

**Bilanzpressekonferenz**  
**ARAG Holding SE**  
**Statement Dr. Dr. h. c. Paul-Otto Faßbender**  
**Düsseldorf, den 29.05.2019**  
(Es gilt das gesprochene Wort)

Guten Morgen meine Damen und Herren,

gemeinsam mit meinen Vorstandskollegen begrüße ich Sie alle sehr herzlich zur Bilanzvorlage des ARAG Konzerns. Wir freuen uns, dass Sie unserer Einladung gefolgt sind.

Sie sehen heute den Vorstand in einer neuen Zusammensetzung. Wie wir bereits Ende vergangenen Jahres angekündigt haben, ist unser langjähriger Finanzvorstand Werner Nicoll Mitte April in den Ruhestand gegangen. Für Finanzen/Rechnungswesen zeichnet nun Wolfgang Mathmann verantwortlich, der zum ersten Mal heute mit dabei ist. Er arbeitet bereits seit 2010 für unser Haus – unter anderem als Vorstandsmitglied der ARAG Allgemeine Versicherungs-AG und als Hauptabteilungsleiter Konzern Risikomanagement. Das Asset Management wurde neu dem Ressort von Dr. Renko Dirksen zugeordnet.

Damit sind aber noch nicht alle Personalthemen abgehandelt. Ich möchte unser heutiges Treffen nicht spannender machen als unbedingt nötig. Ich löse deshalb gleich zu Beginn mein Versprechen an Sie ein, das ich beim letzten Presse-Hintergrundgespräch gegeben habe: In etwas mehr als einem Jahr, Anfang Juli 2020, wird mein Mandat als Vorstandsvorsitzender der ARAG SE planmäßig auslaufen. Ich habe dem Aufsichtsrat mitgeteilt, dass ich für eine weitere Verlängerung des Mandates oder eine neue Amtsperiode nicht zur Verfügung stehe. Ich werde im kommenden Jahr 74 Jahre alt und habe dann genau 20 Jahre als Vorstandsvorsitzender der ARAG SE gewirkt. Das ist ein guter Moment, mich aus dem Tagesgeschäft zurückzuziehen. Die ARAG SE ist seit einigen Jahren auf einem sehr guten Erfolgskurs. Wir haben die richtigen Weichen gestellt, um den Konzern zukunftsweisend auszurichten.

Ich werde für mich als Eigner daher eine Trennlinie zur Führung des operativen Versicherungsgeschäftes ziehen. Diese Aufgabe gehört in klar jüngere Hände. Es ist eine meiner entscheidenden Pflichten als Mehrheitsaktionär, die Zukunftsfähigkeit des Unternehmens

sicherzustellen. Dieser Verpflichtung komme ich nicht nach, indem ich mein Alter ignoriere, sondern indem ich Platz für eine Neuordnung der Führungsarbeit mache. Dieser Schritt wird mir durch die sehr erfolgreiche Arbeit des gesamten Vorstandsteams sehr erleichtert. Die Geschäftsentwicklung des Konzerns beweist dies eindrucksvoll und dabei sind die Kennzahlen für 2018 keine Ausnahme, wie wir nachher noch sehen werden.

Zugleich bleibe ich aber natürlich als Mehrheitsaktionär und als Vorstandsvorsitzender der Konzernobergesellschaft ARAG Holding SE im Unternehmen präsent und allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern eng verbunden. Und bevor sich hier irgendwelche Fehlinterpretationen ergeben: Das bedeutet natürlich auch, dass die ARAG weiterhin klar in Familienbesitz bleiben wird.

