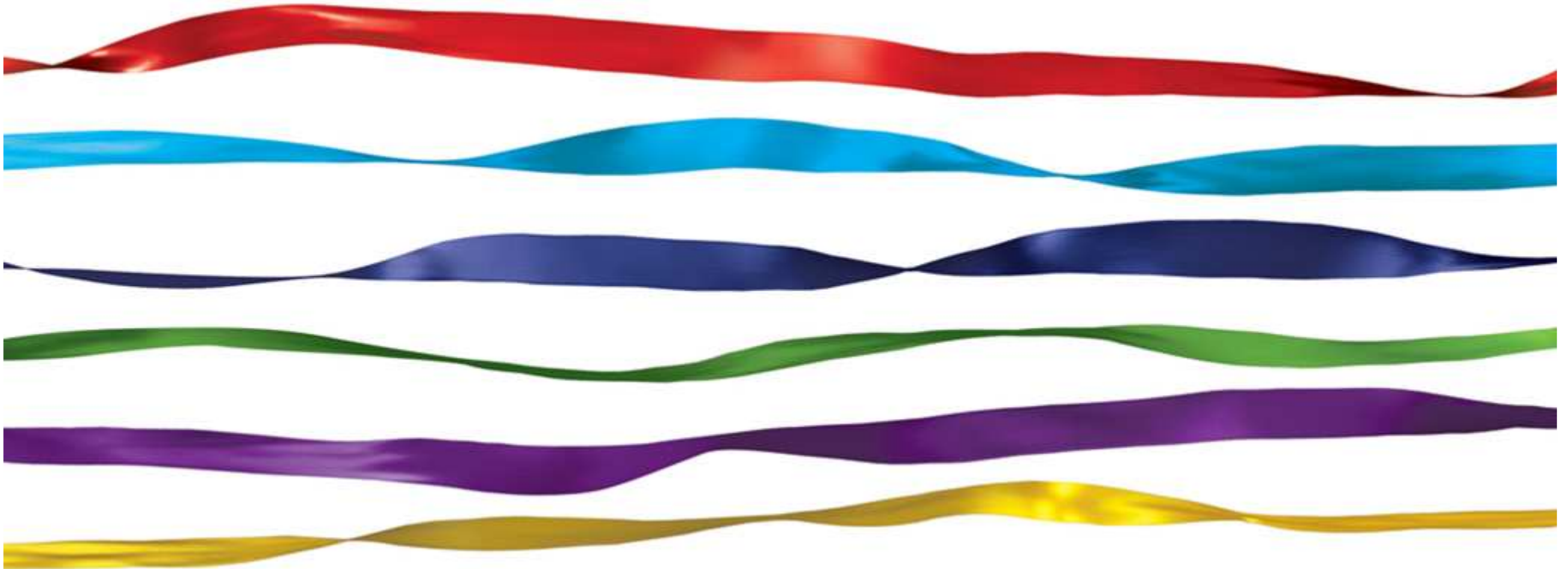




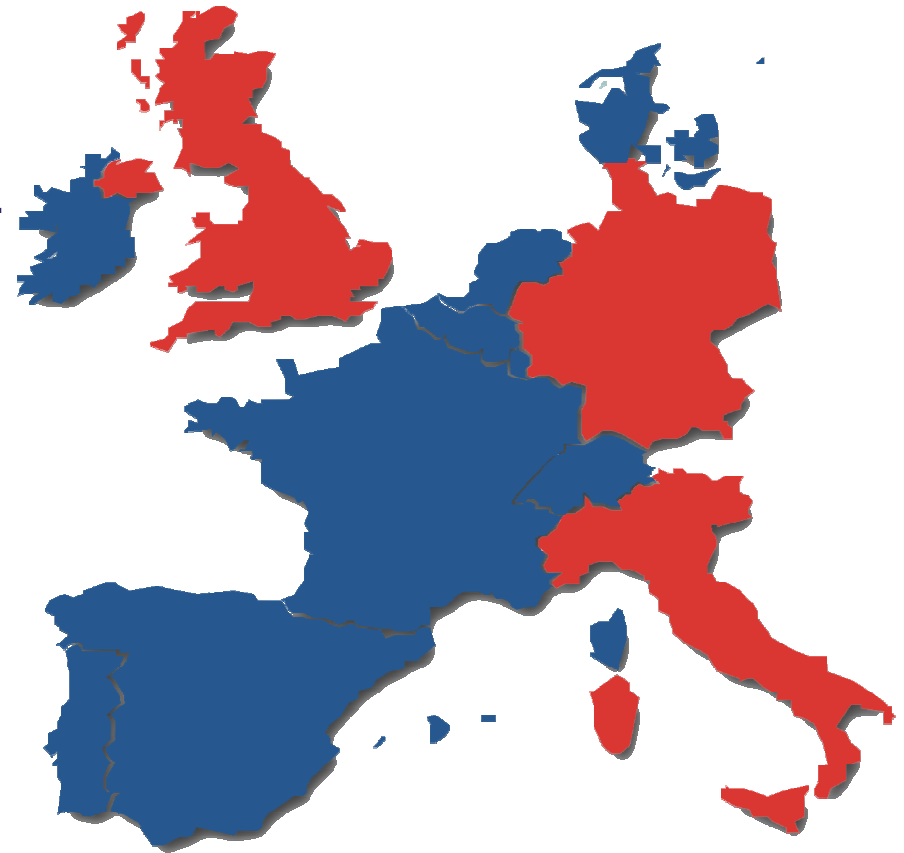
"Assistance-Leistungen in der Kfz-Versicherung: aktuelles Spektrum und künftige Entwicklungen"

