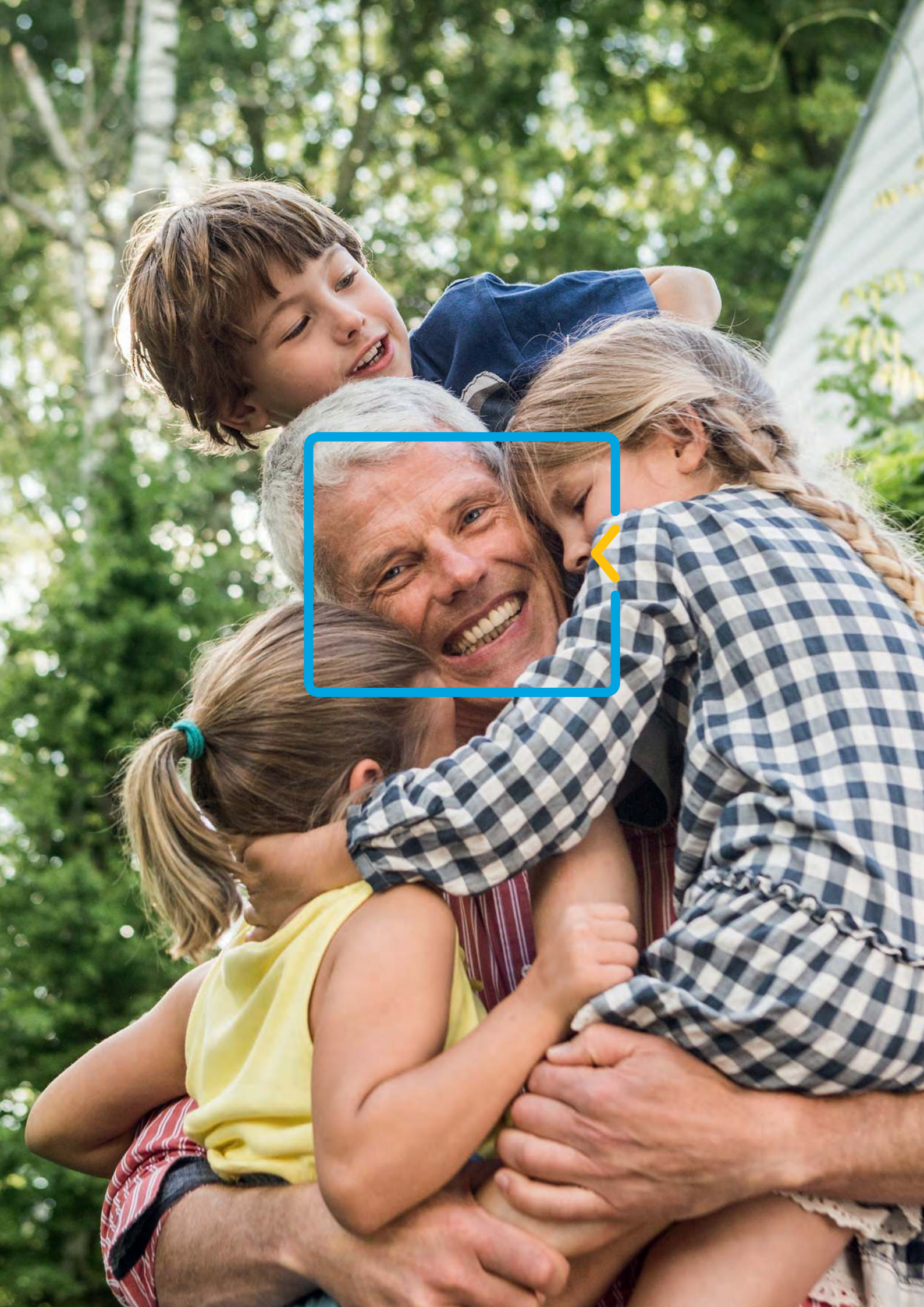
DIE HAFT PFLICHT KASSE

Wir für Sie

Die Haftpflichtkasse im Profil – Zahlen, Daten und Fakten zum Unternehmen

Stand
06/2020



Inhalt

Die Haftpflichtkasse - Vorwort der Vorstände 04

Unser Leitgedanke 06

Unsere Servicequalität 08

Unser Vertriebs-Service 10

Unsere Produkte 12

Unsere Schadenbearbeitung 14

Ihre Ansprechpartner 16

Zahlen, die sich sehen lassen können 18

Wir blicken **der Zukunft ins Gesicht.**

Sehr geehrte Vertriebspartnerin,
sehr geehrter Vertriebspartner,

die Versicherungsbranche sieht sich seit geraumer Zeit vor große Herausforderungen gestellt. Wir werden die Augen vor ihnen nicht verschließen. Im Gegenteil! Wir blicken ihnen ins Gesicht: ob verschärfter Wettbewerb, neue regulatorische Anforderungen oder die rasant voranschreitende Digitalisierung, die den Innovationsdruck für viele Versicherer zusätzlich erhöht. Gleichzeitig verändern sich die Anforderungen des Vermittlermarkts.

Kurz gesagt: Die Erfolgsfaktoren unserer Branche müssen neu definiert werden. Innovative Ansätze sind gefragt. Sie helfen dabei, Chancen zu identifizieren und zu nutzen, die ansonsten nur ein Schattendasein führen würden.