Die Verantwortung für eine weiterhin erfolgreiche Weiterentwicklung der ARAG wird künftig im langjährig eingespielten Vorstandsteam in seiner Gesamtheit liegen. Der Aufsichtsrat hat intensiv darüber nachgedacht, wie dieser Erfolgsfaktor des Unternehmens auch künftig gestärkt werden kann. Dies gelingt am besten durch die moderierende Funktion eines Vorstandssprechers. Der Aufsichtsrat ist der Überzeugung, dass so die hohe Qualität und Expertise des gesamten Führungskollegiums am besten gewürdigt wird. Der Aufsichtsrat hat Dr. Renko Dirksen mit dieser Aufgabe betraut und zum Sprecher des Vorstandes der ARAG SE mit Wirkung zum 4. Juli 2020 berufen. Mit dieser bewusst frühen Entscheidung schaffen wir die Voraussetzungen für einen ruhigen, geordneten und unaufgeregten Führungswechsel an der Spitze der ARAG SE. Es bleibt genug Zeit, meine Aufgaben zu übertragen und Dr. Renko Dirksen kann sich mit der neuen Rolle vertraut machen.

Das dürfte ihm nicht schwerfallen: Er kennt den Konzern und der Konzern kennt ihn. Dr. Renko Dirksen arbeitet seit 2005 für die ARAG in verschiedenen Funktionen und Mandaten – darunter auch Vorstandstätigkeiten bei der ARAG Leben und der ARAG Kranken. Seit 2015 ist er Vorstandsmitglied der ARAG SE. In dieser Zeit hat Dr. Renko Dirksen wesentliche Impulse für die Neuaufstellung des ARAG Konzerns geliefert. Ich erwähne dabei vor allem den Verkauf des Lebensversicherungsgeschäftes, den er federführend initiiert und als sehr komplexe Aufgabenstellung erfolgreich durchgeführt hat. Zugleich zeichnet er für die Internationalisierung des Konzerns verantwortlich, die er mit der Erschließung neuer Märkte vorangetrieben hat. Dr. Renko Dirksen zeichnet sich bei seinen

Projekten durch ein hohes Maß an analytischen Fähigkeiten und strategischer Weitsicht aus. Kontroverse Themen moderiert er norddeutsch unaufgeregt und lösungsorientiert. Damit hat er sich klar für die neue Aufgabe empfohlen. Ich freue mich, dass sich Dr. Renko Dirksen dieser Herausforderung stellt. Mein Vertrauen hat er. Genauso, wie jedes einzelne Vorstandsmitglied mein Vertrauen genießt, um das Unternehmen weiter auf Erfolgskurs zu halten.

An dieser Stelle möchte ich auch kurz Dr. Renko Dirksen die Gelegenheit geben, zur neuen Rolle Stellung zu nehmen.  
*(Überleitung Statement)*

Vielen Dank Herr Dr. Dirksen,

damit möchte ich diesen Programmpunkt abschließen. Wir werden noch mehr als 12 Monate in der bewährten Zusammensetzung arbeiten und die weiteren Schritte in aller Ruhe angehen.

Wenden wir unsere Aufmerksamkeit wieder dem eigentlichen Anlass unseres Treffens zu: Die Geschäftsentwicklung des ARAG Konzerns in 2018 bestätigt ganz klar den positiven Trend, den wir Ihnen bereits im Dezember vorgestellt haben. Fokussiert auf das Sach- und Krankenversicherungsgeschäft setzen wir unseren Erfolgskurs fort. Der Konzern entwickelt sich dynamisch und liefert sowohl auf der Beitrags- wie auch auf der Ergebnisseite überzeugende Kennzahlen.

Die wichtigsten Eckwerte dazu sind:

- Das Beitragsplus im Konzern belief sich auf 4,3 Prozent
- Das deutsche Geschäft entwickelte sich erneut besser als der Markt mit einem Zuwachs von 4,1 Prozent
- International holte die ARAG 4,7 Prozent mehr Geschäft
- Das deutsche Rechtsschutzgeschäft wuchs signifikant mit 7,3 Prozent
- Die ARAG erzielte erstmals in ihrer Geschichte mehr als 1 Milliarde € im Rechtsschutzgeschäft
- Erneut profitierten wir von unserem starken Online-Geschäft mit einem Kundenzuwachs von 14 Prozent.
- Wie in den Vorjahren zeigte sich die ARAG nicht nur wachstums-, sondern auch ertragsstark. Das versicherungstechnische Ergebnis zog deutlich an und lag bei sehr guten 97,4 Millionen €.

