

**ERGO Direkt Krankenversicherung Aktiengesellschaft**

# Geschäfts- bericht 2017

**ERGO** Direkt

Versichern heißt verstehen.





## **Auf einen Blick**

# **ERGO Direkt Krankenversicherung AG**

- Steigerung der gebuchten Bruttobeiträge um 6,3 Prozent auf 485,9 Millionen Euro
- Anstieg bei der Anzahl der Tarifversicherten um 6,7 Prozent auf 3.627.022
- Gesamtergebnis vor Gewinnabführung nahezu konstant bei 16,5 Millionen Euro
- Mehrere Tarfkombinationen der Zahnzusatzversicherung erneut mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“ bei der Zeitschrift „Finanztest“ ausgezeichnet
- ERGO Direkt als Kompetenz-Zentrum Online von ERGO in Deutschland etabliert
- Kundenbewertungen der ERGO Direkt bei eKomi weiterhin sehr positiv (4,7 von 5 Punkte)



**ERGO Direkt**  
**Krankenversicherung**  
**Aktiengesellschaft**

**Bericht über das Geschäftsjahr 2017**

Ordentliche Hauptversammlung am 12. April 2018

## 3-Jahresüberblick

		2017	2016	2015
<b>Beitragseinnahmen</b>				
Gebuchte Bruttobeiträge	Mio. €	485,9	457,0	432,1
Veränderung zum Vorjahr	%	+6,3	+5,8	+6,4
<b>Beiträge aus der Rückstellung für Beitragsrückerstattung</b>				
	Mio. €	10,4	14,2	8,0
<b>Versicherungsleistungen</b>				
Aufwendungen für Versicherungsfälle (brutto)	Mio. €	313,1	297,3	271,6
Veränderung zum Vorjahr	%	+5,3	+9,4	+10,4
<b>Kapitalanlagen</b>				
Bestand	Mio. €	651,3	611,6	588,8
Kapitalanlageergebnis	Mio. €	17,6	17,7	17,8
Nettoverzinsung	%	2,8	3,0	3,2
<b>Finanzlage</b>				
Eigenkapital	Mio. €	79,5	79,5	79,5
Bewertungsreserven	Mio. €	87,5	101,0	94,1
<b>Versicherungstechnische Rückstellungen (brutto)</b>				
Deckungsrückstellung	Mio. €	571,1	528,1	486,5
Schadenrückstellung	Mio. €	467,8	432,1	393,0
Rückstellung für Beitragsrückerstattung	Mio. €	43,9	41,5	39,6
	Mio. €	57,3	52,6	52,4
<b>Ergebnisse</b>				
Bruttoüberschuss <sup>1</sup>	Mio. €	31,5	31,7	36,5
Gesamtergebnis <sup>2</sup>	Mio. €	16,5	17,5	22,3
<b>Ausgewählte Kennzahlen</b>				
Versicherungsgeschäftliche Ergebnisquote	%	10,2	10,7	11,5
Schadenquote	%	67,1	68,0	66,7
RfB-Quote	%	11,8	11,4	12,0
Überschussverwendungsquote	%	49,0	46,5	40,6

<sup>1</sup> Rohergebnis nach Steuern (vor Zuführung zur erfolgsabhängigen Beitragsrückerstattung)

<sup>2</sup> vor Gewinnabführung

## **Inhalt**

---

<b>Lagebericht</b>	<b>7</b>
Grundlagen der Gesellschaft	8
Wirtschaftsbericht	12
Ertragslage	13
Vermögenslage	14
Finanzlage	15
Gesamtaussage zur wirtschaftlichen Lage	16
Risikobericht	17
Chancenbericht	25
Prognosebericht	28
Nichtfinanzielle Erklärung	30
Erklärung zur Unternehmensführung	31
Betriebene Versicherungsarten	32
<b>Entgeltbericht</b>	<b>33</b>
Bericht zur Gleichstellung und Entgeltgleichheit	34
<b>Jahresabschluss</b>	<b>37</b>
Jahresbilanz zum 31. Dezember 2017	38
Gewinn- und Verlustrechnung für die Zeit vom 1. Januar bis 31. Dezember 2017	41
Anhang	43
Gesellschaftsorgane	54
<b>Bestätigungsvermerk des unabhängigen Abschlussprüfers</b>	<b>57</b>
<b>Bericht des Aufsichtsrats</b>	<b>62</b>





# ***Lagebericht***

## Lagebericht

# Grundlagen der Gesellschaft

Struktur und Inhalt des Lageberichts entsprechen den Regelungen des Handelsgesetzbuchs, wobei wir uns grundsätzlich am Deutschen Rechnungslegungs Standard Nr. 20 (DRS 20) orientiert haben.

### Unser Unternehmen

Die ERGO Direkt Krankenversicherung AG ist auf Ergänzungsprodukte zur gesetzlichen Krankenversicherung spezialisiert. Innerhalb der ERGO Group konzentriert sich die ERGO Direkt Krankenversicherung AG auf den Direktvertrieb von – im Marktvergleich – kleinpreisigen Produkten. Unser Marktvorteil durch unser Know-how im Direktvertrieb und durch die Fähigkeit, große Stückzahlen schnell und effizient zu verarbeiten, macht die ERGO Direkt Krankenversicherung AG für Kooperationspartner – wie etwa gesetzliche Krankenkassen – besonders interessant.

Wir sprechen Kunden an, die einfache, faire und verständliche Versicherungsprodukte mit herausragendem Service suchen. Dabei ist es unser Ziel, dass unsere Kunden genau wissen und verstehen, was sie abschließen und sich bewusst für ERGO Direkt Versicherungen entscheiden.

Unser Kernbereich im Geschäftsjahr 2017 waren die Zahnzusatztarife. Sie ergänzen die eingeschränkten gesetzlichen Leistungen in idealer Weise und bieten den Kunden damit umfassenden Schutz.

Die Übersicht zu den im Geschäftsjahr 2017 betriebenen Versicherungsarten, die Bestandteil dieses Lageberichts ist, befindet sich auf Seite 32.

Eigene Zweigniederlassungen unterhält die ERGO Direkt Krankenversicherung AG weder im In- noch im Ausland.

ERGO Direkt Versicherungen zeichnen sich bereits seit Jahren durch ihren exzellenten Service aus. Dieser ist ein entscheidender Baustein für den langjährigen Erfolg des Unternehmens. Der angebotene Service ist maßgeblich für die Zufriedenheit unserer Kunden und für ihr Vertrauen in uns sowie unsere Produkte. Darum wollen wir uns immer verbessern und weiterhin Maßstäbe setzen.

Um dieses Ziel zu erreichen, etablierten wir Leitlinien, die es uns ermöglichen, die Qualität im Service zu messen. Unsere Leistungen sind schnell und unbürokratisch. Innerhalb von zehn Tagen nach Eingang aller nötigen Unterlagen schreiben wir dem Kunden die Leistung gut. Gelingt dies einmal nicht, so zahlen wir als Entschuldigung 50 Euro extra. Die Kunden erhalten unsere Antwort auf ihr Anliegen telefonisch sofort und per E-Mail innerhalb von 24 Stunden. Anträge policiieren wir innerhalb von sieben Tagen. Außerdem bieten wir unseren Kunden größtmögliche Flexibilität, indem sie ihre Versicherungen in der Regel während der Laufzeit zu jedem Monatsende kündigen können.

Unser positives Bild beim Kunden bestätigte zum wiederholten Mal auch die Studie „Fairness von Versicherern“. Diese führte das Finanzmagazin „Focus Money“ zusammen mit dem Kölner Analyse- und Beratungsunternehmen ServiceValue GmbH im Jahr 2017 bereits zum siebten Mal durch. In allen Kategorien (faire Kundenberatung, faires Preis-Leistungs-Verhältnis, faire Kundenkommunikation, fairer Schutz und Vorsorge, faire Leistungsabwicklung sowie Nachhaltigkeit und Verantwortung) wurde ERGO Direkt jeweils als „sehr gut“ bewertet.

Unseren Kundenservice im Internet bauen wir weiter aus. Bereits seit 2014 haben Kunden per App Zugriff auf unser Kundenportal. Auf mobilen Geräten haben sie damit jederzeit und überall den Überblick über ihre Versicherungen und die dazugehörigen Leistungen. Des Weiteren ist der Zugriff auf das digitale Postfach möglich. Bisher ist es einmalig in der Versicherungsbranche, dass sich Kunden- und Vertragsdaten auch offline einsehen lassen. Bei unseren Apps legen wir besonderen Wert auf hohe Sicherheitsstandards.

Im Jahr 2017 haben wir unser Kundenportal weiter ausgebaut und neue Services und Zusatzleistungen, wie zum Beispiel die Vorteilswelt, implementiert.

Seit Anfang November 2015 sind wir als erster Versicherer in Deutschland für unsere Kunden über WhatsApp erreichbar.

Kunden haben bei uns seit 2013 die Möglichkeit, bei Abschluss der Versicherung und im Leistungsfall ihre Meinung online abzugeben. Der Kunde bewertet somit

nicht nur Schnelligkeit und Einfachheit, sondern explizit auch die Schadenregulierung. Die Bewertung ist anonym und wir veröffentlichen sie auf [ergodirekt.de](http://ergodirekt.de). Im Jahr 2017 erzielte ERGO Direkt erneut eine hervorragende Bewertung von 4,7 Punkten. Maximal ist eine Bewertung von 5 Punkten möglich. Die Anzahl der Bewertungen hat sich im Jahr 2017 auf mehr als 150.000 gesteigert. Dabei sind mehr als 94 Prozent der abgegebenen Bewertungen positiv. ERGO Direkt arbeitet dabei mit dem Marktführer eKomi zusammen. Dieser steht – wie etwa der TÜV – für hohe Qualität und bietet ein unabhängiges und intelligentes Feedback-System.

Im Rahmen des ERGO Strategieprogramms verantwortet ERGO Direkt das gesamte Online- und Direktgeschäft der ERGO Group in Deutschland. Dafür schaffen wir die Voraussetzungen, hybride Kunden umfassend und kanalübergreifend optimal zu betreuen. Als hybride Kunden bezeichnen wir Kunden, die ganz selbstverständlich alle Services sowohl in der Online- als auch in der Offline-Welt erwarten sowie nutzen und sich dabei situativ zwischen diesen Welten bewegen.

Im Rahmen des Projekts Hybrider Kunde wurde ERGO Direkt zum Kompetenz-Zentrum Online der ERGO Group in Deutschland ausgebaut.

ERGO Direkt steuert und verantwortet dabei das gesamte Online- und Direktgeschäft mit Privatkunden deutschlandweit.

Um die Ziele des Projekts erreichen zu können, müssen neue Systeme (u.a. CRM System, 360-Grad-Kundensicht) und Prozesse implementiert werden.

Hierfür wurden 3 neue Bereiche etabliert, die zentrale Aufgaben übernehmen. Dies sind Customer Relationship Management (CRM), Online Service und Data Analytics. Um der zunehmenden vertrieblichen Bedeutung des Online-Geschäftes entsprechend gerecht zu werden, wurde dieser Bereich ebenfalls ausgebaut.

Insgesamt wurden dabei 58 neue Stellen geschaffen, die zum Großteil 2017 besetzt wurden. Von diesen Kosten verbleiben 11 - 15 Prozent bei ERGO Direkt, der größere Part wird anteilig an andere ERGO-Gesellschaften weiterverrechnet.

### **Teil einer starken Gruppe**

Die ERGO Group AG gehört zu dem DAX-Unternehmen Munich Re, einem der weltweit führenden Rückversicherer und Risikoträger.

Unter dem Dach der ERGO Group AG agieren mit der ERGO Deutschland AG, ERGO International AG und ERGO Digital Ventures AG drei separate Einheiten, in

denen ERGO jeweils deutsches, internationales sowie Direkt- und Digitalgeschäft bündelt.

Die ERGO Direkt Krankenversicherung AG ist eine 100-prozentige Tochtergesellschaft der ERGO Digital Ventures AG.

Zum Verbund der ERGO Direkt Versicherungen zählen neben der ERGO Direkt Krankenversicherung AG auch die ERGO Direkt Versicherung AG und die ERGO Direkt Lebensversicherung AG. Für die weiteren Inhalte dieses Lageberichts möchten wir darauf hinweisen, dass wir bei der Nennung von ERGO Direkt Versicherungen über diese drei Versicherungsgesellschaften insgesamt berichten.

ERGO Direkt Versicherungen werden aufgrund des Geschäftsmodells als eigenständiger Geschäftsbereich gesteuert. Die Einbindung der ERGO Direkt Krankenversicherung AG in die ERGO Group über ihre wichtigen Schnittstellen ist sichergestellt. Dies betrifft beispielsweise die ERGO Querschnittsressorts für Rechnungswesen, Steuern, Controlling und Risikomanagement, für Kapitalanlagen und Finanzen sowie für Personal und Recht.

Die ERGO Direkt Krankenversicherung AG unterhält im Konzern Rückversicherungsbeziehungen zur Münchener Rückversicherungs-Gesellschaft AG in München, zur DKV Deutsche Krankenversicherung AG und zur nexible Versicherung AG.

ERGO (inklusive ERGO Direkt) ist im Jahr 2013 dem Verhaltenskodex für den Vertrieb des Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft beigetreten. Die erfolgreiche Umsetzung des Verhaltenskodex belegte ERGO im Jahr 2014 mit der Angemessenheitsprüfung. 2015 erfolgte zusätzlich die Bestätigung der Wirksamkeit der Maßnahmen. Damit ist die umfassende Zertifizierung abgeschlossen. Sie wiederholte sich 2017 und wird turnusmäßig alle zwei Jahre durchgeführt.

Die ERGO Direkt Krankenversicherung AG hat die Verwaltung ihrer Vermögensanlagen zum größten Teil auf die MEAG MUNICH ERGO AssetManagement GmbH und ihre Tochtergesellschaften übertragen. MEAG ist der gemeinsame Vermögensmanager von Munich Re und ERGO. Strategische Anlageentscheidungen werden in enger Abstimmung mit MEAG und ERGO von der ERGO Direkt Krankenversicherung AG getroffen.

Im Rahmen des Aufbaus des Kompetenz-Zentrums Online haben wir in 2017 mit vielfältigen Aktivitäten

die Voraussetzungen dafür geschaffen, die hybriden Kunden im Zuge eines integrierten Omnikanal-Ansatzes über Onlinekanäle und über den persönlichen Kontakt mit dem Außendienst umfassend betreuen zu können.

Die wichtigsten direkten Kommunikationsmedien im Kundenkontakt sind Internet und Telefon. ERGO Direkt Versicherungen verschicken darüber hinaus rund 2,8 Millionen Mailings pro Monat. Das sind etwa 34 Millionen Vertriebskontakte pro Jahr. Die Mailings sprechen Kunden individuell an und stellen komplexe Sachverhalte durch Grafiken und Beispielrechnungen anschaulich dar. Bei den Mailings hilft uns das hochentwickelte Database Marketing der ERGO Direkt Versicherungen, die Zielgruppenpotenziale optimal zu nutzen.

Der Wachstumspfad des Online-Vertriebes der ERGO Direkt wurde auch im Jahr 2017 erfolgreich fortgeführt. Mit klarem Fokus auf Kundennutzen und Kundeninteraktion haben wir die aktuelle Plattform- und IT-Landschaft weiterentwickelt und konsequent auf die bestehenden und zukünftigen Anforderungen des Marktes ausgerichtet. Deutliches Wachstum auf allen digitalen Kanälen und die Wahrnehmung und Akzeptanz der ERGO Direkt als zentrales Online-Kompetenzzentrum bestätigen diese Entwicklung.

Die ERGO Direkt war 2017 eines der im Web präsentesten und erfolgreichsten Versicherungsunternehmen in Deutschland. Durch die Etablierung von Marketingkanälen wie DRTV (Direct Response TV) und den Ausbau der Aktivitäten bei Facebook konnten wir die Reichweite unserer Versicherungsprodukte um ein Vielfaches steigern. Neue Marketingtechnologien ermöglichen es uns zudem, unsere Neu- und Bestandskunden noch präziser über alle Kanäle hinweg zu erreichen. Durch den konsequenten Aufbau von internem Know-how, Technologie und Kompetenz sind wir in der Lage, die Besucher auf unseren Webseiten besser zu analysieren, Werbebudgets effizienter zu steuern und Synergien zwischen den einzelnen Markenwebseiten auszubauen.

Um die Anforderungen des hybriden Kunden weiter ins Zentrum unseres Handelns zu stellen, streben wir maximale Übersichtlichkeit und Nutzerfreundlichkeit an. Wir ermöglichen es unseren Kunden seit diesem Jahr, Informationen über unsere Versicherungsprodukte auch auf ihrem Mobiltelefon abzurufen und die Produkte direkt abzuschließen. Eine nahtlose Kundenerfahrung zwischen den unterschiedlichen Marken der ERGO Group wird zusätzlich durch die Harmonisierung zwischen allen Webseiten erreicht.

Die Übernahme der Verantwortung aller ERGO Markenwebseiten und damit auch gesamthaften Online-Vertriebsaktivitäten haben es uns ermöglicht, technologisch neue, einzigartige Wege zu gehen. Wir haben eine zentrale Web-Plattform als Basis für die ERGO Group geschaffen, mit der wir zukünftig den Weg des Wachstums noch weiter ausbauen wollen. Mit der Offer Engine, einem sparten- und markenübergreifenden Angebotssystem, entwickeln wir zusätzlich den technisch zentralen Bestandteil der Zukunft, der die Kommunikation zwischen allen Produktsystemen und Verkaufssystemen ermöglicht.

ERGO Direkt Versicherungen sind telefonisch sieben Tage pro Woche von 7 bis 24 Uhr für ihre Kunden erreichbar. Fragen und Anliegen können wir somit zeitnah bearbeiten. Der telefonische Kundenkontakt läuft über unsere ca. 410 Mitarbeiter des unternehmenseigenen Callcenters am Standort Nürnberg. Zusätzlich betreuen ca. 400 Mitarbeiter unsere Kunden im Kundenservice. Insgesamt wickeln wir bei ERGO Direkt ein Gesamtvolumen von 2,7 Millionen Anrufen pro Jahr ab. Über 75 Prozent aller telefonischen Serviceanliegen können wir ohne Weiterleitung fallabschließend bearbeiten. Über unser CRM-System mit seiner 360-Grad-Kundengesamtsicht erhält der Mitarbeiter einen Überblick über alle relevanten Kundendaten und Informationen.

Zusätzlich führen wir ca. 45.000 Chats/Videochats pro Jahr mit unseren Kunden.

Der Schutz von Kundendaten hat für uns eine besonders große Bedeutung – gerade als Direktversicherer. Wir halten uns streng an die Vorgaben des Bundesdatenschutzgesetzes und des Code of Conduct. Wir schützen die Daten durch den Einsatz von Techniken neuesten Standes gegen Missbrauch und Manipulation. Wir lassen die Anforderungen an den Datenschutz und an die Datensicherheit unserer IT-Systeme regelmäßig durch externe und interne Experten prüfen. Damit bleiben wir auf dem aktuellen Stand der Technik. Ein Zugriff auf die Kontodaten unserer Kunden erfolgt grundsätzlich nur für den vertragsgebundenen Zahlungsverkehr.

Unsere Kompetenz im personalisierten wie im unpersonalisierten Direkt-, Online- und Annexvertrieb ist auch für Unternehmen anderer Branchen attraktiv. Immer mehr Partner nutzen diese daher intensiv. ERGO Direkt Versicherungen arbeiten schon seit mehr als 30 Jahren erfolgreich mit Kooperationspartnern zusammen.

Hierzu zählen beispielsweise Partnerschaften mit namhaften nationalen und internationalen Handelsunternehmen, Verlagshäusern oder Telekommunikationsunternehmen.

Unsere Partner profitieren in hohem Maße von unseren Produkten. Diese sind ideal für den Direkt-, Online- oder Annexvertrieb geeignet. Die Versicherungen entwickeln wir teilweise gemeinsam mit Partnern. Sie bieten den Kunden einen wertvollen Nutzen, sind leicht zu verstehen und dabei kostengünstig.

Ebenso schätzen unsere Partner die verlässliche Qualität und Flexibilität unserer Prozesse. Wir stellen unseren Kooperationspartnern auf Wunsch die mandantenfähige Abwicklung und entsprechende Werbemittel im Stil ihrer Firma zur Verfügung. Damit erhöhen diese ohne eigenen Aufwand die Bindung ihrer Kunden.

Unsere Mitarbeiter sind und bleiben wesentlicher Faktor unseres Erfolgs.

Die neue strategische Ausrichtung der ERGO Direkt Versicherungen und die dadurch erforderliche zunehmende Vernetzung mit ERGO erfordern eine hohe Veränderungsbereitschaft der Mitarbeiter.

Zusätzlich erfordert die digitale Transformation sowie die damit verbundenen Herausforderungen der Arbeitswelt 4.0 große Flexibilität aller.

Eine inspirierende Führungskultur, flexible Arbeitsbedingungen, lebenslanges Lernen und intensiver Wissensaustausch bilden die Basis, um neue Arbeitsformen mit Engagement und positiver Einstellung anzugehen.

Unser Erfolg wächst mit unseren Mitarbeitern, die ihre Talente in einer mit mehr Freiraum ausgestatteten Unternehmenskultur bestmöglich entfalten und damit den Herausforderungen der Digitalisierung gerecht werden können.

Wir schätzen unsere Mitarbeiter als Menschen, deren Fertigkeiten, Kompetenzen und Leistungen den höchsten Wert innerhalb des Unternehmens darstellen.

