



Nachhaltig. Verantwortlich. Genossenschaftlich.  
Der R+V-Nachhaltigkeitsbericht 2019

# Inhalt

<b>VORWORT</b>	<b>3</b>	ISO 14001: TÜV-Umweltplakette für R+V	60
<b>NACHHALTIGKEIT BEI R+V</b>	<b>4</b>	Klimawandel	62
Der Versicherer R+V im Überblick	4	Kommunikationstechnik spart Dienstreisen	62
R+V Gruppe	7	Bienen bei R+V – ein Beitrag für mehr Artenvielfalt	63
Über diesen Bericht	9	Das R+V-Umweltteam	63
Spitzen-Rating für Nachhaltigkeit	9	<b>MITARBEITER</b>	<b>64</b>
Wesentlichkeitsanalyse	10	Die R+V-Personalstrategie	64
Die Nachhaltigkeitsstrategie von R+V	12	Mitarbeiterführung / Führungsleitlinien	65
Nachhaltigkeit und R+V-Markenwerte	15	Aus- und Weiterbildung	67
<b>PRODUKTE &amp; DIENSTLEISTUNGEN</b>	<b>17</b>	Kulturwandel	69
Versicherungsprodukte	17	Talentmanagement und Führungskräfteentwicklung	72
Kapitalanlage	24	Karriereentwicklung von Frauen	73
R+V informiert über wichtige Zukunftsthemen	25	Vielfalt im Unternehmen	74
Pflege	26	Leistungsbeurteilung und Karriereentwicklung	74
Dienstleister in Notsituationen	29	Allgemeines Gleichbehandlungsgesetz (AGG)	75
<b>KUNDEN</b>	<b>32</b>	Vergütung, Arbeitszeitmodelle und Zusatzleistungen	76
Verhaltenskodex für den Vertrieb	32	Zukunftsvertrag Modernes Arbeiten	77
Hochwertige Ausbildung der Vermittler	32	Mitarbeiterbefragung	78
R+V-Beratungsqualität	33	Vereinbarkeit von Beruf und Familie	78
Datenschutz / Code of Conduct	34	Betriebliches Gesundheitsmanagement	80
Beschwerdestatistik	34	Stadtradeln und Schritte zählen	83
Beschwerdemanagement	35	Modernes Intranet stellt den Mitarbeiter ins Zentrum	83
<b>UNTERNEHMENSFÜHRUNG</b>	<b>39</b>	Betriebliches Eingliederungsmanagement	83
Menschenrechte / Arbeitnehmerrechte	39	Nachhaltige Betriebsgastronomie	84
Kinderarbeit / Zwangs- und Pflichtarbeit	39	Arbeitssicherheit	85
Recht zu Kollektivverhandlungen / betriebliche Veränderungen / Mitbestimmung	39	Konzernsicherheit	86
Tarifbindung	40	Gütesiegel, Zertifikate und Mitgliedschaften	86
Nachhaltiger Einkauf	40	<b>GESELLSCHAFT</b>	<b>87</b>
Compliance / Whistleblowing	40	R+V STIFTUNG	87
Verhinderung von Geldwäsche	43	R+V fördert erste Schülergenossenschaft Hessens	87
Risikomanagement	44	Aktion Kinder-Unfallhilfe	88
Risk Engineering beim Underwriting	45	JOBLINGE	89
<b>UMWELT</b>	<b>46</b>	Franz das Theater	89
Die Klimastrategie der DZ BANK Gruppe	46	„Wiesbaden Engagiert!“	90
Verantwortungsvoller Umgang mit Papier	47	Kunst-Koffer und kunstwerker	91
Umweltfreundlicher Postversand	51	Upstairs	91
R+V verwendet ausschließlich Ökostrom	52	Leonardo Schul-Award 2019	92
Stromladesäulen bei R+V	52	R+V fördert Besuchshunde-Projekt	92
Mobilitätstag 2019	53	BürgerKolleg Wiesbaden	93
R+V schont Ressourcen	54	Stiftung Aktive Bürgerschaft	93
Wassersparen bei R+V	59	WiesPaten	94
Umwelt-Label für IT-Hardware	59	Wiesbadener Tafel	94
		Weihnachtsspendenaktion	95
		<b>NACHHALTIGKEITSPROGRAMM</b>	<b>96</b>
		<b>GRI CONTENT INDEX</b>	<b>99</b>
		<b>IMPRESSUM</b>	<b>108</b>

## Vorwort

Liebe Leserinnen und Leser,

für die R+V als genossenschaftliches Unternehmen spielt die Nachhaltigkeit eine besonders wichtige Rolle. Denn genossenschaftlich bedeutet, verantwortungsbewusst für die Gemeinschaft zu handeln. Die R+V Versicherung hat sich zum Ziel gesetzt, bei der Nachhaltigkeit zu den führenden Unternehmen der Branche zu zählen. Dieses ehrgeizige Ziel erfordert von uns Anstrengungen in allen Bereichen – als Unternehmen und Arbeitgeber sowie beim Umweltschutz und beim sozialen Engagement. Bei allen diesen Aspekten haben wir im Jahr 2019 erneut zahlreiche Projekte umgesetzt oder neue Vorhaben auf den Weg gebracht.

Ein Projekt lag der R+V dabei ganz besonders am Herzen. Engagierte Lehrer und Schüler wollten an der Wiesbadener Leibnizschule eine Schülergenossenschaft gründen. Eine Initiative, die wir als Förderer des genossenschaftlichen Lebens in Deutschland selbstverständlich gerne unterstützt haben. Mit dem Fachwissen unserer Mitarbeiter sowie einer finanziellen Hilfe der R+V STIFTUNG konnte auf diese Weise Ende 2019 die erste Schülergenossenschaft Hessens gegründet werden.

Dass die Genossenschaftsidee aktueller denn je ist, zeigten nicht nur die Jungunternehmer der „Green Leibniz eSG“. Auch die Besucher des zweiten Social Business Forums stimmten dieser These zu. Die R+V hatte 2019 erneut diese zweitägige Veranstaltung organisiert – und 350 Teilnehmer folgten der Einladung in die R+V Akademie. Besonders freute uns als Gastgeber, dass diesmal der geistige Vater des Social Business, Friedensnobelpreisträger Professor Muhammad Yunus, persönlich vor Ort dabei war.



Beim Umwelt- und Klimaschutz haben für uns als Versicherer aktuell die generelle Senkung des Papierverbrauchs sowie der möglichst umfassende Einsatz von Umweltpapier große Priorität. Bei beiden Punkten ist die R+V 2019 erneut ein gutes Stück vorangekommen. Vor allem durch einen konsequenten Fokus auf die Digitalisierung konnten wir unseren Papierverbrauch sowohl relativ zu den kräftig gestiegenen Kunden- und Mitarbeiterzahlen als auch absolut senken. Und beim gesellschaftlichen Engagement haben wir über die R+V STIFTUNG abermals viele gemeinnützige Initiativen und Vereine unterstützt.

Einen kompletten Überblick über sämtliche Themen rund um die Nachhaltigkeit bei der R+V finden Sie im inzwischen siebten Nachhaltigkeitsbericht. Ich wünsche Ihnen eine anregende Lektüre.

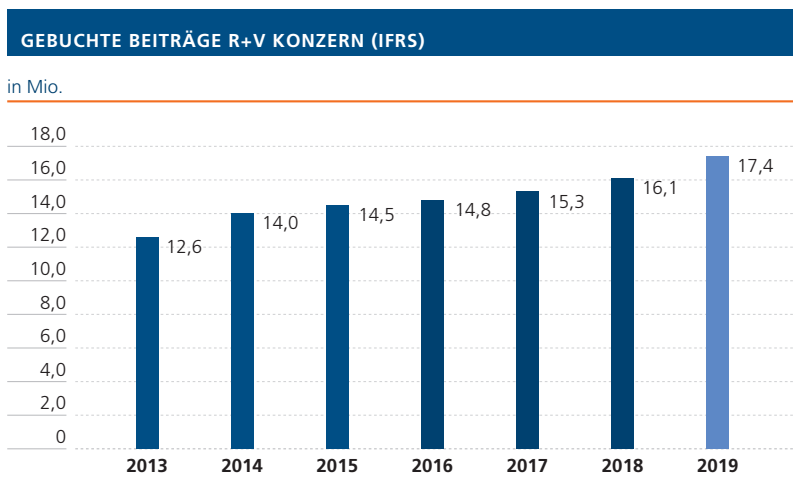
Ihr

**Dr. Norbert Rollinger**

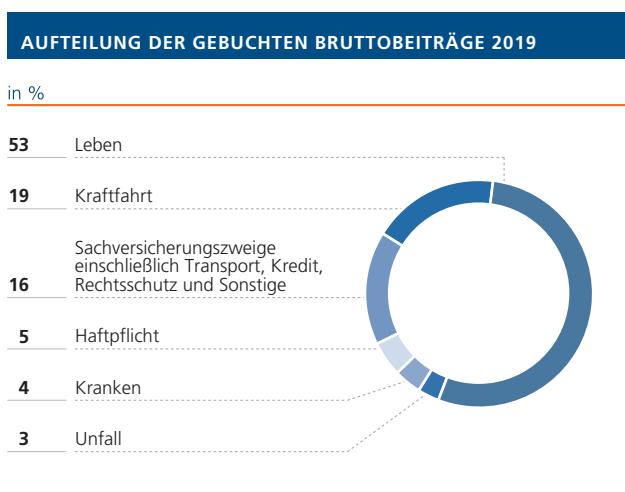
Vorstandsvorsitzender der R+V Versicherung AG



## Nachhaltigkeit bei R+V



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



Die Produktpalette der R+V-Gesellschaften umfasst alle bekannten Versicherungen: Für Privatkunden bietet die R+V sowohl Standardprodukte als auch individuelle Lösungen. Im Firmenkundengeschäft ist die R+V traditionell eng mit den kleinen und mittelständischen Unternehmen aus Industrie, Handel, Handwerk, Gewerbe und Landwirtschaft verbunden. Für sie entwickelt die R+V branchenspezifische Absicherungskonzepte. Die Spanne reicht von spartenübergreifenden Zielgruppenkonzepten im Bereich Kompositversicherungen bis hin zur betrieblichen Altersversorgung (bAV) in Branchenversorgungswerken.

Die R+V ist darüber hinaus als aktiver Rückversicherer weltweit tätig. Grundsätzlich versteht sich die R+V als Serviceversicherer. Spezialisierte Dienstleistungsgesellschaften garantieren den privaten und gewerblichen Kunden kompetente Beratung und rasche Hilfe im Schadenfall.

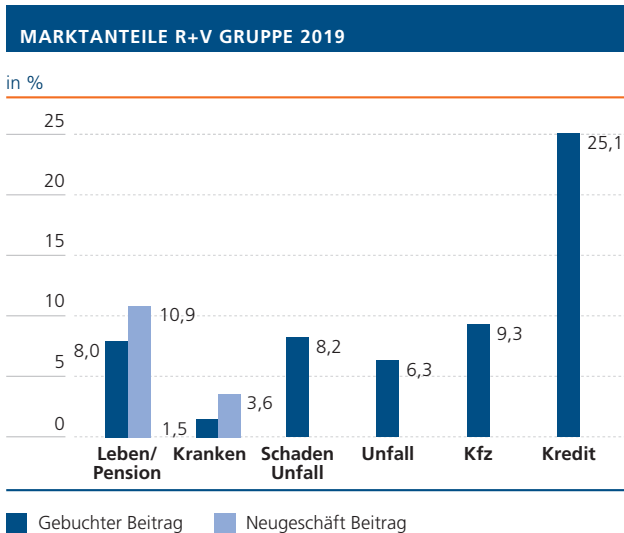
### Der Versicherer R+V im Überblick

Die R+V ist einer der größten Versicherer Deutschlands. Seit vielen Jahren ist das genossenschaftliche Unternehmen mit Hauptsitz in der hessischen Landeshauptstadt Wiesbaden auf Wachstumskurs. Rund 8,8 Millionen Kunden vertrauen allein in Deutschland auf die Leistungen der R+V und haben insgesamt 25,8 Millionen Verträge abgeschlossen. Der R+V Konzern erreichte mit 17,4 Milliarden Euro gebuchten Beiträgen im Jahr 2019 den höchsten Wert in seiner Geschichte.

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. 5. Der Vorstand der R+V Versicherung AG trägt die Verantwortung für das gesamte Versicherungsgeschäft innerhalb des DZ BANK Konzerns.

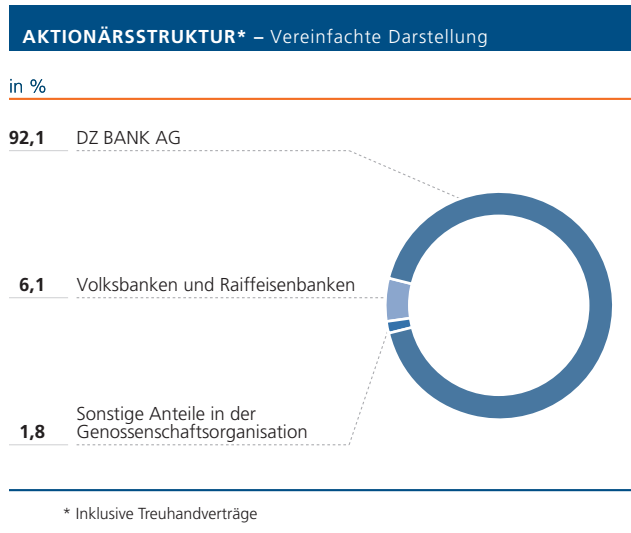
Die Einbindung in die Genossenschaftliche FinanzGruppe Volksbanken Raiffeisenbanken sichert der R+V durch die besondere Kundennähe einen Wettbewerbsvorteil und eine





starke Marktpräsenz. In dem dichten Filialnetz der Volksbanken und Raiffeisenbanken stehen den Kunden in zahlreichen Beratungsstellen persönliche Ansprechpartner zur Verfügung. Der angestellte Außendienst, ein bundesweites Netz von Vertriebs- und Filialdirektionen sowie weitere Niederlassungen, Repräsentanzen und Kooperationspartner im Ausland gewährleisten die besondere Kundennähe.

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



nebenberuflich betriebenen Agenturen besteht eine Maklervertriebsorganisation und im Bereich der Kraftfahrtversicherung ein Internet-Direktversicherer ([www.rv24.de](http://www.rv24.de)).

Darüber hinaus bietet die R+V über die unternehmenseigene Homepage [www.ruv.de](http://www.ruv.de) internetaffinen Privatkunden die Option zum Online-Direktabschluss für ausgewählte Produkte. Auch die Volks- und Raiffeisenbanken bieten entsprechende Online-Abschlussstrecken an. Alle genannten Faktoren haben dazu beigetragen, dass die R+V ihre ertragsorientierte, auf Nachhaltigkeit ausgelegte Wachstumsstrategie auch im Jahr 2019 umsetzen konnte.



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

Die erfolgreiche Ausrichtung der R+V auf eine kundenorientierte Unternehmenspolitik und die stetige Optimierung strategischer Faktoren wird nicht nur durch regelmäßige Bestnoten in vielen Untersuchungen von Fachmagazinen, sondern auch durch entsprechende Ratingergebnisse bestätigt. So vertraut die R+V beim Finanzstärkerating für Versicherungen für die Beurteilung ihrer langfristigen Finanzkraft auch auf die unabhängige Einschätzung der zu den weltweit führenden Analystenhäusern zählenden Ratingagenturen S&P Global Ratings und Fitch Ratings.

S&P Global Ratings bestätigte im September 2019 wiederholt die sehr starke finanzielle Ausstattung der R+V Versicherung AG sowie der KRAVAG-LOGISTIC Versicherungs-Aktiengesellschaft (jeweils AA-, negativ). Zu einer ebenfalls sehr starken Bewertung gelangte Fitch Ratings zuletzt im Dezember 2019 für die R+V Lebensversicherung AG und die Condor Lebensversicherungs-Aktiengesellschaft. Damit erhielten die beiden Gesellschaften mit der Note „AA, stabil“ die höchste Bewer-

#### ERGEBNISSE DER FINANZSTÄRKERATINGS

##### S&P Global Ratings

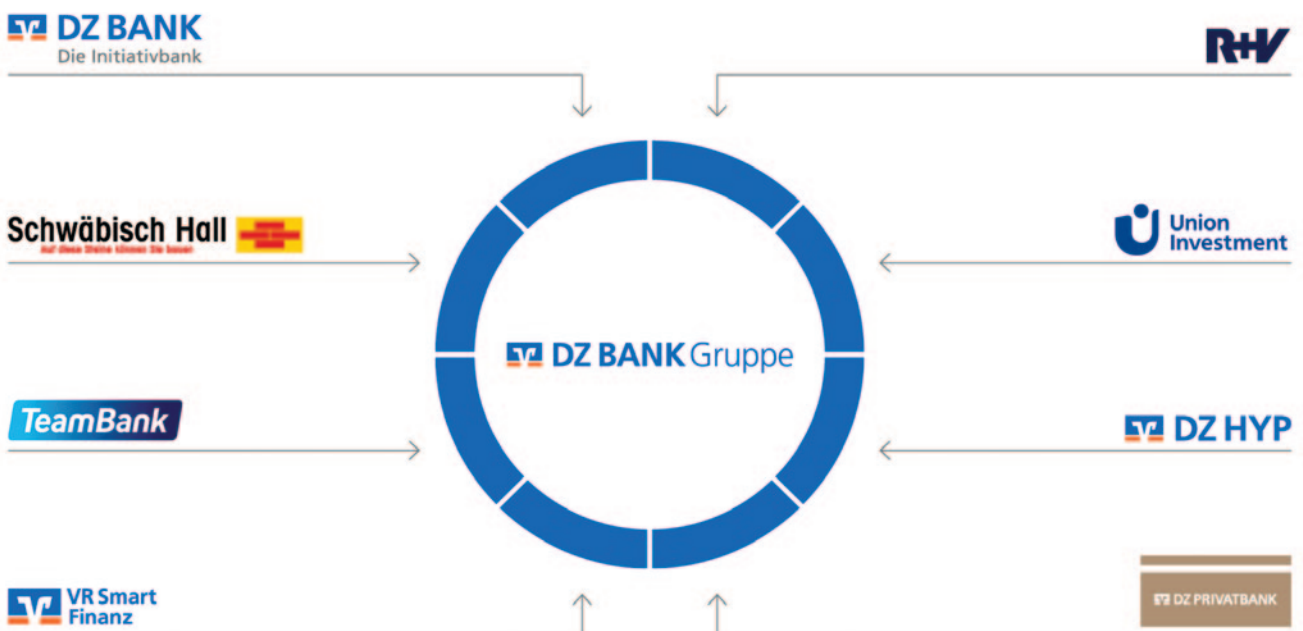
R+V Versicherung AG	AA-	negativer Ausblick	09/2019
KRAVAG-LOGISTIC Versicherungs-AG	AA-	negativer Ausblick	09/2019

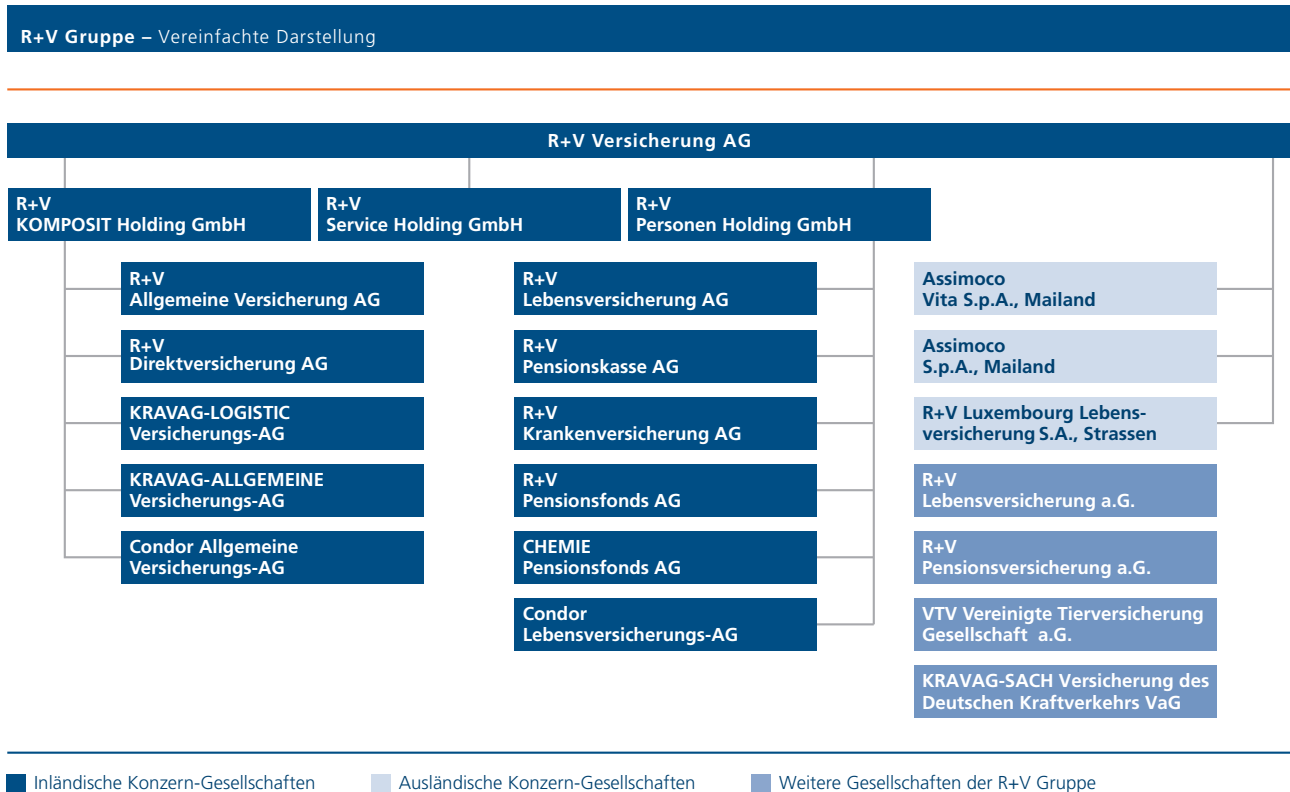
##### Fitch Ratings

R+V Lebensversicherung AG	AA	stabiler Ausblick	12/2019
Condor Lebensversicherungs-AG	AA	stabiler Ausblick	12/2019
R+V Allgemeine Versicherung AG	AA	stabiler Ausblick	12/2019

tung, die Fitch Ratings aktuell an Lebensversicherer im deutschen Markt vergibt. Auch die R+V Allgemeine Versicherung AG erhielt erneut eine sehr starke Bewertung („AA, stabil“) durch Fitch Ratings. Die Gesellschaft hatte sich 2017 erstmals einer Finanzstärkerating-Beurteilung unterzogen.

#### UNTERNEHMEN DER DZ BANK GRUPPE





## 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 der 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.

### 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.





Street-Art an der KRAVAG-Zentrale in Hamburg. Die R+V Tochter ist der Spezialversicherer für das Straßenverkehrsgewerbe.

### R+V Krankenversicherung AG

Die R+V Krankenversicherung AG ist der private Krankenversicherer der 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, zugeschnitten auf den Vertriebsweg Makler. Darüber hinaus werden Produkte zur finanziellen Absicherung bei Berufsunfähigkeit inklusive eines speziellen Tarifs für junge Leute angeboten.



Das Gebäude der Condor Versicherungen in Hamburg. Condor ist der Maklerversicherer von R+V.

### 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 2019 ist der mittlerweile siebte Nachhaltigkeitsbericht der R+V. Er bezieht sich auf die Versicherungsgesellschaften und geschäftsnahen Gesellschaften der R+V Gruppe im Inland im Geschäftsjahr 2019 – und damit auf 15.703 Mitarbeiter. Die gesamte R+V Gruppe hat im Inland 16.080 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 2019 gibt es – wie bereits seine Vorgänger – ausschließlich als Online-Version. Dieser Bericht wurde in Übereinstimmung mit den GRI-Standards: Option ‚Kern‘ erstellt. 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 die 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 die 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 2019 ist in deutscher Sprache erschienen. Der vorliegende Nachhaltigkeitsbericht richtet sich an folgende maßgebliche Stakeholdergruppen: Mitarbeiter, Privat- und Firmenkunden, Anteilseigner, die Genossenschaftliche FinanzGruppe Volksbanken Raiffeisenbanken, Analysten sowie die allgemeine Öffentlichkeit (siehe dazu ausführlicher im Kapitel „Wesentlichkeitsanalyse“ auf S. 10).

Die R+V ist von der Abgabe einer nichtfinanziellen Erklärung nach § 289b Abs. 2 Satz 2 in Verbindung mit Satz 1 HGB be-

### GELTUNGSBEREICH

Jahr	Mitarbeiter	Tätigkeitsanteile
2015	14.340	13.561
2016	14.708	13.881
2017	14.953	14.081
2018	15.177	14.299
2019	15.703	14.781

freit, da sie in die nichtfinanzielle Konzernklärung der DZ BANK AG einbezogen ist. Die nichtfinanzielle Konzernklärung für 2019 ist in deutscher Sprache auf der Internetseite [www.berichte2019.dzbank.de](http://www.berichte2019.dzbank.de) abrufbar.

