

# *Demnächst: Verti*



# GESCHÄFTSBERICHT

FÜR DAS GESCHÄFTSJAHR

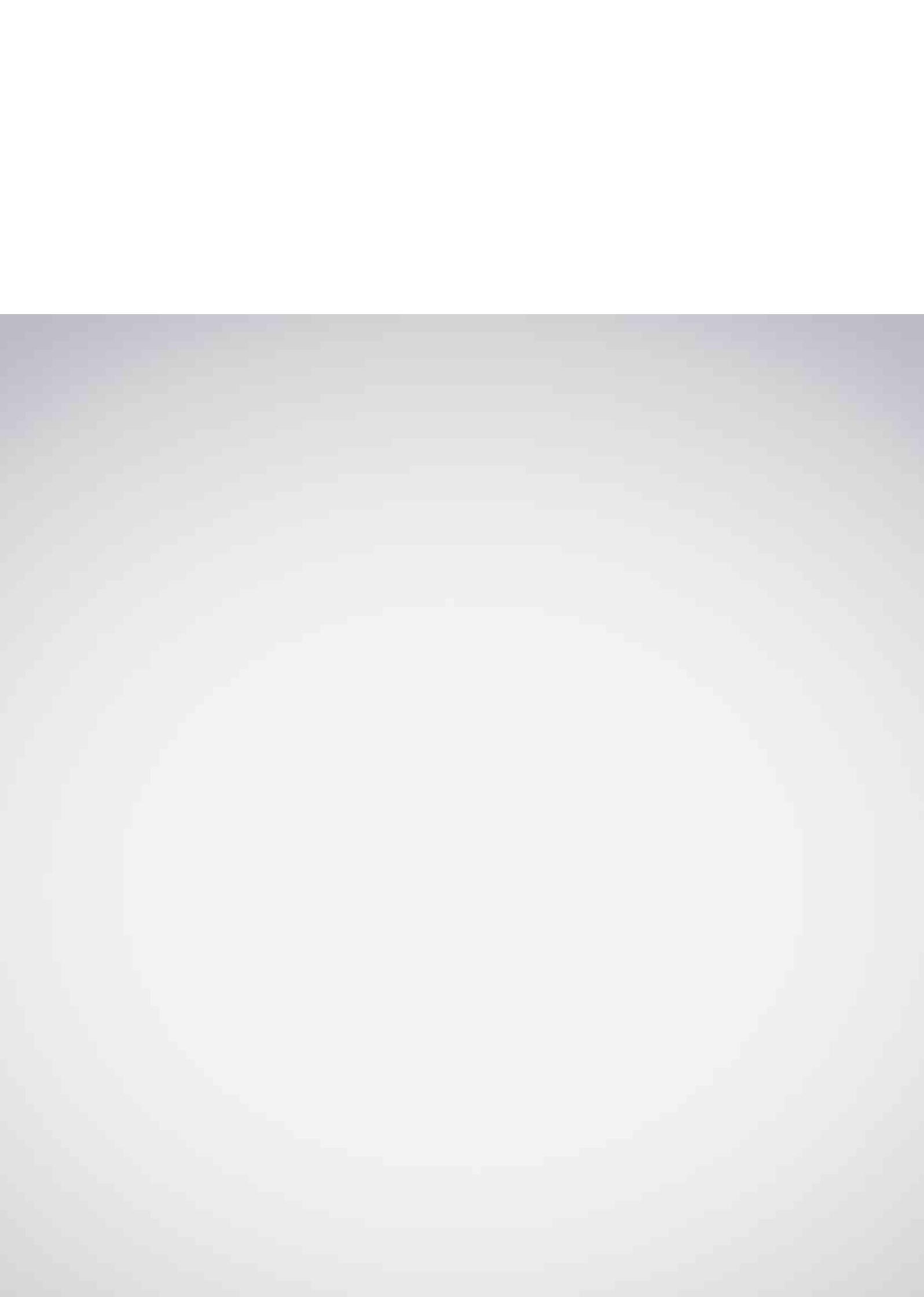
1. JANUAR 2016 BIS 31. DEZEMBER 2016



**direct line**

*Versichern kann so einfach sein.*

DIRECT LINE VERSICHERUNG AG  
RHEINSTRASSE 7A  
14513 TELTOW



## **03 AUF EINEN BLICK**

- 03 Inhalt
- 04 Historie
- 05 Über uns
- 06 Die wichtigsten Zahlen auf einen Blick

## **07 LAGEBERICHT**

- 07 Grundlagen des Unternehmens
  - 1. Geschäftsmodell des Unternehmens
  - 2. Ziele und Strategien
  - 3. Zur Organisation des Unternehmens
- 08 Wirtschaftsbericht
  - 1. Gesamtwirtschaftliche und branchenbezogene Rahmenbedingungen
  - 2. Geschäftsverlauf
  - 3. Lage des Unternehmens (Ertragslage · Finanzlage · Vermögenslage  
Finanzielle und nichtfinanzielle Leistungsindikatoren)
- 19 Prognose- und Chancenbericht
- 20 Risikobericht
  - 1. Regulatorische Anforderungen
  - 2. Risikomanagementprozesse
  - 3. Risikokategorien
  - 4. Gesamteinschätzung der Risikolage
- 22 Bericht des Vorstands über die Beziehungen zu verbundenen Unternehmen

## **23 ABSCHLUSS**

- 23 Jahresbilanz
- 25 Gewinn- und Verlustrechnung
- 27 Anhang

## **35 BESTÄTIGUNGSVERMERK DES ABSCHLUSSPRÜFERS**

## **36 BERICHT DES AUFSICHTSRATES**

## Historie

- 1996** Gründung der Allstate Direct als Tochter der US-Versicherungsgruppe Allstate Corp.
- 2002** Verkauf der Allstate Direct an die britische Direct Line, Tochter der Royal Bank of Scotland (RBS)
- 2008** Übernahme des Kfz-Versicherungsbestandes der Ontos Versicherung AG, Neuss, ein Unternehmen der RheinLand Versicherungsgruppe
- 2012** Verkauf der Direct Line Versicherung AG von der RBS Deutschland Holdings GmbH an die Direct Line Insurance Group plc  
Gang der Direct Line Insurance Group plc an die Londoner Börse
- 2014** Kauf der Direct Line Deutschland durch den spanischen Finanzdienstleistungskonzern MAPFRE
- 2015** Integration der Direct Line Deutschland in die MAPFRE-Gruppe

## Über uns

Wir, die Direct Line Versicherung AG (Direct Line) mit Firmensitz im brandenburgischen Teltow bei Berlin sind mit unserem Markenzeichen, dem roten Telefon, seit 2002 auf dem deutschen Markt aktiv. Wir bieten Auto- und Motorradversicherungen, Verkehrsrechtsschutz-, Privathaftpflicht- und Privatrechtsschutzversicherungen an. Mit über 625.000 Kunden und 720.000 versicherten Fahrzeugen hält die Direct Line einen Marktanteil von ca. 1,6 % an Pkws in Deutschland und ist die Nummer Drei unter den Autodirektversicherern. Trotz eines umkämpften, stark fragmentierten Marktes der Kfz-Versicherungen blieb die Direct Line auch im Jahr 2016 stabil auf Wachstumskurs.

Seit dem 29. Mai 2015 ist die Direct Line Teil der spanischen MAPFRE-Gruppe. Die Akquisition erlaubt es MAPFRE, ihre Präsenz in Europa zu stärken. Zudem war der Kauf ein wichtiger Bestandteil der Unternehmensstrategie, auf verschiedene Vertriebskanäle sowie Online-Direktversicherungen zu setzen. MAPFRE ist in 49 Ländern auf fünf Kontinenten vertreten. Das Unternehmen ist Marktführer in Spanien, die führende multinationale Versicherungsgruppe in Lateinamerika und eine der zehn größten Versicherungsgesellschaften Europas (gemessen am Prämienvolumen). Die Übernahme durch MAPFRE hat uns im vergangenen Jahr vor zahlreiche Herausforderungen gestellt, die wir als Team mit den spanischen Kolleginnen und Kollegen erfolgreich gemeistert haben – eine spannende Zukunft steht uns bevor. 2016 stand mit zahlreichen, teils internationalen Projekten im Zeichen der Integration in unseren neuen Mutterkonzern. Hand in Hand haben wir diese Herausforderungen gemeistert und weitere Schritte zur strategischen Konsolidierung erfolgreich zurückgelegt. Gemeinsam haben wir zudem die Weichen für eine strategische unternehmerische Entwicklung gestellt, die in der Umfirmierung zur verti Versicherung AG in 2017 mündet. Damit wollen wir noch stärker zukünftige Marktentwicklungen mitgestalten und Maßstab für die „Versicherung von heute“ werden.

Auch im Jahr 2016 durften wir uns wieder über zahlreiche Auszeichnungen freuen, die uns zeigen, dass wir zu den günstigsten und fairsten Anbietern am deutschen Kfz-Versicherungsmarkt gehören. So hat das unabhängige Verbrauchermagazin Finanztest in seiner Untersuchung im Oktober unserer Produktlinie Premium erneut ein „weit besseres“ Beitragsniveau im Vergleich zum Durchschnitt für die Modellgruppen der „40-jährigen Kunden“ und „70-jährigen Kunden“ bescheinigt. Getestet wurden insgesamt 159 Tarife von 72 Versicherern. Unter allen bieten wir sehr günstige Beitragsniveaus für die Kfz-Haftpflicht aber auch in Kombination mit unseren Voll- und Teilkaskotarifen. Zudem hat FOCUS Money gemeinsam mit dem Analyse- und Beratungshaus ServiceValue eine repräsentative Studie durchgeführt, die die Fairness der 10 größten deutschen Direktversicherer unter die Lupe genommen hat. Wir wurden als „fairster Direktversicherer“ mit der Note „sehr gut“ ausgezeichnet. Nur vier weitere Anbieter erhielten die gleiche Note. Das Mithalten mit der rasanten Entwicklung des digitalen Markts und der Gewährleistung der Sicherheit der Daten unserer Kunden liegt uns sehr am Herzen. Daher freuen wir uns besonders, dass der TÜV Süd auch in diesem Jahr unsere Website und den

Online-Kaufprozess auf [www.directline.de](http://www.directline.de) zum 11. Mal in Folge als ‚in hohem Maße vertrauenswürdig‘ eingestuft hat.

Noch wichtiger ist uns allerdings die Meinung unserer Kunden. Daher sind für uns die Briefe, E-Mails und Anrufe, mit denen sich Kunden für die hervorragende Betreuung durch unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bedanken, die größte Auszeichnung.

Unser Erfolg wäre ohne unsere mehr als 450 engagierten und kompetenten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aus 16 Nationen nicht möglich. Ihre Zufriedenheit liegt uns genauso am Herzen wie die unserer Kunden und Kooperationspartner. Wir sind stets bestrebt, das Potenzial unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter richtig einzusetzen und gezielt durch interne und externe Trainingsmaßnahmen weiterzuentwickeln. Weiterhin legen wir Wert auf effiziente Organisationsstrukturen und flache Hierarchien, um schnelle Entscheidungswege zu gewährleisten. Zudem bieten wir flexible Arbeitszeit- und Teilzeitmodelle an, um die Vereinbarkeit von Beruf und Familie zu erleichtern. Dies ermöglicht unter anderem auch unser Eltern-Kind-Zimmer, das von unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern genutzt werden kann, wenn beispielsweise die Kita geschlossen hat.

Da wir dem Engagement unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter viel zu verdanken haben, liegt uns ihre Gesundheit und ihr Wohlbefinden besonders am Herzen. Wir haben ein eigenes Gesundheitsmanagement, das nicht nur Work-Life-Balance, sondern auch eine Work-Life-Integration ermöglicht, so dass stets eine optimale Balance zwischen Herausforderung und Ausgleich gewährleistet ist. In unserem, in 2016 vergrößerten, firmeneigenen Fitnessbereich können unsere Mitarbeiter rund um die Uhr kostenfrei trainieren. Unterstützt werden Sie dabei von unserem Gesundheitscoach. Das Angebot umfasst Yoga-Kurse, Rückenfitness und gerätestütztes Training. Außerdem nimmt Direct Line jedes Jahr an mehreren regionalen Sportveranstaltungen (Teamstaffel etc.) teil. Bei der Direct Line bleiben wir immer in Bewegung!

Bei der Ausstattung der Arbeitsplätze ist uns Ergonomie sehr wichtig. In diesem Sinne haben wir im Jahr 2016 in unsere Büroräume investiert und diese nach den neusten arbeitswissenschaftlichen Erkenntnissen mit elektrisch höhenverstellbaren Tischen ausgestattet. Außerdem setzen wir in unserer betriebseigenen Kantine auf ausgewogene, abwechslungsreiche Mahlzeiten, die gesund sind und gut schmecken.

Im Jahr 2016 haben wir unsere sozialen Projekte kontinuierlich weitergeführt, denn Vertrauen in eine nachhaltige Zusammenarbeit mit unseren Partnern ist uns sehr wichtig. So haben wir die staatlich initiierten Straßenverkehrssicherheitsprojekte wie die Kampagne des Landes Brandenburg „Lieber sicher. Lieber Leben.“ oder die Kampagne des Landes Berlin „Berlin nimmt Rücksicht“ auch in diesem Jahr weiter unterstützt und die Zusammenarbeit ausgebaut. Darüber hinaus haben wir uns im Rahmen des „Berliner-6-Tage-Rennen“ und des „Velothon Berlin“ für das Thema

Straßenverkehrssicherheit eingesetzt und für Fairness im Sport geworben. Schon traditionell ist unser Engagement für ein Kinderheim in Berlin-Zehlendorf und die „Stiftung Haus der kleinen Forscher“ in Brandenburg. Besonderes Augenmerk genießt des Weiteren unser Volunteering-Programm,

das Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ermöglicht, finanzielle und personelle Unterstützung des Unternehmens für ihre ehrenamtlichen Projekte zu beantragen. Egal ob in der Obdachlosenhilfe, im Jugendsport, oder in der Suchtberatung – wir unterstützen soziale Verantwortung.

## Die wichtigsten Zahlen auf einen Blick

	2012	2013	2014	2015	2016	Veränderung 2016 zum Vorjahr in %
<b>Ergebnis (in Mio. EUR)</b>						
Gebuchte Brutto-Beiträge	171,3	216,4	250,1	277,3	287,7	3,8
Versicherungstechnisches Ergebnis – vor Schwankungsrückstellungen	-8,5	-7,3	-0,2	0,7	-3,7	-612,2
Kapitalanlageergebnis	13,8	9,4	8,5	2,8	7,3	158,9
Ergebnis der normalen Geschäftstätigkeit	2,8	5,1	5,4	-2,5	-3,5	43,1
<b>Bilanz</b>						
Eigenkapital-Quote (in %)	17,2	19,5	18,4	16,9	12,9	-23,6
Schadenreserve-Quote (in %)	109,7	99,7	96,5	91,6	96,8	5,8
Schadenreserven brutto (in Mio. EUR)	188,0	215,8	241,3	253,9	278,7	9,8
Kapitaleinlagen (in Mio. EUR)	277,9	302,3	340,7	343,8	392,8	14,3
<b>Kennzahlen</b>						
Schadenkosten-Quote brutto (in %)	105,0	106,2	98,6	94,7	99,6	5,2
Verwaltungskosten-Quote (in %)	6,8	6,2	6,1	6,1	7,5	23,8
Akquisitionskosten-Quote (in %)	21,3	16,3	17,0	15,1	14,6	-3,4
<b>Sonstiges</b>						
Anzahl der Verträge (in Tsd. Stück)	931	1.125	1.223	1.339	1.414	5,6
Anzahl der Angestellten (Durchschnitt pro Jahr)	358	390	404	430	435	1,3
Versicherte Fahrzeuge pro Mitarbeiter (in Stück)	2.601	2.885	3.026	3.116	3.248	4,3

## Grundlagen des Unternehmens

### 1. Geschäftsmodell des Unternehmens

Unsere Gesellschaft ist seit 1996 auf dem deutschen Markt aktiv. Am Unternehmenssitz werden zentral alle dem Verkauf nachgelagerten Prozesse wie Druck und Versand von Vertragsunterlagen, Vertragsverwaltung und die Schadenbearbeitung abgewickelt.

Das Unternehmen startete mit dem Vertrieb von Kfz-Versicherungsprodukten (Kfz-Haftpflicht-, Teilkasko- und Vollkaskoversicherung sowie Schutzbrief- und Kfz-Unfallversicherung). Im Jahr 2005 erweiterte die Direct Line ihr Produktangebot um die Verkehrs-Rechtsschutzversicherung, 2006 folgten Privat-Rechtsschutz- und Privat-Haftpflicht-Versicherung. 2007 sind die Motorradversicherung und der Zweitwagentarif für die Motorradversicherung als neue Produkte hinzugekommen. Seither hat das Unternehmen dem Betrieb Autoversicherung höchste Priorität eingeräumt.

Direct Line bietet ihren Kunden Autoversicherungen für die Haftpflicht und die Kaskoversicherung in drei Deckungsvarianten an: Basis, Klassik und Premium. Die Unterschiede spiegeln die unterschiedlichen Absicherungsbedürfnisse in unterschiedlichen Lebenssituationen wider, die beim 45-jährigen Familienvater anders gelagert sind als beim 25-jährigen Single.