Gezielte Investitionen in die Entwicklung sowie Aus- und Weiterbildung unserer Mitarbeiter, attraktive Karrierechancen, leistungsgerechte Vergütungsmodelle, familienfreundliche Rahmenbedingungen sowie ein breites Spektrum an Sozialleistungen sind für uns selbstverständlich.

Am Ende des Berichtsjahres waren 1.640 Mitarbeiter (Vorjahr: 1.716 Mitarbeiter) für die ERGO Direkt Versicherungen tätig.

### **Unser Anspruch: Versichern heißt verstehen**

ERGO richtet sich konsequent an den Wünschen und Bedürfnissen der Verbraucher aus. Die Gruppe setzt auf klare, verständliche Kommunikation und lädt Kunden wie Interessenten selbstkritisch zu Feedback ein. Nach Kontakten zum Unternehmen fragt ERGO die Kunden regelmäßig nach ihrer Zufriedenheit, identifiziert Verbesserungsbedarf und stößt Verbesserungen an. Auch als Teilnehmer der ERGO Kundenwerkstatt im Internet oder als Mitglied im ERGO Kundenbeirat können Verbraucher das Angebot der Gruppe mit ihren Anregungen und Wünschen mitgestalten. Der ERGO Kundensprecher vertritt die Interessen der Kunden im Unternehmen und hilft bei Missverständnissen oder Konflikten.

### **Unsere Produktpalette**

Die ERGO Direkt Krankenversicherung AG bietet Ergänzungsversicherungen an. Die Tarife sind auf die Anforderungen des Direktvertriebs zugeschnitten. Unsere Produkte werden über verschiedene Kanäle leicht verständlich dargestellt und abgeschlossen. Je nach individuellem Bedarf kann unser Kunde den Schutz aus mehreren Bausteinen zusammenstellen.

Der Schwerpunkt lag im vergangenen Jahr bei Zahnzusatzversicherungen. Unser vielfältiges Produktportfolio ermöglicht maßgeschneiderte Absicherung. Die Zeitschrift „Finanztest“ zeichnete im Vorjahr mehrere Tarifkombinationen erneut mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“ aus. Das Ergebnis ist weiterhin aktuell.

In der Ausgabe 04/2017 hat „Finanztest“ Auslandsreisekrankenversicherungen getestet. ERGO Direkt konnte sich gegenüber dem letzten Vergleich im Ergebnis nochmals verbessern. So konnten wir die Position als Testsieger beibehalten.

## Lagebericht

### Wirtschaftsbericht

#### **Gesamtwirtschaftliche Entwicklung und Kapitalmarktentwicklung**

Das Wachstum der Weltwirtschaft beschleunigte sich 2017 deutlich. Die konjunkturelle Dynamik in der Eurozone und in Deutschland nahm weiter zu. Die Inflationsrate in Deutschland war im Jahresdurchschnitt moderat.

Nach vorläufigen Schätzungen stiegen die Beitragseinnahmen der deutschen Versicherungswirtschaft 2017 leicht an. Die Beiträge in der Schaden- und Unfallversicherung und in der Krankenversicherung wuchsen robust. Dagegen gingen sie in der Lebensversicherung zurück.

Die Europäische Zentralbank (EZB) hat im Jahresverlauf 2017 ihre Negativzinspolitik nicht materiell verändert. Das monatliche Volumen der Anleihekäufe hat sie seit April 2017 von 80 Milliarden Euro auf 60 Milliarden Euro reduziert, und es soll ab Januar 2018 auf 30 Milliarden Euro sinken. Die amerikanische Zentralbank (Fed) hat ihren Zinsanhebungszyklus mit drei Zinserhöhungen fortgesetzt. Zudem hat sie damit begonnen, auslaufende Anleihen nicht mehr vollständig zu reinvestieren und damit ihre Bilanz allmählich zu verkleinern. Vor dem Hintergrund des globalen Wirtschaftsaufschwungs und hoher Bewertungen an den Vermögensmärkten stehen auch weitere Zentralbanken vor der Normalisierung ihrer Geldpolitik.

Trotz des starken Wachstumsumfelds und der geldpolitischen Straffung in den USA blieben die Renditen der Staatsanleihen auf niedrigen Niveaus. Die Zinsen zehnjähriger deutscher Staatsanleihen bewegten sich in einer relativ engen Spanne von 0,2 Prozent zu Jahresbeginn 2017 und 0,6 Prozent im Juli 2017. Nach ihrem Hochpunkt fielen sie bis zum Jahresende auf 0,4 Prozent zurück. Dies war auch auf die zunehmende Knappheit der für EZB-Käufe verfügbaren Anleihen zurückzuführen. Daneben sorgten die anhaltend gedrückte Kerninflation in den USA sowie die enttäuschte Erwartung rascher Steuersenkungen nach der Wahl von Donald Trump für Abwärtsdruck auf die Renditen. Die verbesserte Aussicht auf Steuersenkungen trug ab Herbst 2017 zu einem Renditeanstieg bei. Insgesamt lag die Rendite zehnjähriger US-Staatsanleihen zum

Ende des Jahres 2017 kaum verändert gegenüber dem Jahresanfang bei 2,4 Prozent.

Die Aktienmärkte verzeichneten im Jahresverlauf 2017 deutliche Kursanstiege. In der Eurozone kam es zur Jahresmitte 2017 angesichts der Belastung durch die Euro-Stärke und der Probleme deutscher Autohersteller zu einer temporären Kurskorrektur. Insgesamt stieg der Euro Stoxx 50 jedoch um 6,5 Prozent. Der Performanceindex DAX legte sogar um 12,5 Prozent zu.

#### **Die private Krankenversicherung im Jahr 2017**

Am 1. Januar 2017 startete der neue Pflegebedürftigkeitsbegriff mit fünf Pflegegraden (anstatt drei Pflegestufen), die den Leistungsumfang der Pflegeversicherung bestimmen. Das neue Begutachtungsverfahren berücksichtigt den individuellen Unterstützungsbedarf im Einzelfall. Gemessen wird der Grad der Selbstständigkeit. Dies ist unabhängig davon, ob die Pflegebedürftigen körperliche, geistige oder psychische Beeinträchtigungen haben. Gleichzeitig passte der Gesetzgeber die Leistungsbeträge an. Bereits Pflegebedürftige hatten einen Bestandsschutz: Sie erhalten mindestens so hohe Leistungsbeträge wie bisher.

Das Marktumfeld der privaten Krankenversicherung (PKV) blieb im Jahr 2017 schwierig. Die Branche stand wegen der Beitragsanpassungen in der Kritik. Die Unternehmen mussten nicht nur die Kosten des medizinischen Fortschritts einpreisen, sondern auch das anhaltend niedrige Zinsniveau. Unsicherheit bestand auch über die politischen Rahmenbedingungen nach der Bundestagswahl.

Die Beitragseinnahmen der PKV stiegen nach ersten Hochrechnungen um 4,3 Prozent (Vorjahr: 1,2 Prozent) auf insgesamt 38,8 Milliarden Euro (Vorjahr: 37,3 Milliarden Euro) an. Die Versicherungsleistungen einschließlich der Schadenregulierungskosten nahmen voraussichtlich um rund 1,6 Prozent (Vorjahr: 2,6 Prozent) auf 27,0 Milliarden Euro (Vorjahr: 26,6 Milliarden Euro) zu.

## **Geschäftsverlauf**

Im Geschäftsbericht der ERGO Direkt Krankenversicherung AG wurde jede Zahl und Summe kaufmännisch gerundet.

Das Neugeschäft der ERGO Direkt Krankenversicherung AG konzentrierte sich auf Zahnzusatzversicherungen. Auch die staatlich geförderte ergänzende Pflegeversicherung trug zum Wachstum bei. Der Jahresbeitrag des Neugeschäftes erhöhte sich gegenüber dem Vorjahr um 8,3 Prozent auf 46,5 Millionen Euro.

Den Bestand konnten wir auf 1.549.415 versicherte Personen ausbauen. Im Vorjahr waren es 1.510.964 versicherte Personen. Der Jahresbeitrag des Bestandes erhöhte sich um 9,8 Prozent auf 514,1 Millionen Euro.

## **Ertragslage**

Die Ertragslage der ERGO Direkt Krankenversicherung AG ist geprägt durch die Beitragseinnahmen, die Aufwendungen für Versicherungsfälle, die Aufwendungen für den Versicherungsbetrieb sowie das Kapitalanlageergebnis.

### **Beitragseinnahmen**

Im abgelaufenen Geschäftsjahr konnten wir die gebuchten Bruttobeiträge auf 485,9 Millionen Euro wie erwartet steigern. Dies entspricht einer Zunahme gegenüber dem Vorjahr um 6,3 Prozent.

### **Versicherungsleistungen**

Die Aufwendungen für Versicherungsfälle erhöhten sich schwächer als erwartet um 5,3 Prozent auf 313,1 Millionen Euro.

Der Rückstellung für erfolgsabhängige Beitragsrückerstattung entnahmen wir 9,8 Millionen Euro. Damit konnten wir Beitragserhöhungen bei Beitragsanpassungen abmildern. Der Rückstellung für erfolgsabhängige Beitragsrückerstattung führten wir 15,0 Millionen Euro zu. Damit betrug sie zum Ende des Jahres 57,1 Millionen Euro.

## **Geschäftsverlauf in den Versicherungsarten**

Die Anzahl der Tarifversicherten erhöhte sich um 6,7 Prozent auf 3.627.022. Dabei entfiel der größte Anteil auf die Zahnzusatzversicherten. Hier führen wir 2.960.140 Tarifversicherte im Bestand. Zum Bestandswachstum trugen auch die Pfl egetagegeldversicherung, die Augenversicherung und die Auslandsreisekrankenversicherung bei. Hier erhöhte sich der Bestand auf 602.904 Tarifversicherte.

## **Aufwendungen für den Versicherungsbetrieb**

Die Abschlusskosten stiegen 2017 wie erwartet gegenüber dem Vorjahr aufgrund des weiterhin starken Wachstums der Gesellschaft auf 87,1 Millionen Euro (Vorjahr: 75,0 Millionen Euro). Die Verwaltungskosten erhöhten sich auf 23,3 Millionen Euro (Vorjahr: 22,6 Millionen Euro). Die Verwaltungskostenquote sank leicht auf 4,8 Prozent (Vorjahr: 5,0 Prozent).

## **Kapitalanlageergebnis**

Das Nettoergebnis aus Kapitalanlagen belief sich im abgelaufenen Geschäftsjahr auf 17,6 Millionen Euro (Vorjahr: 17,7 Millionen Euro). Dies entsprach einer Nettoverzinsung der Kapitalanlagen von 2,8 Prozent (Vorjahr: 3,0 Prozent).

Die laufenden Erträge stiegen 2017 leicht auf 19,7 Millionen Euro (Vorjahr: 19,1 Millionen Euro).

## **Gesamtergebnis**

Die Leistungsausgaben bei den Zahntarifen sind erwartungsgemäß gestiegen. Dennoch konnte die ERGO Direkt Krankenversicherung AG 2017 aufgrund eines stetigen Wachstums der Beiträge das Gesamtergebnis des Vorjahres nahezu halten. Das versicherungstechnische Ergebnis betrug im Geschäftsjahr 39,1 Millionen Euro (Vorjahr: 40,1 Millionen Euro). Das Gesamtergebnis vor Gewinnabführung lag im Geschäftsjahr 2017 bei 16,5 Millionen Euro (Vorjahr: 17,5 Millionen Euro). Wir führen das Gesamtergebnis im Rahmen des bestehenden Gewinnabführungsvertrages an die ERGO Group AG ab.

## Vermögenslage

### Kapitalanlagenbestand

	2017		2016	
	in Mio. €	%	in Mio. €	%
<b>Grundstücke, grundstücksgleiche Rechte und Bauten einschließlich der Bauten auf fremden Grundstücken</b>	-	-	-	-
<b>Kapitalanlagen in verbundenen Unternehmen und Beteiligungen</b>	0,9	-	1,1	0,2
<b>Sonstige Kapitalanlagen</b>				
1. Aktien, Anteile oder Aktien an Investmentvermögen und andere nicht festverzinsliche Wertpapiere	62,1	9,6	45,5	7,4
2. Inhaberschuldverschreibungen und andere festverzinsliche Wertpapiere	218,9	33,6	205,2	33,6
3. Hypotheken-, Grundschuld- und Rentenschuldforderungen	-	-	-	-
4. Sonstige Ausleihungen	364,8	56,0	355,2	58,1
5. Einlagen bei Kreditinstituten	-	-	-	-
6. Andere Kapitalanlagen	4,6	0,7	4,6	0,8
<b>Summe</b>	<b>651,3</b>	<b>100,0</b>	<b>611,6</b>	<b>100,0</b>
<b>Depotforderungen aus dem in Rückdeckung übernommenen Versicherungsgeschäft</b>	-	-	-	-
<b>Kapitalanlagen insgesamt</b>	<b>651,3</b>	<b>-</b>	<b>611,6</b>	<b>-</b>

Der Kapitalanlagenbestand der ERGO Direkt Krankenversicherung AG erhöhte sich im Geschäftsjahr 2017 um 6,5 Prozent auf 651,3 Millionen Euro (Vorjahr: 611,6 Millionen Euro).

Zum Stichtag hatten wir 62,1 Millionen Euro Aktien, Anteile oder Aktien an Investmentvermögen und andere nicht festverzinsliche Wertpapiere im Bestand.

Die Aktienquote belief sich im abgelaufenen Geschäftsjahr auf 8,4 Prozent (Vorjahr: 6,4 Prozent).

Unsere Kapitalanlagen waren größtenteils in festverzinslichen Wertpapieren (einschließlich der in Investmentfonds enthaltenen Wertpapiere) investiert. Diese wiederum bestanden überwiegend aus Papieren von Emittenten mit sehr guter Bonität. Wir beobachten risikobehaftete Investitionen im Rahmen unseres Risikomanagements genau, um gegebenenfalls Verkäufe oder ähnliche Gegenmaßnahmen durchzuführen. Derzeit liegen uns keine Hinweise auf bonitätsbedingte Ausfälle vor.

Bei der Kapitalanlage werden soziale, ethische und ökologische Grundsätze berücksichtigt.

Wir erwerben neue Aktien und Unternehmensanleihen, die in sogenannten Nachhaltigkeitsindizes geführt werden. Dabei wählen wir bevorzugt aus den folgenden Gruppen aus: "Dow Jones Sustainability World Group Index", "FTSE4Good" und "Ethibel Sustainability Index". Auch Staatsanleihen und öffentliche Zinsträger

prüfen wir auf Nachhaltigkeit. Wir achten darauf, dass sie den Nachhaltigkeitskriterien anerkannter Nachhaltigkeitsratingagenturen (z. B. oekom Research) genügen. Unsere Kapitalanlagen sollen dauerhaft unsere Anforderungen in puncto Nachhaltigkeit erfüllen. Der Asset Manager MEAG führt den Prozess entsprechend unseren Richtlinien durch.

Uns ist es wichtig, bei der Kapitalanlage Nachhaltigkeitskriterien zu berücksichtigen. Dieses Verhalten wird sich langfristig günstig auf Risiko und Ertrag auswirken.

### Bewertungsreserven

Auf Seite 48 dieses Geschäftsberichts weist die ERGO Direkt Krankenversicherung AG die Zeitwerte der Kapitalanlagen aus. Der Unterschied zwischen Zeit- und Buchwert wird als Bewertungsreserve bezeichnet. Zeitwerte sind Momentaufnahmen, sie spiegeln die Marktsituation zu einem bestimmten Zeitpunkt wider. Sie entwickeln sich nicht stetig, sondern unterliegen größeren Schwankungen. Der Zeitwert des weitaus größten Teils des Kapitalanlagenbestandes der ERGO Direkt Krankenversicherung AG ist Schwankungen des Zinsniveaus unterworfen.

Im Geschäftsjahr sanken die Bewertungsreserven auf 87,5 Millionen Euro (Vorjahr: 101,0 Millionen Euro).



## **Finanzlage**

### **Kapitalstruktur**

Im Berichtsjahr blieb das Eigenkapital der ERGO Direkt Krankenversicherung AG konstant bei 79,5 Millionen Euro (Vorjahr: 79,5 Millionen Euro).

### **Beschränkungen in der Verfügbarkeit von Finanzmitteln**

Beschränkungen in der Verfügbarkeit von Finanzmitteln lagen im Geschäftsjahr 2017 bei der ERGO Direkt Krankenversicherung AG nicht vor.

### **Wesentliche Finanzierungsmaßnahmen und -vorhaben**

Die ERGO Direkt Krankenversicherung AG führte im Geschäftsjahr 2017 keine Finanzierungsmaßnahmen durch. Derzeit planen wir auch keine Finanzierungsmaßnahmen für das Jahr 2018.

### **Liquidität**

Im Rahmen der detaillierten Liquiditätsplanung stellen wir sicher, dass wir jederzeit uneingeschränkt in der Lage sind, unseren fälligen Zahlungsverpflichtungen nachzukommen.

Der Liquiditätssaldo belief sich im Geschäftsjahr auf 73,1 Millionen Euro (Vorjahr: 97,8 Millionen Euro). Wir haben unter Einbeziehung des Liquiditätsvortrages im Rahmen des Mandates der Strategischen Asset Allocation 67,1 Millionen Euro wieder am Kapitalmarkt angelegt.

Zum Geschäftsjahresende 2017 betrug der Liquiditätsbestand 25,3 Millionen Euro, nach 19,2 Millionen Euro im Vorjahr. Hierunter fallen laufende Guthaben und Einlagen bei Kreditinstituten sowie die MEAG-Forderung aus dem Cash Pooling.

### ***Gesamtaussage zur wirtschaftlichen Lage***

In den vorangegangenen Kapiteln haben wir die Ertrags-, Vermögens- und Finanzlage ausführlich dargestellt. Wir fassen die wirtschaftliche Lage wie folgt zusammen:

Für die ERGO Direkt Krankenversicherung AG ergeben sich in der Kranken- und Pflegeversicherung nach wie vor gute Wachstumschancen. Diese haben wir auch im Jahr 2017 genutzt.

Das Gesamtergebnis vor Gewinnabführung lag bei 16,5 Millionen Euro (Vorjahr: 17,5 Millionen Euro). Im Vergleich zum Vorjahr war der Jahresüberschuss trotz signifikantem Beitragswachstum aufgrund höherer Aufwendungen für Versicherungsfälle sowie gesteigener Aufwendungen für den Versicherungsbetrieb leicht rückläufig.

## Lagebericht

# Risikobericht

### Ziele des Risikomanagements

Risikomanagement ist ein wichtiger Bestandteil der Unternehmenssteuerung. Zu seinen Aufgaben gehört es, Entwicklungen, die den Fortbestand der Gesellschaft gefährden können, frühzeitig zu erkennen (§ 91 Abs. 2 AktG). Das Risikomanagement der ERGO verfolgt das Ziel, die Finanzstärke zu erhalten, um die Ansprüche unserer Kunden zu sichern. Ein weiteres Ziel ist, die Reputation der ERGO und aller Einzelgesellschaften zu schützen. Dazu setzen wir auf ein alle Bereiche umfassendes Risikomanagement. Wir halten uns dabei an das Gesetz zur Kontrolle und Transparenz im Unternehmensbereich (KonTraG), die im Versicherungsaufsichtsgesetz (VAG) verankerten aufsichtsrechtlichen Vorgaben sowie das Rundschreiben zu den „Mindestanforderungen an die Geschäftsorganisation von Versicherungsunternehmen“ (MaGo).

### Organisatorischer Aufbau des Risikomanagements

Die Risikomanagement-Organisation der ERGO Direkt Krankenversicherung AG ist in die Risikomanagement-Prozesse der ERGO Group eingebunden. Der Bereich „Integriertes Risikomanagement (IRM)“ stellt das gruppenweite Risikomanagement sicher. Dezentrale Risikomanagement-Strukturen in allen Bereichen der Gruppe unterstützen IRM hierbei. An der Spitze der Risikomanagement-Organisation steht der Chief Risk Officer (CRO). Die einzelnen dezentralen Risikoverantwortlichen berichten an ihn. IRM analysiert, bewertet und überwacht die identifizierten Risiken. Diese kommuniziert der CRO an den Risikoausschuss und an den Vorstand der Gesellschaft. Der Risikoausschuss ist ein ständiger Ausschuss des Vorstands der ERGO Group AG. Der Risikoausschuss ist für die Ausgestaltung des Risikomanagements zuständig, richtet Systeme und Prozesse ein und überwacht diese. Er stellt sicher, dass das gesamte Risikomanagement-System im Einklang mit den regulatorischen Anforderungen und den konzernweiten Richtlinien steht. Zum Risikomanagement-System gehören Risikokriterien und entsprechende Risikomanagement-Steuerungsprozesse. Durch diese Organisation können wir Risiken frühzeitig erkennen und aktiv steuern.

### Festlegung der Risikostrategie

Die Risikostrategie greift die aus der Geschäftsstrategie resultierenden Risiken auf. Sie ist eine wichtige Grundlage für die strategische und operative Planung. Der Vorstand prüft und verabschiedet die Risikostrategie jährlich. Zusätzlich bespricht er sie mit dem Aufsichtsrat.

Die Risikostrategie definiert die Risikoobergrenzen auf Basis der Risikotragfähigkeit der ERGO Direkt Krankenversicherung AG. Die Einhaltung der Risikoobergrenzen überwachen wir anhand fester Schwellenwerte (Grenzen) und Frühwarnmechanismen in einer Ampel-Logik (Trigger). Diese Toleranzen orientieren sich an der Kapital- und Liquiditätsausstattung sowie der Ertragsvolatilität. Eine ausreichende Risikotragfähigkeit veranschaulicht die Fähigkeit des Unternehmens, Verluste aus identifizierten Risiken zu absorbieren. Aus diesen darf keine Gefahr für die Existenz der Gesellschaft resultieren.