## Spitzenrating für Nachhaltigkeit

Die R+V und die gesamte DZ BANK Gruppe (siehe S. 6) sind vorbildlich in Sachen Nachhaltigkeit. Das bestätigte die Ratingagentur ISS ESG (vormals oekom research), einer der



### „Prime-Status“ für Nachhaltigkeit

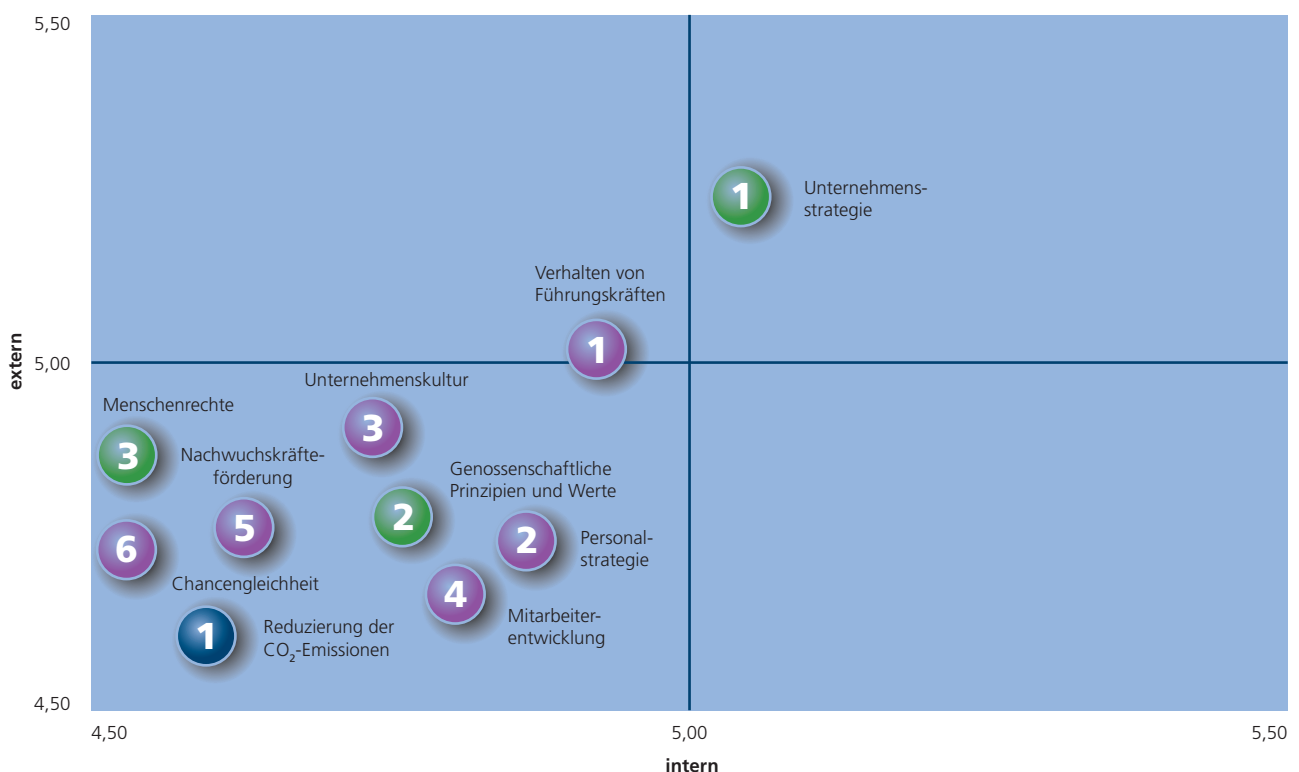
Von der Ratingagentur ISS ESG erhielt die R+V im Rahmen des Ratings der DZ BANK Gruppe 2019 erneut den begehrten „Prime-Status“ für besonders nachhaltige Unternehmen. Dieses viel beachtete Gütesiegel bescheinigt ein überdurchschnittliches Engagement in den Bereichen Umwelt und Soziales. Anhand einer Vielzahl von branchenspezifisch ausgewählten Kriterien beurteilte ISS ESG 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.issgovernance.com](http://www.issgovernance.com)

## MATERIALITÄTSMATRIX ALLER THEMEN

Zoom 4,5 – 5,5

Stand: 24.10.2019



führenden Anbieter für Nachhaltigkeitsanalysen. In ihrer jüngsten Studie von Ende 2019 erneuerten die Analysten die Note für die DZ BANK Gruppe „C+“ und vergaben wie bereits im vorangegangenen Rating aus dem Jahr 2018 den „Prime-Status“ für besonders verantwortungsvoll handelnde Unternehmen. Dieses viel beachtete „Prime“-Gütesiegel bescheinigt ein überdurchschnittliches Engagement in den Bereichen Umwelt und Soziales.

Anhand einer Vielzahl von branchenspezifisch ausgewählten Kriterien beurteilte ISS ESG ([www.issgovernance.com](http://www.issgovernance.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 die R+V in den vergangenen Jahren das Thema Nachhaltigkeit vorantrieb.

### Wesentlichkeitsanalyse

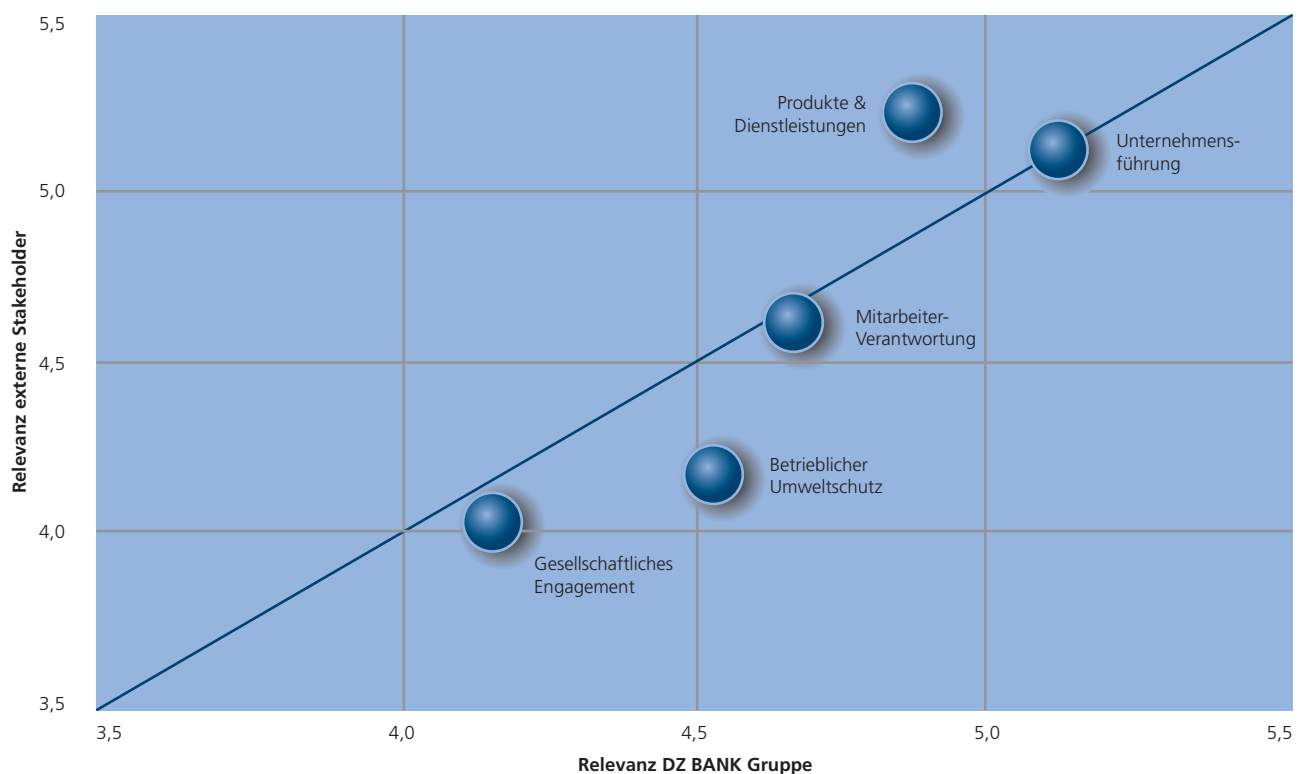
Im Jahr 2019 befragten die Unternehmen der DZ BANK Gruppe, die bereits seit vielen Jahren im Corporate Responsibility Committee (CRC) beim Thema Nachhaltigkeit zusammenarbeiten (siehe Kasten S. 13), erneut gemeinsam Stakeholder für eine Materialitäts-/Wesentlichkeitsanalyse. Die Hauptziele des im



## RANKING DER HANDLUNGSFELDER

Statistische Angaben

Stand: 24.10.2019



Herbst 2019 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.

Wie in der vorangegangenen Befragung aus dem Jahr 2015 befragte die DZ BANK Gruppe auch diesmal wieder 200 Stakeholder. Bei ihnen handelte es sich um Mitarbeiter der DZ BANK Gruppe (50 %), Vertreter von Genossenschaftsbanken sowie Firmen- und Privatkunden (25 %), politische Akteure (7 %), Ratingagenturen und institutionelle Investoren (6 %), Dienstleister und Lieferanten (4 %), Vertreter aus Wissenschaft & Bildung (3 %), gesellschaftliche Akteure und Nichtregierungsorganisationen (NGOs/3 %) sowie Medienvertreter (2 %).

Die Befragung fand im Mai 2019 statt. Es handelte sich um einen 10 Seiten umfassenden Online-Fragebogen. Dieser bestand aus offenen und geschlossenen Fragen. Die Beantwortung erfolgte auf einer 6er-Likert-Skala (1 = unwichtig bis 6 = sehr wichtig).

Bei den Ergebnissen herrschte abermals eine 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 oben) wurden als wichtig bis sehr wichtig (Wert  $\geq 4,0$ ) bewertet. Der für alle befragten Stakeholder wichtigste Aspekt war „Produkte und Dienstleistungen“, dicht gefolgt von „Unternehmensführung“ – wobei die externen Stakeholder besonderen Wert auf das Themenfeld „Produkte

## HANDLUNGSFELDER DER NACHHALTIGKEITSSTRATEGIE IM ÜBERBLICK



und Dienstleistungen“ legten, die internen dagegen auf die „Unternehmensführung“. Hinter diesen beiden Themen folgten „Mitarbeiterverantwortung“, „Betrieblicher Umweltschutz“ und „Gesellschaftliches Engagement“.

Darüber hinaus gab es zu den fünf zentralen Themen der Stakeholder-Umfrage 45 Einzelaspekte, die die Befragten individuell nach ihrer Wichtigkeit bewerteten. Die Stakeholder nannten dabei 10 besonders wichtige Aspekte (Werte zwischen 4,5 und 5,5), die in diesem Nachhaltigkeitsbericht besondere Berücksichtigung finden (siehe Grafik Seite 10).

### Die Nachhaltigkeitsstrategie von R+V

Für die 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 die R+V eine konzernweite Nachhaltigkeitsstrategie. Hier der Wortlaut der Strategie:

- Das Leitbild einer verantwortungsvollen, nachhaltigen Entwicklung ist fest in den Grundwerten der R+V, als Mitglied der Genossenschaftlichen FinanzGruppe Volksbanken Raiffeisenbanken, verankert. Wirtschaftlich streben wir ein profitables Unternehmenswachstum an und sind uns gleichzeitig unserer Verantwortung gegenüber Kunden und Mitarbeitern, der Umwelt und der Gesellschaft bewusst.
- Wir bekennen uns zu Demokratie, Toleranz, Menschenrechten und Chancengleichheit sowie zur Einhaltung aller Gesetze und Vorschriften und beziehen Zulieferer und Vertragspartner in unsere Bemühungen mit ein.
- Unser Nachhaltigkeitsmanagement hat zum Ziel, dass Nachhaltigkeitsaspekte bei Entscheidungen in allen Bereichen des Unternehmens berücksichtigt werden. Dies geschieht durch Ergänzung systematischer Entscheidungsprozesse um ökologische und soziale Aspekte, durch Sensibilisierung der



## Teilnehmer des UN Global Compact

Die 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 arbeiten die R+V und die anderen Unternehmen der DZ BANK Gruppe gemeinschaftlich im Corporate Responsibility Committee (CRC) zusammen. 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)

Führungskräfte und Mitarbeiter und durch die aktive Einbindung aller Mitarbeiter bei der Umsetzung der Nachhaltigkeitsstrategie. Die Nachhaltigkeitsstrategie ergänzt die Unternehmensstrategie.

- Wir verstehen nachhaltige Entwicklung als kontinuierlichen Verbesserungsprozess, auch weil externe Ziele und Rahmenbedingungen variabel bleiben.
- Unter Einbeziehung aller Stakeholder ermitteln wir die für die R+V wesentlichen Handlungsfelder der nachhaltigen Entwicklung.
- Innerhalb dieser Handlungsfelder messen und bewerten wir in einem jährlichen Prozess unsere Nachhaltigkeits- und Umweltleistungen und leiten Ziele und Maßnahmen ab.
- Gegenüber allen Stakeholdern kommunizieren wir unsere Nachhaltigkeitsleistung anhand anerkannter Transparenzstandards in unserem jährlichen Nachhaltigkeitsbericht.
- Wir beteiligen uns an branchenweiten Lösungen und bringen uns in unternehmensübergreifenden Nachhaltigkeitsnetzwerken ein. Im Corporate Responsibility Committee der

DZ BANK Gruppe bündeln wir die Nachhaltigkeitsinitiativen der Einzelunternehmen und treiben gruppenweite Aktivitäten voran.

- Die Umsetzung dieser Nachhaltigkeitsstrategie wird durch eine klare Zuweisung von Verantwortlichkeiten im „Leitfaden zum Nachhaltigkeitsmanagement bei der R+V“ sichergestellt.

### Handlungsfelder der Nachhaltigkeitsstrategie

Die Schwerpunkte des nachhaltigen Handelns der R+V liegen auf sechs Handlungsfeldern (siehe Grafik S. 12): Unternehmensführung, Produkte & Dienstleistungen, Kunden, Umwelt, Mitarbeiter und Gesellschaft. Zu jedem dieser sechs Aspekte setzt R+V gezielt Projekte um, die die nachhaltige Entwicklung des Unternehmens weiter vorantreiben. Ob Energieeffizienz in den eigenen Gebäuden, nachhaltige Versicherungsprodukte, ethische Richtlinien für die Kapitalanlage, die Auswahl von Lieferanten anhand sozialer und ökologischer Kriterien, Betriebliches Gesundheitsmanagement oder die R+V-eigene Betriebsgastronomie.



## ZUSAMMENSETZUNG DER R+V-NACHHALTIGKEITSKONFERENZ



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 Nachhaltigkeitsperformance sowie zum Nachhaltigkeitsprogramm veröffentlicht die 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. 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, des Strategischen Kundenmanagements, des Berichtswesens und des Risikomanagements (siehe S. 14).

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 (beispielsweise Produktentwicklung) und unterstützen den Nachhaltigkeitsbeauftragten beim Reporting.

## Nachhaltigkeit und R+V-Markenwerte

Die R+V-Nachhaltigkeitsstrategie ergänzt nicht nur die Unternehmensstrategie, sie unterstreicht ganz bewusst auch die drei R+V-Markenwerte: „solide“, „begeisternd“ und „genossenschaftlich“. Diese Markenwerte verdeutlichen, wofür die R+V Versicherung steht und was das Unternehmen ausmacht.

Im Jahr 2018 nahm die R+V ihre Markenwerte unter die Lupe und legte Anfang 2019 die drei neuen Werte fest. Gemeinsam mit Vertretern aller Ressorts und aller Hierarchiestufen – vom

## SOLIDE

Wir halten unsere Versprechen – heute und morgen.

## BEGEISTERND

Wir übertreffen individuelle Erwartungen – persönlich und digital.

## GENOSSENSCHAFTLICH

Wir leben Gemeinschaft – verantwortungsbewusst und nachhaltig.

Auszubildenden bis zum Vorstand – stellte die R+V die bisherigen Markenwerte auf den Prüfstand. Die R+V befragte Kunden, analysierte den Wettbewerb und wertete Markenstudien aus. Dabei ging es um die Fragen: Wodurch ist die R+V als Marke schon heute erfolgreich, was machen andere besser und was sollte die R+V für die zukünftige Ausrichtung berücksichtigen?

Das Ergebnis: Die bisherige Ausrichtung wurde geschärft. Aus „gemeinschaftlich“ wurde „genossenschaftlich“, denn im Genossenschaftsgedanken sieht die R+V ein besonderes Alleinstellungsmerkmal. Die Konstante unter den Markenwerten lautet: solide. Hinter dem Begriff verbirgt sich eine entscheidende unternehmerische Handlungsabsicht, die bei der R+V ebenfalls fest in der DNA verankert ist: solides, vorausschauendes Wirtschaften und Versprechen einhalten.

Neu hinzugekommen ist der Wert „begeisternd“. Der Anspruch, Kunden, Vertriebspartner und Mitarbeiter zu begeistern, ist ein wesentlicher Eckpfeiler des R+V-internen Strategieprogramms „Wachstum durch Wandel“. Die R+V will die individuellen Erwartungen ihrer Kunden nicht nur erfüllen, sondern übertreffen. Dieser Aspekt ist ein ganz entscheidender, den die R+V über die Marke transportieren möchte.

### Genossenschaften und Social Business

Mitte Mai 2019 veranstaltete die R+V in Wiesbaden das nunmehr zweite „Social Business Forum“ ([www.friendsofsocial-business.com](http://www.friendsofsocial-business.com)). Rund 350 Besucher kamen zu der zweitägigen Veranstaltung in die R+V Akademie, um zu debattieren, diskutieren und Ideen gemeinsam umzusetzen. Unter dem Motto



R+V-Innovationsmanager André Dörfler moderierte das zweite Social Business Forum in Wiesbaden.



Ein Friedensnobelpreisträger bei einer R+V-Veranstaltung ...



... Prof. Muhammad Yunus beim Social Business Forum in Wiesbaden.

„Die Kraft der Solidarität“ diskutierten die Teilnehmer über Lösungen für gesellschaftliche Probleme, stellten ihre Projekte vor und vernetzten sich untereinander.

Stargast und Publikumsmagnet war der Wirtschaftswissenschaftler und Friedensnobelpreisträger Professor Muhammad Yunus aus Bangladesch. Er gründete in den 80er-Jahren eine genossenschaftliche Bank, die Mikrokredite vor allem an Frauen vergibt, um ihnen einen Weg aus der Armut zu ermöglichen.



## Produkte und Dienstleistungen



R+V ist einer der bundesweit führenden Versicherer für Photovoltaikanlagen.

Für die R+V schließen sich verantwortungsvolles Handeln und wirtschaftlicher Erfolg keineswegs aus. Im Gegenteil, sie gehen Hand in Hand. Mit dieser Sichtweise stimmt die 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 dem Kunden Gelegenheit zum langfristigen Vermögensaufbau für die Altersvorsorge (sowohl privat als auch betrieblich) oder zur finanziellen Absicherung von Risiken geben. Die R+V ist einer der größten Versicherer Deutschlands und bietet die gesamte Palette in den Segmenten Personenversicherung (Kranken- und Lebensversicherung, zum Beispiel Renten-, Kapital- und Risikoversiche-

rungen) und Kompositversicherung (zum Beispiel die Sparten Kraftfahrt, Haftpflicht, Sach, Kredit, Unfall und Rechtsschutz). Darüber hinaus setzt die R+V zahlreiche weitere Akzente. Dazu gehört unter anderem der Bereich Ökologie. Hier zählt die R+V zu den bundesweit führenden Assekuranzen für Anlagen zur Nutzung von „Erneuerbaren-Energien“. Mit den Produkten Umwelthaftpflicht- und Umweltschadenversicherung sowie der Versicherung von Elementarschäden und den dazugehörigen Präventivberatungen leistet die R+V einen wichtigen Beitrag zur ökologischen Nachhaltigkeit.

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

Photovoltaikanlagen	120.407
Windräder	1.376
Biogasanlagen	1.130

Stand 31.12.2019



Die R+V Versicherung bietet attraktive Tarife für Elektrofahrzeuge. Auch im eigenen Fuhrpark setzt der genossenschaftliche Versicherer auf Elektromobilität.

Die private Krankenversicherung (PKV) ist an dieser Stelle besonders 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 Alterungsrückstellungen auf, die am Kapitalmarkt angelegt werden. Später werden ihre im Alter steigenden Gesundheitskosten aus diesem Geld finanziert. Diese nachhaltige Finanzierung steht daher für Generationengerechtigkeit.

Ebenso treibt die PKV Innovationen im deutschen Gesundheitsmarkt voran und entlastet die Gesellschaft, da sie unabhängig von Staatszuschüssen und Subventionen wirtschaftet. Darüber hinaus trägt die private Krankenversicherung maßgeblich dazu bei, dass die medizinische Versorgung in Deutschland zur besten der Welt gehört. Denn durch die PKV

fließen jährlich viele Milliarden Euro zusätzlich ins deutsche Gesundheitswesen. Medizinischer Fortschritt wird vorangetrieben und davon profitieren letztlich alle.

#### **Elektromobilität / Mobilität der Zukunft**

Für die R+V als einen der größten Fahrzeugversicherer Deutschlands spielt das Thema Versicherungslösungen für den Straßenverkehr eine ganz herausgehobene Rolle. Deshalb investiert die R+V in Forschungsprojekte zur Mobilität der Zukunft und bietet gleichzeitig Versicherungslösungen für Elektroautos und Nutzer von Carsharing-Modellen.

#### **Forschungsprojekt zum autonomen Fahren**

Nach insgesamt vier Testfeldern sowohl auf Privatgeländen (Frankfurter Flughafen und Behringwerke in Marburg), als auch im öffentlichen Raum (Wiesbaden und Mainz) beendete die R+V das Forschungsprojekt zum autonomen Fahren Ende 2019 mit dem Verkauf der innovativen Fahrzeuge.



Neuer Besitzer der beiden Shuttles ist der Rhein-Main-Verkehrsverbund (RMV), der flächenmäßig drittgrößte Verkehrsverbund Deutschlands. Er startete 2019 einen Vorstoß im Bereich des autonomen Fahrens und erwarb insgesamt vier Fahrzeuge, zwei davon werden am Frankfurter Mainufer eingesetzt. Die beiden weiteren sollen in verschiedenen Szenarien im ländlichen Raum erprobt werden. Der RMV erhofft sich durch das von der Frankfurt University of Applied Science wissenschaftlich begleitete Projekt „EASY“ (Electric Autonomous Shuttle for You) Erkenntnisse zu technischen und verkehrlichen Herausforderungen sowie potentiellen Nutzungshemmnissen. Ziel ist es, eine Roadmap für den zukünftigen Einsatz der neuen Technologie zu entwickeln und dabei zu erforschen, an welchen Stellen die Integration der autonomen Shuttles in die Leitstelleninfrastruktur von Verkehrsunternehmen gelingen kann.

Die R+V ist als Partner in dem Projekt verantwortlich für die Versicherung der eingesetzten Fahrzeuge und unterstützt mit der Erfahrung aus den vier bereits erfolgreich absolvierten Testfeldern im öffentlichen und nichtöffentlichen Verkehr.

### **Erweiterter Schutz für Elektrofahrzeuge**

Besitzer von Elektro- und Hybridfahrzeugen erhalten bei der R+V bereits seit 2018 einen deutlich erweiterten Versicherungsschutz. Ein Highlight im Schutzbrief ist nach wie vor das Abschleppen des Elektroautos bis zur nächsten Stromtankstelle, wenn das Fahrzeug wegen eines leeren Akkus stehen bleibt. Wird das Abschleppen über die R+V organisiert, übernimmt die R+V die kompletten Kosten. Zu den Leistungen der R+V in der Kaskoversicherung zählt außerdem die beitragsfreie Versicherung von mobilen Ladegeräten (bis 1.000 Euro) und Ladekabeln oder Ladekarte (bis 100 Euro), wenn diese zum Beispiel gestohlen wurden. Ohne Aufschlag exklusiv im Plus-Tarif mitversichert sind auch fest montierte Wandladestationen (Wallboxen) und Induktionsladeplatten bis 1.000 Euro.

Darüber hinaus übernimmt die R+V die Kosten (bis 2.000 Euro) für die Entsorgung des alten Fahrzeug-Akkus. Bei einem Totschaden des Akkus (etwa durch Brand) erstattet die R+V zum

Beispiel bei Pkw in den ersten 30 Monaten den Neupreis – sofern der Akku nicht gebraucht gekauft wurde. Zudem fördert die R+V die Elektromobilität durch eine erweiterte Neupreisentschädigung für das Fahrzeug, zum Beispiel nach einem Totschaden. Zudem zahlt die R+V bei Abschluss einer Vollkaskoversicherung dem Kunden im Schadenfall eine Mobilitäts-pauschale von 35 Euro täglich für höchstens 14 Tage für den Ausfall seines Pkw. Hier wurde nochmal eine spezielle Leistung für die Besitzer eines Elektro- und Hybridfahrzeuges geschaffen, um ein Zeichen im Kontext der E-Mobilität als Antriebsart zu setzen.

Darüber hinaus hat der Kunde einen Erstattungsanspruch auf Wertminderung unter bestimmten Umständen, wenn sein Elektroauto beispielsweise durch einen Unfall beschädigt wird. Die Wertminderung soll den Wertverlust bei Weiterverkauf kompensieren. Auch hierfür ist der Abschluss einer Vollkasko erforderlich.

Mit den erweiterten Kfz-Tarifen trägt die R+V dazu bei, dass die Elektromobilität schneller in Deutschland verbreitet wird. Deshalb nahm die R+V zahlreiche Komponenten in den Tarif auf, die den Alltag von Elektroauto-Besitzern erleichtern. Zudem will die R+V als drittgrößter Kfz-Versicherer Deutschlands selbstverständlich auch im wachsenden Markt der Elektromobilität zu den führenden Anbietern gehören.