Axel Wolfstein, 04.06.2012



Direct Line Group in Europa

- Größter Kfz-Direktversicherer in Europa mit über 11 Mio. Kfz-Policen, davon rund 10 Mio. allein in Großbritannien
- Direct Line Italien seit 2002; Nr. 2 der italienischen Kfz-Direktversicherer mit ca. 1 Mio. Kfz-Policen
- Direct Line Deutschland seit 2002; Nr. 3 der deutschen Kfz-Direktversicherer mit über 450 Tsd. Kfz-Policen



Direct Line Versicherung AG



- Beginn der Geschäftsaktivitäten im März 2002
- Policenbestand aktuell über 450.000 Fahrzeuge
- 365 Mitarbeiter im festen Angestelltenverhältnis
- Unternehmenssitz Teltow bei Berlin

Marktposition 2001 – 2010

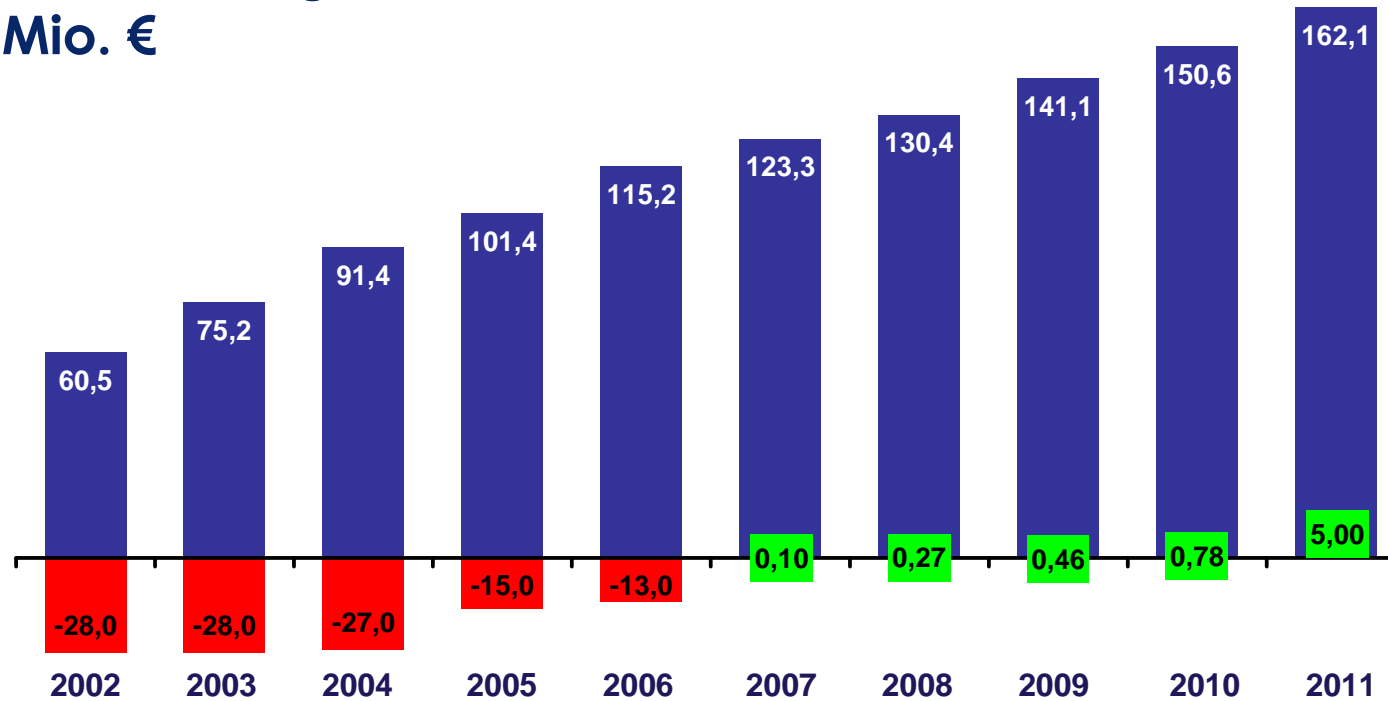
| | 2001 | 2002 | 2003 | 2004 | 2005 | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 |
|----|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-----------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|
| 1 | Allianz | Allianz | Allianz | Allianz | Allianz | Allianz | Allianz | Allianz | Allianz | Allianz |
| 2 | HUK Coburg AG | HUK Coburg AG | HUK Coburg | HUK Coburg | HUK Coburg | HUK Coburg | HUK Coburg A.G. | HUK Coburg A.G. | AXA | AXA |
| 3 | HUK Coburg Allg. | HUK Coburg Allg. | HUK Coburg Allg. | HUK Coburg Allg. | HUK Coburg Allg. | HUK Coburg Allg. | AXA | AXA | HUK Coburg Allg. | HUK Coburg Allg. |
| 4 | AXA | LVM | LVM | LVM | AXA | AXA | HUK Coburg Allg. | HUK Coburg Allg. | HUK Coburg A.G. | HUK Coburg A.G. |
| 5 | LVM | AXA | VHV | VHV | VHV | VHV | VHV | VHV | VHV | VHV |
| 6 | VHV | VHV | AXA | AXA | LVM | LVM | LVM | LVM | LVM | LVM |
| 7 | R+V | R+V | R+V | R+V | R+V | R+V | R+V | R+V | R+V | R+V |
| 8 | Württembergische | Frankfurter | Frankfurter | Frankfurter | HDI | Zürich | Zürich | Zürich | Zürich | Zürich |
| 9 | Frankfurter | Württembergische | HDI Privat | DEVK | DEVK | DEVK | DEVK | Generali | Generali | DEVK |
| 10 | HDI Privat | HDI Privat | DEVK | HDI | Zürich | HDI Privat | Württembergische | DEVK | DEVK | ERGO |
| 11 | DEVK | Zürich | Württembergische | Württembergische | Württembergische | Aachener+Münchener | HDI Direkt | Württembergische | Württembergische | Generali |
| 12 | Aachener+Münchener | DEVK | Aachener+Münchener | Aachener+Münchener | Aachener+Münchener | Württembergische | Aachener+Münchener | HDI Direkt | HDI Direkt | Württembergische |
| 13 | Victoria | Aachener+Münchener | Zürich | Zürich | Victoria | Victoria | Bay.Vers.Verb. | Aachen Münchener | Victoria | HDI Direkt |
| 14 | Gerling | Victoria | Victoria | Victoria | Bay.Vers.Verb. | Bay.Vers.Verb. | Victoria | Victoria | Bay. Vers. Verband | KRAVAG Logistik |