### Umsetzung der Risikostrategie und Risikomanagement-Kreislauf

Die Geschäftsplanung berücksichtigt den vom Vorstand festgelegten Risikoappetit unterhalb der Risikoobergrenzen. In der operativen Geschäftsführung ist dieser ebenfalls verankert. Bei Kapazitätsengpässen oder Konflikten mit dem Limit- und Trigger-System verfahren wir nach festgelegten Eskalations- und Entscheidungsprozessen. Diese stellen sicher, dass Geschäftsinteressen und Risikomanagement-Aspekte in Einklang stehen.

Ein funktionierendes und wirksames Governance-System ist für eine effektive Unternehmenssteuerung und -überwachung von elementarer Bedeutung. Unsere Gesellschaft verfügt über ein Governance-System, das die unternehmensindividuelle Geschäftstätigkeit (Art, Umfang und Komplexität) sowie das zugrunde liegende Risikoprofil in angemessener Form berücksichtigt. Ein Teil des Governance-Systems ist die unternehmenseigene Risiko- und Solvabilitätsbeurteilung, auch „Own Risk and Solvency Assessment“ (kurz ORSA) genannt. ORSA liegt ebenfalls in der operativen Verantwortung der Risikomanagement-Funktion und stellt

eine Verbindung der Risikomanagement- und Planungsprozesse her. Der Vorstand hat die Gesamtverantwortung für ORSA. Er hat eine aktive Rolle, ORSA zu gestalten, die Ergebnisse zu hinterfragen und zu entscheiden, ob gegebenenfalls weitere Maßnahmen erforderlich sind.

Die operative Umsetzung des Risikomanagements umfasst die Identifikation, Analyse, Bewertung und Steuerung von Risiken. Dazu gehört auch die daraus abgeleitete Risikoberichterstattung. Die Steuerung erfolgt anhand der in der Risikostrategie definierten qualitativen und quantitativen Größen. Mit unseren Risikomanagement-Prozessen stellen wir sicher, dass wir sämtliche Risiken kontinuierlich überwachen und bei Trigger- und Limitverletzungen bzw. Veränderungen des Risikoprofiles Gegenmaßnahmen einleiten können.

Im Rahmen unseres Kapitalmanagement-Prozesses überwachen wir die Solvenzausstattung der Gesellschaft und ergreifen Maßnahmen, sofern eine unzureichende Kapitalisierung droht.

### **Kontroll- und Überwachungssysteme**

Unser Internes Kontrollsystem (IKS) ist ein System zum Management von operationellen Risiken. Es beinhaltet alle Risikodimensionen (Risiken der finanziellen Berichterstattung, rechtliche Risiken und sonstige operationelle Risiken) und Unternehmensbereiche sowie die unterschiedlichen Unternehmensebenen. Das IKS erfüllt grundsätzlich die Anforderungen der Unternehmensführung sowie die gesetzlichen und regulatorischen Anforderungen. Die Verantwortung für das IKS liegt beim Vorstand. Der Bereich IRM ist für das IKS organisatorisch und methodisch zuständig. Die Fachbereiche verantworten die Risiken und Kontrollen. Die Einbindung aller Fachbereiche schafft ein einheitliches Risikoverständnis. Im Rahmen einer kontinuierlichen Verbesserung überprüfen wir regelmäßig die Funktionalität und Angemessenheit des IKS. Zur weiteren Verbesserung der Ausgestaltung des IKS wird ein Projekt umgesetzt. Ziel des Projektes ist es, die Zuordnung bzw. Wahrnehmung von Aufgaben und Verantwortlichkeiten weiter zu verbessern.

Die Konzernrevision bewertet bei ihren prozessbezogenen Prüfungen kontinuierlich die Wirksamkeit des IKS, indem sie das Vorhandensein und die Durchführung der Kontrollen in den wesentlichen Prozessen und Anwendungen einschätzt. Die risikoorientierte Prüfungsplanung und -durchführung bilden die Grundlage.

### **Risikoberichterstattung**

Mit der Risikoberichterstattung erfüllen wir nicht nur aktuelle rechtliche Anforderungen, sondern stellen auch intern Transparenz für das Management her, informieren die Aufsicht und die Öffentlichkeit.

Die interne Risikoberichterstattung informiert das Management regelmäßig über die Risikolage in den einzelnen Kategorien. Bei einer signifikanten Veränderung der Risikosituation erfolgt eine sofortige Berichterstattung an das Management unserer Gesellschaft. Sie erfolgt auch bei besonderen Schadenfällen und Ereignissen.

Mit unserer externen Risikoberichterstattung wollen wir einen verständlichen Überblick über die Risikolage der Gesellschaft geben. Die Öffentlichkeit informieren wir über die aktuelle Risikosituation der ERGO Direkt Krankenversicherung AG durch diesen Bericht und durch den im Jahr 2017 erstmalig erstellten Solvency-II-Bericht über Solvabilität und Finanzlage (Solvency and Financial Condition Report, kurz SFCR).

### **Wesentliche Risiken**

Risiken sind mögliche künftige Entwicklungen oder Ereignisse, die zu einer negativen Prognose- bzw. Zielabweichung für das Unternehmen führen können. Wesentliche Risiken sind Risiken, die sich nachhaltig negativ auf die Vermögens-, Finanz- und Ertragslage der ERGO Direkt Krankenversicherung AG auswirken können.

Wesentliche Risiken entstehen aus folgenden Risikokategorien:

#### **Versicherungstechnische Risiken**

Das Management der versicherungstechnischen Risiken nimmt im Risikomanagement-System unseres Unternehmens eine herausgehobene Stellung ein. Kernelement dieses Managements ist zum einen die Kontrolle der Risikoverläufe. Zum anderen überprüfen wir die Rechnungsgrundlagen für die Berechnung der versicherungstechnischen Rückstellungen und Beiträge laufend.

Die Beiträge und Rückstellungen kalkulieren wir mit vorsichtig gewählten Rechnungsgrundlagen. So können wir dauerhaft die Erfüllung unserer Verpflichtungen sicherstellen. Wir reduzieren die versicherungstechnischen Risiken durch geeignete Zeichnungsrichtlinien und aktuarielle Analysen. Aktuarielle Analysen be-

treffen hierbei unter anderem die Versicherungsleistungen, das Stornoverhalten und die Sterblichkeitsentwicklungen in den Beständen. So untersuchen wir z. B. das Stornoverhalten laufend nach Vertragslaufzeit, Tarif und Grund der Stornierung. Aus diesen Analysen leiten wir Informationen ab, wie wir das Storno dauerhaft mit ausreichenden Sicherheiten versehen können. Wir verwenden diese Stornotafeln mit ausreichenden Sicherheiten dann auch bei der Kalkulation.

Das Risiko kumulierter Schadenereignisse, beispielsweise durch eine Pandemie, können wir nach derzeitigem Erkenntnisstand aus eigenen Mitteln tragen.

Bei der Wahl unserer Rückversicherer ist eine hohe Bonität wesentliches Kriterium für uns. Hiermit begrenzen wir das Ausfallrisiko und Risiken hinsichtlich der Zahlungsstromschwankungen. Eine Erläuterung der angesprochenen Bilanzierungs- und Bewertungsmethoden befindet sich im Anhang des Jahresabschlusses.

In den folgenden Abschnitten stellen wir die versicherungstechnischen Risiken der ERGO Direkt Krankenversicherung AG dar. Des Weiteren nehmen wir eine differenzierte Analyse der einzelnen Risiken und relevanter Einflussgrößen vor. Die spezifischen versicherungstechnischen Risiken eines Krankenversicherungsunternehmens sind das Sterblichkeits-, das Versicherungsleistungs-, das Storno- und das Rechnungszinsrisiko.

### **Sterblichkeitsrisiko**

Die Abweichung der tatsächlichen Sterblichkeit von der in der Kalkulation angenommenen charakterisiert das Sterblichkeitsrisiko. Die privaten Krankenversicherer ermitteln verbandsweit regelmäßig Sterbetafeln nach anerkannten aktuariellen Grundsätzen und übernehmen sie im Rahmen von Beitragsanpassungen in die Beitragskalkulation. Zusätzlich analysieren wir regelmäßig das Sterblichkeitsrisiko in unseren internen Controlling-Systemen. Hierbei kann es zu einer Beitragsanpassung nach § 155 Abs. 4 VAG kommen. Eine solche Beitragsanpassung kann erfolgen, wenn sich signifikante Abweichungen zwischen den beobachteten und den verwendeten Sterbewahrscheinlichkeiten ergeben. Hierdurch schränken wir das Sterblichkeitsrisiko stark ein und begrenzen es.

Der Treuhänder und der Verantwortliche Aktuar sehen die verwendeten Sterbetafeln als angemessen an.

Zusätzlich zeigen Marktanalysen, dass die Sterblichkeit wenig schwankt. Dies belegen die geringen Änderungen bei den jährlichen Aktualisierungen der Branchentafel.

### **Versicherungsleistungsrisiko**

Das Versicherungsleistungsrisiko besteht darin, dass wir aus einer im Voraus festgesetzten Prämie Versicherungsleistungen erbringen müssen. Diese Versicherungsleistungen haben wir in ihrem Umfang vorab vereinbart. Deren Höhe ist jedoch von der zukünftigen Entwicklung der Krankheitskosten und der Inanspruchnahme von Versicherungsleistungen abhängig. Die Leistungsversprechen spielen dabei eine besondere Rolle. Auch für die Zukunft gehen wir von einer weiteren Verbesserung der medizinischen Möglichkeiten sowie einer stärkeren Inanspruchnahme aus. Daher erwarten wir ebenfalls höhere Aufwendungen für Versicherungsleistungen.

Das Verhältnis der kalkulierten zu den erforderlichen Versicherungsleistungen überwachen wir ständig. Für ausgewählte Tarife nach Art der Lebensversicherung können wir eine Beitragsanpassung nach § 155 Abs. 3 VAG durchführen.

Dies betrifft Tarife, in denen die erforderlichen Versicherungsleistungen nicht nur vorübergehend von den kalkulierten Leistungen abweichen. Der Verantwortliche Aktuar sieht die für die Kalkulation herangezogenen Rechnungsgrundlagen als angemessen an. Für den Großteil der Rechnungsgrundlagen findet eine weitere unabhängige Prüfung durch einen mathematischen Treuhänder statt. Das Ergebnis dieser Prüfung ist ausnahmslos, dass der Treuhänder die Angemessenheit der Rechnungsgrundlagen ebenfalls bestätigt.

Durch diese Maßnahmen schränken wir das Versicherungsleistungsrisiko stark ein und begrenzen es.

Für Tarife nach Art der Schadenversicherung schränken wir das Risiko ebenfalls stark ein und überwachen es. Wir erreichen dies durch Übertragung des Verfahrens einer Beitragsanpassung von Tarifen nach Art der Lebensversicherung auf diese Tarife. In den verbleibenden Tarifen sind in der Regel feste Laufzeiten vereinbart, sodass das Versicherungsleistungsrisiko nicht bzw. nur eingeschränkt auftreten kann.

### **Stornorisiko**

Das Stornorisiko besteht darin, dass entweder mehr oder weniger Kunden ihren Vertrag kündigen, als erwartet.

Bei der Kalkulation sind Annahmen zum Stornoverhalten erforderlich. Abweichungen des tatsächlichen Verhaltens von den Annahmen können zu einer Erhöhung der Rückstellung über die kalkulierte Rückstellungsbildung hinaus führen. Wir überwachen die von uns im

Rahmen der Kalkulation verwendeten Stornotafeln regelmäßig und prüfen diese auf ihre Angemessenheit. Deswegen sehen wir sie als ausreichend sicher an. Bei signifikanten Abweichungen des Stornos sind Anpassungen der Rechnungsgrundlagen und Annahmen zum Storno im Rahmen von Beitragsanpassungen möglich. Nach Ansicht des Verantwortlichen Aktuars sind in den verwendeten Stornotafeln genügend Sicherheiten enthalten. Zusätzlich wird die DAV Richtlinie „Festlegung von Stornotafeln in der privaten Krankenversicherung“ vom 26. September 2017 bei der Festlegung der Stornowahrscheinlichkeiten berücksichtigt. Hierdurch schränken wir das Stornorisiko ein und begrenzen es.

### **Rechnungszinsrisiko**

Der verwendete Rechnungszins in der Krankenversicherung ist durch gesetzliche Vorgaben auf 3,5 Prozent nach oben begrenzt. Können wir den Rechnungszins nicht nachhaltig erwirtschaften, müssen wir für das Neugeschäft und den Bestand den Rechnungszins reduzieren. Dies geschieht im Rahmen der nächsten möglichen Beitragsanpassung. Bis bei einer Beitragsanpassung die Bestandsprämien verändert werden können, belastet die Bildung der Deckungsrückstellung mit dem noch gültigen Rechnungszins die Ertragslage. Bei Neugeschäftsprämien können wir unabhängig von den Rechnungszinsen im Bestand einen geänderten Rechnungszins verwenden.

Die dauerhafte Erfüllbarkeit des verwendeten Rechnungszinses überwachen wir im Rahmen der Kapitalanlageplanung. Darüber hinaus erfolgt eine jährliche Überprüfung des Rechnungszinses. Wir führen sie auf Basis des von der Deutschen Aktuarvereinigung erarbeiteten Verfahrens zur Berechnung des „Aktuariellen Unternehmenszinses“ (AUZ) durch. Neben dem AUZ-Verfahren haben wir noch weitere interne Ansätze zur Analyse des Zinsänderungsrisikos. Damit sinkt der Einfluss des Zinsänderungsrisikos weiter. Dies gelingt uns durch eine sorgfältige Abstimmung der zukünftigen Zahlungsströme aus Vermögensanlagen, Prämien und Verpflichtungen (Asset Liability Management). Nach Ansicht des Verantwortlichen Aktuars und gemäß dem Verfahren zur Bestimmung des AUZ ist daher der verwendete Rechnungszins ausreichend sicher. Diese Einschätzung erfolgt auf Basis der vorliegenden Werte.

Bei dem AUZ-Verfahren stellen wir sicher, dass für den überwiegenden Teil des Bestands mit hoher Wahrscheinlichkeit die zukünftig zu erwartenden Kapitalerträge nicht unterhalb des AUZ liegen. Damit können wir zeitliche Schwankungen bei der Anpassungsmöglichkeit einzelner Tarife weitestgehend ausgleichen.

Niedrigzinsszenarien können zu einem Rückgang des AUZ und im Zusammenhang mit anderen Veränderungen zu einer Beitragsanpassung führen.

Seit dem 21. Dezember 2012 haben wir auf eine geschlechtsunabhängige Prämienkalkulation umgestellt. In diesen neuen Tarifen haben wir den Rechnungszins bereits auf höchstens 2,75 Prozent festgesetzt. Im Hinblick auf mögliche Niedrigzinsszenarien wurde der Rechnungszins auch in Teilen des Bestands in der Vergangenheit bereits abgesenkt. Aufgrund des Rückgangs des AUZ wird auch bei Beitragsanpassungen im Jahr 2018 eine weitere Absenkung des Rechnungszinses erfolgen.

### **Risiken aus Kapitalanlagen**

Wir investieren hauptsächlich in die vier Anlageklassen Aktien, Beteiligungen, Immobilien und Zinsträger. Dem Grundsatz der unternehmerischen Vorsicht folgend (Prudent Person Principle), investieren wir in solche Kapitalanlagen, deren Natur und Risiken wir genau verstehen. Dabei berücksichtigen wir die Kriterien Rendite, Sicherheit und Bonität. Aber auch die Aspekte Liquidität, Diversifikation sowie vor allem die Struktur der versicherungstechnischen Verpflichtungen haben wir ständig im Blick.

Bei den Kapitalanlagerisiken handelt es sich um Markt-, Kredit- und Liquiditätsrisiken.

### **Marktrisiko**

Das Marktrisiko beschreibt das Risiko von Verlusten oder negativen Einflüssen aus Kapitalmarktentwicklungen auf die Finanzstärke des Unternehmens. Es resultiert aus Preisänderungen und Schwankungen an den Kapitalmärkten. Marktrisiken stellen die größten Kapitalanlagerisiken dar. Im Wesentlichen besteht das Marktrisiko aus dem Zinsänderungsrisiko, dem Kursrisiko bei Aktien, dem Wertänderungsrisiko bei Immobilien und dem Wechselkursrisiko. Innerhalb des Zinsänderungsrisikos unterscheiden wir das Risiko durch Veränderungen der (Basis-)Zinskurven (z. B. Swap Rates) und das Credit-Spread-Risiko. Ein möglicher Rückgang der Marktwerte kann je nach Anlageklasse unterschiedliche Ursachen haben. Die Marktrisiken handhaben wir durch unser Asset Liability Management sowie geeignete Limit- und Frühwarnsysteme.

Der größte Teil unserer Kapitalanlagen entfällt mit 91,6 Prozent (Vorjahr: 93,6 Prozent) auf Zinsträger. 91,6 Prozent (Vorjahr: 93,6 Prozent) entfallen auf Zinsträger inkl. Depotforderungen. Hiervon sind 59,2 Pro-

zent in Staatsanleihen und 31,6 Prozent in Pfandbriefen investiert. Das Zinsniveau und die emittentenspezifischen Renditezuschläge haben somit einen erheblichen Einfluss auf den Wert und das Ergebnis der Kapitalanlagen. Der Aktienanteil<sup>1</sup> beträgt 8,4 Prozent (6,4 Prozent). Im Vergleich zum Vorjahr haben wir die durchgerechnete Aktienquote<sup>2</sup> leicht erhöht. Die Aktienquote der ERGO Direkt Krankenversicherung AG liegt mit 3,5 Prozent (Vorjahr: 3,0 Prozent) weiterhin auf niedrigem Niveau. In Beteiligungen haben wir 0,0 Prozent (Vorjahr: 0,0 Prozent) und in Immobilien 0,0 Prozent (Vorjahr: 0,0 Prozent) investiert. Das Ziel ist die langfristige Sicherung des Kapitalanlageergebnisses. Dafür passen wir unser Asset Liability Management permanent an die aktuellen Rahmenbedingungen an.

Der weiterhin erwarteten volatilen Marktentwicklung tragen wir mit einer insgesamt defensiv ausgerichteten Anlagestrategie Rechnung. Mithilfe derivativer Finanzinstrumente begrenzen wir Kursrisiken an den Aktienmärkten.

Währungsrisiken gehen wir bei der ERGO Direkt Krankenversicherung AG nur beschränkt und ausschließlich im Spezialfonds ein. Diese überwachen wir laufend.

Aufgrund der Bewertung und Qualität unserer Kapitalanlagen erkennen wir für den Bestand und die Verpflichtungen gegenüber Versicherungsnehmern keine Gefährdungen.

Wir untersuchen für die Gesellschaft verschiedene Stresstests. Die Stresstests wurden auf der Basis von Experteneinschätzungen hergeleitet. Sie spiegeln mögliche nachteilige Kapitalmarktentwicklungen wider, denen wir ausgesetzt sein könnten. Als Reverse-Stresstests definieren wir Tests, welche Umstände identifizieren, die die Wirtschaftlichkeit des Unternehmens gefährden könnten. In diesem Zusammenhang überlegen wir, welche Ereignisse eintreten müssten, damit wir unsere Kundenversprechen nicht mehr einhalten können. Bei der Gesellschaft konnten keine wahrscheinlichen Umstände festgestellt werden, die die nachhaltige Wirtschaftlichkeit der Gesellschaft maßgeblich gefährden.

### **Kreditrisiko**

Das Kreditrisiko ist definiert als ökonomischer Verlust, der entstehen kann, wenn sich die finanzielle Lage eines Kontrahenten verändert. Das Kreditrisiko umfasst das Adressenausfallrisiko, das Migrationsrisiko (Verschlechterung des Ratings des Kontrahenten) und das Spread-Risiko (Preisänderungen innerhalb einer fixen Ratingklasse). Beispiele sind die finanzielle Lage eines Emittenten von Wertpapieren oder eines anderen Schuldners mit Verpflichtungen gegenüber der ERGO Direkt Krankenversicherung AG. Bei unseren Festzinsanlagen steuern wir das damit verbundene Kreditrisiko, indem wir Emittenten mit angemessener Qualität auswählen und gruppenweit gültige Kontrahentengrenzen beachten. Das Rating externer Ratingagenturen ist nur eines von verschiedenen Kriterien, die wir dabei berücksichtigen. Darüber hinaus führen wir eigene Analysen durch. Externe Emittentenratings unterziehen wir zusätzlich einer internen Plausibilitätsprüfung. Unsere sehr hohen Ansprüche an die Emittenten spiegeln sich auch in den konzernweiten Anlagegrundsätzen wider. Der Großteil unserer Kapitalanlagen besteht aus Papieren von Emittenten mit sehr guter Bonität. Bei den Zinsträgern wiesen zum Ende des Geschäftsjahres 89,0 (90,8) Prozent der Anlagen ein Rating mindestens der dritthöchsten Kategorie „strong“ aus. Dies entspricht der Ratingkategorie „A“ bei Standard & Poor's.