Zu diesen klassischen Deckungen bieten wir eine Reihe von Produktvarianten an, die auf die persönliche Haushaltssituation maßgeschneidert sind. Zu nennen ist hier exemplarisch der „Nix-Passiert-Tarif“, mit dem die über viele Jahre erfahrene Schadenfreiheitsklasse gegen einen Schaden pro Jahr abgesichert werden kann. Mit anderen Worten: Der „Nix-Passiert-Tarif“ führt dazu, dass ein Unfall pro Kalenderjahr keine negative Auswirkung auf die Schadenfreiheitsklasse hat. Ausnutzen sollte man diesen „Freifahrtschein“ natürlich nicht. Ein weiteres Beispiel ist der innovative Familienschutz „Kind & Kegel“: Dieser bringt dem Versicherungsnehmer und seiner Familie Zusatznutzen, die weit über die marktgängige Insassen-Unfallversicherung hinausgehen, nicht zuletzt, weil die Haustiere im Fahrzeug mitversichert sind. Oder der „Ehepartner-Tarif“, bei dem ein Ehepartner – in den meisten Fällen die Ehefrau –, der viele Jahre Fahrpraxis auf dem Vertrag des anderen hat, nun diese auf seinen eigenen neu abgeschlossenen Versicherungsvertrag anrechnen lassen kann. Die Reihe attraktiver und Nutzen stiftender Angebote lässt sich bei der Lektüre auf unserer Website fortsetzen.

Im Bereich des Schutzbriefgeschäfts kooperiert Direct Line mit der Roland Schutzbriefversicherung AG und im Bereich des Verkehrs-Rechtsschutzes mit der Roland Rechtsschutz-Versicherung AG.

Der Vertrieb unserer Produkte erfolgt über die Absatzwege Telefon, Website, Internetportale, Makler sowie Kooperationspartner aus dem Bereich der Maklergesellschaften oder Automobil-Finanzdienstleister. Einziger Vertriebsweg, den wir nicht nutzen, ist ein eigener Außendienst. Kontinuierliche Verbesserungen des Tarifrechners führen zu schneller und unkomplizierter Angebotserstellung für die Policen.

Nicht für jeden Verbraucher bietet sich die Buchung über das Internet an, denn nach wie vor gibt es viele Menschen, denen vor allem in Versicherungsangelegenheiten das persönliche Gespräch wichtig ist. Den telefonischen Kontakt zu Direct Line können die Kunden daher aus allen Netzen aufnehmen, um sich von den Beratern der Versicherung ein individuell günstiges Sofortangebot auf Basis der Personendaten erstellen zu lassen. Selbst an Wochenenden und Feiertagen stehen die Berater den Anrufern zur Seite. Das hauseigene Kundencenter, das ca. 150 Mitarbeiter umfasst und für Spitzenlast von einem externen Dienstleister unterstützt wird, bearbeitete dabei etwa 1.200.000 Anrufe im Berichtsjahr und versandte rund 300.000 Angebote.

Neben den Hauptvertriebskanälen Telefon und Internet setzt Direct Line bereits seit 2004 im Vertrieb verstärkt auf Vertriebspartnerschaften, deren Bedeutung auch im Jahr 2016 weiter gewachsen ist. Ausgewählte Partner sind zum Beispiel Internetmarktplätze wie Check24, kleinere und größere Versicherungsvermittler-Organisationen (u.a. MLP) sowie die Finanzinstitute der Automobilbranche (u.a. RCI Banque – Finanzservice von Renault und Nissan; FFS Group – Finanzpartner von Hyundai und Subaru, Honda Versicherungsdienst – Tochter der Honda Bank). Im Jahr 2016 haben wir erstmalig und in bewusst begrenztem Umfang Fahrzeugflotten in unser Portfolio aufgenommen.

Unser Schadenbereich mit rund 120 Mitarbeitern regulierte in 2016 etwa 110.000 Kasko- und Haftpflichtschäden. Die externe Unterstützung beschränkte sich auf das Schutzbriefgeschäft inklusive Pannenhilfe, in dem etwa 8.000 Schadenfälle von der Roland Schutzbriefversicherung AG reguliert wurden. Eingehende Korrespondenz wird vollumfänglich digitalisiert und in einem Workflow-System den zuständigen Mitarbeitern zugeführt. Wir konnten auch in 2016 an unserem kundenfreundlichen Prinzip festhalten, Kunden und Anspruchstellern für jeden Schaden einen individuellen Ansprechpartner zuzuordnen.

### 2. Ziele und Strategien

Durch die Fokussierung des gesamten Versicherungsbetriebes auf das Kraftfahrtgeschäft entsteht unser Kompetenzvorsprung. Denn weniger ist mehr. Unser Streben ist es, Kunden und Anspruchstellern einen möglichst reibungslosen Ablauf im Falle eines Schadens mit dem Auto oder Motorrad zu organisieren. Das reicht von der Pannenhilfe vor Ort, über den Hol- und Bring-Service unserer Partnerwerkstätten bis hin zur partnerschaftlichen Organisation von ärztlichen oder pflegerischen Dienstleistungen. All das soll zu einem Preis möglich sein, der deutlich unter dem Marktdurchschnitt liegt, ohne Abstriche an hochkompetentem Service am Telefon oder benutzerfreundlicher Website machen zu müssen. Mit dieser einfachen Maxime sind wir in den letzten Jahren nicht nur profitabel geworden (seit 2010) und haben uns als zuverlässige Größe im deutschen Versicherungsmarkt etabliert, sondern freuen uns auch über eine stetig wachsende Zahl von Kunden und Mitarbeitern.

### 3. Zur Organisation des Unternehmens

Das Unternehmen ist seit Mai 2015 in den Mapfre Konzern eingebunden, der in Europa neben Deutschland Erstversicherungsaktivitäten in Spanien, Italien, Malta und der Türkei hält. Im Bereich der Versicherung industrieller Großrisiken, der Rückversicherung und bei Assistance-Leistungen sind Mapfre-Vertretungen in den meisten Ländern der EU präsent.

Im Berichtsjahr wurde die Direct Line von drei Vorständen und sechs Direktoren und Direktorinnen in der Form einer erweiterten Geschäftsleitung teamorientiert geführt.

Die Direktionsbereiche lauten:

- Vertrieb Direktgeschäft & Marketing
- Vertrieb Partnerschaften
- Personal
- Operations bestehend aus Schaden und Betrieb (Kundenservice)
- Informationstechnologie und Geschäftsprozesse
- Underwriting & Produktentwicklung
- Finanzen, Aktuariat und allgemeine Verwaltung
- Risikomanagement und Compliance

Die vom Aufsichtsrat festgelegten Vorstandsressorts gruppierten sich im Berichtszeitraum wie folgt:

- Vorstandsvorsitzender: Alle operativen Themen wie Personal, Vertrieb und Marketing, Betrieb, Schaden & IT
- Finanzvorstand: Finanzen, Kapitalanlagen, Aktuariat, Einkauf & allgemeine Verwaltung
- Risikovorstand: Risikomanagement & Compliance

Die Überwachung und Durchführung der Schlüsselfunktionen Versicherungsmathematische Funktion, Risikocontrolling und Kapitalanlagen werden von eigens dafür eingerichteten Komitees gewährleistet.

Diese berichten monatlich (Risikomanagement) oder quartalsweise (Kapitalanlagen; Versicherungsmathematische Funktion) in der wöchentlichen Sitzung der Erweiterten Geschäftsleitung, die die Direktoren und Vorstände umfasst.

Die Revision ist eine unabhängige Funktion, die eine Berichtslinie sowohl zum Vorstandsvorsitzenden als auch zur Konzernzentrale pflegt.

### Wirtschaftsbericht

#### 1. Gesamtwirtschaftliche und branchenbezogene Rahmenbedingungen

Ein Blick auf die wichtigsten Kennzahlen für das Berichtsjahr zeigt, dass sich die deutsche Wirtschaft in einer guten Verfassung befindet: Die deutsche Wirtschaft wächst. Das Bruttoinlandsprodukt ist im Vergleich zum Vorjahr um 1,9% angestiegen. Einen Anstieg gab es auch bei den Exporten; es wird ein Plus von 1,2% im Vergleich zum Vorjahr verzeichnet. Es ergibt sich damit ein Außenhandelsbilanzüberschuss von 252,9 Mrd. EUR. Die Inflationsrate ist im Vergleich zum Vorjahr um 0,5% angestiegen. Die niedrige Inflationsrate ist unter anderem eine Folge der gesunkenen Energiepreise. So waren die Preise für Kraftstoffe 7,3% günstiger als im Jahr 2015. Die Zahlen vom Arbeitsmarkt sind ebenfalls erfreulich. Im Jahr 2016 gab es 43,5 Millionen Erwerbstätige (+1,0% vs. VJ) und die Arbeitslosenquote lag bei nur 6,1% (VJ 6,4%). Der stabile Arbeitsmarkt und eine Erhöhung bei den Renten haben erneut zu einem Anstieg des privaten Konsums geführt (+2,0% vs. VJ). Die Sparquote der privaten Haushalte liegt aktuell bei 9,8% des verfügbaren Einkommens.

Mobilität wird auch von der deutschen Bundesregierung unterstützt. So wurde im August 2016 der Bundesverkehrswegeplan 2030 beschlossen, der eine moderne und leistungsfähige Verkehrsinfrastruktur sicherstellen soll. Bis zum Jahr 2030 sind 1.000 Projekte mit einem Investitionsvolumen von ca. 270 Mrd. EUR geplant. Zudem begleitet die Bundesregierung aktiv die neuen Trends der Elektromobilität und des automatisierten Fahrens. Bundesverkehrsminister Alexander Dobrindt kommentiert: „Wir stehen mit der Elektromobilität und dem automatisierten und vernetzten Fahren vor der größten Mobilitätsrevolution seit Erfindung des Automobils.“ Die Bundesregierung hat sich zum Ziel gesetzt, bis zum Jahr 2020 eine Million Elektrofahrzeuge auf die Straße zu bringen. Aktuell haben PKW mit Elektro- und Hybridmotor nur einen Anteil von 0,3% an den 45 Millionen zugelassenen PKW. Zudem unterstützt die Bundesregierung das automatisierte Fahren mit dem „Runden Tisch automatisiertes Fahren“ und dem „Digitalen Testfeld Autobahn“.

Mobilität birgt aber auch Gefahren. So wurden im Jahr 2016 2.587.321 Straßenverkehrsunfälle gemeldet. Im Vergleich zum Vorjahr ist das ein Anstieg von 2,8%. Die Zahl der tödlich Verunglückten ist glücklicherweise erneut gefallen und betrug 3.214. Solche Risiken müssen abgesichert werden. Spätestens an dieser Stelle kommt die Versicherungsbranche ins Spiel.

Gegen Risiken und Gefahren kann man sich bei 205 Schaden- und Unfallversicherungen, 84 Lebensversicherungen und 47 Krankenversicherungen versichern. Der GDV meldet für die gesamte Versicherungsbranche im Jahr 2016 Bruttobeitragseinnahmen in Höhe von 194,2 Mrd. EUR. Im Vergleich zum Vorjahr ist das ein Anstieg von 0,2%. Der Anteil der Schaden- und Unfallversicherung beläuft sich auf 64,42 Mrd. EUR. Das Wachstum im Vergleich zum Vorjahr beträgt 2,8%. Innerhalb der Schaden- und Unfallversicherung hat die Sparte Kraftfahrtversicherung mit 25,9 Mrd. EUR das größte Gewicht und verzeichnet ebenfalls ein Wachstum von 2,8%.

Das Wachstum in der Sparte Kraftfahrtversicherung verliert jedoch etwas an Dynamik, denn im Jahr 2015 lag der Bruttobeitragseinnahmen noch bei 3,5%. Laut Angaben des GDV in der Hochrechnung des inländischen Direktgeschäfts ist der Durchschnittsbeitrag in der KH- und VK-Versicherung nur noch um jeweils ca. 1,0% im Vergleich zum Vorjahr angestiegen. In der TK-Versicherung zeichnet sich laut GDV ein Abrieb des Durchschnittsbeitrags von ca. 1,5% ab. Der Aufwand für Geschäftsjahresschäden ist um 3,9% auf insgesamt 22,7 Mrd. EUR angestiegen. Es gilt die Vermutung, dass der Anstieg auf eine Kombination aus erhöhter Gesamtfahrleistung und einem Anstieg bei den PKW Reparaturkosten zurückzuführen ist. In dem Jahreswirtschaftsbericht 2017 geht das Bundeswirtschaftsministerium von einer weiterhin stabilen wirtschaftlichen Lage aus. Da im Jahr 2017 weniger Arbeitstage zur Verfügung stehen, wird ein Anstieg des Bruttoinlandsprodukts von 1,4% prognostiziert. Die Zahl der Erwerbstätigen wird voraussichtlich auf 43,8 Millionen ansteigen. Es wird eine Arbeitslosenquote von 6,0% geschätzt. Da zudem ein Anstieg der Bruttolöhne und -gehälter je Arbeitnehmer um 2,5% erwartet wird, wird mit einem weiterhin guten privaten Konsumklima gerechnet.

#### Der Underwriting Zyklus

In der Kraftfahrtversicherung deutete sich anhand etwas geringerer Dynamik im Geschäft mit Versicherungswechslern bereits zum Jahresbeginn 2016 eine nachlassende Dynamik des Beitragswachstums an. Obwohl in der Sparte (abgesehen von 2014) zuletzt im Jahr 2007 versicherungstechnische Gewinne erzielt worden waren. Der Gesamtverband GDV ermittelte für die Kraftfahrtversicherung einen Anstieg der Bruttobeitragseinnahmen um 2,5% (nach 3,2% in 2015) bei einer gleichzeitigen Inflationsrate von 1,7%. Dieses gedämpfte Wachstum könnte im Wesentlichen auf im Vergleich zu den Vorjahren geringeren Beitragsanpassungen beruhen. Im Neugeschäft, das den Gesamteinnahmen zeitlich vorläuft, konnten im Berichtszeitraum nur punktuelle Preisabsenkungen einzelner Wettbewerber beobachtet werden. Wir rechnen mit konstanten, bestenfalls minimal steigenden Prämien im Neu- und Ersatzgeschäft im laufenden Jahr.

Die spannende Frage für den Markt bleibt, ob nach drei auskömmlichen Jahren 2014 bis 2016 und seit 2008 akkumulierten Verlusten in Milliardenhöhe die Vernunft vorherrschen wird. Aber immerhin sprechen einige Gründe für anhaltende Preisdiziplin und warum der Zyklus sich verlängern könnte:

Solvency II: Die Gesamtbranche ächzt unter einem kaum noch überschaubaren Anstieg der zu beachtenden neuen Rahmenbedingungen, während die alten erhalten bleiben. Das bindet viel Kompetenz und treibt die Kosten. Nach dem ersten Jahr mit vollumfänglicher Berichtspflicht, namentlich ORSA (Own Risk and Solvency Assessment), RSR (Regular Supervisory Reporting), SFCR (Solvency and Financial Condition Report), werden die Auswirkungen in der Schadenperformance auf das erforderliche Solvenzkapital deutlicher. Gleichzeitig lässt das fortgesetzt niedrige Zinsniveau die Kapitalerträge weiter schmelzen und somit werden in kaum einer Gruppen- oder Konzernstruktur die Spielräume für potenzielle Verluste einzelner Sparten größer – eher kleiner.

Zweitens lösen die tiefgreifenden Umwälzungen in der Autoindustrie

starke Verunsicherung bei den Versicherern aus. In allen Fahrzeugklassen verbaute Fahrassistenzsysteme reduzieren bereits sichtbar die Schadenhäufigkeiten und erhöhen mittelfristig den Preisdruck auf die Versicherer. Rechts- und Haftungsfolgen selbstfahrender Autos beschäftigen bereits Ausschüsse in Politik und Wirtschaft. Autohersteller optimieren fortlaufend ihre CarSharing Angebote. Die Autoversicherer sehen sich daher mit der Langfristaufgabe schrumpfender Prämieinnahmen ohnehin konfrontiert. Zusätzlich subventioniert die Bundesregierung den Absatz von Elektrofahrzeugen, deren Schadenerwartungen nicht auf der Basis historischer Daten geschätzt werden können. All das erhöht das Gesamtrisiko der Autoversicherung spürbar.

Drittens sorgt die fortschreitende Digitalisierung aller Geschäftsprozesse für immense Anstrengungen auf der IT-Seite, die sich auch – zumindest vorübergehend – in höherem Kostendruck niederschlagen werden.

Nach dem Abflachen der Preissteigerungen in den letzten beiden Jahren und den beobachteten Entwicklungen der letzten beiden Zyklen seit der Deregulierung in 1994 fällt es schwer, nicht an eine Wiederholung der Geschichte zu glauben und somit nicht mit fallenden Preisen in den kommenden Jahren zu rechnen. Die exemplarisch aufgeführten Gründe lassen aber die Hoffnung zu, dass sich die Mehrzahl der Marktteilnehmer eher defensiv verhalten wird und die versicherungstechnischen Ergebnisse in diesen Zeiten wichtiger sind, als das eine oder andere Prozent zusätzlichen Marktanteiles. Wir gehen daher davon aus, dass es im laufenden Jahr zu keinem gravierenden Preisverfall kommen wird.

#### Kfz-Markt

Für das Gesamtjahr 2016 wurden in der Europäischen Union 14,64 Millionen Autos zugelassen. Unter den größten Absatzmärkten gingen die Verkäufe vor allem in Italien und Spanien deutlich nach oben, aber auch in Deutschland gab es merkliche Zuwächse. Ende 2016 legten die Verkäufe allerdings nicht mehr so stark zu wie im Großteil des Jahres. Mit 1,14 Millionen Pkw lag die Zahl der Neuzulassungen in der EU im Dezember dennoch 3,0% höher als ein Jahr zuvor. Billiges Benzin, hohe Rabatte und niedrige Zinsen haben das Wachstum erneut getrieben.