| 15 | Bay.Vers.Verb. | Gothaer | Bay.Vers.Verb. | Bay.Vers.Verb. | KRAVAG Logistik | Generali | Generali | KRAVAG Logistik | Bay. Vers. Verband | Aachen Münchener |
| 16 | Zürich Agrippina | Generali | Generali | Generali | KRAVAG Logistik | Generali | KRAVAG Logistik | Bay.Vers.Verb. | Aachen Münchener | Aachen Münchener |
| 17 | Gothaer | Gerling | Gothaer | Generali | Landschaftl. Brand. | Gerling | HDI Gerling FI+PRIV | VGH Landschaftl. Brand. | VGH Landschaftl. Brand. | HUK24 |
| 18 | Generali Lloyd | KRAVAG Logistik | KRAVAG | Gothaer | Gothaer | Landschaftl. Brand. | VGH Landschaftl. Brand. | HDI Gerling FI+Priv. | KRAVAG Allgemeine | KRAVAG Allgemeine |
| 19 | Landschaftl. Brandkasse | Generali Lloyd | Gerling | Landschaftl. Brand. | Gerling | Gothaer | KRAVAG Allg. | Westf. Provinzial | HUK24 | VHG Landschaf. Brand. |
| 20 | Verainte | Volksfursorge | Landschaftl. Brand. | Gerling | Westf. Prov. | Westf. Provinzial | Westf. Provinzial | Prov.Rheinland | Westf. Provinzial | Westf. Provinzial |
| 21 | Garanta | Landschaftl. Brandkasse | Volksfursorge | Westf. Prov. | Prov. Rheinland | KRAVAG Allg. | Gothaer | HDI Gerling Industrie | HDI Gerling | HDI Gerling Industrie |
| 22 | KRAVAG Logistik | Bay.Vers.Bank | Garanta | Bay.Vers. Bank | DA Deutsche Allg. | Prov. Rheinland | Volksfursorge | Gothaer | Prov. Rheinland | Provinzial Rheinland |
| 23 | Volksfursorge | Garanta | Bay.Vers. Bank | Prov. Rheinland | KRAVAG Allg. | Signal Iduna | Generali | KRAVAG Allg. | DA Deutsche Allg. | HDI Gerling FI+Pr. |
| 24 | Prov. Rheinland | Prov. Rheinland | Westf. Prov. | Volksfursorge | Concordia | DA Deutsche Allg. | HDI Gerling Industrie | DA Deutsche Allg. | HDI Gerling Industrie | DA Deutsche Allg. |
| 25 | Bayer.Vers.Bank | Westf. Prov. | Prov. Rheinland | Garanta | Volksfursorge | Signal Iduna | Signal Iduna | Signal Iduna | Signal Iduna | Signal Iduna |
| 26 | Westf. Prov. | DA Deutsche Allg. | DA Deutsche Allg. | Concordia | Garanta | Volksfursorge | DA Deutsche Allg. | HUK24 | Gothaer | Gothaer |
| 27 | Thuringia | Thuringia | Concordia | DA Deutsche Allg. | HDI Industrie | Garanta | Garanta | Garanta | Garanta | Garanta |
| 28 | HDI | HDI Privat | HDI Industrie | DBV Winterthur | DBV Winterthur | Concordia | HUK24 | SV Sparkassen | SV Sparkassen | SV Sparkassen |
| 29 | Prov. Nord Brand. | Prov. Nord Brand. | KRAVAG Allg. | Prov. Nord Brand. | SV Sparkassen | SV Sparkassen | SV Sparkassen | Mecklenburgische | Mecklenburgische | Mecklenburgische |
| 30 | DBV-Winterthur | DBV Winterthur | Nova | HDI Industrie | Nova | DBV Wnterthur | Concordia | Concordia | Concordia | Concordia |