Unsere Adressenausfallrisiken steuern und überwachen wir durch ein konzernweit gültiges Kontrahentengrenzensystem. Die Limits orientieren sich an der finanziellen Lage des Kontrahenten sowie an der vom Vorstand definierten Risikotoleranz. Die im Geschäftsjahr 2017 weiterhin kritische Situation im Bereich der Banken- und Staatsanleihen berücksichtigen wir durch umsichtige Anlagen und Limits. Wir überwachen die Limits laufend. Diese passen wir notfalls an. Die Meldepflicht von Derivatgeschäften in ein Transaktionsregister erfüllen wir. Die Exponierung im Finanzsektor betrug nach Marktwerten zum Ende des Geschäftsjahres insgesamt 273,2 Millionen Euro. Davon sind 232,2 Millionen Euro (85,0 Prozent) besichert. Die Gesellschaft verfügt über einen geringen Bestand an Genussscheinen von Landesbanken. Die Genussscheine überwachen wir ständig im Rahmen des Risikocontrollings.

<sup>1</sup> Entspricht dem als Aktien definierten Investmentanteil an Aktienfonds sowie den direkt gehaltenen Aktien ohne Absicherung

<sup>2</sup> Entspricht unabhängig vom Investmentanteil allen Aktien nach Absicherung, ob direkt oder in Fonds gehalten (ökonomische Sicht)

Unser Engagement in Euro-Peripheriestaaten ist weiterhin auf einem vertretbaren Niveau. Durch Investitionen in Staatsanleihen der Euro-Peripherie streben wir eine mögliche Steigerung der laufenden Kapitalerträge an. Hieraus gegebenenfalls resultierende Risiken wägen wir sorgfältig ab und überwachen diese laufend.

### **Liquiditätsrisiko**

Das Liquiditätsrisiko bezeichnet das Risiko, dass ein Unternehmen aufgrund mangelnder Fungibilität der vorhandenen Aktiva nicht in der Lage ist, seinen finanziellen Verpflichtungen bei Fälligkeit nachzukommen. Es kann insbesondere in Wechselwirkungen mit versicherungstechnischen Risiken entstehen (vor allem durch hohe Schadenzahlungen). Das in der Risikostrategie verankerte Liquiditätskriterium stellt sicher, dass ausreichend Liquidität vorgehalten wird. Es ist ein Prozess definiert, der ein strukturiertes Vorgehen im Falle von Liquiditätskrisen bzw. Liquiditätsengpässen vorgibt. Risikokonzentrationen hinsichtlich Liquidität liegen nicht vor. Operationalisiert wird das Liquiditätskriterium über einen VaR-Ansatz und über ein Liquidity-Scoring-Modell. Dieses weist jedem Finanzinstrument ein Liquiditäts-Ranking im Bereich von 1 bis 11 (von liquide bis illiquide) zu. Diese Rankings werden mindestens einmal jährlich überprüft. Die Ad-hoc-Re-Assessments werden im Falle von besonderen Liquiditätssturbulenzen am Markt durchgeführt.

Mit unserem Asset Liability Management steuern wir die Zahlungsströme aus dem Kapitalanlagenbestand, den Beiträgen und Leistungen zeitlich und quantitativ. So entsprechen sie den Verbindlichkeiten, die aus den Versicherungsverträgen resultieren. Darüber hinaus halten wir eine Liquiditätsreserve vor. Sie schützt uns vor unerwarteten Liquiditätsengpässen. Die Liquiditätsrisiken sind in unser Limit- und Trigger-System integriert.

### **Wesentliche Sicherungsgeschäfte**

Mithilfe derivativer Finanzinstrumente sichern wir bei der ERGO Direkt Krankenversicherung AG überwiegend Marktrisiken im Kapitalanlagebereich ab.

Kapitalanlagen in Fremdwährungen sichern wir überwiegend mithilfe von Derivaten gegen Währungsrisiken ab. Das derzeit bestehende Aktienexposure schützen wir größtenteils mittels Put-Optionen gegen Kursrückgänge.

Die verwendeten derivativen Finanzinstrumente überwachen wir im Rahmen unserer Trigger-Systematik. In diesem Zusammenhang erfolgt eine Beurteilung der Markt-, Kredit- und Liquiditätsrisiken. Die Überwachung

des Emittentenrisikos deckt das Kontrahentenlimitsystem ab. Das aus derivativen Produkten resultierende Kontrahentenrisiko verteilen wir auf mehrere Emittenten guter Bonität. Zur weiteren Risikoreduktion treffen wir Collateral-Management-Vereinbarungen mit den jeweiligen Kontrahenten, um die Forderungen aus Derivatgeschäften zu besichern.

Die getroffenen Sicherungsgeschäfte erfüllen ihre Funktion. Aus den Sicherungsgeschäften selbst erkennen wir zum aktuellen Zeitpunkt keine wesentlichen Risiken.

### **Risiken aus dem Ausfall von Forderungen aus dem Versicherungsgeschäft**

Unsere Forderungen gegenüber Rückversicherern, Vermittlern und Kunden unterliegen grundsätzlich einem Ausfallrisiko. Bei der Wahl unserer Rückversicherer begrenzen wir das Ausfallrisiko sowie Risiken von Zahlungsstromschwankungen dadurch, dass wir eine hohe Bonität als wesentliches Auswahlkriterium anlegen. Unsere passive Rückversicherung platzieren wir überwiegend innerhalb des Konzernverbundes.

Wir haben Wertberichtigungen auf den Forderungsbestand vorgenommen, um Vorkehrungen zur Risikovor-sorge zu treffen.

### **Operationelle Risiken**

Unter operationellen Risiken verstehen wir die Gefahr von Verlusten aufgrund von unangemessenen Prozessen, Technologieversagen, menschlichen Fehlern oder externen Ereignissen. Operationellen Risiken begegnen wir mit einem systematischen ursachenbezogenen Risikomanagement.

Wesentliche Risikotreiber operationeller Risiken unserer Gesellschaft sind der Verstoß gegen die Dokumentations-, Beratungs- und Informationspflichten sowie mögliche Fehler in der Erhebung, Verarbeitung und Nutzung der personenbezogenen Daten. Hiervon sind insbesondere die Bereiche Kundenservice und Vertrieb betroffen.

Die operationellen Risiken, die mit unserer Geschäftstätigkeit unmittelbar verbunden sind, identifizieren, analysieren, bewerten und steuern wir im Rahmen des IKS. Die Bewertung der operationellen Risiken erfolgt dabei sowohl qualitativ als auch quantitativ. Die qualitative Bewertung erfolgt nach einem mehrstufigen Prinzip, bei dem zunächst die Kontrollqualität bewertet wird und anschließend das verbleibende Nettorisiko



eingeschätzt wird. Die Bewertung erfolgt durch die jeweiligen Prozessverantwortlichen und anschließend unabhängig durch die Risikomanagement-Funktion.

Die quantitative Bewertung der wesentlichen operativen Risiken erfolgt über einen faktorbasierten Ansatz.

Die bislang schon hohe Durchdringung der Geschäftsprozesse mit Systemen der Informationstechnologie (IT) wird künftig im Zuge des ERGO Strategieprogramms verstärkt. Zahlreiche IT-Risiken – insbesondere Informationssicherheits- und Cyberrisiken – werden nach Art und Umfang weiter zunehmen. Diesen Risiken begegnen wir durch umfassende Schutzvorkehrungen. Beispiele sind Back-up-Lösungen, Zugangskontrollen sowie entsprechende Notfallplanungen.

Schwächen im Kontrollumfeld sowie in den zentralen IT-Systemen können Auswirkungen auf den versicherungstechnischen Betrieb haben und besitzen damit grundsätzlich kumulative Auswirkungen.

Unser erklärtes und konsequent verfolgtes Unternehmensziel ist es, die Mitarbeiter für mögliche Gefahren zu sensibilisieren und die bestehende Risikokultur weiter zu optimieren.

Zusätzlich machen wir Rahmenvorgaben zur Gewährleistung der Sicherheit und Kontinuität der Geschäftsfähigkeit. Auf dieser Basis erkennen, bewerten und steuern wir Sicherheitsrisiken für Menschen, Informationen und Sachgegenstände. Unser Ziel ist es, den Schutz unserer Beschäftigten, die Vertraulichkeit, Integrität und Verfügbarkeit von Informationen sowie den störungsfreien Geschäftsbetrieb sicherzustellen. Wir verfügen daher auch über ein Business-Continuity-Management-System. Es ist Bestandteil der Geschäftsstrategie und umfasst unter anderem Notfall- und Wiederanlaufpläne zur Fortführung der Geschäftsprozesse und des IT-Betriebs. Die Notfallorganisation ist an allen Unternehmensstandorten eingeführt. Wir testen sie regelmäßig.

### **Reputationsrisiken**

Wir definieren das Reputationsrisiko als das Risiko eines Schadens, der eintritt, wenn sich das Ansehen des Unternehmens verschlechtert. Relevante Gruppen sind diesbezüglich die Öffentlichkeit, Kunden, Aktionäre, Mitarbeiter, Vertriebspartner oder andere Interessenten, wie z. B. die Aufsichtsbehörden.

Das Reputationsrisiko der ERGO Direkt Krankenversicherung AG ist zum einen geprägt durch die mediale

Wahrnehmung der Direktversicherung bzw. Krankenversicherung insgesamt. Derzeit sind hier keine signifikanten Risiken zu erkennen. Zum anderen führt unser exponiertes Unternehmensleitbild in Verbindung mit der Klartextinitiative („Versichern heißt verstehen“) bei den Stakeholdern (insbesondere den Kunden) zu Recht zu einer besonders hohen Erwartungshaltung an Professionalität und Qualität. Hier können operationelle Risiken in den Prozessen der Gesellschaft zu einem Anstieg des Reputationsrisikos führen.

Darüber hinaus können auch Reputationsrisiken der ERGO Group bzw. anderer ERGO Gesellschaften auf die Reputation der ERGO Direkt Krankenversicherung AG ausstrahlen. Die Auswirkungen reichen von reduzierten Chancen (Neugeschäft, Vertriebspartner etc.) bis hin zu administrativem Zusatzaufwand (z. B. Aufbereitung von durch die Presse, Aufsicht, Ratingagenturen und Investoren angeforderten Informationen).

Die Maßnahmen zur Überwachung und Eindämmung des Reputationsrisikos reichen von der allgemeinen Erfassung der Risiken im Rahmen des IKS bis hin zu unserem Ad-hoc-Meldeprozess.

Die Beurteilung konkreter Reputationsfragen (bei geschäftlichen Sachverhalten) wird innerhalb der ERGO Group durch das Reputations- und Integrity-Committee (RIC) vorgenommen. Sein Ziel ist die einheitliche Bewertung von Sachverhalten aus der ERGO Group AG und ihren Tochtergesellschaften, die potenzielle Reputationsrisiken beinhalten oder darstellen können. Zudem ist das RIC zuständig für die Koordinierung der einheitlichen Aufklärung und Sanktionierung von Verstößen gegen externe und interne Regelungen in der ERGO einschließlich ihrer Tochtergesellschaften.

### **Strategische Risiken**

Wir bezeichnen strategische Risiken als Risiken aus falschen Geschäftsentscheidungen und der schlechten Umsetzung von bereits getroffenen Entscheidungen. Wir bilden auch die mangelnde Anpassungsfähigkeit an die Veränderungen in der Umwelt des Unternehmens in den strategischen Risiken ab. Strategische Risiken gibt es in Bezug auf die vorhandenen und neuen Erfolgspotenziale. Diese Risiken treten oft mit zeitlichem Vorlauf auf. Sie treten aber auch im Zusammenhang mit anderen Risiken auf. Wir begegnen den strategischen Risiken, indem wir strategische Entscheidungsprozesse und Risikomanagement eng miteinander verzahnen. Dies umfasst kulturelle wie organisatorische Aspekte.

Die ERGO Direkt Krankenversicherung AG ist vielfältigen strategischen Risiken ausgesetzt. Aus den Veränderungen der Kundenstruktur („Demografie“) und des Kaufverhaltens („Internet“) ergeben sich Risiken. Weitere Risiken können sich durch Veränderungen bei den Wettbewerbern ergeben. Hierzu gehört insbesondere auch der Eintritt neuer Marktteilnehmer („InsurTechs“). Diese Risiken können sich negativ auf die Erreichung der Neugeschäftsziele auswirken.

Die ERGO Group hat zur Stärkung ihrer Rolle als einer der international bedeutenden Erstversicherer ein Strategieprogramm initiiert und treibt die digitale Transformation des Geschäftssystems voran. Hierzu gehören die Modernisierung der IT-Architekturlandschaft, die Ablösung der Altsysteme und der Aufbau einer flexiblen IT-Architekturlandschaft.

Das Strategieprogramm nimmt die wesentlichen strategischen Risiken auf und steuert diese maßgeblich. Die Projekte des Strategieprogramms unterliegen operationellen Umsetzungsrisiken, die im Rahmen eines Projektrisikococontrollings identifiziert und bewertet werden. Übergreifende Risikotreiber sind die Bereitstellung geplanter (IT-)Kapazitäten und der Ausfall von Leistungsträgern. Diesen Herausforderungen und wesentlichen Risiken in einzelnen Projekten begegnen wir mit geeigneten Maßnahmen.

### **Sonstige Risiken**

Einzelne Gerichtsurteile können rechtliche Folgen für unsere Gesellschaft haben. Außerdem können sie sich auf unsere Reputation auswirken. Bei laufenden Prozessen beurteilen und bewerten wir mögliche daraus resultierende Verpflichtungen zeitnah. Werden dabei mögliche monetäre Aufwendungen identifiziert, berücksichtigen wir diese durch die Bildung von angemessenen Rückstellungen umgehend.

Mit Blick auf die erfolgte Einführung von Solvency II sind wir gut aufgestellt, insbesondere die wert- und risikoorientierte Steuerung gehört bereits seit Jahren zu den festen Grundsätzen unserer Unternehmensführung.

### **Zusammenfassende Darstellung der Risikolage**

Zum 31. Dezember 2017 erfüllt die ERGO Direkt Krankenversicherung AG die aufsichtsrechtlichen Solvabilitäts- und Mindestkapitalanforderungen. Die Nutzung von Übergangsmaßnahmen haben wir nicht beantragt. Zudem liegt eine ausreichende Bedeckung des Sicherungsvermögens (auf Buch- und Marktwertbasis) vor.

Die Funktionsfähigkeit des Risikomanagement-Systems ist auf hohem Niveau gewährleistet. Durch die implementierten Strukturen und Prozesse erkennen wir Risikoentwicklungen frühzeitig und leiten diese der Risikosteuerung zu.

Zusammenfassend stellen wir fest, dass der Bestand der ERGO Direkt Krankenversicherung AG und die Interessen der Versicherungsnehmer zu keinem Zeitpunkt gefährdet waren. Darüber hinaus sind uns derzeit keine Entwicklungen bekannt, die eine solche Bestandsgefährdung herbeiführen könnten. Auch ist uns keine Entwicklung bekannt, die die Vermögens-, Finanz- und Ertragslage der Gesellschaft nachhaltig negativ beeinflussen könnte. Insgesamt betrachten wir die Risikosituation der ERGO Direkt Krankenversicherung AG als tragfähig und kontrolliert.

## Lagebericht

### Chancenbericht

Wir sind der meistgewählte Direktversicherer in Deutschland. Wir bieten eine auf den Direkt- und Partnervertrieb zugeschnittene Produktpalette an. Hinzu kommen Service- und Versorgungsleistungen. Wir sind einer der führenden Anbieter für private Zahnzusatzversicherungen.

Entsprechend vielfältig sind die Chancen und Risiken für unser Geschäft. Im Prognosebericht geben wir einen Überblick darüber, wie sich unser Geschäft unter den sich abzeichnenden Rahmenbedingungen voraussichtlich entwickeln wird. Dabei versuchen wir uns so weit wie möglich auf langfristig wirksame Trends einzustellen. Überraschende und unvorhergesehene Entwicklungen können wir jedoch niemals ganz ausschließen. Um uns vor Risiken zu schützen, haben wir ein ausgefeiltes Risikomanagement etabliert. Im Kapitel Risikobericht beschreiben wir dies ausführlich. Gleichzeitig sind wir gut gerüstet, um entstehende Chancen zum Nutzen unseres Unternehmens ergreifen zu können.

Wenn sich die für uns wichtigen volkswirtschaftlichen Rahmenbedingungen besser entwickeln als angenommen, eröffnen sich uns erweiterte Geschäftsmöglichkeiten. Ein stärkeres Wirtschaftswachstum in Deutschland und eine raschere Konjunktorentwicklung in der Eurozone würden die Nachfrage nach Versicherungsschutz erhöhen. Zudem könnte eine solche volkswirtschaftliche Entwicklung – verbunden mit einer weniger expansiven Geldpolitik – zu einer Normalisierung an den Anleihemärkten beitragen. Dies würde zu wieder ansteigenden Renditen für sichere Staatsanleihen führen. Dies könnte für unser Kapitalanlageergebnis kurzfristig Belastungen mit sich bringen. Längerfristig ergeben sich aber Mehrerträge, die unserem Versicherungsgeschäft zugutekommen.

Wichtige Trends und Umwälzungen sind der technische Fortschritt, insbesondere das Zukunftsthema Digitalisierung, der demografische Wandel sowie Veränderungen des rechtlichen und regulatorischen Umfelds. Sie prägen den Versicherungsbedarf der Kunden und das Angebot.

Unsere Kunden profitieren davon, dass wir ein Unternehmen der ERGO sind. ERGO ist eine der großen Versi-

cherungsgruppen in Deutschland und Europa. Sie gehört zu Munich Re, einem der weltweit führenden Rückversicherer und Risikoträger. Ihre Größe und Finanzstärke nutzen auch der ERGO und ihren Töchtern.

ERGO Direkt ist ein Unternehmen mit einer hohen finanziellen Stabilität. Unsere Kunden haben einen sicheren und verlässlichen Partner. Wir verfügen über spezifische Stärken und eine gute Positionierung im Markt. Daher sind wir zuversichtlich, die sich bietenden Chancen im Wettbewerb erfolgreich nutzen zu können. Dies kommt auch unseren Kunden zugute. Sie profitieren von einer schnellen Anpassung von Produktlösungen an die Gegebenheiten neu entstehender oder sich verändernder Märkte und Regularien.

Zwei wesentliche Erfolgsfaktoren bestimmen die zukünftige Geschäftsentwicklung der ERGO Direkt. Zum einen ergeben sich Chancen aus dem Direktversicherungsgeschäft: Hier integrieren wir zunehmend neue digitale Techniken und bauen die Selfservice-Angebote für unsere Kunden konsequent aus. Zum anderen nutzen wir die Chancen der Digitalisierung. ERGO Direkt wurde zu einem starken Kompetenzzentrum aller Online- und Direktaktivitäten im Konzern ausgebaut. Im Zuge des ERGO Strategieprogramms verantwortet ERGO Direkt das gesamte deutsche Online- und Direktgeschäft von ERGO. ERGO Direkt trägt damit einen wesentlichen Teil dazu bei, die digitale Transformation der ERGO Group voranzutreiben und den hybriden Kunden umfassend und kanalübergreifend zu betreuen. Dabei setzt ERGO in hohem Maß auf die Kompetenz von ERGO Direkt und nutzt den gruppeninternen Wissensaustausch. Immer mehr Menschen nutzen digitale Angebote. Viele Kunden interagieren mit Versicherungen daher verstärkt über das Netz. Dies erfolgt vor allem über Online-Kanäle und digitale Angebote wie Selfservice. Diese etablieren sich neben den klassischen Vertriebswegen. Die Zahl der Online- und Direktkunden wird in den nächsten Jahren weiter steigen.

Das Geschäftsmodell von ERGO Direkt bietet somit große Chancen, das ertragreiche Wachstum fortzusetzen. Um Chancen zu nutzen, formulieren wir die strategische Stoßrichtung klar. Bestehende Herausforderungen nehmen wir dabei an. Das Geschäftsmodell der ERGO Direkt umfasst hierfür folgende zukunftssichere Handlungsfelder:

### **Kundenzufriedenheit und Weiterempfehlungsbereitschaft**

Unser größter Fokus liegt auf der Befriedigung von Kundenbedürfnissen. Hierbei wollen wir uns durch innovative Produkte und exzellenten Service vom Wettbewerb abheben. Unser ganz besonderes Anliegen ist dabei, die volle Kundenzufriedenheit zu erreichen. Zufriedene Kunden werden uns weiterempfehlen.

Kundenrezensionen sind bei vielen unserer Partner eine wichtige Informationsquelle für deren Kunden. Gute Rezensionen für unsere Produkte sind für uns ein wichtiges Instrument der Weiterempfehlung und damit der Neukundengewinnung, auch bei unseren Kooperationspartnern.

Wir setzen außerdem auf Auszeichnungen von Prüfinstituten und Testsiegerlabels. Diese runden das positive Bild beim Kunden und Partner ab. Dies sollte auch zu einer Steigerung des Neugeschäfts führen.

### **Einfachheit und Transparenz**

ERGO Direkt ist als Spezialist für einfache, flexible und preiswerte Produkte bekannt. Einfachheit ist der Kern unseres Geschäftsmodells. Unsere Leuchtturmprodukte möchten wir bei ausgewählten Produkttests unabhängiger Verbraucherinstitute erfolgreich platzieren. Wir wollen in externen Tests belegen, dass wir hinsichtlich Einfachheit und Transparenz sehr gut aufgestellt sind.

Preiswerte Produkte sind für uns als Direktversicherer ein wichtiges Kriterium. Basis hierfür sind niedrige Kosten. Diese standen daher schon immer im Fokus. Wir möchten die Kosten-Nutzen-Verhältnisse bei ERGO Direkt weiter verbessern. Hierzu untersuchen wir alle Abläufe im Unternehmen auf Effizienz und Effektivität.