Eine sinkende Arbeitslosigkeit und gute Konjunkturaussichten haben sich positiv auf die Kaufbereitschaft der Kunden ausgewirkt. Automobilexperten rechnen dank anhaltender Konjunkturerholung und niedriger Finanzierungskosten für 2017 mit einem weiteren Wachstum von 3-4%.

In 2016 wurden in Deutschland 3,35 Millionen Neuwagen zugelassen – das ist ein Plus von 4,5% gegenüber 2015, teilte der Verband der Automobilindustrie mit. Bei fast allen deutschen Marken zeigte sich in der Neuzulassungsbilanz 2016 ein positives Vorzeichen. Noch scheinen die Mitbürger ungebremsten Spaß am Auto zu haben, daran ändern auch die diversen Abgasskandale und Verbrauchertäuschungen der Hersteller nichts. Die Experten rechnen für 2017 jedoch mit einem Absatzzrückgang, der besonders durch die Diskussion um mögliche Einschränkungen für Dieselfahrzeuge in innerstädtischen Bereichen ausgelöst wird. Die baden-

württembergische Landesregierung hatte im Februar 2017 die rechtlichen Voraussetzungen geschaffen, ältere Dieselaautos aus der Stuttgarter Innenstadt zu verbannen. Gleichzeitig drängen die neuen Elektroantriebe mit staatlicher Hilfe in den Markt. Zu Beginn des Jahres waren bereits 26.000 Elektromobile registriert, an denen wir einen Marktanteil von immerhin 3% halten.

Der Gebrauchtwagenmarkt hat in den vergangenen Jahren an Bedeutung gewonnen, was wiederum eine Folge des zunehmenden Leasinggeschäftes ist. Im Jahr 2016 wechselten 8,37 Millionen Kraftfahrzeuge den Eigentümer. Dies ergab im Vergleich zum Vorjahr eine Steigerung von +1,1%. Darunter befanden sich 7,4 Millionen überwiegend von Privatpersonen (96,4%) erworbene Pkw.

Der Fahrzeugbestand in Deutschland betrug am 1. Januar 2016 61,5 Millionen Fahrzeuge. Gegenüber dem Vorjahr erhöhte sich der Bestand damit um mehr als eine Million Fahrzeuge (+1,8%). Betrachtet man dieses Umfeld, kann auch im laufenden Jahr von einem positiven Einfluss des Kfz-Marktes auf unser Geschäftsmodell ausgegangen werden.

#### **Fahrerassistenzsysteme und selbstfahrende Autos**

Im Berichtsjahr war das Thema Auto medial überdurchschnittlich präsent. Neben dem auf mehreren Wellen schäumenden „Dieselgate“ des Volkswagen-Konzerns waren zwei weitere Themen von großem öffentlichen und politischen Interesse: Die Elektromobilität und das autonome Fahren. Dabei ist für uns die Frage von Interesse, inwieweit diese Themen unser Geschäftsmodell tangieren.

Beginnen wir mit der Elektromobilität. Wenn auch kontrovers diskutiert, die Elektromobilität schädigt Klima und Umwelt weniger als der Otto- und Dieselmotor (was aber angesichts notwendigem Kohlestroms und Lithiumbatterien unter Fachleuten kontrovers diskutiert wird), fördert fraglos technologische Innovationen und ermöglicht selbstredend neue Geschäftsmodelle; so lautet sinngemäß die Position der Bundesregierung. Sie ist eine gesamtgesellschaftliche Aufgabe und umfasst viel mehr Bausteine als nur das Elektrofahrzeug: Viele Komponenten, von den Antriebstechnologien bis zur Ladeinfrastruktur, bilden zusammen das System Elektromobilität, für das auch passender Versicherungsschutz vorgehalten werden muss.

Die Förderungen sind weitreichend. So gibt es seit 2011 die Befreiung von der Kfz-Steuer für batterieelektrische Fahrzeuge. 2015 trat das Elektromobilitätsgesetz in Kraft, das Folgendes vorsieht: Bevorrechtigungen hinsichtlich des Parkens, der Nutzung von für besondere Zwecke bestimmte öffentliche Straßen oder Wegen, der Zulassung von Ausnahmen von Zufahrtsbeschränkungen oder Durchfahrtsverboten sowie bei Parkgebühren. Im Juli 2016 wurde der Umweltbonus für private Nutzer in Höhe von 4.000 Euro für batterieelektrische Fahrzeuge und 3.000 Euro für Plug-in-Hybride eingeführt. Bundesregierung und Automobilindustrie tragen jeweils die Hälfte des Zuschusses. Insgesamt beträgt die Fördersumme 1,2 Mrd. EUR. Schließlich sollen 20% der öffentlichen Flotten bis Ende 2017 auf Elektrofahrzeuge umgestellt werden.

Demzufolge hatten Elektro- und Hybridfahrzeuge nennenswerte Steigerungen vorzuweisen (+34,6% beziehungsweise +21,0% zum Vorjahr). Demnach stieg der Bestand an Elektro-Pkw auf 25.502, der an Hybrid-Pkw auf 130.365 Einheiten. Wir stellen fest, dass von batteriegetriebenen Fahrzeugen derzeit knapp 1.000 bei uns versichert sind. Das sind 3,8% und somit deutlich mehr als unser Pkw Marktanteil. Die Ursache liegt vorrangig in der Kooperation mit Renault und Nissan, die mehrere Modelle produzieren und uns diese bevorzugt zuführen. Noch gibt es keinerlei statistisch valide Erfahrungen bezüglich der Schadenbedarfe dieser Fahrzeuge. Die Typklasseneinstufungen des GDV fallen in der Tendenz etwas höher aus als bei vergleichbaren Ottomotor-Modellen, um (in Kasko) den zu erwartenden höheren Reparaturkosten gerecht zu werden. Unser Marktanteil bei den Hybriden liegt bei 2,5% und 3.500 Fahrzeugen. Mit unserem CO2 Rabatt versuchen wir mehr dieser umweltbewussten Klientel zu unseren Kunden zu machen, da wir davon ausgehen, dass dort eine etwas defensivere Fahrweise vorherrschen dürfte. Aber selbst bei exponentiellem Wachstum dieses Segmentes wird es im Planungshorizont bis 2020 keinen sichtbaren Einfluss auf unsere Geschäftsergebnisse haben.

Die Bewertung des Themas Autonomes Fahren fällt im Ergebnis gleich aus. Da wir aber nahe am Puls der Zeit sein müssen, beobachten wir die Entwicklungen auf diesem Feld kontinuierlich. Gerade zu Beginn des Jahres 2017 hat die Bundesregierung Regelungen für selbstfahrende Autos auf den Weg gebracht, die Autoversicherer aufhorchen lassen. Der Kern des Gesetzes ist die rechtliche Gleichstellung von Fahrer und Computer. Hoch- oder vollautomatisierte Fahrsysteme dürfen damit künftig die Fahraufgabe selbstständig übernehmen. Der Gesetzestext lässt jedoch Interpretationsspielraum zu. Konkret geht es um den Paragraphen 1b: „Der Fahrzeugführer ist verpflichtet, die Fahrzeugsteuerung unverzüglich wieder zu übernehmen, wenn er erkennt oder aufgrund offensichtlicher Umstände erkennen muss, dass die Voraussetzungen für eine bestimmungsgemäße Verwendung der hoch- oder vollautomatisierten Fahrfunktionen nicht mehr vorliegen.“ Autonomes Fahren soll den Menschen entlasten, aber verantwortlich ist er (auch mit dem neuen Gesetz) nach wie vor. Von der Zulassungsfähigkeit abgesehen stehen Juristen vor der Situation, dass das geltende Recht zwar auch auf selbstfahrende Kfz angewendet werden könnte. Das Ergebnis dürfte aber wenig zufriedenstellend ausfallen. Soll ein unbedarfter Fahrzeugbediener wirklich für schlecht programmierte Software haften? Wer ist verantwortlich, wenn ein Auto ganz alleine unterwegs ist und etwas falsch macht? Wie ist die Führerscheinausbildung weiterzuentwickeln? Was sind die idealen Tempolimits und Sicherheitsabstände? Themen wie Gewährleistung, Garantie und Schadenersatz bekommen neue Facetten. Die Bedeutung des Datenschutzes wird auch auf diesem Gebiet große Beachtung finden.

Wenn auch im Schadenfall die Haftungsfragen unverändert Bestand haben, wird die diesbezügliche Unsicherheit in der Bevölkerung einer raschen Verbreitung vorerst entgegenstehen. Zusätzliche Fragen wie Verkehrs- und Raumplanung – Stichwort digitale Infrastruktur – sind ungeklärt. Ethische Fragen bleiben offen: Wen schützt das autonome Fahrzeug im ausweglosen Dilemma: ein Kind auf der Straße oder den Insassen? Die Autos müssen schließlich so programmiert werden, dass

sie auch im gehackten Zustand sicher reagieren bzw. im Zweifel sofort stehen bleiben. Wie bereits erwähnt: Im Planungshorizont bis 2020 wird dieses Thema keinen sichtbaren Einfluss auf unsere Geschäftsergebnisse haben, auch wenn unstreitig scheint, dass die Gesellschaft, Politik und gerade auch die Assekuranz sich fortlaufend diesen Fragen stellen und die Antworten mitgestalten muss.

## 2. Geschäftsverlauf

Für die Direct Line verlief das Geschäftsjahr 2016 auf der Kunden- und Umsatzseite erfreulich. Wir erreichten zum Stichtag 287,7 Mio. EUR Bruttoprämieinnahmen und damit ein Wachstum von 3,8%. Das Unternehmensergebnis (nach Steuern) betrug -2,6 Mio. EUR. Die dazu führenden Einzeleffekte werden im Kapitel 3. Lage des Unternehmens ausgeführt.

Im Alltagsbetrieb des Geschäftsjahres haben unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter rund 1.200.000 Anrufe entgegen genommen, 1.100.000 Posteingänge digital verarbeitet, 2.000.000 Poststücke versandt, rund 210.000 neue Policen ausgestellt, 150.000 Fahrzeugwechsel und Kündigungen verarbeitet und ca. 102.000 neue Schäden reguliert. Parallel dazu wurden aus unserem Projektportfolio 39 größere und kleinere Projekte abgeschlossen.

Diese teilen sich auf die Funktionsbereiche wie folgt auf: Vertrieb (9), Schaden (1), Kundeservice (1), Finanzen (8), Personal (5), IT-intern und IT Sicherheit (9), Revision, Recht & Compliance (5), Underwriting (1). Diese numerische Aufzählung spiegelt realistisch die Schwerpunkte der Arbeit des Berichtsjahres wider, nämlich Vertrieb kontinuierlich optimieren, regulatorische Anforderungen erfüllen und IT-Sicherheit verbessern.

Eine Auswahl wichtiger Projekte, die wir im Jahr 2016 umgesetzt haben, soll diese Leistung unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter greifbarer machen. So starteten wir im Frühling mit einem neuen 'Kunden werben Kunden' Programm, welches nun auch online verfügbar ist und als Werbeträger verwendet werden kann. Der Sommer brachte einen komplett überarbeiteten Online Antrag auf unserer Website, mit dem wir die Abbrüche der Website-Besucher sichtbar verringern konnten. Im Zuge der Optimierung unseres mobilen Angebotes haben wir außerdem eine sogenannte Quick-Quote für das Smartphone marktreif gemacht, die eine ungefähre Preisnennung mittels nur drei Tarifmerkmalen ermöglicht. Der Zusatznutzen erschließt sich zum Beispiel bei der Gebrauchtwagensuche im Internet, wenn der Kunde die ungefähren Versicherungskosten für ein Fahrzeug wissen möchte, ohne den kompletten Angebotsprozess zu durchlaufen.

Unsere Mitarbeiter profitieren seit 2016 vom eCampus, den die Personalabteilung für die lokalen Bedürfnisse angepasst hat. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter können sich für ein eLearningmodul anmelden, welches

in der Regel maximal 30 Tage Laufzeit hat und mit einer Lernzielkontrolle abgeschlossen wird. Auch haben wir erstmalig an der unabhängigen Mitarbeiterumfrage „Great Place to Work“ teilgenommen, die künftig alle zwei Jahre durchgeführt werden soll.

Vertriebllich habe wir den sogenannten Net Promoter Score eingeführt. Der Net Promoter Score (NPS) ist eine Kennzahl, die mit dem Unternehmenserfolg (in bestimmten Branchen) korreliert. Berechnet wird der Net Promoter Score durch die Differenz zwischen Promotoren (aktive Weiterempfehlungsbereitschaft) und Detraktoren (aktive Ablehnungsempfehlung) des betreffenden Unternehmens. Der jeweilige Anteil wird ermittelt, indem einer repräsentativen Gruppe von Kunden ausschließlich die Frage gestellt wird: „Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie Direct Line einem Freund oder Kollegen weiterempfehlen werden?“ Gemessen werden die Antworten auf einer Skala von 0 (unwahrscheinlich) bis 10 (äußerst wahrscheinlich). Als Promotoren werden die Kunden bezeichnet, die mit 9 oder 10 antworten. Als Ablehner werden hingegen diejenigen angesehen, die mit 0 bis 6 antworten.

Seit Oktober integrierten wir für die Muttergesellschaft die Regulierung der Auslandsschäden ihrer Kunden in Deutschland und sparen somit der Gruppe Gebühren für externe Regulierungsbüros im hohen sechsstelligen Bereich. Im IV. Quartal waren bereits mehr als 500 Schäden spanischer und italienischer Kunden in Deutschland zu regulieren. Das Projekt umfasst die Etablierung der Kontakte mit den jeweiligen Kollegen in Madrid und Mailand sowie die Schulung der Mitarbeiter, die Anpassung der Desktopoberfläche für diese speziellen Schadenprozesse und die Definition der korrekten Verbuchungen von Zahlungen und Reserven im Schaden- und Finanzsystem.

Die gesamte Rückversicherungssession wurde im Berichtsjahr an die Mapfre Re übertragen. Ein Verfahrensdokument (Reinsurance Policy) wurde vom Vorstand verabschiedet und bietet die Rahmenbedingungen für einen adäquaten und geordneten Risikotransfer.

Das Kapitalanlagemanagement wurde im Geschäftsjahr an die MAPFRE Inversión Sociedad de Valores S.A. übertragen. Bei der Vertragsgestaltung wurde sichergestellt, dass die ordnungsgemäße Ausführung der ausgegliederten Funktion, die Steuerungs- und Kontrollmöglichkeiten des Vorstands sowie die Prüfungs- und Kontrollrechte der Aufsichtsbehörde nicht beeinträchtigt werden. Wir haben vertraglich sichergestellt, dass der Dienstleister mit der Aufsichtsbehörde zusammenarbeitet und die Aufsichtsbehörde Zugangsrechte zu den Räumen des Dienstleisters erhält, die sie selbst oder durch Dritte ausüben kann. Kapitalanlagerichtlinien sorgen dafür, dass eine übermäßige Steigerung des operationellen Risikos sowie eine Gefährdung der kontinuierlichen und zufriedenstellenden Dienstleistung für uns und die Versicherungsnehmer vermieden werden.

Die gesamte Finanzplanung wurde in 2016 erstmalig dem strategischen Planungsprozess der Gruppe angenähert. Eine komplette Integration wird aber ein weiteres Jahr in Anspruch nehmen. Das ganzheitliche wertorien-

tierte Mapfre-Modell steuert Projekte auf vier Ebenen: Mitarbeiter – Geschäftsprozesse – Kunden – Kapital, wobei auf jeder Ebene eine Vielzahl von Indikatoren geplant und quartalsweise überwacht werden. Insgesamt haben wir im Berichtsjahr 39 Projekte und 28 Aktivitäten in der Linie innerhalb dieses Modelles abgeschlossen. Ein großer Teil führt zu einer besseren Integration und einer zukünftigen effektiveren Nutzung der Konzernressourcen.

### 3. Lage des Unternehmens

Zum Zeitpunkt der Aufstellung des Lageberichts ist die wirtschaftliche Lage der Direct Line positiv.

#### Ertragslage

##### Beitragseinnahmen

Die gebuchten Bruttobeiträge konnten im Geschäftsjahr gegenüber dem Vorjahr um 3,8 % auf 287,7 Mio. EUR gesteigert werden.

Die verdienten Beiträge f.e.R. des Geschäftsjahres konnten im Vorjahresvergleich um 4,8 % auf 160,5 Mio. EUR gesteigert werden.

##### Aufwendungen für Versicherungsfälle

Die Aufwendungen für Versicherungsfälle f.e.R. haben sich im Vergleich zum Vorjahr um 6,4 % auf 156.902 TEUR erhöht.

##### Aufwendungen für den Versicherungsbetrieb

Die Aufwendungen für den Versicherungsbetrieb haben sich netto im Vorjahresvergleich von 5.364 TEUR um 44,5 % auf 7.751 TEUR erhöht, was vorwiegend dem erhöhten Schadenaufwand bei gleichbleibender proportionaler Rückversicherung, also absolut gesehen geringere Rückversicherungsprovision, geschuldet ist. Die Bruttoabschluss- und Verwaltungskosten stiegen um 7,6 % auf 55.586 TEUR.