### **E-Highway Pilotstrecke: Innovative Services für innovative Antriebskonzepte**

Am 7. Mai 2019 wurde die erste deutsche Elektroautobahn für den Güterverkehr in Betrieb genommen. Zwischen den Autobahn-Anschlussstellen Langen/Mörfelden und Weiterstadt in Südhessen können Oberleitungs-Lkw auf Strom aus dem Oberleitungssystem zurückgreifen. Die Partner R+V/KRAVAG und Scania Versicherungsvermittlung GmbH entwickelten für die Scania Hybrid-Fahrzeuge, die für die E-Highway-Teststrecken in Deutschland bestimmt sind, ein innovatives Konzept. Während der Nutzung der Oberleitungsstrecken sind in der Vollkaskoversicherung deshalb nicht nur Unfälle durch mechanische, sondern auch durch elektronische Einwirkung mitversichert –

zum Beispiel, wenn das Fahrzeug durch Strom beschädigt wird. Auch Schäden am Stromabnehmer des Lkw übernimmt die Kaskoversicherung. Vom bundesweit ersten Feldversuch mit Oberleitungs-Lkw in Hessen verspricht sich die R+V spannende Erkenntnisse und bietet deshalb umfassenden Versicherungsschutz für die teilnehmenden Lkw von Scania.

### **Innovationsprojekt KRAVAG Truck Parking**

Aufgrund eines massiven Mangels an Lkw-Parkraum werden in Deutschland jede Nacht rund 15.000 Lkw auf nicht ausgewiesenen Stellflächen wie Wohn- und Industriegebieten oder gar auf den Standspuren der Autobahnen bzw. in zweiter Reihe auf den Rastanlagen abgestellt. Insbesondere sicherheitskritisch parken die Lkw in den Ein- und Ausfahrspuren der Rastanlagen an der Autobahn, was sich leider durch ein gehäuftes Unfallaufkommen an diesen Punkten in den letzten Monaten manifestiert.

Die R+V mit ihrer Tochter KRAVAG nimmt sich als führender deutscher Logistikversicherer dieses Themas an baut mit dem „KRAVAG Truck Parking“ ein Parkplatznetzwerk für Lkw nach dem genossenschaftlichen Prinzip auf. Die zusätzlichen Parkplätze entstehen dabei nicht durch aufwendigen Neubau, sondern durch die Nutzung freier Flächen auf bestehenden Betriebsgeländen von bei KRAVAG versicherten Logistikunternehmen. Für die teilnehmenden Logistikunternehmen ergibt sich somit die Möglichkeit, über eine digitale Plattform flexibel Parkflächen anzumieten bzw. zur Verfügung zu stellen. Die Parkgebühr kann dabei auf einem niedrigen – den Margen im Straßenverkehr angepassten – Niveau gehalten werden, da die benötigte Infrastruktur bereits vorhanden ist.

Neben einschneidenden Verbesserungen bei den Arbeitsbedingungen der Fahrer sowie der deutlich besseren Planbarkeit von Routen reduzieren sich durch die neuartige Reservierbarkeit von Lkw-Parkplätzen über das KRAVAG Truck Parking auch der langwierige Suchverkehr nach freien Lkw-Stellplätzen und die damit einhergehenden Verkehrs- und Umweltbelastungen in erheblichem Umfang.

### **Leistungen für Carsharing-Nutzer**

Seit Juli 2017 bietet die R+V Carsharing-Nutzern eine neue Leistung: Verursacht der Carsharing-Nutzer mit dem überlassenen Pkw beispielsweise einen Unfall, übernimmt R+V die Selbstbeteiligung. Diesen Selbstbehalt vereinbaren Carsharing-Anbieter und Kunde in der Regel vorab in der Vollkaskoversicherung für das Fahrzeug. Je Schadenfall erstattet R+V bis zu 500 Euro. Die neue Leistung gilt automatisch für alle R+V-Kunden, die über den Kfz-Tarif Plus einen Pkw bei der R+V haftpflichtversichert haben und zusätzlich auch Carsharing-Pkw nutzen.

Die R+V Versicherung verzichtet außerdem darauf, den Versicherten nach dem Unfall mit dem Carsharing-Pkw in eine teurere Schadenfreiheitsklasse für sein eigenes Fahrzeug einzustufen. Die Übernahme der Selbstbeteiligung durch die R+V gilt für Schäden, die in ganz Europa eingetreten sind – sofern es sich um ein Carsharing-Fahrzeug nach den gesetzlichen Bestimmungen handelt.

### **Reparatur vor Ersatz in der Kfz-Schadenregulierung**

Im Rahmen des aktiven Schadenmanagements in der Kfz-Versicherung empfiehlt R+V Kunden und Geschädigten die Reparatur in zertifizierten Karosserie- und Lackbetrieben. In diesen Werkstätten wird größter Wert daraufgelegt, Schäden gemäß den Herstellervorgaben instand zu setzen, statt einfach Teile auszutauschen. Dadurch können Ressourcen hinsichtlich der Herstellung von Fahrzeugteilen gespart und viel Abfall (Altteile) vermieden werden. Diese Vorgehensweise ist nicht in allen Reparaturbetrieben die Regel.

Dies gilt auch hinsichtlich der Empfehlung von Autoglasreparaturpartnern, damit Frontscheiben nach Steinschlagschäden im Rahmen der Herstellervorgaben möglichst häufig repariert statt ausgetauscht werden. Viele Werkstätten beziehungsweise Autoglasler tauschen oft die komplette Scheibe, anstatt diese zu reparieren. Bei Hagelreparaturen arbeitet die R+V seit vielen Jahren erfolgreich und nachhaltig mit sogenannten Hagelrückern zusammen (lackschadenfreie Dellenreparatur). Durch die Reparatur ohne jeglichen Materialeinsatz muss noch nicht einmal lackiert werden. So vermeidet die R+V in der Schadenregulierung Materialverschwendung.

## Nachhaltige Fondspolizen

Bei fondsgebundenen Rentenversicherungen bietet die Condor Lebensversicherungs-AG, eine 100-prozentige R+V-Tochter, das Produkt „Congenial“ mit einer Palette nachhaltiger Fonds. Diese Fonds werden unter dem Motto „Aus Verantwortung wird Rendite“ angeboten. Neben ökonomischen Entscheidungskriterien spielen hier auch ethische, soziale und ökologische Aspekte eine Rolle. Der Kunde kann einen einzelnen nachhaltigen Fonds oder eine Kombination aus 29 Einzel-Fonds und 3 gemanagten Portfolios wählen. Es stehen vermögensverwaltend gemanagte Fonds (VV-Fonds), Aktienfonds und Rentenfonds zur Verfügung. Auch Indexfonds mit Nachhaltigkeitsfiltern werden angeboten. Bei den drei angebotenen vermögensverwaltenden Angebotsstrategien der „Profi-Mix-Reihe“ sind alle enthaltenen Fonds nachhaltig.

Die bei „Congenial“ angebotenen Fonds berücksichtigen unterschiedliche Nachhaltigkeitskriterien: 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. In einem digitalen Leitfaden sind diese Kriterien zu jedem Fonds transparent abgebildet, sodass der Kunde diese Kriterien mit seinen Wünschen abgleichen kann. Diese nachhaltigen Fonds werden in allen drei Schichten der privaten Altersvorsorge angeboten: Basisrente, Riester-Rente und Privatrente. Auch in der betrieblichen Altersversorgung können diese Fonds zum Einsatz kommen.

Im Rahmen der fondsgebundenen Versicherungen stehen bei der R+V der UniRak Nachhaltig A, der UniRak Nachhaltig Konservativ A, der UniNachhaltig Aktien Global und der Privat-Fonds: Nachhaltig als nachhaltige Fonds zur Verfügung.

Darüber hinaus nutzt die R+V zur Überprüfung der Wertpapiere im Portfolio die „Controversial-Weapons“-Liste von ISS ESG, einem der weltweit führenden Analysehäuser für das Segment

Nachhaltigkeit (siehe auch S. 9). Die Analysten erfassen regelmäßig jene Unternehmen aus aller Welt, die nachweislich geächtete beziehungsweise „kontroverse Waffen“ wie Landminen oder Streumunition produzieren.

## Nachhaltige Prozesse durch digitale Lösungen

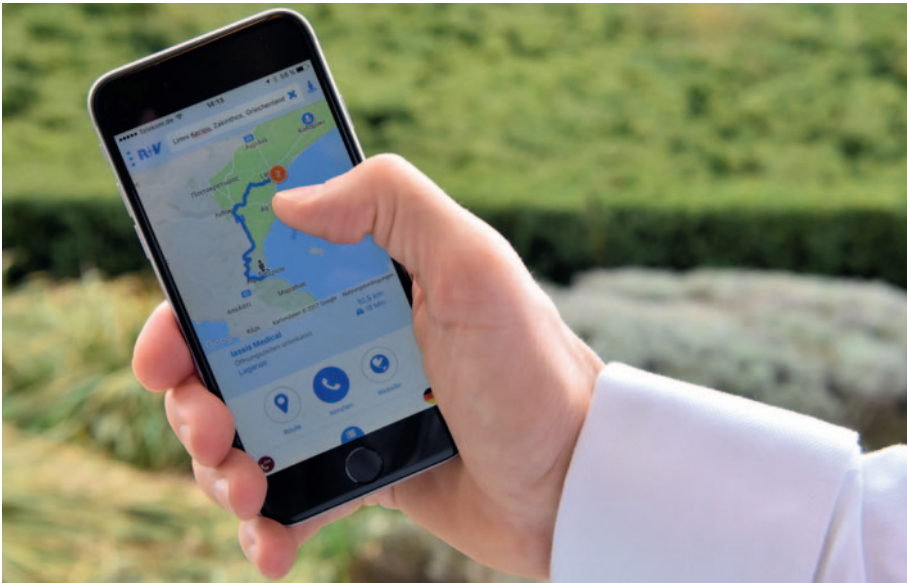
Digitalisierung ist ein Schlagwort, welches die gesamte Versicherungsbranche beschäftigt. Die positiven Auswirkungen auf die Umwelt, die damit einhergehen, werden dabei jedoch nur selten betrachtet. So führte die R+V bereits verschiedene Apps zum Scannen von Dokumenten ein, um ein papierloses und schnelles Einreichen von Dokumenten zu ermöglichen.

Auch der sukzessive Ausbau von Online-Antragsstrecken und die Einführung des R+V-Kundenportals gehen mit einer Reduktion von Papier und Einsparung von Transportwegen einher. Im ersten Schritt wurden insbesondere die Schadenmeldung Ertragsschaden Tier sowie zur Geräteschutzversicherung auf [www.ruv.de](http://www.ruv.de) eingeführt, um die papierlose Meldung eines Schadens zu ermöglichen und im Rahmen des Abschlusses der Operationskostenversicherung Pferd und Hund sowie bei der Geräteschutzversicherung erfolgt der Versand der Versicherungsunterlagen ebenfalls digital über E-Mail.

## Venture-Capital-Fonds heal.capital

Wie zuvor erwähnt, versteht sich die PKV seit jeher als Innovationstreiber. Mit dem jüngst aufgelegten Venture-Capital-Fonds „heal.capital“ fördert der Verband der Privaten Krankenversicherung e.V. Start-up-Unternehmen, die digitale Innovationen für die Gesundheitsversorgung entwickeln. Mit dem Fonds stellen die beteiligten PKV-Unternehmen, zu denen auch die R+V Krankenversicherung AG gehört, über einen Zeitraum von zehn Jahren ein Zielvolumen von 100 Millionen Euro zur Verfügung.

Mit dem Fondskapital soll gezielt die Qualität der medizinischen Versorgung und die Digitalisierung des Gesundheitswesens vorangetrieben werden. Patienten sollen schnelleren Zugang zu digitalen Gesundheitslösungen finden und Deutschland so auch in Zukunft eine medizinische Leistungsfähigkeit



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

auf höchstem Niveau garantieren können. Der Fonds wird sich zum Beispiel auf Bereiche wie digitale Gesundheitsanwendungen, Telemedizin, Prävention und Digitalisierung der Pflege fokussieren.

#### **App „R+V-Scan“ spart Papier und Transport**

Kunden der R+V Krankenversicherung können ihre Arztrechnungen per kostenloser App einreichen. Das ist nicht nur komfortabler für sie, sondern spart darüber hinaus Papier für Kopien und Emissionen, die beim Transport des Briefes anfallen würden. Bis Ende 2019 wurde die App rund 117.000 Mal heruntergeladen (Einführung iOS: 2016 / Android: 2017).

Die Bedienung ist einfach: Die App erkennt automatisch, wann das erfasste Dokument scharf im Bild zu sehen ist, und macht dann selbstständig ein Foto. Über das R+V-Kundenportal „Meine R+V“ wird für Kunden die Ausgangspost seit August 2017 parallel auch in die Online-Akte eingestellt. Zusätzlich sind seit Herbst 2017 die per App „R+V-Scan“ eingereichten Belege ebenfalls in der Online-Akte für den Kunden sichtbar. Seit Herbst 2019 können die circa 46.000 Kunden der R+V Krankenversicherung AG, die „Meine R+V“ bereits nutzen, mit einem Klick auf den Postversand verzichten. Dies haben be-

reits 4.000 Kunden genutzt und erhalten ihre Dokumente nur noch digital in ihr persönliches Postfach.

#### **Einfach einreichen mit der App „Restkredit“**

Seit März 2018 steht R+V-Kunden die App „Restkredit“ zur Verfügung. Damit können Dokumente in den Fällen von Arbeitsunfähigkeit, Arbeitslosigkeit, Kurzarbeit oder Scheidung schnell und einfach eingereicht werden. Neben der Zeitersparnis, die sich aus der schnelleren Schadenregulierung ergibt, treffen auch hier die Vorteile wie die Einsparung

von Papier und Transport für die App „Restkredit“ zu. Informationen zur App stehen auf der R+V-Homepage unter [www.ruv.de/service/rkv-app](http://www.ruv.de/service/rkv-app) zur Verfügung.

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

Im Jahr 2016 startete die 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, Telefonnummer 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 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). Circa 19.000 Mal wurde sie bis Ende 2019 schon heruntergeladen. Das Herunterladen und die Nutzung der App „R+V-Arzt-Suche“ sind kostenlos. Der Nutzer muss auch kein Kunde der R+V Versicherung sein.

### Die R+V als Versicherer der Energiewende

Besonders hervor sticht der nachhaltige Aspekt in den Tarifen für erneuerbare Energien. Mit rund 120.000 versicherten Solaranlagen, 1.400 Windrädern und 1.100 Biogasanlagen steht die R+V als „TV-Versicherer“ deutschlandweit an dritter Stelle und zählt damit zu den wichtigsten Anbietern von Versicherungen für Erneuerbare-Energien-Anlagen. Damit trägt die 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 die 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 die R+V ein flächen-deckendes Netz von Firmenkundenberatern und Direktions-bevollmächtigten. Sie erstellen Angebote und helfen bei der Regulierung von Schäden. Diese regionale Nähe ist die beson-

dere Stärke der R+V. Denn in den rund 900 Volksbanken und Raiffeisenbanken mit ihren deutschlandweit etwa 10.500 Filialen findet der Kunde immer einen passenden Ansprechpartner für alle Versicherungsfragen.

Auf diese Weise besitzt die 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.

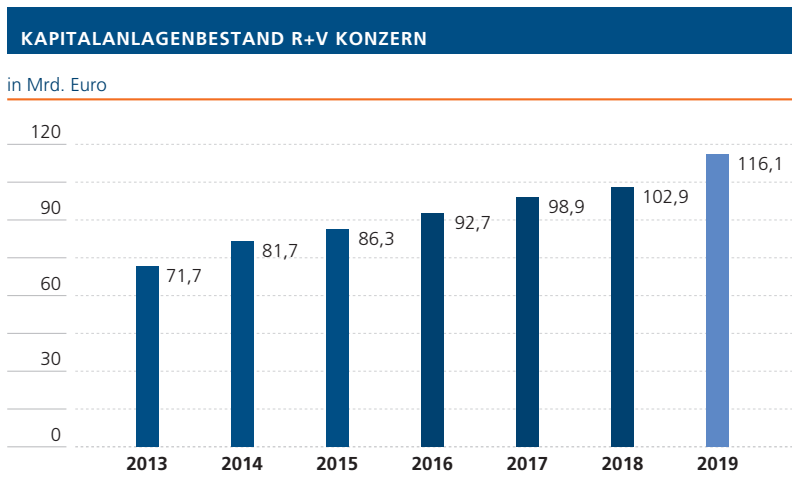
Bei der Risikoabsicherung im Bereich erneuerbare Energien setzt die R+V auf eine zweigleisige Strategie: standardisierte Bündelprodukte für kleine und mittlere Anlagen sowie individuelle Tarife für Großprojekte. Bündelprodukte garantieren dem Betreiber, dass alle wesentlichen Risiken abgesichert sind.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

Die EnergiePolice bietet einen Rundumschutz für Photovoltaik-Anlagen mit einer Spitzenleistung bis 500 Kilowatt peak (kWp). Alle relevanten technischen Risiken sowie Haftpflicht-risiken sind hier inbegriffen. Das Biogaskonzept bietet über vier Bausteine eine umfangreiche Risikoabsicherung für Biogasanlagen. Ein ähnliches Komplettpaket bietet die 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 die R+V ein maßgeschneidertes Angebot. Dieses erarbeitet der R+V-Experte vor Ort – unterstützt von den Experten im R+V Kompetenzzentrum Erneuerbare Energien.

### Verbesserte Energieeffizienz mitversichert

In der „R+V-PrivatPolice Wohngebäudeversicherung“ ist die Kostenposition „Mehrkosten für verbesserte Energieeffizienz“ mitversichert. Die Entschädigungsgrenze beträgt je Versiche-





rungsfall bis zu 20.000 Euro. Das heißt, der Kunde kann auf eigenen Wunsch den entstandenen Gebäudeschaden energieeffizienter beheben lassen. Der Versicherte bekommt von der R+V Kosten ersetzt, wenn er eine Sache mit verbesserten Verbrauchswerten einsetzt, die der beschädigten Sache in Art

und Güte möglichst nahe kommt. Das gilt auch dann, wenn diese Sache ohne verbesserte Verbrauchswerte auch noch auf dem Markt erhältlich ist.

## Kapitalanlage

Die sichere und solide Kapitalanlage zählt zum Kerngeschäft und zur Kernkompetenz der 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 Nachhaltigkeitsgedanke ein essenzieller und implizit verpflichtender Bestandteil der Kapitalanlage eines Versicherers. Damit ist es auch bei der 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. In diesem Zusammenhang investiert die 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 die 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 die R+V bei der Anlage der Kundengelder klare ethische Kriterien. Diese Richtlinien für das inzwischen weit über 100 Milliarden Euro große Portfolio hat sich die R+V selbst gege-



### Ausschlusskriterien der R+V-Kapitalanlage

- Minen inklusive Anti-Personen-Minen
- Streumunition
- Atomare Waffen
- Biologische Waffen
- Chemische Waffen
- Uran-Munition
- Agrarrohstoffe
- Kohleförderung und Kohleverarbeitung (Umsatzanteil  $\geq$  30 %)

ben. Demnach investiert die 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 der R+V ausgeschlossen. Seit 2018 darf zudem nicht mehr in Unternehmen investiert werden, die 30 Prozent oder mehr ihres Umsatzes aus der Förderung beziehungsweise der Aufbereitung und Verwendung von Kohle generieren.

Die Ausschlusskriterien gelten für alle Anlageklassen – also Aktien, Zinspapiere (zum Beispiel Anleihen, Pfandbriefe), Darlehen und Immobilien –, auf die die Kapitalanleger der R+V einen direkten Einfluss besitzen. Um auszuschließen, dass entsprechende Wertpapiere im Portfolio enthalten sind, nutzt die R+V die Dienstleistungen von ISS ESG, einem der weltweit führenden Analysehäuser für das Segment Nachhaltigkeit.

In der Kapitalanlage der R+V laufen derzeit umfangreiche Aktivitäten zur weiteren Integration von ESG-Kriterien. So werden beispielsweise das Nachhaltigkeitskonzept überarbeitet, die Einführung eines Best-in-Class-Ansatzes vorbereitet, Datengrundlagen für die explizite Berücksichtigung von Klimarisiken geschaffen, die ab 2021 geltende Transparenzverordnung umgesetzt sowie der Beitritt zu ESG-Initiativen und –Standards geprüft.

## R+V informiert über wichtige Zukunftsthemen

Neben der Absicherung von Risiken sowie umfangreichen Angeboten zur finanziellen Vorsorge setzt die R+V auf eine fundierte Information der Menschen, damit diese im späteren Bedarfsfall versorgt sind.

### VR-AltersvorsorgeCockpit

Ein praktisches Beispiel für die Informationen zu wichtigen Zukunftsthemen ist das „VR-AltersvorsorgeCockpit“. Seit 2017 bietet diese App in ihrer Kernfunktion den Nutzern schon nach wenigen Eingaben einen detaillierten Überblick über

ihre persönliche Vorsorgesituation und ihre Versorgungslücke. Hierzu kann der Nutzer seine Renteninformation einscannen und bestehende Vorsorgeverträge manuell erfassen. Der Nutzer kann aus der App heraus auch direkt Kontakt zu einem Berater aufnehmen. Entwickelt wurde die App in Zusammenarbeit mit anderen Unternehmen der Genossenschaftlichen FinanzGruppe Volksbanken Raiffeisenbanken. Sie wurde mittlerweile über 47.000 Mal aus den Stores heruntergeladen. Darüber hinaus werden auch wichtige gesellschaftliche Themen, wie zum Beispiel die finanzielle Altersvorsorge speziell von Frauen und das Thema Pflege, weiter in den Fokus gerückt.

### „Freiraum fürs Leben“

Bereits im Mai 2009 startete die R+V eine Informationskampagne, um die zahlreichen Schwachpunkte in der Altersvorsorge für Frauen zu thematisieren. Unter dem Motto „Freiraum fürs Leben“ ([www.ruv.de/presse/freiraum-fuers-leben](http://www.ruv.de/presse/freiraum-fuers-leben)) richtete sich die 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. So liegt der Betrag, der als monatliche Altersrente von der gesetzlichen Rentenversicherung an Frauen gezahlt wird, mit etwa 700 Euro im Schnitt nur bei rund 60 Prozent der Altersrente für Männer – an Männer werden fast 1.200 Euro gezahlt. 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. Diese Aspekte schmälern den finanziellen Freiraum im Alter. Und da Frauen statistisch gesehen eine um fünf Jahre höhere Lebenserwartung haben, müssen sie mit weniger Geld länger auskommen.

Vor diesem Hintergrund entwickelte die R+V speziell auf Volksbanken und Raiffeisenbanken zugeschnittene Informations-



Das Bildmotiv zur Kampagne „Freiraum fürs Leben“.

abende, die von den Genossenschaftsinstituten gern angenommen werden. Bundesweit sind Vorsorgeexpertinnen der R+V im Einsatz, um „von Frau zu Frau“ über dieses elementare Thema zu informieren. Bisher fanden einige hundert Veranstaltungen mit weit mehr als 16.000 Teilnehmerinnen statt. Darüber hinaus wurde 2019 in der Interview-Reihe mit Altersvorsorge-Experten der R+V beim Fernsehsender n-tv ein Beitrag speziell dem Thema „Warum gerade Frauen fürs Alter vorsorgen sollten“ gewidmet.

## Pflege

Aufgrund der Demografie wird das Thema Pflege zu einer immer größeren gesellschaftlichen Herausforderung, die Anzahl der Pflegefälle wird weiter massiv steigen. Die umlagefinanzierte soziale Pflegeversicherung stößt an ihre finanziellen Grenzen. Die Bertelsmann-Stiftung erhebt in einer Ende 2019 veröffentlichten Studie daher den Befund, dass durch die kontinuierlich steigenden Kosten für die Pflege der Ausgleich zwischen den Generationen aus der Balance zu geraten droht. Es wird daher ein neuer Generationenausgleich innerhalb des solidarischen Umlagesystems als notwendig erachtet.

Auch der PKV-Verband hat erst kürzlich einen umfassenden Vorschlag für eine Finanzreform der Pflegeversicherung gemacht: Durch einen neuen Generationenvertrag soll die Belastung der Älteren infolge steigender Eigenanteile gezielt abgedeckt werden. Zugleich soll dieser die Jüngeren beim Aufbau einer privaten Eigenvorsorge unterstützen. Der Beitragssatz zur sozialen Pflegeversicherung könnte so langfristig auf dem derzeitigen Niveau nahe bei drei Prozent stabilisiert werden.

In der privaten Pflegepflichtversicherung, wie sie auch von der R+V betrieben wird, ist die von allen Seiten zu Recht geforderte Generationengerechtigkeit – anders als in der sozialen Pflegeversicherung – von Beginn an bereits umgesetzt: Die darin versicherten Personen bilden für ihre zukünftigen Pflegekosten eine nachhaltige Kapitalvorsorge. Diese hat sich in den letzten zehn Jahren branchenweit von rund 19 auf über 36 Milliarden Euro Ende 2018 nahezu verdoppelt.

Von den Herausforderungen der Pflege sind in starkem Maße auch die betroffenen Familien und all diejenigen berührt, die sich um eine tragfähige Infrastruktur für eine kompetente und menschliche Pflege bemühen. Als genossenschaftlicher Versicherer engagiert sich die R+V daher seit 2009 durch Unterstützung der „Pflege-Charta“ und hat 2012 unter dem Titel „Weil

Zukunft Pflege braucht“ sogar eine eigene Initiative gegründet. Ausgangspunkt war die gleichnamige von ihr beauftragte Studie, die auf zwei repräsentativen Umfragen des Instituts für Demoskopie Allensbach basiert.