Wir bieten transparente und verständliche Produkte zu einem fairen Preis an. Dies schafft nicht nur Vertrauen und eine starke Kundenbindung. Wir bauen damit auch Vertrauen bei Kooperationspartnern auf.

Durch diese Maßnahmen können wir auch zukünftig unseren Kunden eine hohe Servicequalität bei gleichzeitig attraktiven Produktpreisen anbieten.

Viele Menschen haben eine Krankenzusatzversicherung oder planen einen Abschluss. Auch für die Zukunft ist ein wachsender Markt zu erwarten. An dieser Entwicklung will die ERGO Direkt Krankenversicherung AG teilhaben.

Bei Zahnzusatzversicherungen verfügt die ERGO Direkt Krankenversicherung AG über eine hohe Kompetenz. Produkte und Services der ERGO Direkt Krankenversicherung AG decken die Nachfrage sehr gut ab.

Für unsere Kooperationspartner bieten unsere modularen und flexiblen Produkte eine attraktive Möglichkeit, ihren Kunden Mehrwert und ausgezeichneten Service zu bieten. Mit der Entwicklung von individuellen Bausteinen können sich unsere Partner zudem positiv von ihren Wettbewerbern abheben.

### **Innovativer Direktversicherer**

Wir arbeiten weiter an innovativen Services. Die Kontaktpunkte und Erlebnisse unserer Kunden mit uns sollen so einfach und attraktiv wie möglich werden. Beispielsweise bieten wir seit 2015 auch die Kundenkommunikation über WhatsApp an.

Insbesondere die Digitalisierung und den Trend zu mobilen Anwendungen nutzen wir aktiv: Als Direktversicherer der ERGO sind wir weiterhin Innovator für mobile Lösungen. Wir werden Produkte und Services über diesen neuen Kanal anbieten. ERGO Direkt hat sich hierzu mit relevanten Marktteilnehmern vernetzt und nimmt an der dynamischen Entwicklung teil. Erste Anwendungen mit starkem Kundennutzen stehen bereits zur Verfügung. ERGO Direkt bietet beispielsweise die App „PutzHelden“ an, die Kinder beim richtigen Zähneputzen unterstützt. Im vergangenen Jahr haben wir mit „Meine Zahn-App“ Deutschlands erste voll umfassende Zahn-App auf den Markt gebracht. Für die kommenden Jahre sind weitere Innovationen geplant, die zusätzliche Chancen eröffnen.

Die Verknüpfung von konventionellen und digitalen Kanälen zum Kunden eröffnet Chancen zum beiderseitigen Nutzen. Unsere Kunden können seit Kurzem ihre Rechnungen für Zahnreinigungsbehandlungen online selbst regulieren – und zwar bis zur Auszahlung. Mit dieser Anwendung erweitert das Unternehmen seinen digitalen Kunden-Selfservice, der in der Versicherungsbranche eine Spitzenposition im Markt einnimmt. Wir wollen diese Innovation weiter ausbauen.

Darüber hinaus sehen wir weitere chancenreiche und zukunftssträchtige Handlungsfelder. Besonders der Austausch und die Zusammenarbeit mit Startups und auch branchenfremden Partnern eröffnet die Chance, zu einem gegenseitigen Wissenstransfer. Davon versprechen wir uns auch die Entwicklung von innovativen Produkt- und Serviceansätzen.

Eine mitarbeiterorientierte Unternehmenskultur trägt einen maßgeblichen Teil zum Unternehmenserfolg bei. ERGO Direkt wird daher – unter Einbeziehung der Mitarbeiter – die aktive Entwicklung der Unternehmenskultur vorantreiben.

An erster Stelle steht, ERGO Direkt für die Zukunft fit zu machen. Hierzu streben wir einerseits Kostenreduktionen an und andererseits Erfolg versprechende Investitionen.

Beide Stränge sind mit einem Kardinalziel verbunden: ERGO Direkt für die Kunden attraktiv zu machen und damit Wachstum zu generieren. Dies wollen wir mit schlanken, digitalen Prozessen und wettbewerbsfähigen Produkten erreichen. Dabei wollen wir uns auf vier Themenfelder, nämlich Organisation, Digitalisierung, Omnikanal und Produkte konzentrieren.

Wir stellen unsere Organisationsstrukturen effizient und bedarfsgerecht auf, um deutlich Kosten zu senken. Sie bilden die Grundlage für nachhaltigen Erfolg. Dem starken Veränderungsdruck durch die Digitalisierung wollen wir durch verbesserte Technik begegnen. Das ist ein großes Investitionsfeld.

Im Themenfeld Omnikanal streben wir eine engere Vernetzung zwischen Online- und Offline-Kanälen an. Und zu guter Letzt haben wir weiter das Ziel, mit attraktiven Produkten die Bedürfnisse der Kunden optimal zu bedienen. Alle vier Themenfelder zusammen sorgen dafür, dass wir für die Zukunft hervorragend aufgestellt sind.

Wir nutzen die Potenziale unserer Mitarbeiter. Durch eine vorausschauende Personalentwicklung fördern wir sie gezielt und konsequent. Unsere Mitarbeiter sichern unseren Erfolg mit ihrer Kompetenz und ihrem Engagement. Davon profitieren auch unsere Kunden. Ziel ist es, unser hohes Qualitäts- und Leistungsniveau auszubauen. Das eröffnet uns Chancen im Wettbewerb.

Die Verbraucher nutzen zunehmend klassische und digitale Kanäle parallel, wenn sie Versicherungsschutz kaufen wollen. ERGO Direkt berücksichtigt dies: Für Privatkunden haben wir in jeder Situation den richtigen Vertriebsweg. Die Ansprüche unserer Kunden an Kontaktangebote, Durchgängigkeit zwischen Kanälen und Schnelligkeit bei der Erledigung von Anliegen steigen. Wir streben daher an, unsere Prozesse weiter zu beschleunigen. Die daraus resultierenden Chancen wollen wir schnell und konsequent nutzen.

Wir haben nachhaltigen Umweltschutz als Chance erkannt und nutzen sie. Wir haben an unserem Standort ein umfassendes Umweltmanagementsystem eingeführt. Auch im Kerngeschäft betrachten wir Nachhaltigkeit als Marktchance: So berücksichtigt die Kapitalanlage auch soziale, ethische und ökologische Aspekte. Durch diese sowie durch weitere Maßnahmen nehmen wir unsere gesellschaftliche Verantwortung wahr. Unser nachhaltiges Handeln kommt unseren Kunden auf vielfältige Weise zugute.

## Lagebericht

### Prognosebericht

Wir beurteilen und erläutern die voraussichtliche Entwicklung der Gesellschaft nach bestem Wissen. Hierzu gehören die wesentlichen Chancen und Risiken. Die heute zur Verfügung stehenden Erkenntnisse über Branchenaussichten berücksichtigen wir. Gleiches gilt auch für die zukünftigen wirtschaftlichen und politischen Rahmenbedingungen. Um die Entwicklung zutreffend einzuschätzen, analysieren wir deren Trends. Dabei nehmen wir auch ihre wesentlichen Einflussfaktoren in den Blick. Die genannten Grundlagen können sich in der Zukunft jedoch unerwartet verändern. Insgesamt können daher die tatsächliche Entwicklung der Gesellschaft und deren Ergebnisse wesentlich von den Prognosen abweichen.

#### **Gesamtwirtschaftliche Entwicklung und Kapitalmarktentwicklung**

Im Jahr 2018 wird die Weltwirtschaft voraussichtlich noch etwas stärker wachsen als 2017. Für die Eurozone und Deutschland erwarten wir weiterhin robustes Wachstum. Die Inflation in Deutschland dürfte auf einem verhaltenen Niveau bleiben. Wir erwarten, dass die Beitragseinnahmen der deutschen Versicherungswirtschaft ähnlich wie 2017 leicht ansteigen werden.

Die US-Notenbank Fed wird mit ihrem Zinsanhebungszyklus und der Rückführung ihrer Bilanzsumme fortfahren. Die EZB wird das Anleihe-Kaufprogramm 2018 auslaufen lassen und dürfte signalisieren, dass die Einlagezinsen in den Folgejahren ansteigen. Damit werden sich die Zinsen an den Kapitalmärkten tendenziell erhöhen, aber die Niedrigzinsphase voraussichtlich nicht beenden. Anhaltendes Wachstum und eine höhere Inflation sollten Aktien generell unterstützen. Allerdings ist angesichts hoher Bewertungen ein weiterer Gewinnanstieg im Unternehmenssektor erforderlich.

Die Entwicklung der globalen Wirtschaft und der Kapitalmärkte ist vielfältigen Risiken ausgesetzt. Eine tendenziell restriktivere Geldpolitik könnte die Zinsen an den Kapitalmärkten schneller oder stärker als erwartet steigen lassen. Dies könnte das globale Wachstum beeinträchtigen und zu umfangreichen Kapitalabflüssen aus Schwellenländern führen. In Europa könnten politische Ereignisse – zum Beispiel die Brexit-Verhandlungen sowie die Wahlen in Italien – zu Turbulenzen füh-

ren. Zudem könnte ein Anstieg der politischen Unsicherheit die Banken- und Staatsschuldenkrise der Eurozone neu entfachen. Weitere Risiken bestehen in einem Wachstumseinbruch in China, in protektionistischen Maßnahmen der US-Regierung und in einer Eskalation geopolitischer Konflikte, zum Beispiel in Nordkorea und im Mittleren Osten. All diese Risiken könnten die Weltkonjunktur und die Stabilität der internationalen Finanzmärkte beeinträchtigen.

#### **Die private Krankenversicherung im Jahr 2018**

Am 23. Februar 2018 tritt die Versicherungsvertriebsrichtlinie IDD (Insurance Distribution Directive) in Kraft. Aus PKV-Sicht neuartig ist das Durchleitungsgebot. Die Versicherer müssen ihren Kunden die Provisionen gutschreiben, falls Honorarberater die Kunden vermittelt haben. Alternativ können die Unternehmen Nettotarife anbieten.

Im Jahr 2018 könnte ein Entwurf für eine neue Gebührenordnung für Ärzte (GOÄ) vorliegen, der zwischen Ärzten, Beihilfe und privater Krankenversicherung abgestimmt ist. Diese Novelle soll die sprechende Medizin aufwerten. Ziel ist es zudem, neue Leistungen schneller in die Gebührenordnung einzufügen. Die Bundesregierung muss die GOÄ erlassen und der Bundesrat muss zustimmen.

Für die Branche wird im Jahr 2018 ein geringeres Wachstum als im Vorjahr erwartet.

#### **Entwicklung der Ertrags- und Finanzlage**

Für das Jahr 2018 erwarten wir weiterhin ein spürbares Beitragswachstum. Im Neugeschäft werden wir unsere herausragende Stellung bei den Zahnzusatzversicherungen behaupten. Unterstützt wird dieses Ziel durch die neue Unternehmensstrategie.

Grundsätzlich erwarten wir weiterhin eine stabile Entwicklung der Vermögens- und Finanzlage.

Neben einem spürbar höheren Ergebnis aus Kapitalanlagen erwarten wir wahrnehmbar ansteigende Aufwendungen für den Versicherungsbetrieb, deutlich ansteigende Aufwendungen für Versicherungsfälle sowie

ein geringfügiges niedrigeres versicherungstechnisches Ergebnis.

Für das Jahr 2018 rechnen wir aufgrund des weiter ertragreichen Bestands mit einem geringfügig höheren Gesamtergebnis.

## Lagebericht

### **Nichtfinanzielle Erklärung**

Gemäß § 289b Abs. 2 HGB ist die ERGO Direkt Krankenversicherung AG von der Erstellung einer nichtfinanziellen Erklärung befreit. Unsere Gesellschaft wird in den gesonderten nichtfinanziellen Konzernbericht der Münchener Rückversicherungs-Gesellschaft AG, München einbezogen. Der gesonderte nichtfinanzielle Konzernbericht ist auf der Internetseite von Munich Re verfügbar.



## Lagebericht

### Erklärung zur Unternehmensführung

#### **Zielgrößen für den Frauenanteil und Fristen für deren Erreichung<sup>3</sup>**

In Umsetzung des Gesetzes für die gleichberechtigte Teilhabe von Frauen und Männern an Führungspositionen in der Privatwirtschaft und im öffentlichen Dienst hatten der Aufsichtsrat und der Vorstand unserer Gesellschaft bereits im Jahr 2015 die nachfolgend dargestellten Zielgrößen für den Frauenanteil beschlossen. Als Frist für die Erreichung der Zielgrößen haben sie einheitlich den 31. Dezember 2020 festgelegt.

- Die Zielgröße für den Frauenanteil im Aufsichtsrat beträgt 0,0 Prozent.
- Die Zielgröße für den Frauenanteil im Vorstand beläuft sich auf 0,0 Prozent.
- Die Zielgröße für die erste Führungsebene unterhalb des Vorstands beträgt 21,4 Prozent.
- Die Zielgröße für die zweite Führungsebene unterhalb des Vorstands beläuft sich auf 19,1 Prozent.

Fürth, 9. Februar 2018

Der Vorstand

---

<sup>3</sup> Festlegungen und Angaben nach § 289f Abs. 4 HGB in Verbindung mit § 289f Abs. 2 Nr. 4 HGB

## Lagebericht

### **Betriebene Versicherungsarten**

**Selbstständige Einzel-Krankheitskostenversicherung**  
(ambulant)

**Selbstständige Einzel-Krankheitskostenversicherung\***  
(stationär)

**Selbstständige Einzel-Krankenhaustagegeld-  
versicherung**

**Sonstige selbstständige Einzel-Teilversicherung\***

**Gruppen-Krankenversicherung**  
(nach Einzel- und Sondertarifen)

**Pflegekrankenversicherung**

\* auch in Rückdeckung übernommenes Geschäft

## ***Entgeltbericht***

## Entgeltbericht

### Bericht zur Gleichstellung und Entgeltgleichheit<sup>4</sup>

#### Berichtszeitraum 2016

#### **Maßnahmen zur Förderung der Gleichstellung von Frauen und Männern sowie deren Wirkung**

Die ERGO Direkt Krankenversicherung AG verfügt über ein großes Potenzial an qualifizierten Frauen. Um dieses zu nutzen, ist es unser Ziel, Frauen und Männern gleiche berufliche Perspektiven zu bieten. Bezogen auf die Besetzung von Führungspositionen hat sich die ERGO Direkt Krankenversicherung AG in Anlehnung an die freiwillige Selbstverpflichtung der Konzernmutter Münchener Rückversicherungs-Gesellschaft AG (DAX 30) verpflichtet, den Anteil an Frauen in Führungspositionen zu steigern. Bis 31.12.2020 möchten wir in der 1. Führungsebene einen Frauenanteil von 21,4 Prozent und in der 2. Führungsebene einen Frauenanteil von 19,1 Prozent erreicht haben. Im Jahr 2016 haben wir mit 20,0 Prozent in der 1. Führungsebene und 23,4 Prozent in der 2. Führungsebene unsere Zielgrößen bereits fast erreicht bzw. übertroffen. Der Frauenanteil in der 3. Führungsebene liegt bei 32,7 Prozent. Das ergibt einen Frauenanteil in Führungsfunktionen über alle Ebenen zum 31.12.2016 von 28,8 Prozent.

Wichtige Rahmenbedingungen für die Gleichstellung von Frauen und Männern schafft die ERGO Direkt Krankenversicherung AG z.B. über die Betriebsvereinbarung „Vereinbarkeit von Familie und Beruf“: Darin geregelt sind die Möglichkeit der Telearbeit sowie Möglichkeiten zur Flexibilisierung der Arbeitszeit. Hier sind unsere unterschiedlichen Arbeitszeitmodelle (z.B. regelmäßige 4-Tage-Woche), aber auch die Optionen der bezahlten und unbezahlten Freistellung zu nennen.

Weiterhin bietet die ERGO Direkt Krankenversicherung AG ihren Beschäftigten konkrete Servicemaßnahmen an, um Familienpflichten und Beruf leichter vereinbaren zu können:

So haben die Beschäftigten die Möglichkeit, die Leistungen eines externen Dienstleisters (Familienservice) in Anspruch zu nehmen. Diese umfassen:

- Beratung und Vermittlung von Kinderbetreuungs-möglichkeiten
- Beratung und Betreuung für pflegebedürftige Angehörige (Eldercare) und Vermittlung von Pflegeplätzen und Pflegepersonal
- Beratungsangebote und Hilfe in persönlichen Krisensituationen

Auch die Möglichkeit, bei Bedarf gelegentlich im Homeoffice zu arbeiten, trägt zur Schaffung möglichst optimaler Rahmenbedingungen bei, um die Gleichstellung von Männern und Frauen zu fördern.

Eine weitere Maßnahme ist der „ERGO Direkt Kindertag“, der den Beschäftigten die Möglichkeit bietet, am schulfreien Buß- und Betttag ihre Kinder mitzubringen und während der eigenen Arbeitszeit durch pädagogisch ausgebildete Fachkräfte im Rahmen von altersgerechten Angeboten professionell betreuen zu lassen.

Alle genannten Maßnahmen bieten optimale Rahmenbedingungen für die Förderung der Gleichstellung von Männern und Frauen.

#### **Maßnahmen zur Herstellung von Entgeltgleichheit für Frauen und Männer**

Gehaltsgerechtigkeit zwischen Männern und Frauen ist ein selbstverständliches Ziel der ERGO Direkt Krankenversicherung AG. Um dies zu erreichen, werden bei der ERGO Direkt Krankenversicherung AG unterschiedliche Instrumentarien genutzt und Maßnahmen durchgeführt.

Die Gehaltsfindung und -entwicklung erfolgt über betrieblich geregelte Vergütungssysteme. Neben der Vergütung in Anlehnung an den Tarifvertrag für die private Versicherungswirtschaft für einen Teil der Beschäftigten regelt die Betriebsvereinbarung zum „Internen Orientierungsrahmen“ die Gehaltsfindung und -entwicklung für unsere Kundenberater Direktvertrieb im Call Center. Einmal jährlich findet hier mit dem Betriebsrat eine Überprüfung der Gehaltseinstufung statt.

<sup>4</sup> Der Entgeltbericht war nicht Gegenstand der Abschlussprüfung.

Für die außertariflich Beschäftigten kommen ebenfalls eigene Regelungen zur Anwendung. So bilden eine personenunabhängige Stellenbewertung nach einem allgemein anerkannten Stellenbewertungsverfahren sowie definierte und kommunizierte funktionsgruppenbezogene Gehaltsbänder den Rahmen für die Gehaltsfindung. Es erfolgt eine regelmäßige Teilnahme an externen Benchmarkvergleichen und ggfs. die Ableitung entsprechender geschlechtsunabhängiger Maßnahmen (z.B. automatische Gehaltsanpassungen, wenn Gehaltsbandbreiten nach oben verschoben werden). Im Rahmen des jährlichen Vergütungscontrollings erfolgt eine Überprüfung der im Vorjahr erfolgten Gehaltserhöhungen auf geschlechterbezogene Auffälligkeiten und ggf. Ableitung von Maßnahmen.

Im Rahmen der allgemeinen jährlichen Gehaltserhöhungsprozesse sowie der individuellen Gehaltsanpassungen werden Führungskräften detaillierte Gehaltsübersichten auf Mitarbeiterenebene zur Verfügung gestellt, auf deren Basis - im Rahmen der jeweils geltenden Vergütungsregelungen - Empfehlungen durch die Abteilung Personal ausgesprochen werden.

Die durchschnittliche Gesamtzahl der Beschäftigten der ERGO Direkt Krankenversicherung AG in 2016 beträgt 1.735 Personen (630 Männer, 1.105 Frauen). In Vollzeit sind durchschnittlich 1.035 Personen (541 Männer; 494 Frauen) und in Teilzeit 700 Personen (89 Männer, 611 Frauen) beschäftigt. 114 Arbeitsverhältnisse sind ruhend (z.B. Elternzeit, Sabbatical).



## ***Jahresabschluss***

## Jahresabschluss

### Jahresbilanz zum 31. Dezember 2017

#### Aktivseite

	€	€	€	€	Vorjahr €
<b>A. Kapitalanlagen</b>					
I. Kapitalanlagen in verbundenen Unternehmen und Beteiligungen					
1. Anteile an verbundenen Unternehmen		1			1
2. Ausleihungen an verbundene Unternehmen		911.316			1.073.817
			911.317		1.073.818
II. Sonstige Kapitalanlagen					
1. Aktien, Anteile oder Aktien an Investmentvermögen und andere nicht festverzinsliche Wertpapiere		62.056.160			45.486.602
2. Inhaberschuldverschreibungen und andere festverzinsliche Wertpapiere		218.888.462			205.254.127
3. Sonstige Ausleihungen					
a) Namensschuldverschreibungen	197.695.008				193.809.929
b) Schuldscheinforderungen und Darlehen	167.111.884				161.359.671
		364.806.892			355.169.600
4. Einlagen bei Kreditinstituten		-			-
5. Andere Kapitalanlagen		4.632.755			4.632.755
			650.384.269		610.543.084
				<b>651.295.586</b>	<b>611.616.902</b>
<b>B. Forderungen</b>					
I. Forderungen aus dem selbst abgeschlossenen Versicherungsgeschäft an: Versicherungsnehmer			2.675.915		2.328.147
II. Sonstige Forderungen			5.157.200		3.178.012
davon an: verbundene Unternehmen	5.057.200	(3.051.336) €			
				<b>7.833.115</b>	<b>5.506.159</b>
<b>C. Sonstige Vermögensgegenstände</b>					
I. Laufende Guthaben bei Kreditinstituten, Schecks und Kassenbestand			25.276.444		19.201.665
				<b>25.276.444</b>	<b>19.201.665</b>
<b>D. Rechnungsabgrenzungsposten</b>					
I. Abgegrenzte Zinsen und Mieten			10.474.708		10.502.689
II. Sonstige Rechnungsabgrenzungsposten			2.471.330		2.840.667
				<b>12.946.038</b>	<b>13.343.355</b>
<b>Summe der Aktiva</b>				<b>697.351.182</b>	<b>649.668.080</b>

#### Bestätigung des Treuhänders

Ich bestätige hiermit entsprechend § 128 Absatz 5 VAG, dass die im Vermögensverzeichnis aufgeführten Vermögensanlagen den gesetzlichen und aufsichtsbehördlichen Anforderungen gemäß angelegt und vorschriftsmäßig sichergestellt sind.