##### Versicherungstechnisches Ergebnis

Im Geschäftsjahr 2016 ist das versicherungstechnische Bruttoergebnis der Direct Line im Vorjahresvergleich von 12.253 TEUR um 100,1 % auf -6 TEUR gesunken. Ursächlich hierfür ist im Wesentlichen eine Zuführung zur Schadenreserve für Großschäden von rund 5 Mio. EUR, wohingegen im Vorjahreszeitraum eine Entnahme aus der Schadenreserve für Großschäden in Höhe von rund 15 Mio. EUR erfolgen konnte.

Das versicherungstechnische Bruttoergebnis verteilt sich auf die Sparten wie folgt:

Verkürzte Darstellung des versicherungstechnischen Bruttoergebnisses  
für das Geschäftsjahr 2016 nach Sparten (in TEUR)

	Kfz-Haftpflicht- versicherung	Übrige Fahrzeug- versicherungen	Sonstige Versicherungen	Summe
Gebuchte Bruttobeiträge	186.127	98.991	2.626	287.745
Veränderung der Beitragsüberträge	3.823	2.249	62	6.134
<b>Verdiente Beiträge</b>	<b>182.304</b>	<b>96.743</b>	<b>2.564</b>	<b>281.611</b>
Übrige versicherungstechnische Erträge	398	58	2	458
<b>Versicherungstechnische Erträge</b>	<b>182.702</b>	<b>96.801</b>	<b>2.566</b>	<b>282.068</b>
Zahlungen für Versicherungsfälle	122.547	76.375	1.139	200.061
Veränderung der Rückstellung für noch nicht abgewickelte Versicherungsfälle	23.578	814	406	24.797
<b>Aufwendungen für Versicherungsfälle</b>	<b>146.125</b>	<b>77.189</b>	<b>1.545</b>	<b>224.858</b>
Veränderung der übrigen versicherungstechnischen Rückstellungen	9	-30	-1	-21
Aufwendungen für den Versicherungsbetrieb	33.857	19.846	1.883	55.586
<b>Versicherungstechnische Aufwendungen</b>	<b>179.991</b>	<b>97.005</b>	<b>3.427</b>	<b>280.423</b>
<b>Ergebnis vor Schwankungsrückstellung</b>	<b>2.711</b>	<b>-204</b>	<b>-861</b>	<b>1.646</b>
Veränderung der Schwankungsrückstellung	794	-2.445	0	-1.651
<b>Versicherungstechnisches Bruttoergebnis</b>	<b>3.505</b>	<b>-2.649</b>	<b>-861</b>	<b>-6</b>

Das versicherungstechnische Ergebnis f.e.R. lässt sich nach Sparten folgendermaßen darstellen:

Versicherungstechnisches Ergebnis f.e.R.	2016 (in TEUR)	2015 (in TEUR)	Veränderung (in %)
Kraftfahrtunfallversicherung	22	97	-76,9
Privathaftpflichtversicherung	-17	-66	-74,6
Kfz-Haftpflichtversicherung	-2.578	-657	292,3
Sonstige Fahrzeugversicherungen	-1.693	-167	915,1
Rechtsschutz	-14	-3	370,5
Beistandsleistungen	-1.071	-859	24,7
<b>Gesamtes selbst abgeschlossenes Geschäft</b>	<b>-5.350</b>	<b>-1.654</b>	<b>223,4</b>

### Kapitalanlageergebnis

Das Kapitalanlageergebnis hat sich trotz des weiterhin sehr niedrigen Zinsniveaus aufgrund von höheren Zuschreibungen und wesentlich geringeren Abschreibungen gegenüber dem Vorjahr um 4.499 TEUR (160%) auf 7.331 TEUR erhöht. Die Entwicklung der stillen Lasten im Vorjahr setzte sich im Geschäftsjahr nicht fort. Vielmehr sind die Marktwerte gestie-

gen, was zu höheren Zuschreibungen von insgesamt 1.381 TEUR führte (Vorjahr: 6 TEUR). Die Aufwendungen aus Abschreibungen verringerten sich von 3,9 Mio. EUR im Vorjahr auf 1,4 Mio. EUR im Geschäftsjahr. Die Zinserträge sind im Vergleich zum Vorjahr leicht um 7,5% auf 8,3 Mio. EUR gestiegen (Vorjahr 7,7 Mio. EUR).

Kapitalanlageergebnis	2016 (in TEUR)	2015 (in TEUR)	Veränderung (in %)
<b>Erträge aus Kapitalanlagen</b>			
a) Erträge aus anderen Kapitalanlagen	8.321	7.741	7,5
b) Erträge aus Zuschreibungen	1.381	6	23.909,1
c) Gewinne aus dem Abgang von Kapitalanlagen	217	41	428,1
<b>Summe</b>	<b>9.919</b>	<b>7.787</b>	<b>27,4</b>
<b>Aufwendungen für Kapitalanlagen</b>			
a) Aufwendungen für die Verwaltung von Kapitalanlagen	803	742	8,2
b) Abschreibungen auf Kapitalanlagen	1.303	3.911	-66,7
c) Verluste aus dem Abgang von Kapitalanlagen	482	302	59,7
<b>Summe</b>	<b>2.588</b>	<b>4.956</b>	<b>-47,8</b>
<b>Kapitalanlageergebnis</b>	<b>7.331</b>	<b>2.832</b>	<b>158,9</b>

### Sonstige Erträge/Aufwendungen

Das Ergebnis aus sonstigen Erträgen und sonstigen Aufwendungen beträgt -5.202 TEUR und hat sich damit gegenüber dem Vorjahr um 53% erhöht.

### Ergebnis der normalen Geschäftstätigkeit vor Steuern

Das Ergebnis der normalen Geschäftstätigkeit hat sich gegenüber dem Vorjahr um 1 Mio. EUR auf -3,5 Mio. EUR im Geschäftsjahr verschlechtert.

### Steuern

Die durchschnittliche Ertragssteuerbelastung für die Direct Line beträgt 27%. Die Steuern vom Einkommen und vom Ertrag für das Geschäftsjahr entfallen mit 813 TEUR auf einen Ertrag aus aktivierten latenten Steuern (Vorjahr: 2,3 Mio. EUR), wovon 227 TEUR Aufwendungen für latente Steuern der Vorjahre sind. Für die Körperschaft- und Gewerbesteuer des Geschäftsjahrs ergibt sich ein Ertrag von 53 TEUR (2015: 1,4 Mio. EUR), der sich aus einem Aufwand von 113 TEUR für Körperschafts- und Gewerbesteuer des laufenden Jahres (2015: 1,4 Mio. EUR) und aus einem Ertrag von 167 TEUR für Steuern der Vorjahre (2015: 0 TEUR) zusammensetzt.

Bei den sonstigen Steuern von 3 TEUR handelt es sich um Kfz-Steuer für eigene Fahrzeuge.

### Jahresüberschuss/Jahresfehlbetrag

Der Jahresfehlbetrag beläuft sich auf 2,6 Mio. EUR (Vorjahr: Jahresfehlbetrag von 1,5 Mio. EUR). Der Differenzbetrag für 2016 gegenüber dem Vorjahr in Höhe von 1,1 Mio. EUR setzt sich im Wesentlichen aus dem geringeren versicherungstechnischen Ergebnis von -3,7 Mio. EUR und einem um 2,4 Mio. EUR höherem Ergebnis aus Kapitalanlagen zusammen.

## Finanzlage

### Kapitalstruktur

Im Berichtsjahr sank das Eigenkapital der Direct Line auf 59,8 Mio. EUR (Vorjahr: 76,3 Mio. EUR). Ursache hierfür ist die Rückzahlung der Kapitalrücklage in Höhe von 13,8 Mio. EUR sowie der Jahresfehlbetrag von 2,6 Mio. EUR. Die Eigenkapitalquote sank entsprechend von 16,9% um 4,0 Prozentpunkte auf 12,9%.

### Rückstellungen von wesentlicher Bedeutung

Die versicherungstechnischen Rückstellungen erhöhten sich zum Bilanzstichtag von 343,6 Mio. EUR um 28,8 Mio. EUR auf 372,5 Mio. EUR. Der Anstieg resultiert aus der Erhöhung der Nettoschadenreserve von 214,5 Mio. EUR um 21 Mio. EUR auf 235,5 Mio. EUR und einem Anstieg der Beitragsüberträge von 61,1 Mio. EUR um 6,1 Mio. EUR auf 67,3 Mio. EUR.

Die anderen Rückstellungen verringerten sich von 15,6 Mio. EUR um 5,5 Mio. EUR auf 10,1 Mio. EUR. Dies resultiert vor allem aus der Verringerung der Steuerrückstellungen um 4,3 Mio. EUR auf 70 TEUR.

### Investitionen

Im Geschäftsjahr haben wir umfangreich in die Ausstattung und Modernisierung der Arbeitsplätze unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter investiert. Seitdem verfügen alle Arbeitsplätze über einen elektrisch höhen-

verstellbaren Schreibtisch und sind in einem modernen Design gestaltet. Die im Vorjahr begonnenen Vorbereitungen für die Verlagerung unseres Rechenzentrums von Bristol (UK) nach Madrid wurden im Geschäftsjahr mit der erfolgreichen Migration der Daten im Rechenzentrum in Madrid abgeschlossen. Die Sachanlagen sind von 1.891 TEUR um 609 TEUR auf 2.500 TEUR und die immateriellen Wirtschaftsgüter sind um 343 TEUR von 391 TEUR auf 734 TEUR gestiegen.

### Liquidität

Die grundlegende Zielsetzung unseres Finanzmanagements ist die Sicherstellung der Zahlungsfähigkeit, d.h. Zahlungsverpflichtungen müssen zu jeder Zeit erfüllt werden können. Hierzu werden über ein effizientes Liquiditätsmanagement die Zahlungsmittelzuflüsse und -abflüsse genau geplant und regelmäßig kontrolliert. Durch ausreichend fungible Kapitalanlagen beabsichtigen wir, auch unerwartete Liquiditätsanforderungen zeitnah erfüllen zu können. Das Vermögen legen wir mit einer möglichst hohen Sicherheit und Rentabilität bei ausreichender Liquidität unter Wahrung einer angemessenen Mischung und Streuung an. Im Rahmen des Finanzmanagements gewährleisten wir darüber hinaus jederzeit die Einhaltung der aufsichtsrechtlichen Solvabilitätsvorschriften.

## Vermögenslage

Vermögenslage	2016 (in TEUR)	2015 (in TEUR)	Veränderung (in %)
Kapitalanlagen	392.787	343.792	14,3
Forderungen aus dem selbst abgeschlossenen Versicherungsgeschäft	20.639	18.535	11,4
Abrechnungsforderungen aus dem Rückversicherungsgeschäft	1.035	324	219,7
Sonstige Forderungen	4.932	7.626	-35,3
Laufende Bankguthaben, Schecks, Kassenbestand	3.637	42.126	-91,4
Übrige Aktiva	40.862	39.323	3,9
<b>Gesamtvermögen</b>	<b>463.893</b>	<b>451.726</b>	<b>2,7</b>
Eigenkapital	59.804	76.277	-21,6
Versicherungstechnische Rückstellungen f.e.R.	372.465	343.642	8,4
Andere Rückstellungen	10.054	15.577	-35,5
Verbindlichkeiten aus dem selbst abgeschlossenen Versicherungsgeschäft	1.584	1.431	10,8
Abrechnungsverbindlichkeiten aus dem Rückversicherungsgeschäft	2.074	2.121	-2,2
Sonstige Verbindlichkeiten	17.911	12.679	41,3
<b>Gesamtkapital</b>	<b>463.893</b>	<b>451.726</b>	<b>2,7</b>

Der Kapitalanlagenbestand der Direct Line wuchs im Geschäftsjahr 2016 um 14,3 % auf 392,8 Mio. EUR (Vorjahr: 343,8 Mio. EUR).

Der Bestand an Inhaberschuldverschreibungen und anderen festverzinslichen Wertpapieren erhöhte sich um 10,9 % auf 331,8 Mio. EUR (Vorjahr: 299,1 Mio. EUR). Der Anteil am Kapitalanlagenbestand reduzierte sich auf 84,5 % (Vorjahr: 87,0 %).

Im Geschäftsjahr sind die letzten im Portfolio verbliebenen Namensschuldverschreibungen endfällig geworden. Damit haben wir keine Namensschuldverschreibungen mehr im Bestand (Vorjahr: 10,0 Mio. EUR). Es ist nicht geplant, in neue Namensschuldverschreibungen zu investieren.

Im Geschäftsjahr wurde erstmalig in Schuldscheinforderungen und Darlehen investiert und ein Nachrangdarlehen an die Direct Line Insurance S.p.A. in Höhe von 35,0 Mio. gewährt, welches durch eine Garantie der Konzernmutter besichert ist. Der Anteil am Kapitalanlagenbestand beträgt 8,9 % (Vorjahr: 0 %).

Die Einlagen bei Kreditinstituten haben sich um 25 % auf 26,0 Mio. EUR (Vorjahr: 34,7 Mio. EUR) verringert. Der Anteil am Kapitalanlagenbestand reduzierte sich auf 6,6 % (Vorjahr: 10,1 %).

Die Kapitalanlagen überdecken die versicherungstechnischen Rückstellungen um 20.323 TEUR (Vorjahr: 150 TEUR).

## Finanzielle und nichtfinanzielle Leistungsindikatoren

### Finanzielle Leistungsindikatoren

Für eine Analyse des Geschäftsverlaufs und der Lage des Unternehmens sowie für eine adäquate Steuerung des Unternehmens wurden bedeutsame finanzielle Leistungsindikatoren in Form von Umsatz-, Kosten-, Ertrags- und Ergebnisgrößen definiert. Die ausgewählten Leistungsindikatoren nutzen wir auch zur unterjährigen operativen Steuerung, da sie einerseits zeitnah zur Verfügung stehen und andererseits bereits erste Hinweise darauf geben, ob wir voraussichtlich unsere übergeordneten strategischen Ziele erreichen werden.

Zentrale finanzielle Leistungsindikatoren, die für unsere unternehmerischen Entscheidungen in den Blick genommen werden, bilden die Bruttobeitragseinnahmen und der Jahresüberschuss sowie in der Kosteneffizienz die Verwaltungs- und die Abschlusskostenquote sowie die Kombinierte Schadenkosten-Quote (brutto).

Die Bruttobeitragseinnahmen sind Ausdruck für den Erfolg unseres Vertriebs und unseres Kunden- und Schadenservices. Wir erwarten ein Umsatzwachstum für das kommende Geschäftsjahr von 3,8 % und damit Bruttobeitragseinnahmen in Höhe von 298,6 Mio. EUR bei einem ausgeglichenerm Ergebnis.

Die Verwaltungskosten und die Abschlusskosten spiegeln wider, was das Unternehmen für den Service ausgibt. Die Höhe beider Kostenquoten

wird durch die Art und Qualität der Kundenbetreuung und -beratung und durch Investitionen, zum Beispiel in zeitgemäße Technik und verbesserte Datenverarbeitung, beeinflusst. Die Verwaltungskosten, die Abschlusskosten und der Schadenaufwand bestimmen das versicherungstechnische Ergebnis. Die Verwaltungskostenquote als Kennzahl, die das Verhältnis der Verwaltungskosten zu den verdienten Bruttobeiträgen angibt, hat sich im Berichtsjahr mit einem Satz von 7,5% gegenüber dem Vorjahr um 23,8% von 6,1% verändert. Ursächlich hierfür sind im Wesentlichen höhere IT Aufwendungen und gestiegene Personalkosten. Für das laufende Geschäftsjahr erwarten wir eine leichte Entlastung der Verwaltungskostenquote.

Die Akquisitionskostenquote betrachtet die Kosten der Vertriebsaktivitäten, also hauptsächlich Marketing und Provisionen. Diese Quote, d.h. das Verhältnis von Akquisitionskosten zu den verdienten Bruttobeiträgen, konnte im Berichtsjahr mit einem Satz von 14,6% um 3,4% weiter gegenüber dem Vorjahr verringert werden. Die im Vergleich zum Vorjahr um 318 TEUR gestiegenen Akquisitionskosten konnten durch höhere Beitragseinnahmen kompensiert werden. Im Geschäftsjahr 2017 erwarten wir erneut eine geringfügig niedrigere Akquisitionskostenquote.

Als Schadenkosten-Quote wird das Verhältnis von Aufwendungen für den Versicherungsbetrieb und Aufwendungen für Versicherungsfälle zu abgrenzten Prämien bezeichnet. Die Schadenkosten-Quote gibt Aufschluss über die Schaden- und Kostenintensität des betriebenen Versicherungsgeschäfts und ermöglicht somit auch Wettbewerbsvergleiche. Solange die Schadenkosten-Quote unter 100% liegt, erzielt das Versicherungsunternehmen einen auf das entsprechende Versicherungsgeschäft bezogenen Gewinn.

Die Schadenkosten-Quote betrug im Berichtsjahr 99,6% und lag damit knapp unter der magischen 100%-Grenze. Ursächlich hierfür ist im Wesentlichen die erhöhte Bruttoschadenquote, die von 75,6% im Jahr 2015 auf 79,8% im Jahr 2016 gestiegen ist. Im laufenden Geschäftsjahr erwarten wir eine leicht verbesserte Schadenkosten-Quote als 2016.

#### **Nicht-finanzielle Leistungsindikatoren**

Wir sind der Meinung, dass es erforderlich ist, nicht-finanzielle Leistungsindikatoren ebenfalls in den Lagebericht einzubeziehen, da sie für das Verständnis der Lage und des Geschäftsverlaufs unseres Unternehmens von herausragender Bedeutung sind.

