



# ASSISTANCE

redefining / service

## Pressemitteilung /

Paris, den 24. Juni 2010

### AXA Assistance 2009: Highlights, Ergebnisse, Strategie & Innovationen

Serge Morelli, CEO von AXA Assistance, hat am 24. Juni 2010 die mit Ergebniszahlen untermauerten Highlights der Geschäftsentwicklung im vergangenen Jahr vorgestellt. Bei dieser Gelegenheit hat er außerdem die Strategie erläutert und Innovationen präsentiert.

### Highlights 2009

#### Über AXA Assistance:

Mit 880 Millionen Euro Umsatz in 2009 und 8 Millionen jährlich angelegten Schadenfällen in den vier Hauptgeschäftsbereichen Auto, Travel, Home und Health gehört AXA Assistance heute zu den weltweit führenden Assistance-Dienstleistern. Das Unternehmen beschäftigt mehr als 6.000 Mitarbeiter in über 30 Ländern aller fünf Erdteile.

#### Einige Kennzahlen

Umsatz	883 Mio €
Underlying Earnings	16 Mio €
Angelegte Schadenfälle	8 Millionen
Belegschaft	6.140 Mitarbeiter in 31 Ländern

#### Herausragende Ereignisse in 2009 & 2010

Rasches Reaktionsvermögen im Krisenmanagement

- Unwetter Ende 2009 / Anfang 2010
- Erdbeben in Haiti und Chile
- Busunfall in Italien
- Rückführung Schiffbrüchiger aus den Gewässern vor Brasilien
- Sturm Xynthia in Frankreich
- Aschewolke nach isländischem Vulkanausbruch
- Thailand: gewaltsame Auseinandersetzungen in Bangkok
- Überschwemmungen an der französischen Mittelmeerküste

#### Innovationsfähigkeit und Konzentration auf unsere vier Hauptgeschäftsbereiche

Auto, Travel, Home, Health

#### AXA Assistance eröffnet Büro in Indien

2009 hat AXA Assistance mit der Eröffnung eines Büros im indischen Neu Delhi einen wichtigen Schritt getan, um das Unternehmen im asiatischen Markt zu etablieren.

# Ergebnisse 2009

## Erfreuliche Ergebnisse unter erschwerten Bedingungen

Unter den Bedingungen einer internationalen Wirtschaftskrise haben wir uns wieder auf unsere zwei traditionellen Kerngeschäftsfelder konzentriert: Auto und Travel.

Unser Umsatz ist auch in 2009 erneut um 4% (bei konstanten Wechselkursen) auf 883 Mio € per 31.12.09 gewachsen.

Die Underlying Earnings betragen 16 Mio €

Die besten Ergebnisse haben wir in Frankreich, Asien-Pazifik, Südeuropa und Lateinamerika erzielt.

44% unserer Einnahmen erwirtschaften wir im Geschäftsbereich Auto, während die neuen Business Units Home und Health zusammen 30% zum Umsatz beitragen.

AXA Assistance beschäftigte Ende des vergangenen Geschäftsjahrs 6.140 Mitarbeiter in 31 Ländern weltweit.

Mit 8 Millionen angelegten Schadenfällen im vergangenen Jahr haben wir uns unter schwierigen wirtschaftlichen Bedingungen erfreulich gut geschlagen.

## Strategie

### Anpassung an Verbrauchererwartungen im Wandel

AXA Assistance hat auf den Wandel der Bedürfnisse und Erwartungen unserer Kunden, sowie den wachsenden Konkurrenzdruck und geographische Herausforderungen, durch Einführung einer neuen Führungsstruktur reagiert, um das weitere Wachstum und die internationale Entwicklung des Unternehmens optimal managen zu können.

### Neue Strategie stärkt vier zentrale Business Units

In den letzten Monaten haben die Direktoren der Business Units (Auto, Travel, Home, Health) und die Regionaldirektoren gemeinsam daran gearbeitet, die einzelnen Business Units in eine globale Strategie einzubinden. Diese grundlegende Weiterentwicklung des Geschäftsmodells von AXA Assistance entspricht der gewollten stärkeren Positionierung der Business Units im Rahmen unserer Organisation.

### Eine neue Führungsstruktur

Ende 2009 hat AXA Assistance eine neue Führungsstruktur eingerichtet, die die strategischen Achsen effektiver widerspiegelt und ihre nahtlose Umsetzung innerhalb jeder Region, jedes Landes und jeder Business Unit erleichtert.

In diesem Zusammenhang wurden auch neue Entscheidungs- und Lenkungsorgane geschaffen oder bestehende an die veränderte Lage angepasst.

Die neue Führungsstruktur stärkt die Business Units bei der Definition und Umsetzung der Strategie.

