



2022

Q1 2022 Ergebnisse

DFV Deutsche Familienversicherung AG
FRANKFURT/MAIN | 18. Mai 2022

Agenda & Begrüßung

1. Begrüßung

Dr. Stefan Knoll

2. Finanzergebnisse Q1 2022

Dr. Karsten Paetzmann

3. Ausblick 2022

Dr. Stefan Knoll

Unser Ziel für 2022

Erstmals nach dem IPO wird die DFV in 2022 wieder profitabel sein

- Wachstum der Beitragseinnahmen im ersten Quartal 2022 von 37 %
- Deutliche Kosteneinsparungen und Effizienzfortschritte
- Neue Versicherungsprodukte und dementsprechende Verbesserung der Prozesse angestoßen
- Verbesserung des Konzernergebnisses vor Steuern auf 1,4 Mio. EUR (Vj.: -0,1 Mio. EUR)
- Erreichen die Gewinnzone auch bei einem deutlichen Wachstum der Beitragseinnahmen





2. Finanzergebnisse Q1 2022

Dr. Karsten Paetzmann
CFO

Finanzergebnisse Q1 2022

Überblick

Beitragseinnahmen gesamt

+37%

[FY 2021: +35%]



Schadenquote Erstversicherung



66,4%

[Q1 2021: 63,2%]

Opex Erstversicherung

-1%*

[* inkl. a.o. Restrukturierungsaufwand: +9%]



Ergebnis vor Steuern

€1,4m

[Q1 2021: €-0,1m]



Beitragseinnahmen und Opex: Veränderung gegenüber Vorjahresperiode
Schadenquote: Versicherungsleistungen (netto) in Prozent der verdienten Beiträge (netto)
Opex: Aufwendungen für den Versicherungsbetrieb gem. IFRS

Finanzergebnisse Q1 2022

Weiter dynamisch wachsendes operatives Geschäft

Konzern-Gesamtergebnisrechnung

€m	Q1 2021	Q1 2022	Q1 2022 Rückver- sicherung	Q1 2022 Erstver- sicherung	Delta Erstver- sicherung
Gebuchte Beiträge (brutto)	33,0	45,3	9,0	36,3	+3,3
Verdiente Beiträge (netto)	17,0	29,5	9,0	20,5	+3,5
Ergebnis aus Kapitalanlagen	0,5	1,9	0,0	1,9	+1,3
Sonstige Erträge	0,0	0,2	0,1	0,1	+0,1
Versicherungsleistungen	-10,7	-20,2	-6,6	-13,6	-2,9
Aufwendungen für den Versicherungsbetrieb	-6,0	-9,0	-2,4	-6,6	-0,5
Sonstige Aufwendungen	-0,9	-1,0	0,0	-1,0	-0,1
Operatives Ergebnis	-0,1	1,5	0,2	1,3	+1,4
Finanzierungsaufwendungen Leasing	0,0	0,0	0,0	0,0	+0,0
Jahresergebnis vor Ertragsteuern	-0,1	1,4	0,2	1,3	+1,4



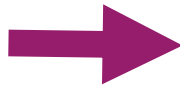
Die gebuchten Beiträge brutto in der **Erstversicherung** stiegen in Q1 2022 um 10%. Das Wachstum der verdienten Nettobeiträge betrug 21% in der Erstversicherung.

Die Versicherungsleistungen in der **Erstversicherung** sind gegenüber Q1 2021 um 27% gestiegen, stärker als die verdienten Nettobeiträge (+21%). Dadurch erhöht sich die Nettoschadenquote in der Erstversicherung leicht auf 66,4% (Q1 2021: 63,2%)

Die **Nettoschadenquote gesamt** (inkl. Barmania) beträgt in Q1 2022 68,3%.

Finanzergebnisse Q1 2022

Kapitalanlagen und Kostensenkung als Profitabilitätstreiber

	Q1 2021		Q1 2022	
Beitragseinnahmen (€m)	33,0		45,3	+37%
Kapitalanlagen-ergebnis (€m)	0,5		1,9	+245%
Opex (€m) Erstversicherung	6,0		6,0	-1%*

* Ohne einmalige, außerordentliche Restrukturierungsaufwendungen

In den Beitragseinnahmen der ersten drei Monate 2022 ist zedierte Prämie aus dem **Barmenia-Vertrag** enthalten.

Im Vergleich zu Q1 2021 deutlich **gesteigertes Kapitalanlagenergebnis**, trotz der Verwerfungen im Zeichen des Ukraine-Krieges. Zugleich wurden unrealisierte Marktwertverluste im OCI direkt im IFRS-Eigenkapital erfasst.

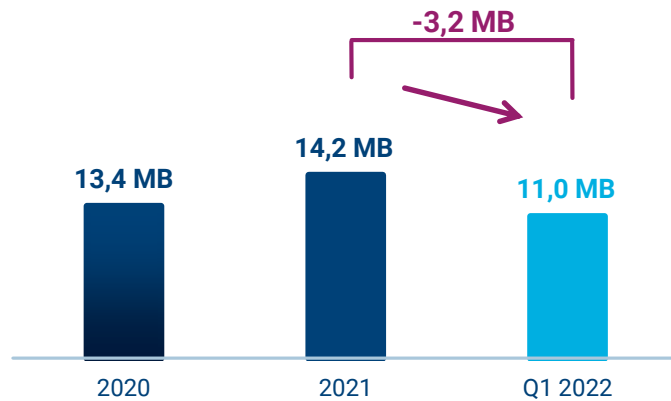
Die **Kostensenkungsmaßnahmen** und die **gesteigerte Kostendisziplin** wirken.

Auch einschließlich der einmaligen Restrukturierungsaufwendungen für die vertriebliche Neuausrichtung liegt der Opex-Anstieg mit +9% deutlich unterhalb des Geschäftswachstums (Erhöhung der verdienten Nettobeiträge in der Erstversicherung in Q1 2022: +21%).