Die R+V macht die Bürger damit 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. Frauen sind doppelt von der Pflegeproblematik betroffen: Zum einen haben sie ein erhöhtes Risiko, pflegebedürftig zu werden. Zum anderen sind sie zumeist auch diejenigen, die sich um pflegebedürftige Angehörige kümmern und die damit verbundenen finanziellen Einbußen zu tragen haben.

Zum Juli 2019 hat die R+V Krankenversicherung AG die R+V-PflegeVorsorge eingeführt. Das neue Produkt beinhaltet moderne, innovative Pflegemonatsgeld-Tarife in den Varianten classic, comfort und premium, mit denen sich als Ergänzung zur gesetzlichen Grundversorgung eine kapitalgedeckte und damit generationengerechte Vorsorge für den Pflegefall aufbauen lässt.

Besonders hervorzuheben: umfangreiche Assistance-Leistungen, besondere Plus-Punkte für Familien und Flexibilität bei sich ändernden Lebenssituationen, unter anderem durch Erhöhungsoptionen ohne erneute Gesundheitsprüfung. Auch eine Pflege-Einmalleistung ist hinzuversicherbar, mit der bei Eintritt des Pflegefalls zum Beispiel erforderliche Umbaumaßnahmen in den eigenen vier Wänden finanziert werden können.

Kunden sind nicht nur finanziell abgesichert, sondern werden durch die R+V als „Kümmerer“ vor und im Pflegefall begleitet. Gleichzeitig wird auch der genossenschaftliche Gedanke gefördert: Für Mitglieder von Genossenschaften (zusätzlich für Versicherte der R+V BKK) gibt es Beitragsvorteile.

In der chemischen Industrie ist ein wegweisender und vollkommen neuartiger Tarifvertrag einer betrieblichen Pflegeversicherung eingeführt worden. Die R+V ist hier geschäftsfüh-

render Konsorte in diesem Pflegekonsortium. Die neue Pflegezusatzversicherung CareFlex Chemie wird im Abschnitt zur Gesundheitsförderung durch betriebliche Krankenversicherung (S. 28) ausführlicher beschrieben.

### **Zukunftsvorsorge durch betriebliche Altersversorgung**

Die Lebensversicherung hat weiterhin 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 Finanz-Gruppe bietet die R+V optimalen Versicherungsschutz und passgenaue, moderne Vorsorgelösungen und insbesondere dazu passend das R+V-Firmenportal Vorsorge an. Dies ist eine digitale Plattform zur Verwaltung von bAV-Verträgen. Durch schlanke und digitale Prozesse wird bei der Dokumentation nachhaltig der Papierverbrauch reduziert.

Die R+V verfügt dabei über ein breites Spektrum an bedarfsgerechten Produkten 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 bAV 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 genutzt.

Für eine größere Verbreitung der bAV soll das 2018 eingeführte Betriebsrentenstärkungsgesetz (BRSG) sorgen. Das Gesetz bietet eine Vielzahl von Verbesserungen und Neuerungen – unter anderem können Arbeitgeberverbände und Gewerkschaften sich in ihren Tarifverhandlungen auf ein Sozialpartnermodell mit einer Zielrente verständigen. Der Gesetzgeber hat damit eine schon länger gewünschte Ergänzung zu bestehenden bAV-Modellen geschaffen.

In der bAV bietet die R+V für alle fünf Durchführungswege ein umfassendes Service- und Produktangebot bei Lebensarbeitszeitkonten 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 der R+V für Unternehmen, die eine bAV über eine Pensionszusage anbieten und dafür Pensionsrückstellungen bilden, eine bilanzentlastende Auslagerung vorgenommen werden.

Ein Schwerpunkt der R+V liegt in der bAV auf Branchenlösungen. Durch die zunehmende Entwicklung von tarifvertraglichen Lösungen zur betrieblichen Altersversorgung verfügen Branchenversorgungswerke über ein hohes Wachstumspotenzial. Die R+V ist traditionell in diesem Bereich sehr erfolgreich und baut kontinuierlich das Engagement in Branchenversorgungswerken weiter aus.

Bereits 1951 gründete die R+V das Landwirtschaftliche Versorgungswerk. Gemeinsam mit dem Arbeitgeberverband BAVC und der IG BCE hat die R+V das ChemieVersorgungswerk ([www.das-chemie-versorgungswerk.de](http://www.das-chemie-versorgungswerk.de)) aufgebaut 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 die R+V in der Branche einen hervorragenden Ruf.

Im Konsortium MetallRente ([www.metallrente.de](http://www.metallrente.de)) ist die R+V zweitgrößtes Konsortialmitglied. Die MetallRente bietet Vorsorgelösungen für alle Beschäftigten von Unternehmen der Metall- und Elektroindustrie. Seit 2011 bietet ein Versichererkonsortium unter Federführung der 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 die R+V neuer Konsortialpartner im Versorgungswerk KlinikRente ([www.klinikrente.de](http://www.klinikrente.de)). Im Konsortium KlinikRente hat die R+V das Engagement 2017 verstärkt und die Position weiter ausgebaut. Für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von Krankenhäusern sowie Reha-, Alten- und Pflegeeinrichtungen werden Altersversorgungsverträge und Berufsunfähigkeitsversicherungen als Branchenlösung angeboten.

Seit dem 01. Januar 2019 ist die R+V Lebensversicherung AG neuer Konsortialpartner der „Versorgungswerk der Presse GmbH“. Zum potenziellen Kundenkreis zählen die rund 600.000 Mitarbeiter der Medienbranche in Deutschland – neben freien und fest angestellten Journalisten auch alle Beschäftigten von Medienkonzernen, PR- und Werbeagenturen sowie Buch- und Zeitschriftenverlagen.

Die R+V besitzt im Segment bAV sehr 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. Die R+V stellt dabei Produkte und Services für die Beratung von Unternehmen, Verbänden, Vereinen, anderen Einrichtungen und Einzelpersonen auf allen Gebieten der bAV 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, die mit diesen wichtigen Themen zusammenhängen.

### **Gesundheitsförderung durch betriebliche Krankenversicherung**

Neben der bereits seit vielen Jahren etablierten bAV stellt die betriebliche Krankenversicherung (bKV) eine weitere 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 Gruppenversicherungsvertrags privaten Versicherungsschutz zu besonderen Konditionen ermöglichen. Die positiven Auswirkungen einer bKV auf Arbeitnehmer



und Arbeitgeber (und damit auch auf die deutsche Wirtschaft) sind vielfältig. So zählen Gesunderhaltung der Mitarbeiter, Mitarbeitermotivation sowie geringe Fluktuation durch Mitarbeiterbindung zu den wichtigsten Vorteilen.

Ende 2019 boten bereits knapp über zehntausend Betriebe ihren Beschäftigten eine bKV an, was einem Wachstum von etwas über 30 Prozent gegenüber dem Vorjahr entspricht. Ihre Attraktivität wurde im Laufe des Jahres 2019 um ein Weiteres erhöht: Die Beiträge zur bKV können nun wieder unter bestimmten Voraussetzungen als Sachbezug bis zur Freigrenze von 44 EUR/Monat steuer- und sozialversicherungsfrei sein. Dies ist auch ein Indiz dafür, dass die bKV eine sozial- wie wirtschaftspolitisch sinnvolle Zukunftssicherungsleistung ist.

Die R+V leistet durch das Angebot von betrieblichen Krankenversicherungen einen wichtigen Beitrag zur Gesellschaft: für potenziell gesündere Menschen dank besserer gesundheitlicher Leistungen für ganze Unternehmenskollektive. Im September 2019 startete das Pilotfeld für die bKV im R+V-Firmenportal Vorsorge. Im Jahr 2020 soll es im Neukundengeschäft standardmäßig angeboten werden. Hierdurch erhalten Arbeitgeber eine bessere Unterstützung im digitalen Bereich und ihre Prozesse werden dadurch deutlich verschlankt. Das steigert die Attraktivität der bKV, insbesondere für Firmen, die bislang den Verwaltungsaufwand einer bKV scheuen. Und über den Kooperationspartner R+V BKK bekommen Arbeitgeber bei Abschluss einer bKV bei der R+V bereits ab zwanzig versicherten Mitarbeitern eine kostenfreie Maßnahme zur betrieblichen Gesundheitsförderung (BGF) angeboten. Der Arbeitgeber kann aus vier Bausteinen auswählen, wie Gesundheitskurs oder digitaler Gesundheitscoach.

Die R+V steigt nun auch mit der Sparte Krankenversicherung in das Tätigkeitsfeld Branchenlösungen ein: Mit der Pflegezusatzversicherung CareFlex Chemie wird bundesweit die erste arbeitgeberfinanzierte tarifliche Pflegevorsorge für eine ganze Branche angeboten. Die Vereinbarung haben die Gewerkschaft IG BCE und der Arbeitgeberverband BAVC in ihrem aktuellen Tarifvertrag für alle Tarifbeschäftigten der Chemie- und

Pharmaindustrie ab Jahresmitte 2021 vereinbart. Die chemische Industrie in Deutschland hat rund 580.000 Mitarbeiter, darunter 435.000 Tarifbeschäftigte. Außer tariflich Beschäftigte der Branche können ebenfalls CareFlex Chemie erhalten, wenn ihr Arbeitgeber dies vereinbart.

CareFlex Chemie wird von einem Konsortium aus drei Versicherern bereitgestellt – es ist das deutschlandweit erste Konsortium in der bKV und beim Thema Pflege. Die R+V Krankenversicherung AG ist geschäftsführender Konsortialführer mit einem Anteil von 45 Prozent, die DFV Deutsche Familienversicherung AG ist mit 35 Prozent ebenfalls Konsortialführer und verantwortlich für das Produkt und die Bestandsführung. Die Barmenia Krankenversicherung AG ist mit 20 Prozent am Konsortium beteiligt.

Das frei verfügbare Pflegemonatsgeld CareFlex Chemie ergänzt die Leistungen der gesetzlichen Pflegeversicherung und hilft dabei, die bestehende Finanzierungslücke zu verkleinern. Da es sich um eine branchenweite Lösung handelt, sind keine Gesundheitsprüfungen nötig. Mit dem Tarifvertrag setzt die Chemiebranche ein wichtiges Zeichen in unserer Gesellschaft. CareFlex Chemie ist zugleich eine Blaupause für weitere Branchen.

Die Mitarbeiter der chemischen Industrie können ihre Pflegeabsicherung noch privat aufstocken. Zudem können auch nahe Angehörige wie Ehepartner, Kinder oder Eltern abgesichert werden. Aktuell haben nicht einmal fünf Prozent der Deutschen eine private Pflege-Vorsorge.

## 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).



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

### **HPC – Partner für psychische Gesundheit**

Die HumanProtect Consulting GmbH ([www.humanprotect.de](http://www.humanprotect.de)) ist ein Netzwerk aus Psychologen, Psychotherapeuten und weiteren Fachleuten. Bereits seit 1999 betreuen die Experten Menschen, vor allem Bankangestellte, die unter dem Trauma eines Überfalls leiden. Später kamen weitere Dienstleistungen zur Bewältigung von Lebenskrisen oder stark belastenden Ereignissen hinzu. Mittlerweile deckt HPC eine breite Palette von Gesundheitsdienstleistungen für andere Unternehmen über sämtliche Phasen des Gesundheitsprozesses ab – von der Prävention über die Akutversorgung und Therapie bis zur beruflichen Wiedereingliederung. Zusätzlich bietet HPC seit einigen Jahren Dienstleistungen für Unternehmen wie psychologischen Service für Versicherungen, eine Beratungshotline

für Mitarbeiter, Organisationsberatung (zum Beispiel zur Gefährdungsbeurteilung) sowie Führungskräftecoachings und -seminare.

HPC-Produkte finden sich zunehmend in Versicherungsprodukten zur Aufwertung der klassischen Versicherungsleistungen, indem die Versicherungsprodukte durch eine psychologische Beratung ergänzt werden. Als Beispiel sei hier die psychologische Beratung im Rahmen des R+V-Produkts „R+V SofortHilfe“ genannt. Diese Versicherung können Unternehmen für ihre Mitarbeiter abschließen, damit diese in belastenden Lebenssituationen eine schnelle und professionelle psychologische Hilfe erhalten.

### 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 deren Inhalt. Im Rahmen der Hilfe nach Brand-, Wasser-, Schimmel- oder Unwetterschäden stehen die Nachhaltigkeit der Sanierungsmaßnahmen und damit der Erhalt der Bausubstanz und die Schonung von Ressourcen im Zentrum des Handelns. Beispielhaft ist hier die Entwicklung neuer Verfahren mit dem Ziel der Erhaltung moderner Baukonstruktionen zu nennen. Weiterhin wird im technischen Bereich kontinuierlich an der Weiterentwicklung der automatisierten technischen Trocknung gearbeitet – dies mit dem Ziel der Prozessoptimierung und Energieeinsparung.

Aspekte wie der umweltschonende Einsatz von Reinigungschemikalien, die Verwendung energieeinsparender Trocknungsgeräte der neuesten Generation oder die fachgerechte Entsorgung belasteter Baustoffe sind für Sprint eine Selbstverständlichkeit.

Auch in der Schadenbearbeitung wird auf Nachhaltigkeit größten Wert gelegt. So wurden im Bereich der Ortung von Leckagen (Messtechnik) und im Bereich Technische Trocknung die digitale (tabletgestützte), papierlose (tabletgestützte), papierarme Schadenaufnahme und -bearbeitung eingeführt. Auch im Bereich der Verwaltung werden seit der Einführung des digitalen Rechnungsmanagements maßgeblich Ressourcen eingespart. Zusätzlich wurden durch den Einsatz von zentralisierten Druckern der Papierverbrauch, die Feinstaubwerte und der Geräteeinsatz deutlich gesenkt. Durch die Einführung einer neuen Zeitwirtschaft werden die Stundenzettel der Mitarbeiter digital und papierlos erfasst. Des Weiteren ist ein System zur effizienteren Tourenplanung in Konzeption, durch das die Emissionswerte ebenfalls deutlich reduziert werden.

Im Bereich Marketing/Vertrieb werden sämtliche Druckerezeugnisse mit nachhaltigem, FSC-zertifiziertem Papier erstellt. Schon seit über zehn Jahren ist Sprint Kooperationspartner des WWF. Über dies hinaus gehört Sprint zu den Initiatoren des Fachverbands für Sanierung und Umwelt (FSU).

Mit 90.000 Projekten pro Jahr ist Sprint Deutschlands größter Komplettanbieter für derartige Dienstleistungen. Rund 1.350 Mitarbeiter sorgen an 37 Standorten für professionelle Hilfe – rund um die Uhr, an 365 Tagen im Jahr.

### 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 Sachverständigen- und Schadenmanagements der R+V. Bei KUSS gibt es Experten für: Schaden- und Notfallmanagement bei Öl- und Umweltschäden, betrieblichen Umweltschutz, nachhaltige Instandsetzungsmaßnahmen bei Schimmel-, Bau- und Maschinenbauschäden, fachgerechte Abfallentsorgung nach Brand-, Bau- und Umweltschäden, nachhaltige Maßnahmen bei Agrarschäden und umweltschonende optimierte Sachverständigen- und Dienstleistereinsätze und -steuerung im Schadenfall.

Ob Notfalleinsatz nach einem Tankwagenunfall, Mängeln und Schäden am Bau oder an Maschinen und technischen Einrichtungen, Agrarschäden durch fehlerhaftes Futtermittel oder Altlastenuntersuchungen von Betriebsgrundstücken – mehrere tausend Aufträge dieser Art erledigt KUSS Jahr für Jahr. Zusätzlich beraten die KUSS-Experten gewerbliche Kunden und Partner der R+V bei technischen Fragen und bei der nachhaltigen Schadenverhütung, etwa durch In-House-Schulungen, Konzepte etc.

KUSS ist bundesweit tätig und deckt mit ihrem Know-how die Fachgebiete Agrar, Bauwesen, Maschinenbau und Umweltschutz ab. Darüber hinaus wird das Service-Portal der KUSS, ein Onlineportal für elektronische Beauftragungen und Dokumententransfers, für die schnelle und ressourcenschonende Schadenbearbeitung der R+V bei mehr als 70.000 Fällen pro Jahr eingesetzt. Der elektronische Austausch von Unterlagen mit Sachverständigen, Dienstleistern oder Rechtsanwälten spart dabei zum Schutz der Umwelt Energie, Papier und Verpackungsmaterial und vermindert Emissionen.

## Kunden

Das Unternehmensleitbild der 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. Die 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

Die R+V legt auf eine qualitativ hochwertige Beratung großen Wert und verpflichtet sich daher dem „Verhaltenskodex für den Vertrieb von Versicherungsprodukten“ des Gesamtverbands der Deutschen Versicherungswirtschaft (GDV). Der GDV hat sich mit dem Verhaltenskodex das Ziel gesetzt, die Interessen der Kunden verstärkt in den Fokus zu rücken und die hohe Qualität der Kundenberatung und der Produkte weiter zu verbessern. Mit seinen elf Leitlinien setzt der Verhaltenskodex den Rahmen für eine faire und bedarfsgerechte Vermittlung von Versicherungsprodukten.

Unternehmen, die wie die R+V dem Kodex beitreten, machen ihn zur Geschäftsgrundlage für die Zusammenarbeit mit ihren Vertriebspartnern. Unabhängige Stellen kontrollieren regelmäßig, ob die unternehmensinternen Vertriebsregeln dem Verhaltenskodex entsprechen. Die Anforderungen des Verhaltenskodex hat die R+V durch interne Regeln, Arbeitsanweisungen und Richtlinien umgesetzt. Die besondere Bedeutung des regelkonformen Verhaltens kommuniziert die R+V über interne und externe Medien an alle Mitarbeiter und Vermittler. Alle Beteiligten sollen auf diesem Wege ein umfassendes Informationsniveau erreichen.

Die Einhaltung und Umsetzung der durch den Verhaltenskodex 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 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 Ressort-Compliancebeauftragte 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. Zum Stichtag 31. Dezember 2019 erfolgte die aktuelle Prüfung der Angemessenheit des CMS für den Vertrieb bei der R+V durch Wirtschaftsprüfer. Diese verlief erfolgreich. Der entsprechende Prüfbericht ist auf der Homepage des GDV ([www.gdv.de](http://www.gdv.de)) veröffentlicht. Die nächsten Prüfungen erfolgen im Dreijahresturnus.

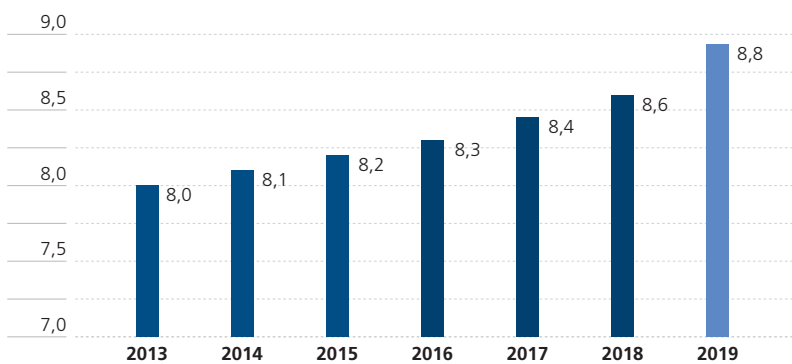
### Hochwertige Ausbildung der Vermittler

Die R+V Versicherung arbeitet ausschließlich mit zuverlässigen Vermittlern zusammen. Rekrutierung und Auswahl erfolgen auf Basis eines gruppenweit einheitlichen Prozesses. Die Vermittler werden mit größter Sorgfalt unter Einhaltung der einheitlichen Unternehmensvorgaben und gesetzlichen Vorschriften ausgesucht.

Die R+V legt großen Wert auf ein hohes Qualifikationsniveau der Vermittler. Dies zeigt sich bereits bei der Einstellung neuer Mitarbeiter beziehungsweise externer Bewerber. Neben der Sicherstellung einer ausreichenden Qualifikation ist die Teilnahme an einem Assessment-Center verpflichtend für alle neuen Mitarbeiter vorgesehen. Vor Übernahme in eine neue

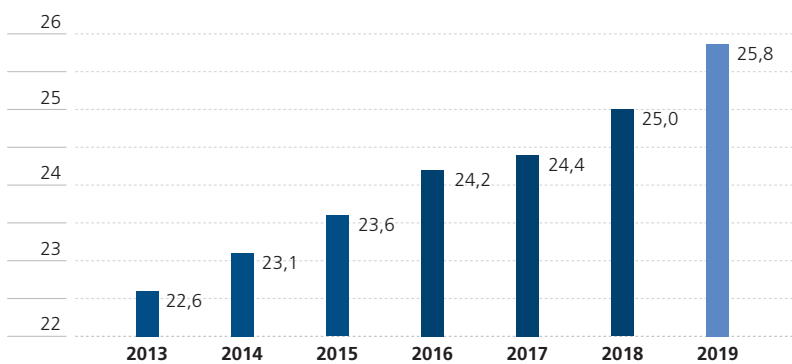
## KUNDEN IN DEUTSCHLAND

in Mio.



## VERTRÄGE IN DEUTSCHLAND

in Mio.



Funktion durchlaufen neue Mitarbeiter einen funktionsbezogenen Ausbildungsgang. Mit dem erfolgreichen Abschluss dieses Programms ist eine spätere Beratungstätigkeit möglich.

Ausbildung sowie kontinuierliche Weiterbildung spielen eine große Rolle. Die R+V ist Mitglied der Brancheninitiative „gut beraten“, die Fach- und Beratungskompetenz der Vermittler stärken und weiter professionalisieren will. Im Rahmen der Weiterbildung wird die Fach- und Beratungskompetenz gestärkt und der Mitarbeiter über rechtliche Rahmenbedingungen informiert. Alle Versicherungsvermittler sind zu einer re-

gelmäßigen Weiterbildung verpflichtet. Die R+V bietet eigene Weiterbildungsangebote an und nutzt im Interesse des Vermittlers die Angebote des Bildungsmarktes.

## R+V-Beratungsqualität

Im Jahr 2016 hat die 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.

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. Im Jahr 2017 wurden die technische Beratungsunterstützung um das Thema „Betriebliche Altersvorsorge-Beratung“ ergänzt und die Mitarbeiter fachlich und in der Anwendung qualifiziert. Im Jahr 2018 wurden die Unfallversicherung, Krankenversicherung-Zusatz und Pflege ergänzt.

## Videoberatung im Vertrieb

Im Zuge der Digitalisierung und Kundenzentrierung erweiterte die R+V die Kundenberatung um weitere digitale Technik: Die Videoberatung hielt Einzug im Vertrieb. Damit erfüllt die R+V die Erwartungen der Kunden und der Banken nach zeitgemäßer und komfortabler Beratung. Im Jahr 2017 wurden die ersten 500 von insgesamt mehr als 5.000 Kundenberatern der R+V im Außendienst für die Videoberatung geschult. Inzwischen ist das System auf alle Berater ausgerollt.



### Neues Vergütungssystem im Außendienst

Im Rahmen der Vertriebsstrategie 7 verändert die R+V unter anderem das Vergütungssystem der Außendienstmitarbeiter. Das neue Vergütungssystem fördert die Ausrichtung auf ganzheitliche qualitativ hochwertige Beratung – und zwar über alle Hierarchieebenen im Vertrieb. Elementarer Bestandteil der neuen Vergütung ist eine konsequente Fokussierung auf Beratungsqualität. Über Qualitätszuschläge, die unmittelbar auf die variable Vergütung der Mitarbeiter wirken, werden Kundenorientierung und Qualität der Beratung zum wesentlichen Vergütungsfaktor. Die R+V ist davon überzeugt, dass dieses neue Vergütungssystem weiter zur Kundenzufriedenheit und Mitarbeitermotivation beiträgt und die R+V damit zukunftssicher aufgestellt ist. Zum Januar 2019 wurden bereits die ersten Mitarbeiter auf dieses Vergütungssystem umgestellt. Ab Januar 2020 folgte der Breitenrollout deutschlandweit.

### 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. Die 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.

Die 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 die 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.

Die 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. Die R+V hat sich im Hinblick auf den Datenschutz bei Kundendaten für die Zukunft gut aufgestellt.

Im Jahr 2018 hat die R+V den CoC an die neue Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) angepasst, die zum 25. Mai 2018 eingeführt wurde. Die R+V hatte zur Anpassung an die DSGVO ein Projekt aufgesetzt, das erfolgreich abgeschlossen wurde. Basierend auf den Ergebnissen des Umsetzungsprojektes zur DSGVO hat die R+V die weiteren Leitlinien und Veröffentlichungen des europäischen Datenschutzausschusses im Jahr 2019 umgesetzt.

### Beschwerdestatistik

Die Beschwerdestatistik, die jährlich durch die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) veröffentlicht wird, bescheinigt der R+V durch niedrige Beschwerdequoten hohe



Die R+V-Zentrale in Wiesbaden: hier die Gebäude Raiffeisenplatz 1 und 2.

Leistungs- und Servicestandards in allen Sparten. Bereits seit Jahren kann die R+V Lebensversicherung AG auf sehr niedrige Beschwerdequoten verweisen. Die R+V Lebensversicherung AG gehört laut der BaFin-Beschwerdestatistik 2018 mit 0,55 Beschwerden pro 100.000 Verträge erneut zu den Lebensversicherern mit der absolut niedrigsten Zahl der Beschwerden. Mit lediglich elf Beschwerden auf 973.768 versicherte Personen bestätigte die R+V Krankenversicherung AG in der BaFin-Beschwerdestatistik 2018, dass sie weiterhin zu den Krankenversicherern mit den niedrigsten Beschwerdequoten gehört.