Für das Jahr 2018 galt: Unsere wichtigen strategischen Weichenstellungen für den Konzern erweisen sich als richtig und vor allem nachhaltig. Handeln, leisten, liefern – unser Geschäftsprinzip der vergangenen Jahre haben wir auch im Berichtsjahr konsequent umgesetzt. Dabei gewinnt die erfolgreiche Internationalisierung des Geschäftes eine immer größere Bedeutung für das Unternehmen.

Blicken wir auf die Geschäftsentwicklung im Einzelnen:

**I.            Geschäftsentwicklung**  
**ARAG Konzern weiter wachstums- und ertragsstark auf**  
**seinen Schlüsselmärkten**

Für die ARAG hielt der starke und stabile Wachstumstrend der vergangenen Jahre auch in 2018 an. Die Beitragseinnahmen im Sach- und Krankenversicherungsgeschäft wuchsen deutlich um 4,3 Prozent von 1,58 Milliarden € auf 1,65 Milliarden €.

Insgesamt zeigte sich das Unternehmen national wie international in einer sehr guten Form. Auf dem deutschen Markt erzielten wir einen Zuwachs von 4,1 Prozent und erhöhten die Einnahmen von 942,7 Millionen € auf 981 Millionen €. Das war klar besser als die Marktentwicklung mit einem Plus von 2,6 Prozent. Erneut ist unser Kundenbestand in Deutschland auch per Saldo um 3 Prozent gewachsen. Unverändert überzeugend arbeitete unser internationales Geschäft und erzielte Beitragseinnahmen von insgesamt 672,6 Millionen € nach 642,2 Millionen € im Vorjahr (+ 4,7 Prozent). Durch das starke Wachstum in Deutschland ist der internationale Anteil am Versicherungsgeschäft erstmals seit vielen Jahren nicht weiter gewachsen, sondern lag mit 40,6 Prozent marginal unter dem Vorjahreswert von 41 Prozent. Ich gehe davon aus, dass dieser Anteil künftig wieder etwas zulegen wird. Grundsätzlich finde ich diesen kleinen internen Wachstumswettbewerb zwischen dem deutschen und internationalem Geschäft ganz in Ordnung.

**Versicherungstechnischer Gewinn steigt um mehr als 32 Prozent**

Sie wissen seit vielen Jahren, dass ich ein kompromissloser Verfechter guter versicherungstechnischer Ergebnisse bin. Wenn ich mit meinen Produkten nicht auskömmlich agiere und zwingend hohe Kapitalergebnisse benötige, bin ich zwar ein guter Banker, aber kein

Versicherungsunternehmer. Die technischen Kennzahlen zeigen, ob wir unser Geschäft im Griff haben oder nicht.

Nach diesem Maßstab zeigte sich der ARAG Konzern in wirklich exzellenter Verfassung. Das versicherungstechnische Ergebnis legte um mehr als ein Drittel zu und stieg von 73,5 Millionen € auf 97,4 Millionen €. Damit haben wir einen neuen Spitzenwert im Zehnjahresvergleich erzielt. Die Ursache dafür ist ein deutlich verbessertes Ergebnis in den Sachversicherungen, dabei insbesondere im Rechtsschutzsegment.

Die Combined Ratio blieb weiterhin rückläufig und verbesserte sich leicht von 89,9 Prozent auf 88,6 Prozent. 2010 war das letzte Jahr, in dem wir mit einem eingenommenen Beitragseuro kein Geld verdient haben (CR 100 Prozent).

Trotz unseres deutlichen Geschäftsausbaus entwickelte sich der Schadenaufwand moderat. Er nahm um 1,9 Prozent von 854 Millionen € auf 870 Millionen € zu. Die Schadenquote sank auf 53,1 Prozent. Starke Beitragseinnahmen und der weitere Ausbau des internationalen Geschäftes sind die größten Investitionsfelder des Konzerns. Entsprechend erhöhten sich die Aufwendungen für den Versicherungsbetrieb von 558,4 Millionen € auf 582,7 Millionen € (+ 4,4 Prozent). Durch das gewachsene Geschäftsvolumen blieb die Kostenquote im Konzern mit 35,5 Prozent praktisch auf Vorjahresniveau.

