



Nachhaltig. Verantwortlich. Genossenschaftlich.  
Der R+V-Nachhaltigkeitsbericht 2016

# Inhalt

<b>VORWORT</b>	<b>3</b>	R+V schont Ressourcen	45
<b>NACHHALTIGKEIT BEI R+V</b>	<b>4</b>	Kommunikationstechnik spart Dienstreisen	49
Der Versicherer R+V im Überblick	4	Klimawandel	50
R+V Gruppe	7	ISO 14001: TÜV-Umweltplakette für R+V	41
Über diesen Bericht	9	<b>MITARBEITER</b>	<b>54</b>
Spitzen-Rating für Nachhaltigkeit	9	Die R+V-Personalstrategie	54
Wesentlichkeitsanalyse	10	Mitarbeiterführung / Führungsleitlinien	54
Die Nachhaltigkeitsstrategie von R+V	12	Aus- und Weiterbildung	57
Nachhaltigkeit und R+V-Markenwerte	14	Innovation und Digitalisierung	59
<b>PRODUKTE &amp; DIENSTLEISTUNGEN</b>	<b>16</b>	Talentmanagement und Führungskräfteentwicklung	60
Versicherungsprodukte	16	Leistungsbeurteilung und Karriereentwicklung	61
Kapitalanlage	20	Chancengleichheit bei der Karriere	61
R+V informiert über wichtige Zukunftsthemen	22	Förderung der Karriere von Frauen bei R+V	62
Dienstleister in Notsituationen	24	Vielfalt im Unternehmen	63
<b>KUNDEN</b>	<b>26</b>	Allgemeines Gleichbehandlungsgesetz (AGG)	64
Verhaltenskodex für den Vertrieb	26	Vergütung, Arbeitszeitmodelle und Zusatzleistungen	64
Hochwertige Ausbildung der Vermittler	27	Vereinbarkeit von Beruf und Familie	65
Initiative „gut beraten“: Audit für R+V	28	Hohe Zufriedenheit der Mitarbeiter	68
R+V-Beratungsqualität	28	Betriebliches Gesundheitsmanagement	68
Datenschutz / Code of Conduct	29	Arbeitssicherheit	71
Beschwerdestatistik	30	Nachhaltige Betriebsgastronomie bei R+V	72
Beschwerdemanagement	30	<b>GESELLSCHAFT</b>	<b>73</b>
Zwei R+V-Töchter nachhaltigste Maklerversicherer	31	Aktion Kinder-Unfallhilfe	73
<b>UNTERNEHMENSFÜHRUNG</b>	<b>32</b>	Leonardo Schul-Award	74
Menschenrechte / Arbeitnehmerrechte	32	Joblinge	74
Nachhaltiger Einkauf	32	Franz das Theater	75
Recht zu Kollektivverhandlungen / betriebliche Veränderungen	32	„Wiesbaden Engagiert!“	75
Tarifbindung	33	Kunst-Koffer und kunstwerker	76
Kinderarbeit / Zwangs- und Pflichtarbeit	33	Upstairs	77
Compliance / Whistleblowing	33	Wiesbadener Tafel	78
Verhinderung von Geldwäsche	34	Aktive Bürgerschaft	78
Risikomanagement	35	WiesPaten	79
Risk Engineering beim Underwriting	36	BürgerKolleg Wiesbaden	79
<b>UMWELT</b>	<b>37</b>	Lernwerkstatt für Jugendliche	79
Verantwortungsvoller Umgang mit Papier	37	Praktika für Flüchtlinge	80
Umweltfreundlicher Postversand	38	Die R+V-Hilfsaktion #zusammentun	80
R+V verwendet ausschließlich Ökostrom	42	Weihnachtsspendenaktion	81
Elektromobilität bei R+V	44	<b>NACHHALTIGKEITSPROGRAMM</b>	<b>82</b>
Förderung des Carsharings	44	<b>GRI G4 CONTENT INDEX</b>	<b>85</b>
		<b>IMPRESSUM</b>	<b>93</b>

## Vorwort

### Liebe Leserinnen und Leser,

unser Ziel ist ehrgeizig, aber realistisch: Im Jahr 2020 wird das gesamte Papier, das R+V verbraucht, aus umweltfreundlichen Quellen stammen. Mindestens 80 Prozent davon sollen Recyclingpapier sein, der Rest mit zertifizierter Herkunft (FSC-Siegel).

Der Aspekt Papier zählt für einen Versicherer wie R+V zu den wichtigsten Stellschrauben, um Umwelt und Klima zu schonen. Immerhin beträgt unser Jahresverbrauch fast 1.600 Tonnen. Neben dem kompletten Wechsel zu Umweltpapier arbeiten wir selbstverständlich auch daran, unseren Verbrauch generell zu senken. Das ist uns bisher gut gelungen – sowohl in absoluten Zahlen als auch bei der relativen Menge pro Vertrag und pro Kunde.

Und auch in anderen Bereichen setzen wir ganz bewusst auf „Öko“, vor allem beim Strom. Hier hat R+V schon vor Jahren gewechselt und verwendet seither nur noch Naturstrom. Folglich fahren auch die Elektroautos aus unserem unternehmenseigenen Fuhrpark komplett emissionsfrei.

Doch der Umweltschutz ist nicht der einzige Aspekt aus dem Bereich Nachhaltigkeit. Auch in unserem Kerngeschäft gelten nachhaltige Aspekte. Außer bei unseren Produkten spielt das vor allem in unserer Kapitalanlage eine wichtige Rolle. Denn bei allen Investitionen befolgen wir klare ethische Richtlinien.



Neben der unternehmerischen Verantwortung heißt Nachhaltigkeit für uns aber auch, ein verantwortungsvoller Arbeitgeber zu sein. Beispielhaft sind hier unsere Leistungen bei der Vereinbarkeit von Beruf und Familie sowie im Betrieblichen Gesundheitsmanagement. Die Gütesiegel „audit berufundfamilie“ der gemeinnützigen Hertie-Stiftung und „Top Employer“ des gleichnamigen Instituts stehen stellvertretend für die vielen Auszeichnungen in diesem Bereich.

Last but not least gehört zur Nachhaltigkeit auch das soziale und gesellschaftliche Engagement. Auf diesem Gebiet hat die R+V Versicherung in den vergangenen Jahren ihre Aktivitäten sogar noch deutlich ausgeweitet und auch 2016 wieder viele Hilfsprojekte entweder selbst organisiert oder aber unterstützt.

Machen Sie sich ein Bild von den vielen Facetten der Nachhaltigkeit bei R+V und lesen Sie den aktuellen Nachhaltigkeitsbericht. Ich wünsche Ihnen eine anregende Lektüre.

Ihr

**Dr. Norbert Rollinger**

Vorstandsvorsitzender der R+V Versicherung AG

## Nachhaltigkeit bei R+V

### Der Versicherer R+V im Überblick

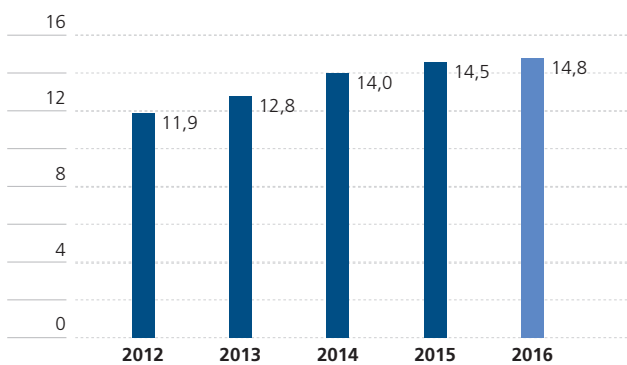
R+V ist einer der größten Versicherer Deutschlands. Seit vielen Jahren ist das genossenschaftliche Unternehmen mit Hauptsitz in der hessischen Landeshauptstadt Wiesbaden auf Wachstumskurs. Mehr als 8,3 Millionen Kunden vertrauen allein in Deutschland auf die Leistungen von R+V und haben insgesamt 24,2 Millionen Verträge abgeschlossen. Der R+V Konzern erreichte mit 14,77 Mrd. Euro gebuchten Beiträgen im Jahr 2016 den höchsten Wert in seiner Geschichte.

Als Teil der Genossenschaftlichen FinanzGruppe Volksbanken Raiffeisenbanken bietet R+V ihren Kunden maßgeschneiderte und innovative Versicherungslösungen.

Die Geschäftstätigkeit von R+V gliedert sich in drei Geschäftsbereiche, die der internen Steuerung und Überwachung unterliegen. Hierbei handelt es sich um das selbst abgeschlossene Schaden- und Unfallversicherungsgeschäft, das selbst abgeschlossene Lebens- und Krankenversicherungsgeschäft sowie das übernommene Rückversicherungsgeschäft.

#### GEBUCHTE BEITRÄGE R+V KONZERN

in Mrd. Euro



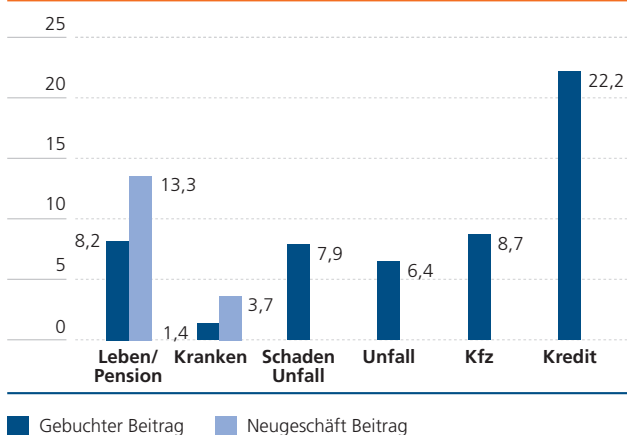
#### AUFTEILUNG DER GEBUCHTEN BRUTTOBEITRÄGE 2016

in %



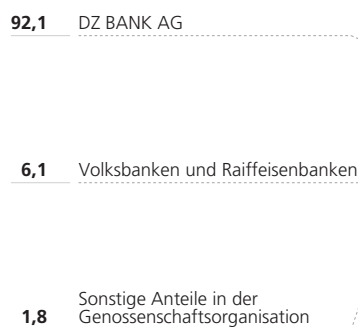
#### MARKTANTEILE R+V GRUPPE 2016

in %



#### AKTIONÄRSSTRUKTUR\* – Vereinfachte Darstellung

in %



\* Inklusive Treuhandverträge



Die R+V-Direktion in Wiesbaden, hier das Gebäude Raiffeisenplatz 2.

Die Produktpalette der R+V-Gesellschaften umfasst alle bekannten Versicherungen: Für Privatkunden bietet R+V sowohl Standardprodukte als auch individuelle Lösungen. Im Firmenkundengeschäft ist R+V traditionell eng mit den kleinen und mittelständischen Unternehmen aus Industrie, Handel, Handwerk, Gewerbe und Landwirtschaft verbunden. Für sie entwickelt R+V branchenspezifische Absicherungskonzepte. Die Spanne reicht von spartenübergreifenden Zielgruppenkonzepten im Bereich Kompositversicherungen bis hin zur betrieblichen Altersversorgung (bAV) in Branchenversorgungswerken. R+V ist darüber hinaus als aktiver Rückversicherer weltweit tätig. Grundsätzlich versteht sich R+V als Serviceversicherer. Spezialisierte Dienstleistungsgesellschaften garantieren den privaten und gewerblichen Kunden kompetente Beratung und rasche Hilfe im Schadenfall.

Die R+V Versicherung AG befindet sich mehrheitlich im Besitz der DZ BANK AG Deutsche Zentral-Genossenschaftsbank mit Sitz in Frankfurt am Main ([www.dzbank.de](http://www.dzbank.de)) – siehe S. 4. Der Vorstand der R+V Versicherung AG trägt die Verantwortung

für das gesamte Versicherungsgeschäft innerhalb des DZ BANK Konzerns.

Die Einbindung in die Genossenschaftliche FinanzGruppe sichert R+V durch die besondere Kundennähe einen Wettbewerbsvorteil und eine starke Marktpräsenz. In dem dichten Filialnetz der Volksbanken und Raiffeisenbanken stehen den Kunden in zahlreichen Beratungsstellen persönliche Ansprechpartner zur Verfügung. Die Genossenschaftsbanken sind der wichtigste Vertriebspartner von R+V. Daneben sorgen über 5.000 angestellte Außendienstmitarbeiter, ein Netz von bundesweit acht Vertriebsdirektionen mit 42 Filialdirektionen sowie weitere Niederlassungen, Repräsentanzen und Kooperationspartner im Ausland für besondere Kundennähe.

Der Vertrieb ist im Wesentlichen über die Filialdirektionen organisiert, die im gesamten Bundesgebiet den Außendienst koordinieren und die Betreuung der Kunden und Vertriebspartner verantworten. Neben Hauptvertretern und Generalagenten in haupt- und nebenberuflich betriebenen Agenturen besteht

ZAHLEN ZUM GESCHÄFTSJAHR R+V KONZERN		
in Mio. Euro	2016	2015
Gebuchte Bruttobeiträge		
Erstversicherer Inland (HGB)	13.277	12.846
Gebuchte Bruttobeiträge (IFRS)	14.767	14.536
Leben/Kranken	7.587	7.856
Schaden/Unfall	5.406	5.138
Übernommene Rück	1.774	1.542
Bruttoaufwendungen für Versicherungsfälle	10.670	9.890
Bruttoaufwendungen für Versicherungsbetrieb	2.476	2.307
Ergebnis aus Kapitalanlagen	3.743	3.054
Konzernergebnis	517	460
Kapitalanlagen gesamt	92.685	86.251
Konzern-Eigenkapital	6.675	6.074
Versicherungstechnische Rückstellungen (brutto) gesamt	84.161	78.945
Mitarbeiter zum 31. Dezember	13.683	15.089

eine Maklervertriebsorganisation und im Bereich der Kraftfahrtversicherung ein Internet-Direktversicherer ([www.rv24.de](http://www.rv24.de)). Darüber hinaus bietet der R+V Konzern über die unternehmenseigene Homepage [www.ruv.de](http://www.ruv.de) internet-affinen Privatkunden die Option zum Online-Direktabschluss für ausgewählte Produkte.

R+V ist in allen wesentlichen Sparten unter den zehn größten Unternehmen der Branche vertreten, meist sogar unter den fünf größten Anbietern in Deutschland. Der Geschäftsbereich des selbst abgeschlossenen Schaden- und Unfallversicherungsgeschäfts wird durch die R+V Allgemeine Versicherung AG dominiert. Gemessen an den gebuchten Bruttobeiträgen gehört sie zu den größten Schaden-Unfallversicherungsgesellschaften in Deutschland.

Spartenbezogen etablierte sich R+V als führender Bankenversicherer sowie in der Kreditversicherung nachhaltig an zweiter Stelle. Auch in der Unfallversicherung liegt R+V seit Jahren regelmäßig unter den beitragsstärksten drei Anbietern. Ferner ist R+V drittgrößter Kraftfahrtversicherer in Deutschland. Im gewerblichen Güterkraftverkehr ist die KRAVAG-LOGISTIC

R+V GRUPPE (HGB)			
Jahr		2016	2015
Gebuchte Bruttobeiträge	Mio. €	15.750	15.034
Anzahl der Versicherungsverträge	Mio.	25,4	24,7
Mitarbeiter am 31.12.		15.580	15.292

Versicherungs-Aktiengesellschaft Marktführer. Auch innerhalb des übernommenen Rückversicherungsgeschäfts befindet sich R+V auf konsolidierter Basis unter den sieben größten in Europa ansässigen Rückversicherungsunternehmen.

Im Lebensversicherungsgeschäft ist die R+V Lebensversicherung AG gemessen an den gebuchten Bruttobeiträgen unverändert die Nummer zwei im deutschen Markt (Zeitschrift für Versicherungswesen Nr. 15–16/2016, S. 475; Zahlen des Geschäftsjahres 2015).

In der betrieblichen Altersversorgung gehört R+V zu den beiden größten Anbietern in Deutschland. Ein Schwerpunkt von R+V liegt hierbei auf speziellen Branchenlösungen. Aufgrund der zunehmenden Entwicklung von tarifvertraglichen Lösungen zur betrieblichen Altersversorgung (bAV) verfügen Branchenversorgungswerke über ein hohes Wachstumspotenzial. R+V ist traditionell in diesem Bereich erfolgreich. Bereits 1951 gründete R+V das Landwirtschaftliche Versorgungswerk.

Unabhängige Rating-Agenturen bestätigen regelmäßig die hohe Qualität und Finanzkraft von R+V und ihren Produkten. So bestätigte Fitch erst im September 2016 das Finanzstärkerating der drei R+V-Lebensversicherer (R+V Lebensversiche-

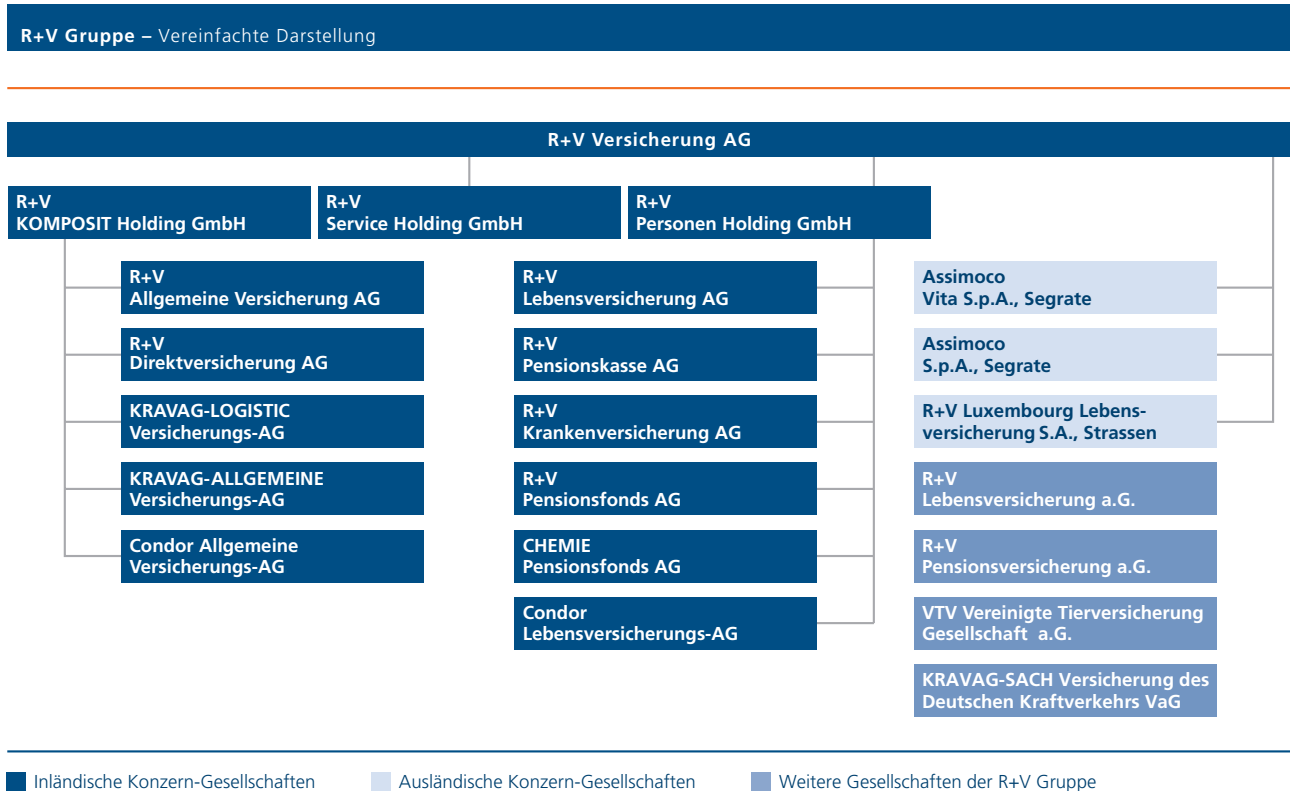
#### ERGEBNISSE DER FINANZSTÄRKERATINGS

##### S&P Global Ratings

R+V Versicherung AG	AA-	stabiler Ausblick	12/2016
KRAVAG-LOGISTIC Versicherungs-AG	AA-	stabiler Ausblick	12/2016

##### Fitch Ratings

R+V Lebensversicherung AG	AA	stabiler Ausblick	9/2016
Condor Lebensversicherungs-AG	AA	stabiler Ausblick	9/2016



ung AG, R+V Lebensversicherung a.G. und Condor Lebensversicherung-AG) mit „AA“ (Ausblick stabil). Die Ratingagentur Standard & Poor's (S&P) bestätigte 2016 die Note für die finanzielle Stabilität der R+V Versicherung AG mit „AA-“ (sehr stark).

## R+V Gruppe

Die R+V Gruppe umfasst im Wesentlichen die R+V-Konzerngesellschaften sowie die vier Versicherungsvereine R+V Lebensversicherung a. G., R+V Pensionsversicherung a. G., Vereinigte Tierversicherung Gesellschaft a. G. und KRAVAG-SACH Versicherung des Deutschen Kraftverkehrs VaG (siehe Schaubild oben).

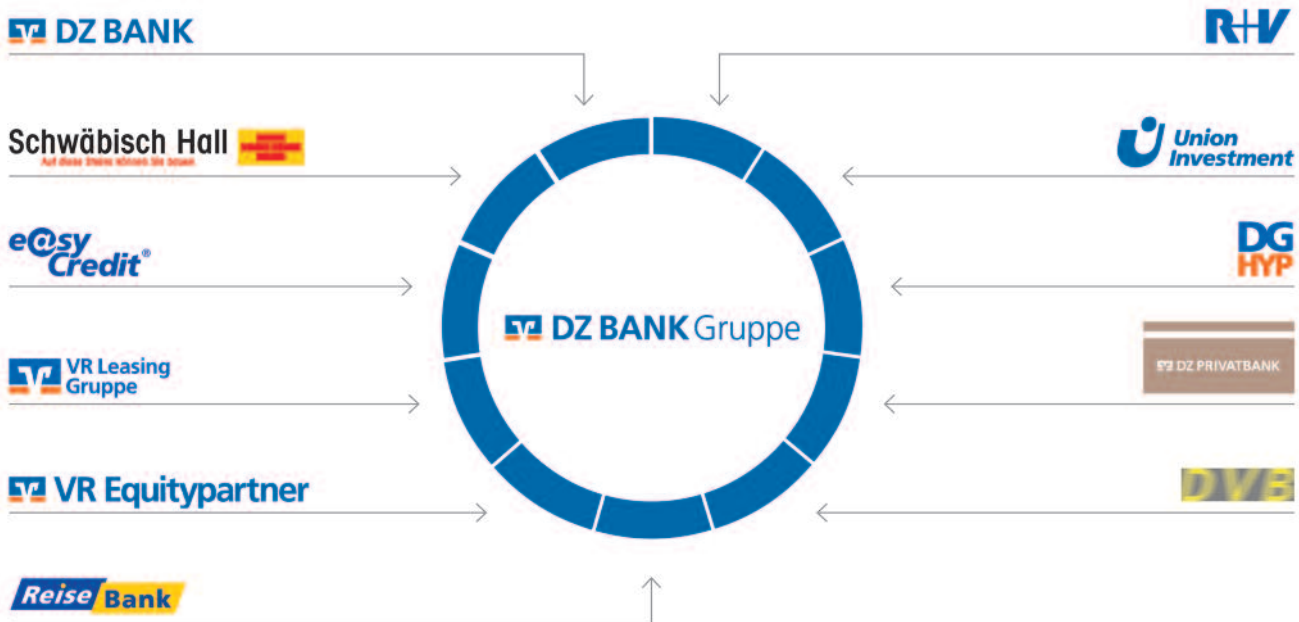
### R+V Versicherung AG

Die R+V Versicherung AG ist die Holding-Gesellschaft des R+V Konzerns. Sie ist mehrheitlich direkt beziehungsweise indirekt an den Erstversicherungsgesellschaften des R+V Konzerns beteiligt. Die R+V Versicherung AG nimmt zudem die Funktion des Rückversicherers für die R+V Gruppe wahr und ist auch selbst am internationalen Rückversicherungsmarkt tätig.

### R+V Lebensversicherung AG

Die R+V Lebensversicherung AG ist der größte Lebensversicherer von R+V. Das Produktportfolio umfasst alle Arten von kapitalbildenden Lebensversicherungen in der privaten und betrieblichen Altersvorsorge sowie Risiko- und Rentenversicherungen, fondsgebundene Rentenversicherungen, Berufsunfähigkeitsversicherungen, Zusatzversicherungen, Kapitalisierungen und die Absicherung von Altersteilzeit- und Lebensarbeitszeitmodellen.

## UNTERNEHMEN DER DZ BANK GRUPPE



### R+V Allgemeine Versicherung AG

Die R+V Allgemeine Versicherung AG ist der größte Schaden- und Unfallversicherer der R+V Gruppe. Ihr Versicherungsangebot umfasst alle bekannten Sachversicherungs-Sparten wie beispielsweise Kraftfahrt, Haftpflicht, Sach, Kredit, Unfall und Rechtsschutz.

### R+V Krankenversicherung AG

Die R+V Krankenversicherung AG ist der private Krankenversicherer von R+V. Mit ihrer modernen und umfassenden Produktpalette bietet sie Lösungen für alle Kunden – auch im Bereich der betrieblichen Krankenversicherung (bKV).

Seit Jahren gehört die R+V Krankenversicherung AG zu den wachstumsstärksten Unternehmen der Branche, was auch durch regelmäßige Bestnoten in Produkt- und Unternehmensratings gefördert wird.

### KRAVAG-LOGISTIC Versicherungs-AG

Die KRAVAG-LOGISTIC Versicherungs-AG ([www.kravag.de](http://www.kravag.de)) ist der Spezialversicherer für das Straßenverkehrsgewerbe. Als leistungsstarker Spezialversicherer im Kraftfahrzeug- und im Transportbereich ist das Unternehmen Marktführer im gewerblichen Güterverkehr in der Bundesrepublik Deutschland.

### KRAVAG-ALLGEMEINE Versicherungs-AG

Die KRAVAG-ALLGEMEINE Versicherungs-AG ist spezialisiert auf das private Pkw-Versicherungsgeschäft. Mit günstigen Beiträgen und guten Serviceleistungen punktet sie im deutschen Kfz-Versicherungsmarkt.

### Condor Lebensversicherungs-AG

Die Condor Lebensversicherungs-AG ([www.condor-versicherungen.de](http://www.condor-versicherungen.de)) bietet im Rahmen der betrieblichen und privaten Altersvorsorge Lebens- und Rentenversicherungen, zuge-



schnitten auf den Vertriebsweg Makler. Darüber hinaus werden Produkte zur finanziellen Absicherung bei Berufsunfähigkeit inklusive eines speziellen Tarifs für junge Leute angeboten.

### Condor Allgemeine Versicherungs-AG

Die Condor Allgemeine Versicherungs-AG arbeitet – wie alle Gesellschaften der Condor Versicherungen – ausschließlich mit unabhängigen Vermittlern (Makler und Mehrfachagenten) zusammen. Sie bietet seit über 50 Jahren im Privatkunden- und gewerblichen Geschäft überzeugende Leistungen in den Bereichen der Schaden-, Unfall- und Kraftfahrtversicherungen.

### R+V im Ausland

Bei den Anteilen an Versicherungsunternehmen mit Sitz im Ausland handelt es sich um die R+V Luxembourg Lebensversicherung S.A. (Luxemburg), die Assimoco S.p.A. (Italien) und die Assimoco Vita S.p.A. (Italien). Die R+V Luxembourg Lebensversicherung S.A. ist auf das anlageorientierte Vorsorgegeschäft spezialisiert. Das Programm der Gesellschaft besteht schwerpunktmäßig aus fondsgebundenen Versicherungen. Die Assimoco Vita S.p.A. ist der führende Lebensversicherer der italienischen Genossenschaftsorganisation und bietet alle in Italien üblichen Lebensversicherungsprodukte an. Hauptvertriebsweg sind die Raiffeisenkassen. Die Assimoco S.p.A. ist der führende Schaden- und Unfallversicherer der italienischen Genossenschaftsorganisation. Das Unternehmen bietet alle wesentlichen Sachversicherungssparten an. Darüber hinaus hat die R+V Allgemeine Versicherung AG eine Niederlassung in Österreich (Wien). Diese bietet Spezialprodukte für die Absicherung von Unternehmensrisiken über Versicherungsmakler an ([www.ruv.at](http://www.ruv.at)).

## Über diesen Bericht

Der vorliegende Nachhaltigkeitsbericht 2016 ist der mittlerweile vierte Nachhaltigkeitsbericht von R+V. Er bezieht sich auf die Versicherungsgesellschaften und geschäftsnahen Gesellschaften der R+V Gruppe im Inland im Geschäftsjahr

### GELTUNGSBEREICH


Jahr	Mitarbeiter	Tätigkeitsanteile
2014	14.155	13.395
2015	14.340	13.561
2016	14.708	13.881

2016 – und damit auf 14.708 Mitarbeiter. Die gesamte R+V Gruppe in Deutschland hat 15.121 Mitarbeiter.

Im Bericht beziehen sich damit alle Aussagen, soweit nicht anders vermerkt, auf die in der Tabelle „Geltungsbereich“ dargestellten Mitarbeiterzahlen. Der vorliegende Bericht umfasst die wesentlichen ökologischen, gesellschaftlichen und sozialen Entwicklungen und ist im Internet unter [www.nachhaltigkeitsbericht.ruv.de](http://www.nachhaltigkeitsbericht.ruv.de) veröffentlicht. Den Nachhaltigkeitsbericht 2016 gibt es – wie bereits seine Vorgänger – ausschließlich als Online-Version. Der Bericht folgt den Leitlinien der Global Reporting Initiative (GRI / [www.globalreporting.org](http://www.globalreporting.org)), Leitlinien G 4 („In-Übereinstimmung“-Option Core). Die Umweltkennzahlen entsprechen den Anforderungen des Vereins für Umweltmanagement und Nachhaltigkeit in Finanzinstituten e. V. (VFU / [www.vfu.de](http://www.vfu.de)). Der R+V-Nachhaltigkeitsbericht erscheint jährlich in einer aktuellen Version.

In diesem Bericht verwendet R+V der Einfachheit halber häufig nur die männliche Form. Die weibliche Form ist selbstverständlich immer miteingeschlossen. Auch auf die durchgängige Benennung der Rechtsform von Konzernunternehmen verzichtet R+V zugunsten der Lesefreundlichkeit. An verschiedenen Stellen in diesem Bericht gibt es Hinweise auf ergänzende Informationen in weiteren Publikationen der R+V Gruppe. Der Nachhaltigkeitsbericht 2016 ist in deutscher Sprache erschienen.

Der vorliegende Nachhaltigkeitsbericht richtet sich an folgende maßgebliche Stakeholdergruppen: Mitarbeiter, Privat- und Firmenkunden, Anteilseigner, die Genossenschaftliche FinanzGruppe, Analysten sowie die allgemeine Öffentlichkeit (siehe dazu ausführlicher im Kapitel „Wesentlichkeitsanalyse“ auf S. 10).



**„Prime-Status“  
für Nachhaltigkeit**

Von der Ratingagentur oekom research erhielt R+V im Rahmen des Ratings der DZ BANK Gruppe 2015 erneut den begehrten „Prime-Status“ für besonders nachhaltige Unternehmen. Dieses viel beachtete Gütesiegel bescheinigt ein überdurchschnittliches Engagement in den Bereichen Umwelt und Soziales. Anhand einer Vielzahl von branchenspezifisch ausgewählten Kriterien beurteilte oekom research die soziale und ökologische Performance. Die Analysten bewerteten unter anderem Angebote zur Aus- und Weiterbildung, Maßnahmen zu fairen Geschäftsabläufen sowie Projekte für eine größere Ökoeffizienz.

Weitere Informationen: [www.oekom-research.com](http://www.oekom-research.com)

## Spitzen-Rating für Nachhaltigkeit

R+V und die gesamte DZ BANK Gruppe (siehe Grafik S. 8) sind vorbildlich in Sachen Nachhaltigkeit – und zwar im weltweiten Vergleich. Das bestätigte die Ratingagentur oekom research, einer der führenden Anbieter für Nachhaltigkeitsanalysen. In ihrer jüngsten Studie (2015) erhöhten die oekom-Analysten die Note für die DZ BANK Gruppe von „C“ auf „C+“ und vergaben wie bereits im vorangegangenen Rating aus dem Jahr 2011 den „Prime-Status“ für besonders verantwortungsvoll handelnde Unternehmen. Das viel beachtete „Prime“-Gütesiegel bescheinigt ein überdurchschnittliches Engagement in den Bereichen Umwelt und Soziales.

Anhand einer Vielzahl von branchenspezifisch ausgewählten Kriterien beurteilte oekom research ([www.oekomresearch.com](http://www.oekomresearch.com)) die soziale und ökologische Performance der DZ BANK

Gruppe. Die Analysten bewerteten unter anderem Angebote zur Aus- und Weiterbildung, Maßnahmen zu fairen Geschäftsabläufen sowie Projekte für eine größere Ökoeffizienz.

Großen Anteil an dieser überaus positiven Bewertung hatte die R+V Versicherung, die als mitarbeiterstärkstes Unternehmen der DZ BANK Gruppe besonders ins Gewicht fällt. Hier wirkten sich die zahlreichen Maßnahmen aus, mit denen R+V in den vergangenen Jahren das Thema Nachhaltigkeit vorantrieb.

## Wesentlichkeitsanalyse

Gemeinsam befragten die Unternehmen der DZ BANK Gruppe, die bereits seit vielen Jahren im Corporate Responsibility Committee beim Thema Nachhaltigkeit zusammenarbeiten (siehe Kasten S. 12, rechts), Stakeholder für eine Materialitäts-/Wesentlichkeitsanalyse. Die Hauptziele des im Herbst 2015 beendeten Projekts waren das Kennenlernen der Stakeholder-Erwartungen sowie ein gleichzeitiges Dialogangebot an die Stakeholder, bei dem diese die aus ihrer Sicht wichtigsten Aspekte im Bereich Nachhaltigkeit nennen konnten.

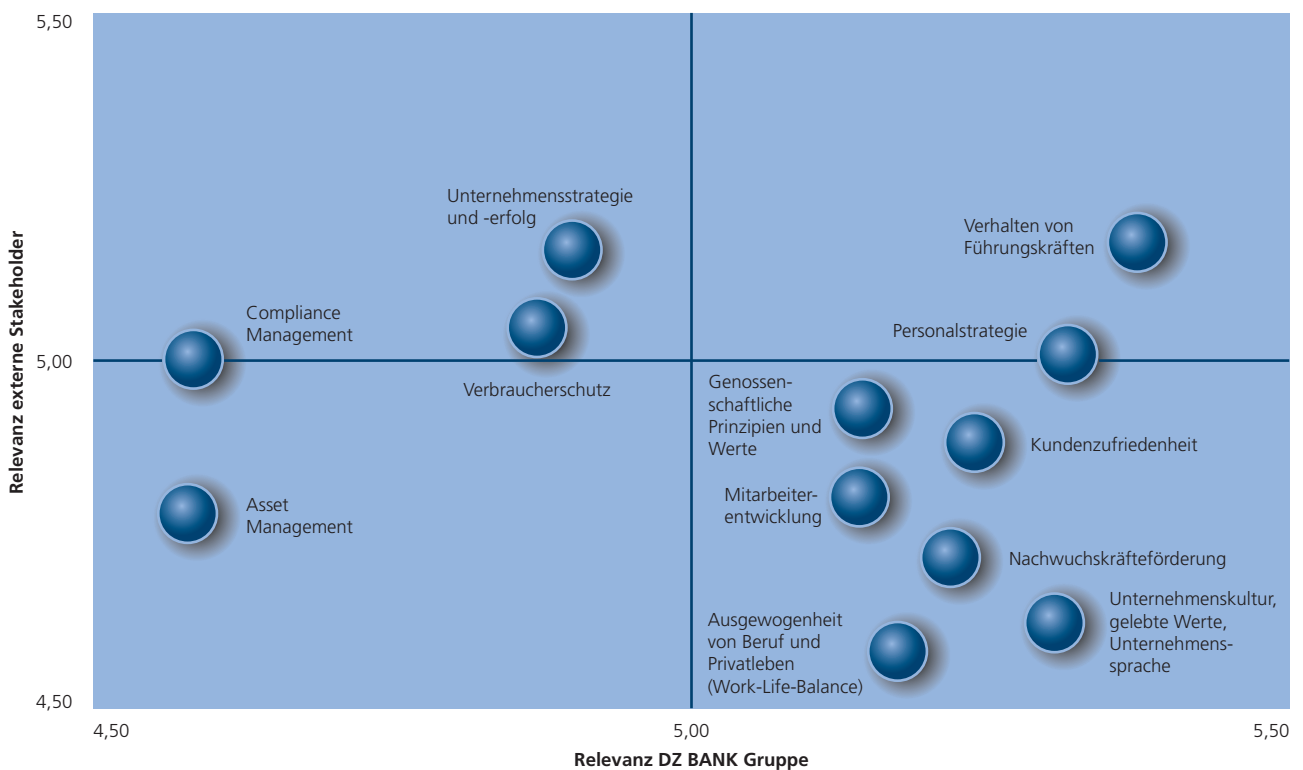
Insgesamt befragte die DZ BANK Gruppe 200 Stakeholder. Bei ihnen handelte es sich um Mitarbeiter der DZ BANK Gruppe (43,5 %), Vertreter von Genossenschaftsbanken sowie Firmen- und Privatkunden (21,5 %), politische Akteure (10 %), Ratingagenturen und andere Reporting-Organisationen (6,5 %), Dienstleister und Lieferanten (6 %), Vertreter aus Wissenschaft & Bildung (5 %), gesellschaftliche Akteure und Nichtregierungsorganisationen (NGOs/5 %) sowie Medienvertreter (2,5 %).

Die Befragung fand im Zeitraum vom 30. August bis 25. September 2015 statt. Es handelte sich um einen 15 Seiten umfassenden Online-Fragebogen. Dieser bestand aus offenen und geschlossenen Fragen. Die Beantwortung erfolgte auf einer 6er-Skala (1 = unwichtig bis 6 = sehr wichtig).

## STAKEHOLDERBEFRAGUNG DER DZ BANK GRUPPE ZUR MATERIALITÄTS-/WESENTLICHKEITSANALYSE

Zoom 4,50–5,50 (wesentliche Themen)

Stand: 30.10.2015



### Die zentralen Ergebnisse der Stakeholder-Befragung

Bei den Ergebnissen herrschte eine sehr große Übereinstimmung zwischen den Antworten der Mitarbeiter der DZ BANK Gruppe (interne Stakeholder) und denen von externen Stakeholdern. Alle in der Umfrage aufgelisteten Themenfelder (siehe Grafik) wurden als wichtig bis sehr wichtig (Wert  $\geq 4,0$ ) bewertet. Der für alle befragten Stakeholder wichtigste Aspekt war die „Unternehmensführung“, es folgten „Produkte und Dienstleistungen“, „Mitarbeiterverantwortung“, „Gesellschaftliches Engagement“ und „Betrieblicher Umweltschutz“.