Finanzergebnisse Q1 2022

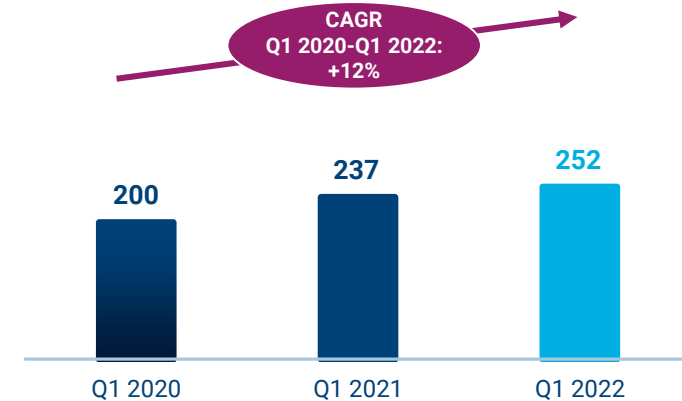
Optimierung des Wachstumskurses

Abschlusskosten in Monatsbeiträgen (MB)



Senkung der Vertriebskosten: Einkalkulierte Kundengewinnungskosten (Customer Acquisition Cost) verursachen unter IFRS 4 außerhalb der gezielten Produkte eine hohe Aufwandsbelastung im Abschlussjahr.

Beitragseinnahmen je Vertrag (annualisiert in €)

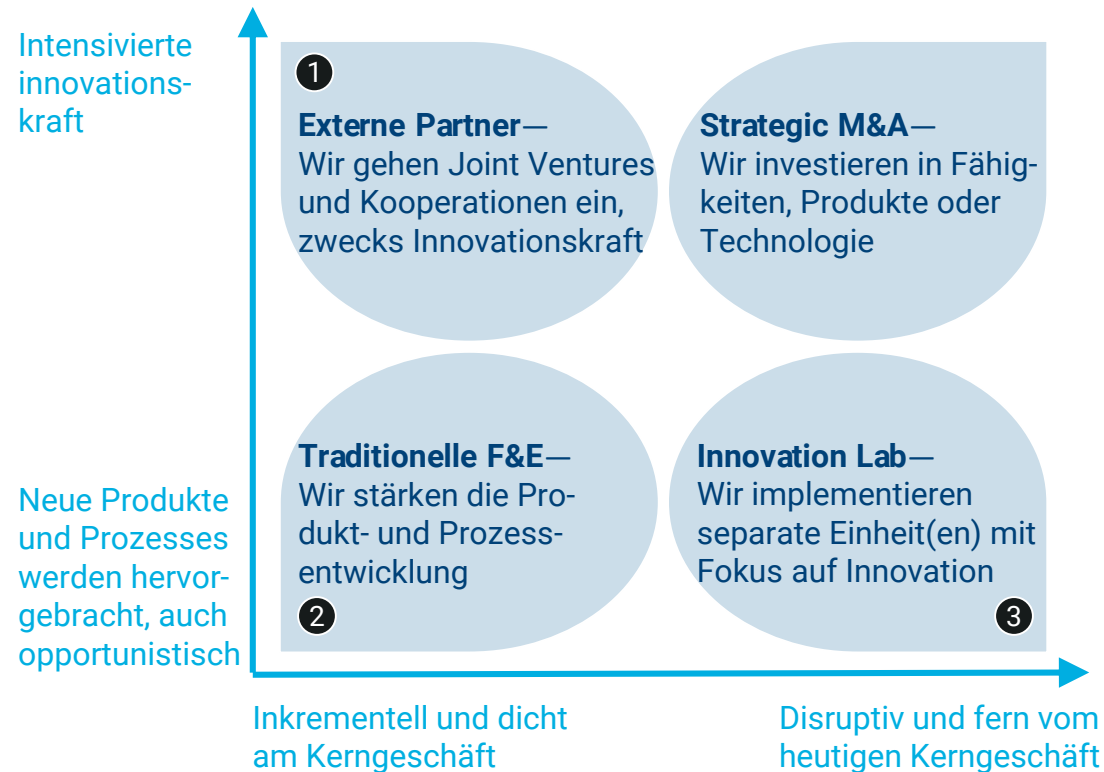


Wachstumspotential: Neben der Gewinnung von Neuverträgen und der Bestandspflege inkl. Cross-Selling ist die Kennzahl Umsatz je Vertrag ein wichtiger Baustein des DFV-Wachstumskurses. Teils ist sie das Ergebnis von Up-Selling Initiativen.

Finanzergebnisse Q1 2022

Innovation als Wachstums- und Profitabilitätstreiber

DFV erfindet sich mit Blick auf die eigene Innovationskraft neu – von der Optimierung von Kernprozessen bis hin zur Identifikation und Realisierung neuer disruptiver Produkte



DFV hat bspw. zuletzt ...

- 1** ...die Hyrance AG als JV für innovative, hochautomatisierte Schadenregulierung gegründet;
- 2** ...neue Kolleginnen und Kollegen mit Spezialexpertise gewonnen, etwa für Investments oder für actuarielle und juristische Fragen;
- 3** ...ressortübergreifende Arbeitsgruppen als Teil der P22-Initiative gebildet, um Produktinnovationen voranzutreiben.