Alle Sparten des ARAG Konzerns trugen zur guten Ergebnissituation bei. Neben dem bereits erwähnten Rechtsschutzsegment gilt dies auch für das Kranken- und Kompositsegment.

Einen Wermutstropfen gibt es dennoch: Starke Kursrückgänge in Spezialfonds vor allem direkt zum Jahresende führten zu Abschreibungen. Die ordentlichen Kapitalerträge aus diesen Fonds haben sich stabil entwickelt. Durch unsere Geschäftspolitik, Abschreibungen direkt zu realisieren, hat sich das Kapitalanlageergebnis deutlich von 136,1 Millionen € auf 81,2 Millionen € reduziert. Die dann deutlichen Kursanstiege in 2019 waren nicht vorhersehbar. Durch unsere konservative Abschreibungspolitik sind die Abschreibungsbedarfe des Berichtsjahres vollständig ausgeführt und werden die künftigen Ergebnisse nicht mehr belasten.

Die hohe versicherungstechnische Ertragskraft des Konzerns hat diese Einbußen im Kapitalanlageergebnis weitgehend, aber nicht vollständig auffangen können. Das Ergebnis der gewöhnlichen Geschäftstätigkeit lag bei 70,2 Millionen €, nachdem im Vorjahr 81,2 Millionen € erzielt worden waren.

Aufgrund geringerer Steueraufwände verbesserte sich der Konzernjahresüberschuss um 25 Prozent von 27,8 Millionen auf 34,7 Millionen €.

Am 3. Juni werden die SFCR-Gruppenberichte der deutschen Versicherer veröffentlicht. Wir erwarten für den ARAG Konzern eine insgesamt weiter verbesserte Solvabilität. Anrechenbaren Eigenmitteln von 1,16 Milliarden € stehen Solvabilitätskapitalanforderungen von 444 Millionen € gegenüber, sodass der Konzern eine Solvabilitätsquote von 260 Prozent erwartet. Die ARAG verfügt damit über eine mehr als ausreichende Solvabilität. Übergangsmaßnahmen wie Zins- und Rückstellungstransitional hat das Unternehmen nicht in Anspruch genommen.

Meine Damen und Herren,

klarer Wachstumskurs, solide Solvabilität, ertragsstarkes Versicherungsgeschäft – das sind die Kernbotschaften des Berichtsjahres, die auch aus der Sicht eines Mehrheitsaktionärs sehr erfreulich sind. Dabei lohnt es, sich vor Augen zu führen, dass sich der ARAG Konzern in 2018 erst im zweiten Jahr seiner völligen Neuformierung befand. Das Unternehmen hat diese Weichenstellung exzellent gemeistert und ist auf einem nachhaltigen Erfolgspfad. Die Eigenkapitalrendite nach Steuern stieg von zuletzt 6,2 Prozent auf 7,5 Prozent – trotz einer Anhebung des Eigenkapitals. Die ARAG Anteile sind unverändert die erfolgreichsten Aktien in meinem persönlichen Versicherungsportfolio.

## **II. Segmente des Konzerns**

### **Rechtsschutzsegment knackt 1-Milliarden-Beitragsgrenze.**

#### **Versicherungstechnischer Gewinn deutlich verbessert**

Das größte Segment des Konzerns zeigte sich im Berichtsjahr in einer wirklich sehr guten Form und erreichte einen bedeutenden Meilenstein: Zum ersten Mal überstiegen unsere Beitragseinnahmen im Rechtsschutz die 1-Milliarden €-Schwelle. Mit einem Beitragsplus

von 65,4 Millionen € verzeichnete das Segment ein wirklich starkes Jahr. Damit erhöhten sich die Einnahmen um 7 Prozent von 939 Millionen € auf 1 Milliarde und 4 Millionen €.