Darüber hinaus gab es zu den fünf zentralen Themen der Stakeholder-Umfrage 37 Einzelaspekte, die die Befragten individuell nach ihrer Wichtigkeit bewerteten. Die Stakeholder

nannten für die R+V Versicherung 12 besonders wichtige Aspekte (Werte zwischen 4,5 und 5,5), die in diesem Nachhaltigkeitsbericht besondere Berücksichtigung finden (siehe Grafik oben).

Aus diesem Grund enthält dieser Nachhaltigkeitsbericht sämtliche Themen. Als Konsequenz modifizierte R+V aufgrund der Umfrage zudem ihre seit 2011 gültige Nachhaltigkeitsstrategie. Der für die Interessengruppen besonders relevante Aspekt der Unternehmensführung (Governance) bekommt größere Aufmerksamkeit. Somit gibt es nun sechs statt bisher fünf Themenfelder. Den Aspekt „Verantwortung als Versicherer“ hat R+V aufgeteilt in die Themenfelder „Produkte & Dienstleistungen“ sowie „Unternehmensführung“ (siehe S. 13).



## Teilnehmer des UN Global Compact

R+V bekennt sich klar zum Global Compact der Vereinten Nationen (UN). Bei dieser weltweiten Initiative verpflichten sich Unternehmen, ihr Handeln an zehn sozialen und ökologischen Prinzipien auszurichten. Dazu zählen unter anderem die Achtung von Menschen- und Arbeitnehmerrechten, das Engagement für den Umwelt- und Klimaschutz sowie der Kampf gegen Korruption. Mit mehr als 13.000 teilnehmenden Unternehmen und Organisationen ist der United Nations Global Compact das weltweit größte und wichtigste Netzwerk für unternehmerische Verantwortung und Corporate Social Responsibility (CSR).

Weitere Informationen: [www.globalcompact.de](http://www.globalcompact.de)



## CR Committee der DZ BANK Gruppe

Nachhaltiges Wirtschaften erfordert solidarisches Handeln. Deshalb erarbeiten R+V und die anderen Unternehmen der DZ BANK Gruppe ihre Nachhaltigkeitsaktivitäten gemeinschaftlich im Corporate Responsibility Committee (CRC). Dieses regelmäßig tagende Gremium soll die Aktivitäten in der Gruppe noch stärker bündeln und auf das gemeinsame Ziel ausrichten: Marktchancen nutzen, Risiken vermeiden und zugleich den gesellschaftlichen Beitrag steigern. Mit Unterstützung des CRC sollen die Nachhaltigkeit künftig noch stärker in Geschäftsprozesse integriert und gruppenweite Themen vorangetrieben werden.

Weitere Informationen: [www.nachhaltigkeit.dzbank.de](http://www.nachhaltigkeit.dzbank.de)

## Die Nachhaltigkeitsstrategie von R+V

Für R+V als genossenschaftliches Unternehmen ist verantwortungsvolles Handeln gegenüber Umwelt, Mitarbeitern, Kunden und Gesellschaft seit jeher selbstverständlich. Denn die genossenschaftliche Grundidee verbindet wirtschaftlichen Erfolg mit gesellschaftlich verantwortlichem Handeln.

Damit sämtliche Aktivitäten in puncto Nachhaltigkeit noch besser aufeinander abgestimmt sind, verfolgt R+V eine konzernweite Nachhaltigkeitsstrategie. Auf sechs Handlungsfeldern setzt das Unternehmen dabei seine Schwerpunkte (siehe Grafik S. 13): Unternehmensführung, Produkte & Dienstleistungen, Kunden, Umwelt, Mitarbeiter und Gesellschaft.

Zu jedem dieser sechs Aspekte hat R+V gezielt Projekte umgesetzt, die die nachhaltige Entwicklung des Unternehmens weiter vorantreiben. Ob Energieeffizienz in den eigenen Gebäu-

den, nachhaltige Versicherungsprodukte, ethische Richtlinien für die Kapitalanlage, die Auswahl von Lieferanten anhand sozialer und ökologischer Kriterien, Betriebliches Gesundheitsmanagement oder die R+V-eigene Betriebsgastronomie.

Die Liste der möglichen Einsatzgebiete ist vielfältig und lang. Und diese Themen „leben“. Das heißt, je nachdem, wie sich gesellschaftliche, ökonomische und ökologische Rahmenbedingungen ändern, können auch neue Handlungsfelder hinzukommen. Zu jedem der sechs Themenfelder der Strategie gibt es im vorliegenden Bericht ein eigenes Kapitel.

### Kommunikation zur Nachhaltigkeit

Zum Nachhaltigkeits-Reporting gehört, dass der Nachhaltigkeitsbeauftragte des R+V Konzerns jährlich den Vorstand und alle Führungsrunden über den Status des Nachhaltigkeitsmanagements und der Umsetzung des Nachhaltigkeitsprogramms informiert. Die wesentlichen Erkenntnisse zur Nachhaltig-

## HANDLUNGSFELDER DER NACHHALTIGKEITSSTRATEGIE IM ÜBERBLICK



keitsperformance sowie zum Nachhaltigkeitsprogramm veröffentlicht R+V intern und extern im jährlich erscheinenden Nachhaltigkeitsbericht, auf den „Nachhaltigkeitsseiten“ auf [www.ruv.de](http://www.ruv.de) sowie in Presseinformationen und Fachartikeln.

Darüber hinaus sensibilisiert die R+V Konzernkommunikation die Mitarbeiter für das Thema Nachhaltigkeit durch regelmäßige Veröffentlichungen im Intranet und in der Mitarbeiterzeitung „Gruppenbild“. Die Nachhaltigkeitsstrategie und deren Umsetzung sind zudem systematisch in die Aus- und Weiterbildung integriert. Diese Aspekte sind bei den Einführungsveranstaltungen für Auszubildende und neue Mitarbeiter sowie bei Weiterbildungen für den Managementnachwuchs ein obligatorisches Thema.

### Organisatorische Einbindung der Nachhaltigkeit

Die Verantwortung für das Thema Nachhaltigkeit liegt direkt beim Vorstandsvorsitzenden der R+V Versicherung AG. Für die

Weiterentwicklung und operative Umsetzung der Strategie ist der R+V-Nachhaltigkeitsbeauftragte zuständig. Er koordiniert die unternehmensweite Umsetzung mit der Nachhaltigkeitskonferenz. Dieses Gremium besteht aus Managementvertretern aller Ressorts, dem R+V-Umweltmanagementbeauftragten sowie Vertretern der Produktkommission, der Investitionskommission und des Risikomanagements (siehe S. 15).

Die Nachhaltigkeitskonferenz tagt quartalsweise, sorgt für die konzernweite Vernetzung des Themas und bereitet Empfehlungen für den Vorstand vor, der als oberstes Entscheidungsgremium die Beschlüsse fasst. Die Mitglieder der Nachhaltigkeitskonferenz prüfen zudem Vorschläge auf ihre Umsetzbarkeit und deren Auswirkungen für ihr jeweiliges Ressort, generieren selbst Ideen für mehr Nachhaltigkeit, koordinieren die Umsetzung von Maßnahmen in ihrem Ressort beziehungsweise in ihren Prozessen (z. B. Produktentwicklung) und unterstützen den Nachhaltigkeitsbeauftragten beim Reporting.

## Die Markenwerte von R+V



### VORAUSSCHAUEND

Wir handeln mit Weitblick und halten, was wir versprechen.



### MIT HERZBLUT ENGAGIERT

Wir setzen uns für Sie ein: von Mensch zu Mensch.



### GEMEINSCHAFTLICH

Wir schaffen Geborgenheit und Schutz in der Gemeinschaft.



### SOLIDE

Wir bieten Sicherheit durch wirtschaftlich solides Handeln.

## Nachhaltigkeit und R+V-Markenwerte

Die R+V-Nachhaltigkeitsstrategie ergänzt nicht nur die Unternehmensstrategie, sie unterstreicht ganz bewusst auch die vier R+V-Markenwerte: „vorausschauend“, „mit Herzblut engagiert“, „gemeinschaftlich“ und „solide“. Diese Markenwerte verdeutlichen, wofür die R+V Versicherung steht und was das Unternehmen ausmacht.

Bereits im Jahr 2011 hat R+V das Plus als Schlüsselement eingeführt, um Marke und Wiedererkennung zu stärken. Seither stehen bei R+V alle Maßnahmen und Unterlagen im Zeichen des Plus. Auch im Jahr 2016 führte R+V die Kampagne zur Positionierung der Marke R+V fort. Das Plus unterstreicht den Anspruch, dem Kunden immer einen Mehrwert zu bieten. Nicht nur in Bezug auf eine bessere Leistung, sondern auch durch wertorientiertes Handeln. Zentrale Elemente der Kommunikation bleiben das Logo PLUS sowie der Claim „Die Versicherung mit dem Plus“.



Im „R+V-Markenraum“ in der Wiesbadener Zentrale können die Markenwerte buchstäblich angefasst werden.

## ZUSAMMENSETZUNG DER R+V-NACHHALTIGKEITSKONFERENZ



Buchstäblich zum Anfassen sind die Marke R+V und deren Werte im „R+V-Markenraum“. Diesen eröffnete R+V im Sommer 2016 in der Unternehmenszentrale in Wiesbaden. Auf rund 100 Quadratmetern Wandfläche geben 130 quadratische Elemente, die sich aus dem „Plus“ ableiten, in verschiedenen Farbtönen und Größen ein ganz neues Raumgefühl.

Die Ausstellung ist interaktiv konzipiert und führt mit historischen Exponaten und hochmodernen Touchscreens Historie und Moderne zusammen. Ein großes Touchboard lädt Besucher zu einer Zeitreise ein: Durch Anklicken der eingblend-

ten Jahreszahlen öffnen sich Fenster mit Informationen zur R+V-Geschichte. Ein für die Ausstellung realisierter Film erläutert erstmals im Detail, wie sich aus einer Idee von Friedrich Wilhelm Raiffeisen und Hermann Schulze-Delitzsch das Unternehmen R+V seit dem Jahr 1922 entwickelte.

Bei der Fertigstellung des Markenraums achtete R+V selbstverständlich auch auf Klimaschutz-Aspekte. So wurden die 38 Tonnen CO<sub>2</sub>, die bei der Einrichtung der Ausstellung entstanden, durch das Wiederaufforstungsprojekt „CO<sub>2</sub>OL Tropical mix, Panama“ kompensiert.

## Produkte und Dienstleistungen

Für R+V schließen sich verantwortungsvolles Handeln und wirtschaftlicher Erfolg keineswegs aus. Im Gegenteil, sie gehen Hand in Hand. Mit dieser Sichtweise stimmt R+V ebenfalls mit der Philosophie aller Unternehmen der Genossenschaftlichen FinanzGruppe überein – und teilt damit zugleich die genossenschaftlichen Grundprinzipien von Selbsthilfe, Selbstverantwortung und Selbstverwaltung.

### Versicherungsprodukte

Versicherungsprodukte sind grundsätzlich auf ökonomische Nachhaltigkeit ausgerichtet, da sie den Kunden zum langfristigen Vermögensaufbau für die Altersvorsorge oder zur finanziellen Absicherung von Risiken dienen. R+V ist einer der größten Versicherer Deutschlands und bietet die gesamte Palette in den Segmenten Personenversicherung (zum Beispiel Lebens- und Rentenversicherungen, Krankenversicherungen, Berufsunfähigkeitsversicherungen, betriebliche Altersversorgung) und Kompositversicherung (z. B. die Sparten Kraftfahrt, Haftpflicht, Sach, Kredit, Unfall und Rechtsschutz).

Darüber hinaus setzt R+V zahlreiche weitere Akzente. Dazu gehört unter anderem der Bereich Ökologie. Hier zählt R+V zu den bundesweit führenden Assekuranten für Erneuerbare-Energien-Anlagen. Mit ihren Produkten Umwelthaftpflicht- und Umweltschadenversicherung sowie der Versicherung von Elementarschäden und den dazugehörigen Präventivberatungen leistet R+V einen wichtigen Beitrag zur Nachhaltigkeit im Bereich Umwelt- und Elementarschäden.

Die private Krankenversicherung (PKV) ist an dieser Stelle gesondert hervorzuheben. Im Gegensatz zu ihrem Pendant, der umlagefinanzierten gesetzlichen Krankenversicherung, ist sie nicht vom demografischen Wandel abhängig. Die Beiträge in der PKV sind so kalkuliert, dass sie Vorsorge für die steigenden Gesundheitskosten der älter werdenden Versicherten treffen. Um dieses Ziel zu erreichen, bauen die Versicherten schon in jungen Jahren sogenannte Alterungsrückstellungen auf, die am Kapitalmarkt angelegt werden. Später werden ihre im

### R+V VERSICHERT ÜBER DIE TECHNISCHE VERSICHERUNG BUNDESWEIT

Photovoltaikanlagen	125.000
Windräder	1.300
Biogasanlagen	1.200

\* Stand 31.12.2016

Alter steigenden Gesundheitskosten aus diesem Geld finanziert. Diese nachhaltige Finanzierung steht daher für Generationengerechtigkeit. Zudem treibt die PKV Innovationen im deutschen Gesundheitsmarkt voran und entlastet die Gesellschaft, da sie unabhängig von Staatszuschüssen und Subventionen wirtschaftet.

### R+V als Versicherer der Energiewende

Besonders hervor sticht der nachhaltige Aspekt in den Tarifen für erneuerbare Energien. Mit 125.000 versicherten Solaranlagen, 1.300 Windrädern und 1.200 Biogasanlagen zählt R+V zu den wichtigsten Anbietern von Versicherungen für Erneuerbare-Energien-Anlagen. Damit trägt R+V zum Gelingen der „Energiewende“ bei. Denn ohne entsprechende Versicherungen wären die Planung, der Bau und der spätere Betrieb solcher Erneuerbare-Energien-Anlagen überhaupt nicht möglich.

Schon seit Beginn der 90er-Jahre ist R+V im Segment Erneuerbare Energien aktiv. Um die eigene Position in diesem schnell wachsenden Markt zu stärken, hat der Versicherer eigens das „R+V Kompetenzzentrum Erneuerbare Energien“ ([www.kompetenzzentrumEE.de](http://www.kompetenzzentrumEE.de)) gegründet. Rund ein Dutzend R+V-Experten bringen dort ihr Wissen ein. Sie entwickeln Ideen für neue Produkte, beobachten den Markt sowie technische Entwicklungen und analysieren den Bedarf der Kunden.

Neben den Experten im Kompetenzzentrum, die zumeist in der Wiesbadener Zentrale arbeiten, betreibt R+V ein flächendeckendes Netz von Firmenkundenberatern und Direktionsbeauftragten. Sie erstellen Angebote und helfen bei der Regulierung von Schäden. Diese regionale Nähe ist die besondere



G4-1, G4-2, G4-4, G4-DMA,  
G4-EC2, G4-EN27, FS8



Vertriebsmanager Jan Ackerhans (l.) vom R+V-KompetenzZentrum Erneuerbare Energien zu Besuch bei Thomas Mergenthaler, Vorstand der Energiegenossenschaft Odenwald. Die Energiegenossenschaft hat ihre riesige Solar-Freiflächenanlage bei R+V versichert.

Stärke von R+V. Denn in den rund 1.000 Volksbanken und Raiffeisenbanken mit ihren deutschlandweit etwa 12.000 Filialen findet der Kunde immer einen passenden Ansprechpartner für alle Versicherungsfragen.

Auf diese Weise besitzt R+V zugleich einen direkten Draht zu ihrer Hauptzielgruppe, den kleinen und mittelständischen Unternehmen sowie den Privatkunden. Denn in der Praxis sind es häufig Landwirte oder Energiegenossenschaften, die mit finanzieller Unterstützung ihrer genossenschaftlichen Hausbank ein Projekt im Bereich Windkraft, Solarenergie oder Biogas umsetzen.

Bei der Risikoabsicherung im Bereich erneuerbare Energien setzt R+V auf eine zweigleisige Strategie: standardisierte Bündelprodukte für kleine und mittlere Anlagen sowie individuelle Tarife für Großprojekte. Bündelprodukte garantieren dem Betreiber, dass alle wesentlichen Risiken abgesichert sind. Solche aus mehreren Bausteinen bestehenden Tarife sind bei-

spielsweise die „R+V EnergiePolice“ für Photovoltaik-Anlagen und das „R+V Spezialkonzept Wind“.

Die EnergiePolice bietet einen Rundumschutz für Photovoltaik-Anlagen mit einer Spitzenleistung bis 500 Kilowatt (kWp). Alle relevanten technischen Risiken sowie Haftpflichtrisiken sind hier inbegriffen. Ein ähnliches Komplettpaket bietet R+V mit dem „Spezialkonzept Wind“ für Windräder bis 5,0 Megawatt (MW). Dieses Produkt deckt den kompletten Lebenszyklus einer Windkraftanlage ab – von der Planung über die Errichtung bis zum Betrieb. Und wenn die Ökostromanlage größer ausfallen soll, erstellt R+V ein maßgeschneidertes Angebot. Dieses erarbeitet der R+V-Experte vor Ort – unterstützt von den Experten im R+V KompetenzZentrum Erneuerbare Energien.

Zudem engagiert sich R+V auch außerhalb von Produkten im Bereich erneuerbare Energien. So war der Versicherer 2016 zum vierten Mal Sponsor des „Bundeskongresses genossen-

schaftliche Energiewende“. Bei dieser Veranstaltung trafen sich Anfang Februar 2017 mehr als 300 Teilnehmer in Berlin, um über Geschäftsmodelle für Energiegenossenschaften im Bereich der Solar- und Windenergie zu sprechen. Weitere Themen waren Elektromobilität, Elektro-Carsharing, Photovoltaikstrom für Mieter, Digitalisierung sowie Kooperationen von Wohnungs- und Energiegenossenschaften. Darüber hinaus unterstützt R+V seit vielen Jahren die „Woche der Sonne“, die bundesweit größte Kampagne zur Nutzung erneuerbarer Energien.

### Connected Car und eCall

R+V forscht und entwickelt bereits seit 2011 intensiv im Bereich Connected Car, darunter auch am sogenannten eCall. Im April 2015 führte R+V als einer der ersten Versicherer in Deutschland ein Produkt ein, das nicht nur einen entstandenen Schaden versichert, sondern mit einem automatisierten Anstoß der Rettungskette aktiv dazu beiträgt, Menschenleben zu retten. Neben diesem Aspekt führt darüber hinaus ein standardisierter und beschleunigter Informationsfluss bei Unfällen dazu, dass die Unfallstellen schneller angemessen abgesichert und schließlich auch geräumt werden können. Folgeschäden und überflüssige Verkehrsbehinderungen werden dadurch vermieden.

### p2p CarSharing

R+V ist einer der Marktführer bei der Versicherung von „p2p CarSharing“-Fahrzeugen und leistet damit zugleich einen Beitrag für mehr Nachhaltigkeit. Auf „p2p CarSharing“-Plattformen kommen Privatpersonen zusammen, die kein eigenes Auto besitzen, sich aber für einen konkreten Anlass ein Fahrzeug ausleihen möchten, und andere, die ein Fahrzeug besitzen, es aber nicht regelmäßig nutzen. Damit trägt „p2p CarSharing“ zur ökologischen und zur gesellschaftlichen Nachhaltigkeit bei. Zudem sinkt dadurch langfristig der Bedarf an Parkplätzen.

### Nachhaltige Fondspolice

Bei fondsgebundenen Rentenversicherungen bietet die Condor Lebensversicherungs-AG, eine 100-prozentige R+V-Toch-

ter, das Produkt „Congenial blue“ an. Neben ökonomischen Entscheidungskriterien spielen hier auch ethische, soziale und ökologische Aspekte eine Rolle. Der Kunde kann einen einzelnen nachhaltigen Fonds oder eine Kombination aus bis zu zwölf Fonds wählen. Es stehen vermögensverwaltend gemanagte Fonds (VV-Fonds), Aktienfonds und Rentenfonds zur Verfügung.

Die bei „Congenial blue“ angebotenen Fonds setzen das Thema Nachhaltigkeit so um, wie es der einzelne Sparer vorgibt: Ein Fonds schließt beispielsweise Unternehmen aus den Branchen Atomenergie, Rüstung und Glücksspiel aus, ein anderer zusätzlich noch industriellen Fischfang und Agrar-Gentechnik („Ausschlusskriterien“). Andere Fonds wiederum berücksichtigen bei der Auswahl der Wertpapiere „Positivkriterien“, etwa Aspekte wie Ökoeffizienz, Gleichberechtigung und Sozialstandards.

Im Rahmen der fondsgebundenen Rentenversicherungen der 3. Schicht stehen bei R+V ebenfalls der FairWorldFonds sowie der UniRak Nachhaltig A und UniNachhaltig Aktien Global als nachhaltige Fonds zur Verfügung, außerdem der UniSector: Klimawandel A, der in Unternehmen aus den Bereichen alternative Energien, Umwelttechnologien und Recycling investiert.

Seit dem 1. Januar 2017 ist in der neuen Fondspalette der VR-RürupRente der R+V Lebensversicherung auch der FairWorldFonds zu finden, der nach sozialen, ökologischen und entwicklungspolitischen Kriterien agiert, die u. a. von „Brot für die Welt“ formuliert wurden – z. B. werden Staaten, in denen Menschenrechtsverletzungen, Rüstungsgutproduktionen, Kinderarbeit oder systematische Korruption zu verzeichnen sind, ausgeschlossen.

### Verbesserte Energieeffizienz mitversichert

In der „R+V-PrivatPolice Wohngebäudeversicherung“ ist die Kostenposition „Mehrkosten für verbesserte Energieeffizienz“ mitversichert. Die Entschädigungsgrenze beträgt je Versicherungsfall 10.000 Euro. Das heißt, der Kunde kann auf eigenen

G4-1, G4-2, G4-4, G4-DMA,  
G4-EN27, FS8



Eine Innovation aus dem Hause R+V: die ArztSuche-App.

Wunsch den entstandenen Gebäudeschaden energieeffizienter beheben lassen. Der Versicherte bekommt von R+V Kosten ersetzt, wenn er eine Sache mit verbesserten Verbrauchswerten einsetzt, die der beschädigten Sache in Art und Güte möglichst nahekommt. Das gilt auch dann, wenn diese Sache ohne verbesserte Verbrauchswerte auch noch auf dem Markt erhältlich ist.

### R+V hilft per App bei Arztsuche im Urlaub

Im Jahr 2016 startete R+V die Entwicklung einer App, die Touristen bei der Suche nach medizinischer Hilfe an ihrem Urlaubsort hilft. Die kostenlose App „R+V-ArztSuche“ zeigt dem Hilfesuchenden alle eingetragenen Mediziner an seinem aktuellen Standort. Die App funktioniert weltweit und verwendet dabei alle über Google Maps verfügbaren Daten.

Die Anwendung der App ist absolut einfach: Sobald das Programm gestartet wird, ermittelt es den Standort und zeigt alle vorhandenen Arztpraxen und Krankenhäuser der Umgebung auf einer Karte. Der Nutzer kann die Einträge auch in einer Liste ansehen. Ebenso gibt die App die exakte Entfernung, die voraussichtliche Fahrzeit sowie Öffnungszeiten, Telefonnum-

mer und eine eventuell vorhandene Homepage des Arztes oder der Klinik an. Einträge in anderen Sprachen und Schriften übersetzt die App ins Deutsche, sodass der Urlauber sofort weiß, um welchen Arzt es sich handelt.

Die App ist vor allem für den sehr häufigen Fall gedacht, bei dem der Tourist vor Ort medizinische Hilfe benötigt, jedoch kein Notarzt oder Krankenwagen notwendig ist. Aber auch in solchen Notfällen hilft die App: Mit nur einem Klick wählt der Urlauber direkt aus dem Programm heraus die im jeweiligen Land gültige Notrufnummer.

Die seit März 2017 erhältliche App gibt es für alle Smartphones mit den Betriebssystemen Android und iOS (Apple). Das Herunterladen und die spätere Nutzung der App „R+V-ArztSuche“ sind absolut kostenlos. Der Nutzer muss auch kein Kunde der R+V Versicherung sein.

### Scan-App spart Papier und Transport

Seit 2016 können Kunden der R+V Krankenversicherung ihre Arztrechnungen per App einreichen. Das ist nicht nur für die Kunden komfortabler, sondern spart darüber hinaus Papier für Kopien und Emissionen, die beim Transport des Briefes anfallen würden. Die seit März 2016 verfügbare Version für das iPhone wird bereits von über 10.000 Kunden genutzt. Seit März 2017 ist die kostenlose R+V-Scan App auch für Android-Smartphones erhältlich.

Die Bedienung ist sehr einfach: Die App erkennt automatisch, wann das erfasste Dokument scharf im Bild zu sehen ist, und macht dann selbstständig ein Foto. Ein „Verwackeln“ wird damit praktisch ausgeschlossen. Die Leistungsabrechnung erhalten die R+V-Kunden weiter wie gewohnt per Post. Ein wei-



Die Mitarbeiter des R+V-InnovationLab (MO14) bei der Arbeit.

teres Plus für den Nutzer: Die App erkennt und bearbeitet auch Rechnungen ohne aufgedruckten QR-Code. Eine spezielle Verschlüsselung sorgt dafür, dass der Datenschutz bei der Übertragung gewährleistet ist. Die R+V-Scan-App entspricht den strengen Sicherheitsstandards des Gesundheitswesens.

### Nachhaltige Prozesse durch digitale Lösungen

Digitalisierung ist ein Schlagwort, welches die gesamte Versicherungsbranche beschäftigt. Die positiven Auswirkungen auf die Umwelt, die damit einhergehen, werden dabei jedoch nur selten betrachtet. So führte die R+V Krankenversicherung für ihre Kunden die R+V-Scan App zur papierlosen Einreichung von Leistungsbelegen ein – zunächst ausschließlich für iPhones. Mit der App-Freigabe für Android-Geräte im März 2017 wird sich diese Anzahl voraussichtlich noch deutlich erhöhen. Auch der sukzessive Ausbau von Online-Antragsstrecken geht mit einer Reduktion von Papier und Einsparung von Transportwegen einher.

### R+V-Start-up „MO14“

Seit September 2016 nahm das „R+V-Innovation Lab“ (iLab) seine Arbeit auf. In einem Hinterhaus in der Wiesbadener Moritzstraße 14 entwickeln dort sechs Mitarbeiter als R+V-Start-up „MO14“ Kfz-Produkte im Umfeld von „Connected Car“. Die eigens für diese Tätigkeit abgestellten „R+Vler“ entwickeln und testen in deutlich kürzeren Intervallen neue Ideen, als

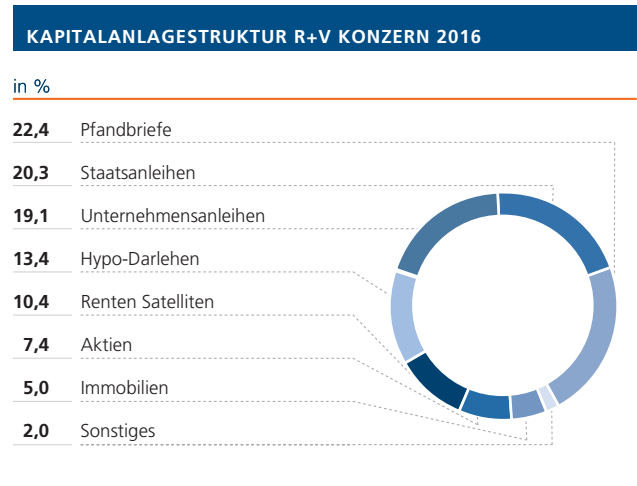
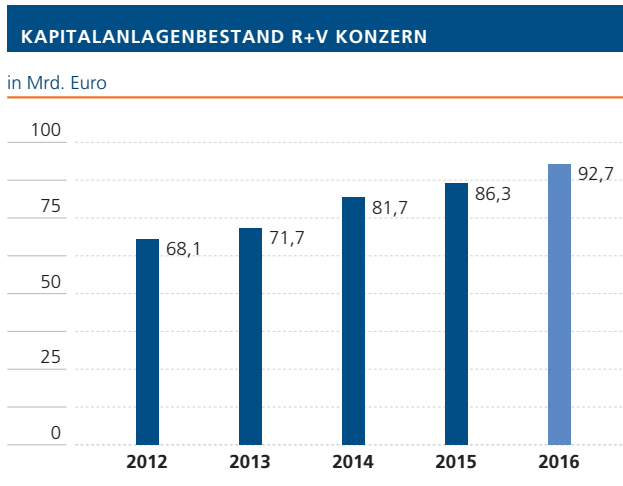
dies bisher bei Projekten üblich war. Vorbild, vor allem was die Arbeitsweise, die Methoden und die Abstimmungsprozesse betrifft, sind kleine, schnell agierende Start-ups. Mit ihrem iLab geht die R+V Versicherung damit einen neuen Weg der Arbeitskultur und -methodik, der zudem Ausgangspunkt für weitere Zukunftsprojekte bei R+V sein kann.

Die iLab-Mitarbeiter starten im Prinzip jede Woche ein neues Projekt – und schließen es auch ab. Montags erarbeiten und recherchieren sie grundlegende Fakten, aus denen dann dienstags viele Ideen generiert werden. Mittwochs wählen sie eine Idee aus und bauen ein „Storyboard“. Auf dieser Basis bauen die Experten donnerstags einen Prototyp und testen ihn bereits freitags am Markt – im Gespräch mit potenziellen Kunden. Abhängig von den Gesprächsergebnissen startet das Team am folgenden Montag mit der Verbesserung des Prototyps, oder es beginnt – auf Basis einer neuen Hypothese – ein komplett neuer Design-Sprint. Durch diese Methode erkennen die Mitarbeiter sehr schnell Fehler und können Dinge am Produkt entsprechend ändern oder auch ganz verwerfen.

Nicht nur mögliche Kunden bezieht das iLab in seine wöchentlichen Tests mit ein, auch ein Kreis von rund 30 R+V-Außendienstmitarbeitern steht dem Team bei Bedarf für Workshops oder Feedbackrunden zur Verfügung. Dieses offene Arbeiten schafft viele Freiräume und setzt der Kreativität kaum Grenzen. Dabei wollen die iLab-Mitarbeiter mehr als nur ein Produkt entwickeln. Aus der bisherigen Arbeit ergaben sich bereits viele interessante Ansätze für weitere Serviceangebote, die dem Kunden einen großen Mehrwert bringen.

### Kapitalanlage

Die sichere und solide Kapitalanlage zählt zum Kerngeschäft und zur Kernkompetenz von R+V. Der Gesetzgeber verpflichtet alle Versicherer in Deutschland, im Interesse der Kunden ihre gesamten Vermögenswerte nach dem Grundsatz der unternehmerischen Vorsicht anzulegen und die Ziele der Qualität,



Sicherheit, Rentabilität und Liquidität bei der Kapitalanlage zu beachten (§ 124 Versicherungsaufsichtsgesetz). Um dieser Vorgabe gerecht zu werden (und weil Versicherungen in aller Regel langfristig ausgelegt sind), ist der Nachhaltigkeitsge-

danke ein essenzieller und implizit verpflichtender Bestandteil der Kapitalanlage eines Versicherers. Damit ist es auch bei R+V oberstes Ziel, die Sicherheit der Vermögensanlagen zu wahren und deren Substanz zur Erfüllbarkeit der abgeschlossenen Versicherungsverträge dauerhaft zu erhalten. Dieser Grundsatz der Anlagesicherheit wird auch bei indirekt gehaltenen Vermögenswerten beachtet.

## Ausschlusskriterien der R+V-Kapitalanlage

- **Minen inklusive Anti-Personen-Minen**
- **Streumunition**
- **Atomare Waffen**
- **Biologische Waffen**
- **Chemische Waffen**
- **Uran-Munition**
- **Agrarrohstoffe**

In diesem Zusammenhang investiert R+V im Regelfall in Spezialfonds, bei denen volle Transparenz über deren Inhalte und über die damit verbundenen Risiken gegeben ist. Bei dem Investment in Unternehmen über Aktien oder Unternehmensanleihen bevorzugt R+V solche, die für eine angemessene Zukunftssicherung sorgen und die Voraussetzungen erfüllen, um in ihren Märkten dauerhaft bestehen zu können.

Zusätzlich zu den genannten Aspekten und ohne einen angemessenen Renditeanspruch zu vernachlässigen, berücksichtigt R+V bei der Anlage der Kundengelder klare ethische Kriterien. Diese Richtlinien für das inzwischen über 90 Milliarden Euro große Portfolio hat sich R+V selbst gegeben. Demnach investiert R+V nicht in Hersteller von Minen und Anti-Personen-Minen, von atomaren, biologischen und chemischen Waffen („ABC-Waffen“), von uranhaltiger Munition sowie Streumunition. Ebenso sind Finanzprodukte für Agrarrohstoffe („Lebensmittelspekulation“) bei R+V ausgeschlossen.



Das Bildmotiv zur Kampagne „Freiraum fürs Leben“.

Die Ausschlusskriterien gelten für alle Anlageklassen – also Aktien, Zinspapiere (z. B. Anleihen, Pfandbriefe), Darlehen und Immobilien. Dabei spielt es keine Rolle, ob es sich um direkt von R+V gehaltene Kapitalanlagen handelt oder ob ein externer Dienstleister diese im Auftrag von R+V verwaltet.

Um auszuschließen, dass entsprechende Wertpapiere im Portfolio enthalten sind, kooperiert R+V mit oekom research, einem der weltweit führenden Analysehäuser für das Segment Nachhaltigkeit. Die oekom-Analysten erfassen regelmäßig

jene Unternehmen aus aller Welt, die nachweislich geächtete beziehungsweise „kontroverse Waffen“ wie Landminen oder Streumunition produzieren. Für diese Firmen besteht bei R+V ein grundsätzliches Investitionsverbot.

### R+V informiert über wichtige Zukunftsthemen

Neben der Absicherung von Risiken sowie umfangreichen Angeboten zur finanziellen Vorsorge setzt R+V auf eine fundierte Information der Menschen, damit diese im späteren Bedarfsfall versorgt sind. Das gilt insbesondere für wichtige gesellschaftliche Themen wie die finanzielle Altersvorsorge speziell von Frauen und die Pflege.

#### „Freiraum fürs Leben“

Bereits im Mai 2009 startete R+V eine Informationskampagne, um die zahlreichen Schwachpunkte in der Altersvorsorge für Frauen zu thematisieren. Unter dem Motto „Freiraum fürs Leben“ ([www.freiraum-fuers-leben.de](http://www.freiraum-fuers-leben.de)) richtete sich R+V als erster deutscher Versicherer ausschließlich an Frauen.

Freiraum bezeichnet dabei den finanziellen Spielraum für die persönlichen Bedürfnisse von Frauen, die über die Grundversorgung wie Wohnen und Lebensmittel hinausgehen. Auch wenn die Wünsche verschieden sind, gemeinsam ist allen: Sie kosten Geld.

Frauen haben im Alter jedoch deutlich weniger Geld zur Verfügung als Männer; im Schnitt nur etwa die Hälfte. Der Hauptgrund sind spezifische Rentenrisiken in der Erwerbsbiografie von Frauen, die „Freiraum-Fallen“: niedrigere Durchschnittslöhne, Teilzeitarbeit oder komplette Auszeiten im Beruf aufgrund von Kindererziehung oder der Pflege eines Angehörigen

sowie die fehlende individuelle Vorsorge nach einer Scheidung vom (berufstätigen) Partner. Diese Aspekte schmälern die gesetzliche Rente und den finanziellen Freiraum im Alter. Und da Frauen eine statistisch um fünf Jahre höhere Lebenserwartung haben, müssen sie mit weniger Geld länger auskommen.

Vor diesem Hintergrund entwickelte R+V speziell auf Volksbanken und Raiffeisenbanken zugeschnittene Informationsabende, die von den Genossenschaftsinstituten gern angenommen werden. Aktuell sind bundesweit rund 20 Vorsorgeexpertinnen von R+V im Einsatz, um „von Frau zu Frau“ über dieses elementare Thema zu informieren. Seit dem Start der Aktion fanden bis Ende 2016 deutlich mehr als 300 Veranstaltungen mit insgesamt über 15.000 Teilnehmerinnen statt.

### **Pflege**

Aufgrund der Demografie wird das Thema Pflege zu einer immer größeren Herausforderung – nicht nur für das soziale Sicherungssystem. Es berührt gleichermaßen auch die betroffenen Familien und alle, die sich um eine tragfähige Infrastruktur für eine kompetente und menschliche Pflege bemühen. R+V als genossenschaftlicher Versicherer engagiert sich seit 2009 durch Unterstützung der „Pflege-Charta“ und hat 2012 unter dem Titel „Weil Zukunft Pflege braucht“ ([www.weil-zukunft-pflege-braucht.de](http://www.weil-zukunft-pflege-braucht.de)) sogar eine eigene Initiative gegründet. R+V macht die Bürger also bereits seit vielen Jahren mit umfangreichen Informationen und Angeboten auf das Thema aufmerksam. Auch für die Initiative „Freiraum fürs Leben“ spielt der Pflegefall als eigenständige „Freiraum-Falle“ eine wichtige Rolle, denn Frauen sind doppelt von der Pflegeproblematik betroffen: sie haben ein erhöhtes Risiko, pflegebedürftig zu werden, und sind zumeist auch diejenigen, die sich um zu pflegende Angehörige kümmern und die damit verbundenen finanziellen Einbußen zu tragen haben.

### **Zukunftsvorsorge durch betriebliche Altersversorgung**

Die Lebensversicherung hat, trotz anhaltender Niedrigzinsphase und fortwährender Diskussion, nach wie vor eine zentrale Bedeutung für die Absicherung existenzieller Risiken. Dies gilt nicht nur für die private Altersvorsorge, sondern auch

für die betriebliche Altersversorgung (bAV). Als Kompetenzzentrum für Vorsorgen und Versichern in der Genossenschaftlichen FinanzGruppe bietet R+V optimalen Versicherungsschutz und passgenaue, moderne Vorsorgelösungen an.

R+V verfügt dabei über ein breites Spektrum bedarfsgerechter Produkte für alle Kunden. Die Produktpalette reicht von staatlich geförderten Altersvorsorgeprodukten über klassische Rentenversicherungen mit garantiertem Zins über fondsgebundene Rentenversicherungen oder Rentenversicherungen mit Partizipation am Aktienmarkt bis hin zu Risikoversicherungen wie etwa der Risikolebensversicherung oder der Berufsunfähigkeitsversicherung.