Auch die R+V Allgemeine Versicherung AG zeichnet sich durch sehr niedrige Beschwerdequoten aus. So gab es im Jahr 2018 unter anderem im Segment Kfz bei einem Bestand von 4.264.845 versicherten Risiken 22 Beschwerden, bei Hausrat (Bestand: 1.091.543) 6 Beschwerden, bei Haftpflicht (1.891.445) 29 Beschwerden, bei Unfall (1.410.272) 6 Beschwerden und bei Rechtsschutz (788.965) 5 Beschwerden.

## Beschwerdemanagement

Als genossenschaftlicher Versicherer will die R+V den Service und die angebotenen Produkte für die Kunden laufend weiter verbessern. Deswegen werden Kritik und Beschwerden der Kunden 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 der 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). Die R+V unterteilt das Beschwerdemanagement in ein direktes und ein indirektes Beschwerdemanagement.



Das Gebäude am Raiffeisenplatz 2 von außen ...

Ziel des direkten Beschwerdemanagements ist es, Zufriedenheit des einzelnen Kunden im Umgang mit seiner Beschwerde herzustellen. Dabei wird die 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. Die 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, der für alle Gesellschaften erstellt wird und die unterschiedlichen Beschwerdegründe beinhaltet.

### **Kundenzufriedenheit**

Der bei der R+V neu gegründete Bereich des Strategischen Kundenmanagements (SKM) hat seit dem Jahre 2018 Kunden umfassend befragt und in erheblichem Umfang deren Wünsche tiefer erforscht. Dabei ging es nicht nur um Produkte und Deckungsumfänge, sondern beispielsweise auch darum, wann der Kunde noch Papier haben möchte und wann ein Anruf oder eine E-Mail das richtige Mittel ist.

Der Hintergrund ist, dass die R+V nicht einfach nur die Papierpost einstellt und stattdessen dem Kunden Dokumente als PDF zusendet. Das könnte dazu führen, dass der Kunde die Dokumente zu Hause selbst ausdruckt. Der Umweltnutzen der elektronischen Post wäre damit nicht vorhanden.

Deshalb hat die R+V genau solche Fragestellungen mit Kunden ausgiebig diskutiert. Mit den vorliegenden Ergebnissen kann die R+V präziser dort ansetzen, wo es sinnvoll ist und akzeptiert wird. Die Wünsche des Kunden tragen dazu bei, die R+V



GRI 102-34, GRI 103-1,  
GRI 103-2, GRI 103-3,  
GRI 417-1, GRI 417-2,  
GRI 417-3



... und von innen.

nachhaltig präziser und zukunftsfähiger auszurichten – entlang der bestehenden Bedürfnisse. Zu diesem Zweck hat die R+V sogar dauerhaft Kunden-Gremien eingerichtet, um den Dialog mit den Kunden nicht nur punktuell zu führen, sondern permanent. Somit können unternehmerische Entscheidungen mit dem Kunden als „Sparringspartner“ getroffen werden. 2019 etwa wurde in diesem Kontext mit Kunden überprüft, welche Rolle Nachhaltigkeit in künftigen Versicherungsprodukten spielen soll.

### Kundenbefragungen und Kundenstandards

Die Marktforschung der 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. Die R+V liegt hier auf einem hohen Niveau und hat sich dennoch für die kommenden Jahre vorgenommen, weiter konzen-

triert an diesem Thema zu arbeiten. Die Befragungen werden telefonisch durch ein externes Marktforschungsinstitut durchgeführt. Die Befragungsergebnisse liefern Werte zur R+V-Gesamt-Kundenzufriedenheit und Kundenbindung.

Das Jahr 2019 stand im Zeichen der Ausweitung relevanter Messpunkte und des systematischen dauerhaften Messbetriebs. Diese bestimmen nun viele Prozesse und der Kundenwunsch als Maßstab des Handelns wird bei der R+V ab 2020 noch einmal stärker operativ und dauerhaft verankert: gemessene Kundenzufriedenheit ist jetzt auch für große Teile des Unternehmens vergütungsrelevant. Hierzu wurden neue Stellen geschaffen – zentral ebenso wie in den relevanten Fachbereichen, um diese Haltung im Unternehmen gesamthaft zu verankern und mit den entsprechenden Messwerten im täglichen Umgang der Kundenperspektive das nötige Gewicht in der Priorisierung zu geben und dauerhafte Veränderungen zu bewirken. Messbare Kundenstandards, die über die Erfüllung der Kundenbedürfnisse permanent Auskunft geben, werden aktuell implementiert – unternehmensweit einheitlich und verbindlich.

### Standards für den Wettbewerb

Den Standard bilden für die R+V die Wettbewerbsrichtlinien der Versicherungswirtschaft. Die aktuelle Fassung ist seit dem 01.09.2006 gültig und dient unter anderem der Förderung und Sicherstellung des Leistungswettbewerbs zwischen den Versicherungsunternehmen und zwischen den Versicherungsmittlern. 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 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.

### **Beratung von Kunden 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. Im Vordergrund steht hierbei, gemeinsam mit dem Schuldner Lösungen zu finden, um die offenen Forderungen zurückzuführen und somit die Versicherungsverträge zu erhalten.

Berücksichtigt werden dabei die Ansprüche der R+V aber auch die doch sehr individuellen Situationen der Kunden. Dies geschieht beispielsweise durch Ratenzahlungsvereinbarungen. Bei Lebensversicherungen gibt es flexible Modelle mit Beitragsaussetzung und Teilkapitalentnahme oder sogenannte Tilgungstreckungsdarlehen, die die Tilgungszeit verlängern, wenn ein Darlehensnehmer für sein Hypothekendarlehen die Raten nicht zahlen kann.

Bei all dem wird versucht, im Sinne des Kunden und der R+V durch reibungslose Abläufe die Korrespondenz zu minimieren. Mit einer schrittweisen Digitalisierung wird den Kundenwünschen entsprochen und der Papierverbrauch stark reduziert.

### **Prozesse in der Schadenbearbeitung**

Im Jahr 2019 hat die R+V in den Sparten Kraftfahrt, Allgemeine Haftpflicht, Sachversicherung sowie Rechtsschutz insgesamt rund 1,3 Millionen Schäden mit einem Schadenaufwand von etwa 3,6 Milliarden Euro bearbeitet. Folglich ergeben sich daraus zahlreiche Kontakte mit den Versicherten beziehungsweise den Anspruchstellern. Grundsätzlich hat die R+V die Grundlagen dafür geschaffen, dass Kunden oder Anspruchsteller jederzeit und ohne großen Aufwand mit der R+V Kontakt aufnehmen können. In diesem Zusammenhang verzichtet die R+V bereits seit mehreren Jahren auf Schadenmeldeformulare in Papierform und bewirbt stattdessen die telefonische Schadenmeldung über das R+V Servicecenter. Die entsprechende Servicenummer wird bereits mit Vertragsabschluss auf die Kundenkorrespondenz gedruckt und findet sich zudem prominent auf der R+V-Homepage [www.ruv.de](http://www.ruv.de).

Die Beauftragung von Rechtsanwälten sowohl bei Prozess-, als auch bei Regressfällen in den Schadensparten Kraftfahrt, Unfall, Haftpflicht, Sach und Technische Versicherung erfolgt auf elektronischen Weg über das KUSS-Service-Portal und vermeidet damit den früher üblichen Ausdruck der kompletten Schadenakten. Durch den Verzicht von reinen Zahlungsbriefen über den Host werden ebenfalls Ressourcen geschont.

Circa 60 Prozent aller Schadenmeldungen erreichen die R+V – entweder direkt über den Kunden oder über Vertriebspartner – telefonisch im R+V Kundencenter, sodass dort bei Bedarf schon erste Hilfsmaßnahmen organisiert werden können. Damit profitieren die R+V-Kunden unmittelbar, beispielsweise bei einem Leitungswasserschaden durch eine Leckageortung durch die R+V-Tochter Sprint (siehe auch S. 31).

Ebenso hat die R+V die Möglichkeiten der digitalen Schadenmeldung sowie die Nachverfolgung der Schadenbearbeitung („Schadentracking“) deutlich ausgebaut. Mit einer Registrierung im Kundenportal „Meine R+V“ stehen dem Versicherten für seine privaten Verträge auch die Informationen des Schadentrackings zur Verfügung. Auf der R+V-Homepage [www.ruv.de/service/onlineformulare](http://www.ruv.de/service/onlineformulare) gibt es zudem leicht verständliche Online-Formulare.

Für den Bereich „Schaden Komposit“ gelten selbstverständlich ebenfalls die Festlegungen des Code of Conduct. Bei einer Reklamation oder Beschwerde gilt dabei ein für alle Sparten einheitliches Beschwerdemanagement (siehe S. 35), um dem Beschwerdeführer einerseits schnellstmöglich eine Lösung zu geben und darüber hinaus für die Zukunft Prozessoptimierungen abzuleiten.

Das Beschwerdemanagement umfasst dabei nicht nur die bei der R+V laufenden Schadenprozesse, sondern auch die externen Schadendienstleister sind hier über regelmäßige Reports angebunden.



GRI 102-12, GRI 102-16,  
GRI 102-41, GRI 202-1,  
GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 103-3,  
GRI 205-1, GRI 205-2, GRI 205-3,  
GRI 402-1, GRI 407-1, GRI 408-1,  
GRI 409-1, GRI 412-1, GRI 412-2,  
GRI 412-3, GRI 413-2

## Unternehmensführung

Verantwortungsvolles Handeln ist für die 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. Die R+V hat für ihre Mitarbeiter Verhaltensgrundsätze formuliert, die Regeln für ein rechtlich korrektes und verantwortungsbewusstes Verhalten vorgeben.

Die R+V erwartet von allen Mitarbeitern, dass sie sich bei der Tätigkeit für die R+V an die Grundsätze der Fairness und des Anstands halten. Die 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. Die R+V toleriert keinerlei Form von Korruption, das heißt Bestechung und Bestechlichkeit im geschäftlichen Verkehr sowie Vorteilsgewährung und Bestechung gegenüber Amtsträgern.

Die 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 der 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 auf die Kapitalanlage. Die R+V bekennt sich dabei zum Global Compact der Vereinten Nationen (UN). Bei dieser Initiative (siehe S. 13) verpflichteten 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.

### 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 die R+V entschieden ab – und fordert dies auch von ihren Lieferanten.

### Recht zu Kollektivverhandlungen / betriebliche Veränderungen / Mitbestimmung

Das Recht zu Kollektivverhandlungen ist bei der R+V in keiner Weise gefährdet. Im gesamten R+V Konzern werden die Grundsätze der vertrauensvollen Zusammenarbeit aus § 2 Abs. 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.

Darüber hinaus ist die betriebliche Mitbestimmung überall bei der R+V in den betrieblichen Alltag integriert. In allen betriebsratsfähigen Betrieben sind Arbeitnehmervertretungen gebildet, die in den Konsultationsprozess vor Ort eingebunden sind. Auch mit den überörtlichen Gremien finden turnusmäßige

ge Beratungen durch die jeweilige Geschäftsleitung statt, soweit diese nicht ohnehin durch die zu beachtenden Mitwirkungsrechte indiziert sind. So tagt der auf Grundlage eines Haustarifvertrags gemäß § 3 BetrVG gebildete Gesamtbetriebsrat (GBR) für die sogenannten R+V-Kerngesellschaften mit insgesamt 40 Mitgliedern neun Mal jährlich. Die vorbereitenden Fachausschüsse für Unternehmensfragen einschließlich Wirtschaftsausschuss, Technologie, personelle und soziale Themen sowie vertriebliche Angelegenheiten treffen sich jeweils zweimal vor einer jeden GBR-Tagung. Hinzu kommen gesonderte Verhandlungsstrukturen für unternehmerische Großprojekte. Soweit erforderlich, nehmen an allen Sitzungen Vertreter der Geschäftsleitung teil.

## 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 der R+V für vergleichbare Tätigkeiten auch vergleichbar bezahlt. Bei den Dienstleistungsgesellschaften werden die Tarifverträge auszugsweise angewendet.

## Nachhaltiger Einkauf

Seit 2013 verpflichtet die R+V ihre Lieferanten und Dienstleister mit einer Nachhaltigkeitsanforderung zur Einhaltung von Mindeststandards sowie der Prinzipien des UN Global Compact und den Anforderungen der Internationalen Labour Organization (ILO).

Die in Zusammenarbeit mit allen Unternehmen der DZ BANK Gruppe entwickelte Nachhaltigkeitsanforderung soll sicherstellen, dass gruppenweit ökonomische, ökologische und

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

	2019
Innendienst	319
Außendienst	70
<b>Gesamt</b>	<b>389</b>

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

soziale Aspekte, wie Arbeits- und Menschenrechte für eine nachhaltige Lieferantenbeziehung in den Einkaufsprozess einbezogen werden. In der DZ BANK Gruppe werden durch die „Arbeitsgruppe Nachhaltigkeit“ kontinuierlich der aktuelle Stand und die Weiterentwicklung der Nachhaltigkeitsanforderung diskutiert.

Die Nachhaltigkeitsanforderung wird als Anlage zu den R+V Vertragsbedingungen an die Lieferanten und Dienstleister versandt. Darüber hinaus erfragt die R+V bei seinen Lieferanten und Dienstleistern deren Nachhaltigkeitsengagement durch einen Nachhaltigkeitsfragebogen. Der Nachhaltigkeitsfragebogen wird mittels einer digitalen Plattform (Pilotierung im Jahr 2019) von den Lieferanten und Dienstleistern systemisch erfasst und automatisch ausgewertet. Die Akzeptanz der Nachhaltigkeitsanforderung und die Auswertungen des Nachhaltigkeitsfragebogens werden dokumentiert.

## 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).

GRI 102-17, GRI 102-33,  
GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 103-3,  
GRI 205-1, GRI 205-2, GRI 205-3,  
GRI 410-1



Der begrünte Innenhof der R+V-Zentrale am Raiffeisenplatz 1.

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 wer-

den 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.

Bei der R+V besteht seit 2002 ein Hinweisgebersystem, welches es den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der R+V ermöglicht, Verstöße gegen interne Vorgaben oder gesetzliche Pflichten an den Inhaber der Compliance-Funktion, 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 vertraulich behandelt werden. Die entsprechenden Kontaktdaten sind hierfür im Intranet und in der Compliance-Richtlinie hinterlegt.

Das Hinweisgebersystem der R+V enthält keine Einschränkungen auf bestimmte Verstoßnormen und stellt an die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen auch keine besonderen Anforderungen zur Meldung potentiell schädigender Handlungen. Dadurch ist sichergestellt, dass den Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen der R+V praktikable und wirksame Mittel zur Verfügung stehen, um Missstände innerhalb des Unternehmens zu kommunizieren, sodass Fehlentwicklungen schnellstmöglich aufgedeckt und korrigiert werden können.

Seit 2005 hat die R+V die Compliance-Richtlinie „Verhaltensgrundsätze im Geschäftsverkehr“. Über ein elektronisches Verfahren wurde diese Richtlinie zusammen mit Schulungsunterlagen an alle Mitarbeiter verteilt und die Kenntnisnahme dokumentiert. In 2019 wurde eine webbasierte Schulung zu Compliance durchgeführt, welche im Quartal 4/2019 ausgerollt wurde. Die Online-Schulung vermittelt allen Mitarbeitern anhand von Praxisbeispielen mit Testfragen Grundlagen zum Verständnis von Compliance-Themen. Die Mitarbeiter haben bis zum 31.03.2020 Zeit, die Schulung zu absolvieren. Für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die der Weiterbildungspflicht nach der EU-Versicherungsvertriebsrichtlinie (IDD) unterliegen, wurde das Lernprogramm um eine Lernerfolgskontrolle ergänzt. Ausgewählte Einheiten erhalten zusätzlich durch Mitarbeiter des Compliance-Beauftragten Präsenz-Schulungen – ebenso Managementnachwuchskräfte innerhalb ihrer Managementausbildung. Im Intranet sind für die Mitarbeiter

weiterführende Unterlagen und Erläuterungen hinterlegt. Darüber hinaus sind Checklisten veröffentlicht, mit deren Hilfe die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter selbst einschätzen können, ob der Umgang mit Geschenken, Geschäftsessen und Einladungen zu Veranstaltungen regelkonform ist.

### Tax Compliance

Ein glaubwürdiges Bekenntnis zur Einhaltung verbindlicher Rechtsnormen und Regeln ist für die Stärkung und den Ausbau einer guten Marktposition von entscheidender Bedeutung. Die R+V Versicherung AG verfolgt auch im Steuerrecht eine Politik der Compliance.

Um die Kultur der Integrität und Regeltreue auch im Bereich Steuern flächendeckend im Alltag zu verankern, ist sie Bestandteil der verschiedenen Unternehmensprozesse. Der Vorstand der R+V Versicherung AG unterstützt dies durch die Bereitstellung einer geeigneten Tax Compliance Organisation sowie adäquater und effizienter Compliance-Programme, wie zum Beispiel durch Schulungen oder den Erlass von Arbeitsanweisungen. Das Tax CMS der R+V Versicherung AG wird kontinuierlich weiterentwickelt, verbessert und überprüft. In 2019 wurde die Angemessenheit des Tax CMS von einem externen Wirtschaftsprüfer bescheinigt – ein wichtiger Meilenstein.

Jeder Mitarbeiter ist aufgefordert, in seinem Arbeitsbereich bei der Umsetzung der Tax Compliance aktiv mitzuwirken, beispielsweise durch die Teilnahme und Mitarbeit an Weiterbildungsmaßnahmen, aber auch durch die Meldung potenzieller steuerlicher Compliance Verstöße, um gegenüber den Geschäftspartnern der R+V und im Umgang untereinander Glaubwürdigkeit und Integrität zu wahren.

Wesentliche Zielsetzung des Tax CMS der R+V Versicherung AG ist es, regelkonformes Verhalten dauerhaft im Denken und Handeln aller ihrer Mitarbeiter zu verankern und die Tax-Compliance-Kultur im Unternehmen nachhaltig zu stärken. Der Vorstand ist der Überzeugung, dass nachhaltiger wirtschaftlicher Erfolg im Wettbewerb nur auf der Grundlage rechtmäßigen Handelns möglich ist.

## 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.

Nach § 4 Geldwäschegesetz (GwG) muss deshalb ein „Verpflichteter“ zur Verhinderung von Geldwäsche und Terrorismusfinanzierung über ein wirksames Risikomanagement verfügen, das im Hinblick auf Art und Umfang seiner Geschäftstätigkeit angemessen ist. Zu diesen „Verpflichteten“ zählt das GwG neben den Lebensversicherern auch diejenigen Versicherungsunternehmen, die Darlehen vergeben.

Das Gesetz verlangt mit den „KYC- und CDD-Prinzipien“ (know-your-customer und customer-due-diligence), 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 gehört auch das Erstellen einer individuellen Risikoanalyse nach § 5 GwG. Die Verpflichteten haben hierin die Risiken der Geldwäsche und Terrorismusfinanzierung zu ermitteln und zu bewerten. Sie bildet 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, soweit erforderlich aktuali-



Die R+V-Zentrale am Raiffeisenplatz 2.

siert und einem benannten Mitglied auf Leitungsebene zur Genehmigung vorgelegt. Die R+V berücksichtigt unter anderem neue Erkenntnisse der FATF (Financial Action Task Force on Money Laundering), der Financial Intelligence Unit des Zoll (FIU), des Bundeskriminalamts (BKA), der Landeskriminalämter (LKA) und sonstiger Ermittlungsbehörden sowie eigenes Erfahrungswissen.

Die Risikoanalyse für 2019 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 der 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 der R+V ergibt sich ebenfalls kein signifikant hohes Risiko.

Das Geldwäschegesetz fordert zudem, dass die verpflichteten Unternehmen einen Geldwäschebeauftragten (GwB) bestimmen. Der GwB ist Leitender Angestellter der R+V Lebensversicherung AG und folglich mit Prokura ausgestattet. Er gehört nicht zur Geschäftsleitung und ist allen Mitarbeitern hinsicht-



lich 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.

Versicherungsunternehmen sind auch verpflichtet, ein Hinweisgebersystem in Bezug auf Verstöße gegen geldwäscherechtliche Vorschriften einzurichten. Die R+V nutzt hierzu die Meldestelle für Verstöße gegen interne Vorgaben oder gesetzliche Pflichten (siehe Kapitel „Compliance / Whistleblowing“, S. 40).

## Risikomanagement

Kern des Geschäftsmodells der R+V sind die Übernahme und das Managen von Risiken (siehe auch ausführlich im R+V Konzerngeschäftsbericht 2019, S. 26 ff.). Das Risikomanagement der R+V ist integraler Bestandteil der Unternehmenssteuerung und der Governance-Struktur.

Ziel des Risikomanagements der R+V ist es, für die gesamte Geschäftstätigkeit die dauernde Erfüllbarkeit der Verpflichtungen aus den Versicherungen und hierbei insbesondere die Solvabilität sowie die langfristige Risikotragfähigkeit, die Bildung ausreichender versicherungstechnischer Rückstellungen, die Anlage in geeignete Vermögenswerte, die Einhaltung der kaufmännischen Grundsätze einschließlich einer ordnungsgemäßen Geschäftsorganisation und die Einhaltung der übrigen finanziellen Grundlagen des Geschäftsbetriebs zu gewährleisten.

Risiken ergeben sich aus nachteiligen Entwicklungen für die Vermögens-, Finanz- oder Ertragslage und bestehen in der Gefahr von zukünftigen Verlusten. Ein über alle Gesellschaften der R+V implementierter Risikomanagementprozess legt Re-

geln zur Identifikation, Analyse und Bewertung, Steuerung und Überwachung sowie Berichterstattung und Kommunikation der Risiken und für ein zentrales Frühwarnsystem fest.

Die Grundsätze des Risikomanagements basieren auf der verabschiedeten und jährlich aktualisierten Risikostrategie. Diese Strategie leitet sich aus der Geschäftsstrategie unter Berücksichtigung der durch den Vorstand verabschiedeten strategischen Planung ab. In der Leitlinie Risikomanagement und ORSA (Own Risk and Solvency Assessment) wird die Steuerung der Risiken mit umfangreichen Darstellungen zu Methoden, Prozessen und Verantwortlichkeiten dokumentiert. Die Governance-Struktur der R+V umfasst die drei miteinander verbundenen und in das Kontroll- und Überwachungssystem integrierten Funktionen der operativen Risikosteuerung, der Risikoüberwachung und der internen Revision. Ein Grundprinzip der Risikoorganisation und der Risikomanagementprozesse ist die Trennung von Risikosteuerung und Risikoüberwachung.

Die einmal jährlich stattfindende Risikoinventur hat zum Ziel, Risiken zu identifizieren und hinsichtlich ihrer Wesentlichkeit zu beurteilen. Gegenstand der Risikoinventur ist die Überprüfung und Dokumentation sämtlicher Einzel- und Kumulrisiken. Die Ergebnisse der Risikoinventur werden im Risikoprofil festgehalten. Die identifizierten Risiken werden den folgenden Risikokategorien zugeordnet: versicherungstechnisches Risiko Leben, versicherungstechnisches Risiko Gesundheit, versicherungstechnisches Risiko Nicht-Leben, Marktrisiko, Gegenparteiausfallrisiko, operationelles Risiko, Liquiditätsrisiko, Risikokonzentrationen, strategisches Risiko und Reputationsrisiko. Nachhaltigkeitsrisiken werden ebenfalls im Rahmen bestehender Risikomanagementprozesse als Bestandteil bekannter Risikokategorien betrachtet.

## Risk Engineering beim Underwriting

Versichern heißt nicht nur, für den Kunden eine passgenaue Absicherungslösung zu erarbeiten. Versichern heißt bei der R+V auch, mit präventiven Maßnahmen viele Gefahrenquellen zu minimieren oder sogar ganz auszuschalten. Die Risikoinge-



Blick in die Eingangshalle des R+V-Gebäudes am Raiffeisenplatz 1.

nierure im Firmenkundengeschäft der 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 Schadenverhütungs-

management nutzt beiden Parteien – Kunden und die 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 technischen Informationen zu speziellen Risiken.

Die mindestens vierteljährlich erfolgende Überprüfung und Bewertung der Risikotragfähigkeit umfasst auch eine Überprüfung verbindlich festgelegter Kennzahlen und Schwellenwerte. Bei Überschreitung eines definierten Indexwerts sind Maßnahmen einzuleiten. Die Risikotragfähigkeit und sämtliche wesentlichen Risiken werden vierteljährlich durch die Risikokommission abschließend bewertet.

## Umwelt



### 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.

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

Bei einem Versicherer wie der R+V bieten sich vor allem Sparpotenziale in den Bereichen Energie (Strom und Heizung),



### R+V ist „ÖKOPROFIT-Betrieb“

Seit 2013 hat R+V von der Stadt Wiesbaden jährlich das Siegel „ÖKOPROFIT-Betrieb“ erhalten. Dieses Prädikat der hessischen Landeshauptstadt gibt es für jene Unternehmen, die in besonderem Maße Umwelt und Klima schonen. Zugleich müssen die umgesetzten Maßnahmen ökonomisch sinnvoll sein. Das Kooperationsprojekt zwischen Stadt und Wirtschaft ist zugleich ein lokales Netzwerk für nachhaltiges Wirtschaften, in das sich R+V intensiv einbringt.

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

Wasser, Papier, Abfall und Verkehr (Dienstreisen) an. Den Rahmen für sämtliche Maßnahmen und Projekte zum Umwelt- und Klimaschutz bilden die festgelegten Umweltleitlinien des Unternehmens (siehe Kasten). Diese Grundsätze sind zugleich Ausdruck des genossenschaftlichen Selbstverständnisses von R+V für die Verantwortung gegenüber dem Klima und der Umwelt.