Einen deutlichen Wachstumsschub lieferte das **deutsche Rechtsschutzgeschäft**. Die Beitragseinnahmen im selbst abgeschlossenen Geschäft legten noch einmal stärker zu als im Vorjahr und verbesserten sich um gut 7 Prozent von 349,2 Millionen € auf 379,5 Millionen €. Wichtig dabei ist, dass wir ebenfalls unsere Kundenbasis weiter ausbauen konnten und ein Plus von über 46.000 Verträgen im Versicherungsbestand verzeichneten. Der deutsche Rechtsschutzmarkt wuchs im Berichtsjahr insgesamt um rund 4 Prozent. Unser Marktanteil verbesserte sich durch die positive Entwicklung von 8,8 Prozent auf 9,4 Prozent.

Die erfolgreiche **Internationalisierung unseres Rechtsschutzgeschäftes** ist der zentrale Eckpfeiler unserer Geschäftsstrategie. Außerhalb Deutschlands hat die dynamische und positive Entwicklung der ARAG wesentlich früher eingesetzt. Wir haben dort robuste, belastbare und nachhaltige Geschäftsmodelle entwickelt, die in ihrer Diversität und Flexibilität von uns sehr gut beherrscht werden können. Unsere Beitragseinnahmen im internationalen Rechtsschutzgeschäft beliefen sich auf 606,6 Millionen € nach 568 Millionen € im Vorjahr (+ 6,8 Prozent). Starke Zuwächse lieferten unsere Teams aus den Niederlanden (+ 6,0 Prozent), Italien (+ 5,5 Prozent) und Österreich (+ 6,3 Prozent). Noch deutlicher baute die ARAG in den USA (+ 13 Prozent) und in Skandinavien (+ 16 Prozent) ihr Geschäft auf der Basis der jeweiligen Landeswährung aus. Weiterhin erschließen wir sukzessive neue Märkte für uns. Nachdem wir in Kanada das Geschäft aufgenommen haben, warten wir in Australien noch auf die letzten Genehmigungen. Zu Beginn dieses Jahres haben wir das Geschäft der DAS in der Republik Irland mit einem kleinen Portfolio von 6 Millionen € übernommen. Auch hier stehen die abschließenden Genehmigungen noch aus.

Pünktlich zum 30. Geburtstag der ARAG North America haben wir unsere Zulassungsverfahren in allen 50 Bundesstaaten und dem District of Columbia (Washington D.C.) erfolgreich abgeschlossen. Diesen sehr aufwändigen Prozess haben wir 2016 begonnen, um in allen Bundesstaaten unser Geschäft unmittelbar ohne Fronting Partner schreiben zu können. Nun werden wir in den USA alle Kunden direkt ohne zusätzliches Fronting auf ARAG Policen

umstellen. Für den Ausbau unseres sehr erfolgreichen US-Geschäftes ist dies ein wichtiger Meilenstein.

Insgesamt arbeitete das ARAG Rechtsschutzsegment im Berichtsjahr operativ sehr erfolgreich. Der versicherungstechnische Gewinn legte hier signifikant von 43,6 Millionen € auf 63,3 Millionen € zu.

### **Kompositgeschäft mit weniger Einnahmen durch Neuordnung des internationalen Portfolios**

Das Kompositsegment der ARAG konnte im Berichtsjahr seine gute Wachstumsentwicklung nicht fortsetzen. Ursache hierfür war die unternehmerische Entscheidung, Großverträge aus dem Schutzbriefgeschäft unserer spanischen Niederlassung nicht fortzuführen. Dadurch sanken unsere Beitragseinnahmen aus dem rechtsschutznahen Schutzbriefgeschäft von 73,6 Millionen € auf 65,4 Millionen €. Entsprechend verringerten sich unsere Einnahmen im Segment von zuletzt 281 Millionen € um 1 Prozent auf 275,7 Millionen €. Auf dem deutschen Markt zeigte sich allerdings ein anderes Bild. Hier sorgte das moderne und attraktive Produktportfolio für einen Beitragszuwachs von 1,3 Prozent in einem sehr wettbewerbsintensiven Umfeld.