Das Geschäftsfeld betriebliche Altersversorgung konnte in den vergangenen Jahren beachtliche Erfolge aufweisen. Viele Branchen haben innovative Tarifverträge entwickelt, die es den Beschäftigten ermöglichen, Ansprüche auf bAV zu erwerben. Dennoch werden die Vorteile einer bAV noch nicht ausreichend erkannt und genutzt. Die Politik hat das Problem erkannt, dass es noch keine flächendeckende Verbreitung in der bAV gibt. Vor allem kleinere und mittelgroße Unternehmen haben hier Nachholbedarf.

In der betrieblichen Altersversorgung (bAV) bietet R+V alle fünf Durchführungswege sowie umfassende Services und Produkte für Wertkonten an. Dabei sind einzelvertragliche Gestaltungen ebenso möglich wie die Absicherung im Rahmen von Versorgungswerken. Kapitalmarktorientierte fondsgebundene Versicherungen sowie spezielle Produkte exklusiv für Mitglieder von Genossenschaften runden das Angebot ab. Darüber hinaus kann mit dem Kombinationsmodell von R+V für Unternehmen, die eine bAV über eine Pensionszusage anbieten und dafür Pensionsrückstellungen bilden, eine bilanzentlastende Auslagerung vorgenommen werden.

Ein Schwerpunkt von R+V liegt in der bAV auf speziellen Branchenlösungen. Durch die zunehmende Entwicklung von tarifvertraglichen Lösungen zur betrieblichen Altersversorgung – auch vor dem Hintergrund der erwarteten bAV-

Reform – verfügen Branchenversorgungswerke über ein hohes Wachstumspotenzial. R+V ist traditionell in diesem Bereich sehr erfolgreich.

Bereits 1951 gründete R+V das Landwirtschaftliche Versorgungswerk. Gemeinsam mit dem Arbeitgeberverband BAVC und der IG BCE hat R+V das ChemieVersorgungswerk ([www.das-chemie-versorgungswerk.de](http://www.das-chemie-versorgungswerk.de)) gegründet und ist damit präferierter Partner der chemischen Industrie. Dabei ist die Pension Consult Beratungsgesellschaft für Altersvorsorge mbH das Spezialunternehmen für die Beratung in der chemischen Industrie. Als exklusiver Anbieter des ChemieVersorgungswerks genießt R+V in der Branche einen hervorragenden Ruf.

Im Konsortium MetallRente ([www.metallrente.de](http://www.metallrente.de)) hat R+V das Engagement im Jahr 2016 nochmals verstärkt und die Position als zweitgrößtes Konsortialmitglied weiter ausgebaut. Die MetallRente bietet Vorsorgelösungen für alle Beschäftigten von Unternehmen der Metall- und Elektroindustrie.

Seit 2011 bietet ein Versichererkonsortium unter Federführung von R+V die ApothekenRente ([www.apothekenrente.info](http://www.apothekenrente.info)) an, ein bAV-Produkt für Apothekenmitarbeiter. Die ApothekenRente ist die einzige von den Tarifparteien empfohlene bAV-Lösung.

Seit 2016 ist R+V neuer Konsortialpartner im Versorgungswerk KlinikRente ([www.klinikrente.de](http://www.klinikrente.de)). Für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von Krankenhäusern sowie Reha-, Alten- und Pflegeeinrichtungen werden Altersvorsorgeverträge und Berufsunfähigkeitsversicherungen als Branchenlösung angeboten.

R+V besitzt im Segment bAV gut ausgebildete Spezialisten sowie mit der compertis Beratungsgesellschaft für betriebliches Vorsorgemanagement mbH und der Pension Consult Beratungsgesellschaft für Altersvorsorge mbH eine umfassende und jahrzehntelange Erfahrung in der Betreuung von Versorgungswerken. R+V stellt dabei Produkte und Services für die Beratung von Unternehmen, Verbänden, Vereinen,

anderen Einrichtungen und Einzelpersonen auf allen Gebieten der betrieblichen Altersversorgung zur Verfügung. Hierzu gehören die Übernahme von Beratungs- und Prüfungsaufträgen aus allen Bereichen der Wirtschaft, die Erstellung von Analysen und Gutachten und die Durchführung von sonstigen Geschäften, welche mit den genannten Themen zusammenhängen.

### **Gesundheitsförderung durch betriebliche Krankenversicherung**

Neben der bereits seit vielen Jahren etablierten bAV stellt die betriebliche Krankenversicherung (bKV) eine wichtige Säule der Vorsorge dar, denn der gesetzliche Krankenversicherungsschutz bietet nur eine Grundversorgung. Die bKV kennzeichnet sich dadurch, dass Arbeitgeber ihren Mitarbeitern durch Abschluss eines Gruppenversicherungsvertrages besonders günstigen privaten Versicherungsschutz – teilweise sogar ohne Gesundheitsprüfung – ermöglichen. Die positiven Auswirkungen einer bKV auf Arbeitnehmer und Arbeitgeber (und damit auch auf die deutsche Wirtschaft) sind vielfältig. So zählen Gesunderhaltung und Genesung der Mitarbeiter, Mitarbeitermotivation sowie geringe Fluktuation durch Mitarbeiterbindung zu den wichtigsten Vorteilen. R+V leistet durch das Angebot von betrieblichen Krankenversicherungen einen wichtigen Beitrag zur Gesellschaft: potenziell gesündere Menschen dank besserer gesundheitlicher Leistungen für ganze Unternehmenskollektive.

### **Dienstleister in Notsituationen**

Um Kunden in Notsituationen zu helfen, hat die R+V Gruppe mehrere Dienstleister gegründet. Dazu zählen beispielsweise die HumanProtect Consulting GmbH (HPC), die KRAVAG Umweltschutz und Sicherheitstechnik GmbH (KUSS) sowie die Sprint Sanierung GmbH (Sprint).

#### **HPC leistet psychologische Hilfe bei Krisen**

Die HumanProtect Consulting GmbH ([www.humanprotect.de](http://www.humanprotect.de)) ist ein Netzwerk aus Psychologen, Psychotherapeuten und anderen Fachleuten. Bereits seit 1999 betreuen die Experten vor



allem Bankangestellte, die unter dem Trauma eines Überfalls leiden. Später kamen weitere Dienstleistungen zur Bewältigung von Lebenskrisen oder stark belastenden Ereignissen hinzu. HPC deckt dabei sämtliche Phasen des Gesundheitsprozesses ab – von der Prävention über die Akutversorgung und Therapie bis zur beruflichen Wiedereingliederung.

HPC übernimmt darüber hinaus auch die psychologische Beratung im Rahmen des R+V-Produkts „RatgeberPolice“. Diese Versicherung können Unternehmen für ihre Mitarbeiter abschließen, damit diese in belastenden Lebenssituationen eine schnelle und professionelle psychologische Hilfe erhalten. Die „R+V-RatgeberPolice“ umfasst darüber hinaus auch eine juristische Beratung. Denn häufig ist ein Mix aus unterschiedlichen Problemen die Ursache. Die Mitarbeiter können – je nach Bedarf – eine persönliche Erstberatung vor Ort durch einen Rechtsanwalt und bis zu fünf telefonische Beratungsgespräche mit Psychologen in Anspruch nehmen.

### **KUSS – Experten für Umwelt und Sicherheit**

Die KRAVAG Umweltschutz und Sicherheitstechnik GmbH (KUSS / [www.kussgmbh.de](http://www.kussgmbh.de)) ist ein wichtiger Bestandteil des Schadenmanagements von R+V. Bei KUSS gibt es Experten für das Schaden- und Notfallmanagement bei Öl- und Umweltschäden, für betrieblichen Umweltschutz, für nachhaltige Instandsetzungsmaßnahmen bei Bauschäden, für fachgerechte Abfallentsorgung nach Brand-, Bau- und Umweltschäden und für umweltschonende optimierte Dienstleistereinsätze im Schadenfall. Ob Notfalleinsatz nach einem Tankwagenunfall, Sofortmaßnahmen nach der Kollision eines Lastwagens mit einer Brücke oder die Überprüfung eines künftigen Betriebsgrundstücks auf Schadstoffe – mehrere tausend Aufträge dieser Art erledigt KUSS Jahr für Jahr. Zusätzlich beraten die KUSS-Experten gewerbliche Kunden und Partner von R+V bei technischen Fragen. Die KUSS GmbH ist bundesweit tätig und deckt mit ihrem Know-how die Fachgebiete Agrar, Bauwesen und Umweltschutz ab.



Mitarbeiter des R+V-Sanierungsspezialisten Sprint bei ihrer Arbeit in einem beschädigten Gebäude.

### **Sanierungsspezialist Sprint**

Die R+V-Tochter Sprint ([www.sprint.de](http://www.sprint.de)) engagiert sich als Deutschlands größter und innovativster Spezialist für die Sanierung von Gebäuden und Inhalt. Im Rahmen der Hilfe nach Brand-, Wasser-, Schimmel-, Unwetter- und Einbruch-/Diebstahlschäden steht die Nachhaltigkeit der Sanierungsmaßnahmen im Zentrum des Handelns. Aspekte wie der umweltschonende Einsatz von Reinigungskemikalien, der Einsatz energieeinsparender Trocknungsgeräte der neuesten Generation oder die fachgerechte Entsorgung belasteter Baustoffe sind für Sprint eine Selbstverständlichkeit. Über dies hinaus gehört Sprint zu den Initiatoren des Fachverbands für Sanierung und Umwelt (FSU). Mit mehr als 80.000 Projekten pro Jahr ist Sprint Deutschlands größter Komplettanbieter für derartige Dienstleistungen. Rund 1.200 Mitarbeiter sorgen an 36 Standorten für professionelle Hilfe – rund um die Uhr, an 365 Tagen im Jahr.

## Kunden



Die R+V-Zentrale in Wiesbaden: hier das Gebäude Raiffeisenplatz 1.

Das Unternehmensleitbild von R+V stellt die Kundenorientierung und den vorbildlichen Service in den Mittelpunkt des Handelns aller Mitarbeiter. Der Kundenbedarf bildet somit den Maßstab für die Produktgestaltung und den Vertrieb. R+V stellt einen vorbildlichen Service durch qualifizierte Beratung und Betreuung sicher. Die Kundennähe garantiert das Unternehmen durch eine bundesweite Außendienstorganisation und die Zusammenarbeit mit Genossenschaftsbanken sowie ein kundenfreundliches und unbürokratisches Verhalten aller Mitarbeiter.

### Verhaltenskodex für den Vertrieb

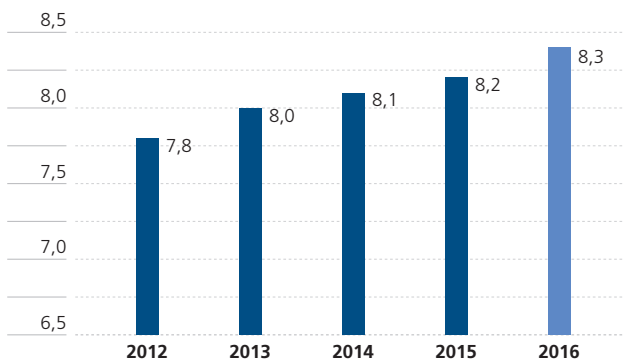
R+V legt auf eine qualitativ hochwertige Beratung großen Wert und bekennt sich daher zum „Verhaltenskodex für den

Vertrieb von Versicherungsprodukten“ des Gesamtverbands der Deutschen Versicherungswirtschaft (GDV / [www.gdv.de](http://www.gdv.de)). Der Kodex wurde 2010 eingeführt und enthält branchenweite Standards für eine gute und faire Beratung. Im Jahr 2013 kamen die Schwerpunkte Compliance, Weiterbildung von Versicherungsvermittlern und die Überprüfung durch Wirtschaftsprüfer hinzu.

Der erweiterte und aktuell gültige Verhaltenskodex des GDV enthält elf Leitlinien, die den Rahmen für eine faire und bedarfsgerechte Vermittlung von Versicherungsprodukten setzen. Unternehmen, die wie R+V dem Kodex beitreten, machen ihn zur Geschäftsgrundlage für die Zusammenarbeit mit ihren Vertriebspartnern. Unabhängige Wirtschaftsprüfer kontrollieren regelmäßig, ob die unternehmensinternen Vertriebsregeln dem Verhaltenskodex entsprechen.

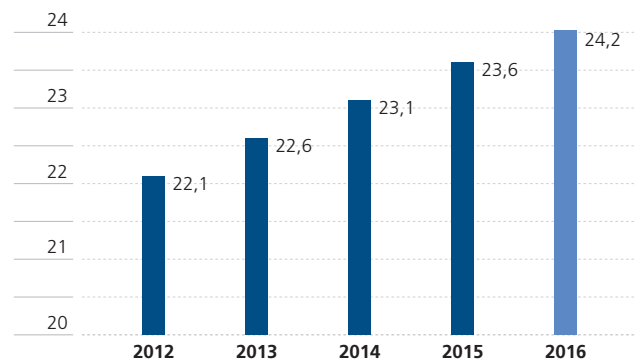
## KUNDEN IN DEUTSCHLAND

in Mio.



## VERTRÄGE IN DEUTSCHLAND

in Mio.



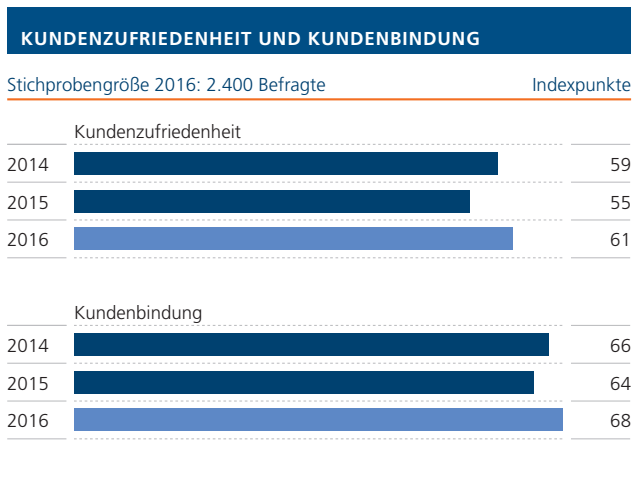
Die Anforderungen des Verhaltenskodex hat R+V durch interne Regeln, Arbeitsanweisungen und Richtlinien umgesetzt. Die besondere Bedeutung des regelkonformen Verhaltens kommuniziert R+V über interne und externe Medien an alle Mitarbeiter und Vermittler. Alle Beteiligten sollen auf diesem Wege ein umfassendes Informationsniveau erreichen.

R+V trat der erweiterten Fassung des GDV-Verhaltenskodex im Oktober 2013 bei. Die Einhaltung und Umsetzung der vorgegebenen Grundsätze gewährleisten eine Compliance-Organisation und das Compliance Management System (CMS) für den Vertrieb. Das CMS für den Vertrieb ist in das bestehende unternehmensweite Compliance Management System (siehe S. 33) integriert. Der Ressort-Compliancebeauftragte Vertrieb ist für die Entwicklung, Durchführung und Überwachung des CMS zuständig. Die jeweiligen Bereichs- und Vertriebsdirektionsverantwortlichen berichten direkt an den Ressort-Compliancebeauftragten des Vertriebsressorts. Anlaufstelle für Verdachtsmeldungen oder Verstöße gegen die Compliance-Vorschriften oder den Verhaltenskodex ist der den Ressort-Compliancebeauftragten des Vertriebsressorts. Dieser sorgt für eine Überprüfung und Dokumentation aller eingereichten Verdachtsmeldungen, um entsprechende Maßnahmen zeitnah einleiten zu können.

Auch Beschwerdemanagement und Konzern-Revision tragen dazu bei, Verstöße frühzeitig zu erkennen und entsprechende Maßnahmen zu ergreifen. Im Jahr 2014 stellte sich R+V erstmals der Prüfung durch eine unabhängige Wirtschaftsprüfungsgesellschaft. Die Prüfer bestätigten in ihrer „Angemessenheitsprüfung“, dass R+V zum Stichtag 31. Dezember 2014 alle Grundsätze und Maßnahmen des CMS für den Vertrieb implementiert hat. Der entsprechende Prüfbericht ist auf der Homepage des GDV ([www.gdv.de](http://www.gdv.de)) veröffentlicht. Zum Stichtag 31.12.2016 erfolgte erneut eine erfolgreiche Prüfung der Angemessenheit des CMS für den Vertrieb bei R+V. Dessen Ergebnis ist ebenfalls auf der Homepage des GDV veröffentlicht.

## Hochwertige Ausbildung der Vermittler

Die R+V Versicherung legt großen Wert auf ein hohes Qualifikationsniveau der Vermittler. Dies zeigt sich bereits bei der Auswahl der Mitarbeiter. Diese Auswahl erfolgt mit größter Sorgfalt unter Einhaltung der einheitlichen Unternehmensvorgaben und gesetzlichen Vorschriften. R+V arbeitet ausschließlich mit zuverlässigen Vermittlern zusammen. Deren Rekrutierung und Auswahl erfolgt auf Basis eines gruppenweit einheitlichen Prozesses.



Methode: Telefonische Befragung

Die Ausbildung sowie die permanente Weiterbildung spielen eine große Rolle. Alle Vermittler durchlaufen zu Beginn ihrer Tätigkeit ein einheitliches Ausbildungsprogramm. Nur mit dem erfolgreichen Abschluss dieses Programms ist eine spätere Beratungstätigkeit möglich. Standard ist zudem eine regelmäßige Weiterbildung zur Stärkung der Fach- und Beratungskompetenz – beispielsweise über neue Produkte oder veränderte rechtliche Rahmenbedingungen. R+V arbeitet nur mit Versicherungsvermittlern zusammen, für die eine regelmäßige Weiterbildung selbstverständlich ist. Diese Vermittler nutzen die vielfältigen Angebote des Bildungsmarktes im Interesse ihrer Kunden – und damit auch im eigenen Interesse.

## Initiative „gut beraten“: Audit für R+V

Die Weiterbildung der R+V Versicherung für ihren Außendienst entspricht den hohen Qualitätsstandards der Versicherungsbranche. Das hat Anfang 2017 die Weiterbildungsinitiative der deutschen Versicherungswirtschaft „gut beraten“ im Audit bestätigt. Mit der Initiative „gut beraten“ soll eine qualitativ hochwertige Weiterbildung für die Versicherungsvermittler sichergestellt und dadurch die Beratungsqualität der Branche gestärkt werden.

Ein externer Auditor überprüfte im Auftrag der Initiative stichprobenartig insgesamt 45 Weiterbildungsmaßnahmen von R+V. Dabei ging er Fragen nach wie: Stimmt die Qualität der Inhalte mit den Anforderungen der Initiative überein? Sind alle Regularien eingehalten, wie zum Beispiel: Sind die Teilnehmer rechtzeitig eingeladen und ausreichend über die Inhalte des Seminars informiert worden? Sind die Punkte, die die Teilnehmer erhalten, richtig berechnet und kann R+V auch nachweisen, dass der Berater am Seminar teilgenommen hat? R+V erzielte in allen Kategorien insgesamt 96 Prozent und damit eine sehr gute Bewertung.

Im Audit-Bericht hieß es: „Die R+V hat ein sehr planvolles, angemessenes und ausgereiftes Qualifizierungssystem, welches sich kontinuierlich weiterentwickelt.“ Lob gab es auch für das Lerner-Portal LMS (Learning-Management-System), das die R+V-Organisationsentwicklung zur Organisation der Seminare einsetzt. Die Dokumentation von der Planung bis zum Abschluss der Bildungsmaßnahmen sei damit „sehr transparent und effizient“.

R+V trat der Initiative „gut beraten“ 2014 freiwillig bei. Seither haben mehr als 4.900 Außendienstmitarbeiter und Generalagenten von R+V ein Punktekonto bei „gut beraten“ angelegt und sammeln dort ihre Weiterbildungspunkte. Um die Ziele der Initiative zu erfüllen, müssen die Berater innerhalb von fünf Jahren 200 Weiterbildungspunkte sammeln. Ein Weiterbildungspunkt entspricht einer Lerneinheit von 45 Minuten. Um die Regelmäßigkeit der Fortbildung zu gewährleisten, sollten pro Jahr mindestens 40 Punkte erworben werden.

## R+V-Beratungsqualität

Im Jahr 2016 hat R+V den Grundstein gelegt für eine komplett neue, standardisierte Beratung der Kunden: die R+V-Beratungsqualität. Hinter diesem neuen Beratungsprozess steht das Prinzip der ganzheitlichen Betreuung und Beratung der Kunden in allen versicherungsrelevanten Fragen. Dadurch erhalten Kunden und Vertriebsmitarbeiter Rechtssicherheit.



Die beiden Hauptgebäude von R+V am Wiesbadener Raiffeisenplatz in einem Bild.

Darüber hinaus wird der Kunde umfassend und über alle Regionen in Deutschland hinweg einheitlich beraten. Sein Bedarf steht dabei im Mittelpunkt. Der Außendienst-Mitarbeiter wird technisch in seiner Beratung optimal unterstützt.

## Datenschutz / Code of Conduct

Der Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft (GDV) hat zusammen mit den Verbraucherzentralen und den Landesdatenschutzbeauftragten die Verhaltensregeln für den Umgang mit personenbezogenen Daten deutscher Versicherer aufgesetzt – den Code of Conduct (CoC). Dieser schafft ein einheitliches, hohes Datenschutz-Niveau in der deutschen Versicherungswirtschaft und wurde vom Berliner Datenschutzbeauftragten genehmigt.

Der CoC berücksichtigt die wichtigsten Verarbeitungsformen personenbezogener Daten, die Versicherungsunternehmen bei der Begründung, Durchführung und Beendigung von Versicherungen anwenden. R+V ist diesem zum 1. Januar 2014 beigetreten. Die beigetretenen Versicherer verpflichten sich mit dem Kodex, ein umfassendes Datenschutz- und Datensicherheitskonzept einzuhalten, um damit die Daten der Kunden vor rechtswidriger Verarbeitung zu schützen.

R+V hat bei der Umsetzung des CoC alle datenschutzrelevanten organisatorischen Regelungen und technischen Vorkehrungen auf den Prüfstand gestellt. Wo nötig, wurden sie aktualisiert. Dies geschah zusätzlich zu den bestehenden regelmäßigen Überarbeitungen und stellt schon deshalb ein bedeutendes Mehr an Datenschutz für Kundendaten dar. Damit hebt sich R+V deutlich von den Versicherungsunternehmen ab, die dem CoC nicht beigetreten sind.

Der Vorteil des CoC für Unternehmen und Kunden liegt in ihm selbst begründet. Erstmals hat eine Branche von einer gesetzlichen Möglichkeit aus dem Bundesdatenschutzgesetz Gebrauch gemacht und sich ein einheitliches Regelwerk zu Branchenspezifika des gemeinsamen Themas Umgang mit Kundendaten gegeben. Das erhöht die Transparenz gegenüber unseren Kunden. Zusätzlich stellt es ein erhebliches Plus an Rechtssicherheit für Kunden und Unternehmen dar, denn durch den CoC sind unterschiedliche Handhabungen der Versicherer zu gleichartigen Datenverarbeitungsvorgängen verringert worden.

R+V hat in die Umsetzung des CoC erhebliche finanzielle Mittel und personelle Ressourcen investiert. Die durch den CoC überarbeiteten datenschutzrechtlichen Rahmenbedingungen werden mit den bestehenden Standard-Prozessen nachgehalten. Der Nutzen dieser Investition liegt in der Zukunft. R+V hat

sich im Hinblick auf den Datenschutz bei Kundendaten für die Zukunft gut aufgestellt. Und die anstehende Umsetzung der EU-Datenschutzverordnung kann bei R+V auf einer soliden Basis aufbauen.

## Beschwerdestatistik

Die Beschwerdestatistik, die jährlich durch die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin / [www.bafin.de](http://www.bafin.de)) veröffentlicht wird, bescheinigt R+V durch niedrige Beschwerdequoten hohe Leistungs- und Servicestandards. Bereits seit Jahren kann die R+V Lebensversicherung AG auf sehr niedrige Beschwerdequoten verweisen. Unter den Lebensversicherungen ließ R+V in der BaFin-Beschwerdestatistik 2015 mit nur 1,29 Beschwerden pro 100.000 Verträge die anderen großen Wettbewerber (gemessen an der Anzahl der Lebensversicherungsverträge) zum Teil deutlich hinter sich.

Im map-report Nr. 890 ist die R+V Lebensversicherung AG mit einer Kennzahl von durchschnittlich 1,13 Beschwerden pro 100.000 lebensversicherten Personen (Betrachtung Fünfjahreszeitraum 2011 bis 2015) der beste unter den 15 größten deutschen Lebensversicherern. Sie liegt damit deutlich unter dem Durchschnitt von 2,10 der aufgelisteten 62 Lebensversicherer im betrachteten Zeitraum. Die Beschwerdequote beim Versicherungsombudsmann e.V. laut map-report Nr. 890 (Betrachtung Fünfjahreszeitraum 2011 bis 2015) liegt mit einer Quote von 1,45 Beschwerden pro 100.000 lebensversicherten Personen gleichfalls auf niedrigem Niveau und deutlich unter dem Durchschnitt von 3,39. Mit lediglich sieben Beschwerden auf 764.000 versicherte Personen bestätigte die R+V Krankenversicherung AG in der BaFin-Beschwerdestatistik 2015 das sehr gute Vorjahresergebnis.

## Beschwerdemanagement

Als genossenschaftlicher Versicherer will R+V den Service und die angebotenen Produkte für die Kunden laufend weiter verbessern. Deswegen werden Kritik und Beschwerden der Kun-



Ein Bildmotiv der R+V-Firmenkunden-Kampagne.

den ernstgenommen. Das R+V-Beschwerdemanagement wird dezentral geführt. Die in den Ressorts etablierten Beschwerdemanagementfunktionen nehmen in Zusammenarbeit mit den Fachbereichen diese Aufgabe wahr. Die zentrale Steuerung der Beschwerdemanagementfunktion bei R+V wird durch ein ressortübergreifendes zentrales Gremium wahrgenommen.

Die Beschwerdemanagementfunktion trägt die Verantwortung für die Einhaltung der Leitlinien, die Vermeidung von Interessenskonflikten bei der Beschwerdebearbeitung und das Berichtswesen zur Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin). R+V unterteilt in ein direktes und ein indirektes Beschwerdemanagement. Ziel des direkten Beschwerdemanagements ist es, Zufriedenheit des einzelnen Kunden im Umgang mit seiner Beschwerde herzustellen. Dabei will R+V das vorgetragene Kundenanliegen zügig, rechtlich korrekt und fair und unter Beachtung einer angemessenen Kommunikation lösen.

Ziele des indirekten Beschwerdemanagements sind die Analyse von Beschwerden, die Identifikation von systematischen Schwachstellen und die Ableitung von Maßnahmen zur Optimierung von Geschäftsprozessen. R+V nutzt damit die Rückmeldungen der Kunden, um Risiken zu vermeiden und eine kontinuierliche Verbesserung zu erfahren. Die Analyse der Beschwerdeinformationen ist die Voraussetzung für die Identifikation und Behebung von Schwachstellen. Neben internen Auswertungen für die Beschwerdeanalyse gibt es auch einen jährlichen Bericht an die BaFin.

### Beratung von Schuldern mit Zahlungsschwierigkeiten

Der Fachbereich Beitragseinzug sowie die R+V-Tochter UMB (Unternehmens-Managementberatungs GmbH), ein Dienstleister für Forderungsmanagement, haben Prozesse zum Umgang mit Kunden in Zahlungsschwierigkeiten definiert. Stets sollen gemeinsam mit dem Schuldner Lösungen gefunden werden, um die offenen Forderungen zurückzuführen und somit die Versicherungsverträge zu erhalten. So gibt es etwa bei Lebensversicherungen flexible Modelle mit Beitragsaussetzung und Teilkapitalentnahme oder sogenannte Tilgungsstreckungsdarlehen, die die Tilgung strecken, wenn ein Darlehensnehmer für sein Hypothekendarlehen die Raten nicht zahlen kann.

### Kundenbefragungen

Die Marktforschung von R+V befragt regelmäßig Kunden, wie zufrieden und wie verbunden sie mit dem Unternehmen sind. Die Werte liegen seit Jahren auf einem konstant hohen Niveau. Im Jahr 2016 erreichte R+V in der Kundenzufriedenheit einen guten Wert von 61 und bei der Kundenbindung einen guten Wert von 68. Mit diesen Werten liegt R+V im Vergleich zu Wettbewerbern in einer sehr guten Position.

Die Befragung findet drei Mal im Jahr statt. Sie wird telefonisch durch ein externes Marktforschungsinstitut durchgeführt. Die Befragungsergebnisse liefern Werte zur R+V-Gesamtkundenzufriedenheit und Kundenbindung.

### Standards für den Wettbewerb

Den Standard bilden für R+V die Wettbewerbsrichtlinien der Versicherungswirtschaft. Die aktuelle Fassung ist seit dem 1.9.2006 gültig und dient unter anderem der Förderung und Sicherstellung des Leistungswettbewerbs zwischen den Versicherungsunternehmen und zwischen den Versicherungsvermittlern. Derartige Wettbewerbsregeln können Wirtschafts- und Berufsvereinigungen für ihren Bereich aufstellen und vom Bundeskartellamt anerkennen lassen (vgl. § 24 GWB, Gesetz gegen Wettbewerbsbeschränkungen).

Die Wettbewerbsrichtlinien wurden vom Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft (GDV) und vom Verband



Streetart an der KRAVAG-Zentrale in Hamburg. Die R+V Tochter zählt zu Maklerversicherern mit der nachhaltigsten Kundenorientierung.

der privaten Krankenversicherung e. V. (PKV-Verband / [www.pkv.de](http://www.pkv.de)) als den Vertretern der Versicherungswirtschaft sowie vom Bundesverband der Assekuranzführungskräfte e. V. und dem Bundesverband Deutscher Versicherungskaufleute e. V. (BVK / [www.bvk.de](http://www.bvk.de)) für den Versicherungsaußendienst entwickelt und schriftlich niedergelegt.

### Zwei R+V-Töchter nachhaltigste Maklerversicherer

Die Versicherer Condor und KRAVAG zählten 2016 laut einer Studie zu den Maklerversicherern mit der nachhaltigsten Kundenorientierung. Die Tochterunternehmen der R+V Versicherung erhielten in der Untersuchung des Marktforschungsinstituts ServiceValue GmbH und der AMC Finanzmarkt GmbH mit jeweils fünf Sternen die höchste Bewertung.

Bei dem Wettbewerb „Nachhaltige Kundenorientierung in der Assekuranz“ wurden im Sommer 2016 mehr als 8.000 Kunden von 87 Versicherern befragt. In der Sparte Maklerversicherer erhielten insgesamt nur drei Unternehmen die Note „fünf Sterne“. In der Umfrage bewerteten die Kunden unter anderem, inwieweit ihr Anbieter sozial und gesellschaftlich verantwortungsvoll handelt, er Wert auf eine partnerschaftliche und faire Kundenbeziehung legt und wie verlässlich seine Aussagen sind.

## Unternehmensführung

Verantwortungsvolles Handeln ist für R+V sowie alle Unternehmen der DZ BANK Gruppe ein zentrales Unternehmensziel und gehört zur Genossenschaftstradition. Das Verhalten richtet sich nach dem Grundsatz der redlichen und regelgetreuen Führung der Geschäfte. R+V hat für ihre Mitarbeiter Verhaltensgrundsätze formuliert, die Regeln für ein rechtlich korrektes und verantwortungsbewusstes Verhalten vorgeben.

R+V erwartet von allen Mitarbeitern, dass sie sich bei der Tätigkeit für R+V an die Grundsätze der Fairness und des Anstands halten. R+V toleriert keinerlei Diskriminierung oder Belästigung im Arbeitsumfeld, insbesondere aufgrund von Alter, Herkunft, Nationalität, Behinderung, Geschlecht, Rasse, Religion, sexueller Orientierung, politischer Haltung oder gewerkschaftlicher Betätigung. R+V toleriert keinerlei Form von Korruption, das heißt Bestechung und Bestechlichkeit im geschäftlichen Verkehr sowie Vorteilsgewährung und Bestechung gegenüber Amtsträgern.

R+V ist fair im Wettbewerb und beachtet die Grundsätze des lautereren Wettbewerbs. Geschäftspartner sind fair zu behandeln. Das Eigeninteresse der Mitarbeiter und die Interessen von R+V sind strikt zu trennen. Persönliche Beziehungen oder Interessen dürfen die geschäftliche Tätigkeit nicht beeinflussen, Entscheidungsprozesse werden allein durch sachliche Erwägungen geprägt.

### Menschenrechte / Arbeitnehmerrechte

Der Einflussbereich von Finanzdienstleistern im Bereich der Menschenrechte bezieht sich auf ihre Mitarbeiter und Dienstleister sowie die Kapitalanlage. R+V bekennt sich dabei zum Global Compact der Vereinten Nationen (UN). Bei dieser Initiative (siehe S. 12) verpflichten sich Unternehmen, ihr Handeln an zehn sozialen und ökologischen Prinzipien auszurichten. Dazu zählen unter anderem die Achtung von Menschen- und Arbeitnehmerrechten, das Engagement für Klimaschutz sowie der Kampf gegen Korruption.

### Nachhaltiger Einkauf

Die Lieferkette von R+V bezieht sich hauptsächlich auf Produkte und Dienstleistungen, die zur Ausführung der Geschäftstätigkeit erforderlich sind. Dazu gehören unter anderem Gebäudeservices, Büromaterialien, IT-Produkte und Geschäftsreisen. Seit 2013 verpflichtet R+V ihre Lieferanten mit einer Nachhaltigkeitsvereinbarung zur Einhaltung von Mindeststandards sowie der Prinzipien des UN Global Compact und den Anforderungen der International Labour Organization (ILO). Die in Zusammenarbeit mit allen Unternehmen der DZ BANK Gruppe entwickelte Nachhaltigkeitsvereinbarung soll sicherstellen, dass gruppenweit ökonomische, ökologische und soziale Aspekte wie Arbeits- und Menschenrechte für eine nachhaltige Lieferantenbeziehung in den Einkaufsprozess einbezogen werden. Darüber hinaus hinterfragt R+V bei Lieferanten, die als nachhaltigkeitsrelevant eingestuft wurden, deren Nachhaltigkeitsengagement durch einen Fragebogen. Als nachhaltigkeitsrelevant gelten Lieferanten, deren Produktion und/oder Dienstleistung anhand von sieben Bewertungskriterien zu den Punkten Nachhaltigkeit und Umwelt als relevant klassifiziert wurden.

Außerdem dokumentiert R+V die Akzeptanz der Nachhaltigkeitsvereinbarung durch den Lieferanten. Darüber hinaus wird in betroffenen Einkaufsvorgängen verstärkt auf Nachhaltigkeits- und Umweltaspekte geachtet, etwa bei Strom, Papier und Bürotechnik. Ein Verstoß gegen die Mindeststandards und Prinzipien der Nachhaltigkeitsvereinbarung regt einen Gesprächs- und Verbesserungsprozess an, kann zuletzt aber auch zum Ausschluss des Lieferanten führen. Im Berichtsjahr 2016 wurden allerdings keine erheblichen tatsächlichen oder potenziell negativen Auswirkungen in den Bereichen Umwelt, Gesellschaft und Menschenrechte festgestellt.

### Recht zu Kollektivverhandlungen / betriebliche Veränderungen

Das Recht zu Kollektivverhandlungen ist bei R+V in keiner Weise gefährdet. Im gesamten R+V Konzern werden die Grund-



G4-11, G4-DMA, G4-LA13,  
G4-LA14, G4-HR10, G4-SO3,  
G4-SO4, G4-SO9, G4-HR5,  
G4-HR6,

**LEITENDE ANGESTELLTE DER R+V GRUPPE IM INLAND**

	2016
Innendienst	292
Außendienst	76
<b>Gesamt</b>	<b>368</b>

Mit Ausnahme der Leitenden Angestellten gilt für alle Mitarbeiter der Tarifvertrag.

sätze der vertrauensvollen Zusammenarbeit aus Paragraph 2 Absatz 1 Betriebsverfassungsgesetz (BetrVG) im Verhältnis zu Betriebsräten, Gewerkschaften und Arbeitgebervereinigungen aus Überzeugung heraus gelebt.

Signifikante betriebliche Veränderungen sind in der Regel betriebsverfassungsrechtlich als sogenannte Betriebsänderungen anzusehen, die der Mitwirkung der Arbeitnehmervertretung bedürfen. Das dabei zu beachtende Verfahren ist im R+V-Innovationspakt geregelt, der verbindlich für alle Versicherungsgesellschaften sowie für die wesentlichen Dienstleistungsgesellschaften im R+V Konzern gilt.

Die Beachtung der entsprechenden Regelungen führt zu einem Vorlauf von mindestens sechs Monaten, bevor eine solche Betriebsänderung umgesetzt werden kann.

**Tarifbindung**

Im R+V Konzern gelten für alle Mitarbeiter – teilweise unternehmensspezifische – (Gesamt-)Betriebsvereinbarungen. Die Tarifverträge für das private Versicherungsgewerbe finden für alle Mitarbeiter Anwendung. Der Tarifvertrag sieht für vergleichbare Tätigkeiten sowohl für Männer als auch für Frauen die gleiche Vergütung vor, indem hinter jeder Tarifgruppe eine Tätigkeitsbewertung steht. Dadurch werden die Mitarbeiter im Tarifbereich bei R+V für vergleichbare Tätigkeiten auch vergleichbar bezahlt. Bei den Dienstleistungsgesellschaften werden die Tarifverträge auszugsweise angewendet.



Verantwortungsvolles Handeln ist für R+V ein zentrales Unternehmensziel.

**Kinderarbeit / Zwangs- und Pflichtarbeit**

Die R+V Versicherung respektiert und schützt die Rechte ihrer Arbeitnehmer. Dabei geht es um die Einhaltung hoher Standards für eine sichere und gesunde Arbeitsumgebung sowie um faire Arbeitsbedingungen. Das Recht zur Vereinigungsfreiheit sowie die aktive Förderung der Chancengleichheit und die Gleichbehandlung ihrer Mitarbeiter sind Kernelemente der unternehmerischen Verantwortung der R+V Versicherung. Alle Formen der Zwangs- und Kinderarbeit lehnt R+V entschieden ab – und fordert dies auch von ihren Lieferanten.

**Compliance / Whistleblowing**

Die Aufgabe der Compliance-Organisation liegt vorrangig in der Überwachung der Einhaltung der externen Anforderungen. Darüber hinaus berät sie den Vorstand in Bezug auf die Einhaltung der für den Betrieb des Versicherungsgeschäfts geltenden Gesetze und Verwaltungsvorschriften, beurteilt die möglichen Auswirkungen von Änderungen des Rechtsumfelds für das Unternehmen und identifiziert und beurteilt das mit der Verletzung der rechtlichen Vorgaben verbundene Risiko (Compliance-Risiko).