### Die Klimastrategie der DZ BANK Gruppe

Die DZ BANK Gruppe, zu der auch die R+V als mitarbeiterstärkstes Unternehmen zählt, hat Anfang 2018 eine gemeinsame Klimastrategie verabschiedet. Diese schafft für alle Gruppenunternehmen einen verbindlichen Rahmen und definiert ein gemeinsames Ziel: Bis 2050 will die DZ BANK Gruppe mindestens 80 Prozent weniger klimaschädliches Kohlendioxid ausstoßen als im Vergleichsjahr 2009. An der Strategie hat die R+V mitgearbeitet und unterstützt das Ziel tatkräftig.



GRI 102-12, GRI 102-34,  
GRI 103-1, GRI 103-2,  
GRI 103-3, GRI 305-5, GRI 307-1



Historie trifft Moderne: Der Mobilitätstag auf dem Raiffeisenplatz.

Dieses Ziel ist sehr ambitioniert, denn es geht deutlich über die Vereinbarungen des globalen Klimaschutzabkommens von Paris 2015 oder die Ziele der Klimastrategie der Bundesregierung hinaus. Das Ziel der Bundesregierung sieht zwar eine Minderung von 80 bis 95 Prozent bis 2050 vor – allerdings auf Basis des erheblich emissionsstärkeren Jahres 1990. Schon seit 2009 haben die Unternehmen der DZ BANK Gruppe mit verschiedenen Aktivitäten ihre CO<sub>2</sub>-Emissionen um insgesamt 44 Prozent verringert.

Auf dem Weg zu „minus 80 Prozent bis 2050“ sind weitere große Anstrengungen notwendig. Um ihr Ziel zu erreichen, haben die beteiligten Unternehmen klare Zwischenschritte definiert: Für jedes Jahr haben sie eine maximal zulässige CO<sub>2</sub>-Menge festgelegt, deren Höhe im Zeitverlauf linear sinkt. Sollte die Gruppe ihr Reduktionsziel in einem Jahr verfehlen, fallen Kompensationen an.

## Verantwortungsvoller Umgang mit Papier

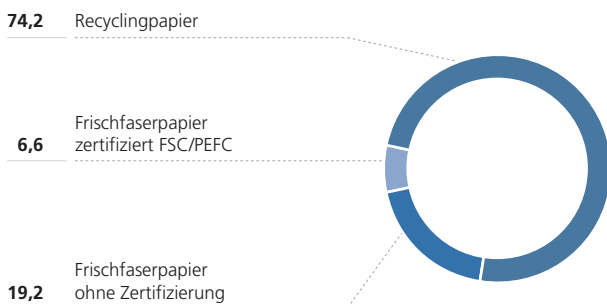
Für einen Versicherer wie die R+V bietet insbesondere das Thema Papier großes Potenzial für den Umwelt- und Klimaschutz. Das betrifft sowohl die möglichst sparsame Verwendung generell als auch den möglichst großflächigen Einsatz umweltfreundlicher Papiersorten. Den Gesamtverbrauch konnte die R+V in den vergangenen Jahren durch viele Einzelmaßnahmen wie etwa die Umstellung auf digitale Abrechnungen (S. 50), eine papierlose interne Rechnungsbearbeitung (S. 51) und vor

### GELDBUSSEN IM UMWELTBEREICH

in Euro	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
	0	0	0	0	0	0	0

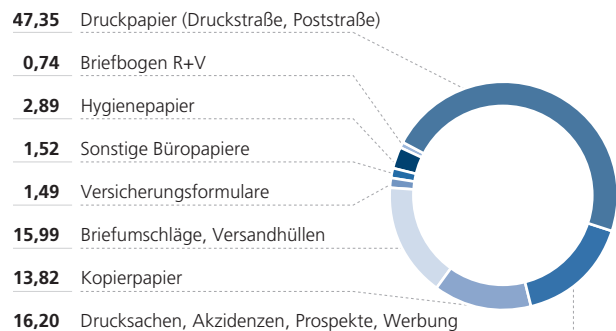
### VERTEILUNG PAPIERARTEN 2019

in %



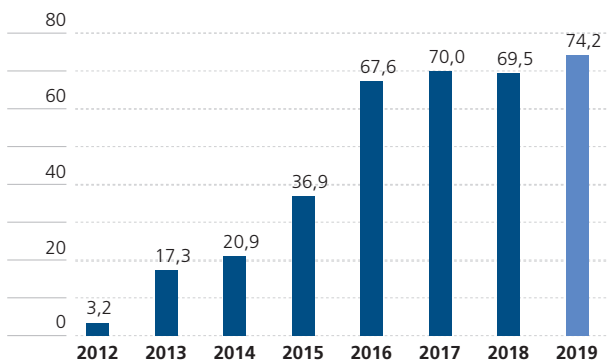
### VERTEILUNG PAPIERVERBRAUCH 2019

in %



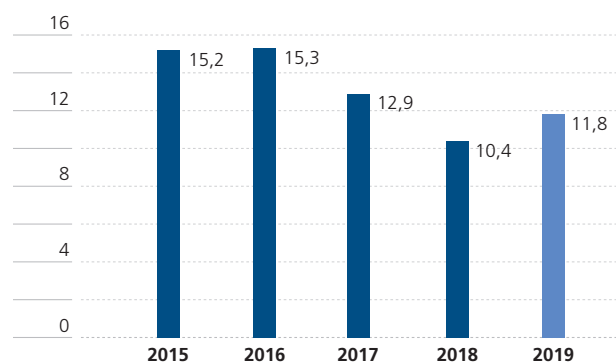
### ANTEIL RECYCLINGPAPIER AM GESAMTPAPIERVERBRAUCH

in %



### KOPIERPAPIERVERBRAUCH PRO MITARBEITER

in kg



allein durch den Verzicht auf gedruckte Bedingungen bei der PrivatPolice (S. 49) auf inzwischen 1.346 Tonnen im Jahr 2019 senken. Durch diesen bewussten Umgang sanken zugleich auch die relativen Zahlen, also der Papierverbrauch pro Kunde und pro Vertrag (siehe Tabellen auf S. 49). Das wirkte sich auch positiv auf den CO<sub>2</sub>-Fußabdruck des Unternehmens aus.

#### Ehrgeiziges Ziel:

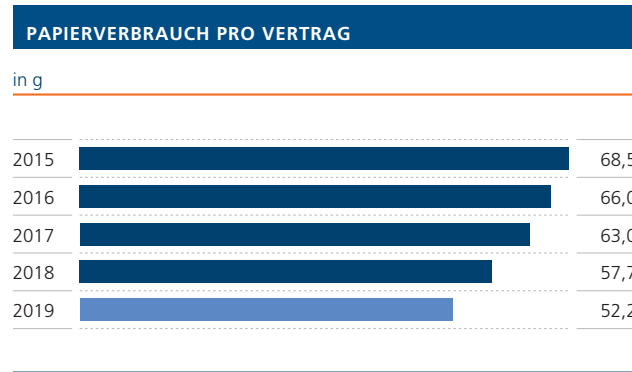
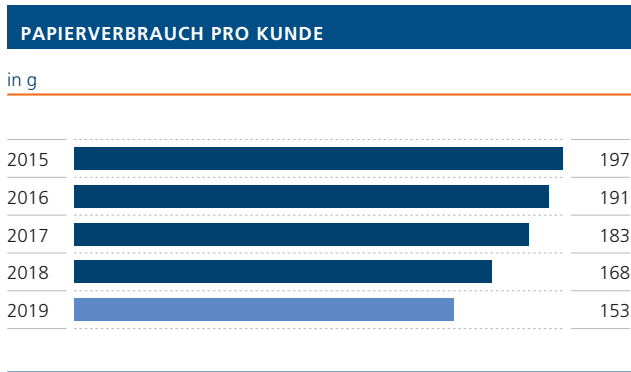
#### 100 Prozent umweltfreundliches Papier bis 2020

Das Vorhaben ist ehrgeizig, aber realistisch: Bis Ende 2020 will die R+V zu 100 Prozent Papier aus verantwortungsvollen Quellen verwenden. Der Recyclingpapier-Anteil soll dabei mindes-

tens 80 Prozent betragen, der Rest ist dann FSC-/PEFC-zertifiziert. Im Jahr 2019 lag der Recyclinganteil bereits bei 74,2 Prozent, der FSC-/PEFC-Anteil betrug 6,6 Prozent.

Der Recyclingpapier-Anteil wird weiter steigen, denn seit 2019 erscheinen sämtliche neuen Verkaufsunterlagen, Prospekte und Flyer aller R+V-Gesellschaften ausschließlich auf Recyclingpapier. Bisher wurde dazu Frischfaserpapier verwendet, welches nun ohne Qualitätsverlust umweltfreundlich ersetzt werden kann. Die neue Sorte hat einen sehr hohen Weißegrad und ermöglicht damit weiterhin qualitativ hochwertige Druckstücke.



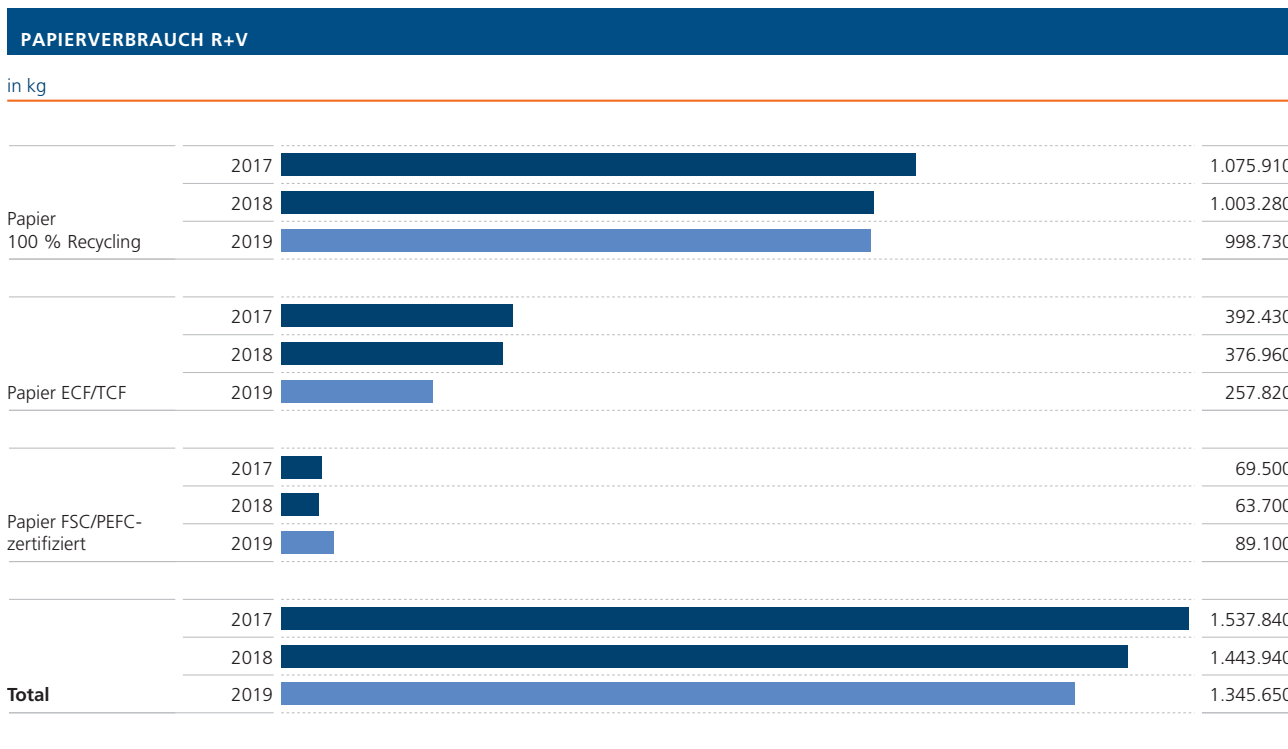


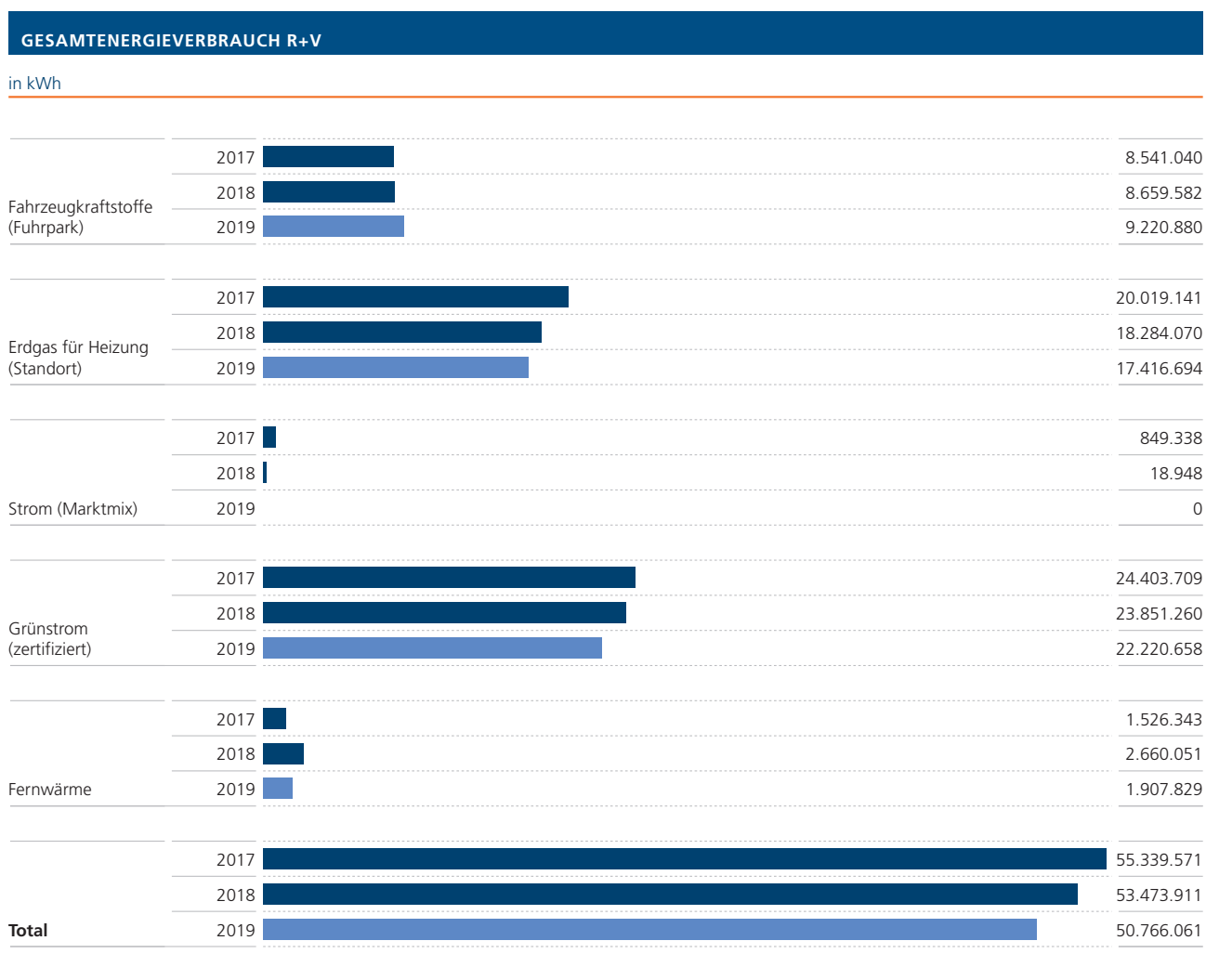
Ein wichtiger Hebel für die Umstellung auf Recyclingpapier ist die R+V-Hausdruckerei in Wiesbaden, die Kundenschreiben, Policen sowie Bedingungen druckt. Jährlich werden rund 120 Millionen Blatt verarbeitet. Bereits 2015 testete die R+V den Einsatz von Recyclingpapier in der Druckstraße – mit positivem Ergebnis. Es gab keinerlei Schwierigkeiten mit der umweltfreundlichen Papiersorte. Seither verwendet die Hausdruckerei ausschließlich Recyclingpapier und sorgte so für einen deutlichen Anstieg der Recyclingpapier-Quote.

ckerei ausschließlich Recyclingpapier und sorgte so für einen deutlichen Anstieg der Recyclingpapier-Quote.

#### „PriPo“-Bedingungen online

Einen riesigen Anteil an der Papierersparnis hat eine Umstellung bei der R+V-PrivatPolice (PriPo). Noch 2016 bekamen alle Privatkunden mit jedem Versicherungsschein jeweils das voll-





ständige Bedingungswerk der PriPo mit ausgedruckt – egal, ob im Neu-, Ersatz- oder Änderungsgeschäft. Dies war weder notwendig für die Kunden noch im Interesse der Nachhaltigkeitsansprüche der R+V. Deshalb erhalten PriPo-Kunden seit November 2017 zwar noch immer den Versicherungsschein in Papierform, das Bedingungswerk aber nur über das Kundenportal „Meine R+V“ oder in digitaler Form. Die Auswirkungen machen sich deutlich im Papierverbrauch bemerkbar: Im Vergleich zu 2016, dem Jahr, in dem die Bedingungen komplett auf Papier gedruckt wurden, spart die R+V nun rund 11,5 Millionen Blatt Papier jährlich.

#### 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 ausschließlich gedruckten Nachweise hat die R+V seit 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

ENERGIEVERBRAUCH PRO MITARBEITER <sup>1)</sup>			
in kWh			
2017	direkt		2.028
	indirekt		1.902
	<b>total</b>		<b>3.930</b>
2018	direkt		1.884
	indirekt		1.855
	<b>total</b>		<b>3.740</b>
2019	direkt		1.863
	indirekt		1.687
	<b>total</b>		<b>3.550</b>

<sup>1)</sup> Tätigkeitsanteile

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 rund 900 Genossenschaftsbanken ihre Nachweise auf elektronischem Wege.

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.

### Papierlose Rechnungsbearbeitung

Rund 80.000 Rechnungen erhält die 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 die R+V bereits im Mai 2015 einen neuen elektronischen Workflow eingerichtet: Erhält die R+V eine elektronische Rechnung, erfolgt die Weiterverarbeitung beziehungsweise die Rechnungsfreigabe im Hause R+V nun-



Bei R+V tanken Elektroautos ausschließlich Ökostrom.

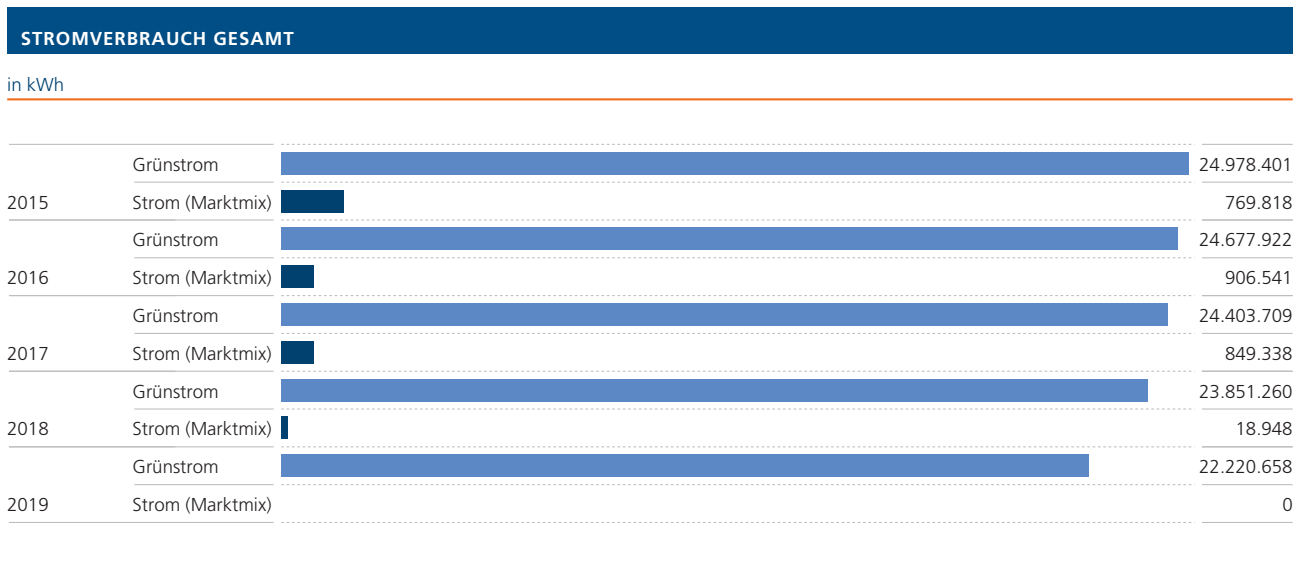
mehr komplett papierlos. Denn im Rahmen der Rechnungsfreigabe können sämtliche Anlagen als Upload der Rechnung hinzugefügt werden, etwa der vorangegangene Schriftwechsel oder Lieferscheine.

### Umweltfreundlicher Postversand

Eng verbunden mit dem Druck der Kundenpost auf Umweltpapier ist der klimafreundliche Postversand. Für jede Sendung 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 die 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)).

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.

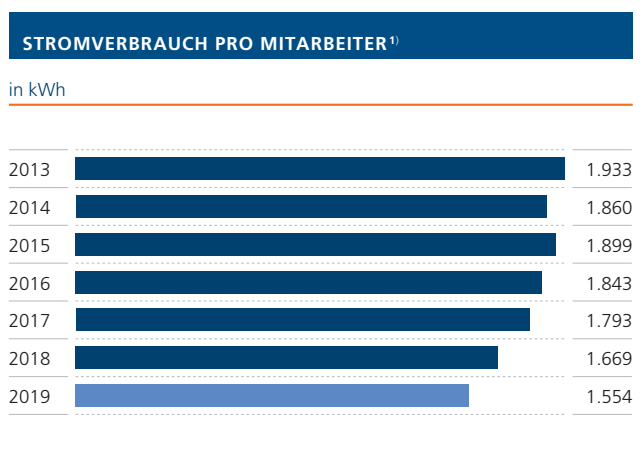
Dank „GOGREEN“ kompensiert die R+V Jahr für Jahr rund 1.000 Tonnen CO<sub>2</sub>. Der Kunde erkennt übrigens sofort, dass sein Brief klimaneutral verschickt wurde. Jede Sendung der R+V ist mit einem entsprechenden „GOGREEN“-Logo versehen.



## R+V verwendet ausschließlich Ökostrom

Der Aspekt Strom ist neben dem Papier der zweite große Posten, bei dem ein Versicherer wie die R+V einen großen Effekt beim Klimaschutz erzielen kann. Deshalb setzt die R+V inzwischen ausschließlich auf Strom aus erneuerbaren Energien – und hat damit auch den „CO<sub>2</sub>-Fußabdruck“ deutlich reduziert (siehe dazu S. 53). Bereits seit 2013 beziehen die Gebäude und Rechenzentren am R+V-Hauptsitz in Wiesbaden sowie das Gebäude der R+V-Tochter Condor in Hamburg klimafreundlichen Ökostrom. Seit 2014 nutzen auch die großen Standorte in Frankfurt, Hannover, Stuttgart und München ausschließlich klimafreundlich erzeugte Elektrizität. Und zum Januar 2015 stellte die R+V schließlich das Gebäude der R+V-Tochter KRAVAG in Hamburg ebenfalls auf Ökostrom um.

Der gesamte von der 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)).



<sup>1)</sup> Tätigkeitsanteile

## Stromladesäulen bei der R+V

Für die Mitarbeiter bietet die R+V am Standort Wiesbaden die Möglichkeit, während der Arbeitszeit ihr Elektrofahrzeug aufzuladen. An eigens eingerichteten Parkplätzen stehen drei Ladesäulen mit insgesamt sechs Lademöglichkeiten. Dort können Mitarbeiter und Besucher der R+V in der noch laufenden Pilotphase zunächst kostenlos ihre Elektroautos aufladen. Die Möglichkeit wird von den Mitarbeitern sehr gut nachgefragt. Bis März 2020 besaßen 65 Mitarbeiter eine kostenlose Lade-

karte, mit der die Ladesäule genutzt werden kann. Bei der R+V „betankte“ Autos fahren übrigens komplett emissionsfrei, da die R+V an allen großen Standorten ausschließlich Ökostrom verwendet (siehe S. 52). Pro Monat tanken die Nutzer an den R+V-Ladesäulen rund 2.500 kWh Strom.