Unwetterereignisse wie der Sturm Friederike sorgten für einen Anstieg der Schadenmeldungen in der Wohngebäudeversicherung. Die damit verbundenen Schadenaufwände wurden aber durch weniger Schadenzahlungen im internationalen Schutzbriefgeschäft praktisch kompensiert. Die Schadenquote blieb mit 55,3 Prozent etwa auf Vorjahresniveau (55,9 Prozent). Der versicherungstechnische Gewinn des Segmentes stieg von 12,5 Millionen € auf 16,6 Millionen € an.

### **Leistungsstarkes Krankenversicherungssegment wächst mit Teilkosten- und Vollkostenprodukten**

Das Krankenversicherungssegment hat auch im Jahr 2018 seine herausgehobene Stellung als einer der besten privaten Krankenversicherer im Markt untermauert. Verschiedene externe Wettbewerbsvergleiche bestätigen die hohe Leistungsfähigkeit und Attraktivität der ARAG Krankenversicherung für unsere Kunden und Makler. Dies spiegelt sich auch in der unternehmerischen Entwicklung wider. Die Beitragseinnahmen des Segmentes erhöhten



sich mit 2,4 Prozent etwas über dem Marktdurchschnitt und lagen bei 373,7 Millionen € (Vorjahr: 365,1 Millionen €). Wie Sie wissen, liegt unser Geschäftsschwerpunkt klar in der Teilkostenversicherung. Im Berichtsjahr sind wir zudem ganz gegen den Markttrend ebenfalls bei den Vollkostenversicherungen gewachsen – wenn auch auf kleinem Niveau.

Von der guten Geschäftsentwicklung profitieren unsere Kunden direkt durch Beitragsstabilität: Wir haben aus dem Rohüberschuss von 52,8 Millionen € (Vorjahr: 58,8 Millionen €) 86 Prozent den Rückstellungen für Beitragsrückerstattung zugeführt. Das versicherungstechnische Ergebnis bleibt mit 17,6 Millionen € auf dem bereits guten Niveau des Vorjahres (17,4 Millionen €).

### **Belegschaft mit neuen Ideen und Veränderungsbereitschaft**

Mit Blick auf diese vielen positiven Nachrichten ist es für meine Vorstandskollegen und mich ein ganz wesentlicher Bestandteil der Bilanzvorlage, die Bedeutung unserer exzellenten und leistungsstarken ARAG Belegschaft hervorzuheben. Wir wissen, dass dieses hervorragende Team im In- und Ausland den entscheidenden Unterschied macht und für die ARAG zu den zentralen Wettbewerbsfaktoren gehört. Im Rahmen unseres ARAG Smart Insurer Programms war es daher selbstverständlich, dass wir alle Teams national und international zur Ideenlieferung in einem strukturierten Prozess eingeladen haben. Schließlich sind unsere eigenen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter die besten Kenner der Materie und die kritischsten Analysten des eigenen Unternehmens. Zudem zeigen sie ein hohes Maß an Gestaltungswillen und Innovationsfreude. Wir setzen weiter stark auf die Expertise unserer Belegschaft vor Ort – gerade im digitalen Transformationsprozess. Für diese hochengagierte Mitarbeit auf allen Ebenen dankt der Vorstand der Belegschaft auch und gerade hier an dieser Stelle.

Die Zahl unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ist im Berichtsjahr um etwa 2,5 Prozent von 4042 auf 4152 gestiegen. Damit flankierten wir vor allem den deutlichen Geschäftsausbau, wobei der stärkste Personalzuwachs auf das internationale Geschäft entfiel. Außerhalb Deutschlands arbeiteten mehr als 52 Prozent unserer Belegschaft.