Die Compliance-Aufgaben werden wegen der übergreifenden Organisation der Geschäftsprozesse unternehmensübergreifend durch eine zentrale Compliance-Stelle in Kooperation mit dezentralen Compliance-Stellen der Vorstandsressorts der R+V Versicherung AG wahrgenommen. Die vierteljährlich stattfindende Compliance-Konferenz ist das zentrale Koordinations- und Berichtsgremium der Compliance-Organisation. Dort werden die Aktivitäten der zentralen und dezentralen Compliance-Stellen berichtet und koordiniert sowie relevante Vorfälle behandelt. In der Compliance-Konferenz finden zudem der Informationsaustausch und die Interaktion mit den Schlüsselfunktionen statt. Bei besonders gravierenden Verstößen sind Ad-hoc-Meldungen an die zentrale Compliance-Stelle vorgesehen. Der Compliance-Beauftragte berichtet unmittelbar an den Vorstand und ist organisatorisch direkt dem Vorstandsvorsitzenden der R+V Versicherung AG zugeordnet.

Mit dem am 2. Juli 2016 in Kraft getretenen neuen § 23 Abs. 6 VAG sind Versicherungsunternehmen nunmehr verpflichtet, ein Hinweisgebersystem einzurichten. Bei R+V besteht ein Hinweisgebersystem bereits seit 2002. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von R+V haben die Möglichkeit, Verstöße gegen interne Vorgaben oder gesetzliche Pflichten an den Inhaber der Compliance-Funktion oder den Inhaber der Revisions-Funktion oder einer externen Vertrauensanwältin zu melden. Auf Wunsch des Meldenden können Hinweise durch die Vertrauensanwältin im Rahmen der besonderen Rechtsvorschriften für Rechtsanwälte anonym behandelt werden. Die entsprechenden Kontaktdaten sind im Intranet und in der Compliance-Richtlinie hinterlegt.

R+V hat die Compliance-Richtlinie „Verhaltensgrundsätze im Geschäftsverkehr“ im Jahr 2014 komplett überarbeitet. Über ein elektronisches Verfahren wurde diese Richtlinie zusammen mit Schulungsunterlagen an alle Mitarbeiter verteilt und die Kenntnisnahme dokumentiert. Ausgewählte Einheiten erhalten zusätzlich durch Mitarbeiter des Compliance-Beauftragten Präsenz-Schulungen – ebenso Managementnachwuchskräfte innerhalb ihrer Managementausbildung.

## Verhinderung von Geldwäsche

Zur ordnungsgemäßen Geschäftspolitik aller Finanzdienstleister gehört es, Transaktionen mit kriminellem Hintergrund zu verhindern und außerdem dabei zu helfen, diese aufzudecken und zu bekämpfen. Dies betrifft insbesondere Vorgänge, die der Geldwäsche oder der Terrorismusfinanzierung dienen. Versicherer sind – wie alle Unternehmen der Finanzbranche – in der Gefahr, für Geldwäsche missbraucht zu werden. Das betrifft in der Versicherungsbranche vor allem Lebensversicherer, da etwa durch die Einzahlung in Lebensversicherungspolice und deren anschließende frühzeitige Kündigung Gelder gewaschen werden können.

Gemäß § 9 Geldwäschegesetz (GwG) muss deshalb ein „Verpflichteter“ angemessene geschäfts- und kundenbezogene Sicherungssysteme gegen Geldwäsche und Terrorismusfinanzierung besitzen. Zu diesen „Verpflichteten“ zählt das GwG ausdrücklich auch die Lebensversicherer. Das Gesetz verlangt mit den „KYC- und CDD-Prinzipien“ (know-your-customer und customer-due-dilligence), die die tragenden Säulen der institutsinternen Geldwäschebekämpfung sind, dass sich die Lebensversicherer nicht nur zu Beginn einer Geschäftsbeziehung über die Kundenidentität Gewissheit verschaffen, sondern auch während der Geschäftsbeziehung die „Aktivitäten“ der Kunden überblicken.

Zu den gesetzlichen Verpflichtungen gehören auch individuelle Gefährdungsanalysen. Diese bestehen aus einer Bestandsaufnahme sowie der Bewertung der einzelnen Risiken und bilden die Grundlage dafür, welche risikomindernden Maßnahmen das Unternehmen ergreifen muss. Die verpflichteten Unternehmen der R+V Gruppe erstellen regelmäßig eine solche Gefährdungsanalyse. Diese wird mindestens einmal im Jahr überprüft und soweit erforderlich aktualisiert. Dabei berücksichtigt R+V unter anderem neue Erkenntnisse der FATF (Financial Action Task Force on Money Laundering), des Bundeskriminalamts (BKA), der Landeskriminalämter (LKA) sowie sonstiger Ermittlungsbehörden.

Die Gefährdungsanalyse für 2016 ergab, dass aufgrund der vorliegenden internen Unternehmensdaten kein signifikant hohes Risiko in Bezug auf Geldwäsche und Terrorismusfinanzierung zu erkennen ist. Dies wird durch die klare Organisationsstruktur von R+V und den geregelten Bankenvertrieb der Produkte belegt. Die allgemeine Geschäftspolitik sowie die Anlagestrategien der R+V Versicherung sind eher konservativ.

Insgesamt liegt eine aktive Risikopolitik zugrunde. Die Geschäftsbereiche zeichnen sich durch einen hohen Automatisierungsgrad aus. Die manuelle Bearbeitung in Einzelfällen führt aber nicht zu einem erhöhten Geldwäscherisiko. Ein hohes Risiko ist auch nicht bei den eingesetzten Dienstleistern zu erkennen. Aus dem geografischen Umfeld und der geografischen Lage von R+V ergibt sich ebenfalls kein signifikant hohes Risiko.

Das Geldwäschegesetz fordert zudem, dass die verpflichteten Unternehmen einen Geldwäschebeauftragten (GwB) bestimmen. Bei der R+V Lebensversicherung AG ist der GwB Leitender Angestellter und folglich mit Prokura ausgestattet. Er gehört nicht zur Geschäftsleitung und ist allen Mitarbeitern hinsichtlich des GwG weisungsberechtigt. Er sowie seine Stellvertreter sind hinsichtlich ihrer Tätigkeit als GwB direkt dem Vorstand des Ressorts Personen beziehungsweise dem Hauptbevollmächtigten der R+V Luxembourg Lebensversicherung S.A. Niederlassung Wiesbaden unterstellt. Der GwB ist zudem Mitglied der Compliance-Konferenz der R+V Gruppe und als Unternehmensbeauftragter Schlüsselfunktionsmitarbeiter Compliance. Der GwB beziehungsweise seine Stellvertreter sind ständig zeitnah erreichbar.

## Risikomanagement

Kern des Geschäftsmodells von R+V sind die Übernahme und das Managen von Risiken (siehe auch ausführlich im R+V Konzerngeschäftsbericht 2016, S. 32 ff). Dementsprechend ist das Risikomanagement von R+V als integraler Bestandteil der Unternehmenssteuerung in die Unternehmensstrategie eingebettet. Es umfasst alle systematischen Maßnahmen, um Risiko-

ken zu erkennen, zu bewerten und zu beherrschen. Hauptziele der Risikomanagementprozesse sind die Sicherstellung der Solidität, die Sicherheit für Kunden und Anteilseigner sowie die langfristige Unternehmensfortführung. Darüber hinaus sollen Risiken und andere negative Entwicklungen, die sich wesentlich auf die Vermögens-, Finanz- und Ertragslage auswirken können, frühzeitig erkannt und Gegenmaßnahmen eingeleitet werden.

Ein über alle Gesellschaften des R+V Konzerns implementierter Risikomanagementprozess legt Regeln zur Identifikation, Analyse und Bewertung, Steuerung und Überwachung sowie Berichterstattung und Kommunikation der Risiken sowie für ein zentrales Frühwarnsystem fest.

Die Grundsätze des Risikomanagements basieren auf der verabschiedeten und jährlich aktualisierten Risikostrategie des R+V Konzerns. Diese Strategie leitet sich aus der Unternehmensstrategie unter Berücksichtigung der in der Frühjahrsklausur des Vorstands festgelegten strategischen Vier-Jahresplanung ab. Das Risikomanagement-Handbuch dokumentiert die Steuerung der Risiken mit umfangreichen Darstellungen zu Methoden, Prozessen und Verantwortlichkeiten. Ein Grundprinzip der Risikoorganisation und der Risikomanagementprozesse ist die Trennung von Risikoüberwachung und Risikoverantwortung.

Die Funktionen der für den Aufbau von Risikopositionen Verantwortlichen sind personell und organisatorisch von der unabhängigen Risikocontrolling-Funktion getrennt. Die einmal jährlich konzernweit stattfindende Risikoinventur identifiziert und beurteilt die für R+V relevanten Risiken hinsichtlich ihrer Wesentlichkeit. Gegenstand der Risikoinventur im Einzelnen ist die Überprüfung und Dokumentation sämtlicher bekannter Einzel- und Kumulrisiken sowie des Risikotragfähigkeits- und des Business-Continuity-Managementsystems. Dabei werden auch die verwendeten Indikatoren und Schwellenwerte überprüft. Für alle identifizierten Risiken führt R+V eine Wesentlichkeitsanalyse durch. Wesentliche Risiken sind Gegenstand des unterjährigen Überwachungsprozesses.



Ein Blick auf das R+V-Gebäude in Wiesbaden.

Auf der Basis verbindlich festgelegter Kennzahlen und Schwellenwerte erfolgt vierteljährlich eine aktualisierte Indexbewertung aller bedeutenden Risiken von R+V in einer Datenbank. Bei Überschreitung eines definierten Indexwertes leitet das Unternehmen Maßnahmen ein. Zusätzlich gewährleistet R+V durch eine gezielte Abfrage bei Führungskräften und Mitarbeitern, dass Risiken frühzeitig erkannt werden. Die identifizierten Risiken bewertet die vierteljährlich stattfindende Risikokonferenz abschließend.

Seit 1. Januar 2016 gilt in allen 28 Mitgliedsstaaten der Europäischen Union (EU) ein einheitliches Aufsichtsrecht für Versicherungen: Solvency II. Es verfolgt das Ziel, mehr Sicherheit und Transparenz für Verbraucher und Versicherungsaufsicht zu schaffen. Hierzu hat die europäische Aufsicht den Versicherern neue Eigenmittelvorschriften vorgegeben, die das individuelle Risiko jedes Unternehmens in den Fokus rücken. Mit dem Start von Solvency II hat R+V im Rahmen der Berechnungen der Risikotragfähigkeit die Anforderungen der Aufsicht umgesetzt. Wesentliche Aspekte sind hierbei die Umstellung auf die von der EIOPA vorgegebene Zinsstrukturkurve sowie die Nutzung eines stochastischen Modells für die Berechnungen der Personenversicherer.

## Risk Engineering beim Underwriting

Versichern heißt nicht nur, für den Kunden eine passgenaue Absicherungslösung zu erarbeiten. Versichern heißt bei R+V auch, mit präventiven Maßnahmen viele Gefahrenquellen zu minimieren oder sogar ganz auszuschalten. Die Risikoingenieure im Firmenkundengeschäft von R+V (vom Brandschutzingenieur bis zum Geologen) begutachten nicht nur bereits entstandene Schäden. Sie analysieren und bewerten die Risiken der Kunden von verschiedenen Firmenkundensparten, wie zum Beispiel Haftpflicht und Sachversicherung. Mit ihrem vorhandenen naturwissenschaftlichen und

technischen Know-how geben sie den Underwritern Entscheidungshilfen bei der Zeichnung von Risiken. Systematisch werden so unter anderem Kriterien des Umweltschutzes, des Brandschutzes und des Einbruchsschutzes bei der Bewertung, ob vor Ort oder vom Schreibtisch aus, berücksichtigt und überprüft.

Zusätzlich beraten die Risikoingenieure die Underwriter und Firmenkunden bei der Planung und Durchführung von Schadenverhütungsmaßnahmen. Sie geben den Unternehmern praxisrelevante Hilfestellungen zu Art, Auswahl und Umfang von Schadenverhütungsmaßnahmen, sodass Schäden möglichst gar nicht erst entstehen. Effektives Schadenverhütungsmanagement nutzt beiden Parteien – Kunden und R+V – und trägt damit auch einen wichtigen Beitrag zur nachhaltigen Existenzsicherung der Kunden bei.

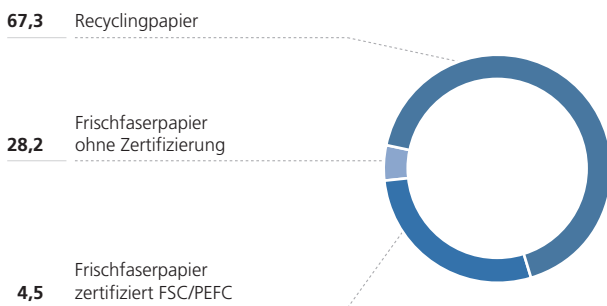
Die Risikoingenieure unterstützen partiell auch andere Fachbereiche, beispielsweise das Privatkundengeschäft oder den Banken/Kredit-Bereich. Zusätzlich gibt es für die Underwriter und die Kunden Unterstützung in Form von Schulungen und Anleitungen wie etwa technische Informationen zu speziellen Risiken.

G4-DMA, G4-EN1, G4-EN2,  
G4-EN6, G4-EN7, G4-EN19,  
G4-EN27

# Umwelt

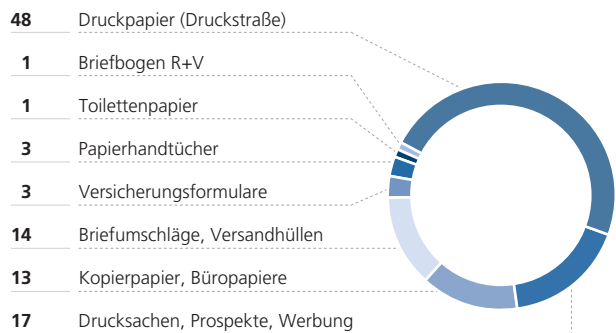
## VERTEILUNG PAPIERARTEN 2016

in %



## VERTEILUNG PAPIERVERBRAUCH 2016

in %



Der Schutz von Umwelt und Klima ist ebenfalls ein zentraler Punkt in der konzernweiten Nachhaltigkeitsstrategie. Deshalb arbeitet R+V schon seit vielen Jahren permanent daran, die Kennzahlen im Bereich Umwelt zu verbessern – mit beachtlichem Erfolg.

Bei einem Versicherer wie R+V bieten sich vor allem Sparpotenziale in den Bereichen Energie (Strom und Heizung), Wasser, Papier, Abfall und Verkehr (Dienstreisen) an. Den Rahmen für sämtliche Maßnahmen und Projekte zum Umwelt- und Klimaschutz bilden die festgelegten Umwelleitlinien des Unternehmens (siehe Kasten S. 38). Diese Grundsätze sind zugleich Ausdruck des genossenschaftlichen Selbstverständnisses von R+V für die Verantwortung gegenüber dem Klima und der Umwelt.

Darüber hinaus hat sich das Unternehmen konkrete Umweltziele gesetzt (siehe dazu auch das Nachhaltigkeitsprogramm S. 82): So soll unter anderem der Energieverbrauch pro Mitarbeiter bis 2020 um 30 Prozent gegenüber dem Basisjahr 2012 sinken. Beim dienstreisebedingten CO<sub>2</sub>-Ausstoß will R+V ebenfalls bis 2020 eine Reduktion um 10 Prozent gegenüber 2012 erreichen. Die konkreten Umweltziele resultieren auch aus den Daten des TÜV-zertifizierten Umweltmanagementsystems von R+V (siehe dazu S. 53).

## Verantwortungsvoller Umgang mit Papier

Für einen Versicherer wie R+V bietet insbesondere das Thema Papier großes Potenzial für den Umwelt- und Klimaschutz. Das betrifft sowohl die möglichst sparsame Verwendung generell als auch den möglichst großflächigen Einsatz umweltfreundlicher Papiersorten. Den Gesamtverbrauch konnte R+V in den vergangenen Jahren durch viele Einzelmaßnahmen wie etwa die Umstellung auf digitale Abrechnungen (S. 40), eine papierlose interne Rechnungsbearbeitung (S. 41) oder den möglichst sparsamen Umgang im Innendienst (S. 38) auf inzwischen 1.587 Tonnen im Jahr 2016 senken. Durch diesen bewussten Umgang sanken zugleich auch die relativen Zahlen, also der Papierverbrauch pro Mitarbeiter, der Papierverbrauch pro Kunde und der Papierverbrauch pro Vertrag (siehe dazu die Tabellen auf S. 41).

### Ehrgeiziges Ziel: 100 Prozent umweltfreundliches Papier

Das Vorhaben ist ehrgeizig, aber durchaus realistisch: Bis zum Jahr 2020 will R+V zu 100 Prozent Papier aus verantwortungsvollen Quellen verwenden. Der Recyclingpapier-Anteil soll dabei mindestens 80 betragen, der Rest ist dann FSC-/PEFC-zertifiziert. Im Jahr 2016 kletterte der Recyclinganteil kräftig von 37 Prozent auf nun über 67 Prozent, der FSC-/PEFC-Anteil blieb 2016 annähernd stabil bei rund 4,5 Prozent.



## Umweltleitlinien

### Präambel

Für uns ist der Umweltschutz neben der Verantwortung als Versicherer, als Arbeitgeber, gegenüber unseren Kunden und in der Gesellschaft ein wichtiger Bestandteil unserer Nachhaltigkeitsstrategie.

### Grundsätze

1. Wir wollen unsere Umweltleistung kontinuierlich verbessern. Daher sind wir bestrebt, Emissionen und Abfallmengen sowie Energie- und Materialverbräuche zu reduzieren. Wir ermitteln und bewerten regelmäßig unsere Umweltauswirkungen.
2. Wir informieren unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter über betriebliche Umweltaspekte, fördern umweltbewusstes Denken und Handeln und beteiligen sie aktiv an der Umsetzung unseres Umweltmanagementsystems.
3. Wir bekennen uns zur Einhaltung aller umweltrelevanten Gesetze und Vorschriften und beziehen Zulieferer und Vertragspartner in unsere Bemühungen zum Umweltschutz mit ein.
4. Wir kommunizieren gegenüber Mitarbeitern, Kunden, Geschäftspartnern, Lieferanten und der Öffentlichkeit unsere Umweltleistung und den Willen zur kontinuierlichen Verbesserung dieser im Rahmen der Nachhaltigkeitskommunikation.

Eine wichtige Rolle beim Einsatz vom Recyclingpapier spielt die hauseigene Druckerei von R+V in Wiesbaden. Diese druckt Kundenschreiben und Policen und verwendet dazu jährlich rund 140 Millionen Blatt. Im Jahr 2015 testete R+V den Einsatz von Recyclingpapier in der Druckstraße – mit positivem Ergebnis. Es gab keinerlei Schwierigkeiten mit der umweltfreundlichen Papiersorte. Die absolut fehlerfreie Verarbeitung ist wichtig, denn ungeeignetes Papier kann schnell die hochprä-

### GELDBUSSEN IM UMWELTBEREICH

in Euro	2014	2015	2016
	0	0	0

zisen und teuren Maschinen beschädigen. Nach den erfolgreichen Tests erfolgte im letzten Quartal 2015 die Umstellung auf Recyclingpapier. Inzwischen beträgt der Recyclinganteil in der Druckerei 90 Prozent – und soll in den kommenden Jahren sogar noch weiter steigen. Die Druckerei spielt beim Gesamtpapierverbrauch von R+V eine besondere Rolle, denn mit 762 Tonnen beträgt ihr Anteil fast 50 Prozent.

Das nun in der R+V-eigenen Druckerei verwendete Recyclingpapier hat einen sehr hohen Weißegrad (zwischen 98 und 103 nach ISO) und unterscheidet sich damit optisch so gut wie gar nicht vom zuvor verwendeten Frischfaserpapier. Die neue Sorte ist übrigens auch nach den strengen Kriterien des Siegels „Blauer Engel“ ([www.blauer-engel.de](http://www.blauer-engel.de)) zertifiziert.

Aber auch in anderen Bereichen setzt R+V auf Recyclingpapier und schont auf diese Weise die Umwelt. So wechselte R+V bereits Mitte 2013 im Innendienst komplett zu Recyclingpapier. Seither verwenden alle Drucker und Kopiergeräte, die die Mitarbeiter in den Bürogebäuden nutzen, ausschließlich umweltfreundliches Papier. Insgesamt beträgt der jährliche Verbrauch hier rund 30 Millionen Blatt. Um nicht zu viel Papier zu verschwenden, hat R+V darüber hinaus auf diesen Geräten standardmäßig den doppelseitigen Ausdruck voreingestellt. Darüber hinaus verwendet R+V bereits seit vielen Jahren mehrheitlich Kuverts aus Recyclingpapier. Hier kommen weitere 213 Tonnen zusammen, von denen fast 70 Prozent aus wiederverwendetem Material bestehen.

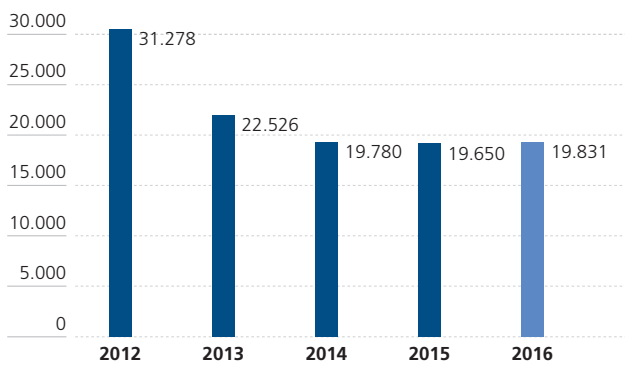
### Umweltfreundlicher Postversand

Eng verbunden mit dem Druck der Kundenpost auf Umweltpapier ist der klimafreundliche Postversand. Über 30 Millionen Briefe verschickt R+V jährlich an ihre Kunden. Für jede Sen-

G4-EN1, G4-EN6, G4-EN7,  
G4-EN19, G4-EN27

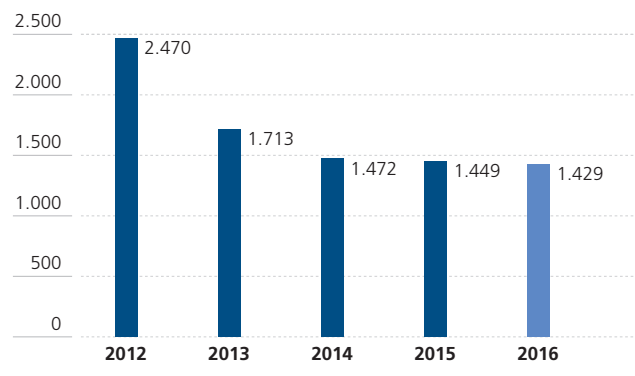
**CO<sub>2</sub>-FUSSABDRUCK R+V**

Kohlendioxid-Emissionen R+V 2012–2016, in t



**CO<sub>2</sub>-FUSSABDRUCK PRO MITARBEITER**

Kohlendioxid-Emissionen 2012–2016, in kg



Wegen der gestiegenen Mitarbeiterzahl und zusätzlich zu heizender Büroflächen stieg der CO<sub>2</sub>-Ausstoß 2016 leicht an. Der CO<sub>2</sub>-Ausstoß pro Mitarbeiter sinkt dagegen seit Jahren kontinuierlich.

**PAPIERVERBRAUCH R+V**

in kg

Papier 100 % Recycling	2014	350.080
	2015	597.300
	2016	1.065.530
Papier ECF/TCF	2014	1.264.760
	2015	942.340
	2016	446.350
Papier FSC/PEFC- zertifiziert	2014	57.000
	2015	77.500
	2016	71.100
<b>Total</b>	2014	1.671.840
	2015	1.617.140
	2016	1.582.980

dung fällt zwar nur sehr wenig klimaschädliches CO<sub>2</sub> an, aber in der Summe ist es eine erhebliche Menge. Dieses beim Transport ausgestoßene CO<sub>2</sub> gleicht R+V bereits seit Herbst 2011

komplett aus – und zwar mit dem Service „GOGREEN“ der Deutschen Post DHL (ausführliche Informationen unter [www.gogreen.de](http://www.gogreen.de)).



In der hauseigenen Druckerei von R+V in Wiesbaden wird fast ausschließlich Recyclingpapier verwendet.

Die Deutsche Post kauft dabei für die beim Versand entstandene Menge CO<sub>2</sub> entsprechende Zertifikate. Das ausgegebene Geld wiederum fließt in Klimaschutzprojekte, die nach international anerkannten Standards zertifiziert sind – etwa die klimafreundliche Stromerzeugung aus Wasserkraft in Brasilien, aus Biomasse in Indien oder mit Windrädern in China.

Dank GOGREEN kompensiert R+V Jahr für Jahr rund 1.000 Tonnen CO<sub>2</sub> (siehe Tabelle S. 41). Der Kunde erkennt übrigens sofort, dass sein Brief klimaneutral verschickt wurde. Jede Sendung von R+V ist mit einem entsprechenden „GOGREEN“-Logo versehen.

#### **Papierlose Courtageabrechnungen**

Ob Außendienstmitarbeiter, Generalagent, Makler oder Genossenschaftsbank: Jeder Vermittler von R+V-Produkten erhält

monatlich eine Liste der von ihm vermittelten Versicherungen und der entsprechenden Provisionen. Diese bisher ausschließlich gedruckten Nachweise hat R+V ab 2015 sukzessive auf digitale PDF-Dateien umgestellt.

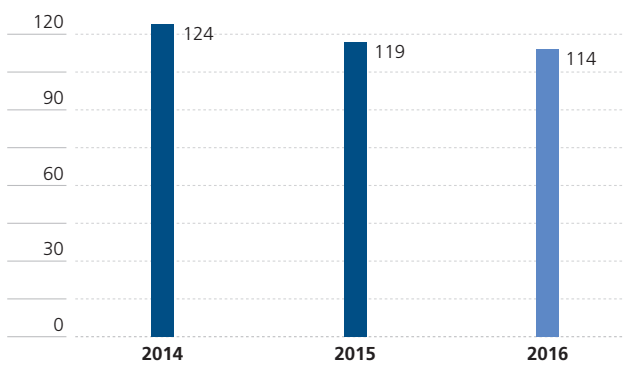
Der Startschuss fiel im September 2015, als vorab ausgesuchte Außendienstmitarbeiter erstmals einen digitalen Nachweis über das interne R+V-System erhielten. Seit Dezember 2015 gilt dies für den gesamten R+V-Außendienst. Ein Pilotprojekt unter Maklern startete ebenfalls im September 2015 – und seit März 2016 sind die Volks- und Raiffeisenbanken an der Reihe. Nach dem erfolgreichen Pilotversuch erhalten seit Mai 2016 alle rund 1.000 Genossenschaftsbanken ihre Nachweise auf elektronischem Wege.



G4-EN1, G4-EN2, G4-EN6,  
G4-EN7, G4-EN19, G4-EN27

**PAPIERVERBRAUCH PRO MITARBEITER <sup>1)</sup>**

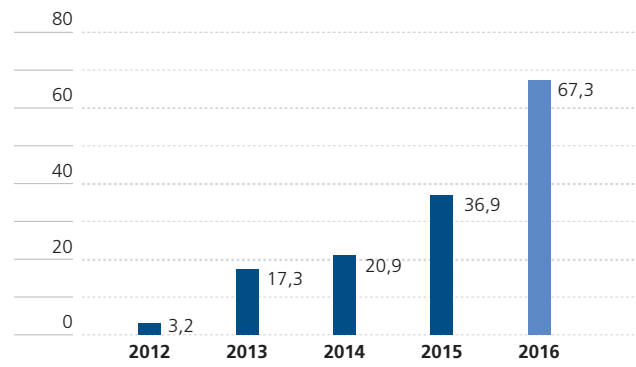
in kg



<sup>1)</sup> Tätigkeitsanteile

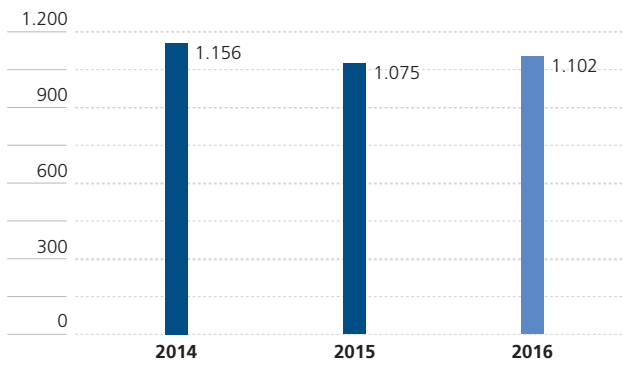
**ANTEIL RECYCLINGPAPIER AM GESAMTPAPIERVERBRAUCH**

in %



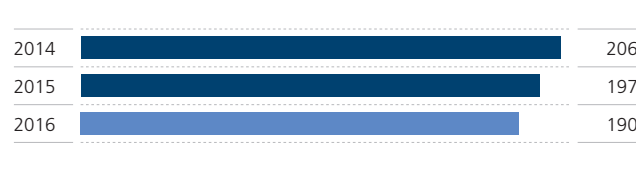
**CO<sub>2</sub>-KOMPENSATION DURCH „GOGREEN“**

in t



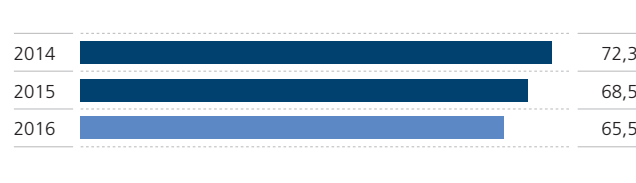
**PAPIERVERBRAUCH PRO KUNDE**

in g



**PAPIERVERBRAUCH PRO VERTRAG**

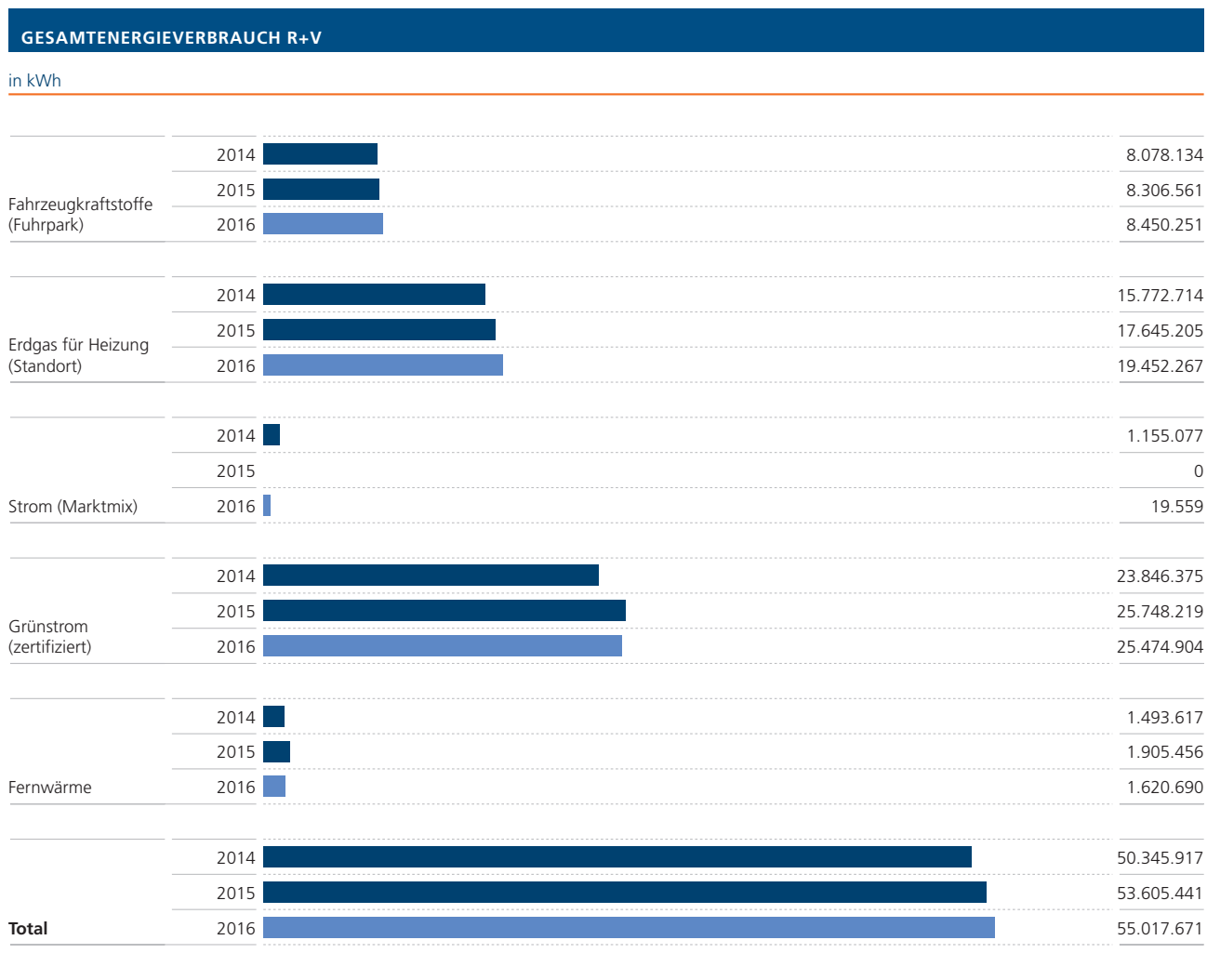
in g



Die Resonanz der Geschäftspartner ist durchweg positiv, da die PDF-Dateien neben dem ökologischen Effekt zwei wesentliche Vorteile bieten: Erstens entfällt der für die gedruckten Nachweise nötige Lagerplatz. Und zweitens haben die viel einfacher zu archivierenden PDF-Dateien eine sehr hilfreiche Suchfunktion, was Recherchen enorm erleichtert. Der ökologische Spareffekt selbst ist riesig: Im Jahr 2015 kamen noch fast 5 Millionen bedruckte Blatt Papier für die von R+V verschickten Provisionsabrechnungen zusammen.

**Papierlose Rechnungsbearbeitung**

Rund 80.000 Rechnungen erhält R+V jedes Jahr von ihren Lieferanten. Diese gehen über ein internes System (Einkaufskompass) ein, erreichen den Versicherer auf gedrucktem Papier oder auf elektronischem Wege. Für die Gruppe der elektronischen Rechnungen hat R+V im Mai 2015 einen neuen elektro-



nischen Workflow eingerichtet: Erhält R+V eine elektronische Rechnung, erfolgt die Weiterverarbeitung beziehungsweise die Rechnungsfreigabe im Hause R+V nunmehr komplett papierlos. Denn im Rahmen der Rechnungsfreigabe können sämtliche Anlagen als Upload der Rechnung hinzugefügt werden, etwa der vorangegangene Schriftwechsel oder Lieferscheine.

## R+V verwendet ausschließlich Ökostrom

Der Aspekt Strom ist neben dem Papier der zweite große Posten, bei dem ein Versicherer wie R+V einen großen Effekt beim Klimaschutz erzielen kann. Deshalb setzt R+V inzwischen ausschließlich auf Strom aus erneuerbaren Energien – und hat damit auch den „CO<sub>2</sub>-Fußabdruck“ deutlich reduziert (siehe dazu S. 39). Bereits seit 2013 beziehen die Gebäude und Rechenzentren am R+V-Hauptsitz in Wiesbaden sowie das Gebäude der R+V-Tochter Condor in Hamburg klimafreund-

G4-EN1, G4-EN3, G4-EN4,  
G4-EN6, G4-EN7, G4-EN19,  
G4-EN27

## STROMVERBRAUCH GESAMT

in kWh

2012	Mio. Gesamt		27,8
	Mio. Ökostrom		0
2013	Mio. Ökostrom		21,4
	Mio. Strommix		4,1
2014	Mio. Ökostrom		23,9
	Mio. Strommix		1,2
2015	Mio. Ökostrom		25,7
	Mio. Strommix		0
2016	Mio. Ökostrom		25,5
	Mio. Strommix		0,02

lichen Ökostrom. Seit 2014 nutzen auch die großen Niederlassungen (Direktionsbetriebe) in Frankfurt, Hannover und Stuttgart sowie die Vertriebsdirektion in München ausschließlich klimafreundlich erzeugte Elektrizität. Und zum Januar 2015 stellte R+V schließlich das Gebäude der R+V-Tochter KRAVAG in Hamburg ebenfalls auf Ökostrom um.

Der gesamte von R+V verwendete Ökostrom ist übrigens mit dem ok-power-Siegel zertifiziert. Damit ist garantiert, dass der Strom zu 100 Prozent aus erneuerbaren Energiequellen stammt, die



Energiewende aktiv und kontinuierlich vorangetrieben wird und der Stromanbieter nicht an Atom- oder Kohlekraftwerken finanziell beteiligt ist (ausführliche Informationen über die Kriterien für das ok-power-Siegel gibt es auf [www.ok-power.de](http://www.ok-power.de)).

## STROMVERBRAUCH PRO MITARBEITER <sup>1)</sup>

in kWh

2012		2.196
2013		1.933
2014		1.860
2015		1.899
2016		1.837

<sup>1)</sup> Tätigkeitsanteile

## ENERGIEVERBRAUCH PRO MITARBEITER <sup>1)</sup>

in kWh

2014	direkt		1.775
	indirekt		1.971
	<b>total</b>		<b>3.746</b>
2015	direkt		1.914
	indirekt		2.039
	<b>total</b>		<b>3.953</b>
2016	direkt		2.010
	indirekt		1.953
	<b>total</b>		<b>3.964</b>

<sup>1)</sup> Tätigkeitsanteile



R+V setzt im unternehmenseigenen Fuhrpark verstärkt auf Elektrofahrzeuge.

## Elektromobilität bei R+V

Mehr Klimaschutz ist ohne einen Beitrag des Straßenverkehrs kaum möglich, denn dieser hat einen großen Anteil an den Treibhausgas-Emissionen in Deutschland. Deshalb hat sich die Bundesregierung zum Ziel gesetzt, dass bis 2020 auf deutschen Straßen rund eine Million Elektrofahrzeuge unterwegs sind.

R+V sieht ebenfalls das große Potenzial der Elektromobilität und hat bisher neun Elektroautos für den unternehmenseigenen Fuhrpark (Flottengröße rund 350 Fahrzeuge) angeschafft. Die „Stromer“ der Marken BMW, Renault und VW sind an den Standorten Wiesbaden, Hamburg und Stuttgart im Einsatz. Dort werden sie vor allem für Botenfahrten sowie Fahrdienste im jeweiligen Stadtgebiet und der angrenzenden Region genutzt. Gerade auf Kurzstreckenfahrten liegt die besondere Stärke der Elektrofahrzeuge. Und da R+V an diesen Standorten ausschließlich Ökostrom verwendet, fahren diese Autos tatsächlich komplett emissionsfrei.