Die Direct Line lebt eine Unternehmenskultur der Wertschätzung und Offenheit. Ein respektvoller Umgang untereinander und mit den Kunden und Partnern wird daher großgeschrieben. Obwohl gemäß unserem betrieblichen Wertesystem die Belange Umwelt und Nachhaltigkeit ebenfalls eine große Rolle spielen, möchten wir nachfolgend ausschließlich auf die Arbeitnehmerbelange und Kundenbelange eingehen, da diese Indikatoren sich bei uns als Versicherungsunternehmen unmittelbar auf das Geschäftsergebnis auswirken und damit für uns wesentlich sind:

#### **Mitarbeiterzufriedenheit und Mitarbeiterfokus**

Mitarbeiterzufriedenheit und ein leistungsförderndes Betriebsklima sind für uns maßgebliche Indikatoren für sinnstiftendes und erfolgsorientiertes Arbeiten. Im Konkreten spielen dabei unterschiedliche Ausprägungen der Beschäftigung in einem Unternehmen, wie die Tätigkeit selbst, die Arbeitsbedingungen, die Arbeitszeit, die Entlohnung, das Verhältnis zwischen Kolleginnen und Kollegen und der direkten Führungskraft, die Entwicklungs- und Karrieremöglichkeiten, die Arbeitsplatzsicherheit, die Abwechslung, die Information und Kommunikation sowie die Kundenzufriedenheit eine wesentliche Rolle.

Unser besonderer Fokus liegt in der Förderung von eigenverantwortlichen und effektiven Entscheiden: Deshalb setzen wir auf transparente Kommunikation, Augenhöhe und flache Hierarchien. So legen wir eine optimale Basis für individuelle Leistungsbereitschaft im Rahmen exzellenter Zusammenarbeit.

Um den fachlichen Austausch im Unternehmen auch unterhalb der Führungsebene zu fördern, unterstützen wir den Wechsel der Aufgabenbereiche innerhalb der Abteilungs- und Fachgrenzen und auch darüber hinaus. Selbstverständlich können bei uns Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Telefonvertriebes eine Service- oder Schadenaufgabe im Rahmen ihrer individuellen Personalentwicklung übernehmen, und es ist nicht ungewöhnlich, wenn eine Mitarbeiterin oder ein Mitarbeiter aus dem Controlling in die operativen Bereiche wechselt. Hinsichtlich der internen Mobilität haben auch in 2016 knapp 17% – und damit deutlich mehr als die avisierten 10% – unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter eine neue Rolle übernommen. Dies erfordert und fördert eine offene Kultur, in der persönliche Entwicklungswünsche ernst genommen werden. Führungskräfte sollen dabei befähigt werden, Potentiale und Talente zu entdecken und zu fördern. Die Einführung eines strukturierten Talentmanagementprozesses ist daher ein Kernthema für 2017.

Dieser Anspruch wird ebenso innerhalb des Mutterkonzerns gelebt. Entsprechend wurde auf globaler Ebene ein Talentmanagementprogramm initiiert, das die Grundlagen für eine konzernweite kongruente Identifikation, Beurteilung und Förderung von Talenten schafft. Im Rahmen dieser Initiative soll auch die Leistung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter am Unternehmenserfolg honoriert werden, so dass in 2016 die Implementierung eines Zielvereinbarungssystems gestartet wurde. Dieser wird im kommenden Geschäftsjahr ausgerollt und mit Leben gefüllt. Darin ist unsere Überzeugung manifestiert, dass der Grundstein für unseren Erfolg unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind, die wir an diesem beteiligen wollen.

Die außergewöhnliche Identifikation mit dem Unternehmen wurde auch im Rahmen der erstmalig von Great Place to Work® durchgeführten Mitarbeiterbefragung deutlich. Eine knapp 90-prozentige Beteiligungsquote spricht für eine ausgeprägte Dialogbereitschaft und das Interesse, sich konstruktiv einzubringen und Verbesserungspotentiale aufzuzeigen. Das Feedback leiten wir im kommenden Geschäftsjahr in einen Maßnahmenplan ab, den wir gewinnbringend bis zur nächsten Befragung in zwei Jah-

ren nachhalten. All diese Faktoren stimmen uns zuversichtlich, gemeinsam auch die nächste Etappe unserer Unternehmensentwicklung, die Transformation zu Verti, gemeinsam erfolgreich zu gestalten.

Der Vorstand bedankt sich bei allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern für ihr hohes Engagement und ihre guten Leistungen im vergangenen Geschäftsjahr. Der Vorstand dankt ebenso dem Betriebsrat für die stets vertrauensvolle und konstruktive Zusammenarbeit.

#### **Kundenbelange und Kundenzufriedenheit**

Die Kundenzufriedenheit dient als Indikator für die Qualität von Kundenbindungsmaßnahmen und das Qualitätsmanagement. Sie spielt eine zentrale Rolle in der aktuellen Marketingtheorie und -praxis, daher ist das Management der Kundenzufriedenheit zu einer wichtigen Herausforderung für viele Unternehmen geworden.

Kundenzufriedenheit wird als ein wichtiger Eckpfeiler der marktorientierten Unternehmensführung angesehen. Zufriedene Kunden können als aktive Referenz wirken. Auf Dauer kann sich Kundenzufriedenheit zur betriebswirtschaftlich erwünschten Kundenloyalität verfestigen. Auf der anderen Seite sind unzufriedene Kunden für jedes Unternehmen eine große Gefahr. Es hat sich gezeigt, dass unzufriedene Kunden ihre negativen Erlebnisse deutlich häufiger weitererzählen als ihre positiven. Zudem wandern enttäuschte Kunden vom Unternehmen ab und wechseln zu einem anderen Anbieter. Mit einer guten Qualitätssicherung und einem guten Beschwerdemanagement kann dieser Abwanderung vorgebeugt und die Kunden an ein Unternehmen gebunden werden. Dazu haben wir im

IV. Quartal 2016 ein eigens auf diesen Themenkomplex fokussiertes Team betraut, welches im laufenden Jahr grundlegende Analysen und Empfehlungen dem Vorstand präsentieren wird.

#### **Kündigung zur Hauptfälligkeit**

Die Hauptfälligkeit beschreibt in der Kfz-Versicherung den Zeitpunkt, an dem der Kfz-Versicherungsvertrag in Kraft tritt und somit der Kfz-Versicherungsschutz beginnt, ein neues Versicherungsjahr beginnt oder die Versicherungsprämie fällig ist. Bei der Kfz-Versicherung fällt die Hauptfälligkeit in den meisten Fällen auf den 1. Januar. Kfz-Versicherungsverträge können auch eine unterjährige Hauptfälligkeit haben. Das Versicherungsjahr läuft dann ein ganzes Kalenderjahr.

Die Hauptfälligkeit ist ebenfalls für die Kündigung der Kfz-Versicherung sowie den Kfz-Versicherungswechsel von Bedeutung. Denn eine reguläre Kündigung des Kfz-Versicherungsvertrags ist nur zur Hauptfälligkeit möglich. Ansonsten hat der Versicherungskunde nur in Ausnahmefällen die Möglichkeit zur Sonderkündigung seines Kfz-Versicherungsvertrags. Auch hier geben wir uns Zielwerte, die im Berichtsjahr – wie im Vorjahr – mit rund 10 % im Plankorridor lagen. Für 2017 wollen wir diese Zielwerte beibehalten.

## Prognose- und Chancenbericht

Für das Berichtsjahr erwarteten wir ein Wachstum von 5 % der Bruttobeitragseinnahmen und ein ausgeglichenes Ergebnis, welches wir beides knapp und teilweise bewusst verfehlt haben. Bewusst haben wir nicht alle Gelegenheiten wahrgenommen, die mehr Wachstum ermöglicht hätten und nahmen somit Einbußen im primären Deckungsbeitrag (U/W income) in Kauf. Der erhoffte Ausgleich durch leicht verbesserte Kapitalanlageergebnisse trat aufgrund weiter fallender Zinsen nicht ein und ein moderates Nettoschadenergebnis führte zu einer Zuführung zur Schwankungsreserve in Höhe von 1,7 Mio. EUR, während die vor allem projektgetriebenen Kosten nicht gleichermaßen reduziert werden konnten. Somit schlossen wir die Bücher am 31.12. mit einem Verlust vor Steuern in Höhe von 3,5 Mio. EUR. Sowohl Prämien- als auch Ergebnisprognose liegen dennoch nahe am Ergebnis und stellen unsere Strategie nicht in Frage.

Unsere Phase verlangsamten Wachstums zur Sicherung der Profitabilität soll auch in 2017 fort dauern und uns darüber hinaus zur konsequenten Weiterentwicklung des Unternehmens Spielräume für strategische Anpassungen schaffen. Wir erwarten für das laufende Jahr ein Bruttobeitragswachstum von 3,8 % und ein ausgeglichenes Ergebnis.

Im laufenden Jahr sehen wir überwiegend positive Impulse für unser Geschäftsmodell und weniger Bedrohungen als neue Chancen. Unter dem Punkt „1. Gesamtwirtschaftliche und branchenbezogene Rahmenbedingungen“ haben wir die Gründe angeführt, aufgrund derer wir eine bessere Preisdisziplin im Markt, als noch vor einem Jahr, erwarten. Das erleichtert den Marktteilnehmern die Kunden zu halten und reduziert die Vertriebsaufwendungen, um ein gesetztes Ziel zu erreichen. Da wir aber, ausgelöst durch einzelne Tochtergesellschaften größerer Unternehmensverbände, einen leichten Abwärtstrend im Preisniveau beobachten, halten wir unsere Wachstumserwartungen an das Geschäftsjahr 2017 bescheiden.

Das generische Wachstum unseres Direkt-Geschäftsmodells wird weiterhin unterstützt durch die zwar verlangsamte aber dennoch stetige Verschiebung des Versicherungsvertriebes in die Onlinewelt. Und da wir die fortschreitende

Digitalisierung des Vertriebs kontinuierlich mit zielgerichteten IT-Investitionen stützen, sehen wir die allgemeine diesbezügliche Entwicklung positiv.

Wir werden im laufenden Geschäftsjahr das große Projekt „Lieferwagen/Lkw (bis 3,5 t)“ marktreif abschließen und uns fortan diesem Marktsegment behutsam öffnen.

Die fortschreitende Integration in die Gruppe, die zum Ende des letzten Jahres u.a. die Ausgliederung des Kapitalanlagemanagements auf die MAPFRE Inversión Sociedad de Valores S.A. einschloss, sollte im laufenden Geschäftsjahr plangemäß zu einer Kostenentlastung, aber vor allem zu steigenden Erträgen führen. Auch in der Rückversicherung, die nun zu 100 % von der Mapfre Re gezeichnet wird, können wir leichte Entlastungen einplanen. Alles positive Impulse für das laufende Geschäftsjahr.

Abgesehen vom üblichen Volatilitätsrisiko, das die Versicherungstechnik in sich birgt oder den Risiken auf den Finanzmärkten, sehen wir uns mit einer zentralen vertrieblichen Unwägbarkeit im laufenden Jahr konfrontiert: Die Gesellschaft wird zur Mitte des Jahres eine Umfirmierung verbunden mit einem Markenwechsel vornehmen. Dies ist ein weiteres Großprojekt mit 136 Teilaufgaben, die bis zum Juni erfolgreich erledigt sein müssen. Ab dann trägt die Gesellschaft den Namen Verti Versicherung AG und die Marke Direct Line wird nach 15 Jahren vom deutschen Markt verschwinden. Die Mapfre Gruppe bündelt weltweit ihre Direktversicherungsaktivitäten unter dieser Marke, die 2011 im spanischen Markt gestartet ist.

Die vertrieblichen Auswirkungen sind in verschiedenen Szenarien modelliert worden. Auch das pessimistischste der Szenarien wird keine bedrohlichen oder gar existenzgefährdenden Auswirkungen auf die Solvenz des Unternehmens haben.

## Risikobericht

### 1. Regulatorische Anforderungen

Mit Wirkung zum 1. Januar 2016 ist das künftige Aufsichtssystem Solvency II nach mehr als 15 Jahren Entwicklung, Beratung und Diskussion in Deutschland in Kraft getreten und in das Versicherungsaufsichtsgesetz integriert worden. Trotz des formalen In Kraft Tretens zum Jahresbeginn kann das Jahr 2016 als Übergangsjahr gesehen werden. Detailvorschriften zur konkreten Ausgestaltung von Solvency II in Form von Verlautbarungen und Rundschreiben wurden erst nachgelagert veröffentlicht bzw. werden in 2017 noch folgen. Einige der neuen quantitativen und qualitativen Berichtsformate sind ebenfalls erst im Jahr 2017 zu erstellen.

Ein Kernbereich von Solvency II ist die Berechnung des Kapitalbedarfs gemäß einem europaweit vorgegebenen Modell. Wir verwenden dazu die so genannte Standardformel, die das vorhandene Kapital einer speziell für Solvenzzwecke erstellten Bilanz mit dem unter Risikogesichtspunkten benötigten Kapital vergleicht. Gemäß den gesetzlichen Vorgaben haben wir erstmals einen Abschlussprüfer mit der Prüfung der Solvenzbilanz beauftragt.

Solvency II enthält des Weiteren neue Vorgaben für die Ausgestaltung des Risikomanagements und der Governance in Versicherungsunternehmen. Neben der Risikomanagementfunktion haben wir eine Compliance-Funktion und eine versicherungsmathematische Funktion eingerichtet, die sich mit der Überwachung von rechtlichen Risiken befasst bzw. mit der Sicherstellung der Korrektheit von Reservierung, Tarifierung, Underwriting und Rückversicherung.

Über die Ergebnisse der Berechnungen sowie über die Ausgestaltung des Risikomanagement- und Governance-Systems ist umfangreich Bericht zu erstatten. Zu den Berichtspflichten zählen in unserem Fall knapp 50 quartalsweise oder jährlich einzureichende quantitative Berichtsformate, sowie für interne Zwecke, für die Aufsichtsbehörde und für die Öffentlichkeit zu erstellende Risikoberichte. Erstmals werden wir in diesem Jahr den so genannten Solvabilitäts- und Finanzbericht veröffentlichen, in dem wir zusätzlich zu dem vorliegenden im Lagebericht enthaltenen Risikobericht detailliert über die Risikosituation unserer Gesellschaft berichten.

### 2. Risikomanagementprozesse

Unsere Risikomanagementprozesse basieren auf der Risikostrategie, die sich aus der Geschäftsstrategie ableitet und durch den Vorstand beschlossen wird. Durch das zentrale Risikomanagement unserer Gesellschaft werden sämtliche identifizierten Risiken laufend überwacht und bewertet, um nicht im Einklang mit den risikostrategischen Vorgaben stehende Entwicklungen frühzeitig erkennen zu können. Zur Sicherstellung einer

vollständigen Identifikation der relevanten Risiken haben wir spezifische Prozesse implementiert, mittels derer Geschäftsrisiken, strategische Risiken und operationelle Risiken analysiert werden. Zur Überwachung der identifizierten Risiken werden Kennzahlen und Schwellenwerte als Indikatoren verwendet. Dadurch stellen wir auch sicher, dass der Kapitalbedarf für einzelne Risikoarten innerhalb der festgelegten Grenzen liegt. Das Ergebnis der Risikoüberwachung wird laufend an den Vorstand berichtet. Unter Beachtung von Risikoreduzierung und Risikokostenoptimierung planen wir Maßnahmen, durch die nicht akzeptierte Unternehmensrisiken vermieden, reduziert oder abgewälzt werden.

Im Rahmen des internen Kontrollsystems wird sichergestellt, dass angemessene Kontrollen zur Vermeidung von operationellen Risiken sowie von Compliance Risiken implementiert und mögliche Kontrollschwächen behoben werden. Die Aktualität, Angemessenheit und Vollständigkeit der im internen Kontrollsystem erfassten Kontrollen werden jährlich überprüft. Die Durchführung sowie die Wirksamkeit der Kontrollen sind zudem Gegenstand von Prüfungen der internen Revision. Weiterhin verpflichtet das Gesetz zur Kontrolle und Transparenz im Unternehmensbereich (KonTraG) das Management einer Aktiengesellschaft dazu, ein funktionierendes Risikomanagement- und Risikokontrollsystem im Unternehmen zu implementieren und für einen geeigneten Umgang mit den Unternehmensrisiken zu sorgen. Damit sollen unerwünschte und existenzgefährdende Entwicklungen frühzeitig erkannt, bewertet und letztendlich auch beherrscht werden. Unser Risikomanagementsystem entspricht selbstverständlich auch den Anforderungen gemäß KonTraG.

### 3. Risikokategorien

#### Versicherungstechnisches Risiko

Das versicherungstechnische Risiko fasst das Prämien-, das Reserve- und das Groß- und Kumulschadenrisiko zusammen. Zur Vermeidung dieses Risikos verfolgen wir vor allem eine ertragsorientierte Zeichnungspolitik. Die Basis der Prämienkalkulationen ist ausschließlich aktuariell ausgerichtet. Die aktuelle Marktentwicklung lässt erwarten, dass in den nächsten Jahren mit sinkenden Preisen auf dem Markt für Kfz-Versicherungen zu rechnen ist. Es stellt daher eine zunehmende Herausforderung dar, überdurchschnittlich zu wachsen bei gleichzeitiger Beibehaltung unserer Zeichnungspolitik.

Dem Zufallsrisiko, insbesondere hinsichtlich des Auftretens von Großschäden wie Hagelereignissen wird durch den Abschluss von Rückversicherungsverträgen begegnet.