Herausforderungen frühzeitig erkennen, Lösungen aufzeigen

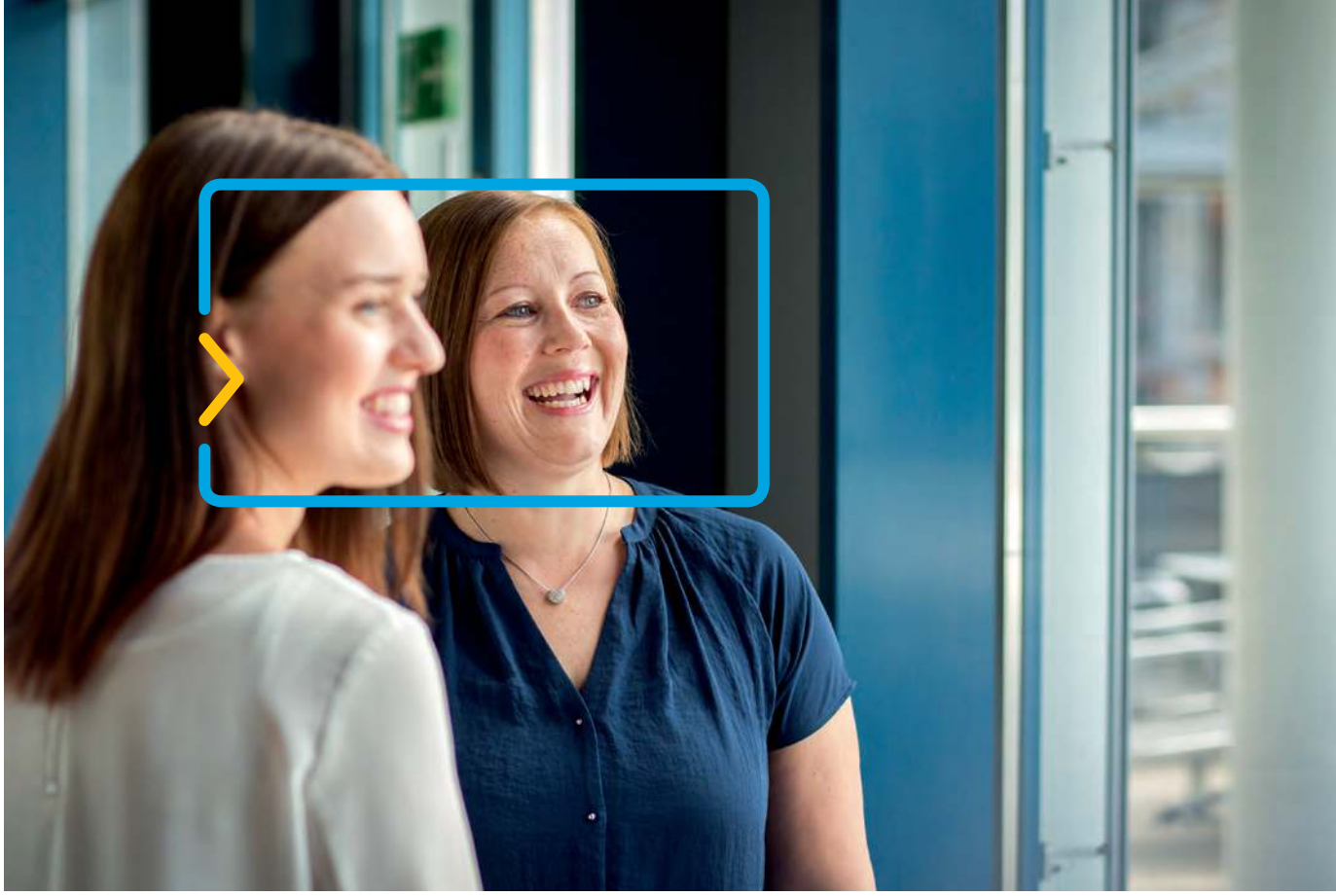
Als Versicherungsverein auf Gegenseitigkeit sehen wir unsere Aufgabe darin, Herausforderungen frühzeitig zu erkennen, Lösungen aufzuzeigen und diese dann im Sinne der Kunden konsequent umzusetzen. Denn als von externen Kapitalgebern unabhängiger Versicherer ist es unser Ziel, die Kundenzufriedenheit stets zu erhöhen.

Das tun wir bereits seit unserer Gründung auf die eigene Art: Das Fachpersonal hat immer ein offenes Ohr für Vermittleranliegen. Wir helfen jederzeit weiter, unbürokratisch und fachlich versiert. Schäden werden zuverlässig und schnell bearbeitet. Sicherlich erklärt sich hierdurch, weshalb wir auf eine über Jahrzehnte gewachsene enge und vertrauensvolle Bindung zu Vermittlern zurückblicken.

Die Vermittlerschaft gewährt uns also Einblick in das, was ihr auf den Nägeln brennt. So ermöglicht sie uns, ein Leistungsspektrum zu schaffen, das konsequent auf ihre Bedürfnisse ausgerichtet ist – ob Services oder Produkte. In anerkannten Marktumfragen erhält die Haftpflichtkasse regelmäßig Bestnoten. Die Ergebnisse der Studien bestätigen unsere Philosophie, marktüberdurchschnittliche Produkte mit bestens ausgebildeten Mitarbeitern und kompetentem Service ohne Warteschleife und Weiterverbinden zu kombinieren. Mit Blick auf den aktuellen Branchentrend sind wir so über unser gesamtes Portfolio hinweg sehr gut aufgestellt.