Ein weiterer Ausbau der elektrischen Flotte bei R+V ist vorgesehen. Denn einige Fahrzeuge, beispielsweise die von Poststellen oder der Haussicherheit, sind ebenfalls fast nur auf kurzen Strecken mit einer Tagesleistung von weniger als 100 Kilometern unterwegs. Sobald bei diesen Fahrzeugen die jeweiligen Leasingverträge auslaufen, prüft R+V den Ersatz durch Elektroautos.

## Förderung des Carsharings

Neben der Elektromobilität fördert R+V auch das Carsharing. Das gilt nicht nur als Versicherer entsprechender Fahrzeuge, sondern auch als Arbeitgeber. Bei einer speziellen Aktion für Mitarbeiter Anfang 2017 konnte sich jeder interessierte Beschäftigte kostenlos bei „DriveNow“ anmelden. Zu diesem Zeitpunkt waren an das DriveNow-Netz die Städte Berlin, Hamburg, Köln, Düsseldorf und München sowie sechs weitere europäische Städte angeschlossen. Die registrierten Mitarbeiter können die Fahrzeuge sowohl bei Dienstreisen als auch für



Bei der Registrierungsaktion von DriveNow herrschte großer Andrang.

private Zwecke nutzen. In Rechnung gestellt wird lediglich die Nutzung des Fahrzeugs, es fallen keine weiteren monatlichen oder jährlichen Kosten an.

## R+V schont Ressourcen

### Erdwärme als Energiequelle

Bei der Zukunftsenergie Erdwärme (Geothermie) leistete R+V in Wiesbaden ein Stück Pionierarbeit: Als erstes Unternehmen überhaupt versorgte der Versicherer in der hessischen Landeshauptstadt ein Bürogebäude mit Erdwärme. Auf diese Weise macht R+V den Büro Neubau am Raiffeisenplatz unabhängiger von fossilen Brennstoffen und schützt überdies das Klima. Denn im Vergleich zur konventionellen Ölheizung reduziert sich der CO<sub>2</sub>-Ausstoß um etwa zwei Drittel.

Und so funktioniert die Geothermie bei R+V: Über 46 Löcher kommt aus einer Tiefe von bis zu 130 Metern die Wärme aus der Erde. Dabei wird nach unten geleitetes Wasser in einem geschlossenen Kreislauf erwärmt. Das so erhitzte Wasser gibt seine Energie über einen Wärmetauscher ab. Mit dieser abgegebenen Energie wird anschließend entweder Wasser in einem zweiten geschlossenen Kreislauf erwärmt oder aber gekühlt – je nach Jahreszeit und Temperatur.

Der komplette R+V-Neubau in Wiesbaden wird mit Erdwärme geheizt beziehungsweise gekühlt. Zusätzlich verfügt das im

Herbst 2010 bezogene Gebäude aber noch über eine klassische Erdgasheizung. Diese kommt beispielsweise bei extremer Kälte zum Einsatz, um die auf Hochtouren arbeitende Geothermieanlage zu unterstützen. Geothermie braucht übrigens nicht viel Platz: Die gesamte Anlage passt bequem auf drei Pkw-Stellplätze.

### Intelligente Beleuchtung in der R+V-Zentrale

Bei der Beleuchtung der Büros im Neubau der Konzernzentrale (Raiffeisenplatz 2) dreht sich alles um die physikalische Einheit 700 Lux. Exakt diese Beleuchtungsstärke garantiert ein intelligentes Technikkonzept für jeden einzelnen Arbeitsplatz in den 643 Büros – nicht mehr und nicht weniger. Feine Sensoren und Mikrochips sorgen in jedem einzelnen Büro dafür, dass dieser ideale Lichtwert für einen augenfreundlichen Büroarbeitsplatz erreicht wird.

Ein Lichtsensor an der Zimmerdecke misst dabei ständig die Lichtverhältnisse auf der Schreibtischoberfläche. Wenn etwa die Sonne stärker hereinscheint, leuchten automatisch die Leuchtstoffröhren schwächer. Setzt sich umgekehrt eine Wolke vor die Sonne, sorgen Mikroprozessor und Elektronik dafür, dass die Deckenbeleuchtung heller strahlt. Den sehr langsamen Wechsel der Beleuchtungsstärke kann man mit bloßem Auge nicht feststellen.

Doch nicht nur die Beleuchtungsstärke ist exakt geregelt. Auch das An- und Ausschalten der Deckenlampen funktioniert vollautomatisch. Dafür sorgen ebenfalls die Sensoren an der Zimmerdecke, die auf Wärmebewegungen im Raum reagieren. Erfasst der Sensor zehn Minuten lang keine Bewegung, geht das Licht aus.

Die Beleuchtungstechnik trägt gleichzeitig zum Klimaschutz bei. Denn sie spart bis zu 30 Prozent Strom. Bei allen 643 Büros summiert sich die gesparte Menge auf rund 140.000 Kilowattstunden (kWh) jährlich. Da bei der Stromerzeugung im Schnitt etwa 500 Gramm Kohlendioxid pro kWh entstehen, vermeidet R+V auf diese Weise jedes Jahr etwa 70 Tonnen klimaschädliches CO<sub>2</sub>.

### Vorrang für LED

Neben dem intelligenten und umweltschonenden Beleuchtungskonzept setzt R+V verstärkt auf den Einsatz von umweltfreundlichen LED-Leuchtmitteln. Diese haben einen deutlich geringeren Verbrauch und eine wesentlich längere Lebensdauer als herkömmliche Leuchtmittel (Halogen) und auch Energiesparlampen. Allerdings sind LEDs in der Anschaffung teurer. Unter dem Strich jedoch „rechnet“ sich der LED-Einsatz – nicht nur für die Umwelt, sondern auch mit Blick auf die Kosten. Sofern es die technischen Gegebenheiten erlauben, ersetzt R+V deshalb in den eigenen Gebäuden die bisherigen Leuchtmittel durch LED-Varianten.

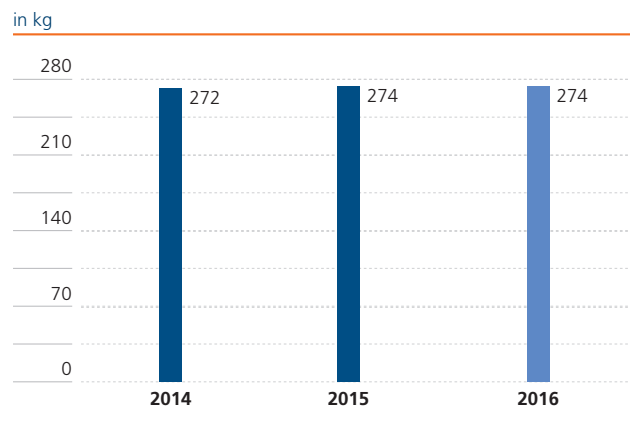
Das bislang größte „Umtauschprojekt“ beendete R+V im Jahr 2016 in der Wiesbadener Zentrale. In einem kompletten Gebäude wurden zeitgleich zu den dortigen Umbauarbeiten sämtliche Leuchtmittel ausgetauscht. Die Amortisationszeit aufgrund des wesentlich geringeren Stromverbrauchs liegt – inklusive der Installationskosten – unter zwei Jahren. Dies gilt übrigens für praktisch alle Projekte, bei denen R+V die bisherigen Leuchtkörper gegen LEDs ausgetauscht hat. Da LEDs ein helles und warmes Licht ausstrahlen, ist auch die Resonanz der Mitarbeiter durchweg positiv.

### Teilnahme an der Earth Hour

Seit dem Jahr 2015 nimmt R+V regelmäßig an der Earth Hour, der weltweit größten symbolischen Umweltschutzaktion, teil. Bei dieser Aktion schalten Millionen Privatpersonen und Unternehmen eine Stunde lang das Licht aus, um damit ein Zeichen für den Schutz des Planeten zu setzen. R+V verzichtet dabei so weit wie möglich auf die Beleuchtung in der Wiesbadener Direktion.

Die Earth Hour wurde 2007 von der Umweltschutzorganisation World Wide Fund For Nature (WWF / [www.wwf.de](http://www.wwf.de)) ins Leben gerufen und hat sich zu einem weltweiten Ereignis entwickelt, das von Jahr zu Jahr größer wird. Der WWF will mit der Earth Hour ein Bewusstsein für ein umweltfreundlicheres und nachhaltigeres Leben und Handeln schaffen – weit über diese 60 Minuten hinaus.

### ABFALLMENGE PRO MITARBEITER<sup>1)</sup>



<sup>1)</sup> am größten R+V-Standort Wiesbaden

### R+V vermeidet Abfall

Auch beim Thema Abfall kann ein Versicherer wie R+V die Umwelt noch stärker schützen. R+V schöpft dabei alle Möglichkeiten zur Reduktion und zum Recycling aus. Ein eigenes Entsorgungskonzept stellt sicher, dass die Trennung der Abfälle möglichst reibungslos funktioniert. Darüber hinaus bindet das Unternehmen in zahlreichen Aktionen auch die Mitarbeiter in dieses Thema ein. Hier einige Beispiele, die zum Teil bereits seit Jahren erfolgreich umgesetzt werden:

#### Stift für Stift die Umwelt schonen

Textmarker, Flipchartmarker und Foliienstifte: Sobald sie leer sind, landen diese Stifte zumeist im Abfall – und mit ihnen wertvolle Rohstoffe. Deshalb hat R+V bereits seit Sommer 2014 Sammelboxen der Firma edding in der Poststelle der Wiesbadener Direktion und an allen Direktionsbetrieben aufgestellt. In diesen Behältern können Mitarbeiter leere Marker und Schreibgeräte aller Hersteller entsorgen. Ist eine Box voll, sendet R+V sie an edding zurück.

Der Stifthersteller übernimmt das Recycling und entsorgt nicht mehr verwendbare Teile fachgerecht. Wiederverwertbar ist vor allem Kunststoff, aus dem die Stifte zum Großteil bestehen. Und da der Umweltschutz bereits beim Einkauf beginnt,

G4-EN1, G4-EN6, G4-EN7,  
G4-EN19, G4-EN23

**ABFALLMENGEN R+V<sup>1)</sup>**

in kg

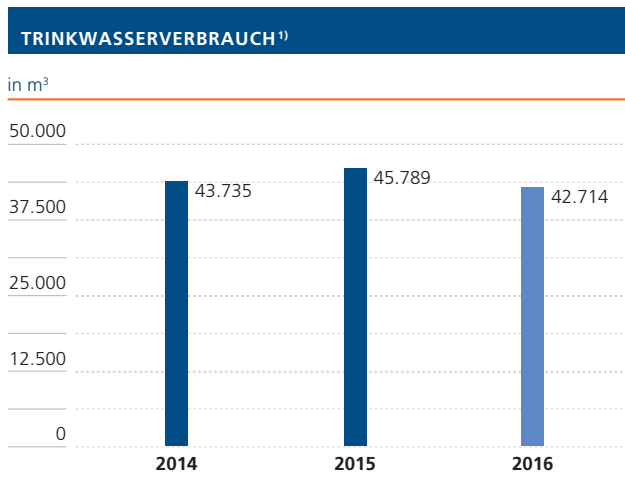
Elektroschrott (Rücknahme)	2014		2.206
	2015		4.663
	2016		6.446
Leuchtmittel	2014		175
	2015		105
	2016		176
Datenträger	2014		688
	2015		4.663
	2016		0
Kunststoff/ Verpackungsabfälle	2014		183.510
	2015		171.013
	2016		178.600
Papierabfälle/ Altpapier	2014		945.360
	2015		951.460
	2016		1.025.099
Restabfälle/ Hausmüll	2014		120.020
	2015		119.480
	2016		135.100
<b>Total</b>	2014		1.252.209
	2015		1.251.913
	2016		1.346.943

<sup>1)</sup> am größten R+V-Standort Wiesbaden

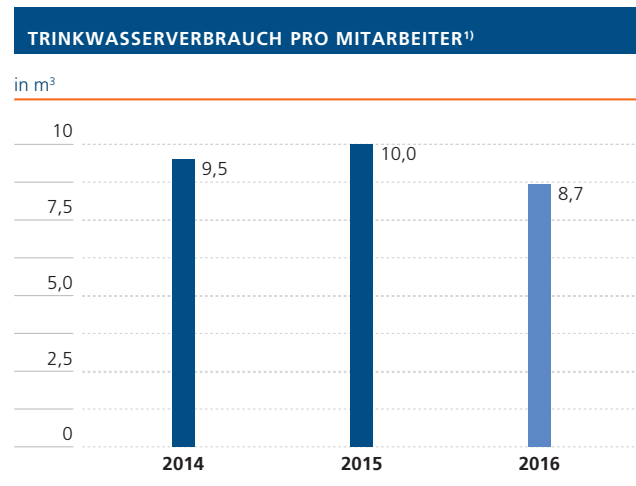
gibt es im R+V-internen Bestellsystem für Büroartikel selbstverständlich auch wiederbefüllbare Stifte und Marker aus Recyclingmaterial.

**Sammlung von Alt-Handys**

R+V-Mitarbeiter können seit dem Frühjahr 2013 an allen großen Standorten nicht mehr genutzte Handys und Smartphones in speziellen Sammelboxen entsorgen. Dieser „Abfall“ enthält unter anderem noch viele kostbare Metalle wie Gold, Silber oder Palladium. Ist eine Kiste voll, schickt R+V diese



<sup>1)</sup> am größten R+V-Standort Wiesbaden



<sup>1)</sup> am größten R+V-Standort Wiesbaden

im Rahmen der Kampagne „Handys für die Umwelt“ ([www.handysfuerdieumwelt.de](http://www.handysfuerdieumwelt.de)) an die Deutsche Umwelthilfe (DUH).

Diese Sammelaktion hilft der Umwelt gleich dreifach: Erstens landen Schwermetalle und andere Schadstoffe aus den Telefonen nicht im Hausmüll. Zweitens recycelt die DUH die wertvollen Rohstoffe aus den alten Geräten für neue Produkte. Und drittens finanzieren die Spender zugleich zahlreiche Naturschutzprojekte: Denn die Deutsche Telekom zahlt der DUH ([www.duh.de](http://www.duh.de)) für jedes gesammelte Handy oder Smartphone pauschal drei Euro.

#### Druckerpatronen für die Umwelt

Über das R+V-Ideenmanagement, bei dem die Nachhaltigkeit ebenfalls ein relevanter Aspekt ist, hatte ein Außendienstmitarbeiter aus Karlsruhe einen umweltschonenden Vorschlag eingereicht: R+V soll die leeren Patronen aus den mobilen Druckern sammeln und an Recycling-Unternehmen verkaufen. Das schont die Umwelt und bringt gleichzeitig Geld, welches für einen guten Zweck eingesetzt werden kann.

Seit Ende 2014 kann jeder R+V-Außendienst-Mitarbeiter seine leeren Patronen bei einem seiner Besuche in der jeweiligen

Filialdirektion abgeben. Diese schickt vierteljährlich ein Paket an die Direktion in Wiesbaden. Die Poststelle in Wiesbaden regelt mit dem Recycling-Unternehmen die Abholung der leeren Patronen, das R+V-Rechnungswesen verbucht die entsprechenden Gutschriften. Das auf diese Weise gesammelte Geld erhält eine Naturschutz-Organisation.

#### Wassersparen bei R+V

Kleines Gerät, große Wirkung: Vor allem dank eines kleinen Messingsiebes hat R+V den Wasserverbrauch pro Mitarbeiter in der Wiesbadener Direktion gesenkt. Die Perlstrahler oder auch Perlatoren genannten Metallgeräte stecken für den Benutzer unsichtbar in den Wasserhähnen. Sie mischen den Wasserstrahl mit Luft und reduzieren so den Wasserverbrauch um etwa 40 Prozent. Der Nutzer merkt davon nichts, da weiterhin ausreichend Wasser fürs Händewaschen fließt. Der Spareffekt macht sich erst später bemerkbar – auf der Wasserabrechnung.

Auf diese Weise senkte R+V den Wasserverbrauch pro Mitarbeiter in den vergangenen Jahren kontinuierlich. Der leicht höhere Wert für das Jahr 2015 resultierte aus umfangreichen Baumaßnahmen in Wiesbaden. Bei den fast ganzjährig durchgeführten Arbeiten waren größere Mengen Wasser notwendig, die auch in der Statistik ihren Niederschlag fanden.



G4-EN6, G4-EN7, G4-EN19,  
G4-EN30

## CO<sub>2</sub>-EMISSIONEN DIENSTREISEN UND FUHRPARK

in kg

Fahrzeugkraftstoffe (Fuhrpark)	2014		3.202.143
	2015		3.292.691
	2016		3.349.649
Dienstreisen (Flug)	2014		1.537.638
	2015		1.574.782
	2016		1.525.932
Dienstreisen (private Pkw)	2014		7.314.188
	2015		7.249.246
	2016		7.200.340
Dienstreisen (gemietete Pkw)	2014		710.481
	2015		732.217
	2016		614.311
Emissionen Bahn	2014		39.890
	2015		39.567
	2016		41.084
<b>Total</b>	2014		12.804.340
	2015		12.888.503
	2016		12.731.317

## Kommunikationstechnik spart Dienstreisen






Bei vielen Projekten innerhalb der R+V Gruppe arbeiten Mitarbeiter verschiedener Standorte zusammen. Dies erfordert selbstverständlich auch Dienstreisen, zumeist zwischen den großen Standorten Wiesbaden, Hamburg, Stuttgart, Frankfurt und Hannover. Bereits im Jahr 2011 führte das IT-Ressort die Anwendung Lync (heute: Skype for Business) des Herstellers Microsoft ein. Diese fasst verschiedene Kommunikationsme-

dien (Real-time Collaboration, IP-Telefonie, Videokonferenz) in einer einheitlichen Anwendungsumgebung zusammen (Stichwort: Unified Communications). Durch Nutzung der Funktionalitäten können unter anderem auch viele Besprechungen online statt als Präsenzveranstaltungen stattfinden.

Die moderne Kommunikationstechnik reduziert entsprechend den Reiseaufwand und spart neben Reisekosten auch reisebedingte Emissionen. Seit 2014 weitet R+V die Zahl der Lync-Nutzer konsequent aus. Bis Ende 2016 waren bereits mehr als






**EMISSIONEN NO<sub>x</sub>**

in kg

2012		18.455
2013		14.813
2014		13.221
2015		12.956
2016		12.896










**EMISSIONEN SO<sub>2</sub>**

in kg

2012		9.398
2013		7.133
2014		6.364
2015		6.105
2016		5.929

**CO<sub>2</sub>-EMISSIONEN – SCOPE 1**

in kg

Fahrzeugkraftstoffe (Fuhrpark)	2014		2.183.279
	2015		2.245.016
	2016		2.283.852
Erdgas für Heizung (Standort)	2014		3.122.997
	2015		3.493.751
	2016		3.851.549
<b>Total</b>	2014		5.306.277
	2015		5.738.767
	2016		6.135.401

5.100 Mitarbeiter (Ende 2015: 3.700) an das System angeschlossen – und ein weiterer kontinuierlicher Aufbau ist vorgesehen.

Die exakten Auswirkungen auf die Reisehäufigkeit hat R+V noch nicht ermittelt. Erste Schätzungen in Abteilungen und Bereichen mit hoher Lync-Verbreitung lassen jedoch darauf schließen, dass der Reiseaufwand durch die Lync-Nutzung um etwa 25 Prozent reduziert wurde.

Durch die weitere Verbreitung von Lync beziehungsweise Skype for Business ist in den kommenden Jahren deshalb ein noch größerer Effekt auf die Zahl der Dienstreisen zu erwarten.

## Klimawandel

Zahlreiche wissenschaftliche Studien sagen voraus, dass durch die Klimaveränderung die Zahl und die Stärke der Naturereignisse weltweit zunehmen werden – auch in Deutschland. Mögliche Auswirkungen des Klimawandels können verstärkte Sturm-, Hochwasser- sowie Starkregen- und Hagelereignisse sein. Zur Bewältigung solcher Kumulrisiken hat R+V spezielle „Task-Force-Gruppen“ wie die Unwetter-Einsatzzentrale gegründet, um Betroffenen schnell und zielgerichtet zu helfen.

Das Gremium hat sich in der Vergangenheit hervorragend bewährt, so etwa im Jahr 2013, als Hochwasser, Orkane und

G4-EC2 , G4-EN6, G4-EN7,  
G4-EN16, G4-EN19



Vor den R+V-Bienenstöcken (v.l.): Imker und R+V-Mitarbeiter Stefan Häfner, Thomas Walter, Leiter der R+V-Betriebsgastronomie, und der R+V-Nachhaltigkeitsbeauftragte Dr. Ralph Glodek.

Hagelstürme zur größten Zahl an Elementarschäden führten, die R+V jemals in einem Jahr verzeichnet hat. Die Unwetterzentrale koordiniert den Einsatz von Schadenregulierern, Sachverständigen und Dienstleistern, legt fest, wer wann mit wem kommuniziert, und mobilisiert im R+V-Service-Center sowie in den bundesweiten Schadenabteilungen und in den Direktionsbetrieben alle verfügbaren Kräfte.



















### Bienen bei R+V – ein Beitrag für mehr Artenvielfalt

Eines der wichtigsten Nutztiere in Deutschland ist bedroht: Krankheiten, Pestizide und landwirtschaftliche Monokulturen haben der Bienenpopulation zugesetzt. Darunter leiden Umwelt und Landwirtschaft ganz besonders. Denn rund 80 Prozent der heimischen Nutz- und Wildpflanzen sind auf die Bestäubung durch Bienen angewiesen.

CO <sub>2</sub> -EMISSIONEN – SCOPE 2			
in kg			
Strom (Marktmix)	2014	<div style="width: 100%;"></div>	687.271
	2015	<div style="width: 0%;"></div>	0
	2016	<div style="width: 2%;"></div>	11.638
Fernwärme	2014	<div style="width: 40%;"></div>	225.984
	2015	<div style="width: 50%;"></div>	288.295
	2016	<div style="width: 45%;"></div>	245.210
Total	2014	<div style="width: 100%;"></div>	913.255
	2015	<div style="width: 85%;"></div>	288.295
	2016	<div style="width: 27%;"></div>	256.848






## CO<sub>2</sub>-EMISSIONEN – SCOPE 3

in kg

Papierverbrauch	2014		1.944.765
	2015		1.860.441
	2016		1.782.674
Dienstreisen (Flug)	2014		1.537.638
	2015		1.574.782
	2016		1.525.932
Dienstreisen (Pkw)	2014		8.024.669
	2015		7.981.463
	2016		7.814.651
Emissionen Bahn	2014		39.890
	2015		39.567
	2016		41.084
Postversand	2014		15.666
	2015		14.125
	2016		11.571
<b>Total</b>	2014		11.562.627
	2015		11.470.379
	2016		11.175.913

## EMISSIONEN FEINSTAUB

in kg

2012		1.763
2013		1.306
2014		1.060
2015		1.008
2016		1.034

Damit sich die Bienen-Population in Deutschland wieder erholt, hat R+V im Sommer 2016 eine Patenschaft für fünf Völker mit insgesamt rund 250.000 Tieren übernommen. Die fünf Bienenstöcke stehen am Ortsrand von Hofheim-Wallau nahe Wiesbaden. Damit setzt R+V ein Zeichen für die Artenvielfalt in der Natur.

Im Auftrag von R+V kümmert sich die Imkergemeinschaft Beemaster ([www.beemaster.de](http://www.beemaster.de)) um die fünf Völker – vom Aufbau der Bienenstöcke über die Gesundheitskontrolle der Tiere

bis zur Honig-Ernte im Frühjahr und Spätsommer. Rund 75 Kilogramm „R+V-Honig“ kommen übrigens auf diese Weise pro Jahr zusammen. Darüber hinaus nutzt Beemaster die Imkerei als Plattform, um regionale Sozial-, Umwelt-, und Naturschutzprojekte anzubieten – sei es für Kindergruppen oder interessierte Erwachsene. Dabei erläutern die Experten auch die große Bedeutung der Bienen für die Natur.

## ISO 14001: TÜV-Umweltplakette für R+V

R+V ist in Sachen Umweltschutz bestens aufgestellt: In einer mehrtägigen Prüfung nahm der TÜV Rheinland das Umweltmanagementsystem von R+V „unter die ökologische Lupe“ und bestätigte, dass alle Anforderungen der internationalen Norm „ISO 14001:2015“ erfüllt sind. Als zertifizierter „ISO-14001-Betrieb“ erfasst R+V alle Daten zu Energie- und Papierverbrauch, Abfallmengen, Gefahrstoffen und CO<sub>2</sub>-Emissionen. Zudem besitzt das Unternehmen klare Umweltleitlinien sowie konkrete Ziele, wie es sich beim Umwelt- und Klimaschutz weiter verbessern will. Ein Umweltmanagementsystem ist somit die ideale Grundlage für weitere Schritte hin zu noch mehr Umwelt- und Klimaschutz.



Die TÜV-Auditoren machten sich auch 2016 vor Ort ein Bild von R+V.

Die Prüfung durch den TÜV dauerte insgesamt fünf Tage. Nachdem die TÜV-Auditoren zunächst alle schriftlich festgehaltenen Prozesse zum Umwelt- und Klimaschutz prüften, kontrollierten sie bei den anschließenden „Betriebsrundgängen“ vor Ort, wie die Praxis bei R+V aussieht. Diese Rundgänge fanden in Wiesbaden sowie erstmalig in den Direktionsbetrieben Frankfurt und Stuttgart statt. Dabei begutachteten die Auditoren unter anderem den Fuhrpark, das Druckzentrum, die Haustechnik in einzelnen Gebäuden und die Organisation der Abfallentsorgung.

In ihrem Abschlussbericht von Anfang Dezember lobte der TÜV die vielen Umweltschutz-Maßnahmen von R+V. Besonders hoben die Auditoren die Systematik hervor, mit der R+V das Thema Nachhaltigkeit im gesamten Konzern angeht. So gibt es einen konkreten jährlichen Prozess, bei dem R+V auch sämtliche Umweltdaten ermittelt, auswertet und die Erkenntnisse anschließend in konkrete Maßnahmen umsetzt. Auf diese Weise erfolgte beispielsweise der Wechsel zu Recyclingpapier (siehe S. 37 ff). Nachdem R+V 2013 im Innendienst alle Drucker und Kopierer umgestellt hatte, fand der Wechsel Ende 2015 auch in der hauseigenen Druckerei in Wiesbaden statt. Dort bedruckt R+V jährlich rund 140 Millionen Blatt. Auch die flächendeckende Umstellung auf Ökostrom und der verstärkte Einsatz von Elektroautos im R+V-Fuhrpark gehören zu diesen Maßnahmen.

Die erste TÜV-Umweltprüfung gemäß der DIN „ISO 14001“ fand bei R+V bereits Ende 2013 statt. Nach einer mehrtägigen Überprüfung und einem Vor-Ort-Besuch der TÜV-Auditoren erhielt R+V auf Anhieb die begehrte „Umweltplakette“. Damit ein solches Zertifikat gültig bleibt, muss das geprüfte Unternehmen in den beiden Folgejahren jeweils ein Überwachungsaudit erfolgreich bestehen. Diese Prüfungen in den Jahren 2014 und 2015 absolvierte R+V ohne Schwierigkeiten. Drei Jahre nach der ersten Zertifizierung steht dann turnusmäßig wieder ein großes Audit an, das R+V Ende 2016 erfolgreich absolvierte. Das nächste Überwachungsaudit ist für Herbst 2017 geplant.

## Mitarbeiter

### BESCHÄFTIGTE

R+V Gruppe Inland

Jahre	Beschäftigte
2014	14.692
2015	14.851
2016	15.121

### DURCHSCHNITTLICHE BETRIEBSZUGEHÖRIGKEIT

Jahre

Jahre	R+V Gruppe
2014	12,5
2015	12,8
2016	13,1

### ALTERSDURCHSCHNITT IN DER R+V GRUPPE

Jahre

Jahre	Altersdurchschnitt
2014	42,4
2015	42,8
2016	43,1

Als mitarbeiterorientiertes Unternehmen spielt für R+V das Verhalten gegenüber ihren Beschäftigten eine sehr wichtige Rolle. Aus diesem Grund ist der Aspekt „Mitarbeiter“ ein ganz wesentlicher Baustein in der R+V-Nachhaltigkeitsstrategie (siehe dazu auch S. 12).

### Die R+V-Personalstrategie

Nur mit guten und motivierten Mitarbeitern kann R+V auch weiterhin im Wettbewerb erfolgreich sein. Deshalb besitzt die Personalarbeit bei der R+V Versicherung einen hohen Stellenwert. Den Orientierungsrahmen für die Personalarbeit bildet die vom Vorstand verabschiedete Personalstrategie „Arbeiten 4.0“.

#### 1. Erhalt und Entwicklung der Arbeitsfähigkeit

- Bedarfsgerechte Arbeitsmodelle und Nutzung der Chancen moderner Arbeitsplatztechnologie & Digitalisierung
- Ausschöpfen aller Potenziale & Kompetenzen

#### 2. Rekrutierung, Besetzung & Entwicklung

- „Neues Lernen“: digital, sozial, stärken- und potenzialorientiert
- Kontinuierliche Weiterentwicklung des Kompetenz- und Laufbahnmodells

#### 3. Veränderungsmanagement und Innovationskultur

- Methodenkompetenz
- Wissensaufbau und Wissenstransfer
- Ideenmanagement

#### 4. Offene Führungs- und Kommunikationskultur

- Dialog, Beteiligung & Netzwerke
- Förderung der Feedbackkultur und Veränderungsfähigkeit

### Mitarbeiterführung / Führungsleitlinien

Das Verhalten von Führungskräften zählten die für die aktuelle Materialitätsanalyse befragten Stakeholder zu einem der wichtigsten Themen im Bereich Nachhaltigkeit überhaupt (siehe



Besprechung an einem Meeting-Point in der R+V-Zentrale.

S. 11). Den Orientierungsrahmen (und den Qualitätsanspruch) für Führung und Zusammenarbeit in der R+V Gruppe bilden die vereinbarten und im Alltag gelebten Führungsleitlinien. Führungsleitlinien schaffen ein gemeinsames Grundverständnis von Führung. Darüber hinaus sensibilisieren sie die Führungskräfte für die Bedeutung des Themas und regen diese zur Reflexion ihres eigenen Handelns an. Bei R+V gibt es insgesamt sechs Führungsleitlinien (siehe dazu auch den Infokasten auf dieser Seite).

### **1. Führung orientiert sich am Erreichen der Unternehmensziele**

Der Unternehmenserfolg ist das zentrale Ziel des Führungshandelns. Alle Mitarbeiter kennen die Bedürfnisse ihrer internen und externen Kunden und richten sich an der Kosten- und Ertragsoptimierung der R+V Gruppe aus. Führung schafft durch Definition und Vereinbarung von Zielen den Rahmen für



## Führungsleitlinien

- Führung orientiert sich am Erreichen der Unternehmensziele.
- Die Interessen der R+V Gruppe stehen vor den Interessen einzelner Unternehmensbereiche.
- Mitarbeiter werden entsprechend ihren Stärken und Potenzialen eingesetzt, gefördert und gefordert.
- Führung basiert auf Vertrauen und Respekt in der Zusammenarbeit.
- Führung fördert und fordert die Bereitschaft zur Veränderung.
- Führung berücksichtigt die Vereinbarkeit von Beruf und Familie sowie die Gesundheit der Mitarbeiter.



Das Teilen von Know-how und vernetztes Arbeiten werden immer wichtiger und sind Voraussetzungen für das „Arbeiten der Zukunft“.

alle Beteiligten, den Unternehmenserfolg zu sichern. Die Führungskräfte sorgen entsprechend ihren Verantwortungsbereichen für Ziele und steuern die Zielerreichung.

## **2. Die Interessen der R+V Gruppe stehen vor den Interessen einzelner Unternehmensbereiche**

Jeder Mitarbeiter erbringt einen wertvollen und wichtigen Beitrag für den Gesamterfolg der R+V Gruppe. Die Ziele einzelner Unternehmensbereiche können dabei im Widerspruch zueinander stehen. Für diesen Fall ist eine Priorisierung im Interesse der R+V Gruppe erforderlich. Führung stellt sicher, dass jeder Mitarbeiter für den persönlichen Aufgabenbereich Verantwortung übernimmt und im Sinne des Gesamtunternehmens handelt.

## **3. Mitarbeiter werden entsprechend ihren Stärken und Potenzialen eingesetzt, gefördert und gefordert**

Die Orientierung an den vorhandenen Stärken und Potenzialen der Mitarbeiter ermöglicht Höchstleistungen für die R+V Gruppe. Die vorhandenen Stärken und Potenziale nutzt R+V für die Zielerreichung und entwickelt sie kontinuierlich weiter. Die Führungskräfte von R+V kennen die Stärken und Potenziale ihrer Mitarbeiter. Erst durch ein klares Bild über die Leistungspotenziale der Mitarbeiter und regelmäßige Rück-

meldung wird es möglich, zielgerichtete Förderung und Entwicklung zu realisieren. Entscheidungen über Einsatz und mögliche Karrierewege im Unternehmen sind daran ausgerichtet.

## **4. Führung basiert auf Vertrauen und Respekt in der Zusammenarbeit**

Gegenseitiges Vertrauen, Wertschätzung und ein respektvoller Umgang zwischen Führungskräften und ihren Mitarbeitern sind wesentliche Voraussetzungen erfolgsorientierter Zusammenarbeit. Sie bilden die Basis für die Verantwortungsübernahme delegierter Aufgaben. Vertrauen ermöglicht partnerschaftliches Handeln und dient dem Erreichen der Unternehmensziele. Vertrauen entsteht durch Klarheit und Verlässlichkeit sowie Verbindlichkeit und Berechenbarkeit von Führungskräften und Mitarbeitern.

## **5. Führung fördert und fordert die Bereitschaft zur Veränderung**

Führung muss die Veränderungen durch sich wandelnde Umwelt- und Marktsituationen aktiv aufnehmen und gestalten. Die Bereitschaft zu Veränderung ist notwendig, um langfristig erfolgreich sein zu können. In Veränderungssituationen geben Führungskräfte den Mitarbeitern Orientierung und vermitteln Sinn und Zweck von Veränderungen. Sie bereiten Mitarbeiter auf neue Anforderungen aktiv vor. Das bietet Halt, schafft Verlässlichkeit und ermöglicht Akzeptanz sowie konsequente Umsetzung. Gleichmaßen gestalten die Mitarbeiter aktiv und initiativ Veränderungen in ihren jeweiligen Verantwortungsbereichen mit. Führung fördert und fordert das Einbringen von Ideen und Mitgestaltung.

## **6. Führung berücksichtigt die Vereinbarkeit von Beruf und Familie sowie die Gesundheit der Mitarbeiter**

Führung berücksichtigt die familien- und gesundheitsbewusste Unternehmensphilosophie als Antwort auf die unternehmerischen Herausforderungen, die mit dem demografischen und



gesellschaftlichen Wandel einhergehen. Eine Unternehmenskultur, die auf die Bedürfnisse der Mitarbeiter nach Vereinbarkeit von Beruf und Familie sowie auf betriebliche Erfordernisse gleichermaßen eingeht, trägt wesentlich zum Ruf als attraktiver Arbeitgeber bei. R+V sieht dies als Grundvoraussetzung für Mitarbeiterbindung und -gewinnung, aber auch für Motivation und Leistung. Mit den angebotenen Maßnahmen und Lösungen unterstützt R+V Mitarbeiter vor allem in den Lebensphasen, in denen die Familie oder die Gesundheit besondere Aufmerksamkeit erfordern.

## Aus- und Weiterbildung

Als attraktiver Arbeitgeber verfolgt R+V konsequent eine Personalstrategie, die vor allem das Engagement der Mitarbeiter und eine nachhaltige Kompetenzsicherung zum Ziel hat.

### Ausbildung




#### Auszubildende, Studenten und Trainees

Im Wettbewerb um die größten Talente setzt das Unternehmen stark auf die Ausbildung von Nachwuchskräften. So bietet R+V sowohl im Innen- als auch im Außendienst zahlreiche Einstiegsmöglichkeiten für Abiturienten und Fachabiturienten wie zum Beispiel duale Studiengänge für die Abschlüsse:

- Bachelor of Science in Insurance and Finance mit gleichzeitiger Ausbildung zum Kaufmann für Versicherungen und Finanzen mit Theorieteil an der Hochschule RheinMain, Wiesbaden Business School, Fachrichtung Versicherung. Die Praxisausbildung findet in der Direktion von R+V in Wiesbaden statt.
- Bachelor of Science in Wirtschaftsinformatik mit gleichzeitiger Ausbildung zum Fachinformatiker mit Theorieteil an der Hochschule Mainz, Fachrichtung Anwendungsentwicklung. Auch hier erfolgt der Praxiseinsatz in der Direktion in Wiesbaden.
- Bachelor of Arts in Insurance and Finance mit Theorieteil an der Dualen Hochschule Baden-Württemberg in Stuttgart und Praxiseinsatz bei R+V, Direktionsbetrieb Stuttgart.

### AUSZUBILDENDE UND DUALE STUDENTEN

R+V Gruppe Inland

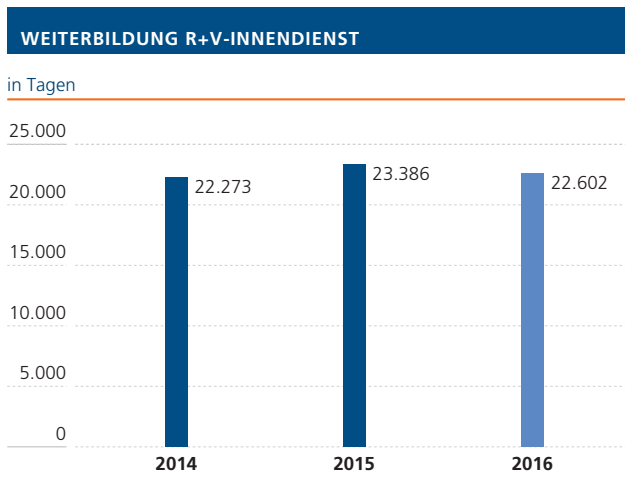
2014		485
2015		493
2016		480

Nach dem Bachelor of Science in Insurance and Finance besteht die Möglichkeit für duale Studenten mit sehr gutem Hochschulabschluss, direkt den Master of Science in Insurance and Finance an der Hochschule RheinMain, Wiesbaden Business School, anzuschließen.

Neben Studiengängen bietet R+V Berufsausbildungsplätze mit dem Abschluss Kaufmann / Kauffrau für Versicherungen und Finanzen, Fachrichtung Versicherung, an. Der Außendienst bildet in den Vertriebsdirektionen zum Kaufmann / zur Kauffrau für Versicherungen und Finanzen in den Vertriebswegen Banken und Generalagenturen aus.