| 31 | Concordia | Concordia | KRAVAG Allg. | SV Sparkassen | Prov. Nord Brandk. | Mecklenburgische | Mecklenburgische | DBV Winterthur | Direct Line (31) | Direct Line (31) |
| 32 | Hamburg-Mannheimer | Hamburg-Mannheimer | Hamburg-Mannheimer | Nova | WVt. Schwäbische | HUK24 | Prov. Nord Brandk. | DBV Eisenbahn | DBV Eisenbahn | DEVK Eisenbahn |
| 33 | DEVK Eisenbahn | Nova | DBV Winterthur | Prov. Nord Brandk. | Mecklenburgische | HUK24 | DEVK Eisenbahn | Itzehoer | Itzehoer | Itzehoer |
| 34 | DA Deutsche Allg. | DEVK Eisenbahn | Mecklenburgische | Hamburg-Mannheimer | DEVK Eisenbahn | DEVK Eisenbahn | Prov. Nord Brandk. | Prov. Nord Brandk. | Verainte Spezial | Prov. Nord Brandk. |
| 35 | Nova | Mecklenburgische | DEVK Eisenbahn | Mecklenburgische | Hamburg-Mannheimer | Itzehoer | Itzehoer | Direct Line (35) | Prov. Nord Brandk. | DEBEKA |
| 36 | Mecklenburgische | SV Gebäude | Deutscher Herold | Deutscher Herold | Württembg. Gemeinde | WVt. Gemeinde | WVt. Gemeinde | WGV Schwäb. Allg. | WGV | WVt. Gemeinde |
| 37 | Württemberg. Gemeinde | Württemberg. Gemeinde | Basler Securitas | DEVK Eisenbahn | WGV Schwäbische Allg. | WGV Schwäb. Allg. | WVt. Gemeinde | DEBEKA | DEBEKA | WGV |
| 38 | D.A.S. | KRAVAG Allg. | SV Gebäude | Basler Securitas | Itzehoer | Hamburg-Mannheimer | DEBEKA | WVt. Gemeinde | WVt. Gemeinde | Alte Leipziger |
| 39 | Deutscher Herold | Deutscher Herold | WVt. Gemeinde | WVt. Gemeinde | Basler Securitas | Basler Securitas | Basler Securitas | Basler Securitas | Alte Leipziger | Basler Securitas |
| 40 | SV Gebäude | D.A.S. | WGV Schwäbische | D.A.S. | HUK24 | DEBEKA | Direct Line (40) | Hamburg-Mannheimer | Hamburg-Mannheimer | Off. Sach Braunschweig |
| 41 | Alte Leipziger | Karlsruher | WGV Schwäbische | D.A.S. | D.A.S. | Hamburg-Mannheimer | D.A.S. | Hamburg-Mannheimer | Hamburg Mannheimer | Off. Sach Braunschweig |
| 42 | Karlsruher | WGV Schwäbische | Itzehoer | Itzehoer | Debeka | Direct Line (42) | Alte Leipziger | Verainte Spezial | Off. Sach Braunschweig | Continentale |
| 43 | Itzehoer | Itzehoer | Karlsruher | Off. Sach Braunschweig | Karlsruher | Alte Leipziger | Off. Sach. Braunschweig | D.A.S. | Off. Sach. Braunschweig | DBV Beamten |
| 44 | WGV Schwäbische Allg. | Alte Leipziger | Off. Braunschweig | Karlsruher | Karlsruher | Alte Leipziger | Off. Sach. Braunschweig | D.A.S. | Continentale | Helvetia |
| 45 | Off. Braunschweig | Off. Braunschweig | DEBEKA | Helvetia | Europa | Helvetia | Helvetia | Continentale | Cosmos | Europa |
| 46 | KRAVAG Allg. | Basler | Alte Leipziger | DEBEKA | Helvetia | Helvetia | Continentale | Helvetia | Helvetia | Bruderhilfe |