Roland Roider
Vorstandsvorsitzender

Stefan Liebig
Vorstand



Torsten Wetzel
Vorstand

Gleichzeitig führen wir regelmäßige Kundenbefragungen in Eigenregie durch. Sie liefern wichtige Erkenntnisse darüber, wie zufrieden Versicherungsvermittler mit unseren Leistungen sind. Denn anhand der Ergebnisse kann man nicht nur erkennen, wenn es irgendwo einmal hakt, sondern auch Optimierungen implementieren.

Auch starke Player müssen sich weiterentwickeln

All das zeigt: Unsere mit viel Fingerspitzengefühl geschaffene Mischung aus Service, Produkt und Innovation bietet beste Voraussetzungen, sich auch zukünftig im Markt zu behaupten. Allerdings dürfen wir nicht aufgrund unserer hohen Marktakzeptanz in Selbstzufriedenheit verfallen. Auch starke Player müssen sich, wenn sie solche bleiben wollen, weiterentwickeln. Wir sind davon überzeugt, dass eine mittlere Unternehmensgröße sowie eine Spezialisierung schnelleres und flexibleres Agieren im Vergleich zu großen Unternehmen ermöglichen. Deshalb wird es uns auch in Zukunft gelingen, mit dem Fortschritt Gleichschritt zu halten und im Sinne unserer Kunden noch besser zu werden.

Roland Roider
Vorstandsvorsitzender

Stefan Liebig
Vorstand

Torsten Wetzel
Vorstand

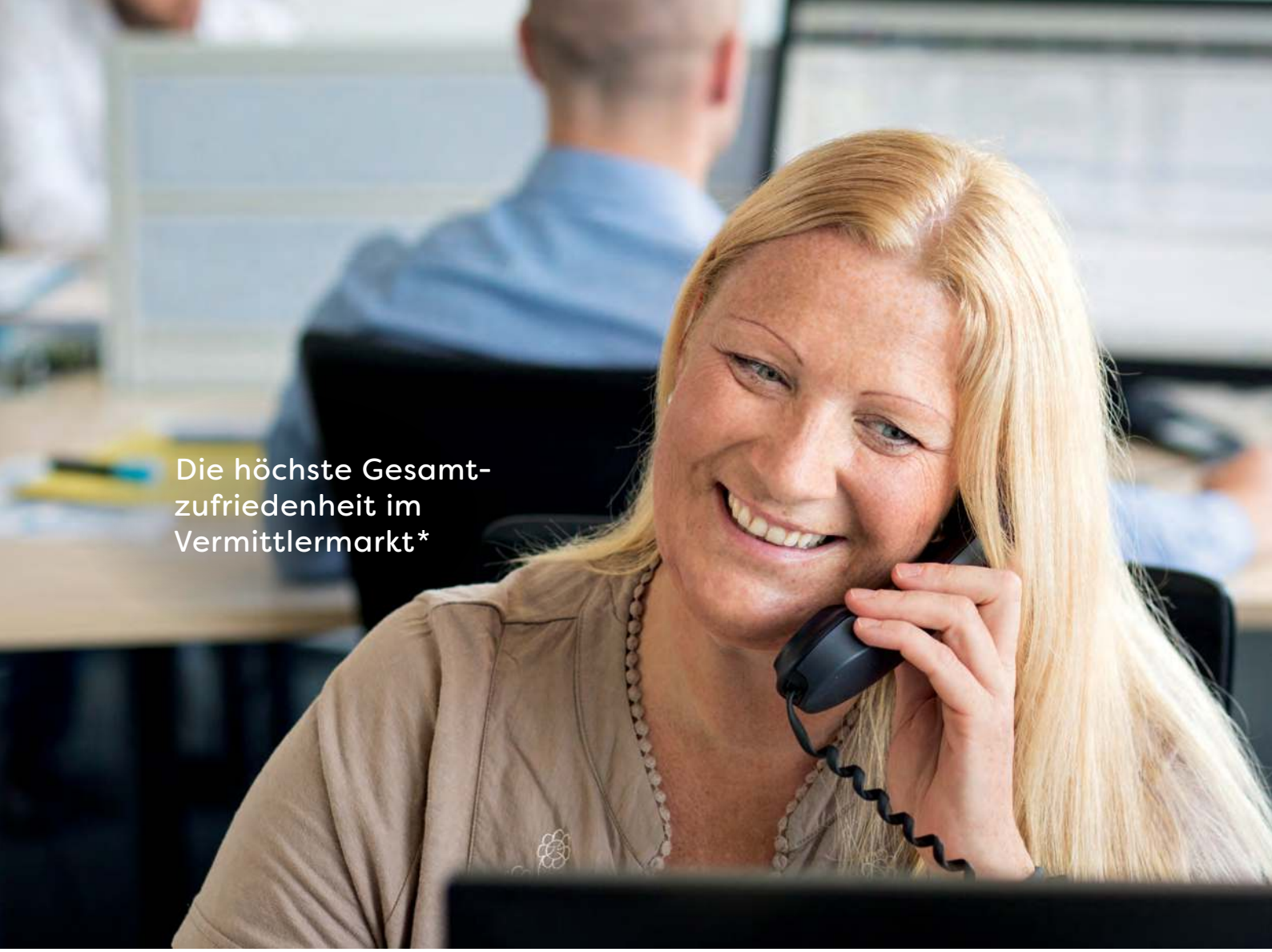
Andere versichern Risiken.
Wir versichern
Menschen.