Finanzergebnisse Q1 2022

Zusammenfassung und Ausblick

- **37% Geschäftswachstum** gegenüber Vorjahresperiode – einschl. aktive Rückversicherung
- Positives Konzernergebnis vor Steuern von **1,4 Mio. €**
- Signifikant verbessertes **Kapitalanlagenergebnis**
- Maßnahmen zur **Optimierung der Schadenquote** auf dem Weg
- Initiativen zum **Kostenmanagement** zeigen Wirkung
- Projekte der weiteren **Prozessautomatisierung** und der **vertrieblichen Neuaufstellung** schreiten voran
- **Covid-19** wie auch der **Ukraine-Krieg** mit begrenzter Wirkung durch die stabile Marktposition, das digitale Geschäftsmodell und die robuste Finanzlage
- Das für 2022 geplante Konzernergebnis vor Steuern von 0-1 Mio. € wird **bestätigt**



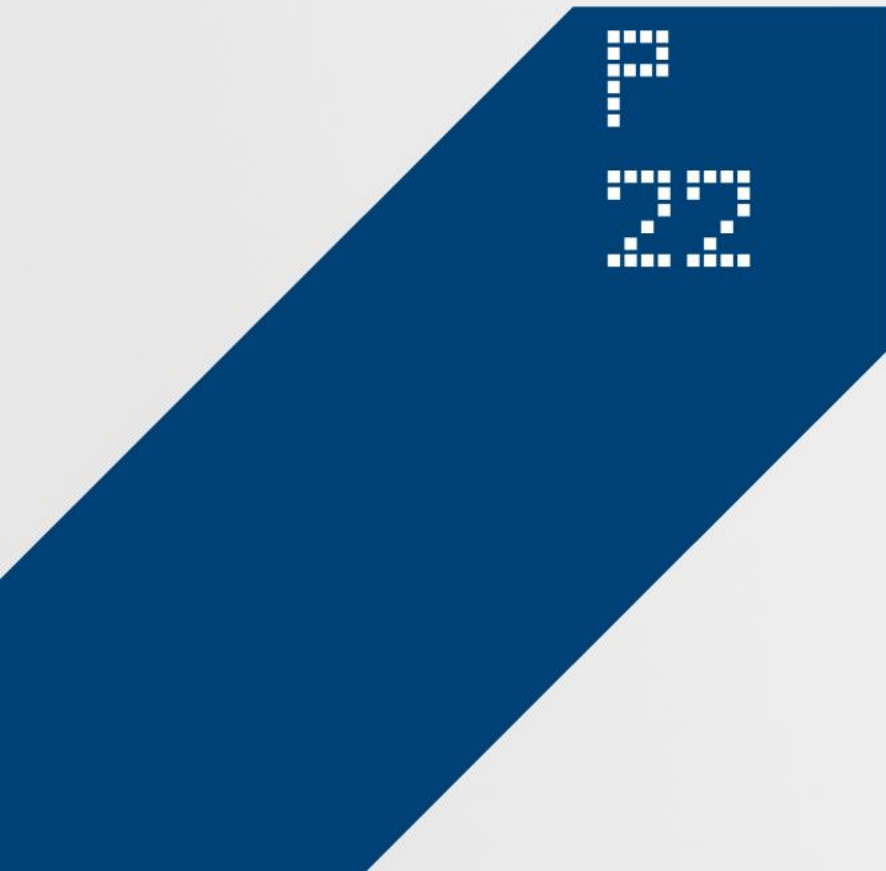
3. Ausblick 2022

Dr. Stefan Knoll
CEO

Die DFV als profitables Versicherungsunternehmen

Operatives Ergebnis Q1

Zahlen in Mio.	Q1 2022	
Beiträge (brutto)	€ 45,3	Beiträge aus Erst- und Rückversicherungs- geschäft
Beiträge (netto)	€ 29,7	
Aufwendungen für Versicherungsfälle (netto)	€ -18,1	
Operatives Ergebnis I	€ 11,5	Strukturelle Profitabilität
Kosten	€ -8,3	
Operatives Ergebnis II	€ 3,3	Wachstums- investitionen
Vertriebsausgaben	€ -3,8	
Operatives Ergebnis III	€ -0,5	Ergebnis vor Steuern
Kapitalanlage	€ 1,9	
Operatives Ergebnis IV	€ 1,4	



Zur Weiterentwicklung der Deutschen Familienversicherung haben wir das Projekt 22 ins Leben gerufen und setzen dieses bereits seit der KW 2 um.