**III. Ausblick**  
**ARAG mit gutem Start in 2019.**  
**+ 5,8 Prozent im 1. Quartal.**  
**Digitale Agenda wird das Jahr prägen**

Sie sind es aus den vergangenen Jahren gewohnt, dass wir Ihnen an dieser Stelle die Kennzahlen des 1. Halbjahres vorstellen. Durch die sukzessive Vorverlegung unseres Bilanztermins macht es wenig Sinn, über noch nicht ausgehärtete Planzahlen zum 30. Juni zu reden. Vielmehr werden wir Ihnen die feststehenden Werte des ersten Quartals berichten. Im Vergleich zum Vorjahreszeitraum steigerte die ARAG ihre Einnahmen um 5,8 Prozent auf 502 Millionen € (Vorjahreszeitraum 474 Millionen €). Auf dem deutschen Markt legten die Beiträge um 5,5 Prozent zu. Das heimische Rechtsschutzgeschäft hatte einen ebenfalls sehr guten Auftakt und verbuchte Mehreinnahmen von 7 Prozent. International lief es ebenfalls sehr gut. Auf den Rechtsschutzmärkten außerhalb Deutschlands kamen wir auf ein Beitragswachstum von 8 Prozent. Ein wirklich sehr gutes Auftaktquartal mit Werten klar über Plan erwischten wir in Italien, Skandinavien und den USA. Unsere Erwartungen für 2019 sind gut. Wir erwarten, dass der Konzern seinen spürbaren Wachstumskurs fortsetzen und auch ertragsstark bleiben wird.

Ein zusätzlicher und wichtiger Baustein in unserer Zukunftsplanung ist sicherlich die **digitale Transformation** des ARAG Konzerns. Hier haben wir Sie in den letzten Jahren immer ausführlich auf dem Laufenden gehalten. Wie gründlich wir diesen Prozess gestalten, können Sie auch an meiner Personalie ablesen. Mit bald 74 Jahren traue ich mir zwar durchaus zu, die Digitalisierung des Konzerns zu begleiten. Das gilt vor allem in Fragen der Unternehmensprogrammatisierung und -kultur. Aber ich muss sie nicht mehr operativ im Detail gestalten. Ich unterschätze diesen Aspekt nicht. Das ist schlicht eine Frage der Glaubwürdigkeit für den ganzen Konzern.

Konsequent arbeiten wir weiterhin unsere klar definierte digitale Agenda ab. Hier befindet sich das Unternehmen national wie international stark in Bewegung. Ich wiederhole mich an diesem Punkt gerne, dass ich den Begriff „Digitalisierung“ nicht sonderlich treffend finde, weil er irreführend ist. Die damit verbundenen technologischen Veränderungen sind nur ein Ausschnitt des gesamten Themas. Vielmehr befinden wir uns in einem

technologisch bedingten Epochenwandel, der sich durch alle Lebensbereiche zieht – wirtschaftlich, politisch und sozial.

Es geht deshalb nicht darum, alles auszuprobieren, was die Technologie hergibt. Vielmehr müssen wir für unsere Kunden unsere Leistungs- und Lieferfähigkeit deutlich verbessern und dafür brauchen wir auch den technologischen Wandel. Meine Vorstandskollegen und ich sind klar der Überzeugung, dass die ARAG einige wichtige Startvorteile mitbringt, um diese Herausforderungen erfolgreich zu meistern. Dazu gehören unsere mittelständischen Strukturen und unsere internationale Aufstellung. Wir können schneller als unsere Wettbewerber handeln und liefern. Größe kostet tendenziell immer Geschwindigkeit und da sehen wir unsere Chance. Sie kennen die Haltung des Vorstandes dazu: Für unser Haus ist die Digitalisierung ein Glücksfall und so gehen wir die Dinge auch an.