Unser **Leitgedanke**

Geleitet von der Überzeugung „Andere versichern Risiken. Wir versichern Menschen“ ist es die Nähe zu den Menschen, welche die Haftpflichtkasse seit ihrer Gründung ganz besonders prägt. Der Versicherungsverein auf Gegenseitigkeit trägt dabei die Auffassung, dass der Markt dem Wohl der Menschen dient und nicht umgekehrt. Die Haftpflichtkasse kümmert sich um bestmögliche Lösungen für ihre Kunden – ob im geschäftlichen oder privaten Versicherungsbereich. Vermittler betrachtet das Unternehmen dabei als eine wichtige Brücke. Denn nur durch sie kann der Schadenversicherer aus Roßdorf wissen, welche Produkte in welcher Variante für welche Kunden optimal sind. Die Arbeit der Mitarbeiter besteht zum großen Teil in der tagtäglichen Unterstützung von Vermittlern mit dem Ziel, die Partnerschaft stets langfristig, lösungsorientiert und vertrauensvoll zu gestalten. Als ein geradlinig aufgestellter Versicherer nimmt die Haftpflichtkasse im Wettbewerb eine hervorragende Position ein. Das Versicherungsunternehmen versteht sich selbst als qualitativer Markttreiber. Stabilität, Service und Zuverlässigkeit sind dabei die drei Grundpfeiler einer unternehmerischen Fortentwicklung des Versicherers. Ob Kunde, Mitarbeiter oder Vermittler – die besten Botschafter für das Unternehmen sind Menschen, die rundherum mit der Servicequalität zufrieden sind.

„Versichern heißt für uns auch: Verantwortung übernehmen und vor allem verlässlich sein.“

Roland Roider
Vorstandsvorsitzender



Die höchste Gesamtzufriedenheit im Vermittlermarkt*

AssCompact AWARD 2019 11/2019 asscompact-studien.de
Maklerservice Schaden/Unfall
Beste Courtagegestaltung
Die Haftpflichtkasse VVaG

AssCompact AWARD 2019 11/2019 asscompact-studien.de
Maklerservice Schaden/Unfall
Beste kundenbezogene Unterlagen
Die Haftpflichtkasse VVaG

AssCompact AWARD 2019 11/2019 asscompact-studien.de
Maklerservice Schaden/Unfall
Bestes Engagement in der Zentrale
Die Haftpflichtkasse VVaG

AssCompact AWARD 2019 07/2019 asscompact-studien.de
Privates Schaden-/Unfallgeschäft Hausrat
Beste Flexibilität der Produkte
Die Haftpflichtkasse VVaG

AssCompact AWARD 2019 07/2019 asscompact-studien.de
Privates Schaden-/Unfallgeschäft Hausrat
Beste Qualität der Produkte
Die Haftpflichtkasse VVaG

„Wir führen regelmäßig eigenständige Vermittlerumfragen durch. Sie helfen uns herauszufinden, wie zufrieden die Vermittler sind, und sorgen dafür, dass wir schnell und flexibel Serviceleistungen entsprechend den Bedürfnissen anpassen können."

Stefan Liebig
Vorstand

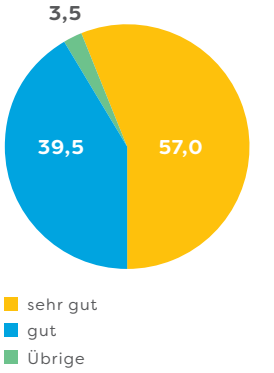
Unsere **Servicequalität**

Persönliche Erreichbarkeit, schnelle und kompetente Antworten auf Fachfragen sowie umfassende Beratung zeichnen den Service der Haftpflichtkasse aus. Natürlich sind vorbildliche Produkte und ein gutes Preis-Leistungs-Verhältnis wichtige Voraussetzungen für zufriedene Kunden. In Umfragen und Studien erhält die Haftpflichtkasse regelmäßig Ergebnisse, die sich sehen lassen können: Im Bereich Privathaftpflicht steht der Versicherer darin in der Gunst der deutschen Versicherungsvermittler meistens ganz vorne. Ebenso prämiert: Tierhalterhaftpflicht- sowie Hausrat-Versicherung. Somit kann sich das Unternehmen in diesen Sparten immer wieder aufs Neue behaupten. Darüber hinaus geht aus den Erhebungen hervor, dass das Unfallprodukt sehr großen Anklang bei Versicherungsvermittlern findet.

Ein klarer Maklerfavorit

Anhand eigens durchgeführter Umfragen erfahren wir, was Versicherungsvermittlern in Servicebelangen auf den Nägeln brennt: Erreichbarkeit, Freundlichkeit und Einfühlungsvermögen sowie Fach- und Entscheidungskompetenz der Mitarbeiter. Nicht nur diesen, sondern darüber hinaus auch den telefonischen Serviceleistungen der Haftpflichtkasse stellen Vermittler ein Zeugnis aus, das höchste Qualitätsstandards bestätigt.