Darüber hinaus bietet R+V Traineeprogramme im Innen- und Außendienst als Einstiegs- und Ausbildungsprogramme für Hochschulabsolventen an. Jährlich beginnen etwa 15 bis 20 engagierte Berufseinsteiger nach ihrem Studium ihr Traineeprogramm in verschiedenen Fachbereichen im Innendienst. Die Trainees durchlaufen ein maßgeschneidertes Traineeprogramm mit On-the-job, Near-the-job und Off-the-job-Komponenten. Im Fokus stehen die gezielte Mitarbeit bei Themen und in Projekten sowie Hospitationen in ausgewählten Schnittstellenbereichen im Innen- und Außendienst. So erhalten die Trainees von Anfang an neben der persönlichen Betreuung und Förderung ein starkes Netzwerk im Unternehmen.

Im Jahr 2016 starteten sechs Hochschulabsolventen das Spezialisten-Traineeprogramm im Vertrieb. Im Mittelpunkt dieses Traineeprogramms steht die fachliche und persönlichkeitsbe-



zogene Förderung zu qualifizierten Spezialisten der Versicherungsbranche. Durch systematische und praxisorientierte Entwicklung on the job und begleitende Seminarmaßnahmen werden die Nachwuchskräfte gezielt und umfassend auf die Übernahme eines anspruchsvollen Aufgabengebiets im Vertrieb vorbereitet.

#### Ausgezeichnete Praktikumsbedingungen

Auch für das Jahr 2016 erhielt R+V die Auszeichnung „Fair Company“ für besonders faire Arbeitsbedingungen für Praktikanten. R+V trägt dieses Gütesiegel bereits seit 2005 und hat sich verpflichtet, die Regeln für Fair Companies anzuerkennen und einzuhalten. Vergeben wird die Auszeichnung von [www.karriere.de](http://www.karriere.de), dem Karriereportal von Handelsblatt und WirtschaftsWoche. Die Auszeichnung bestätigt, dass R+V die Regeln der Fair Companies einhält.



#### Fair Companies

- ersetzen keine Vollzeitstellen durch Praktikanten, Volontäre, Hospitanten oder Dauer-Aushilfen,
- vertrösten keinen Hochschulabsolventen mit einem Praktikum, der sich auf eine feste Stelle beworben hat,

- ködern keinen Praktikanten mit der vagen Aussicht auf eine anschließende Vollzeitstelle,
- bieten Praktika vornehmlich zur beruflichen Orientierung während der Ausbildungsphase,
- zahlen Praktikanten eine adäquate Aufwandsentschädigung.

Auch bei Schülern gehört R+V zu den Top-100-Arbeitgebern – wie das „Trendence Schülerbarometer 2016/17“ zeigt, in dem R+V gelistet ist. Das Trendence Forschungsinstitut führt regelmäßig Befragungen zu Karriereplänen und Wunscharbeitgebern verschiedener Zielgruppen (Schüler, Studierende, Young Professionals) im Bereich Employer Branding durch, woraus sich entsprechende Rankings ergeben.



#### Weiterbildung

Die zielgerichtete und kontinuierliche Weiterbildung der Mitarbeiter hat für R+V besonders große Bedeutung. Vor dem Hintergrund steigender und sich verändernder Anforderungen tragen Weiterbildungsmaßnahmen dazu bei, die Mitarbeiter bestmöglich zu unterstützen und die Herausforderungen einer komplexen Arbeitswelt zu meistern. R+V fördert die zukunfts-sichere Qualifikation der Mitarbeiter, was für eine erfolgreiche Zusammenarbeit mit Kunden und Partnern unverzichtbar ist. Angesichts des demografischen Wandels und des sich abzeichnenden Fachkräftemangels bindet R+V Mitarbeiter durch attraktive Entwicklungsperspektiven dauerhaft an das Unternehmen.

Mitarbeiter werden bei R+V entsprechend ihren Stärken und Potenzialen eingesetzt, gefordert und gefördert. Im jährlichen Mitarbeitergespräch, das mit allen Mitarbeitern geführt wird, vereinbaren Führungskraft und Mitarbeiter Ziele und Maßnahmen zur individuellen Weiterentwicklung. Je nach Entwicklungsziel können sie eine oder mehrere bedarfsgerechte Entwicklungsmaßnahmen vereinbaren.

R+V bietet umfassende Weiterbildungsprogramme mit fachlichen und methodischen Trainings sowie einer großen Band-



Im Sportstudio bei R+V: Theresa Müller verantwortet das Betriebliche Gesundheitsmanagement bei R+V. Sport- und Fitnessangebote zählen ebenso dazu wie der Gesundheitsschutz und Präventionskurse. Dabei arbeitet sie auch eng mit Betriebsrat Ralf Feierabend zusammen.

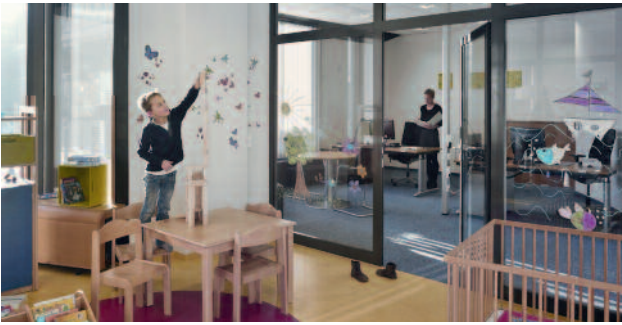
breite von Veranstaltungen an. Neben den klassischen Bildungsprogrammen mit Gruppen- und Einzelarbeit setzt R+V dabei zunehmend auch auf E-Learnings und Webinare. Das E-Learning-Programm „R+V-BeratungsQualität erfahren“ (siehe auch S. 28) erhielt 2016 übrigens den E-Learning-Award der Fachzeitschrift E-Learning-Journal.

Auch die Abteilungsleiter- und Gruppenleiter-Qualifizierung richtet sich nach den R+V-Führungsleitlinien. Darüber hinaus bietet R+V mit der Projektleiterqualifizierung und dem Beraterprogramm Qualifizierungsprogramme für Potenzialträger in der Projekt- und Fachlaufbahn. Für klar definierte Zielfunktionen werden systematische Entwicklungswege mit spezifischen Entwicklungsmaßnahmen erarbeitet.

## Innovation und Digitalisierung

Die Versicherungsbranche steht vor großen Herausforderungen. Im Rahmen von „Arbeiten 4.0“ erhalten die Themen Digitalisierung, Innovation und Agilität eine zunehmende Bedeutung. R+V legt einen besonderen Fokus darauf, Mitarbeiter und Führungskräfte zu befähigen, innovativ und agil arbeiten zu können, die Herausforderungen positiv anzunehmen sowie ein Klima zu schaffen, in dem ausprobiert wird und sich Kreativität frei entfalten kann.

Aus diesem strategischen Ansatz heraus hat R+V 2016 verschiedene neue Formate für Führungskräfte und Mitarbeiter eingeführt – beispielsweise die „Learning Journey“, ein Inspirations- und Lernformat für Führungskräfte und Mitarbeiter.



Blick in ein Eltern-Kind-Büro in Wiesbaden.

Dabei werden im ersten Schritt einzelne Start-ups besucht. Die Teilnehmer lernen digitale Geschäftsmodelle näher kennen, nutzen die Möglichkeit für einen intensiven Austausch mit den Gründern und diskutieren die Innovationstreiber. In einem anschließenden Workshop werden die Erkenntnisse reflektiert und der Transfer auf R+V besprochen. Die „Learning Journey“ dient der Unterstützung des Kompetenzaufbaus rund um die Themen Digitalisierung und Innovationsfähigkeit.

Weitere Beispiele sind der „CoffeeTalk“ und „Lernen@Lunch“. Dabei handelt es sich um interne Initiativen, bei denen Neues ausprobiert, anders gedacht, über den Tellerrand geschaut und übliche Vorgehensweisen hinterfragt werden. In diesen Formaten berichten interne oder externe Redner in einem Mix aus Vortrag und Dialog Interessantes sowie Wissenswertes, geben Impulse und inspirieren die Teilnehmer. In lockerer Atmosphäre bieten sich Zeit und Gelegenheit zum Diskutieren und Netzwerken. Zusätzlich werden Workshops zu „Agile Development“ und „Design Thinking“ sowie Seminare zu Trends in Versicherungen angeboten.

Außerdem soll Mitte 2017 die R+V-Akademie eröffnen. Unter dem Dach der R+V-Akademie werden alle Aus- und Weiterbildungsmaßnahmen für den Innen- und Außendienst bei R+V gebündelt. Die räumliche Vernetzung aller Kompetenzen zur Mitarbeiter- und Führungskräfteentwicklung wird deren Zusammenarbeit noch effektiver machen und ein noch breiteres Angebot ermöglichen. Die R+V-Akademie ist ein klares

Bekenntnis, konsequent in die Entwicklung der Mitarbeiter zu investieren und darüber hinaus ein wichtiger Beitrag zur Umsetzung der Personalstrategie „Arbeiten 4.0“ (siehe S. 54).

## Talentmanagement und Führungskräfteentwicklung

Beim Talentmanagement legt R+V großen Wert auf eine vorausschauende und systematische Vorgehensweise, um Potenzialträger zielgerecht zu entwickeln und den Personal- und Nachfolgebefehl für die erste bis dritte Ebene in der Führungs-, Projekt- und Fachlaufbahn optimal zu decken. Hierbei gelingt es, Schlüsselfunktionen vorrangig mit Potenzialträgern aus eigenen Reihen zu besetzen. Leistungsträger werden zusätzlich in ihrem Potenzial evaluiert, in Mitarbeitergesprächen, Orientierungs-Centern, Assessment-Centern und Management-Audits und durch individuelle Entwicklungspläne und laufbahnspezifische Entwicklungsprogramme sowie Förderkreise gefördert. So werden sie gezielt für die Übernahme von weiterführenden Aufgaben qualifiziert.

Im Jahr 2016 hat R+V die Abteilung Managemententwicklung eingerichtet. Der inhaltliche Schwerpunkt der Managemententwicklung liegt dabei auf den strategischen Handlungsfeldern Führungskulturentwicklung, Führungskompetenzentwicklung, Umgang mit aktuellen Führungsherausforderungen sowie Diagnostik und Entwicklung von Managementpotenzial.

Die Führungskräfte werden durch gezielte Programme auf neue Aufgaben und Herausforderungen vorbereitet und im Führungsalltag begleitet und gefördert. Basis der Managemententwicklung sind die Führungsleitlinien und das Kompetenzmodell von R+V sowie das St. Galler Managementmodell. Managemententwicklung und Personalentwicklung von R+V haben das gemeinsame Führungsverständnis mit der Organisation definiert, die Aktivitäten verzahnt und entwickeln es kontinuierlich weiter.

## FRAUEN IN FÜHRUNGSPOSITIONEN <sup>1)</sup>

in %

Bereichsleiterinnen	17,0
Abteilungsleiterinnen	17,2
Gruppenleiterinnen	27,1
Führungskräfte (gesamt)	24,0

Der Frauenanteil insgesamt lag 2016 bei 51,3 %

<sup>1)</sup> R+V-Innendienst

Auch die Entwicklung geeigneter Mitarbeiter für Schlüsselpositionen im Vertrieb hat für R+V einen hohen Stellenwert. Die Eignung von Kandidaten wie zum Beispiel für die Funktion Filialdirektor oder Abteilungsleiter Vertrieb wird durch mehrstufige Auswahlverfahren und spezielle Förderprogramme sichergestellt.

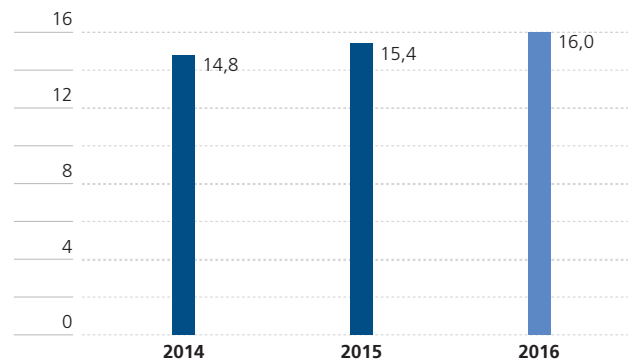
## Leistungsbeurteilung und Karriereentwicklung

Gespräche zwischen Führungskräften und Mitarbeitern sind wichtig, um den Erfolg von R+V langfristig zu sichern. Hierzu zählen regelmäßige, mindestens einmal jährlich stattfindende Mitarbeitergespräche und Meilensteingespräche sowie situationsbezogene Gespräche und Rücksprachen, die sich aus dem Tagesgeschäft ergeben. Im jährlichen und verpflichtenden Mitarbeitergespräch zwischen Führungskraft und Mitarbeiter werden folgende Inhalte besprochen:

- Zielvereinbarung: Welche Ziele und Aufgaben hat der Mitarbeiter, mit denen er zum Unternehmenserfolg beiträgt?
- Leistungsbeurteilung: Wie hat der Mitarbeiter seine Ziele erreicht und Aufgaben erledigt?
- Kompetenzeinschätzung: Wie erfüllt der Mitarbeiter die an ihn gestellten Anforderungen? Was sind seine Stärken und Entwicklungsfelder?
- Entwicklungsperspektive: Welche der vielfältigen Entwicklungsmöglichkeiten passt am besten zu den Stärken und Potenzialen des Mitarbeiters?

## TEILZEITQUOTE IN DER R+V GRUPPE

in %



## ANTEIL ZEITVERTRÄGE IN DER R+V GRUPPE

in %

Jahr	2014	2015	2016
in %	6,8	6,6	6,5

- Entwicklungsplan: Wie und womit wird der Mitarbeiter bei seiner individuellen Weiterentwicklung unterstützt und gefördert?

## Chancengleichheit bei der Karriere

R+V und sämtliche Unternehmen der DZ BANK Gruppe streben grundsätzlich eine ausgeglichene Personalstruktur mit einem ausgewogenen Verhältnis zwischen männlichen und weiblichen Beschäftigten an. Das haben die Unternehmen beispielsweise schon im Jahr 2011 in einem „Letter of Intent“ deutlich gemacht. Zwar ist dieses Ziel mit einem im Durchschnitt hälftigen Anteil an Männern und Frauen in der Belegschaft bereits erfüllt (siehe Tabelle oben). Darüber hinaus besteht bei allen Mitgliedern der DZ BANK Gruppe jedoch Einigkeit, dass auch auf den Führungsebenen Frauen einen deutlich wahrnehmbaren Anteil der Führungspositionen einnehmen sollen.

EXTERNE EINTRITTE*			
2016	Alter	Männer	Frauen
	bis 20	8	4
	21–25	50	51
	26–30	78	49
	31–35	57	44
	36–40	28	33
	41–45	19	30
	46–50	27	17
	51–55	10	12
	56–60	4	1
	über 60	1	0
<b>Summe</b>		<b>282</b>	<b>241</b>

\* R+V Innendienst

Es ist erklärtes Ziel von R+V sowie allen Unternehmen der DZ BANK Gruppe, den Anteil von Frauen in Führungs- und Expertenpositionen kontinuierlich weiter zu erhöhen. Deshalb unterstützen die Unternehmen Frauen beispielsweise in ihrer beruflichen Entwicklung aktiv (etwa in Nachwuchsförderkreisen oder durch Mentoring).

## Förderung der Karriere von Frauen bei R+V

Grundsätzlich wird das Thema „Frauen in Führungspositionen“ für Unternehmen immer wichtiger, da es deren Wettbewerbs- und Zukunftsfähigkeit beeinflusst. Denn die Chancengleichheit ist beispielsweise ein zunehmendes Bewertungskriterium des „Employer Branding“ – und eine familienbewusste Personalpolitik gilt dabei als verstärkender Wettbewerbsvorteil.

Mehrere Untersuchungen bestätigen eine positive Korrelation zwischen dem Anteil von Frauen in Führungspositionen und der Unternehmensleistung. Darüber hinaus haben Maßnahmen zur Karriereentwicklung von Frauen einen starken positiven Effekt auf die Mitarbeiterzufriedenheit. Transparenz und empfundene Fairness bei der Identifikation von Potenzialträgern und bei Besetzungen fördern zudem das Vertrauen und die Akzeptanz.

DISKRIMINIERUNGSFÄLLE		2016
Innendienst		0
Außendienst		0

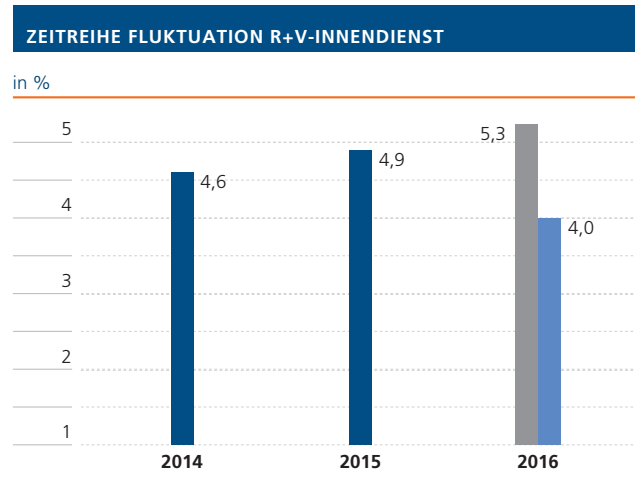
Mit der Unterzeichnung des „Letters of Intent“ zur Frauenförderung in der DZ BANK Gruppe (siehe S. 61) bezieht R+V bereits seit Jahren öffentlich Stellung zur Förderung von Frauen. Im Sommer 2015 veröffentlichte der Vorstand darüber hinaus eine weitere öffentliche Erklärung zu diesem Thema und setzte dem Unternehmen entsprechende Ziele und Vorgaben:

*„R+V schätzt Leistung und Potenzial unabhängig vom Geschlecht. In den letzten Jahren lag der Fokus der Personalarbeit auf den großen Themen Talentmanagement, Beruf und Familie sowie Gesundheitsmanagement. Diese Maßnahmen zahlen alle auf eine systematische Förderung von Talenten und zugleich auf eine familienfreundliche und gesundheitsfördernde Unternehmenskultur ein. Darüber hinaus will R+V aktiv die Karrierechancen der weiblichen Mitarbeiter im Innen- und Außendienst verbessern.“*

*Der Holdingvorstand bekennt sich zu folgenden Zielen bei R+V:*

- R+V setzt sich für die Erhöhung des Anteils von Frauen in Führungspositionen, Chancengleichheit sowie Vereinbarkeit von Beruf und Privatleben ein.*
- R+V setzt sich realistische, organisationspezifische und messbare Ziele zur Steigerung des Frauenanteils in Führungsfunktionen.*
- R+V strebt den Ausbau der Talentförderung von Frauen an und eine Unternehmenskultur, in der sich Menschen unabhängig von ihrem Geschlecht entwickeln können. Diese Zielstellung fördert R+V durch geeignete Maßnahmen.*
- Im Rahmen einer modernen, zukunftsfähigen Unternehmenskultur stellen wir sicher, dass Frauen und Männer einzig und allein nach ihren Fähigkeiten und Leistungen beurteilt und gefördert werden. Wir alle werden davon profitieren.“*

FLUKTUATION R+V-INNENDIENST			
2016	R+V absolut	R+V Quote (%)	Branche Quote (%)
natürliche Fluktuation	124	1,4	1,8
Vertragsablauf	57	0,6	0,7
Arbeitgeberkündigung	13	0,1	0,3
Arbeitnehmerkündigung	119	1,4	1,3
Aufhebungsverträge	35	0,4	1,1
<b>Austritte und Fluktuation Innendienst</b>	<b>348</b>	<b>4,0</b>	<b>5,3</b>



R+V startete im Jahr 2015 ein Projekt, um ein Konzept zur nachhaltigen Förderung der Karriereentwicklung von Frauen zu erarbeiten, entsprechende Maßnahmen zu initiieren und das Thema langfristig als Führungsaufgabe zu positionieren. Als Veränderungsansatz fokussieren sich die Maßnahmen auf drei Handlungsfelder:

1. Vereinbarkeit von Beruf und Familie erhöhen
2. Identifikation von Potenzialträgerinnen
3. Förderung von Potenzialträgerinnen

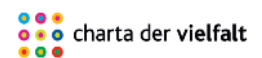
Dabei geht es unter anderem um Erleichterungen für die Rückkehr aus der Elternzeit für Väter und Mütter, die Möglichkeit, trotz einer Führungsaufgabe die Arbeitszeit zu reduzieren, die Einführung eines Mentoring-Programms sowie spezielle Coachings und Beratungsangebote für Frauen.

Seit 2015 werden verschiedene Projektaktivitäten und Maßnahmen durchgeführt. Dabei handelte es sich zum Beispiel um Seminare zur Führungsmotivation speziell für Frauen und Workshops für weibliche Führungskräfte im Vertrieb. Im Laufe des Jahres 2016 hat R+V weitere Fördermaßnahmen und -formate wie etwa Seminare, Workshops, Netzwerkveranstaltungen, Karriereorientierung und -beratung sowie ein Mentoring-Programm für Potenzialträgerinnen im Innen- und Außendienst pilotiert.

Am 28. November 2016 beschloss der Holdingvorstand, die Förderung der Karriereentwicklung von Frauen in den Zielver-

einbarungen ab 2017 als Ziel zu ergänzen. Für die Leitenden Angestellten im Innendienst werden zu den empfohlenen Bonifikationszielen die Förderung der Karriereentwicklung von Frauen als qualitatives Ziel ergänzt. Das Projekt „Förderung der Karriereentwicklung von Frauen“ endete im Februar 2017. Die daraus entstanden Pilot-Maßnahmen wurden erfolgreich umgesetzt und werden „in der Linie“ fortgeführt.

## Vielfalt im Unternehmen



R+V bekennt sich klar zu den Chancen, die durch Vielfalt (engl. diversity) entstehen – und hat deshalb bereits im Jahr 2011 die „Charta der Vielfalt“ unterzeichnet. Die Unterzeichner verpflichten sich dabei, eine Unternehmenskultur zu pflegen, die von gegenseitigem Respekt und Wertschätzung jedes Einzelnen geprägt ist – wobei den Führungskräften eine besondere Verpflichtung zukommt. R+V schafft ein von Vorurteilen und Ausgrenzung freies Arbeitsumfeld, in dem unabhängig von Geschlecht, Nationalität, ethnischer Herkunft, Religion oder Weltanschauung, Behinderung, Alter, sexueller Orientierung und Identität jeder Mitarbeiter Wertschätzung erfährt. Die Unterzeichner der Charta stellen über ihre Personalprozesse sicher, dass sie den vielfältigen Fähigkeiten und Talenten aller Mitarbeiter gerecht werden.

## PLUSPUNKTE BEI R+V

### Vergütung

- 12 Monatsgehälter
  - plus Weihnachtsgeld (1,5 Gehälter)
  - plus Urlaubsgeld (0,5 Gehälter)
- oder unter bestimmten Voraussetzungen Teilnahme am variablen Vergütungssystem:
- 12 Gehälter
  - variable Komponenten: Unternehmenserfolg und individueller Leistungsfaktor

### Flexibles Arbeitszeitmodell (Innendienst)

- Arbeitszeitrahmen von 6 Uhr bis 20 Uhr
- 38 Stunden pro Woche
- keine Kernarbeitszeit
- kein Verlust von Zeitguthaben
- 30 Urlaubstage + Sonderurlaube

### Zusatzleistungen

- Betriebliche Altersversorgung
- Pensionszusage durch Gehaltsumwandlung
- Lebensarbeitszeitkonto
- Mitarbeiterbeteiligung
- Vermögenswirksame Leistungen
- Überstundenvergütung mit Zulagen
- Personaldarlehen
- Jobticket (standortabhängig)
- Gruppenunfallversicherung
- Gehaltsfortzahlung im Krankheitsfall
- Jubiläumszahlungen
- Hochzeits- und Geburtsbeihilfe
- Mitarbeiterkonditionen für Versicherungsprodukte
- Betriebsrestaurants
- Stevens-Stiftung für Mitarbeiter in Notsituationen
- Betriebliche Auszeit
- Angebote zur Kinderbetreuung (z. B. Ferienprogramm, Notfallbetreuung, R+V Kids-Day)
- Angebote zur Pflege Angehöriger (z. B. Beratungs- und Vermittlungsleistungen, Seminare)



## Work-Life-Balance: Ausgewählte Angebote

- Flexible Arbeitszeiten, individuelle Teilzeitmodelle und Sonderurlaube
- Eltern-Kind-Büros an allen Innendienst-Standorten
- Kompetenztrainings für Mitarbeiter, die Angehörige pflegen
- Bundesweite Notfall-Hotline bei Engpässen in der Kinderbetreuung
- Vorträge, Seminare und Workshops zur physischen und psychischen Gesundheit
- Lebenslagen-Hotline für psychologische Hilfe bei Problemen und Krisen im Privat- und Berufsleben
- Fitnessangebote an vielen Standorten sowie Online-Gesundheitsportal pur-life

## Allgemeines Gleichbehandlungsgesetz (AGG)

Die Sensibilisierung für das Thema AGG (Information, Schulung etc.) ist Teil der Compliance-Organisation bei R+V. Die Zielsetzungen des Gesetzes werden bei R+V sehr ernst genommen und Verstöße geahndet. R+V schult alle Mitarbeiter bei ihrer Einstellung in das Unternehmen zum AGG und weist auf das entsprechende Selbstlernprogramm hin.

## Vergütung, Arbeitszeitmodelle und Zusatzleistungen

Bei R+V stehen stets der Mensch, seine Sicherheit und seine Lebensqualität im Mittelpunkt. Diesem Auftrag fühlt sich R+V nicht nur gegenüber ihren Kunden, sondern in besonderer Weise auch ihren Mitarbeitern verpflichtet. Mit umfangreichen Zusatzleistungen, gesundheits- und familienfreundlichen Arbeitsbedingungen und vielfältigen Vergünstigungen schafft



R+V ein Arbeitsumfeld, in dem sich die Mitarbeiter wohlfühlen, ihre Leistung frei entfalten können und den erfolgreichen Weg von R+V möglichst lange und gerne begleiten.

R+V-Mitarbeiter im Innendienst haben in fast allen Funktionen eine Wochenarbeitszeit von 38 Stunden, die sie in der Zeit von 6 Uhr bis 20 Uhr ableisten können. Dabei sind die Mitarbeiter, sofern dies die Arbeitsabläufe erlauben, nicht an eine Kernarbeitszeit gebunden. Und wenn es an einem Tag einmal länger wird, können sie die Mehrstunden an einem anderen Tag als Freizeit nehmen. Das geht auch noch Monate danach, denn das Zeitguthaben hat kein Verfallsdatum.

### Leistung wird gewürdigt

Je nach Art der Tätigkeit kommt ein fixes oder variables Gehaltssystem zur Anwendung. Bei beiden Varianten zahlt R+V am Ende eines Jahres mehr als zwölf Monatsgehälter. Bei der fixen Vergütung erhalten die Innendienst-Mitarbeiter zusätzlich zu den zwölf Monatsgehältern 1,5 weitere als Weihnachts- und noch einmal 0,5 Monatsgehälter als Urlaubsgeld.

Im variablen Vergütungssystem kommen zu den zwölf Gehältern noch erfolgsabhängige variable Gehaltsbestandteile in Form von Tantiemen und persönlicher Bonifikation – zusammen kann der Mitarbeiter damit mehr als 14 Monatsgehälter erreichen.

R+V-Mitarbeiter erhalten für sich und ihre Familien die privaten R+V-Versicherungsprodukte zu Mitarbeiterkonditionen. Darüber hinaus gibt es bei R+V eine Mitarbeiterbeteiligung in Form einer Gewinnschuldverschreibung, eine attraktive betriebliche Altersversorgung (bAV) in mehreren Durchführungsvarianten sowie vermögenswirksame Leistungen.

Da langjährige und erfahrene Mitarbeiter eine wichtige Stütze des Unternehmens sind, bedankt sich R+V anlässlich runder Betriebsjubiläen bei ihnen mit einer Sonderzahlung. Die Prämienhöhe hängt von der Länge der Zugehörigkeit zum Unternehmen ab und beträgt beispielsweise bei 25 Jahren zwei Brutto-Monatsgehälter.

Wer nicht bis zum gesetzlichen Rentenalter voll im Berufsleben stehen möchte, kann bei R+V auf Gehalt verzichten und parallel dazu ein „Lebensarbeitszeitkonto“ aufbauen. Dieses bietet allen unbefristet beschäftigten Mitarbeitern die Möglichkeit, ihren individuellen Lebensentwurf in die Tat umzusetzen. Durch den Verzicht auf Teile des Gehalts, auf Urlaubs- und Weihnachtsgelder, Prämien oder Sonderzahlungen bauen die Mitarbeiter ein verzinstes Guthabenkonto auf. Während der Freistellungsphase vor dem eigentlichen Renteneintritt erhalten sie so weiterhin auch ohne Arbeitsleistung ein Einkommen. Darüber hinaus gibt es auch die Möglichkeit, für eine längere Auszeit („Sabbatical“) anzusparen.

In Notfällen, in denen keine Versicherung eintritt und das eigene Einkommen oder Vermögen nicht ausreicht, kann die Stevens-Stiftung Unterstützungskasse e. V. helfen. Die Art der Hilfe richtet sich ganz nach dem Einzelfall. So zahlte die Stevens-Stiftung beispielsweise eine Haushaltshilfe für die Kinder, als die Frau eines Mitarbeiters nach einer Operation lange Zeit im Krankenhaus bleiben musste. Oder die Eltern eines pflegebedürftigen Kindes konnten einen langersehten Urlaub am Meer verbringen, während das Kind in einem örtlichen Pflegeheim betreut wurde. Der nach dem ehemaligen Vorstand der Raiffeisen-Versicherungsgesellschaften Theodor Stevens benannte Verein hat auf diese Weise bereits in vielen hundert Fällen akute Not gelindert.

## Vereinbarkeit von Beruf und Familie

Familienfreundliche Arbeitsbedingungen sind die wichtigste Voraussetzung für eine gute Vereinbarkeit von Beruf und Familie. Über den Beitritt zur „Charta der Vielfalt“ und zum Unternehmensnetzwerk „Erfolgsfaktor Familie“ bekennt sich R+V zu einer familienfreundlichen Personalpolitik. Die kontinuierliche Mitarbeit der R+V Versicherung im Lokalen Bündnis für Familie und Beruf Wiesbaden unterstützt diese familienfreundliche Orientierung. Ein weiterer Beleg für die familienbewusste Ausrichtung von R+V ist das bereits seit 2012 bestehende Zertifikat „audit berufundfamilie“ (siehe auch S. 66)



## Familienfreundliches Arbeitsumfeld

Das Zertifikat „audit berufundfamilie“ der gemeinnützigen Hertie-Stiftung steht für ein familienfreundliches Arbeitsumfeld und eine familiengerechte Personalpolitik. Dieses bekannte Qualitätssiegel erhalten jene Unternehmen, Institutionen und Hochschulen, die sich kontinuierlich für die bessere Vereinbarkeit von Beruf und Familie engagieren. Das Zertifikat erfasst nicht nur den Ist-Zustand, sondern ermittelt auch das Entwicklungspotenzial. Das Zertifikat hat jeweils eine Laufzeit von drei Jahren. Anschließend steht ein sogenanntes Re-Audit an, das R+V 2015 erfolgreich absolvierte.

Weitere Informationen: [www.beruf-und-familie.de](http://www.beruf-und-familie.de)



## Top Employer 2017

Zum inzwischen zehnten Mal in Folge hat das Researchinstitut „Top Employers Institute“ die R+V Versicherung mit dem Gütesiegel „Top Employer Deutschland“ ausgezeichnet. Das begehrte Siegel erhalten ausschließlich Unternehmen, die sich durch „ihre überdurchschnittliche Mitarbeiterorientierung auszeichnen“. Top-Arbeitgeber wie R+V stehen damit für zukunftsorientiertes Denken im Bereich Human Resources. Darüber hinaus arbeiten sie kontinuierlich an der Optimierung ihres Arbeitsumfelds und investieren in die Entwicklung ihrer Mitarbeiter.

Weitere Informationen: [www.top-employers.de](http://www.top-employers.de)

der gemeinnützigen Hertie-Stiftung. Die Aufnahme des Aspekts Vereinbarkeit von Beruf und Familie in die sechs Führungsleitlinien bei R+V unterstreicht ebenfalls die besondere Rolle dieses Themas.

R+V bietet eine breite Palette an entsprechenden Angeboten. Diese lassen sich wie Bausteine entsprechend der eigenen Lebens- und Karriereplanung zusammenstellen. Zu den familienorientierten Angeboten zählen unter anderem flexible Arbeitszeiten, diverse Teilzeitarbeitsmodelle, Homeoffice-Regelungen, Sabbaticals, Lebensarbeitszeitkonten, Eltern-Kind-Büros, Ferien- und Kindernotfallbetreuung. Zusätzlich bietet R+V Pflegeseminare und -netzwerke sowie umfangreiche Sonderregelungen wie Urlaubstage für besondere familiäre Anlässe und Herausforderungen.

### Hilfe bei Betreuungsgapsen

Besonders wichtig für berufstätige Eltern ist die Hilfe bei spontanen Engpässen in der Kinderbetreuung. Wenn der




Kindergarten wegen eines Streiks geschlossen oder die Tagesmutter erkrankt ist, bietet R+V ihren Mitarbeitern kurzfristig verfügbare Betreuungsalternativen.

Eine solche Alternative ist die „Kinder-Notfallbetreuung“, die seit 2013 in ganz Deutschland allen R+V-Mitarbeitern zur Verfügung steht. Der Versicherer arbeitet dabei mit dem pme Familienservice ([www.familienservice.de](http://www.familienservice.de)) zusammen, der mit qualifizierten Fachkräften bundesweit zahlreiche Betreuungseinrichtungen unterhält. Wer bis 22 Uhr am Vorabend über eine Hotline oder per E-Mail seinen Bedarf ankündigt, erhält auf jeden Fall am kommenden Tag einen Platz. Und auch am selben Tag findet sich in der Regel immer eine Lösung. Dieses Betreuungsangebot gilt für Kinder von einem Monat bis 14 Jahre, die Kosten dafür übernimmt R+V.

Eine zweite Ausweichmöglichkeit sind Eltern-Kind-Büros. Diese hat R+V inzwischen an allen Innendienst-Standorten eingerichtet. Somit können die Mitarbeiter in Wiesbaden, Stuttgart,




**MEX – GESAMTERGEBNIS**

Werte in %

	R+V	
2014		80
2011		81
	Branche	
2014		64




**MEX – UMFRAGEBETEILIGUNG**

Werte in %

	R+V	
2014		82
2011		76
2009		73




**MEX – VEREINBARKEIT BERUF & FAMILIE**

Mein Unternehmen bietet gute Rahmenbedingungen, um Beruf und Familie bzw. Privatleben miteinander zu verbinden. Werte in %

	R+V	
2014		77
2011		66
	Branche	
2014		70

**MEX – ATTRAKTIVE ZUSATZLEISTUNGEN**

Wir haben in unserem Unternehmen attraktive betriebliche Sozial- und Nebenleistungen. Werte in %

	R+V	
2014		92
2011		92
	Branche	
2014		57

Frankfurt, Hamburg und Hannover im Notfall ihr Kind einfach mit zur Arbeit bringen. Jedes Eltern-Kind-Büro besitzt einen voll ausgestatteten Büroarbeitsplatz. Etwas abgetrennt davon gibt es eine Spielecke mit Tisch und Stühlen sowie Spielzeug. So können Mutter oder Vater die Arbeit erledigen und haben nebenbei das eigene Kind im Blick.

Berufstätige Eltern von Schulkindern stehen vor allem in den Ferienzeiten vor besonderen Herausforderungen. Denn eine ständige Betreuung können sie in der schulfreien Zeit oft nicht gewährleisten. Deshalb bietet R+V beispielsweise Kindern von Mitarbeitern am Standort Wiesbaden in Kooperation mit der Stadt Wiesbaden Plätze im städtischen Ferienprogramm an. Die Angebote für „Firmenkinder“ werden von der Stadt zusätzlich zum städtischen Angebot geschaffen und von den kooperierenden Unternehmen für ihre Mitarbeiter finanziert. Der Eigenanteil für die Mitarbeiter bewegt sich daher auf dem gleichen Niveau wie die Gebühren für Wiesbade-

ner Bürger. Das Ferienprogramm wird für alle Ferien (Oster-, Sommer-, Herbst-, Winterferien) angeboten. Auch an anderen großen Standorten (Direktionsbetriebe) bietet R+V in Kooperation mit dem pme Familienservice ein Ferienprogramm an.

**R+V Kids-Day**

R+V hat neben der klassischen Kinderbetreuung noch weitere Angebote – etwa den R+V Kids-Day. Dieser findet seit 2015 zweimal im Jahr an dem jeweiligen Freitag nach den Brückentagen (Christi Himmelfahrt und Fronleichnam) bei R+V in der Direktion Wiesbaden statt. An einem Tag haben 20 Mitarbeiterkinder (6–11 Jahre) die Möglichkeit, spielerisch das Arbeitsumfeld ihrer Eltern kennenzulernen. In der Zeit von 09.00 bis 15.00 Uhr bietet R+V den Kindern zudem eine pädagogische Betreuung. Mit dem R+V Kids-Day können Mitarbeiter Beruf und Familie noch besser in Einklang bringen. Zur frühzeitigen Planung erhalten die Mitarbeiter jeweils im 1. Quartal des Jah-

res eine Informations-E-Mail. Daraufhin können sie ihre Kinder mit dem Wunschtermin per E-Mail zum R+V Kids-Day anmelden.

### Unterstützung in schwierigen Lebenslagen

Zur Vereinbarkeit von Beruf und Familie zählt auch die Hilfe in schwierigen Lebenslagen. Denn kein Arbeitnehmer gibt seine privaten Probleme einfach am Firmeneingang ab und geht völlig unbeeinflusst an seine Tätigkeit. Deshalb hat R+V unter anderem eine „Lebenslagen-Hotline“ eingerichtet. Psychologen von HumanProtect Consulting (siehe auch S. 25) beraten Hilfesuchende, die sich durch bestimmte Lebenssituationen überfordert fühlen oder sich in psychischen Krisen befinden – selbstverständlich kostenlos und anonym. Darüber hinaus verfügt R+V über ein flächendeckendes Netz von qualifizierten Sozialberatern – siehe dazu die Seiten 69 und 70.