Fürth, 9. Februar 2018

Wolfgang Heinze, Treuhänder



## Jahresabschluss

### Jahresbilanz zum 31. Dezember 2017

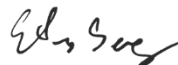
#### Passivseite

	€	€	€	Vorjahr €
<b>A. Eigenkapital</b>				
I. Gezeichnetes Kapital		1.540.000		1.540.000
II. Kapitalrücklage		36.862.806		36.862.806
III. Gewinnrücklagen				
andere Gewinnrücklagen	41.111.750			41.111.750
		41.111.750		41.111.750
			79.514.556	79.514.556
<b>B. Versicherungstechnische Rückstellungen</b>				
I. Beitragsüberträge				
1. Bruttobetrag	2.131.542			1.851.507
2. davon ab: Anteil für das in Rückdeckung gegebene Versicherungsgeschäft	-			-
		2.131.542		1.851.507
II. Deckungsrückstellung				
1. Bruttobetrag	467.763.254			432.127.408
2. davon ab: Anteil für das in Rückdeckung gegebene Versicherungsgeschäft	-			-
		467.763.254		432.127.408
III. Rückstellung für noch nicht abgewickelte Versicherungsfälle				
1. Bruttobetrag	43.886.827			41.562.449
2. davon ab: Anteil für das in Rückdeckung gegebene Versicherungsgeschäft	-			61.674
		43.886.827		41.500.775
IV. Rückstellung für erfolgsabhängige und erfolgsunabhängige Beitragsrückerstattung				
1. erfolgsabhängige Beitragsrückerstattung				
a) Bruttobetrag	57.050.419			51.844.591
b) davon ab: Anteil für das in Rückdeckung gegebene Versicherungsgeschäft	-			-
	57.050.419			51.844.591
2. erfolgsunabhängige Beitragsrückerstattung				
a) Bruttobetrag	263.966			757.871
b) davon ab: Anteil für das in Rückdeckung gegebene Versicherungsgeschäft	-			-
	263.966			757.871
		57.314.384		52.602.462
V. Sonstige versicherungstechnische Rückstellungen				
1. Bruttobetrag	12.328			16.846
2. davon ab: Anteil für das in Rückdeckung gegebene Versicherungsgeschäft	-			-
		12.328		16.846
			571.108.335	528.098.998
<b>Übertrag:</b>			650.622.891	607.613.554

	€	€	€	Vorjahr €
<b>Übertrag:</b>			<b>650.622.891</b>	<b>607.613.554</b>
<b>C. Andere Rückstellungen</b>				
I. Sonstige Rückstellungen		18.312.013	18.312.013	18.239.160
<b>D. Andere Verbindlichkeiten</b>				
I. Verbindlichkeiten aus dem selbst abgeschlossenen Versicherungsgeschäft gegenüber:				
Versicherungsnehmern		1.808.407		994.301
II. Sonstige Verbindlichkeiten		26.577.536		22.785.673
davon aus Steuern:	8.905	(-) €		
davon gegenüber verbundenen Unternehmen:	26.409.276	(22.695.720) €		
			<b>28.385.943</b>	<b>23.779.974</b>
<b>E. Rechnungsabgrenzungsposten</b>			<b>30.335</b>	<b>35.392</b>
<b>Summe der Passiva</b>			<b>697.351.182</b>	<b>649.668.080</b>

**Bestätigung des verantwortlichen Aktuars**

Es wird bestätigt, dass die in der Bilanz unter dem Posten B.II.1. der Passiva eingestellte Deckungsrückstellung in Höhe von 467.763.254,27 € unter Beachtung der Vorschriften des § 341f HGB sowie § 156 Abs. 2 Nr. 1 VAG berechnet worden ist.



Fürth, 9. Februar 2018

Jörg Steinsberger,  
Verantwortlicher Aktuar

## Jahresabschluss

### Gewinn- und Verlustrechnung für die Zeit vom 1. Januar bis 31. Dezember 2017

	€	€	€	Vorjahr €
<b>I. Versicherungstechnische Rechnung</b>				
1. Verdiente Beiträge für eigene Rechnung				
a) Gebuchte Bruttobeiträge	485.889.187			456.989.239
b) Abgegebene Rückversicherungsbeiträge	250.261			389.823
		485.638.925		456.599.416
c) Veränderung der Bruttobeitragsüberträge	-280.035			-379.037
d) Veränderung des Anteils der Rückversicherer an den Bruttobeitragsüberträgen	-			-
		-280.035		-379.037
			485.358.891	456.220.379
			10.430.922	14.201.530
2. Beiträge aus der Brutto-Rückstellung für Beitragsrückerstattung				
3. Erträge aus Kapitalanlagen				
a) Erträge aus anderen Kapitalanlagen				
Erträge aus anderen Kapitalanlagen	19.670.715			19.052.088
davon: aus verbundenen Unternehmen	4.987	(13.379) €		
		19.670.715		19.052.088
b) Erträge aus Zuschreibungen		-		79.689
c) Gewinne aus dem Abgang von Kapitalanlagen		121.231		1.064.221
			19.791.946	20.195.998
4. Aufwendungen für Versicherungsfälle für eigene Rechnung				
a) Zahlungen für Versicherungsfälle				
aa) Bruttobetrag	310.763.919			295.303.885
bb) Anteil der Rückversicherer	4.407			256.910
		310.759.513		295.046.974
b) Veränderung der Rückstellung für noch nicht abgewickelte Versicherungsfälle				
aa) Bruttobetrag	2.324.378			1.981.899
bb) Anteil der Rückversicherer	-61.674			61.674
		2.386.052		1.920.225
			313.145.565	296.967.199
5. Veränderung der übrigen versicherungstechnischen Netto-Rückstellungen (+ = Aufwand)				
a) Deckungsrückstellung				
aa) Bruttobetrag		35.635.846		39.153.106
bb) Anteil der Rückversicherer		-		-
			35.635.846	39.153.106
b) Sonstige versicherungstechnische Netto-Rückstellungen		-4.518		-10.130
			35.631.329	39.142.976
<b>Übertrag:</b>			<b>166.804.866</b>	<b>154.507.732</b>

	€	€	€	Vorjahr €
<b>Übertrag:</b>			<b>166.804.866</b>	<b>154.507.732</b>
6. Aufwendungen für erfolgsabhängige und erfolgsunabhängige Beitragsrückerstattung für eigene Rechnung				
a) erfolgsabhängige		15.000.000		14.200.000
b) erfolgsunabhängige		142.845		175.074
			<b>15.142.845</b>	<b>14.375.074</b>
7. Aufwendungen für den Versicherungsbetrieb für eigene Rechnung				
a) Abschlussaufwendungen	87.093.601			75.014.078
b) Verwaltungsaufwendungen	23.339.623			22.640.284
		110.433.224		97.654.362
c) davon ab: erhaltene Provisionen und Gewinnbeteiligungen aus dem in Rückdeckung gegebenen Versicherungsgeschäft		40.466		46.451
			<b>110.392.758</b>	<b>97.607.911</b>
8. Aufwendungen für Kapitalanlagen				
a) Aufwendungen für die Verwaltung von Kapitalanlagen, Zinsaufwendungen und sonstige Aufwendungen für die Kapitalanlagen		1.126.664		1.124.775
b) Abschreibungen auf Kapitalanlagen		1.043.159		-
c) Verluste aus dem Abgang von Kapitalanlagen		1.551		1.331.934
			<b>2.171.374</b>	<b>2.456.709</b>
<b>9. Versicherungstechnisches Ergebnis für eigene Rechnung</b>			<b>39.097.889</b>	<b>40.068.037</b>
<b>II. Nichtversicherungstechnische Rechnung</b>				
1. Sonstige Erträge		3.960.769		3.551.879
2. Sonstige Aufwendungen		16.594.869		15.778.953
			<b>-12.634.100</b>	<b>-12.227.074</b>
<b>3. Ergebnis der normalen Geschäftstätigkeit</b>			<b>26.463.789</b>	<b>27.840.963</b>
4. Steuern vom Einkommen und vom Ertrag		9.919.684		10.374.134
davon Organschaftumlage: 7.945.000 (10.433.000) €				
5. Sonstige Steuern		821		9.309
			<b>9.920.505</b>	<b>10.383.443</b>
6. Auf Grund einer Gewinngemeinschaft, eines Gewinnabführungs- oder eines Teilgewinnabführungsvertrages abgeführte Gewinne			<b>16.543.284</b>	<b>17.457.520</b>
<b>7. Jahresüberschuss</b>			<b>0</b>	<b>0</b>

# Jahresabschluss

## Anhang

### **Bilanzierungs- und Bewertungsmethoden**

#### **Allgemeines**

Die Bilanz haben wir unter Berücksichtigung der vollständigen Verwendung des Jahresergebnisses aufgestellt (§ 268 Abs. 1 HGB).

Wir weisen jede Zahl und Summe jeweils kaufmännisch gerundet aus.

#### **Kapitalanlagen**

Die Anteile an verbundenen Unternehmen und die Beteiligungen haben wir mit den Anschaffungskosten bzw. mit den ihnen beizulegenden niedrigeren Wertansätzen bewertet.

Ausleihungen an verbundene Unternehmen, Zeropapiere, Schuldscheinforderungen und Darlehen haben wir zu Anschaffungskosten bewertet. Differenzbeträge zwischen den Anschaffungskosten und dem Rückzahlungsbetrag haben wir jährlich unter Anwendung der kapitalmarktabhängigen Effektivzinsmethode amortisiert. Bei Endfälligkeit entsprechen die Bilanzwerte den Nennwerten.

Aktien, Anteile oder Aktien an Investmentvermögen und andere nicht festverzinsliche Wertpapiere, haben wir zu Anschaffungskosten bewertet, gegebenenfalls vermindert um Abschreibungen nach dem strengen Niederstwertprinzip.

Inhaberschuldverschreibungen und andere festverzinsliche Wertpapiere haben wir zu Anschaffungskosten angesetzt. Sie sind mit einem niedrigeren Börsenkurs oder einem entsprechenden Renditekurs bewertet, soweit die wie Anlagevermögen gehaltenen Wertpapiere einer dauerhaften und die wie Umlaufvermögen geführten Wertpapiere auch einer vorübergehenden Wertminderung unterliegen. Wir haben von der Wahlmöglichkeit des § 341b Abs. 2 Satz 1 HGB Gebrauch gemacht, nach dem die zu der dauernden Vermögensanlage bestimmten Wertpapiere nach den für Anlagevermögen geltenden Vorschriften bewertet werden können.

Die Namensschuldverschreibungen sind dagegen mit dem Nennbetrag bewertet. Agio- und Disagioträge

haben wir durch aktive und passive Rechnungsabgrenzung über die Laufzeit der Namensschuldverschreibungen verteilt.

Die Einlagen bei Kreditinstituten haben wir mit den Nennwerten angesetzt.

Die anderen Kapitalanlagen haben wir zu Anschaffungskosten, vermindert um Abschreibungen gemäß § 341b HGB in Verbindung mit § 253 Abs. 3 HGB nach dem gemilderten Niederstwertprinzip bewertet. Die Einlagen im Cash Pool haben wir zum Nennwert bilanziert.

#### **Zeitwertermittlung**

Die Zeitwertermittlung der Kapitalanlagen haben wir wie folgt vorgenommen:

- Anteile an verbundenen Unternehmen und Ausleihungen an verbundene Unternehmen ermitteln wir nach dem Ertragswertverfahren, nach der adjusted present value Methode und anhand von Bewertungsmodellen unter Berücksichtigung der Markrenditen zum 31. Dezember 2017.
- Aktien, Anteile oder Aktien an Investmentvermögen und andere nicht festverzinsliche sowie festverzinsliche Wertpapiere haben wir mit dem Börsenkurswert beziehungsweise Rücknahmepreis zum Jahresabschluss 2017 bewertet.
- Namensschuldverschreibungen, Schuldscheinforderungen und Darlehen haben wir auf der Grundlage adäquater Zins-Struktur-Kurven und risikoadäquater Zuschläge bewertet.
- Bei Rentenpapieren ohne Börsenmarktplatz Zinsen wir die erwarteten Cashflows ab. Den Abzinsungssatz haben wir mittels Zins-Struktur-Kurve und risikoadäquater Zuschläge ermittelt. Ausgehend von der Euro-Swap-Kurve werden hierbei Spreads in Abhängigkeit von Emittent, Laufzeit und Rating zugeschlagen. Diese Spreads werden in Auskunftssystemen wie Bloomberg zur Verfügung gestellt und leiten sich aus beobachteten Transaktionen von Inhaberpapieren am Markt ab.

- Bei den Rentenpapieren, die über einen Börsenplatz handelbar sind, haben wir die Marktpreise im Wesentlichen von einem Indexanbieter bezogen, der verschiedene Kursquellen zusammenfasst.
- Den Bestand aus dem Cash Pooling haben wir zum Buchwert angesetzt.
- Nicht notierte Genussscheine bewerten wir zu Marktrenditen oder nach anerkannten Bewertungsmethoden.
- Bei allen übrigen, nicht einzeln erwähnten Kapitalanlagen entspricht der Zeitwert dem Buchwert.

#### **Forderungen**

Wir bilanzieren Forderungen grundsätzlich zum Nennwert, gegebenenfalls abzüglich geleisteter Tilgungen und unter Abzug von Einzelwertberichtigungen.

Bei Forderungen an Versicherungsnehmer gibt es ein allgemeines Kreditrisiko. Hier nehmen wir pauschale Wertberichtigungen vor.

#### **Übrige Aktiva**

Die nicht einzeln erwähnten Forderungen und Vermögensgegenstände bewerten wir mit den Anschaffungskosten bzw. dem Nennwert, erforderlichenfalls gemindert um Wertberichtigungen.

#### **Beitragsüberträge**

Die Brutto Beitragsüberträge berechnen wir einzelvertraglich. Die nicht übertragungsfähigen Zuschläge kürzen wir in Übereinstimmung mit den steuerlichen Vorschriften.

#### **Deckungsrückstellung**

Die Deckungsrückstellung haben wir einzelvertraglich nach der prospektiven Methode ermittelt. Dabei haben wir insbesondere die technischen Berechnungsgrundlagen sowie § 341 f HGB, §§ 156 Abs. 2 Nr. 1 und 160 VAG beachtet.

#### **Rückstellung für noch nicht abgewickelte Versicherungsfälle**

Die Rückstellung für noch nicht abgewickelte Versicherungsfälle ermitteln wir nach einem statistischen Schätzverfahren. Dieses legt Erfahrungswerte aus den letzten drei Geschäftsjahren zu Grunde. Außergewöhnliche Umstände berücksichtigen wir im angemessenen Umfang.

Die Rückstellung für Regulierungsaufwendungen berechnen wir entsprechend dem Schreiben des Bundesministers der Finanzen vom 22. Februar 1973 pauschal.

#### **Sonstige versicherungstechnische Rückstellungen**

Die Stornorückstellung legen wir ausgehend von Werten der Vergangenheit in Höhe ihres notwendigen Erfüllungsbetrages fest.

#### **Andere Rückstellungen**

Die ERGO Group AG hat mit unserer Gesellschaft den Schuldbetritt zu Pensionszusagen vereinbart und bilanziert die dafür von uns erhaltenen Deckungsmittel sowie die Pensionsrückstellungen und erfüllt im Außenverhältnis sämtliche Pensionsverpflichtungen.

Die Rückstellung für Jubiläen berechnen wir nach dem Anwartschaftsbarwertverfahren („Projected-Unit-Credit“-Methode) unter Anwendung der „Heubeck Richttafel 2005 G“ mit einem Zinssatz von 2,81 Prozent und einem Gehaltstrend von 2,90 Prozent.

Altersteilzeitverpflichtungen bewerten wir nach versicherungsmathematischen Grundsätzen mit den Barwerten und verrechnen diese mit dem korrespondierenden Deckungsvermögen.

Die Rückstellungen mit einer Laufzeit bis zu einem Jahr setzen wir gemäß § 253 Absatz 1 HGB mit dem nach vernünftiger kaufmännischer Beurteilung notwendigen Erfüllungsbetrag an.

Die sonstigen Rückstellungen werden nach vernünftiger kaufmännischer Beurteilung in Höhe des notwendigen Erfüllungsbetrages gem. § 253 Abs. 1 S. 2 HGB gebildet.

Rückstellungen mit einer Laufzeit von mehr als einem Jahr bilanzieren wir gemäß § 253 Abs. 2 HGB mit ihrem Erfüllungsbetrag und diskontiert.

#### **Übrige Passiva**

Die nicht einzeln erwähnten Passivwerte haben wir – soweit bekannt – mit den Nominalbeträgen, ansonsten mit den erwarteten Erfüllungsbeträgen bewertet.

#### **Latente Steuern**

Es besteht gewerbe- und körperschaftsteuerliche Organanschaft zur ERGO Group AG. Die ERGO Group AG als Organträgerin hat in Ausübung des Wahlrechtes nach § 274 Abs. 1 Satz 2 HGB im Geschäftsjahr aktive latente Steuern bilanziert.

#### **Fremdwährungsumrechnung**

Aktiva und Passiva, deren Restlaufzeit nicht mehr als ein Jahr beträgt, bewerten wir grundsätzlich mit dem Devisenkassamittelkurs am Bilanzstichtag. Alle übrigen Posten in Fremdwährung bilanzieren wir mit ihrem

Währungskurs am Buchungstag unter Beachtung des Niederstwertprinzips.

***Bilanzierungsstetigkeit***

Soweit nicht anders erläutert, haben wir die auf den vorhergehenden Jahresabschluss angewandten Bilanzierungs- und Bewertungsmethoden unverändert beibehalten.

## Jahresabschluss

### Anhang

#### Erläuterungen der Bilanz

##### AKTIVA

##### A. Kapitalanlagen

##### I. Kapitalanlagen in verbundenen Unternehmen und Beteiligungen

Eine Aufstellung über den Anteilsbesitz ist auf der Seite 55 dargestellt.

##### II. Sonstige Kapitalanlagen

##### Anteile an inländischen Investmentvermögen

Die Gesellschaft hält am 31.12.2017 bei einem inländischen Investmentfonds Anteile von mehr als 10 Prozent:

	Marktwert in Mio. €	Buchwert in Mio. €	Differenz in Mio. €	Im Ge- schäftsjahr erhaltene Ausschüt- tung in Mio. €
Aktienfonds	62,1	62,1	-	1,7
MEAG EDK Quantum	62,1	62,1	-	1,7

Der Aktienfonds ist in der Möglichkeit zur täglichen Rückgabe nicht beschränkt.

##### Unterbliebene Abschreibungen auf Finanzinstrumente

Außerplanmäßige Abschreibungen haben wir nicht durchgeführt, sofern die Wertminderungen nur von vorübergehender Dauer waren. Dies betraf folgende zu den Finanzanlagen gehörende Finanzinstrumente:

	Bilanzwert in Mio. €	Zeitwert in Mio. €	Bewer- tungsdiffe- renz in Mio. €
Inhaberschuldverschreibungen und andere festverzinsliche Wertpapiere	4,3	4,2	-0,1
Namenschuldverschreibungen	26,5	23,7	-2,8
Schuldscheindarlehen	11,9	11,4	-0,5
<b>insgesamt</b>	<b>42,7</b>	<b>39,3</b>	<b>-3,4</b>

Für Inhaberschuldverschreibungen haben wir aufgrund des gemilderten Niederstwertprinzips Abschreibungen wegen nur vorübergehender Wertminderung nicht vorgenommen. Die Wertminderung ist von vorübergehender Dauer, weil der Buchwert einem dauerhaft beizulegenden Wert entspricht, der auf der Meinung einer Mehrzahl unabhängiger externer Analysten beruht (MEAG-Verfahren).

Bei Zerobonds, Schuldscheindarlehen und Namensschuldverschreibungen ist die Wertminderung von vorübergehender Dauer, da diese mit ihrem Nominalbetrag zurückgezahlt werden. Wertänderungen beruhen bei diesen Wertpapieren auf Zinsänderungen. Bonitätsbedingte Änderungen liegen nicht vor.

##### C. Sonstige Vermögensgegenstände

##### I. Laufende Guthaben bei Kreditinstituten, Schecks und Kassenbestand

Wir wickeln den Zahlungsverkehr auch über Konten der ERGO Direkt Lebensversicherung AG ab.

##### II. Andere Vermögensgegenstände

Bei den nach § 246 Abs. 2 S. 2 HGB verrechneten Vermögensgegenständen beträgt der beizulegende Zeitwert 43 Tausend Euro. Da es sich hier um eine Rückdeckungsversicherung handelt, entspricht dies den Anschaffungskosten.

Der Erfüllungsbetrag der verrechneten Verpflichtungen für Altersteilzeit besteht in Höhe von 143 Tausend Euro. Zu den verrechneten Vermögensgegenständen und Schulden haben sich im Geschäftsjahr Aufwendungen von 77 Tausend Euro ergeben.