„Wie zufrieden sind Sie mit der Haftpflichtkasse insgesamt?“ (Angaben in Prozent)**



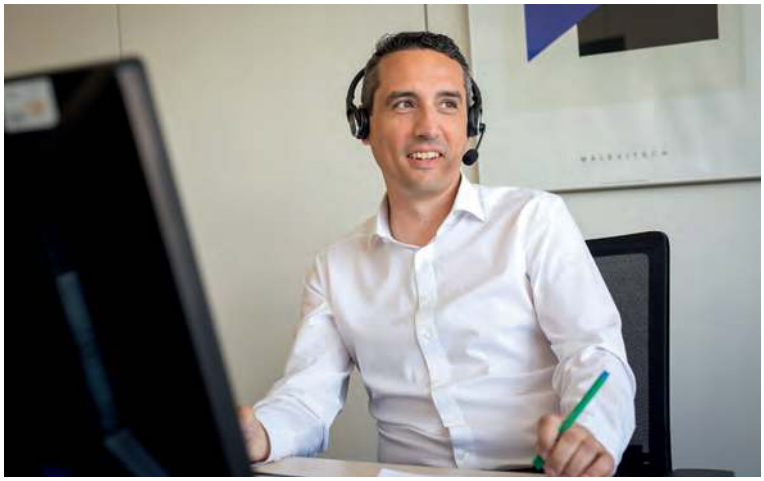
*Quelle: Studie „AssCompact Award 2019“ für das private Schaden- und Unfallgeschäft - Haftpflicht und Hausrat
**Quelle: Studie „Maklerservice 2019“, Die Haftpflichtkasse VVaG

Unser **Vertriebs-Service**

Die partnerschaftliche Zusammenarbeit mit Vermittlern bildet die Geschäftsbasis der Haftpflichtkasse. Ein Modell, das für beide Seiten Vorteile bringt: Vermittler sehen in der Haftpflichtkasse einen Partner auf Augenhöhe. Dabei sorgt der Gemeinschaftsgedanke für eine wertschätzende Arbeitsatmosphäre.

Aktuelle Nachrichten zu Produkten, Neuerungen, Marktentwicklungen und gesetzgeberischen Veränderungen

Der Vertriebs-Service steuert einen substanziellen Beitrag zur professionellen Zusammenarbeit bei: Hier bekommen Vermittler umfassende Informationen über alle vertraglichen Beziehungen zwischen ihnen und dem Versicherer. Außerdem erhalten Vertriebspartner aktuelle Nachrichten zu Produkten, Neuerungen, Marktentwicklungen und gesetzgeberischen Veränderungen. Zudem zählen Auskünfte zu Versicherungsbestand, organisatorischen, buchhalterischen und finanziellen Anliegen ebenso zu den Serviceleistungen. Hier werden hilfreiche Arbeits-Tools benutzerfreundlicher gemacht und permanent auf den neuesten Stand gebracht. Zum Beispiel der Tarifrechner und das Vermittlerportal „HK Extranet“, welches Vermittlern ermöglicht, Schadenfälle zu melden, Verträge zu ändern, Schriftwechsel einzusehen oder tagesaktuell Rentabilitäts-, Vertrags- und Courtagedaten abzurufen.



92%

der Vermittler würden die Haftpflichtkasse weiterempfehlen*

*Quelle: Studie „Maklerservice 2019, Die Haftpflichtkasse VVaG“

Beste Abwicklung im Neugeschäft

Privates Schaden-/
Unfallgeschäft
Haftpflicht und Hausrat*

Beste zentrale Vertriebsunterstützung

Privates Schaden-/
Unfallgeschäft
Hausrat und Unfall*

Bester Angebotsrechner

Privates Schaden-/
Unfallgeschäft
Hausrat und Unfall*

*Quelle: Studien „AssCompact Award 07/2019“

Als Initiator und Wegbereiter der Erweiterten Vorsorge hat die Haftpflichtkasse Maßstäbe gesetzt.

„Die Erweiterte Vorsorge garantiert automatisch die bestmöglichen Leistungen des deutschen Versicherungsmarktes. Durch diese Innovation ist es möglich, Risiken, die aufgrund technischer und gesellschaftlicher Entwicklungen neu entstehen oder sich verändern, im Schadensfall in den Versicherungsschutz einfließen zu lassen.“

Roland Roider
Vorstandsvorsitzender

Unsere **Produkte**

Wir wissen aus eigener Erfahrung: Langfristiger Erfolg muss aus der Kernkompetenz des Unternehmens wachsen. Deswegen richten wir die Produktentwicklung unter dem Grundsatz der Spezialisten-Exzellenz konsequent an dem aus, was wir wirklich gut können: preiswerte, leistungsstarke und moderne Angebote auf dem Markt zu platzieren. Darin ist die Haftpflichtkasse schnell, da sie kompetente Fachleute direkt im Haus hat und über flexible Entscheidungsstrukturen verfügt.

Die Nähe zu den Vermittlern ermöglicht es eben, ganz genau zu erfahren, was sie brauchen. Vielleicht erhält die Haftpflichtkasse in unabhängigen Versicherungstests auch deshalb immer wieder hervorragende Bewertungen.