Ein weiterer Schwerpunkt bei der Vereinbarkeit von Beruf und Familie ist der Aspekt Pflege. Aufgrund der demografischen Entwicklung nimmt künftig die Zahl der Pflegebedürftigen und damit der pflegenden Angehörigen deutlich zu (siehe auch S. 23). R+V-Mitarbeiter mit einem Pflegefall in der Familie erhalten unter anderem über den pme Familienservice eine unentgeltliche Beratung sowie eine Vermittlung von Pflegeleistungen. Darüber hinaus bietet R+V kostenlos Kompetenztrainings zur Vereinbarkeit von Beruf und Pflege an. Diese bestehen aus mehreren Modulen und richten sich an Mitarbeiter, die Angehörige pflegen oder sich darauf vorbereiten. Und weil der Erfahrungsaustausch von Betroffenen besonders wichtig ist, hat R+V ein eigenes „Pflegeternetzwerk“ ins Leben gerufen.

### Hohe Zufriedenheit der Mitarbeiter

Die R+V Versicherung befragt regelmäßig alle Mitarbeiter und Führungskräfte zu den Themen Zufriedenheit mit der Arbeit und Engagement am Arbeitsplatz. Auf diese Weise können die Befragten anonym zu allen relevanten Themen ihr Feedback geben und somit Veränderungen im Unternehmen anstoßen. Im Mittelpunkt der Befragung steht der Mitarbeiter-Engagement-Index (MEX), der Auskunft über die Motivation, das

Engagement und die Verbundenheit der Beschäftigten mit dem Unternehmen gibt. In der bisher letzten Befragung (Herbst 2014) zeigte sich ein stabiles, überdurchschnittliches Mitarbeiterengagement. Mit 80 Prozent lag dieser Wert erneut sehr deutlich über dem Branchenwert von 64 Prozent.

Eine weitere Erkenntnis: Für viele Mitarbeiter hat die Arbeit eine besondere Bedeutung und ist nicht nur ein Job. Immerhin 86 Prozent der Mitarbeiter stimmen dieser Aussage zu. Wenngleich 2 Prozentpunkte weniger als in der vorangegangenen Befragung im Jahr 2011, liegt der Wert im Vergleich zur Branche (61 %) bei deutlichen 25 Prozentpunkten im Plus. Sehr zufrieden zeigen sich die Mitarbeiter auch mit den Arbeitsbedingungen bei der R+V Versicherung. 69 Prozent aller Befragten sehen die Arbeitsabläufe in ihrer Organisationseinheit gut organisiert.

Und besonders erfreulich: Die Investitionen in die Vereinbarkeit von Beruf und Familie, von Teilzeitmodellen über Kinderbetreuungsangebote bis zur Unterstützung bei der Pflege Angehöriger, zahlen sich aus: 77 Prozent der Mitarbeiter bewerten sie mit gut. Einig waren sich die R+V-Mitarbeiter auch hierin: R+V bietet attraktive betriebliche Sozial- und Nebenleistungen. Der entsprechende Wert liegt um deutliche 35 Prozentpunkte über dem Branchenschnitt.

Als Konsequenz aus der Befragung führten die R+V-Führungskräfte mit ihren Teams 2015 mit Begleitung und Unterstützung durch den Bereich Personal zahlreiche Maßnahmen zu den wichtigsten Handlungsfeldern durch. Der umfassende Folgeprozess wurde dabei über ein Online-Portal gemanagt, in dem die Führungskräfte ihre Maßnahmen dokumentieren und nachverfolgen konnten. Die nächste Mitarbeiterbefragung ist übrigens für das Jahr 2017 geplant.

### Betriebliches Gesundheitsmanagement

Als mitarbeiterorientiertes Unternehmen ist der R+V Versicherung die Gesundheit ihrer Mitarbeiter sehr wichtig. Denn engagierte Mitarbeiter sind das wichtigste Kapital. Aus diesem

**DAS BETRIEBLICHE GESUNDHEITSMANAGEMENT BEI R+V (BEISPIELE)**

<b>BEWEGUNG UND ENTSPANNUNG</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Sport- und Interessensgruppen</li> <li>Fitnesszentrum</li> <li>Online-Gesundheitsportal pur-life</li> <li>Gesundheitsmassage</li> <li>Angebote wie etwa Rücken-Fit, Yoga, Pilates, Zirkeltraining und Indoor Cycling</li> </ul>		<b>VORSORGEUNTERSUCHUNGEN</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Angebote für Vorsorgeuntersuchungen (z. B. Darmkrebs)</li> <li>Fitness-Check für Mitglieder des Fitnessstudios</li> <li>Ärztliche Gesundheitschecks und Zusatzuntersuchungen für Leitende Angestellte</li> </ul>	
<b>ARBEITS- UND GESUNDHEITSSCHUTZ</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Gripeschutzimpfung</li> <li>Reisemedizin</li> <li>Betriebsärztliche Sprechstunden</li> <li>Sehtest</li> <li>Ergonomie am Arbeitsplatz</li> <li>Arbeitsmedizinische Vorsorge</li> </ul>		<b>QUALIFIZIERUNG</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Gesundheitskompetenz für Führungskräfte</li> <li>Gesundheit als Führungsverantwortung</li> <li>Führung und psychische Gesundheit</li> <li>Stress erfolgreich bewältigen</li> <li>Fachvorträge der Sozialberatung</li> </ul>	
<b>PERSONAL</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Betriebliches Eingliederungsmanagement</li> <li>Maßgeschneiderte Angebote auf Bereichs-, Abteilungs- oder Teamebene (z. B. Umgang mit Stress)</li> </ul>	<b>ERNÄHRUNG</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Betriebsgastronomische Ernährung am Arbeitsplatz</li> </ul>	<b>BERUFLICHE UND PRIVATE NOTSITUATIONEN</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Sozialberatung</li> <li>Anonyme Lebenslagenhotline</li> <li>Individuelle Vermittlung zu medizinischer/psychotherapeutischer Therapie</li> <li>Beihilfe in finanzieller Not (Stevens-Unterstützungskasse)</li> </ul>	

Grund hat R+V ein Gesamtkonzept zum Betrieblichen Gesundheitsmanagement (BGM) entwickelt und umgesetzt. Mit den einzelnen Bausteinen des BGM unterstützt R+V die Gesundheitsförderung im Betrieb und trägt somit zur Zufriedenheit am Arbeitsplatz bei.

Die R+V Versicherung definiert Gesundheit dabei nicht nur als Abwesenheit von Krankheit, sondern verfolgt in ihrem Betrieblichen Gesundheitsmanagement vielmehr einen positiven Gesundheitsbegriff gemäß der Definition der Weltgesundheitsorganisation WHO: „Gesundheit ist der Zustand des vollständigen körperlichen, geistigen und sozialen Wohlbefindens“.

Das BGM bei R+V verfolgt das Ziel, gesundheitsförderliche betriebliche Strukturen und Prozesse zu entwickeln. Dabei soll der einzelne Mitarbeiter zum gesundheitsfördernden Verhalten befähigt werden. Dazu gehören unter anderem gute Beziehungen und gegenseitige Wertschätzung, eine effektive Zusammenarbeit im Team, Loyalität und gegenseitiges Vertrauen sowie gemeinsame Werte und Überzeugungen.

Die R+V Versicherung sieht bei der Gesunderhaltung sowohl Arbeitgeber als auch Arbeitnehmer in der Verantwortung. Aufgabe des Arbeitgebers ist die Schaffung gesundheitsgerechter Arbeitsbedingungen (z. B. Führungsverhalten, Zusammenarbeit, Arbeitsorganisation, Arbeitsplatz). Aufgabe des Mitarbeiters ist das eigenverantwortliche Gesundheitsverhalten (z. B. Bewegung, gesunde Ernährung, Stressbewältigung, Gesundheitsvorsorge).

Die Maßnahmen des Betrieblichen Gesundheitsmanagements bei R+V decken alle wesentlichen Felder eines modernen Gesundheitsmanagements ab (siehe Schaubild oben). In ihrem ganzheitlichen BGM-Konzept verzahnt R+V alle Akteure und Angebote rund um das Thema Gesundheit:

Die Maßnahmen des Betrieblichen Gesundheitsmanagements bei R+V decken alle wesentlichen Felder eines modernen Gesundheitsmanagements ab (siehe Schaubild oben). In ihrem ganzheitlichen BGM-Konzept verzahnt R+V alle Akteure und Angebote rund um das Thema Gesundheit:

## Themenschwerpunkt 2016: „Bewegung im Kopf“

Das Betriebliche Gesundheitsmanagement stand 2016 unter dem Thema „Bewegung im Kopf“. Sehr viele Mitarbeiter nutzten dabei das Online-Gesundheitsportal pur-life kostenfrei. Das Studio bietet neben einer Vielzahl von Präventionskursen die Möglichkeit, sich ein individuelles Profil mit einem persönlichen Ernährungsplan und persönlichen Kursen zu erstellen. Individuelle Fragen zu Training, Medizin und Ernährung beantworteten Mediziner, Sportlehrer und Sportwissenschaftler per E-Mail, Chat und Telefon. Um „Brainfood – Fit Im Kopf“ drehten sich die Maßnahmen im zweiten Halbjahr. An allen R+V-Standorten mit Betriebsgastronomie wurde jeden Tag ein „Brainfood-Gericht“ angeboten. Für 2017 lautet das Jahresmotto „Gesund zum Erfolg“. Auch dazu ist wieder eine Vielzahl an Aktionen geplant.

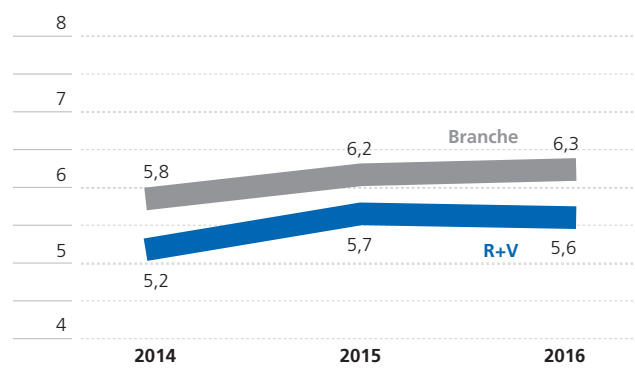
### – Sozialberatung

Die R+V-Sozialberatung richtet sich an alle Mitarbeiter und Führungskräfte, den Betrieb als Organisation und deren Einheiten. Sie bietet ein psychosoziales Management bei beruflichen und persönlichen Fragestellungen. Sie begleitet unter anderem Wiedereingliederungsmaßnahmen, vermittelt Hilfesuchende an psychosoziale Einrichtungen und Beratungsstellen und bietet Vorträge und Seminare zu Gesundheitsthemen an. Darüber hinaus steht die Sozialberatung als Ansprechpartner in Notlagen wie etwa Sucht oder psychisch belastenden Situationen zur Verfügung. Intern arbeitet die Sozialberatung mit den ehrenamtlichen Sozialhelfern vor Ort zusammen und vermittelt bei Bedarf an entsprechende externe Stellen weiter.

Um die Qualitätsstandards der Sozialberatung an allen R+V-Standorten zu vereinheitlichen und auszubauen, ermöglicht es R+V, angehenden, ehrenamtlichen Sozialhelfern, eine umfassende, zweijährige Qualifizierung zu absolvieren. Im Sep-

## FEHLZEITEN (KRANKENQUOTE) R+V\* IM VERGLEICH ZUR BRANCHE

in %



\* R+V-Innendienst

tember 2016 absolvierten weitere 24 Sozialhelfer von R+V ihre Weiterbildung zum IHK-geprüften „Betrieblichen Sozialhelfer IHK“. Damit tragen insgesamt 37 R+V-Sozialhelfer ein IHK-Zertifikat. R+V ist eines der ersten Unternehmen in Deutschland, das Mitarbeitern diese Qualifizierung anbietet.

### – Personal

Der Bereich Personal unterstützt die Mitarbeiter durch Prozesse, Einrichtungen und Beratung in allen Fragen rund um die Personalarbeit – bei der Vereinbarung von Beruf und Familie, durch Arbeitszeitmodelle und Eltern-Kind-Büros. Im Rahmen des BGM fallen in diesen Bereich die Wiedereingliederungsmaßnahmen nach einer Krankheit und die Stevens-Stiftung (siehe auch S. 65). Die Personalentwicklung erarbeitet im Rahmen des Gesundheitsmanagements Trainings zu gesundheitsrelevanten Themen. Außerdem unterstützt sie alle Einheiten durch Beratung, Teamentwicklung, Workshops und Coaching.

### – Gesundheitsangebote in der Freizeit

Die R+V Versicherung bietet viele Möglichkeiten, sich körperlich fit zu halten – ob individuell oder gemeinsam in der Gruppe. Unter anderem gibt es bundesweit mehr als 50 Betriebs-sport- und Interessengruppen sowie eine Vielzahl an Gesundheitskursen oder entsprechenden Vorträgen.

**– Gastronomische Versorgung**

Das Ziel der gastronomischen Versorgung bei R+V ist die Gesund- und Leistungserhaltung der Mitarbeiter durch eine ausgewogene und vollwertige Ernährung am Arbeitsplatz. Die R+V-Betriebsgastronomie bietet täglich ein vielseitiges und ausgewogenes Angebot an Speisen und Getränken – sowohl für die Mittagsverpflegung als auch in den Cafeterien, den Shops und an den Automaten (siehe dazu ausführlicher S. 72).

**– Arbeitnehmervertretung**

Betriebsräte, Jugend- und Auszubildendenvertreter sowie die Schwerbehindertenvertretung setzen sich für die Belange der Arbeitnehmer ein.

**– ASIMED – Arbeitssicherheit und Arbeitsmedizin**

Der Arbeitgeber hat die Aufgabe, für den Schutz der Arbeitnehmer am Arbeitsplatz zu sorgen. Daher gewährleistet bei R+V die Arbeitssicherheit und Arbeitsmedizin durch betriebsärztliche und sicherheitstechnische Betreuung, Unfallschutz, Notfallmanagement, Erstversorgung bei Unfällen und akuten Erkrankungen sowie Beratung der Mitarbeiter und Führungskräfte eine sichere und gesunde Umgebung (siehe unten).

**– R+V Betriebskrankenkasse (BKK)**

Die R+V BKK ([www.ruv-bkk.de](http://www.ruv-bkk.de)) begleitet das BGM durch ihre kontinuierliche Teilnahme in unterschiedlichen Gremien. Zum einen bietet die BKK als Gesundheitsexperte fachliche Unterstützung. Zum anderen organisiert sie gemeinsam mit R+V Einzelmaßnahmen und übernimmt hierfür entsprechend die Kosten.

**– HumanProtect Consulting (HPC)**

Als externes Unternehmen bietet HPC kompetente psychologische Hilfe und zeitgemäße Lösungen zur Bewältigung und Prävention von psychischen Störungen. Als Baustein des BGM unterstützt das Team von Diplom-Psychologen und Psychotherapeuten Mitarbeiter bei Problemen und Krisen, die im Privat- und Berufsleben auftreten können. Die Beratung erfolgt telefonisch und ist selbstverständlich anonym (siehe dazu auch S. 25).

**KENNZAHLEN ARBEITSSCHUTZ**

Anzahl

Betriebsunfälle

	Männer	3
	Frauen	5
<b>2014</b>	<b>Gesamt</b>	<b>8</b>

	Männer	0
	Frauen	12
<b>2015</b>	<b>Gesamt</b>	<b>12</b>

	Männer	2
	Frauen	10
<b>2016</b>	<b>Gesamt</b>	<b>12</b>

Wegeunfälle

	Männer	15
	Frauen	21
<b>2014</b>	<b>Gesamt</b>	<b>36</b>

	Männer	13
	Frauen	19
<b>2015</b>	<b>Gesamt</b>	<b>32</b>

	Männer	14
	Frauen	21
<b>2016</b>	<b>Gesamt</b>	<b>35</b>

Todesfälle

<b>2014</b>	<b>Gesamt</b>	<b>0</b>
<b>2015</b>	<b>Gesamt</b>	<b>0</b>
<b>2016</b>	<b>Gesamt</b>	<b>0</b>

**Arbeitssicherheit**

Sicherheit und Gesundheitserhaltung am Arbeitsplatz sind Voraussetzungen für eine leistungsstarke Belegschaft. Der



In der R+V-Betriebsgastronomie (hier das Betriebsrestaurant Wiesbaden) gibt es zahlreiche nachhaltige Angebote.

Arbeitgeber hat die Aufgabe, für den Schutz der Arbeitnehmer am Arbeitsplatz zu sorgen. Daher gewährleistet R+V die Arbeitssicherheit und Arbeitsmedizin durch betriebsärztliche und sicherheitstechnische Betreuung, Unfallschutz, Notfallmanagement, Erstversorgung bei Unfällen und akuten Erkrankungen sowie Beratung der Mitarbeiter und Führungskräfte für eine sichere und gesunde Umgebung. Die Arbeitssicherheit bei R+V befasst sich deshalb mit der Vermeidung von Arbeitsunfällen, Berufskrankheiten und arbeitsbedingten Gesundheitsgefahren durch präventive Maßnahmen.

## Nachhaltige Betriebsgastronomie bei R+V

Ob nachhaltiges Menü, fair gehandelter Bio-Kaffee oder möglichst kurze Anfahrtswege von Lieferanten: Die R+V-Betriebsgastronomie hat in den zurückliegenden Jahren viele Schritte in Richtung zu mehr Nachhaltigkeit umgesetzt. Basis dafür ist ein umfangreiches Konzept, mit dem R+V auch bei der Verpflegung ihrer Mitarbeiter noch mehr soziale und ökologische Verantwortung übernimmt.

Das Projekt startete mit der Bestandsaufnahme sowie einer Kundenbefragung. Ergebnis: Die große Mehrheit (81 %) der R+V-Mitarbeiter wünscht, dass die Nachhaltigkeit noch stärker in den Fokus rückt. Acht von zehn Befragten waren außerdem bereit, für regionale oder fair gehandelte Produkte mehr zu zahlen.

Anschließend starteten im Frühjahr 2013 in der Wiesbadener Zentrale als größtem Standort mehrere Pilotprojekte. Dazu zählten der vollständige Wechsel zu Bio-Kaffee mit dem „Fair-Trade-Siegel“ und ein regelmäßig angebotenes nachhaltiges Menü.

Damit ein Menü als nachhaltig bezeichnet werden darf, muss es mehrere Kriterien erfüllen: Regionalität, Saisonalität, klimafreundlicher Anbau und Transport sowie ein niedriger Convenience-Grad (Convenience Food = vorgefertigte Lebensmittel). Da sämtliche Pilotprojekte sehr gut bei der Wiesbadener Belegschaft ankamen, weitete die R+V Versicherung diese inzwischen auf alle sechs Gastronomiestandorte in Deutschland aus.



## Gesellschaft

Wirtschaftlicher Erfolg und gesellschaftlich verantwortliches Handeln gehören für R+V sowie für alle Unternehmen der Genossenschaftlichen FinanzGruppe untrennbar zusammen. Denn eines steht für alle Mitglieder der Gruppe fest: Nur Unternehmen, die verantwortungsvoll handeln, können auch langfristig erfolgreich sein. Zum Themenkomplex „Gesellschaft“ gehört vor allem das gesellschaftliche und soziale Engagement durch Spenden, Sponsoring sowie eigene Initiativen der R+V-Mitarbeiter und des Unternehmens (Corporate Volunteering).

R+V unterstützt vor allem Projekte und Vereine, die die genossenschaftliche Idee „Hilfe zur Selbsthilfe“ in besonderem Maße umsetzen und sich dabei auf die inhaltlichen Schwerpunkte „Kinder & Jugendliche“, „Bildung“ und „Bürgerschaftliches Engagement“ fokussieren. Besonderen Wert legt R+V dabei auf eine langfristig angelegte Partnerschaft.

Die Liste der von R+V geförderten gemeinnützigen Initiativen und Vereine ist lang. In diesem Kapitel werden deshalb einige ausgewählte Projekte vorgestellt, die R+V auch im Jahr 2016 unterstützt hat.

### Aktion Kinder-Unfallhilfe



Etwa alle 15 Minuten verunglückt in Deutschland ein Kind im Straßenverkehr – als Fußgänger, mit dem Fahrrad oder als Beifahrer im Auto. Diese erschreckende Zahl will die „Aktion Kinder-Unfallhilfe“ ([www.kinder-unfallhilfe-online.de](http://www.kinder-unfallhilfe-online.de))

mit gezielter Prävention verringern. Der von der R+V-Tochter KRAVAG mitgegründete gemeinnützige Verein verteilt deshalb beispielsweise kostenlos Reflektor-Kragen sowie Fahrradhelme an Kinder und hilft, Schulkinder über die Gefahren des „toten Winkels“ bei Lastwagen aufzuklären.

Ein besonderes Highlight im Bereich Prävention ist die Auszeichnung „Der Rote Ritter“. Unter der Schirmherrschaft des Bundesverkehrsministers zeichnet die Kinder-Unfallhilfe alle



Der Schutz von Kindern im Straßenverkehr ist ein Hauptziel der Aktion Kinder-Unfallhilfe.

zwei Jahre vorbildliche Initiativen zur Unfallverhütung aus. Projekte zur Verkehrserziehung sind ebenso dabei wie Konzepte zu sicheren Schulwegen und entschärften Unfallschwerpunkten.

Im Jahr 2016 verlieh die Aktion Kinder-Unfallhilfe den „Roten Ritter“ erneut. Bei einer Feier im Bundesverkehrsministerium in Berlin zeichnete die Aktion Kinder-Unfallhilfe diesmal 15 Gewinner des „Roten Ritters 2016“ mit insgesamt 25.000 Euro Preisgeld aus. Die Initiatoren von rund 80 Projekten hatten sich für diesen Preis beworben.

Die zweite zentrale Aufgabe des Vereins ist die Hilfe für Kinder und Jugendliche nach einem Verkehrsunfall. Beispielsweise unterstützt die Kinder-Unfallhilfe spieltherapeutische Einrichtungen in Kliniken und Rehabilitationszentren, fördert Reittherapien sowie Reisen und Erlebniswochenenden. So helfen die Spendengelder den kleinen Unfallopfern, ihre seelischen und körperlichen Unfallfolgen zu überwinden, und geben ihnen neuen Lebensmut.

Der 1998 von Unternehmen und Verbänden des Straßenverkehrsgewerbes, der Fachpresse und von KRAVAG gegründete Verein finanziert sich ausschließlich über Spenden und freiwillige Mitgliedsbeiträge. Im Jahr 2016 kamen 181.500 Euro für den guten Zweck zusammen, seit der Vereinsgründung sind es sogar rund 1,52 Millionen Euro. R+V und KRAVAG sorgen übrigens dafür, dass jeder gespendete Euro den Kindern zugutekommt, indem sie alle Verwaltungskosten übernehmen.

## Leonardo Schul-Award



Seit 2005 verleiht die Wiesbaden Stiftung alle zwei Jahre den Leonardo Schul-Award an Schüler ab 13 Jahren. In acht Kategorien (Medien und Digitales, Musik,

Technologie und Umwelt, Wirtschaft, Theater, Soziales, Ideen für Wiesbaden sowie Kunst und Design) prämiert eine Jury die besten Projekte. Das Besondere: Die Schüler können sich eigenständig Projekte ausdenken, im Team daran arbeiten und vor der Jury präsentieren – ihre Lehrer begleiten die Projekte als Berater. Darüber hinaus gibt es in jeder Leonardo-Runde ein spezielles Jahresthema. Beim bisher letzten Leonardo Schul-Award im Jahr 2015 ([www.leonardo2015.de](http://www.leonardo2015.de)) lautete dieses „Inklusion“.

Für den „Schüler-Oscar“ können sich alle Jugendlichen von Schulen aus der hessischen Landeshauptstadt bewerben. Und die Auszeichnung ist sehr begehrt: Im Jahr 2015 beteiligten sich 1.200 Schüler aus 33 Wiesbadener Schulen an dem Wettbewerb.

R+V unterstützt seit vielen Jahren als Hauptsponsor den Leonardo-Award. Im Jahr 2017 findet die Aktion zum siebten Mal statt. Gemeinsam mit der Wiesbadener Volksbank ([www.wvb.de](http://www.wvb.de)) wird R+V erneut Hauptsponsor sein. Beide genossenschaftlichen Unternehmen werden mit zusammen 50.000 Euro den Wettbewerb ([www.leonardo2017.de](http://www.leonardo2017.de)) unterstützen.

## JOBLINGE

**JOBLINGE** Schlechter Schulabschluss, keine Ausbildung, kein Arbeitsplatz. Für viele Jugendliche endet der Weg ins Berufsleben, bevor er überhaupt begonnen hat. Um

diesen jungen Menschen eine Perspektive zu geben, haben die Boston Consulting Group und die Eberhard von Kuenheim Stiftung der BMW AG die gemeinnützige Initiative JOBLINGE ([www.joblinge.de](http://www.joblinge.de)) ins Leben gerufen. In einem rund sechsmo- natigen Programm erlernen die Jugendlichen „on the Job“ wichtige Schlüsselqualifikationen, trainieren soziale Kompetenzen und erarbeiten sich so ihren Ausbildungs- oder Arbeitsplatz. Zentrales Ziel der JOBLINGE ist die Vermittlung des Heranwachsenden in eine ungeförderte Arbeit.

Dabei setzt die an mittlerweile 23 deutschen Standorten vertretene Initiative auf einen ganz besonderen Erfolgsfaktor: berufserfahrene Mentoren. Jeder Mentor betreut ehrenamtlich und individuell einen Jugendlichen während der Laufzeit des Programms. Einmal pro Woche trifft sich das Duo. Der Mentor gibt dabei seine Erfahrung und sein Wissen weiter. Dazu gehören unter anderem Rückmeldungen und Tipps zu Auftreten, Verhalten und Einstellungen des Jugendlichen. Zudem lotet der Mentor gemeinsam mit seinem Mentee mögliche Berufswege und Bewerbungen aus.

Seit 2015 beteiligt sich R+V bei den JOBLINGEN und finanziert zwei Stipendien pro Jahr für zwei Jugendliche mit insgesamt 10.000 Euro. Darüber hinaus waren bundesweit bis Ende 2016 rund 30 R+V-Mitarbeiter als Mentoren im Einsatz – mit einer beeindruckenden Erfolgsquote: Mehr als 70 Prozent der be-



R+V-Personalvorstand Julia Merkel (r.) überreicht den beiden Stipendiaten Lucas Lindauer (2. v.r.) und Nouredine Tahiri (3. v.r.) sowie der JOBLINGE-Koordinatorin für Jugendliche und Mentoren, Duygu Cakir (l.), die Abschlussurkunden.



Die „Franzler“ in Aktion: Mit seinen Stücken begeistert das Ensemble das Publikum.

treuten Jugendlichen fanden eine Lehrstelle. Diese Quote entspricht ziemlich genau dem Bundesdurchschnitt bei den JOBLINGEN, die bisher über 3.500 Jugendliche bei ihrem Weg in den Arbeitsmarkt betreuten. Übrigens haben alle vier von R+V unterstützten Stipendiaten das Programm erfolgreich abgeschlossen und einen Job beziehungsweise eine Ausbildungsstelle gefunden. Im Jahr 2017 wird R+V erneut zwei JOBLINGE-Stipendien finanzieren.

## Franz das Theater



Das Ensemble „Franz das Theater“ hat ein ebenso einfaches wie erfolgreiches Rezept,

um Vorbehalte oder Befangenheit gegenüber geistig behinderten Menschen abzubauen: die persönliche Begegnung. Die „Franzler“ des Vereins Lebenshilfe Wiesbaden ([www.lebenshilfe-wiesbaden.de](http://www.lebenshilfe-wiesbaden.de)) sind in der hessischen Landeshauptstadt weithin bekannt. Jedes Jahr präsentieren die geistig behinder-

ten Schauspieler mit Unterstützung von R+V eine neue Produktion – im Jahr 2016 das Stück „Man sollte mal wieder zum Mond fliegen“.

Von den Vorstellungen profitieren Publikum und Schauspieler gleichermaßen. Die Gäste erleben einen unterhaltsamen Abend und haben die Chance, Vorurteile über Bord zu werfen und persönlichen Kontakt zu den Darstellern zu knüpfen. Die Schauspieler, die durch ihre große Spielfreude und Spontaneität begeistern, werden durch die Theaterarbeit in ihrer Kreativität und Körperwahrnehmung gefördert. Mit ihren Auftritten zeigen sie eindrucksvoll, dass sie ein wichtiger Teil unserer Gesellschaft sind.

Die Generalprobe der „Franzler“ ist jedes Jahr exklusiv für rund 100 R+V-Mitarbeiter reserviert – als Dank für die jährliche Spende von 10.000 Euro. Ohne dieses Geld wäre die Theaterproduktion nicht möglich. Dass die Theaterarbeit vom Publikum gewürdigt wird, beweisen die regelmäßigen „Standing Ovationen“ und die stets ausverkauften Vorstellungen im Wiesbadener „Thalhaus“.

## „Wiesbaden Engagiert!“



Bei der jährlich stattfindenden Aktion engagieren sich freiwillige Helfer aus verschiedenen Unternehmen der hessischen Landeshauptstadt während ihrer Arbeitszeit in Kindergärten, Schulen oder karitativen Einrichtungen. „Wiesbaden Engagiert!“ fand 2016 zum zwölften Mal statt – und R+V war zum zwölften Mal mit insgesamt 40 Mitarbeitern dabei.

Wie schon in den Vorjahren hieß es „Krempelt die Ärmel hoch!“ in der Johann-Hinrich-Wichern-Schule, einer Förderschule mit dem Schwerpunkt geistige Entwicklung im Stadtteil



R+V-Mitarbeiter Steffen Best bei Arbeiten im Schulgarten der Wichern-Schule.

Amöneburg. Auf dem Projektplan standen diesmal der Bau eines neuen Fahrradunterstandes und das Anlegen einer Sandgrube. In den Vorjahren hatten „R+Vler“ unter anderem die Schulfassade gestrichen, im schuleigenen Garten Hochbeete und ein Trampolin installiert und einen Barfußpfad angelegt.

Beim zweiten Projekt 2016 ging es etwas beschaulicher zu: Erstmals begleiteten 20 R+V-Mitarbeiter einen Ausflug mit Bewohnern eines Altenheims, des Moritz-Lang-Hauses der AltenHilfe Wiesbaden. Das Durchschnittsalter der wenig mobilen und teilweise dementen Bewohner lag bei 85 Jahren. Für 20 Bewohner der Einrichtung galt es an diesem Tag, aus dem Pflege-Alltag herauszukommen und einen schönen Sommertag zu genießen. Nach einem Kennenlernen im Moritz-Lang-Haus hieß es für alle Beteiligten gemeinsam „Schiff Ahoi!“ – und es ging mit dem Schiff von Rüdesheim nach St. Goarshausen. Die engagierten „R+Vler“ dienten ihren älteren Ausflugspartnern dabei als Koordinationshilfe, Unterstützer, Ansprechpartner und natürlich als netter Partner zum Plaudern.

## Kunst-Koffer und kunstwerker

**die kunstwerker** Die Initiative „die kunstwerker“ ([www.die-kunstwerker.de](http://www.die-kunstwerker.de))

Wiesbadener Kinder- und Jugendkunstschule e.V.

ist ein Zusammenschluss freischaffender Künstler, die schwerpunktmäßig mit sozial- und bildungsbenachteiligten Kindern arbeiten. Dazu entwickelte der gemeinnützige Verein das Format der „mobilen kunstwerkstatt“. Diese Einrichtung kann ein Bauwagen oder ein Container sein, der immer dort steht, wo sich die Kinder gewöhnlich aufhalten: auf Spielplätzen oder Schulhöfen. Die „mobile kunstwerkstatt“ ist somit ein Anlaufpunkt für die dort ansässigen Kinder. Die Werkstatt öffnet einmal pro Woche, ist kostenfrei und offen für alle. Die Arbeiten finden draußen statt – bei jedem Wetter. Während der Öffnungszeiten sind jeweils zwei Künstler in der Werkstatt anwesend. Sie helfen den Kindern bei der Umsetzung eigener Ideen, machen ihnen dabei jedoch keine zielgerichteten Vorgaben.

Derzeit betreiben „die kunstwerker“ neun Werkstätten in Wiesbaden. Dort arbeiten die Kinder mit unterschiedlichsten Materialien und künstlerischen Techniken. Pro Woche erreichen die Künstler des Vereins bis zu 150 Kinder. Etwa die Hälfte ihres Budgets erhalten „die kunstwerker“ aus öffentlichen Mitteln, der Rest stammt von Spendern, zu denen auch die R+V Versicherung gehört.



die kunst-koffer kommen

Ein ähnliches Konzept verfolgt die Initiative „Kunst-Koffer“ ([www.kunst-koffer.org](http://www.kunst-koffer.org)), die R+V ebenfalls seit 2016 finanziell unterstützt. Bei diesem 1999 gegründeten Projekt erfahren Kinder individuelle Förderung über künstlerische Mittel.

Dazu müssen sie nicht einmal ihr Lebensumfeld verlassen, sondern werden in ihrem Stadtviertel von mobilen Kunst-Koffern selbst aufgesucht. Die Veranstaltungen finden auf offener Straße statt, also auf Spielplätzen, Schulhöfen, Gehwegen oder in Grünanlagen.

Das Angebot ist für die Kinder kostenfrei, eine Anmeldung nicht notwendig. Die Betreuer machen den Kindern keinerlei Vorgaben, die die Kinder in ihrer Tätigkeit einschränken würden. Die Mädchen und Jungen werden lediglich beim Umgang mit den bereitgestellten Materialien begleitet. Alles, was die Kinder malen, bauen oder gestalten, dürfen sie auch mitnehmen. Der in Wiesbaden beheimatete Verein ist inzwischen in neun deutschen Städten mit „Kunst-Koffern“ vertreten.

## Upstairs

# upstairs

Upstairs ist eine Initiative des Evangelischen Vereins für

Innere Mission in Nassau (EVIM / [www.evim-spenden.de](http://www.evim-spenden.de)) für obdachlose Jugendliche in Wiesbaden. Über ihre mobile Anlaufstelle, den bunt bemalten Upstairs-Bus nahe dem Wiesbadener Hauptbahnhof, vermitteln Sozialarbeiter den Obdach-



Das bunte Upstairs-Mobil ist eine wichtige Anlaufstelle für obdachlose Jugendliche in Wiesbaden.

losen einen beheizten und sicheren Schlafplatz, warme Mahlzeiten oder einfach eine Duschkmöglichkeit. Darüber hinaus leistet das Upstairs-Team unbürokratische Soforthilfe, unterstützt bei Behördengängen und berät in akuten Krisensituationen. Für die in der Regel 14 bis 19 Jahre alten Obdachlosen ist Upstairs damit eine wichtige Anlaufstelle. Jeweils zwei Stunden am Tag sind Sozialarbeiter im Wohnmobil vor Ort. Zudem betreibt Upstairs eine kostenlose Hotline (0800 1013030), die rund um die Uhr besetzt ist.

Die eigene Arbeit finanziert Upstairs ausschließlich über Spenden. Mehr als 100.000 Euro benötigt die Initiative dafür jährlich. Von diesem Geld müssen zwei Sozialarbeiter in Teilzeit, studentische Hilfskräfte, ein Apartment als Notunterkunft, der Unterhalt des Busses und die allgemeine Verwaltung finanziert werden. Mit der finanziellen Unterstützung durch R+V kann Upstairs einen Teil dieses Jahresbudgets sicherstellen.

Um die R+V-Mitarbeiter über die Arbeit zu informieren, machte der Upstairs-Bus im September 2016 einen Halt auf dem Raiffeisenplatz vor der R+V-Zentrale. Die Upstairs-Mitarbeiter schilderten den sehr interessierten R+V-Mitarbeitern ihren Arbeitsalltag und beantworteten Fragen zum Thema Obdachlosigkeit in Wiesbaden.



Freiwillige Helfer der R+V Versicherung überreichen bei der Weihnachtsfeier der Wiesbadener Tafel Geschenke an die Jugendlichen.

## Wiesbadener Tafel

Bereits seit vielen Jahren unterstützt R+V die Wiesbadener Tafel ([www.wiesbadener-tafel.de](http://www.wiesbadener-tafel.de)) regelmäßig mit Geldspenden. Wie jede „Tafel“ in Deutschland verteilt auch der Wiesbadener Ableger Lebensmittel an bedürftige Menschen. Die eigentliche Tagesarbeit der Tafel wird von mehr als 200 ehrenamtlich tätigen Mitgliedern bewältigt. Die Wiesbadener Tafel versorgt rund 3.000 bedürftige Menschen mit Lebensmitteln.

Zusätzlich zur Geldspende veranstaltet R+V seit 2015 auch ein Weihnachtsfest für Kinder und Jugendliche. Im Dezember 2016 lautete das Motto: Star Wars und Geschenke. Rund 80 Jugendliche folgten der Einladung von R+V ins Kino „Cineplex Apollo“ an der Moritzstraße. Auf dem Programm standen der neue „Star Wars“-Film und natürlich die Bescherung. Im Vorfeld hatten die 13- bis 17-Jährigen ihre Geschenkswünsche auf kleine Karten notiert. R+V-Mitarbeiter besorgten die Präsente und überreichten sie vor Beginn des Films an die Jugendlichen. Ausreichend Getränke, Popcorn und Knabbereien für das Beisammensein und das gemeinsame Kinoerlebnis hatte R+V ebenfalls organisiert.

## Aktive Bürgerschaft

### STIFTUNG AKTIVE BÜRGERSCHAFT

R+V ist Unterstützer und Mitglied der „Aktiven Bürgerschaft e. V.“ ([www.aktive-buergerschaft.de](http://www.aktive-buergerschaft.de)).

Der Name des gemeinnützigen Vereins mit Sitz in Berlin ist Programm: „Aktive Bürgerschaft“ heißt privates Engagement für das Gemeinwohl.

Die Aktive Bürgerschaft ist das Kompetenzzentrum für Bürgerengagement der Genossenschaftlichen FinanzGruppe. Sie unterstützt Menschen, die gemeinnützig aktiv sind, mit Ideen, Konzepten und Know-how.

Die Aktive Bürgerschaft arbeitet ohne öffentliche Zuwendungen und ist parteipolitisch neutral. Sie wird getragen und gefördert von den Unternehmen der Genossenschaftlichen FinanzGruppe, dem Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken (BVR / [www.bvr.de](http://www.bvr.de)) sowie zahlreichen Genossenschaftsbanken.

Die Organisation tritt für eine Gesellschaft aktiver Bürger und engagierter Unternehmen ein. Die Schlüsselthemen sind: Stärkung bürgerschaftlichen Engagements vor Ort durch Bürgerstiftungen, Gewinnung der mittelständischen Wirtschaft und der Genossenschaftsbanken als engagierte Partner sowie die Integration von bürgerschaftlichem Engagement in den Schulalltag.

Ein besonderer Schwerpunkt der Arbeit liegt auf der Förderung von Bürgerstiftungen. Zu diesem Zweck vergibt der Verein einen eigenen Förderpreis. Die mit 40.000 Euro dotierte Auszeichnung wird seit 1998 an Bürgerstiftungen verliehen, die sich in herausragender Weise für ihre Stadt oder Region engagieren.

