

# AGILA JAHRESBERICHT

2014





**Patrick Döring**

Diplom-Ökonom  
Verantwortlich für die Bereiche Marketing,  
Vertrieb, Kundendienst und Kapitalanlagen.  
Seit 1999 in der Unternehmensgruppe.



**Susann Richter**

Rechtsanwältin LL. M. oec.  
Verantwortlich für die Bereiche Recht  
und Haftpflicht. Seit 2005 in der  
Unternehmensgruppe.



**Thomas Schröder**

Diplom-Ökonom  
Verantwortlich für die Bereiche Risiko-  
management, Finanzen und IT. Seit 1992  
in der Unternehmensgruppe.

## Auf Wachstumskurs

### Die Krankenkasse für Hunde und Katzen

Kleine und große Missgeschicke passieren nicht nur Menschen – auch Vierbeiner sind davon nicht ausgenommen. Zahlreiche Hunde- und Katzenbesitzer schützen ihre Lieblinge bereits durch eine Krankenversicherung oder eine Haftpflichtversicherung bei AGILA: Mit rund 183.000 Verträgen waren wir auch 2014 einer der größten Tierkrankenversicherer auf dem deutschen und österreichischen Markt. Mehr als 20 Jahre Erfahrung machen uns zu einem Spezialisten im Bereich Tierversicherung für Hunde und Katzen.

Tierbesitzer sind mit uns auf der sicheren Seite. Keine Sorgen um hohe Kosten durch Behandlungen oder Operationen. Stattdessen schnelle und problemlose Übernahme der Tierarztrechnung. Mit dem AGILA Haftpflichtschutz sind Hundebesitzer für Schäden, die der eigene Vierbeiner einem Dritten zufügt, zusätzlich abgesichert.

2014 war kein einfaches, aber dennoch ein erfolgreiches Jahr für AGILA: Im Vergleich zum Vorjahr konnten wir die Beitragseinnahmen um 20 Prozent steigern. Gleichzeitig kämpfen wir jedoch in einem engen Markt mit hohem Kostendruck: Die geleisteten Schadenzahlungen steigerten sich 2014 um ein Viertel im Vergleich zum Vorjahr. Auf diese Entwicklung mussten wir im Sommer 2014 mit Tarifsanierungen reagieren, um im Gesamtbestand einen dauerhaften Ausgleich zwischen Kosten und Beiträgen gewährleisten zu können. Durch die Umstrukturierung der Tarifwelt ist ein dauerhaftes Wachstum für AGILA gesichert.

**Werfen Sie auf den folgenden Seiten einen Blick auf unsere erfolgreiche Entwicklung 2014.**

Patrick Döring

Susann Richter

Thomas Schröder

## Starke Leistungen für unsere Kunden

AGILA verzeichnete 2014 ein in der Versicherungsbranche wahrscheinlich einzigartiges Wachstum: Eine Steigerung der Beitragseinnahmen von 4,7 Millionen Euro im Vergleich zum Vorjahr konnte unter anderem durch rund 44.000 Neu-Verträge erreicht werden. Auch die enorm hohe Anzahl an angenommenen Telefonanrufen in unserem Kundendienst zeigt das wachsende Interesse an Tierversicherungen.

### GESCHÄFTSKENNZAHLEN

	2013	2014
Beitragseinnahmen	23.500.000 €	28.200.000 €
Neugeschäft (in Stück)	38.828	44.014
Eigenkapital	4.000.000 €	4.400.000 €
regulierte Schäden (in Stück)	115.300	139.087
Bestand (in Stück)	170.061	183.199
Bruttoschadenzahlungen	17.900.000 €	22.300.000 €

### WEITERE SPANNENDE KENNZAHLEN AUS 2014



**123.435**

Anrufe



**25.600**

Facebook Fans



**4.000**

beantwortete Fragen  
in der Hundetrainer-  
Sprechstunde



**1.413**

neue Artikel  
zu Tierthemen  
in der AGILA Welt



**144.371**

bearbeitete  
Rechnungen



## Eine Tierversicherung für alle Fälle

Haustiere helfen den Alltagsstress zu vergessen und sorgen für Ausgeglichenheit. AGILA bietet einen Kranken- und Operationskostenschutz für Hunde und Katzen sowie eine Haftpflichtversicherung für Hunde. Rund 80% der Verträge werden online über unsere Website geschlossen. AGILA-Produkte werden jedoch auch erfolgreich über unseren Partner Fressnapf im Heimtierbedarfshandel sowie ein großes Netzwerk an Tierärzten und Versicherungsvermittlern vertrieben. Wir versichern jede Rasse umfassend zu einem fairen Preis.



### **TIERKRANKENSCHUTZ**

Ob Hund oder Katze: Jeder Vierbeiner kann krank werden oder sich verletzen. Auch Vorsorgeuntersuchungen fallen regelmäßig an. In unserem Tierkrankenschutz sind Hunde und Katzen mit Kranken- und Unfallschutz, Vorsorgeleistungen sowie OP- und Auslandsschutz rundum abgesichert.