| 47 | DEBEKA | DEBEKA | Signal Unfall | Helvetia | Alte Leipziger | Karlsruher | Nürnberg | Cosmos | Cosmos | Badischer Gemeinde V. |
| 48 | Nürnberg | Helvetia | Helvetia | Alte Leipziger | Europa | Verainte Spezial | Nürnberg | Europa | Nürnberg | Janitos |
| 49 | Helvetia | Bruderhilfe | Bruderhilfe | Signal Unfall | Cosmos | Continentale | Europa | Europa | Bruderhilfe | Bayerische Be. |
| 50 | Bruderhilfe | Signal | Cosmos | HUK24 | Signal Unfall | Bruderhilfe | Cosmos | Badischer Gemeinde-V | Janitos | WVK Allgeme |
| 51 | SV Spark. H-TH | Verainte | Telcon | Cosmos | Bruderhilfe | Badischer Gemeinde-V | Badischer Gemeinde-V | Bruderhilfe Sach | Nürnberg | AIOI |
| 52 | Signal Unfall | Nürnberg | Nürnberg | Bruderhilfe | Badischer Gemeinde-V | Nürnberg | Bruderhilfe Sach | Spark.Vers.Sachsen | Nürnberg Beamten | Oldenburgische |
| 53 | Verainte Spezial | SV Spark. H-TH | Verainte | Direct Line (53) | Nürnberg | Verainte Spezial | Nürnberg Beamten | Janitos | DBV Beamten | Mannheimer |
| 54 | Badische Gemeinde | Cosmos | SV Spark. H-TH | Nürnberg | Continentale | Nürnberg Beamten | Nürnberg Beamten | Janitos | DBV Beamten | Mannheimer |
| 55 | Auto Direkt | Badische Gemeinde | Badische Gemeinde | Europa | Nürnberg Beamten | Oldenburgische | Spark.Vers.Sachsen | Nürnberg Beamten | AIOI | Rheinland |
| 56 | Nürnberg Beamten | Telcon | Nürnberg Beamten | Badische Gemeinde | Verainte Spezial | DBV Beamten | DBV Beamten | DBV Beamten | Oldenburgische | Aissecur |
| 57 | Deutscher Ring | Nürnberg Beamten | Europa | Nürnberg Beamten | Oldenburgische | Mannheimer | Mannheimer | Mannheimer | Bayer. Beamten | Spark. Vers. Sachsen |
| 58 | Europa | Europa | Direct Line (58) | Verainte Spezial | DBV Beamten | Rheinland | Mannheimer | Oldenburgische | Spark. Vers. Sachsen | Chartis Europe |
| 59 | Telcon | Continentale | AXA Alternative | Continentale | Rheinland | Bayer. Beamten | Janitos | Bayer. Beamten | WVK Allgemeine | Fahrlehrer |
| 60 | Continentale | Rheinland | Continentale | Sparkasse Sachsen | Spark. Sachsen | Fahrlehrer | AIOI | Rheinland | Rheinland | Nürnberg |
| 61 | Cosmos | Mannheimer | Rheinland | Mannheimer | Spark. Sachsen | Spark. Sachsen | Rheinland | Fahrlehrer | Fahrlehrer | GVV Privat |
| 62 | Rheinland | Direct Line (62) | Mannheimer | Oldenburgische | Fahrlehrer | AIOI | Fahrlehrer | WVK Allgemeine | Chartis Europe (AIG) | Saarland Feuer |
| 63 | Mannheimer | Oldenburgische | Oldenburgische | DBV Beamten | Bayer. Beamten | Lippische | Feuersozietät | Feuersozietät | Feuersozietät | Feuersozietät |