Mit dem **ARAG Smart Insurer Programm** haben wir im vergangenen Jahr eine neue Entwicklungsstufe in Angriff genommen. Kurz zu Ihrer Erinnerung: Mit dieser Initiative führen wir die große Fülle an digitalen Einzellösungen, die wir bereits erarbeitet haben, in einem gesamthaften Handlungskonzept zusammen. Damit geben wir der hohen Entwicklungsdynamik, die unser Haus hier zeigt, eine klare Richtung. Insgesamt haben alle ARAG Teams in einem klar strukturierten Prozess, den ich Ihnen im vergangenen Dezember etwas ausführlicher beschrieben hatte, 85 konkrete Maßnahmen zur Umsetzung des ARAG Smart Insurer Programms gemeldet. Zuletzt hat der Vorstand in zwei Workshops die Maßnahmenplanungen aller Teams – national wie international – gesichtet, bewertet und priorisiert. Wir haben diese Maßnahmen auf sieben zentrale Handlungsfelder verdichtet und unseren operativen Bebauungsplan entworfen, mit dem wir das Unternehmen deutlich kundenorientierter ausrichten werden. Entlastung, Bequemlichkeit und Schnelligkeit bei größtmöglicher Transparenz für den Kunden sind die Schlüsselbegriffe, die das Programm und unsere gesamte Entwicklungsarbeit prägen. Dafür investieren wir 80 Millionen € in den kommenden drei Jahren.

Klar ist aber auch: Wir beginnen hier nicht neu, sondern liefern bereits messbare Ergebnisse. Die Anzahl der Kunden, die online ARAG Produkte kaufen, ist erneut um 14 Prozent gewachsen. In Deutschland entfallen 25 Prozent unserer Neuabschlüsse auf diesen Zugangsweg. Unser Bestand an Online-Kunden liegt aktuell

bei 12 Prozent und hält mit dem starken Gesamtwachstum der ARAG Schritt.

Damit keine Missverständnisse aufkommen: Wir verstehen uns nicht als Direktversicherer. Daher investieren wir zugleich stark in die Digitalisierung unseres Stammvertriebes. Seit Anfang des Jahres haben wir die gesamte ARAG Ausschließlichkeit auf einen vollständig digitalen Verkaufsprozess umgestellt. Unsere Vertriebspartner führen nun für unsere Kunden direkt vor Ort die vollständige Beratung zur Risikosituation bis zum Abschluss ohne Medienbruch über iPad durch. Zeitgleich zum Start haben wir alle anderen Online- und Offline-Instrumente für die Ausschließlichkeit abgeschaltet, um die Prozesse klar und einfach zu halten.

Damit die Umsetzung des ARAG Smart Insurer Programms im Konzern nicht an der erforderlichen Infrastruktur krankt, haben wir allen deutschen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern die neueste mobile Rechnergeneration zur Verfügung gestellt. Dabei konnte die Belegschaft frei zwischen drei Laptop- beziehungsweise Tablet-Typen entscheiden. Bis Ende Mai werden wir fast alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ausgerüstet haben. Sie können nun mit einem erheblich aufgewerteten Arbeitsumfeld wesentlich freier entscheiden, wie und wo sie für den Konzern arbeiten möchten. Zudem halten wir es für einen ganz entscheidenden Faktor, dass alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter an ihrem eigenen Arbeitsplatz unmittelbar erfahren können, dass sich etwas positiv für sie verändert.

Meine Damen und Herren,

halten wir zum Abschluss fest: Handeln, leisten, liefern ist unsere gültige Maxime. Konkret bedeutet das: Der ARAG Konzern entwickelt sich weiter erfolgreich, vergrößert seinen Kundenbestand national wie international dynamisch und erzielt operativ gute Ergebnisse. Wir beherrschen unser Geschäft und haben eine sehr genaue Vorstellung davon, wie wir diese Erfolgsstory weiterschreiben werden. Dazu gehören die weitere Internationalisierung des Unternehmens und die digitale Transformation – um zwei aus meiner Sicht elementare Zukunftsthemen zu nennen. Mit der Neuordnung des Vorstandes setzen wir ein weiteres wichtiges Signal zur Zukunftsfähigkeit des gesamten Konzerns als erfolgreiches Familienunternehmen.

Ich danke Ihnen für Ihre Aufmerksamkeit und wir freuen uns auf Ihre Fragen!