Infolge der Eingliederung in die MAPFRE Gruppe nutzen wir dafür Kapazitäten von gruppeninternen Rückversicherungspartnern.

Das Reserverisiko bezeichnet das Risiko, dass die gebildeten Rückstellungen für in der Vergangenheit eingetretene Schäden nicht ausreichend sind, da die Schadenabwicklung ungewiss in Hinblick auf den Auszahlungszeitpunkt und die endgültige Schadenhöhe ist. Sämtliche im Berichtszeitraum durchgeführten Überprüfungen sowohl der Einzel-, als auch der Pauschalreserven bestätigen ihre Auskömmlichkeit. Die nachfolgende Tabelle zeigt die Entwicklung der Nettoschadenquote und Abwick-

lungsergebnisse seit 2007. Hieraus wird erkennbar, dass unser weiterhin wachsender Versicherungsbestand volatile Schadenquoten aufweist. Zusätzlich ist zu berücksichtigen, dass sich die Ausgestaltung des Rückversicherungsprogramms auf die Nettoschadenquote auswirkt. Änderungen der Rückversicherungsvereinbarungen sind daher ebenfalls ursächlich für die Entwicklung der Nettoschadenquote im Zeitablauf.

	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
<b>Nettoschadenquoten</b> (in % der verdienten Nettobeiträge)	87,9	92,4	93,0	90,4	84,9	85,0	96,9	96,8	96,3	97,7
<b>Abwicklungsergebnis</b> (netto in % der Eingangsrückstellung)	18,1	20,6	20,2	18,4	18,0	11,5	12,3	10,4	10,7	8,9

Forderungen aus dem Versicherungsgeschäft bestehen gegenüber Versicherungsnehmern und Rückversicherern. Der Forderungsbestand aus dem Bereich der Versicherungsnehmer beträgt nach Abzug von Pauschalwertberichtigungen 20,1 Mio. EUR (Vorjahr: 18,2 Mio. EUR). Die Zunahme der Forderungen gegenüber den Versicherungsnehmern ergibt sich aus dem Gesamtwachstum und der Verschiebung weg vom Jahresendgeschäft hin zum unterjährigen Geschäft. Diese Effekte sind unproblematisch, da sie keine erhöhte Ausfallwahrscheinlichkeit beinhalten.

#### Risiken aus Kapitalanlagen

Unter Marktrisiko wird das Risiko finanzieller Verluste verstanden, das sich aus der Höhe oder der Volatilität der Marktpreise von Finanzinstrumenten ergibt, die den Wert unserer Vermögenswerte beeinflussen. Von wesentlicher Bedeutung sind für uns das Zinsänderungs- und Bonitätsrisiko. Diese Risiken werden durch eine restriktive Anlagepolitik in Hinblick auf begrenzte Investitionen in Ratingklassen, Länder, Sektoren und Laufzeiten beschränkt. Wir investieren daher nur in Fremdkapitalinstrumente mit Investmentgrade zum Anlagezeitpunkt und gewährleisten eine breite Diversifikation des Investment-Portfolios. Derzeit befinden sich keine Wertpapiere außerhalb des Investment Grade Bereichs in unserem Bestand. Bei den Wertpapieren würde ein Anstieg der Zinskurve um einen Prozentpunkt zu einer Verminderung des Zeitwerts um 11,6 Mio. EUR führen und zu einem zusätzlichen handelsrechtlichen Abschreibungsbedarf von 5,7 Mio. EUR. Die von uns gehaltenen Festgelder unterliegen der Einlagensicherung. Fremdwährungsanlagen wurden nicht getätigt, so dass den damit einhergehenden Wechselkursrisiken keine Bedeutung zukommt. Im Übrigen haben unsere Kapitalanlagen im Berichtsjahr den bis Ende des Jahres 2015 geltenden aufsichtsrechtlichen Vorschriften zur Mischung und Streuung entsprochen. Im Rahmen des Asset-Liability-Managements erfolgt eine Abstimmung der Laufzeitstruktur der Anlagen mit der Passivseite. Zudem werden die Auswirkungen von ungünstigen Kapitalmarktentwicklungen im Rahmen von Stresstests untersucht. Die Ergebnisse der Analysen bestätigen auch weiterhin den niedrigen Risikogehalt

des Anlageportfolios. Damit einhergehen weiterhin rückläufig laufende Erträge aus Kapitalanlagen infolge der niedrigeren am Markt erzielbaren Zinsen. Auch wenn durch die US amerikanische Notenbank mittlerweile eine Zinswende eingeleitet wurde, rechnen wir aufgrund von Äußerungen von Vertretern der Europäischen Zentralbank nicht kurzfristig mit einer Zinswende auf den für uns relevanten Märkten.

#### Operationelle Risiken

Unter den operationellen Risiken fassen wir die Gefahr von Verlusten zusammen, die sich aus unangemessenen Prozessen, dem Versagen von Systemen oder menschlichen Fehlern ergeben.

Durch ein internes Kontrollsystem wird sichergestellt, dass angemessene Kontrollen implementiert sind und dass sämtliche operationellen Risiken erkannt werden. Identifizierte Kontrollschwächen werden durch Maßnahmen adressiert und behoben. Aus der laufenden Analyse der im internen Kontrollsystem erfassten Risiken sind uns derzeit keine wesentlichen Kontrollschwächen bekannt.

Wir haben umfangreiche Maßnahmen zum effektiven Schutz vor Betriebsunterbrechungen und Katastrophenfällen getroffen. Hierzu wurde eine redundante IT-Infrastruktur für den Notfall in einem durch professionelle Anbieter bereitgestelltem Data Center aufgebaut. Der Notfallplan wird laufend aktualisiert und erlaubt die Fortführung der wesentlichen Geschäftsprozesse im Katastrophenfall. Von besonderer Wichtigkeit ist für uns die gesamte IT-Infrastruktur, für die Sicherheitsvorkehrungen getroffen wurden, wie zum Beispiel die Installation von Firewalls und Anti-Viren-Systemen, laufendes Monitoring und Verschlüsselungstechnologien. Dadurch soll der nicht autorisierte Zugriff auf sensitive Daten, Informationen und IT-Systeme möglichst ausgeschlossen werden. Ein weiterer wichtiger Bestandteil unseres Sicherheitssystems ist die systematische und vollständige Erstellung und Sicherung unserer Datenbestände und deren Auslagerung. Die Serverstrukturen sind parallel ausgelegt und sichern die jederzeitige Verfügbarkeit auch bei hohen Belastungen sowie beim Ausfall einzelner Komponenten.

#### Liquiditätsrisiko

Entsprechend unserer Risikostrategie stellen wir jederzeit sicher, dass wir auch bei negativen Entwicklungen ausreichende Liquidität vorhalten, um unseren Zahlungsverpflichtungen nachzukommen. Zur Beschränkung des Liquiditätsrisikos weisen unsere Kapitalanlagen eine hohe Fungibilität auf und orientieren sich an den geplanten Ein- und Auszahlungsströmen unseres Unternehmens.

#### Strategische Risiken

Als wichtigstes strategisches Risiko werten wir mögliche Änderungen in der Automobiltechnologie und langfristige Entwicklungen, die die Mobilität der Gesellschaft grundsätzlich verändern. Wir verfolgen diesbezügliche Entwicklungen und sind bestrebt, produktseitig reagieren zu können.

#### Reputationsrisiken

Als größtes Reputationsrisiko wird die Gefahr von negativer Presseberichterstattung über unseren Umgang mit Kunden, Mitarbeitern, Geschäftspartnern und Behörden gesehen. Im Rahmen unseres internen Kontrollsystems stellen wir sicher, angemessene Kontrollen zum Schutz vor Reputationsrisiken implementiert zu haben. Insbesondere unterliegt das Kundenfeedback einem laufenden Monitoring.

## 4. Gesamteinschätzung der Risikolage

Die Beurteilung der versicherungstechnischen Risiken, der Risiken aus Kapitalanlagen und Forderungen sowie der operationellen Risiken führt zu der Gesamteinschätzung, dass zurzeit keine Entwicklungen erkennbar sind, die unsere Existenz und unseren Bestand gefährden könnten. Die Direct Line Versicherung AG war gemäß Solvency II im Berichtsjahr zu jeder Zeit ausreichend kapitalisiert, im Rahmen der so genannten unternehmenseigenen Risiko- und Solvabilitätsbeurteilung (Own Risk and Solvency Assessment – ORSA) durchgeführte Analysen bestätigen dieses Ergebnis. Aufgrund unserer Planung gehen wir für die nächsten Jahre ebenfalls von einer deutlichen Überdeckung der Kapitalanforderungen aus. Wir verstehen das neue Aufsichtssystem daher auch als Anregung, das zur Verfügung stehende Kapital im Sinne unseres Aktionärs und unserer Kunden effizienter zu nutzen.

## Bericht des Vorstands über die Beziehungen zu verbundenen Unternehmen

Der Vorstand hat gemäß § 312 AktG einen Bericht über die Beziehungen zu verbundenen Unternehmen erstellt, der folgende Schlusserklärung enthält: „Nach den Umständen, die uns jeweils zu dem Zeitpunkt bekannt

waren, in dem die Rechtsgeschäfte vorgenommen wurden, haben wir bei jedem Rechtsgeschäft eine angemessene Gegenleistung erhalten. Andere Maßnahmen wurden weder getroffen noch unterlassen.“

Teltow, 31. März 2017

#### Der Vorstand

José Ramón Alegre

Christian Paul Sooth

## Abschluss 2016

### Jahresbilanz zum 31.12.2016

Aktivseite (in Euro)	31.12.2016		31.12.2015		
<b>A. Immaterielle Vermögensgegenstände</b>					
I. Entgeltlich erworbene Konzessionen, gewerbliche Schutzrechte und ähnliche Rechte und Werte sowie Lizenzen an solchen Rechten und Werten		<u>733.900,32</u>	733.900,32		390.541,68
<b>B. Kapitalanlagen</b>					
I. Sonstige Kapitalanlagen					
1. Inhaberschuldverschreibungen und andere festverzinsliche Wertpapiere	331.777.396,05			299.076.785,15	
2. Sonstige Ausleihungen					
a) Namensschuldverschreibungen	0,00			10.000.000,00	
b) Schuldscheinforderungen und Darlehen	35.000.000,00			0,00	
3. Einlagen bei Kreditinstituten	<u>26.009.954,83</u>	392.787.350,88	392.787.350,88	34.715.046,66	343.791.831,81
<b>C. Forderungen</b>					
I. Forderungen aus dem selbst abgeschlossenen Versicherungsgeschäft an:					
1. Versicherungsnehmer	20.060.898,61			18.238.703,22	
2. Versicherungsvermittler	<u>578.482,74</u>	20.639.381,35		<u>295.988,01</u>	18.534.691,23
II. Abrechnungsforderungen aus dem Rückversicherungsgeschäft		1.035.481,88		323.928,86	323.928,86
III. Sonstige Forderungen davon: verbundene Unternehmen 204.525,71 € (Vj.: 192.062,49 €)		<u>4.931.745,3</u>	26.606.608,53	7.626.041,53	7.626.041,53
<b>D. Sonstige Vermögensgegenstände</b>					
I. Sachanlagen und Vorräte		2.500.016,95		1.890.646,02	
II. Laufende Guthaben bei Kreditinstituten, Schecks und Kassenbestand		3.637.346,95		42.126.389,55	
III. Andere Vermögensgegenstände		<u>237.272,10</u>	6.374.636,00	<u>1.339.662,73</u>	45.356.698,30
<b>E. Rechnungsabgrenzungsposten</b>					
I. Abgegrenzte Zinsen und Mieten		5.327.674,73		4.451.677,21	
II. Sonstige Rechnungsabgrenzungsposten		<u>858.561,05</u>	6.186.235,78	859.234,80	<u>5.310.912,01</u>
<b>F. Aktive latente Steuern</b>					
			<u>31.204.649,09</u>		<u>30.391.656,51</u>
<b>Summe der Aktiva</b>			<b>463.893.380,60</b>		<b>451.726.301,93</b>

Passivseite (in Euro)	31.12.2016		31.12.2015	
<b>A. Eigenkapital</b>				
I. Gezeichnetes Kapital	29.145.000,00			29.145.000,00
II. Kapitalrücklage	<u>0,00</u>	29.145.000,00		0,00
III. Gewinnrücklagen				
1. gesetzliche Rücklagen	2.914.500,00	2.914.500,00		2.914.500,00
IV. Bilanzgewinn		<u>27.744.889,95</u>	59.804.389,95	44.217.944,25
<b>B. Versicherungstechnische Rückstellungen</b>				
I. Beitragsüberträge				
1. Bruttobetrag	67.280.873,45	67.280.873,45		61.146.990,24
II. Rückstellung für noch nicht abgewickelte Versicherungsfälle				
1. Bruttobetrag	278.665.325,75			253.867.948,39
2. davon ab: Anteil für das in Rückdeckung gegebene Versicherungsgeschäft	<u>43.186.755,46</u>	235.478.570,29		39.409.841,14
III. Schwankungsrückstellung und ähnliche Rückstellungen		68.980.134,46		67.328.783,96
IV. Sonstige versicherungstechnische Rückstellungen				
1. Bruttobetrag	969.605,49			991.024,38
2. davon ab: Anteil für das in Rückdeckung gegebene Versicherungsgeschäft	244.463,65	<u>725.141,84</u>	372.464.720,04	282.549,19
<b>C. Andere Rückstellungen</b>				
I. Rückstellungen für Pensionen und ähnliche Verpflichtungen		1.345.429,00		1.386.330,00
II. Steuerrückstellungen		68.761,35		4.323.735,82
III. Sonstige Rückstellungen		<u>8.639.932,03</u>	10.054.122,38	<u>9.866.505,09</u>
<b>D. Andere Verbindlichkeiten</b>				
I. Verbindlichkeiten aus dem selbst abgeschlossenen Versicherungsgeschäft gegenüber:				
1. Versicherungsnehmern	<u>1.584.464,01</u>	1.584.464,01		1.430.565,14
II. Abrechnungsverbindlichkeiten aus dem Rückversicherungsgeschäft		2.074.287,76		2.120.679,51
III. Sonstige Verbindlichkeiten davon: aus Steuern 9.561.508,48 Euro (Vj.: 9.530.269,39 Euro) davon: im Rahmen der sozialen Sicherheit 0,00 Euro (Vj.: 804,32 Euro) davon: an verbundene Unternehmen 23.721,69 Euro (Vj.: 0,00 Euro)		<u>17.911.396,46</u>	<u>21.570.148,23</u>	<u>12.678.685,48</u>
<b>Summe der Passiva</b>			<b>463.893.380,60</b>	<b>451.726.301,93</b>

Es wird bestätigt, dass die in der Bilanz unter Posten B. II. der Passiva eingestellte Deckungsrückstellung unter Beachtung von § 341f und § 341g HGB sowie der aufgrund des § 88 Abs. 3 VAG erlassenen Rechtsverordnung berechnet worden ist.

## Abschluss 2016

### Gewinn- und Verlustrechnung vom 01.01.2016 bis 31.12.2016

Posten (in Euro)	31.12.2016		31.12.2015	
I. Versicherungstechnische Rechnung				
1. Verdiente Beiträge für eigene Rechnung				
a) Gebuchte Bruttobeiträge	287.744.794,04		277.267.308,37	
b) Abgegebene Rückversicherungsbeiträge	<u>121.096.416,62</u>	166.648.377,42	<u>116.582.855,10</u>	
c) Veränderung der Bruttobeitragsüberträge	<u>6.133.883,21</u>	<u>6.133.883,21</u>	7.458.154,80	<b>153.226.298,47</b>
2. Technischer Zinsertrag für eigene Rechnung			288.961,10	199.316,35
3. Sonstige versicherungstechnische Erträge für eigene Rechnung			168.616,03	165.980,02
4. Aufwendungen für Versicherungsfälle für eigene Rechnung				
a) Zahlungen für Versicherungsfälle				
aa) Bruttobetrag	200.061.120,86		191.261.851,28	
bb) Anteil der Rückversicherer	<u>64.179.256,82</u>	135.881.864,04	60.685.886,36	
b) Veränderung der Rückstellung für noch nicht abgewickelte Versicherungsfälle				
aa) Bruttobetrag	24.797.377,36		12.617.718,64	
bb) Anteil der Rückversicherer	<u>3.776.914,32</u>	<u>21.020.463,04</u>	<u>-4.304.726,79</u>	<b>147.498.410,35</b>
5. Veränderung der sonstigen versicherungstechnischen Netto-Rückstellungen			16.666,65	10.059,65
6. Aufwendungen für den Versicherungsbetrieb für eigene Rechnung				
a) Bruttoaufwendungen für den Versicherungsbetrieb		55.585.651,20	51.677.548,91	
b) davon ab: erhaltene Provisionen und Gewinnbeteiligungen aus dem in Rückdeckung gegebenen Versicherungsgeschäft		<u>47.834.199,83</u>	<u>46.313.599,75</u>	<b>5.363.949,16</b>
7. Zwischensumme			<b>-3.698.373,76</b>	<b>719.175,68</b>
8. Veränderung der Schwankungsrückstellung und ähnlicher Rückstellungen			-1.651.350,50	-2.373.602,88
9. Versicherungstechnisches Ergebnis für eigene Rechnung			<b>-5.349.724,26</b>	<b>-1.654.427,20</b>

Fortsetzung auf Seite 26

Fortsetzung von Seite 25

Posten (in Euro)	31.12.2016			31.12.2015	
II. Nichtversicherungstechnische Rechnung					
1. Erträge aus Kapitalanlagen					
a) Erträge aus anderen Kapitalanlagen	8.321.243,90			7.740.638,59	
b) Erträge aus Zuschreibungen	1.380.522,65			5.750,00	
c) Gewinne aus dem Abgang von Kapitalanlagen	<u>216.811,66</u>	9.918.578,21		41.058,00	7.787.446,59
2. Aufwendungen für Kapitalanlagen					
a) Aufwendung für die Verwaltung von Kapitalanlagen, Zinsaufwendungen und sonstige Aufwendungen für die Kapitalanlagen	802.939,55			742.194,83	
b) Abschreibungen auf Kapitalanlagen	1.302.787,65			3.911.411,23	
c) Verluste aus dem Abgang von Kapitalanlagen	<u>482.094,40</u>	<u>2.587.821,60</u>	<b>7.330.756,61</b>	<u>301.961,60</u>	<b>4.955.567,66</b>
3. Technischer Zinsertrag			-288.961,10		-199.316,35
4. Sonstige Erträge		1.428.253,05		2.059.230,99	
5. Sonstige Aufwendungen		<u>6.630.140,28</u>	<b>-5.201.887,23</b>	5.502.499,53	<b>-3.443.268,54</b>
6. Ergebnis der normalen Geschäftstätigkeit			<b>-3.509.815,98</b>		<b>-2.465.133,16</b>
7. Steuern vom Einkommen und vom Ertrag davon: -866.303,77		-866.303,77	-866.303,77	-955.598,92	-955.598,92
latente Steuern		-812.992,58		-2.348.874,12	
8. Sonstige Steuern			3.254,35		3.226,87
9. Auf Grund einer Gewinngemeinschaft, eines Gewinnabführungs- oder eines Teilgewinnabführungsvertrages abgeführte Gewinne			0,00		0,00
10. Jahresüberschuss/Jahresfehlbetrag (-)			<b>-2.646.766,56</b>		<b>-1.512.761,11</b>
11. Gewinnvortrag			30.391.656,51		31.117.777,09
12. Entnahmen aus der Kapitalrücklage			0,00		14.612.928,27
13. Bilanzgewinn			<u>27.744.889,95</u>		<u>44.217.944,25</u>

## Anhang

### Bilanzierungs- und Bewertungsgrundsätze

Der vorliegende Jahresabschluss und der Lagebericht sind nach den Vorschriften des Handelsgesetzbuches (HGB), des Versicherungsaufsichtsgesetzes (VAG), des Aktiengesetzes (AktG) und der Verordnung über die Rechnungslegung von Versicherungsunternehmen (RechVersV) aufgestellt.