**Die vier Business Units entsprechen unseren Hauptgeschäftsbereichen:**

- Auto
- Travel
- Home
- Health

### Organisationsentwicklung folgt Anforderungen des Kundenservice

AXA Assistance hat die interne Organisation an die neu entwickelte Führungsstruktur und unser Ziel angepasst, den Service für unsere Kunden durch Optimierung der internen Prozesse ständig zu verbessern.

Die wichtigsten Neuerungen unserer Organisationsstruktur sind: AXA Assistance hat jetzt eine zentrale Geschäftsentwicklungs- und Marketingabteilung und fünf Regionaldirektionen. Diese gewährleisten, dass Entscheidungen nah an den Märkten getroffen werden.

# Innovative Produkte

**In allen vier Hauptgeschäftsbereichen haben wir innovative Produkte entwickelt, die mit dem Wandel und der Vielfalt der Kundenanforderungen Schritt halten.**

AXA Assistance entwickelt das vielfältige Angebot an Alltags-Dienstleistungen ständig weiter und setzt in allen vier Hauptgeschäftsbereichen auf innovative Konzepte:

## **AUTO: AXA Assistance reagiert auf neue Bedürfnisse**

- **Das Joker-Angebot:** Dieses Produkt, das gemeinsam mit AXA implementiert wurde, hat junge Fahranfänger unter 25 als Zielgruppe, die häufig zu den ersten Opfern von Autounfällen zählen. Wenn sie sich nicht mehr fahrtüchtig fühlen, genügt ein Anruf, und wir schicken ihnen ein Taxi. Dieses Angebot ist ein wichtiger Bestandteil unserer Unfallverhütungsstrategie.
- **Elektrofahrzeuge:** Wer im Markt der Zukunft bestehen will, für den sind Assistance-Leistungen für Elektrofahrzeuge unverzichtbar. Dies gilt sowohl für die Fahrzeughersteller als auch für AXA. Wir haben eine Marktstudie in Auftrag gegeben, um innovative und an dieses neue Marktsegment angepasste Serviceleistungen zu entwickeln. Die Erkenntnisse aus der Studie dienen außerdem dazu, ein Netzwerk entsprechender Vertragsdienstleister zu schulen und zu zertifizieren.
- **Neue Technologien:** AXA France hat ein iPhone App für die Meldung von Kfz-Schadenfällen entwickelt. Ähnliche Überlegungen gibt es in Spanien, wo AXA an einer Applikation für Smartphones arbeitet, die auf einer individuell anpassbaren Oberfläche Online-Services von AXA und AXA Assistance zur Verfügung stellt.

## **TRAVEL: Internationalisierung von Tools und Leistungen**

- Wir haben erhebliche Investitionen in Hard- und Software vorgenommen, um unsere IT-Tools zu optimieren und insbesondere das Datenmanagement unseres internationalen medizinischen Netzwerks zu verbessern.
- Unsere IT-Applikationen für die Travel Business Unit wurden komplett erneuert.

## **HOME: Schwerpunkt auf Naturalersatz**

- **Albatros:** Zielgruppe dieser Betreuungsleistung sind die Opfer schwerer Personenschäden. Gemeinsam mit der betroffenen Person und/oder ihren Angehörigen und den medizinischen Betreuern ermittelt AXA Assistance umfassend die Bedürfnisse und Anforderungen, um ein individuell angepasstes Lebenshilfe-Konzept unter Einbeziehung von Naturalersatz-Leistungen zu entwickeln.
- **Das Notfall-Paket für Haus & Wohnen:** Weltweit wird ein „Notfall-Paket“ als standardisiertes Angebot für sach- und personenbezogene Dienstleistungen in der Sparte „Home“ eingeführt. Dieses Angebot ist als Ergänzung zur verbundenen Wohngebäude- und Hausratversicherung konzipiert, deckt eine ganze Reihe von Notfällen ab und beinhaltet schwerpunktmäßig Naturalersatz-Leistungen. Das Produkt kann in eine verbundene Wohngebäude- und Hausratversicherung integriert, optional als Ergänzung angeboten oder über Dritte vertrieben werden.

Seit einigen Jahren bietet AXA Assistance Naturalersatz-Leistungen als Alternative und Ergänzung zu finanziellen Entschädigungen an

## **HEALTH: Zielgruppengerechte Angebote**

- **Nachbetreuung nach Krankenhausaufenthalt:** Betreuung im eigenen Heim in den ersten 48 Stunden nach einem Krankenhausaufenthalt.
- **Unterstützung bei der häuslichen Pflege von Angehörigen:** Ein Gruppen-Vorsorgevertrag für Arbeitnehmer zur Betreuung und finanziellen Unterstützung, wenn beispielsweise die eigenen Eltern zum Pflegefall werden. Das Produkt beinhaltet die Bereitstellung spezieller Pflegedienstleistungen und eine Kapitalbildungskomponente.
- **„Equilibrio“:** Ein Hotline-Angebot für Arbeitnehmer zur Vorbeugung gegen psychosoziale Risiken. Die Telefonberater vermitteln Kurse zur Stressbewältigung, persönliche Gespräche mit Psychologen und andere Hilfen bei der Bewältigung kritischer Situationen.