### **OP-KOSTENSCHUTZ**

Es gibt viele Situationen, in denen sich Hund und Katze Verletzungen zuziehen können. Häufig hilft dann nur eine Operation, um die Gesundheit des vierbeinigen Lieblings wieder vollständig herzustellen. In unserem OP-Kostenschutz sind chirurgische Eingriffe unter Narkose sowie deren Nachbehandlung und die Unterbringung in einer Tierklinik abgesichert.



### **HAFTPFLICHTSCHUTZ**

Wenn ein Hund Menschen, Tieren oder Gegenständen Schaden zufügt, haftet sein Besitzer für alle entstehenden Kosten. So schreibt es das Bürgerliche Gesetzbuch vor. Mit dem AGILA Haftpflichtschutz sind Besitzer stark und günstig für diese Fälle abgesichert. Wir springen ein, wenn ihrem Liebling ein Missgeschick passiert.

## Vorteile der Zusammenarbeit

Als Spezialversicherer für Hunde und Katzen legt AGILA großen Wert auf den ständigen Erfahrungsaustausch mit den Menschen, die sich tagtäglich um das Tier-Wohl bemühen: den Tierärztinnen und Tierärzten in ganz Deutschland. Durch regelmäßige Gespräche ist es möglich, unsere Produkte stetig zu optimieren. Schon heute sind bundesweit über 1.000 Tierarztpraxen aktive Partner von AGILA und profitieren z. B. von einfachen Abrechnungswegen ohne komplizierte Formulare. Wir rechnen auf Wunsch direkt und schnell mit dem Tierarzt ab.

Zum Erfolg von AGILA tragen auch unser Partner Fressnapf sowie Versicherungsvermittler entscheidend bei. Um ihnen die Zusammenarbeit mit uns so angenehm und einfach wie möglich zu machen, gibt es einen persönlichen Ansprechpartner. Dieser hilft bei Fragen, Wünschen und Anregungen kompetent weiter, nimmt Werbemittel-Bestellungen auf und sorgt dafür, dass unsere Partner immer genügend Informationsmaterial zur Hand haben.

Als Spezialversicherer mit über 20-jähriger Erfahrung, hoher Kompetenz, einem leistungsstarken Kundendienst und schneller Schadenregulierung garantieren wir eine optimale Kundenzufriedenheit. Unsere Partner sind mit AGILA auf der sicheren Seite.



## Das Team hinter dem Erfolg

AGILA hebt sich nicht zuletzt durch außerordentlichen Service und Schnelligkeit in der Schadenbearbeitung vom Wettbewerb ab. 30 Mitarbeiter arbeiten täglich daran, höchste Kundenzufriedenheit zu erreichen und interne Prozesse zu optimieren.

Alle Mitarbeiter des Kundendienstes, die die große Zahl an täglichen Anrufen entgegen nehmen, sitzen im Hauptsitz von AGILA in Hannover. Die Anrufe werden nicht über ein Callcenter abgewickelt.

Alle Mitarbeiter des Kundendienstes sind speziell geschult und fachlich versiert, sodass Anfragen jeglicher Art schnell und kompetent bearbeitet werden können. Das danken uns die Kunden:



Der TÜV NORD hat den Service und die Leistungen von AGILA unter die Lupe genommen, unsere Kunden befragt und die Zufriedenheit mit einem unabhängigen TÜV NORD-Siegel bestätigt.

AGILA konnte eine Gesamtzufriedenheit von 99,1 % und eine Weiterempfehlungsbereitschaft von 99,7 % erreichen, ein unschlagbares Ergebnis!

Unsere Produkte überzeugen nicht nur unsere Kunden. Auch im Ranking der Zeitschrift ÖKO-TEST erhält AGILA regelmäßig die Note „sehr gut“. Zuletzt wurden drei unserer Produkte in 2014 mit der Bestnote ausgezeichnet.

Auf Trusted Shops, einem unabhängigen Bewertungsportal im Internet, bewerten Kunden stetig unsere Leistungen und unseren Service. Wir freuen uns über 4,81 von 5 Sternen aus über 1568 Bewertungen.



## Zusätzlicher Service für Tierbesitzer

Auf unserer Internetseite stehen wir Kunden und potenziellen Kunden mit nützlichen Tipps und detaillierten Informationen rund um ihre Vierbeiner zur Seite. Wenn sie auf der Suche nach einem Tierarzt in ihrer Nähe sind, Fragen rund um das Verhalten ihres Hundes haben oder unseren spannenden, monatlichen Newsletter abonnieren möchten, sind Tierhalter auf [www.agila.de](http://www.agila.de) genau richtig.



AGILA Haustierversicherung AG  
Breite Straße 6–8  
30159 Hannover | Deutschland

**Telefon** 0511 71280-117  
**Telefax** 0511 71280-200  
**E-Mail** [info@agila.de](mailto:info@agila.de)  
**Website** [www.agila.de](http://www.agila.de)

Handelsregister Amtsgericht Hannover HR B 54594  
Umsatzsteueridentifikationsnummer nach § 27a UStG  
DE 813 565 388

**Vorstand:**  
Patrick Döring  
Susann Richter  
Thomas Schröder

**Aufsichtsratsvorsitzender:**  
Karsten Faber



Member of  WERTGARANTIE®  
Group