### Mobilitätstag 2019

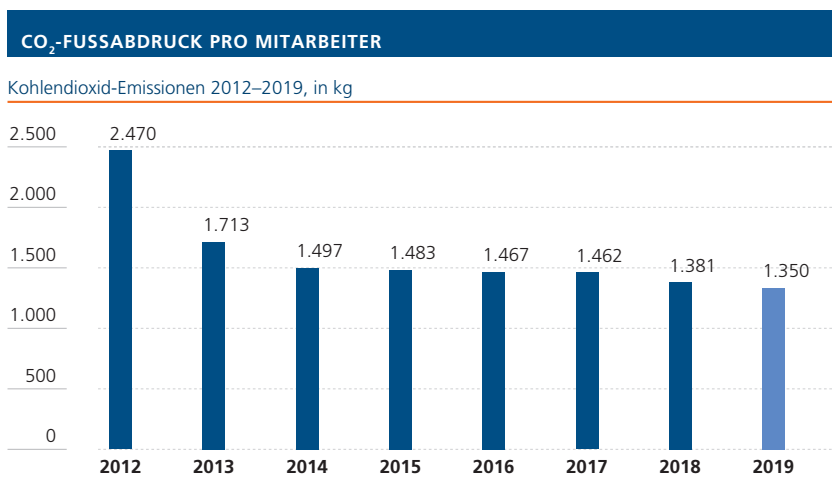
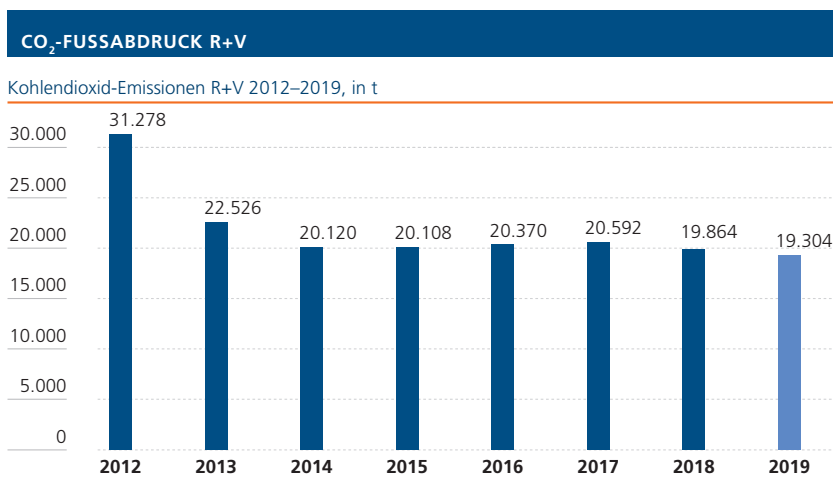
Anfang Juni veranstaltete die R+V am Hauptsitz in Wiesbaden erneut einen Mobilitätstag. Dabei können sich alle Mitarbeiter über den möglichst günstigen und umweltfreundlichen Weg zwischen Wohnort und Arbeitsplatz informieren. Zahlreiche Experten standen auf dem Raiffeisenplatz kostenlos für Beratungen zur Verfügung. Dazu zählte auch der Allgemeine Deutsche Fahrradclub (ADFC). Die ADFC-Berater führten Sicherheitschecks für Fahrräder durch und gaben Tipps zum optimalen Pendelweg mit dem Rad.

Das R+V-Umwelt- und Nachhaltigkeitsteam hatte zusammen mit dem R+V-Fuhrparkmanagement einen eigenen Stand. Dort informierten die Kollegen ausführlich über die Fahrgemeinschafts-App TwoGo (siehe S. 54), die Parkplatz-App Parkinator (siehe S. 54) und das Jobticket. Die Deutsche Bahn war ebenfalls bei der R+V zu Gast und informierte über ihre Angebote.

Wie schon beim ersten Mobilitätstag im Jahr 2017 konnten Mitarbeiter auch dieses Mal wieder kostenlos Elektrofahrzeuge zur Probe fahren. Mehrere Autohäuser stellen entsprechende Autos zur Verfügung. Passend dazu boten Experten des Wiesbadener Energieanbieters ESWE Versorgung über Lademöglichkeiten für das Eigenheim. Die theoretische Basis und Beispiele für möglichst nachhaltige Mobilität lieferte André

Bruns. Der Professor für Mobilitätsmanagement und Verkehrsplanung an der Hochschule RheinMain sprach über „Neue Wege der Mobilität“.

In Wiesbaden fahren 71 Prozent der Mitarbeiter mit dem Auto zur Arbeit – davon 68 Prozent allein und nur drei Prozent in einer Fahrgemeinschaft. Das ergab eine große Mobilitätsbefragung des R+V-Umweltmanagements im Juni 2018, an der sich rund 2.300 Kollegen beteiligten. Weitere zwei Prozent kommen mit dem Motorroller oder Motorrad zur R+V. Besonders umweltfreundlich pendelt der Rest der Beschäftigten zwi-





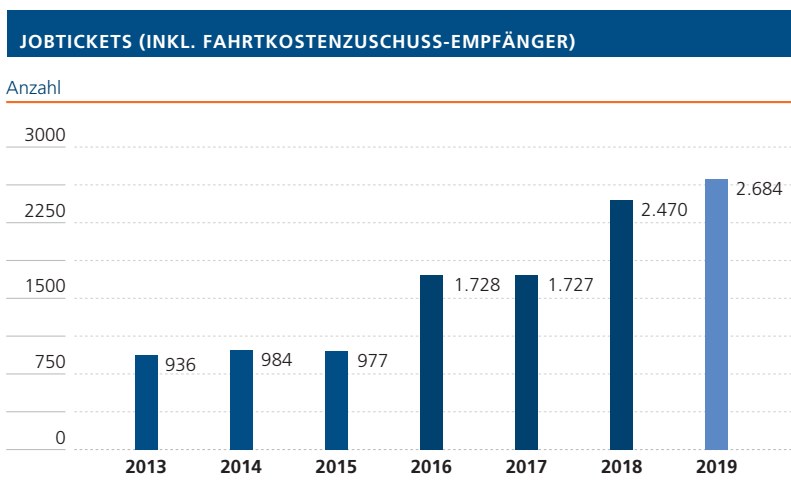


Mobilitätstag: R+V-Mitarbeiter konnten sich über verschiedene Elektroauto-Modelle informieren.

schon Wohnort und Arbeitsplatz: 19 Prozent nutzen Bus und Bahn, fünf Prozent radeln zur R+V und der Rest geht zu Fuß.

### Parkinotor hilft bei Parkplatzsuche

Eine App hilft den Wiesbadener R+V-Mitarbeitern seit 2019 bei der Parkplatzsuche: Sie zeigt an, in welchem Parkhaus noch Platz ist. Mit dem Parkinator erfahren die Wiesbadener Mitarbeiter schon rechtzeitig vor der Arbeit, in welchem Parkhaus noch wie viele Plätze frei sind. Möglich macht das eine neue Website, die ähnlich wie eine App funktioniert. Die Anzeige funktioniert in Echtzeit. Dank der neuen App können Mitarbeiter entspannter zur Arbeit fahren und vermeiden außerdem unnötige Wege zu einem anderen Parkhaus.



### Per App Kollegen zum Mitfahren finden

Um verkehrsbedingte Emissionen zu reduzieren und die Parkplatzsituation zu entlasten, startete das R+V-Fuhrparkmanagement ein Pilotprojekt für eine Mitfahrplattform mit der App „TwoGo by SAP“. Seit Januar 2019 läuft das Pilotprojekt am Standort Wiesbaden. Die App ist für die Betriebssysteme iOS und Android verfügbar und ermöglicht eine schnelle und einfache Vermittlung von Fahrgemeinschaften unter Kollegen – ob für den Weg von und zur Arbeit oder für die nächste Dienstfahrt.

Die Mitfahrplattform ist für R+V-Mitarbeiter kostenlos und funktioniert ganz einfach: Der Nutzer gibt seinen Fahrtwunsch ein und legt fest, ob er Fahrer oder Mitfahrer sein möchte beziehungsweise für beides offen ist. Auf Basis eines speziellen Algorithmus sucht TwoGo bis fünf Minuten vor der Abfahrt nach Mitfahrgelegenheiten. Jeder Teilnehmer erhält dabei auch einen individuellen, detaillierten Fahrplan mit allen wichtigen Informationen. Somit ist keine weitere Absprache vor Fahrtbeginn nötig.

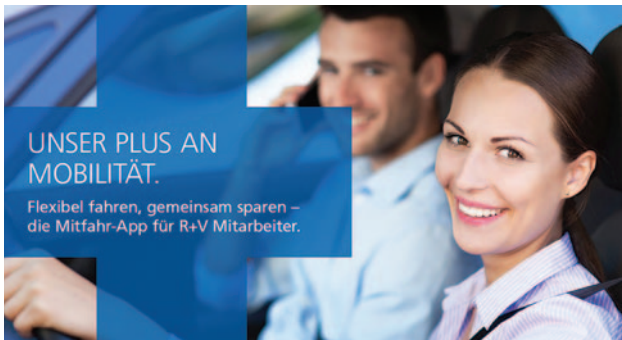
TwoGo bietet darüber hinaus auch Alternativen aus dem ÖPNV an, sollte keine passende Fahrt vermittelt werden können. Bei dem Mitfahrportal handelt es sich um ein bereits am Markt eingeführtes Produkt. Die Software TwoGo von SAP wurde speziell für Unternehmen und Behörden entwickelt, die ihren

Beschäftigten Fahrgemeinschaften ermöglichen wollen. Eine Ausweitung auf weitere R+V-Standorte nach dem einjährigen Probe-lauf ist denkbar.

### R+V schont Ressourcen

#### Erdwärme als Energiequelle

Bei der Zukunftsenergie Erdwärme (Geothermie) leistete die 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 die R+V den



Mit der TwoGo-App können Mitarbeiter Mitfahrgelegenheiten anbieten und suchen.

Büroneubau am Raiffeisenplatz unabhängig 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 der 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.

#### Vorrang für LED

Bei der Beleuchtung der Arbeitsplätze setzt die R+V verstärkt auf den Einsatz von umweltfreundlichen LED-Lampen. LEDs sind zwar in der Anschaffung etwas teurer als herkömmliche Leuchtmittel. Unter dem Strich jedoch „rechnet“ sich der LED-Einsatz – nicht nur für die Umwelt, sondern auch mit Blick auf



Bei der Beleuchtung setzt R+V auf umweltfreundliche LEDs und ein intelligentes Konzept.

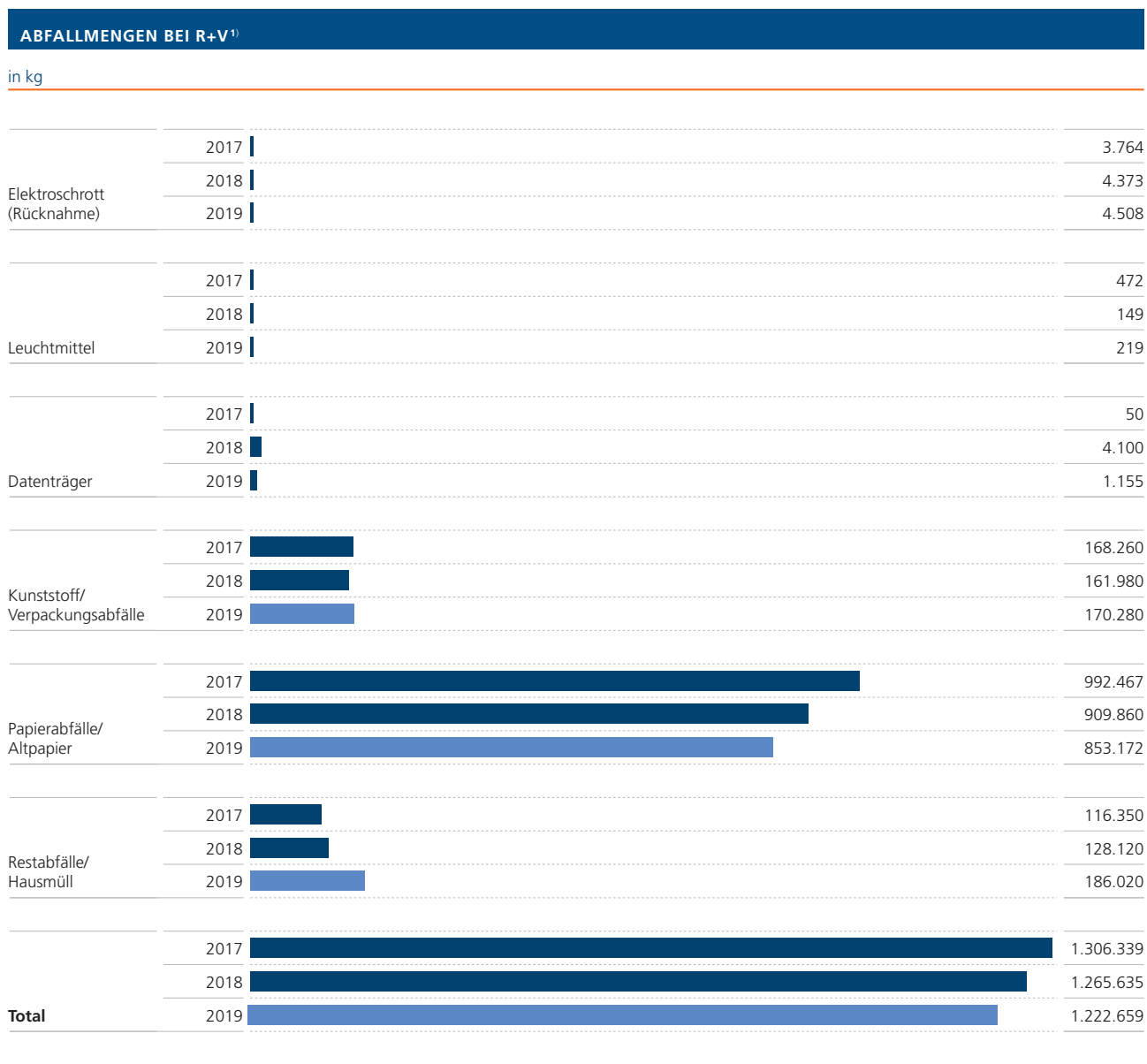
die Kosten. Sofern es die technischen Gegebenheiten erlauben, ersetzt die R+V deshalb in den eigenen Gebäuden die bisherigen Leuchtmittel konsequent durch LED-Varianten.

Das bislang größte „Umtauschprojekt“ beendete die 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 die 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. Zudem können die LEDs gedimmt und damit individuell an das persönliche Lichtempfinden angepasst werden.

#### Intelligentes Beleuchtungskonzept

Bei der Beleuchtung der Büros im Neubau der Konzernzentrale 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



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

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.

GRI 301-3, GRI 302-5,  
GRI 305-7, GRI 306-1,  
GRI 306-2, GRI 306-4

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 kWh jährlich. Da bei der Stromerzeugung im Schnitt etwa 500 Gramm Kohlendioxid pro kWh entstehen, vermeidet die R+V auf diese Weise jedes Jahr etwa 70 Tonnen klimaschädliches CO<sub>2</sub>.

**Teilnahme an der Earth Hour**

Seit dem Jahr 2015 nimmt die 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. Die R+V verzichtet dabei so weit wie möglich auf die Beleuchtung in der Wiesbadener Direktion.

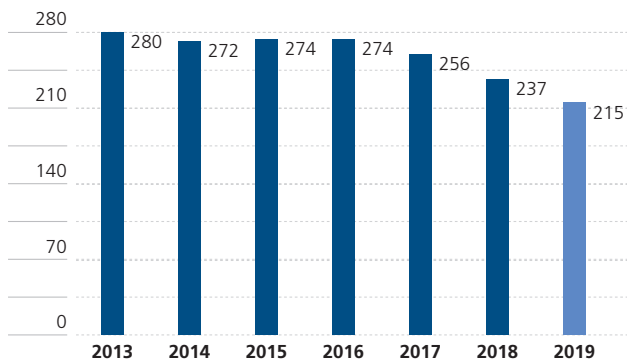
Die Earth Hour wurde 2007 von der Umweltschutzorganisation World Wide Fund For Nature (WWF / [www.wwf.de](http://www.wwf.de)) ins Leben gerufen und hat sich zu einem weltweiten Ereignis entwickelt, das von Jahr zu Jahr größer wird. Der WWF will mit der Earth Hour ein Bewusstsein für ein umweltfreundlicheres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

**Die R+V vermeidet Abfall**

Auch beim Thema Abfall kann ein Versicherer wie die R+V die Umwelt noch stärker schützen. Die R+V schöpft dabei alle

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

in kg



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

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.

So können R+V-Mitarbeiter schon seit vielen Jahren leere Batterien und alte Handys in getrennten Sammelboxen in ihren Direktionsbetrieben entsorgen. Die Stiftung „Gemeinsames Rücknahmesystem Batterien“ und Teqcycle holen die bei der R+V gesammelten Batterien und Alt-Handys ab und bereiten

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

in kg

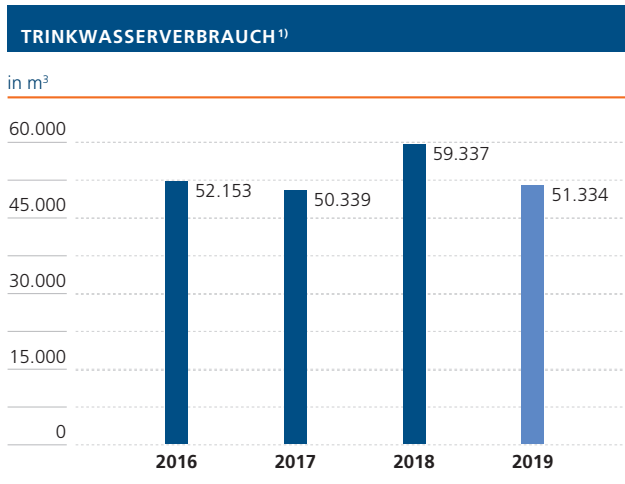


**EMISSIONEN SO<sub>2</sub>**

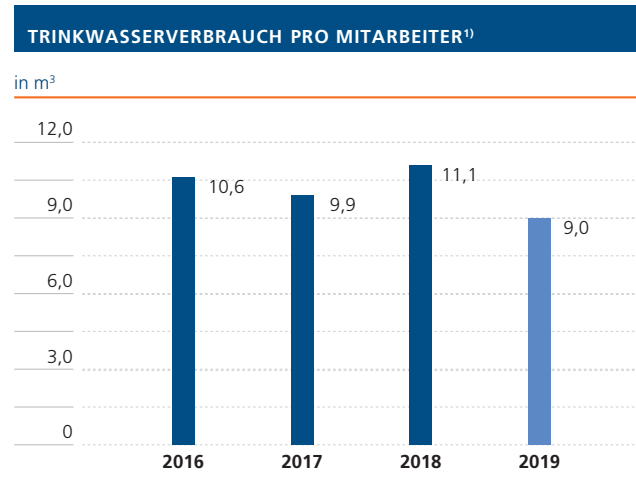
in kg



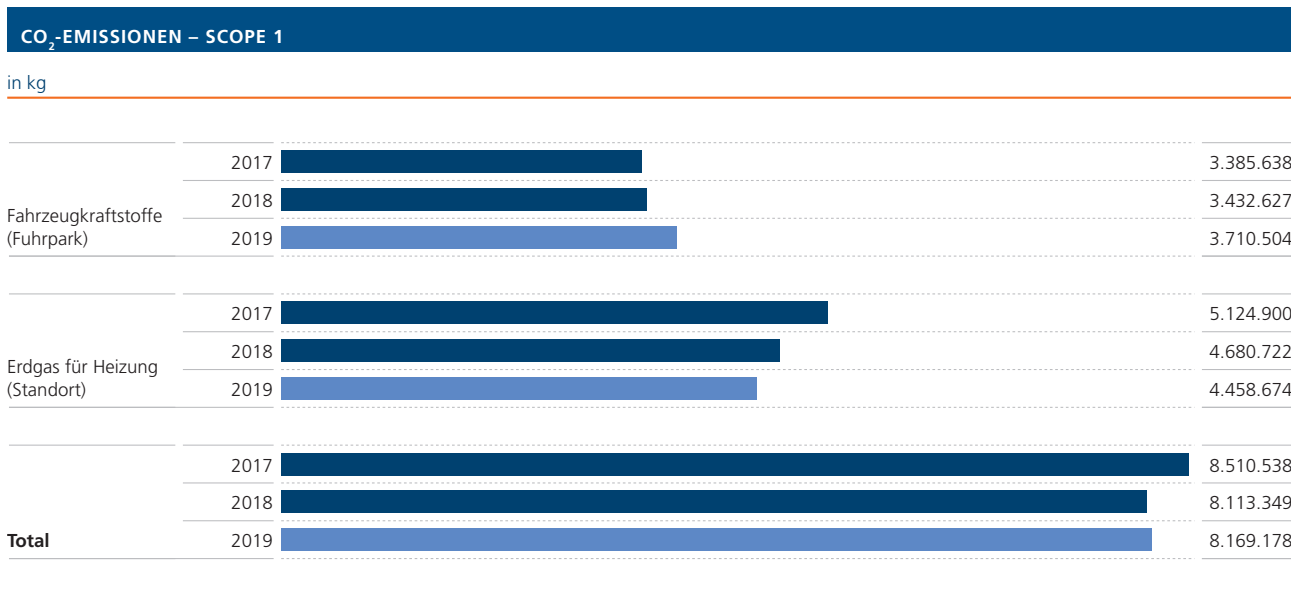




<sup>1)</sup> am größten R+V-Standort Wiesbaden



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



sie fachgerecht auf. Auch Textmarker, Flipchartmarker und Folienstifte enthalten wertvolle Rohstoffe. Deshalb gibt es auch dafür spezielle Sammelboxen an allen Direktionsbetrieben. Die Sammelbehälter stehen an zentralen Orten, in der Regel neben der Batteriesammelstelle.

#### Weniger Plastik-Mülltüten

Mit einer kleinen Änderung am Standort Wiesbaden spart die R+V jährlich etwa 500.000 Mülltüten. Mitte 2019 reduzierte die R+V in den gängigen 2er- und 3er-Bürräumen sowie bei Schreibtischaufstellungen in Projektflächen die Abfalleimer. Seither steht in jedem Büro neben dem Papierkorb nur noch ein Abfalleimer (statt zuvor zwei Behältern). Ein Abfalleimer

GRI 302-2, GRI 303-1,  
GRI 303-2, GRI 305-2,  
GRI 305-4, GRI 306-1

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

in kg

Strom (Marktmix)	2017		505.356
	2018		11.274
	2019		0
Grünstrom (zertifiziert)	2017		0
	2018		0
	2019		424.770
Fernwärme	2017		296.111
	2018		516.050
	2019		408.275
<b>Total</b>	2017		801.467
	2018		527.324
	2019		833.045

pro Büro reicht vom Volumen her völlig aus. Weniger Mülleimer heißt zugleich weniger Kunststoffmülltüten.

metern auf den niedrigsten Wert überhaupt. Im Jahr zuvor war der Verbrauch wegen Baumaßnahmen und großflächiger Bewässerung noch deutlich angestiegen.

**Wassersparen bei R+V**

Kleines Gerät, große Wirkung: Vor allem dank eines kleinen Messingsiebes hat die 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 die R+V den Wasserverbrauch in den vergangenen Jahren kontinuierlich. Im Jahr 2019 sank der Wasserverbrauch – pro Mitarbeiter gerechnet – mit 9,01 Kubik-

**Umwelt-Label für IT-Hardware**

Alle Arbeitsplatzgeräte der R+V-Mitarbeiter erfüllen die Anforderungen der Energy-Star-Zertifizierung. Dies gilt auch für die Bildschirme. Die verwendeten Drucker erfüllen sogar allesamt die Anforderungen der „Blauer Engel“-Zertifizierung.

**Neue Drucker bundesweit**

Von August bis Oktober 2019 tauschte die R+V bundesweit alle Drucker aus: Insgesamt 1.350 Büro- und etwa 350 Etagendrucker arbeiten seither schneller, sparsamer und umweltfreundlicher. Zuvor hatte die R+V-IT die Auslastung analysiert. Das Ergebnis: Rund 500 Bürodrucker und 165 Etagendrucker

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

in kg

Papierverbrauch	2017		1.728.578
	2018		1.623.587
	2019		1.460.388
Dienstreisen (Flug)	2017		1.669.001
	2018		1.659.932
	2019		1.834.884
Dienstreisen (Pkw)	2017		7.827.135
	2018		7.781.202
	2019		6.958.473
Emissionen Bahn	2017		43.839
	2018		31.513
	2019		37.218
Postversand	2017		11.413
	2018		13.204
	2019		10.393
<b>Total</b>	2017		11.279.966
	2018		11.109.438
	2019		10.301.357

**EMISSIONEN FEINSTAUB**

in kg

2014		1.104
2015		1.068
2016		1.102
2017		1.118
2018		1.045
2019		1.076

konnten eingespart werden. Nach sechs Jahren mussten die Drucker bei der R+V erneuert werden. Die neuen Geräte bieten einige Vorteile: Sie sind leistungsfähiger und besser ausgestattet.

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

Die R+V ist in Sachen Umweltschutz bestens aufgestellt: In einer mehrtägigen Prüfung nahm der TÜV Rheinland das Umweltmanagementsystem der R+V „unter die ökologische Lupe“

CO <sub>2</sub> -EMISSIONEN DIENSTREISEN UND FUHRPARK			
in kg			
Fahrzeugkraftstoffe (Fuhrpark)	2017		3.385.638
	2018		3.432.627
	2019		3.710.504
Dienstreisen (Flug)	2017		1.669.001
	2018		1.659.932
	2019		1.834.884
Dienstreisen (private Pkw)	2017		7.204.241
	2018		7.062.165
	2019		6.234.500
Dienstreisen (gemietete Pkw)	2017		622.894
	2018		719.037
	2019		723.973
Emissionen Bahn	2017		43.839
	2018		31.513
	2019		37.218
<b>Total</b>	2017		12.925.613
	2018		12.905.274
	2019		12.541.080

und bestätigte, dass alle Anforderungen der internationalen Norm „ISO 14001“ erfüllt sind. Als zertifizierter „ISO-14001-Betrieb“ erfasst die 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 Prüfung durch den TÜV dauerte insgesamt sechs 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 der R+V aussieht. Diese Rundgänge fanden in Wiesbaden sowie in den Standorten Hamburg, Frankfurt und Stuttgart statt.

Die erste TÜV-Umweltprüfung gemäß der DIN „ISO 14001“ fand bei der R+V Ende 2013 statt. Dabei erhielt die 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. Alle drei Jahre steht dann turnusmäßig wieder ein großes Audit an, das die R+V Ende 2019 erfolgreich absolvierte. Das nächste Überwachungsaudit ist für Herbst 2020 geplant.