BESTER
SERVICE



HÖCHSTE
AUTOMATISIERUNG



GRÖSSTES
WACHSTUM &
PROFITABILITÄT



BESTE
PRODUKTE

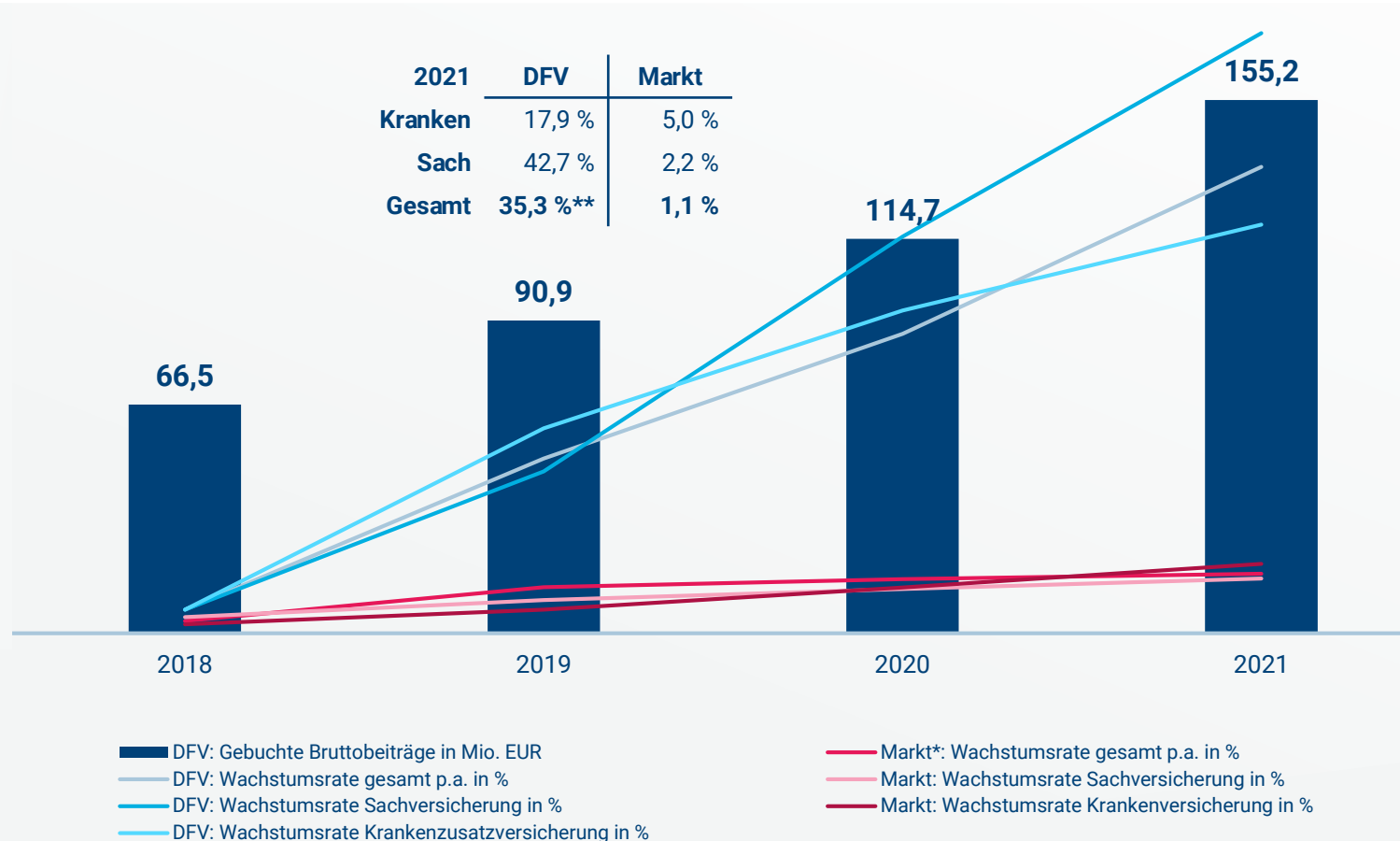


BESTE
ONLINE-
KOMMUNIKATION

Größtes Wachstum der Branche

Das größte Wachstum der Branche

Die DFV wächst seit dem IPO weit über dem Marktdurchschnitt



Schwerpunkte auf:

- Direktvertrieb,
- Onlinevertrieb und
- DRTV

* Quelle: GDV vorläufige Geschäftszahlen des Jahres 2021, 21.01.2022.

** Inklusive Rückversicherung

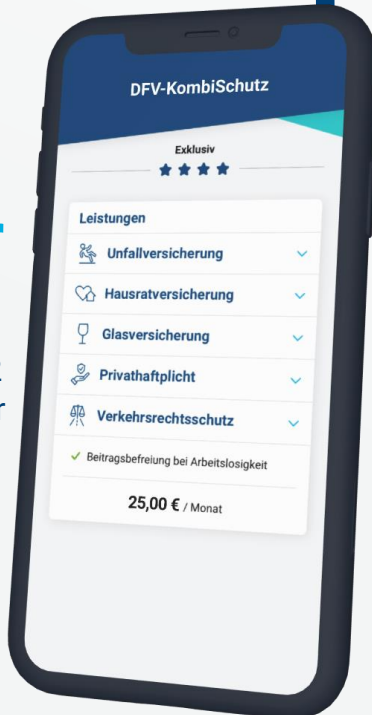
Wachstum durch Ausbau der DFV-Stärken

Mehr online, mehr Kosteneffizienz, mehr Kanäle



1. Steigerung der Beitragseinnahmen u.a. mit DFV-KombiSchutz

+ 5,5 x mehr
lfd. Beiträge bei Onlineabschlüssen beim KombiSchutz in Q1 2022 im Vergleich zum Vorjahr

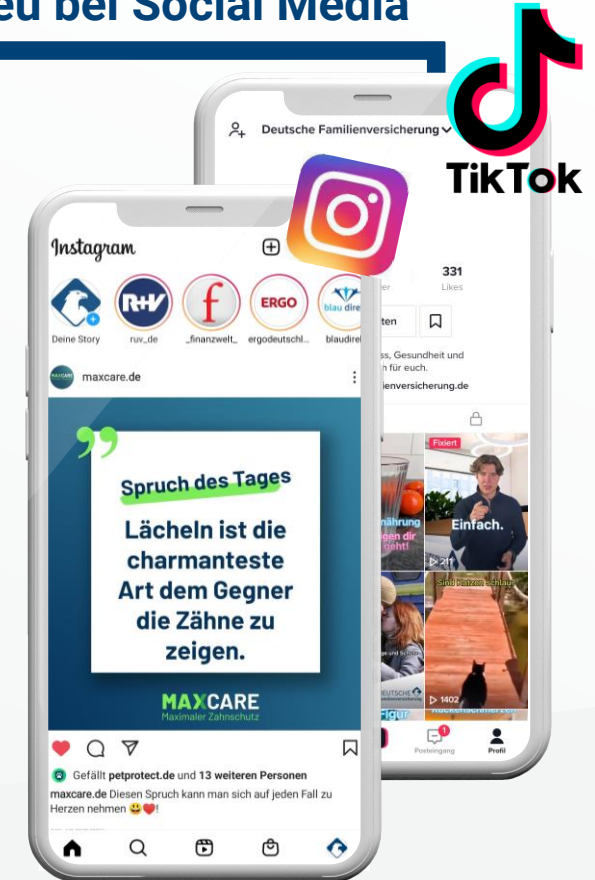


2. Steigerung der Vertriebskosteneffizienz



≤ 12 MB

3. Neu bei Social Media



GRÖSSTES
WACHSTUM &
PROFITABILITÄT

HÖCHSTE
AUTOMATISIERUNG

BESTER
SERVICE

BESTE
PRODUKTE

BESTE
ONLINE-
KOMMUNIKATION

Bester Kundenservice der Branche

Der beste Kundenservice der Branche

Transparenz bei Kundenzufriedenheit durch knallharte Bewertungen unserer Kunden und nicht durch weiche Siegel