| 64 | Neckara | DBV Beamten | DBV Beamten | Mannheimer | Lippische | Mannheimer | AIG Privat | AIG Privat | GVV Privat | Lippische |
| 65 | Oldenburgische | Patria | Patria | Spark. Sachsen | Fahrlehrer | Ontos | Off. Feuer S-A | GVV Privat | GVV Privat | Vers. Kammer Bayern |
| 66 | Patria | Spark. Sachsen | HUK24 | Lippische | GVV Privat | Barmenia | Saarland Feuer | Barmenia | Lippische | Badische Allg. |
| 67 | DBV Beamten | Fahrlehrer | Fahrlehrer | Ontos | AIOI | Feuersozietät | Off. Feuer S-A | Barmenia | Vers. Kammer Bayern | Off. Feuer S.-A. |
| 68 | Basler | Lippische | Bayer. Beamten | Lippische | Bayer. Beamten | Saarland Feuer | Vers.Kammer Bayern | Saarland Feuer | Vers.Kammer Bayern | Barmenia |
| 69 | Bayer. Beamten | Lippische | GVV Privat | Off. Feuer S-A | Ontos | Vers.Kammer Bayern | Saarland Feuer | Barmenia | GVV Kommunal | GVV Kommunal |
| 70 | Direct Line (70) | Transatlantische | Patria | Saarland Feuer | Vers.Kammer Bayern | AIG Europe | Ontos | Off. Feuer S-A | GVV Kommunal | S-Direkt |
| 71 | Fahrlehrer | Feuersozietät | Transatlantische | Offentl. Feuer S-A | Barmenia | Barmenia | GVV Kommunal | GVV Kommunal | Badische Allgemeine | Münchener Verein |
| 72 | Lippische | Securitas | Feuersozietät | Patria | GVV Kommunal | S-Direkt | S-Direkt | S-Direkt | S-Direkt | R+V Direkt |
| 73 | Feuersozietät | Saarland Feuer | Saarland Feuer | Vers. Kammer Bayern | Feuersozietät | S-Direkt | Volkswohnbund | Badische Allg. | Badische Allg. | Optima |
| 74 | Securitas Bremer | GVV Privat | Ontos | Barmenia | GVV Kommunal | Volkswohnbund | Volkswohnbund | Volkswohnbund | Volkswohnbund | Asstel |
| 75 | Spark. Vers. Sachsen | Offentl. Feuer S-A | GVV Privat | Feuersozietät | AIG Europe | Janitos | Badische Allg. | Münchener Verein | Optima | Hannover Direkt |
| 76 | Transatlantische | Vers.Kammer Bayern | Offentl. Feuer S-A | AIOI | Badische Allg. | Optima | Münchener Verein | Asstel | Asstel | Schwarzmeer Ostsee |
| 77 | Adler | Vers.Kammer Bayern | GVV Kommunal | Optima | Badische Allg. | Optima | Münchener Verein | Asstel | Optima | Volkswohnbund |
| 78 | Sun Direct | Barmenia | Barmenia | S Direkt | S Direkt | Condor | Condor | Schwarzmeer Ostsee | Schwarzmeer Ostsee | Condor |
| 79 | GVV Privat | Ontos | Adler | ARAG | Condor | Münchener Verein | Condor | DBV Winselect | Hannover Direkt | Ergo Direkt |
| 80 | Saarland Feuer | Schwarzmeer | S Direkt | Adler | Volkswohnbund | WVK Allg. | WVK Allg. | Condor | ERGO Direkt | HDNA |
| 81 | Off. Feuer S-A | GVV Kommunal | GVV Kommunal | Volkswohnbund | Adler | Adler | DBV Winselect | ERGO | ERGO | ERGO |