Pionier der Erweiterten Vorsorge

Vielleicht auch, weil wir in der Vergangenheit bereits Branchenmaßstäbe gesetzt haben. Zum Beispiel als Initiator und Wegbereiter der Erweiterten Vorsorge. Diese garantiert automatisch die höchstmöglichen Leistungen des deutschen Versicherungsmarktes. Ist ein Schaden beispielsweise nicht über die Privathaftpflicht des Versicherungsunternehmens abgesichert, kommt dieses dennoch für ihn auf, wenn er bei einem anderen deutschen Anbieter zum Zeitpunkt des Schadeneintritts mitversichert gewesen wäre. In Deutschland zählt die Haftpflichtkasse zu den erfahrensten Anbietern der Erweiterten Vorsorge. Sicherlich einzigartig im deutschen Versicherungsmarkt ist dabei die Pro-Aktive Schadenregulierung. Hier recherchieren die Versicherungsexperten der Haftpflichkasse im Schadenfall automatisch, ob es Mitbewerber gibt, die für diesen konkreten Fall Versicherungsschutz bieten.

ÖKO-TEST
Haftpflichtkasse Darmstadt VVaG
Privat-Haftpflichtversicherung mit Höchstleistungsgarantie
1. Rang
PHV Einfach Komplett
Ausgabe 01/2017

AssCompact AWARD 2019 11/2019
asscompact-studien.de
Maklerservice Schaden/Unfall
Beste digitale Unterstützung/Prozesse/Tools
Die Haftpflichtkasse VVaG

AssCompact AWARD 2019 11/2019
asscompact-studien.de
Maklerservice Schaden/Unfall
PLATZ 1
Die Haftpflichtkasse VVaG

AssCompact TRENDS 2018
asscompact-studien.de
Tierhalter-Haftpflichtversicherung
JAHRESSIEGER
Die Haftpflichtkasse VVaG

AssCompact TRENDS 2018
asscompact-studien.de
Private Haftpflichtversicherung
JAHRESSIEGER
Die Haftpflichtkasse VVaG

Unsere **Schadenbearbeitung**

Im Versicherungsgeschäft gibt es einen Moment der Wahrheit: die Schadenbearbeitung. Hier zeigt sich, was Leistungs- und Serviceversprechungen wirklich wert sind. Die Haftpflichtkasse lässt sich von jeher gerne an ihren Aussagen messen: schnelle, unkomplizierte und zuverlässige Erstbearbeitung von Schadenmeldungen. In der Regel innerhalb von 48 Stunden nach Eingang und in vielen Fällen sogar noch schneller. Dafür steht das Unternehmen aus Roßdorf und hält auch, was es verspricht: Das bestätigen nicht nur eigens durchgeführte Vermittlerumfragen, sondern auch unabhängige Studien, die genaue Erkenntnisse darüber liefern, was Versicherungsvermittler vom Schadenmanagement und von der Schadenregulierung erwarten: nämlich Fachkompetenz und Erreichbarkeit sowie einfache Schadenaufnahme, etwa über unser Vermittlerportal „HK Extranet“ und rasche Reaktionszeiten der Ansprechpartner.

Für Vermittler sind das die wichtigsten Leistungskriterien, die nicht nur Einfluss auf die Wahrnehmung der Schadenregulierungsqualität von Versicherern haben, sondern auch auf die Bereitschaft, diese weiterzuempfehlen beziehungsweise mit ihnen zukünftig zusammenzuarbeiten.

Platz 1

Schadenregulierung Hausrat*

Platz 1

Schadenregulierung Unfall*

Platz 1

Schadenregulierung Private Haftpflicht*

Platz 1

Schadenregulierung Tierhalterhaftpflicht*

*Quelle: Studie „AssCompact Trends IV/2018“ für das Privatkundengeschäft

max. 48 h

braucht die Haftpflichtkasse
für die Erstbearbeitung
von Schadenmeldungen.

1

fester Ansprechpartner
in der Schadenbearbeitung.

99,9 %

der Anrufer landen sofort im
Kundenservice, ohne in der
Warteschleife zu hängen.*

*Quelle: Erreichbarkeitsquote 2019: Servicezeiten Montag bis Freitag, 8:00 – 17:00 Uhr, Die Haftpflichtkasse VVaG

„Mit unserer routinierten Schaden-regulierung, bei der wir auf Basis unserer über 120-jährigen Erfahrung stets binnen weniger Tage und vor allem mit Augenmaß agieren, beweisen wir, dass sich unsere Mitglieder auch dann, wenn es ernst wird, auf uns verlassen können.“

Torsten Wetzel
Vorstand

Ihre Ansprechpartner
bei der Haftpflichtkasse

Anregungen, Tipps oder Fragen? Wir sind gerne für Sie da – mit helfenden Händen, offenen Ohren und kühlem Kopf.