Google
DFV Deutsche Familienversicherung AG
Reutenweg 47, Frankfurt am Main
3,8 ★★★★★ 974 Rezensionen
Wird oft erwähnt: Alle, rechnung 111, zahnzusatzversicheru... 104, konto 41, beiträge 34

Trustpilot
Deutsche Familienversicherung
Bewertungen 915 • Gut
★★★★★ 3,8

Net Promoter Score

60	80	100
-	-	-
0	70	90

DETRACTORS

- Rate you from 0 – 6
- Require proactive outreach to mitigate brand damage
- Are not particularly satisfied by your product or service

PASSIVES

- Rate you between 7 – 8
- Are susceptible to competitive offerings
- Are left out of the NPS calculation

PROMOTERS

- Rate you between 9 – 10
- Are loyal and likely to repurchase from you
- Fuel viral growth through word of mouth

Gute Bewertungen sind uns nicht gut genug

Steigerung der Zufriedenheit unserer Kunden



1. Bessere Services

Google search results for 'DFV Deutsche Familienversicherung AG'. The results show a rating of 4.1 stars based on 1,420 reviews. The company name is 'DFV Deutsche Familienversicherung AG' and the address is 'Reutenweg 47, Frankfurt am Main'. There are filters for 'Alle', 'rechnung 165', 'zahnzusatzversicheru... 124', 'konto 52', and 'beiträge 34'. There are also sorting options: 'Relevanteste', 'Neueste', 'Höchste', and 'Niedrigste'.

Start: 3,8
Ist: 4,1 } + 0,3
Ziel: 4,8

2. Schnellere Antworten

Trustpilot review for 'Deutsche Familienversicherung'. The company has a rating of 4.2 stars based on 1,270 reviews. The review is marked as 'VERIFIZIERTES UNTERNEHMEN'. There is a 'Bewertung abgeben' button and a star rating interface.

Start: 3,8
Ist: 4,2 } + 0,4
Ziel: 4,8

3. Einführung des Net-Promoter-Score

Net Promoter Score

A Net Promoter Score scale from 0 to 100. The scale is divided into three segments: 0-60 (red), 60-80 (orange), and 80-100 (green). A green arrow points to the right, indicating a target score.

Ziel ist es, einen Net-Promoter-Score deutlich über den Marktdurchschnitt zu erzielen.

Im Markt liegt der Net-Promoter-Score in 2021 im Durchschnitt bei 18 Punkten.

GRÖSSTES
WACHSTUM &
PROFITABILITÄT

BESTER
SERVICE

HÖCHSTE
AUTOMATISIERUNG

BESTE
PRODUKTE

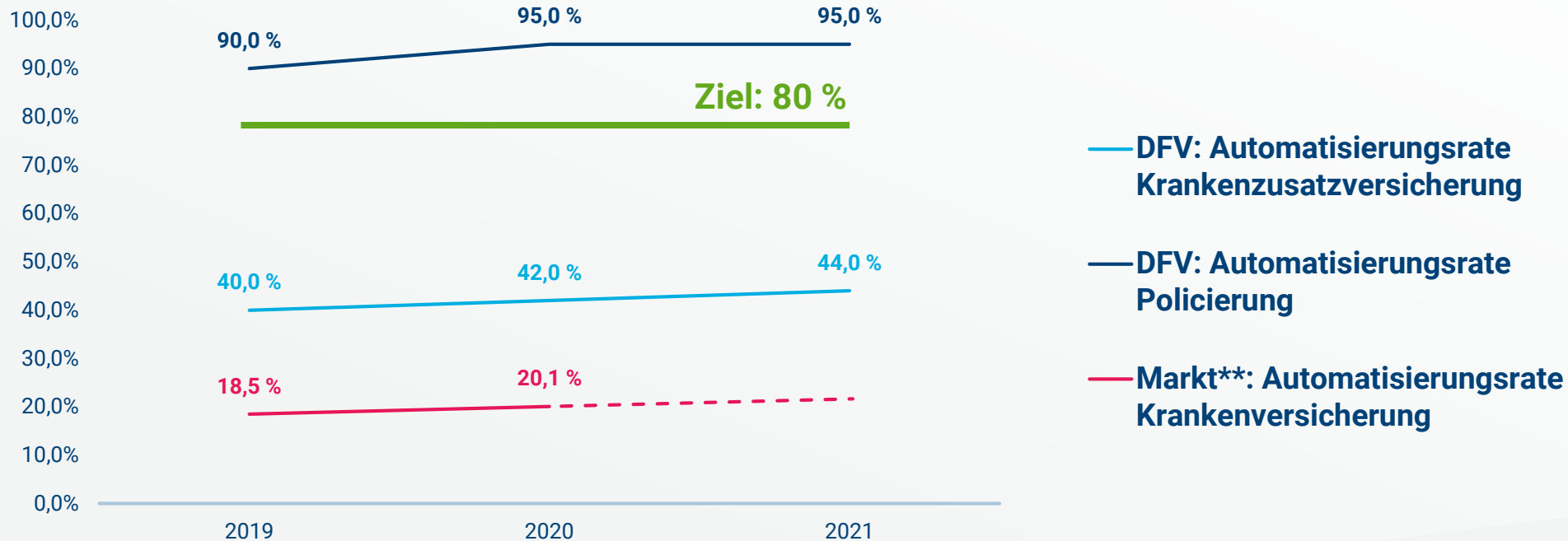
BESTE
ONLINE-
KOMMUNIKATION

Höchste Automatisierungsrate der Branche

Die höchste Automatisierungsrate der Branche*

Der Branche in der Automatisierung einen Schritt voraus –
nahezu 100-prozentige automatische Policierung

Steigende Automatisierungsrate der Schadenbearbeitung in der Krankenzusatzversicherung – bei Zahn bereits bei 55%