##### D. Rechnungsabgrenzungsposten

##### II. Sonstige Rechnungsabgrenzungsposten

Hier weisen wir das Agio auf Namensschuldverschreibungen von 2,3 Millionen Euro aus.

Zusätzlich beinhaltet die Position eine Kostenabgrenzung in Höhe von 0,2 Millionen Euro.



**Entwicklung der Aktivposten A. I. bis II. im Geschäftsjahr 2017**

Aktivposten	Bilanzwerte Vorjahr €	Zugänge €	Abgänge €	Abschreibungen €	Bilanzwerte Geschäftsjahr €
<b>A. Kapitalanlagen</b>					
I. Kapitalanlagen in verbundenen Unternehmen und Beteiligungen					
1. Anteile an verbundenen Unternehmen	1	-	-	-	1
2. Ausleihungen an verbundene Unternehmen	1.073.816	-	162.500	-	911.316
<b>3. Summe A.I.</b>	<b>1.073.817</b>	<b>-</b>	<b>162.500</b>	<b>-</b>	<b>911.317</b>
II. Sonstige Kapitalanlagen					
1. Aktien, Anteile oder Aktien an Investmentvermögen und andere nicht festverzinsliche Wertpapiere	45.486.602	17.612.718	-	1.043.159	62.056.161
2. Inhaberschuldverschreibungen und andere festverzinsliche Wertpapiere	205.254.127	20.261.041	6.626.707	-	218.888.461
3. Sonstige Ausleihungen					
a) Namensschuldverschreibungen	193.809.929	20.386.037	16.500.957	-	197.695.009
b) Schuldscheinforderungen und Darlehen	161.359.671	8.944.722	3.192.509	-	167.111.884
4. Einlagen bei Kreditinstituten	-	-	-	-	-
5. Andere Kapitalanlagen	4.632.755	574.817.766	574.817.767	-	4.632.754
<b>6. Summe A.II.</b>	<b>610.543.084</b>	<b>642.022.284</b>	<b>601.137.940</b>	<b>1.043.159</b>	<b>650.384.269</b>
<b>insgesamt</b>	<b>611.616.901</b>	<b>642.022.284</b>	<b>601.300.440</b>	<b>1.043.159</b>	<b>651.295.586</b>

Umbuchungen und Zuschreibungen waren im Geschäftsjahr nicht zu verzeichnen.

**Zeitwerte der Kapitalanlagen**

	Bilanzwert in Tsd. €	Zeitwert in Tsd. €	Bewertungs- differenz in Tsd. €
<b>I. Kapitalanlagen in verbundenen Unternehmen und Beteiligungen</b>			
1. Anteile an verbundenen Unternehmen	-	146	146
2. Ausleihungen an verbundene Unternehmen	911	1.171	260
<b>II. Sonstige Kapitalanlagen</b>			
1. Aktien, Anteile oder Aktien an Investmentvermögen und andere nicht festverzinsliche Wertpapiere	62.056	62.056	-
2. Inhaberschuldverschreibungen und andere festverzinsliche Wertpapiere	218.888	254.529	35.641
3. Sonstige Ausleihungen			
a) Namensschuldverschreibungen <sup>1)</sup>	199.944	225.674	25.730
b) Schuldscheinforderungen und Darlehen	167.112	192.326	25.214
4. Einlagen bei Kreditinstituten	-	-	-
5. Andere Kapitalanlagen	4.633	5.126	493
<b>Kapitalanlagen insgesamt <sup>1)</sup></b>	<b>653.544</b>	<b>741.028</b>	<b>87.484</b>

<sup>1)</sup> unter Berücksichtigung von Agio/Disagio

# Jahresabschluss

## Anhang

### Erläuterungen der Bilanz

#### PASSIVA

##### A. Eigenkapital

###### I. Gezeichnetes Kapital

Das Grundkapital der Gesellschaft beträgt am Bilanzstichtag 1.540.000 Euro. Es setzt sich aus 1.540.000 vinkulierten Namens-Stückaktien zusammen und ist zu 100 Prozent eingezahlt.

Im November 2017 wurden die Anteile der ERGO Direkt Krankenversicherung AG von der ERGO Group AG, Düsseldorf, an die ERGO Digital Ventures AG, Düsseldorf, übertragen.

Die Anteile sind zu 100 Prozent im Besitz der ERGO Digital Ventures AG, Düsseldorf.

**B. Versicherungstechnische Rückstellungen**

**IV. Rückstellung für erfolgsabhängige und erfolgsunabhängige Beitragsrückerstattung**

	Rückstellung für erfolgsabhängige Beitragsrückerstattung €	Rückstellung für erfolgsunabhängige Beitragsrückerstattung €		
		poolrelevante RFB aus der PPV	Betrag gemäß § 150 (4) VAG	Sonstiges
1. Bilanzwerte Vorjahr	51.844.591	-	757.871	-
2. Entnahme zur Verrechnung	9.794.172	-	636.750	-
3. Entnahme zur Barausschüttung	-	-	-	-
4. Zuführung	15.000.000	-	142.845	-
5. Bilanzwerte Geschäftsjahr	57.050.419	-	263.966	-
<b>6. Gesamter Betrag des Geschäftsjahres gemäß § 150 VAG: 892.961,47</b>				

**V. Sonstige versicherungstechnische Rückstellungen**

Diese Position enthält die Stornorückstellung in Höhe von 12 Tausend Euro.

**C. Andere Rückstellungen**

**I. Sonstige Rückstellungen**

Wir haben u.a. für die Aufstellung, Prüfung und Veröffentlichung des Jahresabschlusses und Lageberichtes sowie für die Aufbewahrung der Geschäftsunterlagen 465 Tausend Euro, für Personalaufwand 5,2 Millionen Euro, für Lieferungen und Leistungen 8,4 Millionen Euro, für Restrukturierung 3,9 Millionen Euro zurückgestellt.

**D. Andere Verbindlichkeiten**

Unter dieser Position weisen wir Verbindlichkeiten mit einer Restlaufzeit von bis zu einem Jahr von 28,4 Millionen Euro aus.

**E. Rechnungsabgrenzungsposten**

Hier weisen wir das Disagio auf Namensschuldverschreibungen von 30 Tausend Euro aus.

## Jahresabschluss

### Anhang

#### Erläuterungen der Gewinn- und Verlustrechnung

##### I. Versicherungstechnische Rechnung

##### 1. Verdiente Beiträge für eigene Rechnung

	2017	2016
Gebuchte Bruttobeiträge des selbst abgeschlossenen Versicherungsgeschäftes	€	€
Einzelversicherungen	479.044.625	445.799.474
Gruppenversicherungen	6.841.780	11.186.942
<b>insgesamt</b>	<b>485.886.405</b>	<b>456.986.416</b>
Krankheitskostenvollversicherung	-	-
Krankentagegeldversicherung	-	-
Krankenhaustagegeldversicherung	4.776.084	5.055.387
Krankheitskostenteilversicherung	425.299.442	398.501.505
Pflegepflichtversicherung	-	-
Ergänzende Pflegezusatzversicherung	41.414.402	38.118.388
Geförderte Pflegevorsorgeversicherung	11.322.458	9.540.495
Auslandreisekrankenversicherung	3.074.019	5.770.641
davon Einmalbeitrag	-	(4.473.226)
<b>insgesamt</b>	<b>485.886.405</b>	<b>456.986.416</b>
davon Beitragszuschlag nach § 149 VAG	-	-

##### 4. Aufwendungen für Versicherungsfälle für eigene Rechnung

Abwicklungsergebnis für eigene Rechnung	2017	2016
	€	€
Ergebnis aus der Abwicklung der Rückstellung für noch nicht abgewickelte Versicherungsfälle des Vorjahres ("+" Gewinn, "-" Verlust)	317.497	556.761

##### II. Nichtversicherungstechnische Rechnung

##### Sonstiges Ergebnis

Im sonstigen Ergebnis weisen wir einen Verlust von 12,6 Millionen Euro aus.

In den sonstigen Aufwendungen sind Aufwendungen für das Unternehmen als Ganzes, sonstige nichtversicherungstechnische Aufwendungen sowie Aufwendungen aus der Aufzinsung von Pensionsverpflichtungen enthalten.

Die sonstigen Erträge betreffen im Wesentlichen periodenfremde Erträge aus der Auflösung nichtversicherungstechnischer Rückstellungen von 3,4 Millionen Euro.

# Jahresabschluss

## Anhang

### Sonstige Angaben

#### 1. Anzahl der versicherten natürlichen Personen

a) nach Versicherungsarten (Mehrfachzählungen sind möglich)	2017	2016
Krankheitskostenvollversicherung	-	-
Krankentagegeldversicherung	-	-
Krankenhaustagegeldversicherung	38.402	40.367
Krankheitskostenteilversicherung	1.480.457	1.439.529
Pflegepflichtversicherung	-	-
Ergänzende Pflegezusatzversicherung	67.984	71.581
Geförderte Pflegevorsorgeversicherung	33.544	30.706
Auslandreisekrankenversicherung (einschließlich kurzfristiger Versicherungen)	342.408	285.872
<b>b) insgesamt</b> (Die Versicherungsart Auslandskrankenversicherung wird nicht berücksichtigt)	<b>1.549.415</b>	<b>1.510.964</b>

#### 2. Haftungsverhältnisse und sonstige finanzielle Verpflichtungen

Die ERGO Group AG hat mit unserer Gesellschaft zum 01.01.2016 den Schuldbetritt zu Pensionszusagen vereinbart. Sie bilanziert die dafür von uns erhaltenen Deckungsmittel sowie die Pensionsrückstellungen und erfüllt im Außenverhältnis sämtliche Pensionsverpflichtungen. Daraus bestanden am 31. Dezember 2017 gesamtschuldnerische Haftungen von 19,1 Millionen Euro. Die gesamtschuldnerische Haftung realisiert sich in dem Fall, dass die ERGO als Gesamtschuldner aus Unvermögen zur Leistung an die Berechtigten ausfällt. Bei der ERGO handelt es sich um eine Finanzdienstleistungsholding, die aufgrund eigener Kapitalstärke von unabhängigen Ratingagenturen jeweils mit – für eine Holdinggesellschaft – sehr guten Ratings bewertet wird (zum Beispiel Fitch: AA-; S&P: A). Das Risiko einer gesamtschuldnerischen Haftung wird vor diesem Hintergrund nicht gesehen. Aufgrund der gemeinschaftlich begründeten Versorgungszusagen unseres Unternehmens, der ERGO Direkt Lebensversicherung AG und der ERGO Direkt Versicherung AG haften wir darüber hinaus gesamtschuldnerisch mit 25,3 Millionen Euro. Das Risiko einer Inanspruchnahme können wir wegen der Kapitalstärke der ERGO Direkt Lebensversicherung AG und der ERGO Direkt Versicherung AG nicht ausschließen.

Wir haben in Wertpapiere mit Abnahmeverpflichtungen investiert. Es handelt sich um vier sogenannte Multi-Tranchen. Zum Bilanzstichtag weisen diese Papiere eine stille Last in Höhe von 1,3 Millionen Euro aus. Im Fall der Ausübung der Andienungsrechte durch die Emittenten sind von uns in den Jahren 2022 bis 2027 die entsprechenden Papiere mit einem Volumen von insgesamt 33,0 Millionen Euro mit einem Zinssatz zwischen 2,0 Prozent und 2,9 Prozent abzunehmen.

Aufgrund der §§ 124 ff VAG sind die Krankenversicherer zur Mitgliedschaft an einem Sicherungsfonds verpflichtet. Der Sicherungsfonds erhebt nach der Übernahme der Versicherungsverträge zur Erfüllung seiner Aufgaben Sonderbeiträge bis zur Höhe von maximal 2 Promille der Summe der versicherungstechnischen Netto-Rückstellungen. Demnach ergibt sich eine maximale Zahlungsverpflichtung von 1.142 Tausend Euro.

Verpflichtungen treffen die ERGO Direkt Krankenversicherung AG nur, wenn Versicherungsverträge unter den Schutz des Sicherungsfonds gestellt werden. Bisher ist eine entsprechende Inanspruchnahme des Sicherungsfonds zum Schutz von Krankenversicherungsvertragsbeteiligten auf dem deutschen Krankenversicherungsmarkt niemals eingetreten und es gibt in der Branche aktuell keine Anzeichen für einen drohenden Sicherungsfall. Bevor der Sicherungsfonds gem. dem VAG eingreift, würden ohnehin bestehende Marktmechanismen dazu führen, dass der betroffene Krankenversichertenbestand mit sehr hoher Wahrscheinlichkeit von einem Marktteilnehmer übernommen wird. Das Risiko einer Inanspruchnahme der ERGO Direkt Krankenversicherung AG wird vor diesem Hintergrund nicht gesehen.

#### 3. Rückversicherungssaldo

Rückversicherungssaldo	2017	2016
	€	€
("+" Gewinn, "-" Verlust aus Sicht des Erstversicherers)	-267.063	-24.788

Der Rückversicherungssaldo berechnet sich wie folgt: Die verdienten Beiträge des Rückversicherers mindern wir um die Summe aus Brutto-Aufwendungen für Versicherungsfälle und Versicherungsbetrieb.

#### **4. Anzahl der im Jahresdurchschnitt beschäftigten Mitarbeiter**

Die Unternehmen der ERGO Direkt Versicherungen stehen untereinander in Organisationsgemeinschaft. Alle Mitarbeiter haben Anstellungsverträge mit allen drei ERGO Direkt Versicherungen. Dienstverträge nur mit unserem Unternehmen bestehen nicht. Die einzelnen Unternehmen erhalten Personalkosten gemäß ihrer Inanspruchnahme.

Die ERGO Direkt Versicherungen beschäftigten dieses Jahr durchschnittlich 1.667 Mitarbeiter.

Die Angaben nach § 285 Nr. 10 HGB befinden sich auf Seite 54.

#### **5. Provisionen und sonstige Bezüge der Versicherungsvertreter, Personalaufwendungen**

	2017 €	2016 €
1. Provisionen jeglicher Art der Versicherungsvertreter im Sinne des § 92 HGB für das selbst abgeschlossene Versicherungsgeschäft	3.316.329	2.756.302
2. Sonstige Bezüge der Versicherungsvertreter im Sinne des § 92 HGB	-	-
3. Löhne und Gehälter	52.708.174	51.918.014
4. Soziale Abgaben und Aufwendungen für Unterstützung	9.208.197	8.913.307
5. Aufwendungen für Altersversorgung	1.965.336	2.246.119
<b>6. Aufwendungen insgesamt</b>	<b>67.198.036</b>	<b>65.833.742</b>

#### **6. Gesamtbezüge des Aufsichtsrats und des Vorstands**

Der Vorstand und Aufsichtsrat erhält Bezüge für seine Tätigkeit im Geschäftsjahr 2017. Diese belaufen sich auf 496 Tausend Euro (Vorstand) und 3 Tausend Euro (Aufsichtsrat).

Ehemalige Vorstandsmitglieder und ihre Hinterbliebenen erhielten von der Gesellschaft 251 Tausend Euro. Für laufende Pensionen und Anwartschaften für diesen Personenkreis hat die ERGO Group AG Pensionsrückstellungen in Höhe von 2,8 Millionen Euro bilanziert.

#### **7. Abschlussprüferhonorar**

Die Angaben zum Abschlussprüferhonorar erfolgen befreiend im Konzernabschluss der Münchener Rückversicherungs-Gesellschaft AG in München (Munich Re), München.

## **Gesellschaftsorgane**

### **Aufsichtsrat**

**Dr. Clemens Muth**

Vorsitzender,  
Mitglied des Vorstands der ERGO Group AG, Düsseldorf

**Mark Klein**

stellvertretender Vorsitzender,  
Chief Digital Officer der ERGO Digital Ventures AG, Düsseldorf

**Klaus Schmidbauer**

Arbeitnehmervertreter,  
Versicherungsangestellter

### **Vorstand**

**Peter Stockhorst**, bis 31.12.2017

Vorsitzender

**Dr. Sebastian Rapsch**, ab 01.01.2018

Vorsitzender

**Dr. Jörg Stoffels**, bis 31.12.2017

**Ursula Clara Deschka**, ab 01.11.2017



**Aufstellung des Anteilsbesitzes gem. § 285 Nr. 11 HGB**

Firma und Sitz	%-Anteil am Kapital unmittelbar	%-Anteil am Kapital mittelbar	Eigenkapital <sup>1)</sup> in €	Jahres- ergebnis <sup>1)</sup> in €
<b>Inland</b> wse Solarpark Spanien 1 GmbH & Co. KG, Düsseldorf	7,46		5.836.446	102.218

<sup>1)</sup> Die Angaben beziehen sich auf den letzten verfügbaren Jahresabschluss.

## Gruppenzugehörigkeit

Die ERGO Direkt Krankenversicherung AG hat ihren Sitz in Fürth mit der Geschäftsanschrift Karl-Martell-Straße 60, 90344 Nürnberg. Unsere Gesellschaft ist beim Amtsgericht Fürth unter der Nummer HRB 4694 im Handelsregister eingetragen.

Die ERGO Digital Ventures AG, Düsseldorf, ist alleinige Aktionärin der ERGO Direkt Krankenversicherung AG. Die Mitteilung entsprechend § 20 Abs. 4 AktG liegt vor.

Der Jahresabschluss unserer Gesellschaft wird in den nach den internationalen Rechnungslegungsvorschriften IFRS aufgestellten Konzernabschluss der Münchener Rückversicherungs-Gesellschaft AG in München (Munich Re), München zum 31. Dezember 2017 einbezogen (gleichzeitig kleinster und größter Konsolidierungskreis).

Somit liegen die Voraussetzungen zur Befreiung der Gesellschaft von der Konzernrechnungslegungspflicht vor.

Der Konzernabschluss und -lagebericht der Munich Re werden beim Bundesanzeiger eingereicht und dort bekannt gemacht. Daneben sind sie auf der Internetseite der Munich Re verfügbar.

Fürth, 9. Februar 2018

Der Vorstand



Dr. Sebastian Rapsch



Ursula Clara Deschka

## **Bestätigungsvermerk des unabhängigen Abschlussprüfers**

An die ERGO Direkt Krankenversicherung Aktiengesellschaft, Fürth

### **Vermerk über die Prüfung des Jahresabschlusses und des Lageberichts**

#### **Prüfungsurteile**

Wir haben den Jahresabschluss der ERGO Direkt Krankenversicherung Aktiengesellschaft, Fürth, – bestehend aus der Bilanz zum 31. Dezember 2017 und der Gewinn- und Verlustrechnung für das Geschäftsjahr vom 1. Januar bis zum 31. Dezember 2017 sowie dem Anhang, einschließlich der Darstellung der Bilanzierungs- und Bewertungsmethoden – geprüft. Darüber hinaus haben wir den Lagebericht der ERGO Direkt Krankenversicherung Aktiengesellschaft für das Geschäftsjahr vom 1. Januar bis zum 31. Dezember 2017 geprüft. Die Erklärung zur Unternehmensführung: Zielgrößen für den Frauenanteil und Fristen für deren Erreichung, die im Lagebericht im Abschnitt „Erklärung zur Unternehmensführung“ enthalten ist, haben wir in Einklang mit den deutschen gesetzlichen Vorschriften nicht inhaltlich geprüft.

Nach unserer Beurteilung aufgrund der bei der Prüfung gewonnenen Erkenntnisse

- entspricht der beigefügte Jahresabschluss in allen wesentlichen Belangen den deutschen, für Versicherungsunternehmen geltenden handelsrechtlichen Vorschriften und vermittelt unter Beachtung der deutschen Grundsätze ordnungsmäßiger Buchführung ein den tatsächlichen Verhältnissen entsprechendes Bild der Vermögens- und Finanzlage der Gesellschaft zum 31. Dezember 2017 sowie ihrer Ertragslage für das Geschäftsjahr vom 1. Januar bis zum 31. Dezember 2017 und
- vermittelt der beigefügte Lagebericht insgesamt ein zutreffendes Bild von der Lage der Gesellschaft. In allen wesentlichen Belangen steht dieser Lagebericht in Einklang mit dem Jahresabschluss, entspricht den deutschen gesetzlichen Vorschriften und stellt die Chancen und Risiken der zukünftigen Entwicklung zutreffend dar. Unser Prüfungsurteil zum Lagebericht erstreckt sich nicht auf die Inhalte der oben genannten Erklärung zur Unternehmensführung: Zielgrößen für den Frauenanteil und Fristen für deren Erreichung.

Gemäß § 322 Abs. 3 Satz 1 HGB erklären wir, dass unsere Prüfung zu keinen Einwendungen gegen die Ordnungsmäßigkeit des Jahresabschlusses und des Lageberichts geführt hat.

#### **Grundlage für die Prüfungsurteile**

Wir haben unsere Prüfung des Jahresabschlusses und des Lageberichts in Übereinstimmung mit § 317 HGB und der EU-Abschlussprüferverordnung (Nr. 537/2014; im Folgenden „EU-APrVO“) unter Beachtung der vom Institut der Wirtschaftsprüfer (IDW) festgestellten deutschen Grundsätze ordnungsmäßiger Abschlussprüfung durchgeführt. Unsere Verantwortung nach diesen Vorschriften und Grundsätzen ist im Abschnitt „Verantwortung des Abschlussprüfers für die Prüfung des Jahresabschlusses und des Lageberichts“ unseres Bestätigungsvermerks weitergehend beschrieben. Wir sind von dem Unternehmen unabhängig in Übereinstimmung mit den europarechtlichen sowie den deutschen handelsrechtlichen und berufsrechtlichen Vorschriften und haben unsere sonstigen deutschen Berufspflichten in Übereinstimmung mit diesen Anforderungen erfüllt. Darüber hinaus erklären wir gemäß Artikel 10 Abs. 2 Buchst. f) EU-APrVO, dass wir keine verbotenen Nichtprüfungsleistungen nach Artikel 5 Abs. 1 EU-APrVO erbracht haben. Wir sind der Auffassung, dass die von uns erlangten Prüfungsnachweise ausreichend und geeignet sind, um als Grundlage für unsere Prüfungsurteile zum Jahresabschluss und zum Lagebericht zu dienen.

