungen im Vergleich zum Vorjahr (vgl. Gesamtergebnisrechnung)?

# Fragenübersicht (5/7)

## **Frage Nr. 16 | Schutzgemeinschaft der Kapitalanleger e.V.**

Home-Office-Anteil der der Pandemie: Von welcher Größenordnung gehen Sie derzeit aus? Ist aufgrund dessen derzeit geplant, die Büroflächen zu reduzieren?

## **Frage Nr. 17 | Schutzgemeinschaft der Kapitalanleger e.V.**

Was waren die drei Hauptgründe für die Verdopplung des Verlustes im Vergleich zum Vorjahr?

## **Frage Nr. 18 | Schutzgemeinschaft der Kapitalanleger e.V.**

Kapitalflussrechnung: Was verbirgt sich hinter der Position „Veränderung der Depotforderungen und -verbindlichkeiten“ sowie der „Abrechnungsforderungen und -verbindlichkeiten“? Warum sind diese im Vergleich zum Vorjahr nahezu doppelt so hoch? Was sind die Gründe dafür?

## **Frage Nr. 19 | Schutzgemeinschaft der Kapitalanleger e.V.**

Kapitalflussrechnung: Was verbirgt sich hinter den versicherungstechnischen Nettorückstellungen?

# Fragenübersicht (6/7)

## **Frage Nr. 20 | Schutzgemeinschaft der Kapitalanleger e.V.**

Kapitalflussrechnung: Welche Buchungskonten betreffen die „sonstigen zahlungsunwirksamen Erträge und Aufwendungen“?

## **Frage Nr. 21 | Schutzgemeinschaft der Kapitalanleger e.V.**

Was waren die Gründe für den deutlichen Anstieg der Rückstellungen für noch nicht abgewickelte Versicherungsfälle (Aktivseite)?

## **Frage Nr. 22 | Schutzgemeinschaft der Kapitalanleger e.V.**

Rückstellungen: Aus welchem Grund werden diese in Ihrer Bilanz auf der Aktiv- und Passivseite ausgewiesen? Was hat dies für einen Hintergrund?

## **Frage Nr. 23 | Schutzgemeinschaft der Kapitalanleger e.V.**

Gesamtergebnisrechnung: Was ist unter „Veränderung der Beitragsüberhänge“ zu verstehen? Was hat es mit dem Anteil Rückversicherer auf sich? Mit welcher Ihrer ausgewiesenen Zahlen wäre die Position „Umsatzerlöse“ einer anderen Branche gleichzusetzen?

# Fragenübersicht (7/7)

## **Frage Nr. 24 | Herr Reinhard Martius**

Auf Seite 93 bewerten Sie Ihre 10%tige Beteiligung an der BCA AG zu Anschaffungskosten. Haben sich bisher die Erwartungen in diese Anlage (vertriebstechnisch) oder als Kapitalanlage erfüllt und wie waren die vertrieblichen Ergebnisse im Jahr 2020 konkret und was erwarten Sie hier im Jahr 2021 und 2022?

## **Frage Nr. 25 | Herr Dieter Will**

Aus welchem Grund wurde erst im weit fortgeschrittenen Prozess eine unzureichende Sicherheit bei der Kalkulation des Rechnungszinses von CareFlex Chemie festgestellt? Wie werden etwaige Mängel im Aktuariat und/oder Asset-Liability-Management in Zukunft vermieden?

## **Frage Nr. 26 | Herr Dieter Will**

Sind zur Finanzierung des Wachstums für das Jahr 2021 weitere Eigen- oder Fremdkapitalmaßnahmen wie z. B. die Ausgabe neuer Aktien geplant?

# Abstimmungen

# TOP 2

**Beschlussfassung über die Entlastung  
der Mitglieder des Vorstands**

# TOP 3

**Beschlussfassung über die Entlastung  
der Mitglieder des Aufsichtsrats**

# TOP 4

**Beschlussfassung über die Billigung des  
Vergütungssystems für die Mitglieder des Vorstands**

## TOP 5

**Beschlussfassung über das Vergütungssystem und die Vergütung für die Mitglieder des Aufsichtsrats**

## TOP 6

**Beschlussfassung über die Aufhebung des Genehmigten Kapitals 2018, die Schaffung eines Genehmigten Kapitals 2021 gegen Bar- und/oder Sacheinlagen mit der Möglichkeit zum Ausschluss des Bezugsrechts und entsprechende Satzungsänderung**

# TOP 7

**Beschlussfassung über die Erteilung einer Ermächtigung zur Ausgabe von Wandel-, Options- und/oder Gewinnschuldverschreibungen und/oder Genussrechte (bzw. Kombinationen dieser Instrumente) mit der Möglichkeit des Bezugsrechtsausschlusses, die Schaffung eines Bedingten Kapitals 2021 und entsprechende Satzungsänderungen**

## TOP 8

**Beschlussfassung über die Ermächtigung der Gesellschaft zum Erwerb eigener Aktien auch unter Ausschluss eines Andienungsrechts und zu deren Verwendung auch unter Ausschluss des gesetzlichen Bezugsrechts der Aktionärinnen und Aktionäre sowie Ermächtigung zur Einziehung erworbener eigener Aktien und Kapitalherabsetzung**

# Ergebnisse

**Widerspruchsmöglichkeit**

**Herzlichen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!**

DEUTSCHE   
**Familienversicherung**