* In Zahnzusatz- und Tierkrankenversicherung

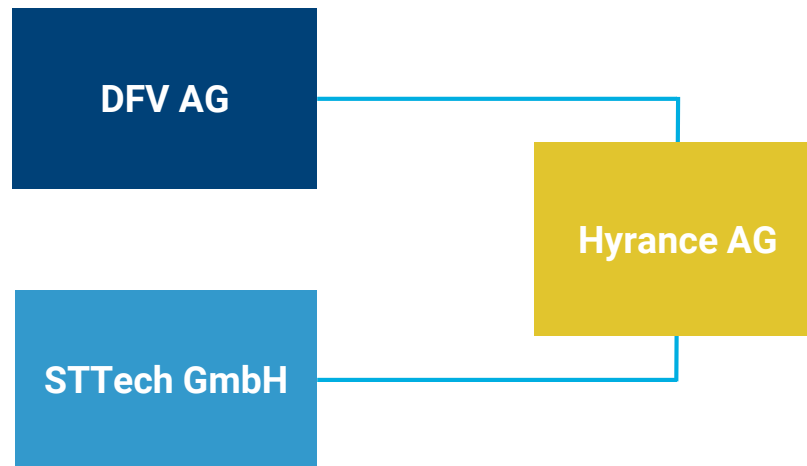
** Quelle: Branchendaten, GDV IT Erhebung 2021

Vorreiter durch mehr Technologie

Steigerung der Automatisierungsrate und Taktgeber für neue Technik



Gründung des Joint Venture
ist in Umsetzung



Prof. Dr. Knoll (TU München)

GRÖSSTES
WACHSTUM &
PROFITABILITÄT

BESTER
SERVICE

BESTE
PRODUKTE

HÖCHSTE
AUTOMATISIERUNG

BESTE
ONLINE-
KOMMUNIKATION

Beste Produkte der Branche

Die besten Versicherungsprodukte der Branche





Mehrfache Testsiege für ausgezeichnete Produktqualität
und Einführung neuer Produkte in 2022



180 Siegel, davon 13 Testsiege bei Stiftung
Warentest in den vergangenen 15 Jahren

Neue Produkte und Produktinnovationen
bei der DFV in 2022 in

<p>DFV- ZahnSchutz</p> 	<p>TESTSIEGER</p> <p>Stiftung Warentest SEHR GUT (0,5)</p> <p>Finanztest (ZahnSchutz Exklusiv 100)</p> <p>1</p> <p>Im Test: 244 Zahnzusatzversicherungen</p> <p>Ausgabe 04/2021 www.test.de</p> <p>7xTestsieger</p>	<p>DFV- Deutschland Pflege</p> 	<p>TESTSIEGER</p> <p>Stiftung Warentest GUT (1,6)</p> <p>Finanztest (DFV-DeutschlandPflege Flex)</p> <p>1</p> <p>Im Test: 33 Pflorgetagegeldtarife</p> <p>55-jähriger Modellkunde</p> <p>Ausgabe 02/2020 www.test.de</p> <p>3xTestsieger</p>
<p>DFV- KlinikSchutz</p> 	<p>TESTSIEGER</p> <p>Stiftung Warentest SEHR GUT (0,8)</p> <p>Finanztest (KlinikSchutz Premium)</p> <p>1</p> <p>Aktuelles Preis-Leistungs-Verhältnis:</p> <p>Im Test: 24 Zweibettzimmer tarife</p> <p>Ausgabe 07/2020 www.test.de</p> <p>2xTestsieger</p>	<p>DFV- Haftpflicht Schutz</p> 	<p>TESTSIEGER</p> <p>Stiftung Warentest SEHR GUT (0,6)</p> <p>Finanztest (DFV-HaftpflichtSchutz)</p> <p>1</p> <p>Im Test: 363 Familientarife mit Privathaftpflichtschutz</p> <p>Ausgabe 10/2021 www.test.de</p> <p>1xTestsieger</p>

Tierkranken- versicherung			Sach- versicherung
Unfall- versicherung			Lebens- versicherung

Noch mehr Testsiege und neue Produkte

Garantierte Leistungen Einfach.Vernünftig.

BESTE
PRODUKTE


1. Die besten Produkte in 2022



 **Zum 7. Mal
in Folge!***

TESTSIEGER

Stiftung Warentest	SEHR GUT (0,5)
Finanztest	(ZahnSchutz Exklusiv 100)
	Im Test: 244 Zahnzusatzversicherungen
	Ausgabe 04/2021 www.test.de

20BM28

 **„Sehr gut“***
DFV-AuslandsreiseSchutz
auch in 2022

Anbieter / Risikoträger		 Finanztest QUALITÄTSURTEIL					
Stiftung Warentest	SEHR GUT (0,8)	<table border="1"> <tr><td>SEHR GUT (0,6)</td></tr> <tr><td>SEHR GUT (0,6)</td></tr> <tr><td>SEHR GUT (0,7)</td></tr> <tr><td>SEHR GUT (0,8)</td></tr> <tr><td>SEHR GUT (0,8)</td></tr> </table>	SEHR GUT (0,6)	SEHR GUT (0,6)	SEHR GUT (0,7)	SEHR GUT (0,8)	SEHR GUT (0,8)
SEHR GUT (0,6)							
SEHR GUT (0,6)							
SEHR GUT (0,7)							
SEHR GUT (0,8)							
SEHR GUT (0,8)							
Finanztest	DFV-AuslandsreiseSchutz						
	Im Test: 52 Auslandskrankenversicherungen – Jahresverträge für Einzelpersonen						
	Ausgabe 06/2021 www.test.de						
DFV	SEHR GUT (0,8)						
Europ Assistance	SEHR GUT (0,8)						