Roland Roider
Vorstandsvorsitzender

rr@haftpflichtkasse.de
T 06154/601-1119
F 06154/601-2119

Vorstand
Stefan Liebig
Vertrieb und Marketing

sl@haftpflichtkasse.de
T 06154/601-1110
F 06154/601-2110

Vorstand
Torsten Wetzel
Betrieb und Schaden

wet@haftpflichtkasse.de
T 06154/601-1108
F 06154/601-2108

Service-Center und Vertriebsservice
Sandra Kuban
Abteilungsleiterin/Prokuristin

kub@haftpflichtkasse.de
T 06154/601-1121
F 06154/601-2121

Vertrieb
Walter Stöcker
Prokurist

stw@haftpflichtkasse.de
T 06154/601-1116
F 06154/601-2116

Haftpflicht Vertrag – Privatkunden
Fermin Fuentes
Abteilungsleiter

fu@haftpflichtkasse.de
T 06154/601-1159
F 06154/601-2159

Hausrat Vertrag
Sabine Schäfer
Abteilungsleiterin/Prokuristin

sf@haftpflichtkasse.de
T 06154/601-1135
F 06154/601-2135

Unfall Vertrag
Helmut Wagner
Abteilungsleiter/Prokurist

wa@haftpflichtkasse.de
T 06154/601-1215
F 06154/601-2215

Haftpflicht Vertrag – Firmenkunden
Susanne Hartmann
Abteilungsleiterin

Hrt@haftpflichtkasse.de
T 06154/601-1139
F 06154/601-2139

Unfall/Hausrat Schaden
Uwe Fahrenholz
Abteilungsleiter/Prokurist

fz@haftpflichtkasse.de
T 06154/601-1249
F 06154/601-2249

Haftpflicht Schaden – Firmenkunden
Dirk Ludwig
Abteilungsleiter/Prokurist

lu@haftpflichtkasse.de
T 06154/601-1218
F 06154/601-2218

Haftpflicht Schaden
– Privatkunden
Stephanie Amann
Abteilungsleiterin/
Prokuristin

as@haftpflichtkasse.de
T 06154/601-1256
F 06154/601-2256

Diese Zahlen
können sich sehen lassen

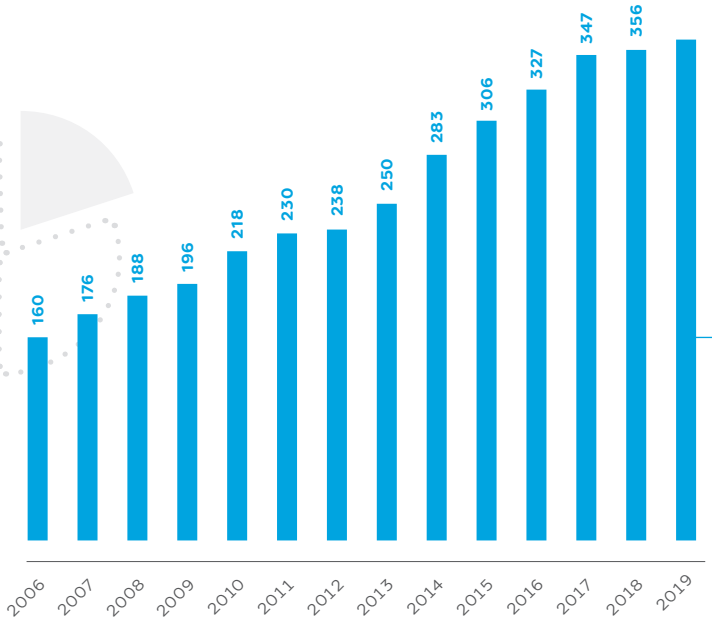
Unsere Kenndaten*

Rund
16.000
Vermittler betreuen derzeit ...

... über
1,6 Mio.
Privat- und Geschäftskunden ...

... mit mehr als
2,0 Mio.
Verträgen.