- **Unser medizinisches Netzwerk:** Mit einem weltweiten Netzwerk von Medizinerinnen und Krankenhäusern hat AXA Assistance die Federführung beim Management des internationalen medizinischen Netzwerks der AXA Gruppe.

## Ausblick

Zu den neuen Aufgaben des Executive Committees gehören die Entwicklung einer unserer Unternehmensstrategie entsprechenden **Personal- und Kommunikationsstrategie** sowie die Implementierung einer entsprechenden Personalorganisation auf Ebene der Holding und in allen Regionen.

AXA Assistance setzt auf Wandel und Innovation und ist in vollem Umfang in das Engagement der AXA Gruppe zur Förderung von **unternehmerischer Verantwortung** und **Vielfalt im Unternehmen** eingebunden. Beide Bestandteile der AXA Strategie, „**Corporate Responsibility**“ und „**Diversity**“, werden im gesamten internationalen Netzwerk von AXA Assistance umgesetzt.

Die Führungsgremien von AXA Assistance bestehen zu 43% aus Frauen, unter unseren Mitarbeitern sind nicht weniger als 40 Nationalitäten vertreten, und bei AXA Assistance spricht man heute rund 30 verschiedene Sprachen.

<p><b>Kontakt:</b> Vincent MOURAY – Internationale Kommunikation +33 1 55 92 10 96 – <a href="mailto:vincent.mouray@axa-assistance.com">vincent.mouray@axa-assistance.com</a></p>
---

### Anlagen:

- Die wichtigsten Kennzahlen
- Foto Serge Morelli, CEO von AXA Assistance
- Präsentation für die Presse
- Geschäftsbericht 2009

## Die wichtigsten Kennzahlen /

**6140** Mitarbeiter  
**8 Millionen** angelegte Schadenfälle  
 Präsenz in über **30 Ländern**

### o Umsatz und Gewinn

	(in Millionen Euro)		
	Umsatz	Underlying Earnings nach Steuern	Nettogewinn
<b>2008</b>	870,4	20,1	15,0
<b>2009</b>	882,8	15,9	12,6
<b>2009</b> (bei konstanten Wechselkursen)	905,1	16,4	13

**+ 4,0%** Umsatzwachstum\*

\* bei konstanten Wechselkursen

### o Umsatz nach Regionen

Region	Umsatz 2009 (in Millionen Euro)
Asien	<b>36,1</b>
Nordamerika & Britische Inseln	178,2
Iberische Halbinsel & Lateinamerika	<b>173,8</b>
Frankreich	<b>214,4</b>
Europa	122,3
Mittelmeerraum	<b>71,5</b>
Travel*	<b>74,2</b>

\* Die erste Business Unit, die weltweit konsolidierte Ergebnisse ausweist

- **Umsatz nach Geschäftsbereichen**

<b>Geschäftsbereich</b>	<b>Umsatzanteil 2009</b>
Auto	41,5 %
Travel	19,8 %
Home	19,7 %
Health	12,6 %
Sonstige (Rechts-Assistance...)	6,4 %

- **Highlights aus den Business Units in Zahlen**

<b>Auto</b>	<p><b>50 eigene Pannenhilfe-Fahrzeuge</b> neu angeschafft</p> <p><b>Erstattung von 30 €</b>, wenn nicht binnen einer Stunde nach Anruf eines Kunden Hilfe eintrifft (<b>60 € in Spanien, 50 € in Portugal, 500 Dirham in Marokko</b>)</p>
<b>Travel</b>	<p>Ziel: <b>5 % Marktanteil</b> bis 2012</p> <p><b>80 %</b> der Schadenfälle binnen 48 Stunden reguliert</p> <p><b>Über 50 Mitarbeiter</b> bei AXA TRAVEL INSURANCE</p>
<b>Home</b>	<p><b>Gesamtbetrag</b> der 2009 ausgestellten <b>CESU-Schecks</b> *: 105 Mio €</p> <p>Domiserve (eine 50-prozentige Tochter von AXA Assistance) ist der <b>drittgrößte Aussteller von CESU-Schecks</b> auf dem Markt</p> <p>Partner-Vertriebsnetz mit insgesamt über <b>270 Verkaufsstellen</b></p> <p>* steuerlich vergünstigte Dienstleistungsschecks</p>
<b>Health</b>	<p><b>300 Ärzte und Krankenschwestern/-pfleger</b> weltweit</p> <p><b>700.000 Vertrags-Gesundheitsdienstleister</b> weltweit (inklusive Krankenhäuser)</p> <p><b>Mehr als 600.000</b> angelegte Schadenfälle in 2009</p>