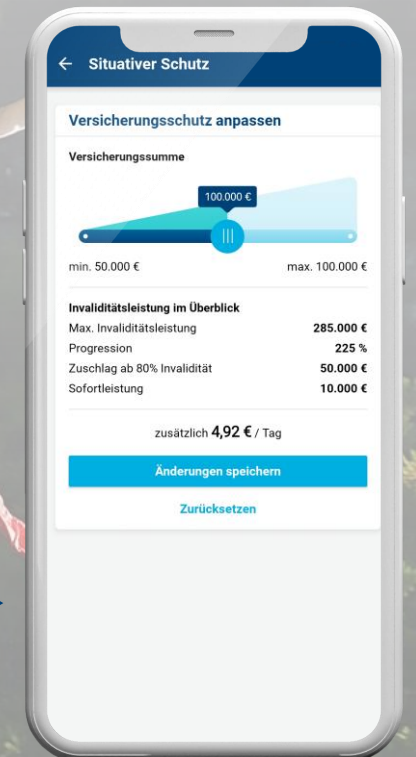
21GQ46

2. Produktinnovationen und -entwicklungen

NEU
**DFV-
UnfallSchutz**



Mit situativem
Element jederzeit
anpassbar



* Die aktuellen Siegel sind beantragt

GRÖSSTES
WACHSTUM &
PROFITABILITÄT

BESTER
SERVICE

BESTE
ONLINE-
KOMMUNIKATION

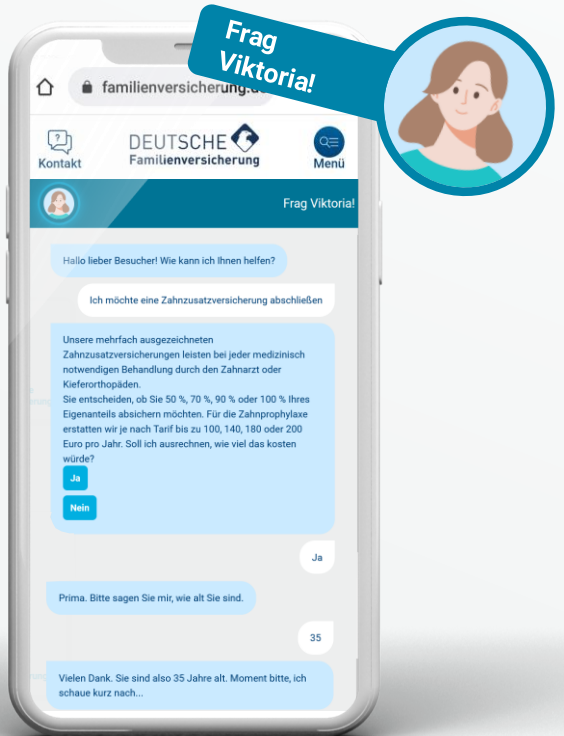
HÖCHSTE
AUTOMATISIERUNG

BESTE
PRODUKTE

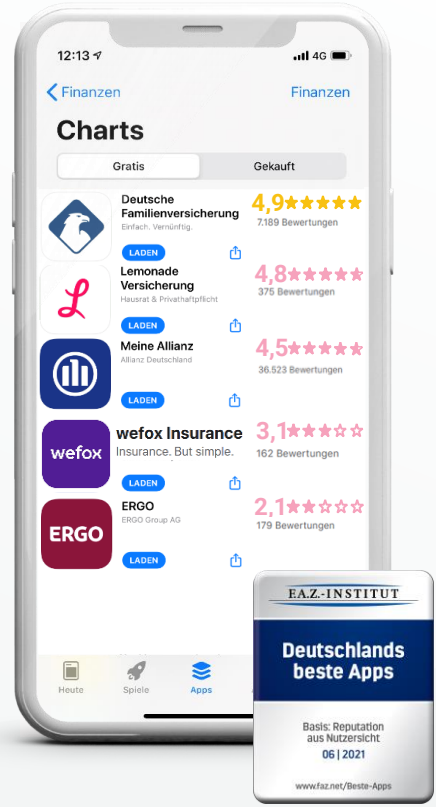
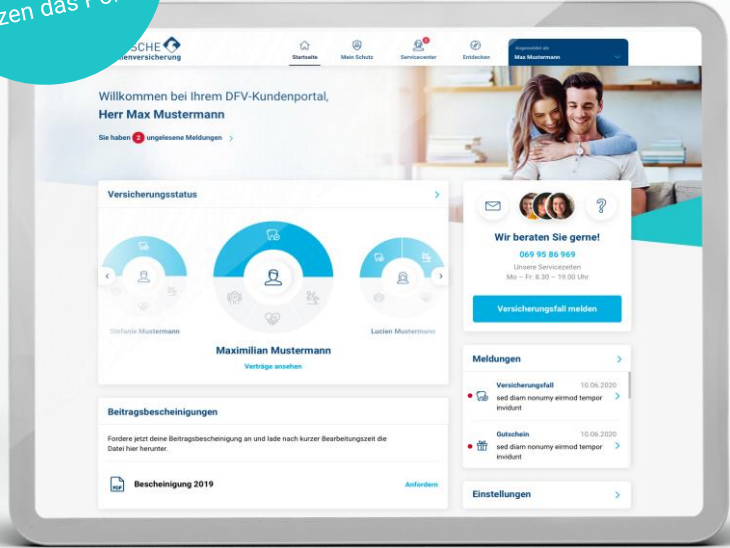
Beste Online-Kommunikation der Branche

Die beste Online-Kommunikation der Branche

Mobile First für Abfragen in Echtzeit und 24/7 Erreichbarkeit mit dem besten Chatbot* ganz ohne Papier und Telefon als Regelkommunikation