Anzahl Mitarbeiter

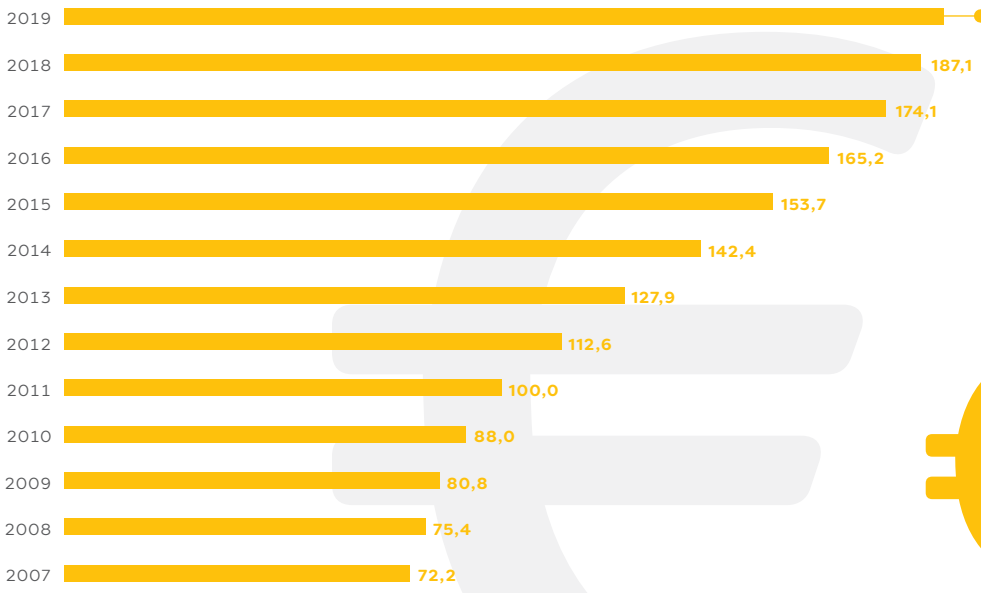


373
Mitarbeiter 2019

Gebuchte Bruttobeiträge

in Mio. €

202,8 €

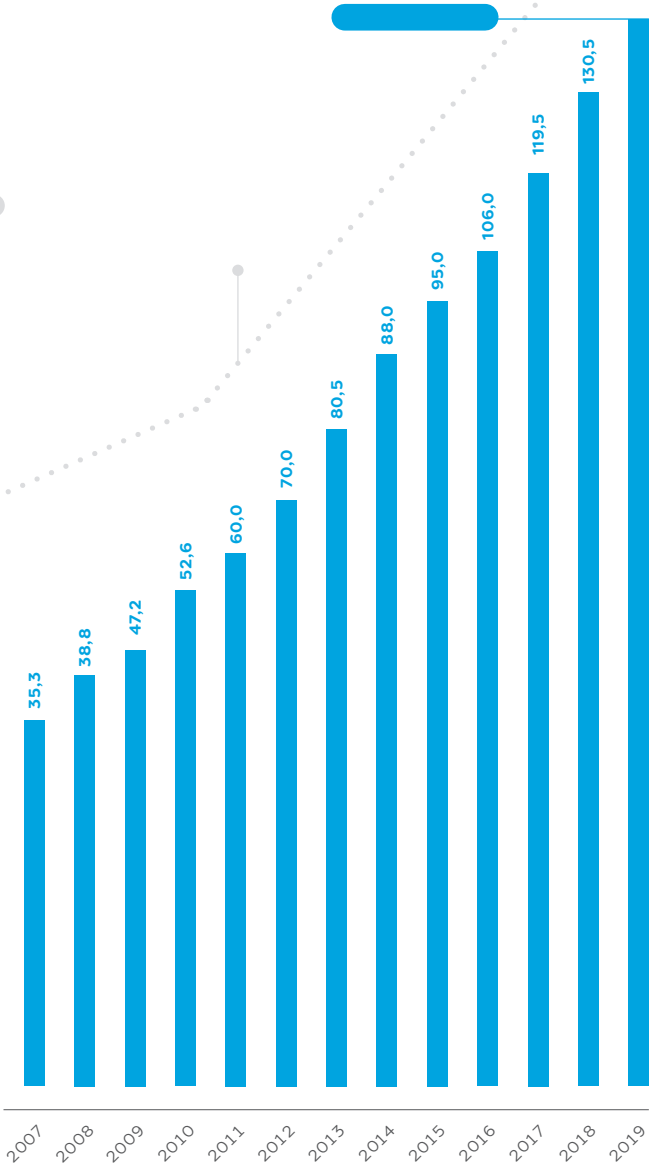


*Quelle: Die Haftpflichtkasse VVaG, Geschäftsbericht 2019

Eigenkapital

in Mio. €

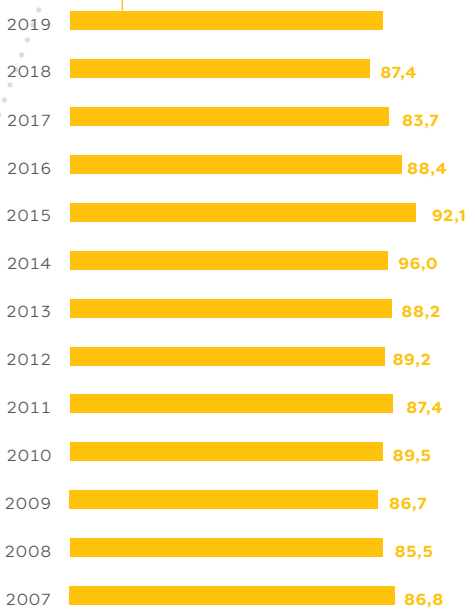
146,5 €



Kombinierte Schaden-/Kostenquote

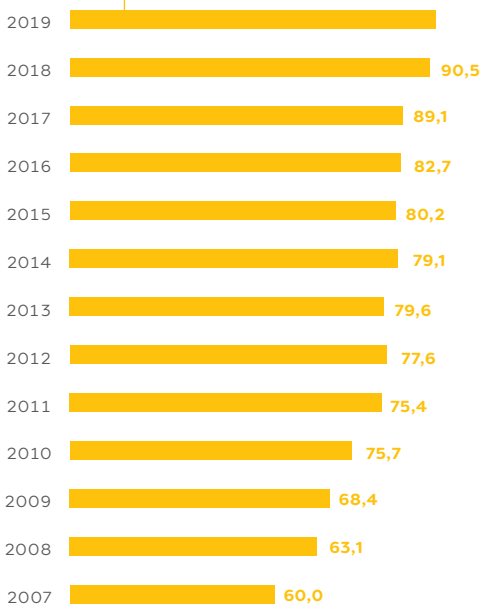
Combined Ratio in Prozent

86,4 %



Eigenkapital in Prozent der gebuchten Nettobeiträge

94,8 %



Impressum

Die Haftpflichtkasse VVaG
Darmstädter Str. 103
64380 Roßdorf

T 06154/601-0
F 06154/601-2288
M info@haftpflichtkasse.de
www.haftpflichtkasse.de

Sitz der Gesellschaft
Roßdorf bei Darmstadt

Registergericht Darmstadt
HRB 1204

USt.-IdNr. DE114107077
VersSt-Nr. 807/V90807010505

Merkur Privatbank
IBAN DE18 7013 0800 0002 4104 86

Postbank
IBAN DE10 5001 0060 0003 8086 09

Vorstand
Roland Roider
(Vorsitzender)
Torsten Wetzel
Stefan Liebig

Stand 01.06.2020