## WiesPaten



R+V ist seit 2015 Mitglied der WiesPaten ([www.wiespaten.de](http://www.wiespaten.de)). Diese Wiesbadener Initiative hilft Kin-

dern und Jugendlichen (meist mit Migrationshintergrund), ihre Schullaufbahn zu meistern. Im Mittelpunkt steht ein spezieller Förderunterricht, den Paten-Unternehmen wie etwa R+V finanzieren. Ergänzt wird der Förderunterricht durch Angebote, bei denen die Kinder und Jugendlichen mit „ihrem“ Unternehmen gemeinsam aktiv werden. Auf diese Weise erhalten die Schüler mehr Sprachkompetenz und steigern zugleich ihr Selbstbewusstsein sowie ihre sozialen und schulischen Fähigkeiten.

Die R+V Versicherung ist Pate für eine Gruppe an der Gerhart-Hauptmann-Schule sowie eine weitere an der Werner-von-Siemens-Schule. Die Patenschaft startete 2015, als die Schüler die Jahrgangsstufe 6 besuchten. Seitens R+V meldeten sich zum Beginn der Aktion knapp zehn Trainees als freiwillige Betreuer. Auch ein Jahr später sind die Trainees von 2015 (die meisten von ihnen haben 2016 ihr Traineeprogramm beendet) weiter als Paten aktiv. Gemeinsam mit „ihren“ Schülern unternehmen sie Ausflüge wie etwa in die Eissporthalle oder besuchen sich gegenseitig.

## BürgerKolleg Wiesbaden



*Wir machen Bürger stark fürs Ehrenamt*

Das Prinzip des BürgerKollegs Wiesbaden ([www.buergerkolleg.de](http://www.buergerkolleg.de)) ist ganz einfach: Profis machen Bürger stark fürs

Ehrenamt. Sie schulen Ehrenamtliche, die ihr neues Wissen wiederum in ihrem heimischen Verein anwenden. Die Themen sind dabei so bunt gemischt wie die Teilnehmer der unentgeltlichen Seminare: Mitgliederwerbung, Vereinsrecht, Projektmanagement oder Öffentlichkeitsarbeit sind nur einige der vielen Aspekte.

Das BürgerKolleg ist keine Schule im klassischen Sinn und auch keine Volkshochschule mit eigenen Gebäuden, Lehrern oder Verwaltungsangestellten. Der Verein konzentriert sich vielmehr ausschließlich auf die Qualifizierung von Ehrenamtlichen aller Fachrichtungen, Altersstufen und Bildungsniveaus. Für dieses in Deutschland erste Konzept seiner Art gewann das BürgerKolleg mehrere Preise, unter anderem den ersten Preis der „Allianz für Bürgersinn“ der Herbert-Quandt-Stiftung sowie den Förderpreis der „Aktiven Bürgerschaft“ in der Kategorie „mitBestimmen“.

R+V ist – neben der Stadt Wiesbaden – Hauptsponsor des Vereins und fördert ihn mit jährlich 75.000 Euro. Darüber hinaus arbeitet R+V konzeptionell mit und unterstützt die Seminare mit Referenten. Auf diese Weise ergänzt die R+V Versicherung ihr Engagement in der „Aktiven Bürgerschaft“. Diese Initiative des Bundesverbands der Volksbanken und Raiffeisenbanken (BVR) fördert ebenfalls private Aktivitäten für das Gemeinwohl (siehe S. 78).

## Lernwerkstatt für Jugendliche

Dank einer Spende von 10.000 Euro von R+V konnte der Evangelische Verein für Innere Mission in Nassau (EVIM / [www.evim-spenden.de](http://www.evim-spenden.de)) eine dritte Lernwerkstatt einrichten. Jugendliche, die sich im normalen Schulsystem schwertun, werden dort mit einem umfangreichen Angebot fürs prakti-

sche Leben stark gemacht. Mit einem kombinierten Angebot aus Unterricht, praktischer Werkstattarbeit und erlebnispädagogischen Elementen hilft EVIM Jugendlichen, einen Schulabschluss und damit die Voraussetzung für ein eigenständiges Leben zu schaffen. Das große Ziel: Die Heranwachsenden sollen nicht durch das „gesellschaftliche Raster“ fallen und in die Kriminalität abrutschen.

Mit der R+V-Spende konnte EVIM dringend benötigte Arbeitsgeräte beschaffen. Neben einer Hebebühne waren das unter anderem ein Rangierwagenheber, ein Reifenmontagegerät und eine Schlagbohrmaschine. Denn die praktische Arbeit in den Lernwerkstätten ist ein zentraler Bestandteil des Konzepts. Daher haben die EVIM-Pädagogen gewöhnlich noch eine Zusatzqualifikation, beispielsweise als Kfz-Mechaniker, Elektriker oder Mechatroniker. Die Jugendlichen lernen in der Werkstatt Reifen zu wechseln und einfache Reparatur- und Lackierarbeiten durchzuführen. Auch Holzarbeiten sind möglich. EVIM bietet ihnen sogar die Möglichkeit, den Mofa-Führerschein zu machen.

Das Konzept von EVIM geht auf: Die Jugendlichen sind mindestens 13 Jahre alt, wenn sie in die Lernwerkstatt kommen und bleiben im Schnitt zwei Jahre. Die meisten von ihnen haben danach den Hauptschulabschluss oder zumindest ein Abgangszeugnis und die Weitervermittlung, zum Beispiel an die Wiesbadener Jugendhilfe, in der Tasche.

## Praktika für Flüchtlinge

Im Rahmen der Flüchtlingskampagne der deutschen Wirtschaft trägt R+V innerhalb der DZ BANK Gruppe in hohem Maße zur Bereitstellung von 50 Hospitations-/Praktikumsplätzen innerhalb von zwei Jahren bei. Insgesamt 18 Flüchtlingen wurde 2016 ein Praktikum von 15 verschiedenen Abteilungen der R+V Versicherung ermöglicht – fünf davon haben einen Anschlussvertrag erhalten. Ein Flüchtling hat seine Ausbildung bei der Sprint Sanierung GmbH begonnen. Für das Jahr 2017 sind bereits drei Praktikantenverträge in Arbeit. Zusätz-

lich werden an den Standorten Hannover, Frankfurt und Stuttgart Ausbildungsmöglichkeiten für Flüchtlinge geprüft.

## Die R+V-Hilfsaktion #zusammentun



Zur Förderung von gemeinnützigen Hilfsprojekten startete R+V Ende 2015 eine völlig neue Initiative. Bei der Online-Voting-Aktion #zusammentun stellte der Versicherer für zehn Hilfsprojekte Sachleistungen im Gesamtwert von 70.000 Euro zur Verfügung.

Die Aktion funktionierte ganz einfach: Jeder, der selbst in einem Projekt in Deutschland aktiv ist oder eines kennt, das seiner Meinung nach mit R+V-Mitteln gefördert werden sollte, konnte es im November und Dezember 2015 auf der Internetseite [www.zusammentun.de](http://www.zusammentun.de) hochladen und vorstellen. Anschließend hatten alle Besucher der Seite die Möglichkeit, ihre Stimme für eines oder mehrere Projekte abzugeben oder die Aktion über soziale Netzwerke zu verbreiten – und damit Stimmen für das Projekt zu sammeln.



Die R+V-Online-Aktion #zusammentun machte es möglich: Die beiden Esel der Jugendfarm Freiberg/Rot in Stuttgart haben dank der Sachspenden jetzt ein neues Zuhause.



Für die fünf bestplatzierten Projekte gab es Sachleistungen im Gesamtwert von 45.000 Euro. Das Geld konnten die Initiatoren der Projekte beispielsweise für Baumaterial, Handwerkerleistungen oder Arbeitsgeräte ausgeben – eine Auszahlung der Summe in bar war nicht möglich. Die Spanne der bei #zusammentun vorgestellten Projekte reichte vom integrativen Kindergartenprojekt über Sportangebote für behinderte Menschen bis hin zur Hilfe für Flüchtlinge und dem Bau eines Skateparks. Die von R+V geförderten Projekte wurden im Frühjahr und Sommer 2016 umgesetzt.



Bei der Weihnachtsspendenaktion 2016 sammelten R+V-Mitarbeiter 50.000 Euro – so viel wie noch nie.

Damit nicht nur Projekte mit einem besonders aktiven Unterstützerkreis die Chance auf einen der vorderen Plätze hatten, gründete R+V zusätzlich eine Jury. Dieses Gremium wählte fünf weitere Vorhaben, die besonders vorbildlich und innovativ waren, für eine Förderung durch R+V aus. Die fünf von der Jury ausgewählten Projekte erhielten insgesamt 25.000 Euro.

Im Jahr 2016 ging das Projekt #zusammentun in die zweite Runde. Für insgesamt sechs Hilfsprojekte stellte R+V erneut Sachleistungen im Wert von 70.000 Euro zur Verfügung. Die Projekte wurden im Frühjahr 2017 umgesetzt.

## Weihnachtsspendenaktion

Einen neuen Rekord haben 2016 die Wiesbadener R+V-Mitarbeiter bei ihrer traditionellen Weihnachtsspendenaktion aufgestellt: Genau 50.000 Euro kamen bei der Sammelaktion zu-

gunsten hilfsbedürftiger Kinder und Jugendlicher zusammen. Das Geld erhalten zu gleichen Teilen die fünf Wiesbadener Organisationen Albatros, Clown Doktoren, ZWERG NASE, Barrierefrei starten und die Gemeinnützige Känguru GmbH sowie die Aktion Kinder-Unfallhilfe (Hamburg).

Die Hälfte des Spendengeldes stammt aus der Sammelaktion der rund 5.000 Beschäftigten am R+V-Hauptsitz in Wiesbaden. Die andere Hälfte steuert die R+V Versicherung bei, die traditionell jeden von ihren Mitarbeitern gespendeten Euro verdoppelt.

Die Aktion findet seit 1994 jeweils zwei Wochen lang in der Adventszeit statt. Das gesammelte Geld geht stets an gemeinnützige Organisationen, die sich um hilfsbedürftige Kinder und Jugendliche kümmern. Bei der Spendenaktion kamen seit ihrem Start insgesamt schon 484.550 Euro für den guten Zweck zusammen.

## Nachhaltigkeitsprogramm

Das Nachhaltigkeitsprogramm von R+V umfasst sämtliche Vorhaben und Projekte, die im Jahr 2016 auf den Weg gebracht

wurden, noch nicht abgeschlossen waren beziehungsweise 2016 abgeschlossen wurden.

R+V-NACHHALTIGKEITSPROGRAMM			
Ziele	Maßnahmen	Termin	Status
<b>Nachhaltigkeits-Management</b>			
Weiterentwicklung der Nachhaltigkeitsstrategie	Umsetzung der Anforderungen des G4-Standards der Global Reporting Initiative	2016	abgeschlossen
	Umsetzung der Anforderungen aus der EU-Richtlinie zur CSR-Berichtspflicht	2017	in Arbeit
	Überprüfung und Aktualisierung der Handlungsfelder der Nachhaltigkeitsstrategie	2016	abgeschlossen
Sensibilisierung der Mitarbeiter und Führungskräfte	Teilnahme am Projekt „Gute Wege“ des ACE: Analyse und Beratung zum Mobilitätsverhalten der Mitarbeiter	2017	neu
	Nachhaltigkeitstag „Mobilität“ zur Sensibilisierung der Mitarbeiter in der Direktion Wiesbaden	2017	neu
	Aktionstag Nachhaltigkeit an den R+V-Direktionsbetrieben im Rahmen des Roll-Outs des Umweltmanagementsystems	2017	in Arbeit
	Teilnahme an der Aktion „Earth Hour“	jährlich	neu
	Übernahme einer Patenschaft für fünf Bienenvölker zur Sensibilisierung für Artenschutz und Biodiversität	laufend	neu
	Angebot „Tree Cup“ als nachhaltiger „Coffe2go“-Becher	2017	neu
	Regelmäßige Statusberichte im oberen Management aller Ressorts	jährlich	laufend
	Regelmäßige Information der Mitarbeiter über interne Medien, Aktionen, Vorträge	laufend	laufend
Stakeholder-Dialog	Beitritt Initiative „CEOs pro Recyclingpapier“	2017	neu
	Jährliche Veröffentlichung eines R+V-Nachhaltigkeitsberichts	jährlich	laufend
	Info-Broschüre „Nachhaltigkeit bei R+V“	2016	abgeschlossen
	Mitarbeit in Nachhaltigkeits-/ Umweltnetzwerken: Corporate Responsibility Committee der DZ Bank Gruppe, VFU, VNU, Ökoprofit, CSR-RegioNet	laufend	laufend
Umweltmanagementsystem	Roll-Out des Umweltmanagementsystems auf die Direktionsbetriebe	2017	in Arbeit
	Schulung und Vernetzung der Umweltverantwortlichen an den dezentralen Standorten	2017	neu
	Re-Zertifizierung Umweltmanagementsystem nach ISO 14001	2016	abgeschlossen
	Anpassung des UMS an neue ISO-Norm 14001:2015	2016	abgeschlossen
<b>Produkte &amp; Dienstleistungen</b>			
Nachhaltige Produkte	Erweiterung des Kfz-Tarifs, um Anreize zur Nutzung von E-Mobilität und Carsharing zu schaffen	2017	neu
	Erweiterung des Produktangebots zur fondsgebundenen Rürup-Rente durch einen Nachhaltigkeitsfonds	2017	abgeschlossen neu
	Machbarkeitsstudie zur autonomen E-Mobilität	2017	
<b>Kunden</b>			
Beschwerdemanagement	Neuordnung des Beschwerdemanagements und des internen Berichtswesens	2016	abgeschlossen
Beratung	Programm „sicherErfolgreich“ zur Weiterentwicklung der Beratungsqualität	2016	abgeschlossen
<b>Unternehmensführung</b>			
Compliance-Management	Projekt „Richtlinien-Datenbank“ im Mitarbeiter-Portal	2016	abgeschlossen

R+V-NACHHALTIGKEITSPROGRAMM			
Ziele	Maßnahmen	Termin	Status
<b>Umwelt</b>			
Reduktion CO <sub>2</sub> -Ausstoß	Der dienstreisebedingte CO <sub>2</sub> -Ausstoß sinkt um 10 % zum Basisjahr 2012	2020	in Arbeit
	Erarbeitung einer Klimastrategie zur langfristigen CO <sub>2</sub> -Reduktion	2017	in Arbeit
	Ausweitung E-Mobilität im Fuhrpark	laufend	in Arbeit
	Integration von Nachhaltigkeitskriterien in die Dienstwagenordnung	2017	in Arbeit
	Der fahrzeugbezogene CO <sub>2</sub> -Ausstoß sinkt bis 2020 um 10 % (Basisjahr 2012)	2020	neu
	Anteil von Elektrofahrzeugen im Fuhrpark beträgt 10 %	2020	neu
	Roll-Out „Skype for Business“ (ehem. Lync) zur Vermeidung von Dienstreisen	2020	in Arbeit
	Installation von Ladesäulen für Elektroautos von Kunden und Mitarbeitern in Wiesbaden	2017	neu
	Prüfung Carsharing-Modelle	2017	in Arbeit
	Pilotierung Fahrrad-Leasing für Mitarbeiter am Standort Münster	2015	abgeschlossen
Papierverbrauch	Der Papierabfall pro Mitarbeiter sinkt	2020	neu
	Einführung „elektronische Unterschrift“	2018	neu
	Umstellung „Plan-Ist-Vergleich“ von Papier auf PDF	2017	neu
	Umstellung der monatlichen Abrechnungen für Provisionen von Papier auf PDF	2016	abgeschlossen
	Einführung „Scan-App“ der Krankenversicherung zur papierlosen Einreichung von Dokumenten	2016	abgeschlossen
	Projekt „webErfolg“ zur Digitalisierung der Kundenschnittstellen.	2020	in Arbeit
	Projekt zur Detailanalyse Papierverbrauch bei R+V	2016	in Arbeit
Erarbeitung „R+V-Papier-Etikette“	2016	abgeschlossen	
Reduzierung Energieverbrauch	Der Energieverbrauch pro Mitarbeiter sinkt um 30 % im Vergleich zum Basisjahr 2012	2020	in Arbeit
	Der energiebedingte CO <sub>2</sub> -Ausstoß sinkt um 75 % im Vergleich zum Basisjahr 2012	2020	in Arbeit
	Pilotierung Desksharing und mobiles Arbeiten	2018	neu
	Projekt OptiCam zur energetischen Optimierung des Standortes Wiesbaden inkl. Rechenzentrum	2017	in Arbeit
	Ausstattung eines Wiesbadener Bürogebäudes mit LED-Beleuchtung	2016	abgeschlossen
	Sukzessiver Austausch konventioneller Leuchtmittel durch LED	laufend	in Arbeit
Ressourcenschonung	Förderung der Abfalltrennung zur Erhöhung des Recyclinganteils	2016	in Arbeit
	Ökologische Optimierung des Sortiments und des Lieferprozesses für Büromaterial	2016	abgeschlossen
Erhöhung des Anteils von Recyclingpapier	Papier zu 100% aus verantwortungsvollen Quellen, der Recyclingpapieranteil beträgt dabei 80%	2020	neu
	Der Anteil Recyclingpapier steigt auf 50 %.	2016	abgeschlossen
	Umstellung Druck des Geschäftsberichts auf Recyclingpapier	2016	abgeschlossen
	Umstellung auf Recyclingpapier für die Kundenkorrespondenz in der Druckstraße	2016	abgeschlossen
	Integration von Nachhaltigkeitsaspekten in die R+V-Papierrichtlinie	2016	abgeschlossen

<b>R+V-NACHHALTIGKEITSPROGRAMM</b>			
<b>Ziele</b>	<b>Maßnahmen</b>	<b>Termin</b>	<b>Status</b>
<b>Mitarbeiter</b>			
Gesundheitsmanagement	Optimierung Betriebliches Eingliederungsmanagement	2016	in Arbeit
	Programm „Bewegung im Kopf“ zur Stärkung der psychischen Gesundheit	2016	abgeschlossen
	Maßnahmenprogramm unter dem Jahresmotto „Gesund zum Erfolg“	2017	neu
Weiterbildung	Bündelung und räumliche Vernetzung aller Aus- und Weiterbildungsmaßnahmen in der „R+V-Akademie“	2017	neu
	Umsetzung neue Lernformen zur Förderung von Innovation (CoffeeTalks, Learning Journeys etc.)	2017	neu
Chancengleichheit	Aufnahme der Förderung der Karriereentwicklung von Frauen in den Zielvereinbarungsprozess 2017 ff	2017	neu
	Projekt zur Förderung der Karriereentwicklung von Frauen	2017	in Arbeit
Familie und Beruf	„Kids Day“: Pädagogische Kinderbetreuung an zwei Brückentagen pro Jahr	2016	jährlich
<b>Gesellschaft</b>			
Weiterentwicklung gesellschaftliches Engagement	Erarbeitung einer Policy zur gesellschaftlichen Verantwortung	2016	in Arbeit
Flüchtlingshilfe	Teilnahme an der Integrations-Initiative „wir zusammen“ der Deutschen Wirtschaft	2016	abgeschlossen

# GRI G4 Content Index

## „In Übereinstimmung“ – Option Core



### G4 ALLGEMEINE STANDARDANGABEN

Allgemeine Standardangaben	Seite	Externe Prüfung	Kommentar	Beschreibung
<b>Strategie und Analyse</b>				
G4-1	12–15			Nachhaltigkeitsstrategie Erklärung
G4-2	3, 10–15, 16–20			Beschreibung der wichtigsten Auswirkungen, Risiken und Chancen
<b>Organisationsprofil</b>				
G4-3	4, 7			Name
G4-4	7–9, 16–22, GB: 65–76			Marken, Produkte und Dienstleistungen
G4-5	4, GB: 50			Hauptsitz der Organisation
G4-6	7–9, GB: 51–52			Länder, in denen die Organisation operiert
G4-7	4			Eigentumsverhältnisse
G4-8	7–9, GB: 50			Bediente Märkte
G4-9	4, 5, 6			Größe und Skala
G4-10	54, 57			Beschäftigte
G4-11	33			Kollektivvereinbarungen
G4-12	32			Lieferkette
G4-13	4, 9			Wichtige Veränderungen
G4-14	12–15, 36, 38, 54–57, 73			Vorsorgeansatz
G4-15	10, 12, 26–27, 32, 53, 58, 63–66			Externe Prinzipien
G4-16	10, 12, 26			Mitgliedschaften in Verbänden
<b>Ermittelte wesentliche Aspekte und Grenze</b>				
G4-17	7–9, GB: 145–147			Unternehmen im konsolidierten Jahresabschluss
G4-18	10–11			Festlegung der Berichtsinhalte
G4-19	10–11			Wesentliche Aspekte
G4-20	10–11			Abgrenzung des Aspekts innerhalb der Organisation
G4-21	10–11			Abgrenzung des Aspekts außerhalb der Organisation
G4-22	9			Neuformulierungen
G4-23	keine			Änderungen
<b>Einbindung von Stakeholdern</b>				
G4-24	9, 10–11			Stakeholdergruppen
G4-25	10–11			Grundlage für die Auswahl
G4-26	10–11, 28, 31, 67–68			Ansatz zur Einbindung von Stakeholdern
G4-27	10–11			Wichtigste Themen der Stakeholder

<b>G4 ALLGEMEINE STANDARDANGABEN</b>				
<b>Allgemeine Standardangaben</b>	<b>Seite</b>	<b>Externe Prüfung</b>	<b>Kommentar</b>	<b>Beschreibung</b>
<b>Berichtsprofil</b>				
G4-28	9			Berichtszeitraum
G4-29	9			Datum vorhergehender Berichte
G4-30	9			Berichtszyklus
G4-31	93			Anlaufstelle
G4-32	85–92			GRI G4 Content Index
G4-33	keine externe Prüfung des Berichts			Prüfung
<b>Unternehmensführung</b>				
G4-34	3, 13, 15, GB: 7, 246–248			Führungsstruktur
<b>Ethik und Integrität</b>				
G4-56	3, 12–15, 16, 32			Werte

## SPEZIFISCHE STANDARDANGABEN

DMA und Indikatoren	Seite	Auslassungen	Kommentar	Beschreibung
<b>Wirtschaftlich</b>				
<b>Aspekt: Wirtschaftliche Leistung</b>				
G4-DMA	4–6			Wirtschaftliche Leistung
G4-EC1	4, 6, GB: 120–122, 126			Direkt erwirtschafteter und verteilter wirtschaftlicher Wert
G4-EC2	12–15, 16–18, 25, 36, 44, 50–51			Durch den Klimawandel bedingte finanzielle Folgen und andere Risiken und Chancen für die Aktivitäten der Organisation
G4-EC3	GB: 195–198			Deckung der Verpflichtungen der Organisation aus dem leistungsorientierten Pensionsplan
G4-EC4	keine signifikanten Subventionen oder Beihilfen erhalten			Finanzielle Unterstützung von Seiten der Regierung
<b>Aspekt: Indirekte wirtschaftliche Auswirkungen</b>				
G4-DMA	73			Indirekte wirtschaftliche Auswirkungen
G4-EC8	73–81			Art und Umfang erheblicher indirekter wirtschaftlicher Auswirkungen
<b>Ökologisch</b>				
<b>Aspekt: Materialien</b>				
G4-DMA	37–38			Materialien
G4-EN1	39, 41, 48			Eingesetzte Materialien nach Gewicht und Volumen
G4-EN2	37, 41			Anteil der Sekundärrohstoffe am Gesamtmaterialereinsatz
<b>Aspekt: Energie</b>				
G4-DMA	37–38			Energie
G4-EN3	42, 43			Energieverbrauch innerhalb der Organisation
G4-EN4	42, 43			Energieverbrauch außerhalb der Organisation
G4-EN6	37–39, 45–48, 82–84			Verringerung des Energieverbrauchs
G4-EN7	37–40, 42–43, 49–50, 82–84			Senkung des Energiebedarfs für Produkte und Dienstleistungen
<b>Aspekt: Wasser</b>				
G4-DMA	37–38			Wasser
G4-EN8	48			Gesamtwasserentnahme nach Quelle
<b>Aspekt: Emissionen</b>				
G4-DMA	37–38			Emissionen
G4-EN15	50			Direkte THG-Emissionen (Scope 1)
G4-EN16	51			Indirekte energiebezogene THG-Emissionen (Scope 2)
G4-EN17	52			Weitere indirekte THG-Emissionen (Scope 3)
G4-EN19	38–39, 42–43, 45–46, 49–50, 82–84			Reduzierung der THG-Emissionen
G4-EN21	50, 52			NO <sub>x</sub> , SO <sub>x</sub> und andere signifikante Luftemissionen

SPEZIFISCHE STANDARDANGABEN				
DMA und Indikatoren	Seite	Auslassungen	Kommentar	Beschreibung
<b>Aspekt: Abwasser und Abfall</b>				
G4-DMA	37–38			Abwasser und Abfall
G4-EN22	48			Gesamtvolumen der Abwassereinleitung nach Qualität und Einleitungsort
G4-EN23	46–48			Gesamtgewicht des Abfalls nach Art und Entsorgungsmethode
G4-EN24	keine			Gesamtzahl und -volumen signifikanter Verschmutzungen
<b>Aspekt: Produkte und Dienstleistungen</b>				
G4-DMA	16–20			Produkte und Dienstleistungen
G4-EN27	16–20, 37–42, 42–43, 44–46, 82–84			Umfang und Maßnahmen zur Bekämpfung der ökologischen Auswirkungen von Produkten und Dienstleistungen
<b>Aspekt: Compliance</b>				
G4-DMA	33–34, 37–38			Compliance
G4-EN29	38			Monetärer Wert signifikanter Bußgelder und Gesamtzahl nicht monetärer Strafen wegen Nichteinhaltung von Umweltgesetzen und -vorschriften
<b>Aspekt: Transport</b>				
G4-DMA	37–38			Transport
G4-EN30	49–50			Erhebliche ökologische Auswirkungen durch den Transport von Produkten und anderen Gütern und Materialien, die für die Geschäftstätigkeit der Organisation verwendet werden, sowie durch den Transport von Mitgliedern der Belegschaft
<b>Aspekt: Bewertung der Lieferanten hinsichtlich ökologischer Aspekte</b>				
G4-DMA	32			Bewertung der Lieferanten hinsichtlich ökologischer Aspekte
G4-EN32	32			Prozentsatz neuer Lieferanten, die anhand von ökologischen Kriterien überprüft wurden
<b>Aspekt: Beschwerdeverfahren hinsichtlich ökologischer Aspekte</b>				
G4-DMA	30			Beschwerdeverfahren hinsichtlich ökologischer Aspekte
G4-EN34	38			Anzahl der Beschwerden in Bezug auf ökologische Auswirkungen, die über formelle Beschwerdeverfahren eingereicht, bearbeitet und gelöst wurden
<b>Gesellschaftlich</b>				
<b>Arbeitspraktiken und menschenwürdige Beschäftigung</b>				
<b>Aspekt: Beschäftigung</b>				
G4-DMA	32–34, 54–57			Beschäftigung
G4-LA1	62			Gesamtzahl und Rate neu eingestellter Mitarbeiter sowie Personalfunktionen nach Altersgruppe, Geschlecht und Region
G4-LA2	64			Betriebliche Leistungen, die nur Vollzeitbeschäftigten, nicht aber Mitarbeitern mit befristeten Arbeitsverträgen oder Teilzeitbeschäftigten gewährt werden, nach Hauptgeschäftsstandort



## SPEZIFISCHE STANDARDANGABEN

DMA und Indikatoren	Seite	Auslassungen	Kommentar	Beschreibung
<b>Aspekt: Arbeitnehmer-Arbeitgeber-Verhältnis</b>				
G4-DMA	54–57			Arbeitnehmer-Arbeitgeber-Verhältnis
G4-LA4	32			Mindestmitteilungsfristen bezüglich betrieblicher Veränderungen, einschließlich der Angabe, ob diese in Kollektivvereinbarungen dargelegt sind
<b>Aspekt: Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz</b>				
G4-DMA	71–72			Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz
G4-LA5	Die gesamte Belegschaft wird repräsentiert.			Prozentsatz der Gesamtbelegschaft, der in formellen Arbeitgeber-Arbeitnehmer-Ausschüssen vertreten ist, die die Überwachung von Programmen zu Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz unterstützen und entsprechende Beratung anbieten
G4-LA6	71			Art der Verletzungen und Rate der Verletzungen, Berufskrankheiten, Ausfalltage und Abwesenheit sowie die Gesamtzahl der arbeitsbedingten Todesfälle nach Region und Geschlecht
G4-LA7	R+V hat keine Tätigkeiten, die einer hohen Erkrankungsrate oder Gefährdung unterliegen.			Arbeiter mit hoher Erkrankungsrate oder -gefährdung im Zusammenhang mit ihrer Beschäftigung
G4-LA8	68–72			Gesundheits- und Sicherheitsthemen, die in förmlichen Vereinbarungen mit Gewerkschaften behandelt werden
<b>Aspekt: Aus- und Weiterbildung</b>				
G4-DMA	57–61			Aus- und Weiterbildung
G4-LA9	58			Durchschnittliche jährliche Stundenzahl für Aus- und Weiterbildung pro Mitarbeiter nach Geschlecht und Mitarbeiterkategorie
G4-LA10	57–63			Programme für Kompetenzmanagement und lebenslanges Lernen, die zur fortdauernden Beschäftigungsfähigkeit der Mitarbeiter beitragen und diese im Umgang mit dem Berufsausstieg unterstützen
G4-LA11	100 % (siehe S. 61)			Prozentsatz der Mitarbeiter, die eine regelmäßige Beurteilung ihrer Leistung und ihrer Karriereentwicklung erhalten, nach Geschlecht und Mitarbeiterkategorie
<b>Aspekt: Vielfalt und Chancengleichheit</b>				
G4-DMA	61–63			Vielfalt und Chancengleichheit
G4-LA12	54, 61			Zusammensetzung der Kontrollorgane und Aufteilung der Mitarbeiter nach Mitarbeiterkategorie in Bezug auf Geschlecht, Altersgruppe, Zugehörigkeit zu einer Minderheit und andere Diversitätsindikatoren
<b>Aspekt: Gleicher Lohn für Frauen und Männer</b>				
G4-DMA	33, 54–57, 64–65			Gleicher Lohn für Frauen und Männer
G4-LA13	33			Verhältnis des Grundgehalts und der Vergütung von Frauen zum Grundgehalt und zur Vergütung von Männern nach Mitarbeiterkategorie und Hauptgeschäftstandorten

SPEZIFISCHE STANDARDANGABEN				
DMA und Indikatoren	Seite	Auslassungen	Kommentar	Beschreibung
<b>Aspekt: Bewertung der Lieferanten hinsichtlich Arbeitspraktiken</b>				
G4-DMA	32–33			Bewertung der Lieferanten hinsichtlich Arbeitspraktiken
G4-LA14	32–33			Prozentsatz neuer Lieferanten, die anhand von Kriterien im Hinblick auf Arbeitspraktiken überprüft wurden
<b>Menschenrechte</b>				
<b>Aspekt: Gleichbehandlung</b>				
G4-DMA	32–33, 54–57			Gleichbehandlung
G4-HR3	62			Gesamtzahl der Diskriminierungsvorfälle und ergriffene Abhilfemaßnahmen
<b>Aspekt: Vereinigungsfreiheit und Recht auf Kollektivverhandlungen</b>				
G4-DMA	32–33			Vereinigungsfreiheit und Recht auf Kollektivverhandlungen
G4-HR4	32			Ermittelte Geschäftsstandorte und Lieferanten, bei denen das Recht der Beschäftigten auf Vereinigungsfreiheit oder Kollektivverhandlungen verletzt wird oder erheblich gefährdet sein könnte, und ergriffene Maßnahmen zum Schutz dieser Rechte
<b>Aspekt: Kinderarbeit</b>				
G4-DMA	32–33			Kinderarbeit
G4-HR5	33			Ermittelte Geschäftsstandorte und Lieferanten, bei denen ein erhebliches Risiko von Kinderarbeit besteht, und ergriffene Maßnahmen als Beitrag zur Abschaffung von Kinderarbeit
<b>Aspekt: Zwangs- oder Pflichtarbeit</b>				
G4-DMA	32–33			Zwangs- oder Pflichtarbeit
G4-HR6	33			Ermittelte Geschäftsstandorte und Lieferanten, bei denen ein erhebliches Risiko von Zwangs- oder Pflichtarbeit besteht, und ergriffene Maßnahmen als Beitrag zur Beseitigung aller Formen von Zwangs- oder Pflichtarbeit.
<b>Aspekt: Bewertung der Lieferanten hinsichtlich Menschenrechten</b>				
G4-DMA	32–33			Bewertung der Lieferanten hinsichtlich Menschenrechten
G4-HR10	32–33			Prozentsatz neuer Lieferanten, die anhand von Menschenrechtskriterien überprüft wurden
<b>Gesellschaft</b>				
<b>Aspekt: Korruptionsbekämpfung</b>				
G4-DMA	33–35			Korruptionsbekämpfung
G4-SO3	33–35			Gesamtzahl und Prozentsatz der Geschäftsstandorte, die im Hinblick auf Korruptionsrisiken geprüft wurden, und ermittelte erhebliche Risiken
G4-SO4	33–34			Informationen und Schulungen über Maßnahmen und Verfahren zur Korruptionsbekämpfung

## SPEZIFISCHE STANDARDANGABEN

DMA und Indikatoren	Seite	Auslassungen	Kommentar	Beschreibung
<b>Aspekt: Wettbewerbswidriges Verhalten</b>				
G4-DMA	31			Wettbewerbswidriges Verhalten
G4-S07	keine wesentlichen Klagen im Berichtsjahr erhoben			Gesamtzahl der Verfahren aufgrund von wettbewerbswidrigem Verhalten oder Kartell- und Monopolbildung sowie deren Ergebnisse
<b>Aspekt: Bewertung der Lieferanten hinsichtlich gesellschaftlicher Auswirkungen</b>				
G4-DMA	32–33			Bewertung der Lieferanten hinsichtlich gesellschaftlicher Auswirkungen
G4-S09	32–33			Prozentsatz neuer Lieferanten, die anhand von Kriterien in Bezug auf Auswirkungen auf die Gesellschaft überprüft wurden
<b>Aspekt: Beschwerdeverfahren hinsichtlich gesellschaftlicher Auswirkungen</b>				
G4-DMA	26–27			Beschwerdeverfahren hinsichtlich gesellschaftlicher Auswirkungen
G4-S011	30			Anzahl der Beschwerden in Bezug auf Auswirkungen auf die Gesellschaft, die über formelle Beschwerdeverfahren eingereicht, bearbeitet und gelöst wurden
<b>Produktverantwortung</b>				
<b>Aspekt: Kennzeichnung von Produkten und Dienstleistungen</b>				
G4-DMA	26–29			Kennzeichnung von Produkten und Dienstleistungen
G4-PR4	Sollte es zu Vorfällen dieser Art kommen, berichten wir darüber in unserem Jahresabschluss- und Lagebericht sowie im Geschäftsbericht.			Gesamtzahl der Fälle von Nichteinhaltung von Vorschriften oder freiwilligen Verhaltensregeln in Bezug auf die Informationen über die Kennzeichnung von Produkten und Dienstleistungen, dargestellt nach Art der Folgen
G4-PR5	28, 31			Ergebnisse von Umfragen zur Kundenzufriedenheit
<b>Aspekt: Schutz der Privatsphäre von Kunden</b>				
G4-DMA	26–27, 29–30, 33–34			Schutz der Privatsphäre von Kunden
G4-PR8	Im Berichtsjahr gab es keine substantziellen Datenschutzbeschwerden.			Gesamtzahl begründeter Beschwerden in Bezug auf den Schutz der Privatsphäre des Kunden und Verletzung des Datenschutzes
<b>Aspekt: Compliance</b>				
G4-DMA	33–34			Compliance
G4-PR9	Sollte es zu Vorfällen dieser Art kommen, berichten wir darüber in unserem Jahresabschluss- und Lagebericht sowie im Geschäftsbericht.			Geldwert der erheblichen Bußgelder wegen Nichteinhaltung von Gesetzen und Vorschriften in Bezug auf die Bereitstellung und Nutzung von Produkten und Dienstleistungen

SPEZIFISCHE STANDARDANGABEN				
DMA und Indikatoren	Seite	Auslassungen	Kommentar	Beschreibung
<b>Spezifische Standardangaben für die Finanzdienstleistungsbranche</b>				
<b>Unterkategorie: Produktverantwortung</b>				
<b>Aspekt: Produktportfolio</b>				
G4-DMA	16, 36		Produktportfolio	
FS7	22–25			Geldwert von Produkten und Dienstleistungen, die für einen speziellen gesellschaftlichen Nutzen entwickelt wurden, für jeden Geschäftsbereich, aufgeschlüsselt nach dem Zweck
FS8	16–20, 24–25			Geldwert von Produkten und Dienstleistungen, die für einen speziellen ökologischen Nutzen entwickelt wurden, für jeden Geschäftsbereich, aufgeschlüsselt nach dem Zweck
<b>Aspekt: Audit</b>				
G4-DMA	20–22		Audit	
<b>Aspekt: Active-Ownership-Ansatz</b>				
G4-DMA	20–22		Active-Ownership-Ansatz	
FS11	21			Anteil der Vermögenswerte, die mit positivem oder negativem Ergebnis einer Prüfung nach ökologischen oder gesellschaftlichen Aspekten unterzogen wurden

# Impressum

## **Herausgeber**

R+V Versicherung AG  
Konzern-Kommunikation  
Raiffeisenplatz 1  
65189 Wiesbaden  
Tel. 0611 533-4375  
Fax 0611 533-774375  
G\_Kommunikation@ruv.de  
www.ruv.de

## **Redaktion**

Hermann-Josef Knipper (verantwortlich), Frank Senger

## **Design**

tom breuer grafik-design, Mainz

## **Fotografie**

Karsten Jipp (S. 73)  
Martin Magunia (S. 17, 40, 55, 59 und 76)  
Reinhard Mink (S. 72)  
Paul Müller (S. 75 und 78)  
Inge Neudahm (S. 20)  
Christina Orgnon (S. 56)  
Michael Rast (S. 29 und 60)  
R+V (S. 3, 22, 25, 26, 30, 31, 33 und 80)  
Frank Senger (S. 5, 14, 19, 36, 44, 45, 51, 53, 74 und 81)  
Upstairs (S. 77)

© 2017 bei R+V Versicherung AG, Wiesbaden







R+V Versicherung  
Raiffeisenplatz 1  
Tel. 0800 533-1112  
(kostenfrei aus allen  
deutschen Fest- und  
Mobilfunknetzen)

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