98%
unserer Neukunden
nutzen das Portal

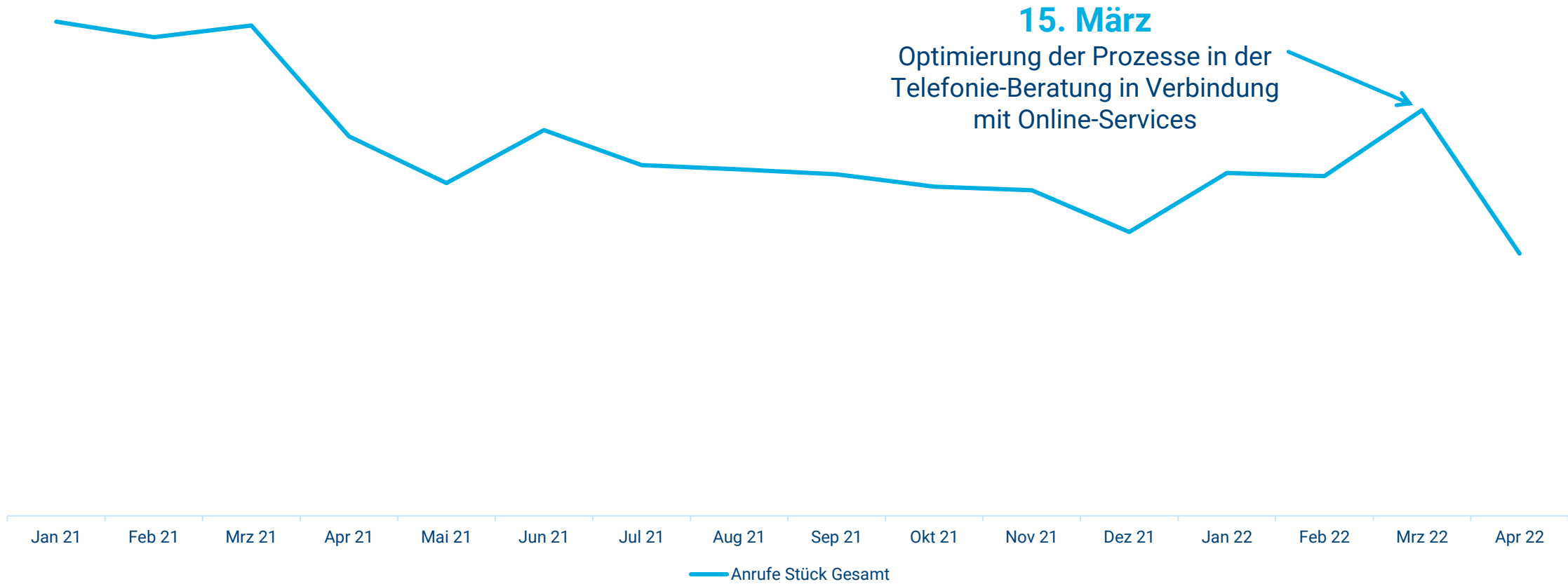


* Studie der Hochschule Aalen: <https://www.hs-aalen.de/de/news/3623>

Beispiel: Rückgang der Telefonie inkl. Schaden



Anrufe inkl. Schaden



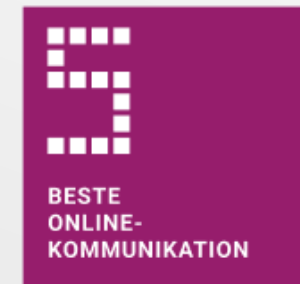
Zusammenfassung

Wir halten an unserem Ziel der Profitabilität fest!

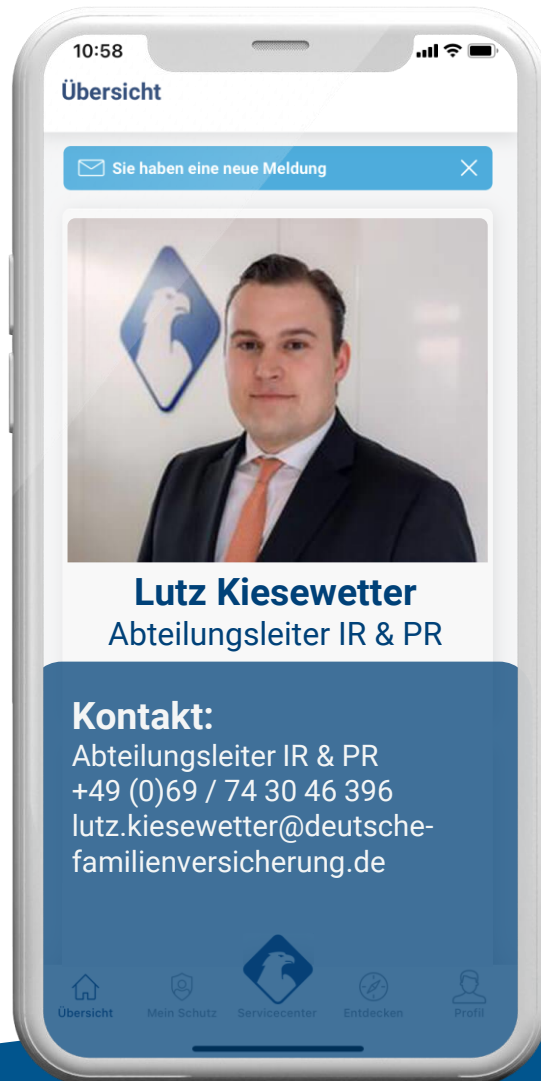
Ansonsten gilt für das Jahr 2022:

- ✓ Größtes Wachstum der Branche
- ✓ Bester Kundenservice der Branche
- ✓ Höchste Automatisierung der Branche
- ✓ Beste Produkte der Branche
- ✓ Beste Online-Kommunikation der Branche

Daran werden wir uns messen lassen.



Die DFV bleibt spannend – Wir freuen uns auf Ihre Fragen!



Unsere nächsten IR Termine

19 Mai 2022	Kapitalmarktkonferenz Stifel German SMID Cap Forum
25 Mai 2022	Virtuell Hauptversammlung
06-09 Juni 2022	InsurTech Messe Insurtech Connect Asia
15-16 Juni 2022	Analystenveranstaltung Berenberg Insurance Virutal Speed Dating Event

DEUTSCHE 
Familienversicherung