Die auf den vorhergehenden Jahresabschluss angewandten Bilanzierungs- und Bewertungsmethoden wurden beibehalten.

Die immateriellen Vermögensgegenstände wurden mit den Anschaffungskosten, vermindert um Abschreibungen, entsprechend der voraussichtlichen Nutzungsdauer erfasst. Die Abschreibungsdauer beträgt maximal fünf Jahre.

Inhaberschuldverschreibungen und andere festverzinsliche Wertpapiere wurden nach dem für das Umlaufvermögen geltenden strengen Niederwertprinzip zu Anschaffungskosten oder dem niedrigeren beizulegenden Zeitwert bewertet. Zuschreibungen aufgrund des Wertaufholungsgebots (§ 253 Abs. 5 HGB) wurden beachtet. Die im Anlagevermögen gehaltenen Schuldscheinforderungen und Darlehen wurden zu Anschaffungskosten bzw. zum Nennwert bilanziert. Die Zeitwerte (§§ 54, 56 RechVersV) wurden mittels der entsprechenden Börsenkurse zum Bilanzstichtag bzw. der entsprechenden Zinsstrukturkurven ermittelt.

Forderungen aus dem selbst abgeschlossenen Versicherungsgeschäft, Abrechnungsforderungen aus dem Rückversicherungsgeschäft, sonstige Forderungen und andere Vermögensgegenstände wurden zum Nennbetrag bewertet. Bei den Forderungen aus dem selbst abgeschlossenen Versicherungsgeschäft wurden erkennbare Einzelrisiken durch Wertberichtigungen berücksichtigt. Dem allgemeinen Kreditrisiko wurde durch die gebildeten Pauschalwertberichtigungen Rechnung getragen.

Die Sachanlagen wurden mit den Anschaffungskosten aktiviert und um planmäßige Abschreibungen vermindert. Die Abschreibungen erfolgten nach der linearen Methode. Die Nutzungsdauer beträgt drei bis zehn Jahre. Geringwertige Wirtschaftsgüter im Wert zwischen 150 EUR und 1.000 EUR wurden im Jahr des Zugangs in einem Sammelposten aktiviert und über eine normierte Nutzungsdauer von fünf Jahren linear abgeschrieben.

Die Einlagen bei Kreditinstituten und die laufenden Guthaben bei Kreditinstituten wurden zum Nennwert bewertet.

Bei den unter abgegrenzten Zinsen und Mieten ausgewiesenen Beträgen handelt es sich um Zinsen, die erst nach dem Bilanzstichtag fällig werden. Sie sind zu Nominalwerten angesetzt. Dies gilt auch für die sonstigen Rechnungsabgrenzungsposten, die unter anderem im Voraus gezahlte Miet- und Leasinggebühren enthalten. Das Aktivierungswahlrecht für latente Steuern nach § 274 Abs. 1 HGB wurde genutzt. Die latenten Steuern resultieren überwiegend aus der abweichenden Bewertung der Schadenreserven im Vergleich zu handelsbilanziellen Schadenrückstel-

lungen sowie der Kapitalanlagen. Die latenten Steuern wurden mit dem durchschnittlichen Steuersatz der Direct Line in Höhe von 27 % berechnet. Die Beitragsüberträge wurden einzelvertraglich auf Basis von 365 Tagen errechnet.

Die Schadenrückstellungen wurden für alle bekannten Schäden individuell ermittelt. Für noch nicht bekannte Schadenereignisse wurde eine Pauschalreserve gebildet, die nach der Schadenerfahrung unter Berücksichtigung der zeitlichen Differenz zwischen Schadenereignis und Schadenmeldung berechnet wurde.

Die Bildung der Teilschadenrückstellung für bekannte Versicherungsfälle erfolgt nach der Methode des so genannten Anticipated-Settlement-Day. Danach werden bis zum Zeitpunkt der abschließenden Regulierung erwartete Entschädigungen in voller Höhe, das heißt unverrentet zurückgestellt. Anerkannte Rentenfälle werden unter Verwendung der DAV-Sterbetafel 2006 HUR mit den geltenden Zinssätzen zum Zeitpunkt des Schadeneintritts diskontiert.

Die Teilschadenrückstellung für interne Schadenregulierungskosten wurde gemäß den steuerlichen Vorschriften (koordinierter Ländererlass vom 2. Februar 1973) gebildet.

Die Schwankungsrückstellung wurde gemäß § 341h HGB in Verbindung mit § 29 RechVersV, der Anlage zu § 29 RechVersV ermittelt.

Der Bemessung der Stornorückstellung wurden Erfahrungswerte zugrunde gelegt.

Die Anteile der Rückversicherer an den Bruttorekstellungen wurden entsprechend den Verträgen mit den Rückversicherern ermittelt.

Die Bewertung der Pensionsrückstellung, die ausschließlich ausgeschiedene Anwärter betrifft, erfolgt nach den Richttafeln 2005 G von Klaus Heubeck. Es wurde der letzte von der Deutschen Bundesbank veröffentlichte Zinssatz auf Basis des aktuellen Zinsniveaus und des für die Ermittlung des Rechnungszinses vorgeschriebenen Verfahrens bis zum Bilanzstichtag fortentwickelt. Der Rechnungszinssatz von 4,01 % wurde gemäß § 253 Abs. 2 Satz 2 HGB nach der Vereinfachungsregelung ermittelt. Für den Rententrend wurde eine Steigerung von 1,75 % p. a. angenommen. Die Bewertung erfolgte nach der Projected Unit Credit Method, bei der die pro Dienstjahr erarbeiteten Teilansprüche eben diesem Jahr periodengerecht zugeordnet werden. Die Änderungen durch das BilRUG wurden beachtet. Der Unterschiedsbetrag zwischen dem Ansatz der Rückstellungen nach Maßgabe des entsprechenden durchschnittlichen Marktzinssatzes aus den vergangenen zehn Geschäftsjahren (Anzuwenden auf Geschäftsjahre, die nach dem 31.12.2015 enden) und dem Ansatz der Rückstellungen nach Maßgabe des entsprechenden durchschnittlichen Marktzinssatzes aus den vergangenen sieben Geschäftsjahren beträgt im Geschäftsjahr 188.314 EUR. Dieser Betrag unterliegt der Ausschüttungssperre gem. § 253 Abs. 6 HGB.

Die sonstigen Rückstellungen wurden in Höhe des nach vernünftiger kaufmännischer Beurteilung notwendigen Erfüllungsbetrages angesetzt. Rückstellungen mit einer Laufzeit von mehr als einem Jahr wurden mit dem ihrer Restlaufzeit entsprechenden durchschnittlichen Marktzinssatz der vergangenen sieben Jahre abgezinst.

Die Verbindlichkeiten aus dem selbst abgeschlossenen Versicherungsgeschäft, die Abrechnungsverbindlichkeiten aus dem Rückversicherungsgeschäft und die sonstigen Verbindlichkeiten wurden mit dem Erfüllungsbetrag bewertet.

## Angaben zu den Aktiva

Entwicklung der Aktivposten A und B im Geschäftsjahr 2016

Aktivposten	Bilanzwerte 31.12.2016 (in TEUR)	Zugänge (in TEUR)	Abgänge (in TEUR)	Abschrei- bungen (TEUR)	Zuschrei- bungen (TEUR)	Bilanzwerte 31.12.2015 (in TEUR)
<b>A. Immaterielle Vermögensgegenstände</b>						
Entgeltlich erworbene Konzessionen, gewerbliche Schutzrechte und Werte sowie Lizenzen an solchen Rechten und Werten	734	819	0	476	0	391
<b>Summe A</b>	<b>734</b>	<b>819</b>	<b>0</b>	<b>476</b>	<b>0</b>	<b>391</b>
<b>B. Kapitalanlagen</b>						
Sonstige Kapitalanlagen						
1. Inhaberschuldverschreibungen und andere festverzinsliche Wertpapiere	331.777	150.617	117.994	1.303	1.381	299.077
2. Sonstige Ausleihungen						
a) Namensschuldverschreibungen	0	0	10.000	0	0	10.000
b) Schuldscheinforderung und Darlehen	35.000	35.000	0	0	0	0
3. Einlagen bei Kreditinstituten	26.010	0	8.705	0	0	34.715
<b>Summe B</b>	<b>392.787</b>	<b>185.617</b>	<b>136.699</b>	<b>1.303</b>	<b>1.381</b>	<b>343.792</b>
<b>Gesamt</b>	<b>393.521</b>	<b>186.436</b>	<b>136.699</b>	<b>1.779</b>	<b>1.381</b>	<b>344.182</b>

Der Zeitwert (Börsenkurs zum Abschlussstichtag) der zu Anschaffungskosten bewerteten Inhaberschuldverschreibungen und anderen festverzinslichen Wertpapieren beträgt zum Stichtag 339.711 TEUR (Vorjahr: 303.978 TEUR). Es befinden sich zum Abschlussstichtag keine Namensschuldverschreibungen mehr im Portfolio. Der Zeitwert der Schuldscheinforderungen und Darlehen beträgt zum Stichtag 37.667 TEUR. Der Zeitwert der Einlagen bei Kreditinstituten entspricht dem Buchwert.

Alle Forderungen haben eine Restlaufzeit von unter einem Jahr, mit Ausnahme von Forderungen in Höhe von 192 TEUR gegenüber verbundenen Unternehmen.

Forderungen gegenüber verbundenen Unternehmen bestanden zum Stichtag in Höhe von 205 TEUR (Vorjahr: 192 TEUR).

Um den Einblick in die Vermögenslage zu verbessern, wurden die unterwegs befindlichen Gelder (temporäre Buchungsdifferenzen bei der Beauftragung/Verbuchung und der bankseitigen Verarbeitung von Aufträgen) unter den laufenden Guthaben bei Kreditinstituten in laufender Rechnung unter den sonstigen Verbindlichkeiten ausgewiesen.

Aktive latente Steuern ergeben sich überwiegend aus der steuerlich definierten „realitätsnäheren Bewertung der Schadenreserven“ und aus einer steuerlich höheren Bewertung von Inhaberschuldverschreibungen und anderen festverzinslichen Wertpapieren. Verlustvorträge bleiben bei der Ermittlung aktiver latenter Steuern aus Vorsichtsgründen unberücksichtigt. Der zukünftig erwartete durchschnittliche Steuersatz wird mit rund 27% angenommen.

## Angaben zu den Passiva

### Eigenkapital

Das gezeichnete Kapital (Grundkapital) von 29.145 TEUR ist in 582.900 Namensaktien ohne Nennbetrag eingeteilt, die seit dem 29. Mai 2015 die MAPFRE Internacional S.A., Madrid hält. Diese Gesellschaft wurde mit Wirkung zum 05.12.2016 auf die Mapfre América S.A., Madrid, ver-

schmolzen. Mit Wirkung vom selben Tage wurde die Mapfre América S.A. sodann in Mapfre Internacional S.A. umfirmiert. Der Bilanzgewinn beträgt 27.744.889,95 EUR. Beträge in Höhe von 31.204.649,09 EUR aus der Aktivierung latenter Steuern stehen nicht zur Ausschüttung zur Verfügung.

### Versicherungstechnische Bruttoreückstellungen

Versicherungszweige und -arten	Versicherungstechnische Bruttoreückstellung (in TEUR)		Bruttoreückstellungen für noch nicht abgewickelte Versicherungsfälle (in TEUR)		Schwankungsrückstellungen und ähnliche Rückstellungen (in TEUR)	
	2016	2015	2016	2015	2016	2015
Kraftfahrtunfallversicherung	115	66	40	13	0	0
Kfz-Haftpflichtversicherung	352.438	325.803	263.819	240.241	46.035	46.829
Sonstige Fahrzeugversicherungen	61.627	56.217	13.754	12.968	22.945	20.500
Beistandsleistungen	827	477	365	66	0	0
Rechtsschutzversicherung	688	519	578	420	0	0
Privathaftpflichtversicherung	201	252	109	161	0	0
<b>Gesamtes selbst abgeschlossenes Geschäft</b>	<b>415.896</b>	<b>383.335</b>	<b>278.665</b>	<b>253.868</b>	<b>68.980</b>	<b>67.329</b>

### Pensionsrückstellungen

Für ausgeschiedene Vorstandsmitglieder bestehen Anwartschaften in Höhe von 1.345 TEUR.

Der Pensionsrückstellung für frühere Organmitglieder wurden 41 TEUR entnommen (2015: Zuführung um 215 TEUR).

### Sonstige Rückstellungen

Sonstige Rückstellungen	2016 (in TEUR)	2015 (in TEUR)	Veränderung (in %)
Rückstellungen für ausstehende Rechnungen	6.577	8.090	-18,7
Urlaubsrückstellungen und Rückstellungen für Boni	1.534	1.333	15,0
Rückstellungen für Publizität, Abschlusskosten und Steuerberatung	293	267	9,8
Rückstellungen für Berufsgenossenschaft und Schwerbehinderte	130	110	18,7
Rückstellungen für Rechtsstreitigkeiten	106	67	58,1
<b>Gesamt</b>	<b>8.640</b>	<b>9.867</b>	<b>-12,4</b>

Verbindlichkeiten gegenüber verbundenen Unternehmen bestanden zum Stichtag in Höhe von 24 TEUR (Vorjahr: 0 TEUR). Die Verbindlichkeiten haben eine Restlaufzeit von weniger als einem Jahr.

## Erläuterungen zur Gewinn- und Verlustrechnung

Gebuchte Bruttobeiträge	2016 (in TEUR)	2015 (in TEUR)	Veränderung (in %)
Kraftfahrtunfallversicherung	227	227	21,9
Privathaftpflichtversicherung	203	199	2,2
Kfz-Haftpflichtversicherung	186.127	180.530	3,1
Sonstige Fahrzeugversicherungen	98.714	94.155	4,8
Rechtsschutzversicherung	286	261	9,6
Beistandsleistungen	2.137	1.895	12,8
<b>Gesamtes selbst abgeschlossenes Geschäft</b>	<b>287.745</b>	<b>277.267</b>	<b>3,8</b>

Die gebuchten Bruttobeiträge werden ausschließlich in Deutschland erzielt.