Direct Line Marktposition in 2010: Rang 31 von 100 Versicherern

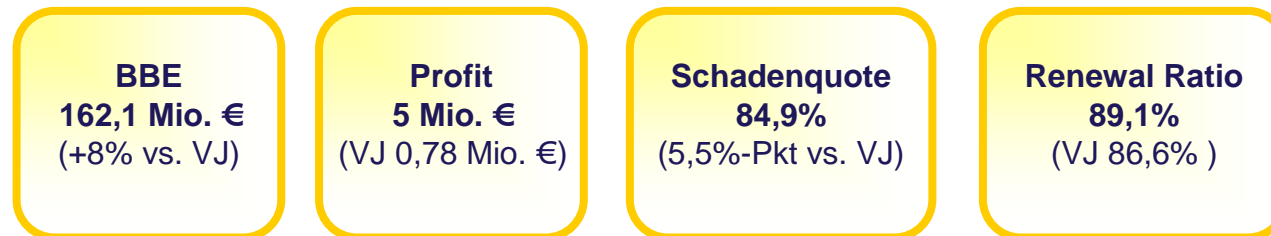


Geschäftsentwicklung seit 2002

Prämieneinnahmen & Ergebnis nach IFRS in Mio. €



2011 Highlights



Assistance in der K-Versicherung

Heutiger Stand:

Dominiert vom ADAC mit über 18 Mio. Mitgliedern

Klassischer Schutzbrief mit geringen Leistungsunterschieden zwischen den Gesellschaften

Erweiterungen zur Pannenhilfe wie Rückholung im Krankheitsfall, Arzneimittel- oder Ersatzteilversand, bestimmte Kostenerstattungen bei Reiseabbruch

Primär zur Abrundung des Kernversicherungsschutzes

Typische Leistungsbausteine des Schutzbriefes

- Pannenhilfe
- Abschleppen
- Bergen nach Unfall
- Übernachtungskosten
- Mietwagenkosten (ähnlich wie bei Werkstattbindungstarifen)
- Krankenrücktransport
- Rückholung von Kindern
- Fahrzeugunterstellung
- Versicherungsschutz in den geografischen Grenzen der KH-Versicherung

Direct Line iPhone App (v_2.0) – “Ihr mobiler Unfallhelfer”

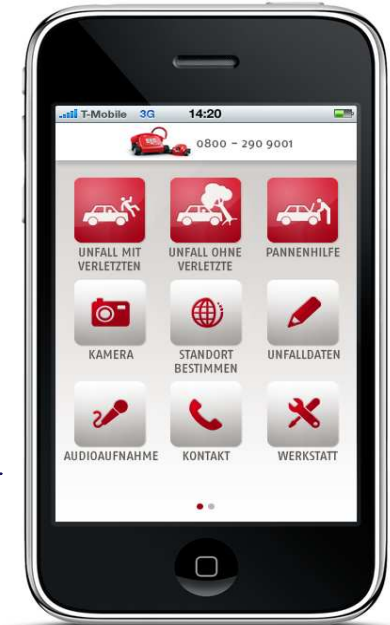
Eine iPhone App, die im Schadenfall wertvolle Hilfe leistet:

- ▶ 3 Szenarien im Noffall
- ▶ Standortbestimmung
- ▶ Foto und Audio Aufnahmemöglichkeit
- ▶ Wichtigste Kontaktdaten
- ▶ Unfalldatenaufnahme
- ▶ Werkstattsuche
- ▶ Schritt-für-Schritt Anleitungen

Benutzerbewertungen:

... An das zu denken was einem nach dem ersten Schock des Unfalls nicht einfällt. Sehr nützlich!

Hab's heute leider gebraucht, Auffahrunfall hat prima geklappt auch mit der Schadensmeldung. Danke für das App., super Service!

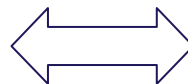


- ▶ Bisher über 35.000 Downloads
- ▶ 71% update rate
- ▶ Von „connect“ in die Top15 Apps in 2012 gewählt

Direct Line mobile Website

Schneller Kontakt zu Direct Line, auch von Unterwegs:

- ▶ **directline.de-Aufrufe von mobilen Endgeräten werden automatisch an die Mobile Website geleitet.**
- ▶ **Wichtigste Informationen für alle mobile Endgeräte optimiert dargestellt (Iphone, Android, Blackberry, ...).**
- ▶ **Schneller und gerätgerechter Zugriff auf die wichtigsten Funktionen: DL auf Fingerdruck telefonisch kontaktieren, Tarif online berechnen, Mobile Applikationen öffnen, ...**



Assistance in der K-Versicherung

Berücksichtigung gegenwärtiger Tendenzen: Wo geht die Reise hin?

Telematik

Welche Chancen bieten Telematiklösungen?

- eCall-System
- C2C-Communication (Stauwarner, Abstandhalter...)
- Crash recorder
- Fahrzeugortung bei Diebstahl
- Fahrdaten

Grenzen durch den Datenschutz gesetzt?

Welche Partner eignen sich für künftige Angebote (Staumeldesysteme, Hotelfinder ...)?

Assistance in der K-Versicherung

Gegenwärtige Tendenzen und mögliche Fragestellungen

| | |
|-------------------------------------|--|
| Alternative Antriebe | Sind wir für die Elektromobilität gerüstet? |
| Komplexere Reise-Planung des Kunden | Mit dem Wagen zur Bahn und von dort zum Flughafen, warum endet der klassische Schutz bei Pkw? |
| Serviceanspruch des Kunden | Beginnt Assistance erst bei einem Schaden? Warum „assistieren“ wir nicht bei sämtlichen Problemen rund um Mobilität (Fahrzeugkauf, Rechtsschutz, Finanzierung)? |

Einstellung der Verbraucher zu Assistance-Leistungen

Assistance-Barometer 2012

Service- und Assistance-Leistungen sind für 86% der befragten Bundesbürger wichtig oder sehr wichtig.

Wieviel darf zusätzliche Sicherheit kosten?

Die Bereitschaft für einen monetären Beitrag ist offenbar in der Gesundheits-Assistance vorhanden.

In der Kfz-Assistance nach klassischem Muster fehlt diese Bereitschaft allerdings.

Wettbewerb mit Herstellerangeboten

- Mobilitätsgarantien binden den Kunden an den Hersteller
- Full-Service-Verträge inkl. Assistance-Leistungen ersetzen den Schutzbrief
- eCall – Wird der Hersteller künftig besser bzw. früher informiert sein?

Wo liegt die Zukunft der Assistance?

Anstöße zur Entwicklung neuer Assistance-Leistungen sind ausreichend vorhanden, technologische Barrieren scheint es kaum zu geben.

Wir brauchen für den Verbraucher interessante Angebote, für die er einen adäquaten Gegenwert zu zahlen bereit ist.

Lassen Sie uns diskutieren ...

Fragen später?

Axel Wolfstein
Direktor Produktmanagement
Member of the Executive Committee
Actuary (DAV)
Direct Line Versicherung AG
Rheinstr. 7A
14513 Teltow
Tel. +49(0)3328-449391
Fax +49(0)3328-449553
Mobil +49(0)1723216099
axel.wolfstein@directline.de