#### **Besonders wichtige Prüfungssachverhalte in der Prüfung des Jahresabschlusses**

Besonders wichtige Prüfungssachverhalte sind solche Sachverhalte, die nach unserem pflichtgemäßen Ermessen am bedeutsamsten in unserer Prüfung des Jahresabschlusses für das Geschäftsjahr vom 1. Januar bis zum 31. Dezember 2017 waren. Diese Sachverhalte wurden im Zusammenhang mit unserer Prüfung des Jahresabschlusses als Ganzem und bei der Bildung unseres Prüfungsurteils hierzu berücksichtigt; wir geben kein gesondertes Prüfungsurteil zu diesen Sachverhalten ab.

#### **Bewertung der Deckungsrückstellung (Alterungsrückstellung)**

Hinsichtlich der angewandten Bilanzierungs- und Bewertungsmethoden verweisen wir auf die Erläuterun-

gen im Anhang der Gesellschaft auf Seite 44. Risikoangaben sind im Lagebericht auf den Seiten 18 bis 20 enthalten.

### **DAS RISIKO FÜR DEN ABSCHLUSS**

Die Gesellschaft weist in seinem Jahresabschluss eine Deckungsrückstellung in Höhe von EUR 467,8 Mio aus. Dies entspricht 67,1 % der Bilanzsumme.

Die Bilanz-Deckungsrückstellung ergibt sich grundsätzlich als Summe der einzelvertraglich ermittelten Alterungsrückstellungen. Die Alterungsrückstellungen der einzelnen Versicherungen werden tarifabhängig aus einer Vielzahl von maschinellen und manuellen Berechnungsschritten ermittelt.

Die Deckungsrückstellung setzt sich zusammen aus der tariflichen Alterungsrückstellung und den angesammelten Mitteln aus der Direktgutschrift gemäß § 150 VAG.

Dabei sind aufsichtsrechtliche und handelsrechtliche Vorschriften zu beachten. Insbesondere sind der Berechnung der Alterungsrückstellungen zwingend dieselben Annahmen zugrunde zu legen, die auch bei der Prämienberechnung verwendet wurden. Die Höhe der Alterungsrückstellungen wird dabei wesentlich durch die Annahmen zu den rechnungsmäßigen Kopfschäden (durchschnittliche Schadenleistungen pro Person pro Jahr) sowie den Annahmen zum Zins und Storno bestimmt. Bei den rechnungsmäßigen Kopfschäden ist insbesondere die Veränderung mit wachsendem Alter der versicherten Person zu berücksichtigen. Änderungen von Annahmen im Rahmen von Beitragsanpassungen dürfen grundsätzlich erst nach Zustimmung durch den unabhängigen Treuhänder umgesetzt werden.

Das Risiko für den Abschluss besteht darin, dass aufgrund der hohen Komplexität bei der Berechnung die Alterungsrückstellungen nicht in der gesetzlich vorgeschriebenen Höhe bewertet werden.

### **UNSERE VORGEHENSWEISE IN DER PRÜFUNG**

Als Teil des Prüfungsteams haben wir eigene Aktuarer eingesetzt und folgende wesentlichen Prüfungshandlungen durchgeführt:

- Wir haben geprüft, ob die Versicherungsverträge in die Bestandsführungssystemen vollständig in die Deckungsrückstellung eingeflossen sind. Hierbei stützen wir uns auf die von der Gesellschaft eingerichteten Kontrollen, und prüfen, ob sie von ihrer Funktionsweise geeignet sind und durchgeführt

werden. Dabei prüfen wir im Rahmen von Abstimmungen zwischen den Bestandsführungssystemen, Statistiksystemen und dem Hauptbuch, ob die Verfahren zur Übertragung der Werte fehlerfrei arbeiten. Besonderen Fokus legen wir dabei auf Kontrollen, die sicherstellen, dass neue Produkte richtig klassifiziert werden bzw. Annahmeänderungen richtig in den Systemen umgesetzt werden.

- Zur Sicherstellung der Genauigkeit der einzelvertraglichen tariflichen Alterungsrückstellung haben wir die Alterungsrückstellungen nachberechnet und mit den von der Gesellschaft ermittelten Werten verglichen.
- Im Rahmen unserer Prüfungshandlungen zu den im Geschäftsjahr durchgeführten Beitragsanpassungen haben wir uns davon überzeugt, dass der unabhängige Treuhänder den vorgenommenen Änderungen zugestimmt hat. Im Falle von Änderungen des Rechnungszinses verglichen wir, ob der verwendete Rechnungszins im Einklang mit der Ermittlung des sog. Aktuariellen Unternehmenszins (AUZ) steht.
- Für jeden Tarif ermittelten wir die durchschnittliche Alterungsrückstellung pro Tarifversichertem und analysieren die Veränderungen zu den Vorjahren.
- Wir haben die Angemessenheit der wesentlichen Annahmen beurteilt, indem wir die zur Herleitung verwendeten aktuariellen Verfahren und Datengrundlagen analysieren.
- Außerdem führten wir Zeitreihenanalysen der Entwicklung der einzelnen Teilbestände der Deckungsrückstellung durch.
- Ausgehend von der Nettoverzinsung haben wir die Ermittlung der Direktgutschrift nach § 150 Abs. 1 und 2 VAG nachvollzogen und die entsprechende Zuschreibung zur Deckungsrückstellung abgestimmt.

### **UNSERE SCHLUSSFOLGERUNGEN**

Die Bewertung der Deckungsrückstellung ist nach Maßgabe der handelsrechtlichen und aufsichtsrechtlichen Vorschriften angemessen. Die der Bewertung zugrunde liegenden Annahmen der gesetzlichen Vertreter sind angemessen und insgesamt ausgewogen.

### **Sonstige Informationen**

Die gesetzlichen Vertreter sind für die sonstigen Informationen verantwortlich. Die sonstigen Informationen umfassen:

- die Erklärung zur Unternehmensführung: Zielgrößen für den Frauenanteil und Fristen für deren Erreichung.

- die übrigen Teile des Geschäftsberichts, mit Ausnahme des geprüften Jahresabschlusses und Lageberichts sowie unseres Bestätigungsvermerks.

Unsere Prüfungsurteile zum Jahresabschluss und zum Lagebericht erstrecken sich nicht auf die sonstigen Informationen, und dementsprechend geben wir weder ein Prüfungsurteil noch irgendeine andere Form von Prüfungsschlussfolgerung hierzu ab.

Im Zusammenhang mit unserer Prüfung haben wir die Verantwortung, die sonstigen Informationen zu lesen und dabei zu würdigen, ob die sonstigen Informationen

- wesentliche Unstimmigkeiten zum Jahresabschluss, zum Lagebericht oder unseren bei der Prüfung erlangten Kenntnissen aufweisen oder
- anderweitig wesentlich falsch dargestellt erscheinen.

#### **Verantwortung der gesetzlichen Vertreter und des Aufsichtsrats für den Jahresabschluss und den Lagebericht**

Die gesetzlichen Vertreter sind verantwortlich für die Aufstellung des Jahresabschlusses, der den deutschen, für Versicherungsunternehmen geltenden handelsrechtlichen Vorschriften in allen wesentlichen Belangen entspricht, und dafür, dass der Jahresabschluss unter Beachtung der deutschen Grundsätze ordnungsmäßiger Buchführung ein den tatsächlichen Verhältnissen entsprechendes Bild der Vermögens-, Finanz- und Ertragslage der Gesellschaft vermittelt. Ferner sind die gesetzlichen Vertreter verantwortlich für die internen Kontrollen, die sie in Übereinstimmung mit den deutschen Grundsätzen ordnungsmäßiger Buchführung als notwendig bestimmt haben, um die Aufstellung eines Jahresabschlusses zu ermöglichen, der frei von wesentlichen – beabsichtigten oder unbeabsichtigten – falschen Darstellungen ist.

Bei der Aufstellung des Jahresabschlusses sind die gesetzlichen Vertreter dafür verantwortlich, die Fähigkeit der Gesellschaft zur Fortführung der Unternehmenstätigkeit zu beurteilen. Des Weiteren haben sie die Verantwortung, Sachverhalte in Zusammenhang mit der Fortführung der Unternehmenstätigkeit, sofern einschlägig, anzugeben. Darüber hinaus sind sie dafür verantwortlich, auf der Grundlage des Rechnungslegungsgrundsatzes der Fortführung der Unternehmenstätigkeit, zu bilanzieren, sofern dem nicht tatsächliche oder rechtliche Gegebenheiten entgegenstehen.

Außerdem sind die gesetzlichen Vertreter verantwortlich für die Aufstellung des Lageberichts, der insge-

samt ein zutreffendes Bild von der Lage der Gesellschaft vermittelt sowie in allen wesentlichen Belangen mit dem Jahresabschluss in Einklang steht, den deutschen gesetzlichen Vorschriften entspricht und die Chancen und Risiken der zukünftigen Entwicklung zutreffend darstellt. Ferner sind die gesetzlichen Vertreter verantwortlich für die Vorkehrungen und Maßnahmen (Systeme), die sie als notwendig erachtet haben, um die Aufstellung eines Lageberichts in Übereinstimmung mit den anzuwendenden deutschen gesetzlichen Vorschriften zu ermöglichen und um ausreichende geeignete Nachweise für die Aussagen im Lagebericht erbringen zu können.

Der Aufsichtsrat ist verantwortlich für die Überwachung des Rechnungslegungsprozesses der Gesellschaft zur Aufstellung des Jahresabschlusses und des Lageberichts.

#### **Verantwortung des Abschlussprüfers für die Prüfung des Jahresabschlusses und des Lageberichts**

Unsere Zielsetzung ist, hinreichende Sicherheit darüber zu erlangen, ob der Jahresabschluss als Ganzes frei von wesentlichen – beabsichtigten oder unbeabsichtigten – falschen Darstellungen ist, und ob der Lagebericht insgesamt ein zutreffendes Bild von der Lage der Gesellschaft vermittelt sowie in allen wesentlichen Belangen mit dem Jahresabschluss sowie mit den bei der Prüfung gewonnenen Erkenntnissen in Einklang steht, den deutschen gesetzlichen Vorschriften entspricht und die Chancen und Risiken der zukünftigen Entwicklung zutreffend darstellt, sowie einen Bestätigungsvermerk zu erteilen, der unsere Prüfungsurteile zum Jahresabschluss und zum Lagebericht beinhaltet.

Hinreichende Sicherheit ist ein hohes Maß an Sicherheit, aber keine Garantie dafür, dass eine in Übereinstimmung mit § 317 HGB und der EU-APrVO unter Beachtung der vom Institut der Wirtschaftsprüfer (IDW) festgestellten deutschen Grundsätze ordnungsmäßiger Abschlussprüfung durchgeführte Prüfung eine wesentliche falsche Darstellung stets aufdeckt. Falsche Darstellungen können aus Verstößen oder Unrichtigkeiten resultieren und werden als wesentlich angesehen, wenn vernünftigerweise erwartet werden könnte, dass sie einzeln oder insgesamt die auf der Grundlage dieses Jahresabschlusses und Lageberichts getroffenen wirtschaftlichen Entscheidungen von Adressaten beeinflussen.

Während der Prüfung üben wir pflichtgemäßes Ermessen aus und bewahren eine kritische Grundhaltung. Darüber hinaus:

- identifizieren und beurteilen wir die Risiken wesentlicher – beabsichtigter oder unbeabsichtigter – falscher Darstellungen im Jahresabschluss und im Lagebericht, planen und führen Prüfungshandlungen als Reaktion auf diese Risiken durch sowie erlangen Prüfungsnachweise, die ausreichend und geeignet sind, um als Grundlage für unsere Prüfungsurteile zu dienen. Das Risiko, dass wesentliche falsche Darstellungen nicht aufgedeckt werden, ist bei Verstößen höher als bei Unrichtigkeiten, da Verstöße betrügerisches Zusammenwirken, Fälschungen, beabsichtigte Unvollständigkeiten, irreführende Darstellungen bzw. das Außerkraftsetzen interner Kontrollen beinhalten können.
- gewinnen wir ein Verständnis von dem für die Prüfung des Jahresabschlusses relevanten internen Kontrollsystem und den für die Prüfung des Lageberichts relevanten Vorkehrungen und Maßnahmen, um Prüfungshandlungen zu planen, die unter den gegebenen Umständen angemessen sind, jedoch nicht mit dem Ziel, ein Prüfungsurteil zur Wirksamkeit dieser Systeme der Gesellschaft abzugeben.
- beurteilen wir die Angemessenheit der von den gesetzlichen Vertretern angewandten Rechnungslegungsmethoden sowie die Vertretbarkeit der von den gesetzlichen Vertretern dargestellten geschätzten Werte und damit zusammenhängenden Angaben.
- ziehen wir Schlussfolgerungen über die Angemessenheit des von den gesetzlichen Vertretern angewandten Rechnungslegungsgrundsatzes der Fortführung der Unternehmenstätigkeit sowie, auf der Grundlage der erlangten Prüfungsnachweise, ob eine wesentliche Unsicherheit im Zusammenhang mit Ereignissen oder Gegebenheiten besteht, die bedeutsame Zweifel an der Fähigkeit der Gesellschaft zur Fortführung der Unternehmenstätigkeit aufwerfen können. Falls wir zu dem Schluss kommen, dass eine wesentliche Unsicherheit besteht, sind wir verpflichtet, im Bestätigungsvermerk auf die dazugehörigen Angaben im Jahresabschluss und im Lagebericht aufmerksam zu machen oder, falls diese Angaben unangemessen sind, unser jeweiliges Prüfungsurteil zu modifizieren. Wir ziehen unsere Schlussfolgerungen auf der Grundlage der bis zum Datum unseres Bestätigungsvermerks erlangten Prüfungsnachweise. Zukünftige Ereignisse oder Gegebenheiten können jedoch dazu führen, dass die Gesellschaft ihre Unternehmenstätigkeit nicht mehr fortführen kann.
- beurteilen wir die Gesamtdarstellung, den Aufbau und den Inhalt des Jahresabschlusses einschließlich der Angaben sowie ob der Jahresabschluss die zugrunde liegenden Geschäftsvorfälle und Ereignisse so darstellt, dass der Jahresabschluss unter

Beachtung der deutschen Grundsätze ordnungsmäßiger Buchführung ein den tatsächlichen Verhältnissen entsprechendes Bild der Vermögens-, Finanz- und Ertragslage der Gesellschaft vermittelt,

- beurteilen wir den Einklang des Lageberichts mit dem Jahresabschluss, seine Gesetzesentsprechung und das von ihm vermittelte Bild von der Lage des Unternehmens.
- führen wir Prüfungshandlungen zu den von den gesetzlichen Vertretern dargestellten zukunftsorientierten Angaben im Lagebericht durch. Auf Basis ausreichender geeigneter Prüfungsnachweise vollziehen wir dabei insbesondere die den zukunftsorientierten Angaben von den gesetzlichen Vertretern zugrunde gelegten bedeutsamen Annahmen nach und beurteilen die sachgerechte Ableitung der zukunftsorientierten Angaben aus diesen Annahmen. Ein eigenständiges Prüfungsurteil zu den zukunftsorientierten Angaben sowie zu den zugrunde liegenden Annahmen geben wir nicht ab. Es besteht ein erhebliches unvermeidbares Risiko, dass künftige Ereignisse wesentlich von den zukunftsorientierten Angaben abweichen

Wir erörtern mit den für die Überwachung Verantwortlichen unter anderem den geplanten Umfang und die Zeitplanung der Prüfung sowie bedeutsame Prüfungsfeststellungen, einschließlich etwaiger Mängel im internen Kontrollsystem, die wir während unserer Prüfung feststellen.

Wir geben gegenüber den für die Überwachung Verantwortlichen eine Erklärung ab, dass wir die relevanten Unabhängigkeitsanforderungen eingehalten haben, und erörtern mit ihnen alle Beziehungen und sonstigen Sachverhalte, von denen vernünftigerweise angenommen werden kann, dass sie sich auf unsere Unabhängigkeit auswirken, und die hierzu getroffenen Schutzmaßnahmen.

Wir bestimmen von den Sachverhalten, die wir mit den für die Überwachung Verantwortlichen erörtert haben, diejenigen Sachverhalte, die in der Prüfung des Jahresabschlusses für den aktuellen Berichtszeitraum am bedeutsamsten waren und daher die besonders wichtigen Prüfungssachverhalte sind. Wir beschreiben diese Sachverhalte im Bestätigungsvermerk, es sei denn, Gesetze oder andere Rechtsvorschriften schließen die öffentliche Angabe des Sachverhalts aus.

**Sonstige gesetzliche und andere rechtliche Anforderungen**

**Übrige Angaben gemäß Artikel 10 EU-APrVO**

Wir wurden in der Aufsichtsratssitzung vom 31. März 2017 als Abschlussprüfer gewählt. Wir wurden am 15. Januar 2018 vom Aufsichtsratsvorsitzenden beauftragt. Wir sind ununterbrochen seit dem Geschäftsjahr 2002 als Abschlussprüfer der ERGO Direkt Krankenversicherung Aktiengesellschaft tätig.

Wir erklären, dass die in diesem Bestätigungsvermerk enthaltenen Prüfungsurteile mit dem zusätzlichen Bericht an den Aufsichtsrat nach Artikel 11 EU-APrVO (Prüfungsbericht) in Einklang stehen.

**Verantwortlicher Wirtschaftsprüfer**

Die für die Prüfung verantwortliche Wirtschaftsprüferin ist Christine Voß.

München, den 2. März 2018

KPMG Bayerische Treuhandgesellschaft  
Aktiengesellschaft Wirtschaftsprüfungsgesellschaft  
Steuerberatungsgesellschaft



Christine Voß  
Wirtschaftsprüferin



Harald Röder  
Wirtschaftsprüfer

## Bericht des Aufsichtsrats

Wir haben im Berichtsjahr die Geschäftsführung des Vorstands laufend überwacht und beratend begleitet. Hierzu haben wir uns durch Berichte des Vorstands über die Geschäftsentwicklung der Gesellschaft und über alle wichtigen Angelegenheiten unterrichten lassen. Darüber hinaus wurden Lage und Entwicklung der Gesellschaft sowie grundlegende Fragen der Geschäftsführung in zwei Aufsichtsratssitzungen mit dem Vorstand eingehend besprochen.

Prüfungsmaßnahmen gemäß § 111 Abs. 2 S. 1 AktG waren auch im abgelaufenen Geschäftsjahr nicht erforderlich.

Die KPMG Bayerische Treuhandgesellschaft Aktiengesellschaft Wirtschaftsprüfungsgesellschaft Steuerberatungsgesellschaft, München, hat den vom Vorstand aufgestellten Jahresabschluss für das Jahr 2017 sowie den Lagebericht geprüft und mit einem uneingeschränkten Bestätigungsvermerk versehen.

Nach unserer eigenen Überprüfung haben wir diese Unterlagen sowie den Bericht des Abschlussprüfers in der Bilanzsitzung des Aufsichtsrats, an der auch der Abschlussprüfer teilgenommen hat, abschließend erörtert. Wir hatten keine Einwendungen zu erheben. Insbesondere sind uns keine Risiken bekannt geworden, denen im Jahresabschluss nicht ausreichend Rechnung getragen worden ist. Wir billigen den Jahresabschluss für das Jahr 2017, der damit festgestellt ist.

Herr Dr. Jörg Stoffels, seit dem 1. Dezember 1997 Mitglied des Vorstands, ist zum 31. Dezember 2017 planmäßig nach Vollendung seines 60. Lebensjahres aus dem Vorstand ausgeschieden. Für sein Engagement und seine erfolgreiche Arbeit danken wir ihm herzlich.

Im besten gegenseitigen Einvernehmen schied Herr Peter Stockhorst zum 31. Dezember 2017 aus dem Vorstand aus. Herr Stockhorst gilt unser Dank für seine Tätigkeit und sein Engagement als Vorstandsvorsitzender.

Zum 1. November 2017 hat der Aufsichtsrat Frau Ursula Clara Deschka zum ordentlichen Mitglied des Vorstands bestellt. Mit Wirkung ab 1. Januar 2018 wurde Herr Dr. Sebastian Rapsch zum Mitglied des Vorstands bestellt und wurde zum Vorstandsvorsitzenden ernannt.

Wir danken dem Vorstand und allen Mitarbeitern für ihre Leistungen, ihren tatkräftigen Einsatz und die im Berichtsjahr erzielten Erfolge.

Fürth, 12. April 2018

Der Aufsichtsrat



**Dr. Clemens Muth**  
Vorsitzender des Aufsichtsrats



**Mark Klein**



**Klaus Schmidbauer**



**ERGO Direkt Krankenversicherung AG**

Karl-Martell-Straße 60

90344 Nürnberg

Telefon: 0800 / 666 9000

Fax: 0800 / 701 1111

[beratung@ergodirekt.de](mailto:beratung@ergodirekt.de)

[www.ergodirekt.de](http://www.ergodirekt.de)