Verdiente Bruttobeiträge	2016 (in TEUR)	2015 (in TEUR)	Veränderung (in %)
Kraftfahrtunfallversicherung	256	211	21,1
Privathaftpflichtversicherung	202	196	2,8
Kfz-Haftpflichtversicherung	182.304	176.154	3,5
Sonstige Fahrzeugversicherungen	96.487	91.193	5,8
Rechtsschutzversicherung	276	256	7,8
Beistandsleistungen	2.087	1.798	16,0
<b>Gesamtes selbst abgeschlossenes Geschäft</b>	<b>281.611</b>	<b>269.809</b>	<b>4,4</b>

Verdiente Nettobeiträge	2016 (in TEUR)	2015 (in TEUR)	Veränderung (in %)
Kraftfahrtunfallversicherung	256	211	21,1
Privathaftpflichtversicherung	18	18	0,6
Kfz-Haftpflichtversicherung	96.864	93.529	3,6
Sonstige Fahrzeugversicherungen	62.243	58.519	6,4
Rechtsschutzversicherung	1	2	-35,5
Beistandsleistungen	1.132	947	19,6
<b>Gesamtes selbst abgeschlossenes Geschäft</b>	<b>160.514</b>	<b>153.226</b>	<b>4,8</b>

## Technischer Zinsertrag für eigene Rechnung

Aufgrund des § 38 Abs.1 Nr. 2 RechVersV werden 289 TEUR (Vorjahr: 199 TEUR) technischer Zinsertrag aus der nichtversicherungstechnischen Rechnung in die versicherungstechnische Rechnung umgegliedert. Der technische Zinsertrag wird einzelfallbezogen aus dem arithmetischen Mittel des Anfangs- und Endbestands der Rentendeckungsrückstellung errechnet. Für Leistungsfälle ab dem 1. Juli 2000 wird ein Zinssatz von 3,25 %, für

Leistungsfälle ab dem 1. Januar 2004 wird ein Zinssatz von 2,75 %, für Leistungsfälle ab dem 1. Januar 2007 wird ein Zinssatz von 2,25 %, für Leistungsfälle ab dem 1. Januar 2012 wird ein Zinssatz von 1,75 % und für Leistungsfälle ab dem 1. Januar 2015 wird ein Zinssatz von 1,25 % zugrunde gelegt.

Bruttoaufwendungen für Versicherungsfälle	2016 (in TEUR)	2015 (in TEUR)	Veränderung (in %)
Kraftfahrtunfallversicherung	28	-23	-223,0
Privathaftpflichtversicherung	44	172	-74,6
Kfz-Haftpflichtversicherung	146.125	127.910	14,2
Sonstige Fahrzeugversicherungen	77.161	74.643	3,4
Rechtsschutzversicherung	403	365	10,4
Beistandsleistungen	1.098	812	35,2
<b>Gesamtes selbst abgeschlossenes Geschäft</b>	<b>224.858</b>	<b>203.880</b>	<b>10,3</b>

In den versicherungstechnischen Nettoaufwendungen für Versicherungsfälle sind die gestiegenen Abwicklungsgewinne in Höhe von 8,9 % (Vor-

jahr: 10,7%) der Eingangsrückstellungen enthalten, die auf die vorsichtige Reservierungspolitik der vergangenen Jahre zurückzuführen sind.

Bruttoaufwendungen für den Versicherungsbetrieb	2016 (in TEUR)	2015 (in TEUR)	Veränderung (in %)
Abschlussaufwendungen	40.955	40.677	0,7
Verwaltungsaufwendungen	14.630	11.001	33,0
<b>Gesamtes selbst abgeschlossenes Geschäft</b>	<b>55.586</b>	<b>51.678</b>	<b>7,6</b>

Bruttoaufwendungen für den Versicherungsbetrieb nach Sparten	2016 (in TEUR)	2015 (in TEUR)	Veränderung (in %)
Kraftfahrtunfallversicherung	206	137	50,0
Privathaftpflichtversicherung	74	64	16,7
Kfz-Haftpflichtversicherung	33.857	32.049	5,6
Sonstige Fahrzeugversicherungen	19.640	18.042	8,9
Rechtsschutzversicherung	84	69	21,8
Beistandsleistungen	1.725	1.316	31,0
<b>Gesamtes selbst abgeschlossenes Geschäft</b>	<b>55.586</b>	<b>51.678</b>	<b>7,6</b>

Rückversicherungssaldo	2016 (in TEUR)	2015 (in TEUR)	Veränderung (in %)
Kraftfahrtunfallversicherung	0	0	0
Privathaftpflichtversicherung	-101	-27	274,6
Kfz-Haftpflichtversicherung	-6.058	-14.793	-59,0
Sonstige Fahrzeugversicherungen	992	1.285	-22,8
Rechtsschutzversicherung	197	176	12,3
Beistandsleistungen	-336	-529	-36,5
<b>Gesamtes selbst abgeschlossenes Geschäft</b>	<b>-5.306</b>	<b>-13.888</b>	<b>-61,8</b>

## Erträge und Aufwendungen aus Kapitalanlagen

Im Berichtsjahr wurden insgesamt Erträge von 9.919 TEUR (Vorjahr: 7.787 TEUR) aus Kapitalanlagen erzielt. Die Aufwendungen für Kapitalanlagen be-

trugen 2.588 TEUR (Vorjahr 4.956 TEUR), so dass sich per Saldo das Kapitalanlageergebnis auf 7.331 TEUR (Vorjahr: 2.832 TEUR) belief.

## Sonstige Aufwendungen

Die sonstigen Aufwendungen betreffen im Wesentlichen unser Unternehmen als Ganzes.

Provisionen und sonstige Bezüge der Versicherungsvertreter, Personalaufwendungen	2016 (in TEUR)	2015 (in TEUR)	Veränderung (in %)
Provisionen jeglicher Art der Versicherungsvertreter im Sinne des § 92 HGB für das selbst abgeschlossene Versicherungsgeschäft	317	182	73,9
Löhne und Gehälter	20.086	17.565	14,3
Soziale Abgaben und Aufwendungen für Unterstützungen	3.230	2.935	10,0
Aufwendung für Altersversorgung	33	182	-81,8
<b>Aufwendung gesamt</b>	<b>23.666</b>	<b>20.866</b>	<b>13,4</b>

Die Aufwendungen für Abschlussprüfungsleistungen betrugen für das Geschäftsjahr 236 TEUR (Vorjahr: 197 TEUR). Daneben sind für andere Be-

stätigungsleistungen des Abschlussprüfers Aufwendungen in Höhe von 22 TEUR angefallen.

## Ergebnis der normalen Geschäftstätigkeit

Das Ergebnis der normalen Geschäftstätigkeit schließt mit einem Betrag von -3,5 Mio. EUR (Vorjahr: -2,5 Mio. EUR) ab.

Es wird vorgeschlagen, den Jahresfehlbetrag von 2.646.766,56 EUR auf neue Rechnung vorzutragen.

Vorgänge von besonderer Bedeutung sind nach dem Bilanzstichtag nicht eingetreten.

## Anzahl der Versicherungsverträge

Die Bewegungen des Bestandes an selbst abgeschlossenen, mindestens einjährigen Schaden- und Unfallversicherungen stellen sich im Geschäftsjahr 2016 wie folgt dar:

Versicherungsbranche und -arten	2016 (in Stück)	2015 (in Stück)	Veränderung (in %)
Kraftfahrtunfallversicherung	16.108	12.659	27,2
Privathaftpflichtversicherung	4.378	4.188	4,5
Kfz-Haftpflichtversicherung	712.244	677.513	5,1
Sonstige Fahrzeugversicherungen	540.543	514.866	5,0
Rechtsschutzversicherung	4.166	3.712	12,2
Beistandsleistungen	137.421	126.423	8,7
<b>Gesamt</b>	<b>1.414.860</b>	<b>1.339.361</b>	<b>5,6</b>

Die Zahl der bei uns haftpflichtversicherten Fahrzeuge erhöhte sich im abgelaufenen Geschäftsjahr um 5,1 % auf nunmehr 712.244. Unter Einbeziehung der weiteren angebotenen Versicherungsarten wie der angebun-

denen sonstigen Fahrzeugversicherungen und der für uns noch jungen Sparten Privathaftpflicht und Rechtsschutz erhöhte sich der Gesamtbestand an Versicherungsverträgen um 5,6 % auf 1.414.860 Verträge.

## Personal

Im Berichtsjahr beschäftigten wir durchschnittlich 435 (Vorjahr: 430) Angestellte.

## Haftungsverhältnisse und sonstige finanzielle Verpflichtungen

Wir sind Mitglied im Verein „Verkehrsofferhilfe e. V.“. Damit haben wir uns zusammen mit den anderen Mitgliedern verpflichtet, dem Verein die erforderlichen Mittel zur Erreichung seines Vereinszwecks zur Verfügung zu stellen. Die jeweiligen Beiträge richten sich nach dem jeweiligen Anteil an den Gesamtbeiträgen des Kfz-Haftpflichtversicherungsgeschäftes im vorletzten Kalenderjahr. Mit einer über den Mitgliedsbeitrag hinausgehenden Inanspruchnahme wird nicht gerechnet.

Für indirekte Versorgungszusagen über eine Unterstützungskasse besteht eine Subsidiär Haftung. Diesem Risiko wurde bei der Bemessung der Pensionsrückstellung zum Stichtag Rechnung getragen.

Für die von uns angemieteten Büroräume bestanden finanzielle Verpflichtungen zum 31. Dezember 2016 in folgender Höhe:

Mietaufwendungen 2017 – 1.099,4 TEUR  
Mietaufwendungen 2018 – 1.107,1 TEUR  
Mietaufwendungen 2019 – 1.114,8 TEUR

## Sonstige Angaben

Die Direct Line Versicherung AG hat ihren Firmensitz in der Rheinstraße 7A, 14513 Teltow, Brandenburg und ist im Handelsregister des Amtsgerichts Potsdam unter der HRB 9828 eingetragen.

## Unternehmensorgane

### Aufsichtsrat

Javier Fernández-Cid | Madrid | Spanien (bis 31.12.2016)  
CEO MAPFRE International  
Vorsitzender seit 03.06.2015

Nikos Antimissaris | Madrid | Spanien  
CEO MAPFRE EMEA  
Stellvertretender Vorsitzender seit 03.06.2015

James Brown | Bodio Lomnago (VA) | Italien (bis 02.12.2016)  
Managing Director, Direct Line Insurance S.p.A.  
Ordentliches Mitglied seit 24.02.2016

Jaime Tamayo | Madrid | Spanien  
CEO of the MAPFRE International Regional Area  
Ordentliches Mitglied seit 02.12.2016  
Vorsitzender seit 01.01.2017

Lydia Bolck | Frankfurt  
Diplom-Volkswirtin  
Ordentliches Mitglied seit 01.01.2017

### Vorstand

José Ramón Alegre | Berlin | Betriebswirt  
Vorstandsvorsitzender seit 04.02.2016

Christian Paul Sooth | Berlin | M. A.  
Vorstand seit 01.08.2009

Lydia Bolck | Frankfurt | Diplom-Volkswirtin (bis 31.12.2016)  
Vorstand seit 01.09.2012

Dr. David Stachon | Düsseldorf | MBA (bis 04.02.2016)  
Vorstandsvorsitzender seit 01.09.2012

Die Mitglieder des Aufsichtsrates erhielten im Berichtsjahr keine Bezüge. Die Gesamtbezüge des Vorstandes beliefen sich auf 971 TEUR (2015: 855 TEUR). Die Gesamtbezüge früherer Vorstandsmitglieder beliefen sich auf 613 TEUR (2015: 0 TEUR).

Die alleinige Muttergesellschaft der Direct Line Versicherung AG, die MAPFRE Internacional S.A., Madrid, wurde mit Wirkung zum 05.12.2016 auf die MAPFRE América S.A., Madrid, verschmolzen. Mit Wirkung vom selben Tage wurde die MAPFRE América S.A. sodann in MAPFRE International S.A. umfirmiert.

Die MAPFRE Internacional S.A., Madrid, hat uns mitgeteilt, dass sie eine einhundertprozentige Beteiligung an unserem Unternehmen besitzt.

Der Jahresabschluss unseres Unternehmens ist zum 31.12.2016 in den übergeordneten Abschluss der MAPFRE Internacional S.A., Madrid einbezogen worden. Größter Konsolidierungskreis der Gruppe ist die MAPFRE S.A., Madrid.

Teltow, 31. März 2017

### Der Vorstand

José Ramón Alegre

Christian Paul Sooth

## Bestätigungsvermerk des Abschlussprüfers

Wir haben den Jahresabschluss – bestehend aus Bilanz, Gewinn- und Verlustrechnung sowie Anhang – unter Einbeziehung der Buchführung und den Lagebericht der Direct Line Versicherung Aktiengesellschaft, Teltow, für das Geschäftsjahr vom 1. Januar bis 31. Dezember 2016 geprüft. Die Buchführung und die Aufstellung von Jahresabschluss und Lagebericht nach den deutschen handelsrechtlichen Vorschriften liegen in der Verantwortung des Vorstands der Gesellschaft. Unsere Aufgabe ist es, auf der Grundlage der von uns durchgeführten Prüfung eine Beurteilung über den Jahresabschluss unter Einbeziehung der Buchführung und über den Lagebericht abzugeben.

Wir haben unsere Jahresabschlussprüfung gemäß § 317 HGB unter Beachtung der vom Institut der Wirtschaftsprüfer (IDW) festgestellten deutschen Grundsätze ordnungsmäßiger Abschlussprüfung vorgenommen. Danach ist die Prüfung so zu planen und durchzuführen, dass Unrichtigkeiten und Verstöße, die sich auf die Darstellung des durch den Jahresabschluss unter Beachtung der Grundsätze ordnungsmäßiger Buchführung und durch den Lagebericht vermittelten Bildes der Vermögens-, Finanz- und Ertragslage wesentlich auswirken, mit hinreichender Sicherheit erkannt werden. Bei der Festlegung der Prüfungshandlungen werden die Kenntnisse über die Geschäftstätigkeit und über das wirtschaftliche und rechtliche Umfeld der Gesellschaft sowie die Erwartungen über mögliche Fehler berücksichtigt. Im Rahmen der Prüfung werden die Wirksamkeit des rechnungslegungsbezogenen internen Kontrollsystems sowie Nachweise für die Angaben in Buchführung, Jahresabschluss und Lagebericht überwiegend auf der Basis von Stichproben beurteilt. Die Prüfung umfasst die Beurteilung der angewandten Bilanzierungsgrundsätze und der wesentlichen Einschätzungen des Vorstands sowie die Würdigung der Gesamtdarstellung des Jahres-

abschlusses und des Lageberichts. Wir sind der Auffassung, dass unsere Prüfung eine hinreichend sichere Grundlage für unsere Beurteilung bildet.

Unsere Prüfung hat zu keinen Einwendungen geführt.

Nach unserer Beurteilung aufgrund der bei der Prüfung gewonnenen Erkenntnisse entspricht der Jahresabschluss der Direct Line Versicherung Aktiengesellschaft, Teltow, den gesetzlichen Vorschriften und vermittelt unter Beachtung der Grundsätze ordnungsmäßiger Buchführung ein den tatsächlichen Verhältnissen entsprechendes Bild der Vermögens-, Finanz- und Ertragslage der Gesellschaft. Der Lagebericht steht in Einklang mit dem Jahresabschluss, entspricht den gesetzlichen Vorschriften, vermittelt insgesamt ein zutreffendes Bild von der Lage der Gesellschaft und stellt die Chancen und Risiken der zukünftigen Entwicklung zutreffend dar.

Hannover, den 15. Mai 2017

### **KPMG AG**

Wirtschaftsprüfungsgesellschaft

Möller  
Wirtschaftsprüfer

Czupalla  
Wirtschaftsprüfer

## Bericht des Aufsichtsrats der Direct Line Versicherung Aktiengesellschaft

Während des Berichtsjahres, das am 31. Dezember 2016 endete, hat der Aufsichtsrat die Geschäftsführung der Gesellschaft gemäß Satzung und Rechtsvorschriften geprüft, indem er sich regelmäßig vom Vorstand in Form regelmäßiger mündlicher Berichte, der Quartalsberichte sowie durch die Beantwortung von Anfragen über die Lage der Gesellschaft und über wichtige Fragen der Geschäftsführung unterrichten ließ.

Mit Aufsichtsratsbeschluss vom 22. September 2016 ernannte der Aufsichtsrat den Abschlussprüfer für das Geschäftsjahr 2016.

Regelmäßig ließ sich der Aufsichtsrat vom Vorstand den Geschäftsverlauf, die Entwicklung der Schadenquote und der Kapitalausstattung erläutern.

Mit Schreiben vom 22. September 2016 erteilte der Aufsichtsrat den Prüfungsauftrag an die Abschlussprüfer.

Der verantwortliche Aktuar bestätigte, dass die Deckungsrückstellungen unter Beachtung der geltenden Rechtsvorschriften berechnet worden sind.

Der Jahresabschluss und Lagebericht für das Geschäftsjahr 2016 sind unter Einbeziehung der Buchführung von der durch den Aufsichtsrat als Abschlussprüfer gewählten KPMG AG Wirtschaftsprüfungsgesellschaft, Hannover, geprüft worden. Sie hat in dem von ihr am 15. Mai 2017 erteilten

uneingeschränkten Bestätigungsvermerk erklärt, dass die Buchführung und der Jahresabschluss den gesetzlichen Vorschriften entsprechen, dass der Jahresabschluss 2016 unter Beachtung des Grundsatzes ordnungsgemäßer Buchführung ein den tatsächlichen Verhältnissen entsprechendes Bild der Vermögens, Finanz- und Ertragslage vermittelt und der Lagebericht im Einklang mit dem Jahresabschluss steht.

Der Aufsichtsrat hat den vom Vorstand aufgestellten Jahresabschluss, den Lagebericht, den Vorschlag für die Verwendung des Bilanzgewinns sowie den Bericht der Abschlussprüfer ebenfalls geprüft.

Nach dem abschließenden Ergebnis ihrer Prüfung sind Einwände nicht zu erheben. Der Aufsichtsrat billigt daher den vom Vorstand aufgestellten Jahresabschluss 2016, der damit gemäß § 172 AktG festgestellt ist.

Teltow, 9. Juni 2017

### **Der Aufsichtsrat**

Jaime Tamayo