## 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 die 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 Hagelstürme zur größten Zahl an Elementarschäden führten, die 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-Servicecenter sowie in den bundesweiten Schadenabteilungen und in den Direktionsbetrieben alle verfügbaren Kräfte.

## 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



Eine Konferenz via Skype. Auf diese Weise können zahlreiche Dienstreisen entfallen. Das spart Zeit, Geld und Emissionen.

und Hannover. Bereits im Jahr 2011 führte das IT-Ressort die Anwendung Lync (heute: Skype for Business) des Herstellers Microsoft ein. Diese fasst verschiedene Kommunikationsmedien (Realtime 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 die R+V die Zahl der Skype-for-Business-Nutzer konsequent aus. Im Laufe des Jahres 2019 wurden praktisch alle Mitarbeiter an das System angeschlossen.

## Bienen bei der 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.

Damit sich die Bienen-Population in Deutschland wieder erholt, haben die R+V und die Töchter Condor und KRAVAG Partnerschaften für mehrere Bienenvölker übernommen. Bei der R+V sind es fünf Völker, die am Ortsrand von Hofheim-Wallau nahe Wiesbaden stehen. Bei der KRAVAG-Zentrale am Heidenkampsweg in Hamburg stehen drei Bienenvölker, bei der Condor-Zentrale an der Admiralitätstraße sind es zwei Völker. Damit setzt die R+V ein wichtiges Zeichen für die Artenvielfalt in der Natur. Pro Volk rechnet man mit rund 50.000 Bienen, sodass insgesamt 500.000 Insekten „für die R+V unterwegs“ sind.



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.

## Das R+V-Umweltteam

Im Jahr 2012 begann die R+V ein konzernweites Umweltteam aufzubauen. Aktuell engagieren sich in diesem Gremium sämtliche R+V-Fachbereiche, die Einfluss auf den betrieblichen Umweltschutz haben, beispielsweise Facility Management, Fuhrpark, Travelmanagement und Betriebsgastronomie sowie der Nachhaltigkeits- und der Umweltmanagementbeauftragte. Ebenfalls vertreten sind die Umweltbeauftragten der großen dezentralen Standorte (Hamburg, Hannover, Stuttgart und Frankfurt). Hauptziel des R+V-Umweltteams ist die stetige Verbesserung der Umwelleistung der R+V.

Das rund 15 Mitglieder zählende Team trifft sich turnusmäßig zwei Mal im Jahr. Beim ersten regulären Treffen geht es vor allem um die Bestandsaufnahme der Umweltdaten des Vorjahres und die sich daraus ergebenden Ziele und Verbesserungsmaßnahmen. Diese Maßnahmen fließen in das R+V-Nachhaltigkeitsprogramm (siehe S. 96) ein. Hauptthemen des zweiten Treffens sind die Wirksamkeitsprüfung des Umweltmanagementsystems, die Evaluierung der bisherigen Maßnahmen und die Vorbereitung der jährlichen TÜV-Zertifizierung (siehe folgendes Kapitel) des Umweltmanagementsystems. Dazu wurden bereits 2017 alle Umweltteam-Mitglieder zu internen Auditoren qualifiziert.

## Mitarbeiter

### BESCHÄFTIGTE

R+V Gruppe Inland

Jahr	Beschäftigte
2013	14.380
2014	14.692
2015	14.851
2016	15.121
2017	15.341
2018	15.615
2019	16.080

Ebenso wie R+V die Kunden in den Mittelpunkt des Handelns stellt, engagiert sich das Unternehmen für seine Mitarbeiter. Denn nur mit guten und motivierten Mitarbeitern kann die R+V auch weiterhin im Wettbewerb erfolgreich sein. Deshalb spielt für die 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

Die Personalarbeit besitzt 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

### DURCHSCHNITTLICHE BETRIEBSZUGEHÖRIGKEIT

Jahre

Jahr	Durchschnittliche Betriebszugehörigkeit
2017	13,3
2018	13,4
2019	13,2

### ALTERSDURCHSCHNITT IN DER R+V GRUPPE

Jahre

Jahr	Altersdurchschnitt
2017	43,3
2018	43,5
2019	43,5





Einer von zahlreichen Meetingpoints in den R+V-Gebäuden in Wiesbaden.

#### 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 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



#### 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.



Reflexion ihres eigenen Handelns an. Bei der R+V gibt es insgesamt sechs Führungsleitlinien (siehe dazu auch den Infokasten auf der vorangegangenen 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 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 die R+V für die Zielerreichung und entwickelt sie kontinuierlich weiter. Die Führungskräfte der R+V kennen die Stärken und Potenziale ihrer Mitarbeiter. Erst durch ein klares Bild über die Leistungspotenziale der Mitarbeiter und regelmäßige Rückmeldung 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. Die R+V sieht dies als Grundvoraussetzung für Mitarbeiterbindung und -gewinnung, aber auch für Motivation und Leistung. Mit den angebotenen Maßnah-

men und Lösungen unterstützt R+V Mitarbeiter vor allem in den Lebensphasen, in denen die Familie oder die Gesundheit besondere Aufmerksamkeit erfordern.

## Aus- und Weiterbildung

Die ständige Weiterentwicklung der eigenen Mitarbeiter hat für die R+V einen hohen Stellenwert. In der 2017 gegründeten R+V Akademie bündelt die R+V die Aus- und Weiterbildungsangebote. Die Akademie steht dabei für mehr als nur Wissens- und Methodenvermittlung. Sie symbolisiert als Ort für Weiterbildung und Zusammenarbeit den Wandel in der R+V-Arbeitswelt. Durch mehr Raum für Zusammenarbeit, Austausch und Lernen ermöglicht die Akademie Inspirieren, Entwickeln und Vernetzen in einer neuen Dimension.

Vor dem Hintergrund sich verändernder und steigender Anforderungen trägt Qualifizierung dazu bei, die Mitarbeiter bestmöglich zu unterstützen und die Herausforderungen einer zunehmend komplexen Arbeitswelt zu meistern. Die Anzahl der Weiterbildungstage pro Mitarbeiter betrug 2019 im Durchschnitt 4,6 Tage im Innendienst und 13,1 Tage im Außendienst.

Die R+V Akademie unterstützt Mitarbeiter und Führungskräfte im Innen- und Außendienst bei der Gestaltung der Zukunftsthemen von der Digitalisierung und Innovation bis zur Kundenbegeisterung – mit neuen Lernformaten, kreativen Zusammenarbeits- und Vernetzungsstrategien, digitalen Lehr- und Lernansätzen, wie internetbasierten Trainings, Webinaren oder virtuellen Klassenzimmern. Rund 60 R+V-Mitarbeiter arbeiten unter dem Dach der R+V Akademie am Campus der R+V in Wiesbaden, die auf 600 Quadratmetern modern ausgestattete Seminar- und Workshop-Flächen sowie Kreativ- und so genannte Stillarbeitsräume bietet. Hinzu kommen dezentrale Aus- und Weiterbildungsveranstaltungen, mit denen die R+V Akademie einen wichtigen Beitrag leistet. Im vergangenen Jahr hat die R+V Akademie durch mehr als 2.000 Veranstaltungen das Bekenntnis der R+V zur aktiven Weiterbildung sowie der Genossenschaftsidee zum Ausdruck gebracht.



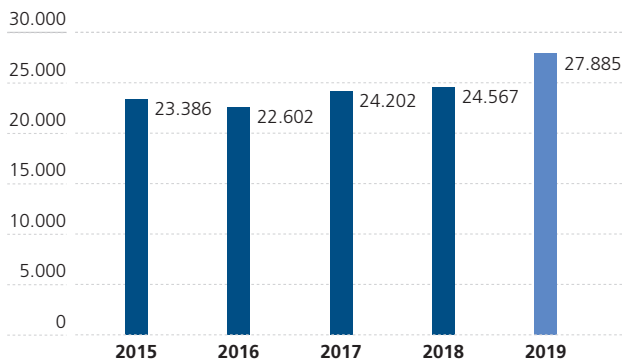
Als verantwortungsvoller Arbeitgeber hat die Aus- und Weiterbildung für die R+V einen hohen Stellenwert.

Die R+V setzt im Wettbewerb um Talente stark auf die Ausbildung von Nachwuchskräften. So bietet das Unternehmen zahlreiche Einstiegsmöglichkeiten für Abiturienten und Fachabiturienten wie zum Beispiel duale Studiengänge für die Abschlüsse:

- Bachelor of Science in Versicherungs- und Finanzwirtschaft mit integrierter Ausbildung zum Kaufmann für Versicherungen und Finanzen (Fachrichtung Versicherung) mit Theorieanteil an der Hochschule Rhein-Main, Wiesbaden Business School. Die Praxisausbildung findet in der R+V-Direktion in Wiesbaden statt.
- Bachelor of Science in Wirtschaftsinformatik mit integrierter Ausbildung zum Fachinformatiker (Fachrichtung Anwendungsentwicklung oder Systemintegration) mit Theorieanteil an der Hochschule Mainz. Auch hier erfolgt der Praxiseinsatz in der Direktion in Wiesbaden.

## WEITERBILDUNG R+V-INNENDIENST

in Tagen



- Bachelor of Science in angewandter Informatik mit integrierter Ausbildung zum Fachinformatiker mit Theorieteil an der Hochschule Mainz sowie Praxiseinsatz in der Direktion in Wiesbaden.
- Bachelor of Arts in BWL-Versicherung mit Theorieteil an der Dualen Hochschule Baden-Württemberg in Stuttgart und Praxiseinsatz in der R+V, Standort Stuttgart.
- Bachelor of Arts (Vertrieb) mit Theorieteil an folgenden (dualen) Hochschulen: Hochschule für Wirtschaft und Recht (Berlin), Berufsakademie Dresden, Duale Hochschule Baden-Württemberg, Standort Heidenheim, Karlsruhe, Mannheim und einem Praxiseinsatz in Vertriebseinheiten der R+V.
- Bachelor of Arts BWL-Industrieversicherung, angeboten mit Theorieteil an der Hochschule für Wirtschaft und Recht in Berlin. Die Praxisphasen werden in den Vertriebswegen Makler oder Gewerbliche Verbundgruppen und in der Direktion in Wiesbaden in der Abteilung Firmenkunden absolviert.

Im Innendienst erhielten 2019 alle Auszubildenden und Studierenden im dualen Studium ein Übernahmeangebot. Im Außendienst lag diese Zahl bei 96,0 Prozent.

Nach dem Bachelor of Science in Versicherungs- und Finanzwirtschaft können duale Studenten mit sehr gutem Hoch-

## AUSZUBILDENDE UND DUALE STUDENTEN

R+V Gruppe Inland

2013	477
2014	485
2015	493
2016	480
2017	520
2018	546
2019	575

schulabschluss direkt den Master of Science in Versicherungs- und Finanzwirtschaft an der Hochschule RheinMain, Wiesbaden Business School, anschließen. Auch der Masterstudiengang Data Science an der Hochschule Darmstadt wird im Innendienst angeboten.

Neben Studiengängen bietet die R+V im Innendienst sowohl in der Direktion als auch an ihren Standorten Berufsausbildungsplätze mit dem Abschluss Kaufmann für Versicherungen und Finanzen, Fachrichtung Versicherung, an. Der Vertrieb bildet bundesweit zum Kaufmann für Versicherungen und Finanzen in den Vertriebswegen Banken und Generalagenturen aus.

Für Hochschulabsolventen stellen die Traineeprogramme im Innen- und Außendienst attraktive Einstiegsmöglichkeiten dar. Die Trainees durchlaufen ein maßgeschneidertes Traineeprogramm mit On-the-Job, Near-the-Job und Off-the-Job-Komponenten. Im Jahr 2019 begannen 14 engagierte Berufseinsteiger nach dem Studium ein Traineeprogramm in verschiedenen Fachbereichen im Innendienst. Im Fokus stehen die gezielte Mitarbeit bei Projekten und fachlichen Themen sowie Hospitationen in ausgewählten Schnittstellenbereichen im Innen- und Außendienst. So werden die Trainees von Anfang an persönlich betreut und gefördert und können ein starkes Netzwerk im Unternehmen aufbauen. Aufgrund der hohen Nachfrage wird ab 2020 die Traineezahl auf 28 verdoppelt.



Moderne Arbeitsplätze wie in der neuen R+V Akademie bieten viele Möglichkeiten des Austauschs und der Zusammenarbeit.

Das Traineeprogramm des Außendienstes qualifiziert die Teilnehmer in zwei Jahren für die Übernahme anspruchsvoller Vertriebsfunktionen. Derzeit umfasst das Traineeprogramm des Außendienstes elf Teilnehmer, davon starteten fünf Trainees im Jahr 2019 neu.

Als attraktiver Arbeitgeber verfolgt die R+V konsequent eine Personalstrategie, die vor allem das Engagement der Mitarbeiter und eine nachhaltige Kompetenzsicherung zum Ziel hat. So bindet die R+V Mitarbeiter durch attraktive Entwicklungsperspektiven dauerhaft an das Unternehmen und wirkt damit dem sich abzeichnenden Fachkräftemangel angesichts der demografischen Entwicklung entgegen.

Im jährlichen Mitarbeitergespräch, das mit allen Mitarbeitern geführt wird, vereinbaren Führungskraft und Mitarbeiter Ziele und Maßnahmen zur individuellen Weiterentwicklung. Die R+V bietet umfassende Weiterbildungsprogramme mit fachlichen und methodischen Trainings sowie einer großen Bandbreite

an Veranstaltungen an. Die Gruppenleiter-Qualifizierung baut maßgeblich auf den R+V-Führungsleitlinien und dem St. Galler Management-Modell auf. Darüber hinaus bietet die R+V mit der Projektleiter-Qualifizierung und dem Berater-Programm Qualifizierungsprogramme in der Projekt- und Fachlaufbahn. Mitarbeiter werden bei der R+V entsprechend ihren Stärken und Potenzialen eingesetzt, gefordert und gefördert.

## Kulturentwicklung

Mit „Wachstum durch Wandel“ (WdW) hat die R+V frühzeitig ein Strategieprogramm ins Leben gerufen, mit dem sie auch in Zeiten von Niedrigzinsen und steigenden Kundenanforderungen weiter in der Erfolgsspur bleiben kann. Ganz im Sinne des Leitsatzes „Erhalten, was uns stark macht. Ändern, was uns bremst.“ ist ein zentraler Bestandteil von WdW dabei auch die Weiterentwicklung der erfolgreichen Unternehmenskultur. So werden wichtige Voraussetzungen dafür geschaffen, neue und





R+V bündelt alle ihre Aus- und Weiterbildungsangebote unter einem Dach in der neu gegründeten R+V Akademie am Abraham-Lincoln-Park 1 in Wiesbaden.

innovative Geschäftsmodelle zu ermöglichen, schneller und flexibler auf Kundenerwartungen und Marktveränderungen zu reagieren und auch nachfolgende Generationen für die R+V zu gewinnen.

Nachdem die Maßnahmen zur KulTour 2018 schwerpunktmäßig der „KundenBegeisterung“ galten, richtete die Kulturentwicklung 2019 den Fokus darauf, wie innerhalb des Unternehmens zusammengearbeitet wird. Schließlich können nur Mitarbeiter, die ihrerseits von der R+V begeistert sind, diese Begeisterung auch nach außen zu den Kunden tragen. So stand 2019 ganz im Zeichen der „ZusammenArbeit“. Besonderes Augenmerk galt dabei den folgenden Fragestellungen:

- Wie arbeiten wir bereichs- und organisationsübergreifend besser zusammen?
- Wie arbeiten wir bilateral zusammen?
- Wie praktizieren wir Führung auf Augenhöhe?

Damit eine übergreifende Zusammenarbeit leichter gelingen kann, müssen Silo- und Hierarchiedenken überwunden werden. Hierzu werden Angebote und Formate, die Austausch und Vernetzung fördern, Einblicke in andere Ressorts und Bereiche erlauben oder helfen, Schnittstellen zu überbrücken, weiter ausgebaut. So erweitern sie nicht nur den eigenen Horizont, sondern tragen auch zu einem besseren gegenseitigen Verständnis bei und erleichtern damit das übergreifende Zusammenarbeiten.

Ein wichtiger Anspruch an die bilaterale Zusammenarbeit bei der R+V ist es, dass diese geprägt sein soll durch offene, wertschätzende und ehrliche Kommunikation. Hierzu zählt insbesondere auch, klares und motivierendes Feedback zu geben.

Ziel der Führung auf Augenhöhe bei der R+V ist es, ein Führungsverständnis zu vermitteln, welches ein partnerschaftliches, respektvolles Miteinander erlaubt, auch über die Hierarchieebenen hinweg. Teil eines solchen Mindsets ist, dass sich eine Führungskraft als Coach ihrer Mitarbeiter versteht, diesen Vertrauen entgegenbringt und ihnen Freiräume einräumt.

Erkennbar wird das Verständnis einer erfolgreichen Zusammenarbeit bei der R+V auch in der 2019 neu entwickelten Definition der „Tugenden und Werte der Zusammenarbeit“. Sie beschreibt, wie die R+V Zusammenarbeit im Unternehmen leben will und ist das Ergebnis aus zahlreichen sogenannten Mitarbeiterreisen, d. h. Diskussionen und Workshops mit Führungskräften und Mitarbeitern aus allen Ressorts. Ihr Kern: die drei Markenwerte „solide“, „begeisternd“ und „genossenschaftlich“, die sich aus den Aspekten „Partnerschaft“ und „Leistung“ als zentralen Gedanken des Unternehmensleitbilds ableiten lassen:

- „Solide“ sein bedeutet für die R+V, dass sie ihre Versprechen einhält. Das bedeutet, dass wir zuverlässig sind: Wir leisten nicht weniger als unser Bestes, gehen mit gutem Beispiel voran, kommunizieren verständlich und sind für-einander erreichbar. Wichtig ist aber auch: Wir schenken einander Vertrauen und erweisen uns jederzeit selbst als vertrauenswürdig.
  - Der Markenwert „begeisternd“ spiegelt das klare Bekenntnis der R+V zur Kundenorientierung wider. Wir wollen die Erwartungen unserer Kunden übertreffen. Damit wir das schaffen, sind wir offen – offen für Neues, offen für Vielfalt, aber offen auch dafür, Fehler einzugestehen, diese als Chance zu begreifen und unsere Entscheidungen manchmal auch zu revidieren.
  - „Genossenschaftlich“ zu sein heißt für uns, Gemeinschaft verantwortungsbewusst und nachhaltig zu leben. Das bedeutet Wertschätzung im Umgang miteinander. Wir haben jederzeit ein offenes Ohr füreinander, gehen respektvoll miteinander um und geben einander regelmäßig Feedback. Ebenso wichtig: unsere Solidarität zueinander und gegenüber dem Unternehmen. Wir arbeiten partnerschaftlich und auf Augenhöhe miteinander, denken über den eigenen Verantwortungsbereich hinaus und ordnen unsere eigenen Ziele denen der Gemeinschaft unter.
- Der R+V ist es wichtig, dass Mitarbeiter und Führungskräfte innovativ und agil arbeiten können, Herausforderungen positiv annehmen und ein Klima schaffen, in dem sich Kreativität frei entfalten kann. Hierzu greift sie auf verschiedene neue Formate für Führungskräfte und Mitarbeiter zum „Anders denken und Neues ausprobieren“ zurück, die seit 2016 bereits mehr als 3.500 Teilnehmer verzeichneten:
- Das „Barcamp“ ist ein neues Konferenzformat, das gekennzeichnet ist durch den direkten Wissens- und Erfahrungsaustausch der Teilnehmer, welche die Konferenzbeiträge selbst einbringen und gestalten. Ein Barcamp ist somit eine Mitmach-Konferenz. Jeder Beitrag, in einem Barcamp „Session“ genannt, ist hierbei ebenso willkommen wie alle Teilnehmer, die sich für das jeweilige Thema der Session interessieren.
  - In der „Change Community“ der R+V tauschen sich Mitglieder organisationsübergreifend zum Thema Veränderung aus, teilen ihr Wissen und ihre Erfahrungen miteinander und fungieren bei Bedarf als Sparringspartner füreinander.
  - Die „Learning Journey“ ist ein Inspirations- und Lernformat. Dabei werden Coworking-Spaces besucht, und es findet ein Austausch mit Gründern, Start-ups sowie innovativen, agilen Unternehmen statt. Ziel ist es, über den eigenen Teller- rand zu schauen und übliche Vorgehensweisen zu hinterfragen sowie die Impulse mit in den Arbeitsalltag der R+V zu nehmen.
  - Der „CoffeeTalk“ und „Lernen@Lunch“ sind Vortragsformate, in denen interne oder externe Referenten in einem Mix aus Vortrag und Dialog Interessantes und Wissenswertes vermitteln sowie den Teilnehmern inspirierende Impulse geben. In lockerer Atmosphäre bieten sich Zeit und Gelegenheit zum Diskutieren und Netzwerken.
  - In Formaten zum agilen Vorgehen erhalten die Teilnehmer einen Überblick, was es bedeutet, in agil geführten Projekten zu arbeiten oder agile Methoden in den Arbeitsalltag zu integrieren. Zugleich werden sie dazu ermutigt, neue Herangehensweisen auszutesten, die Effektivität und Effizienz steigern können. So werden Mitarbeiter und Führungskräfte

grundlegend darauf vorbereitet, in agilen Projekten mitzuarbeiten oder in deren Umfeld mitzuwirken.

- Außerdem werden Workshops zu „Design Thinking“ sowie Seminare zu Trends in Versicherungen angeboten.
- In dem Veranstaltungsformat „Themendialog“ werden vor allem Leitende Angestellte der ersten und zweiten Ebene angesprochen. Dabei stehen aktuelle Personal- und Führungsthemen im Mittelpunkt. Im Jahr 2019 fand der Themendialog zum fünften Mal statt, das Schwerpunktthema diesmal: Zusammenarbeit. Die ehemalige Astronauten-Trainerin Laura Winterling berichtete als Gastrednerin über die besondere Bedeutung guter Zusammenarbeit.

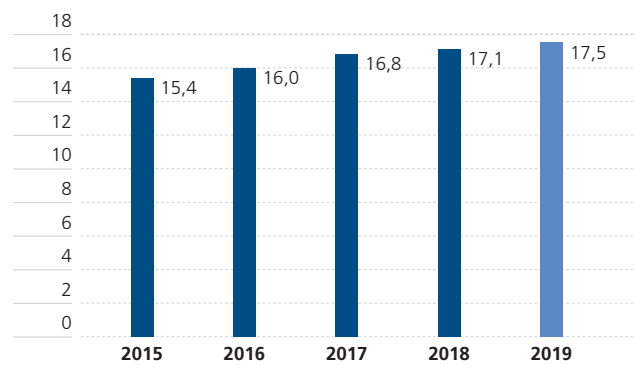
Die Personalbereiche beraten zudem Führungskräfte, Projektleiter und Teams bei Fragen hinsichtlich Change, Methoden, Mindset und Kultur. Hierbei werden Impulsvorträge, Prozessbegleitungen, Workshops und Coachings angeboten, um das „Anders denken und Neues ausprobieren“ zu unterstützen.

## Talentmanagement und Führungskräfteentwicklung

Das Talentmanagement hat eine große Bedeutung bei der R+V. Der Schwerpunkt liegt dabei auf einer vorausschauenden und systematischen Vorgehensweise, um Potenzialträger zielgerecht zu entwickeln und den Personal- und Nachfolgebedarf in der Führungs-, Projekt- und Fachlaufbahn optimal zu decken. Hierbei gelingt es der R+V, Schlüsselfunktionen vorrangig mit Potenzialträgern aus den eigenen Reihen zu besetzen. Leistungsträger werden in Mitarbeitergesprächen, Orientierungscentern, Assessment-Centern und Management-Audits in ihrem Potenzial evaluiert und durch individuelle Entwicklungspläne sowie laufbahnspezifische Entwicklungsprogramme gefördert. So werden sie gezielt für die Übernahme weiterführender Aufgaben qualifiziert.

### TEILZEITQUOTE IN DER R+V GRUPPE

in %



### ANTEIL BEFRISTETE ARBEITSVERTRÄGE IN DER R+V GRUPPE

in %

Jahr	2015	2016	2017	2018	2019
in %	3,7	3,8	3,8	3,8	4,7

Die leitenden Führungskräfte werden im Rahmen der Managemententwicklung durch auf sie abgestimmte Programme auf neue Aufgaben und Herausforderungen vorbereitet. Grundlage des Führungsverständnisses sind die R+V-Führungsleitlinien und das St. Galler Management-Modell, welches durch Elemente der transformationalen Führung, Agilität und Veränderungsmanagement ergänzt und weiterentwickelt wurde. Ziel ist es, die Führungskräfte auf die zunehmende Dynamik und Unsicherheit im Markt vorzubereiten.

Dazu haben alle Top-Manager (Bereichsleiter und Vertriebsdirektoren) im Zeitraum 2017 und 2018 an einem Leadership-Exzellenz-Programm mit entsprechenden Folgeaktivitäten in den jeweiligen Verantwortungsbereichen teilgenommen. Dieses Programm wurde 2018 für die zweite und dritte Führungsebene zielgruppenspezifisch angepasst, nachfrageorientiert ausgerollt und 2019 erfolgreich fortgeführt.

GRI 102-8, GRI 102-41,  
GRI 202-1, GRI 202-2,  
GRI 103-1, GRI 103-2,  
GRI 103-3, GRI 401-1,  
GRI 404-2, GRI 405-1

EXTERNE EINTRITTE*			
2019	Alter	Männer	Frauen
	bis 20	22	23
	21–25	108	119
	26–30	121	121
	31–35	94	76
	36–40	57	58
	41–45	46	36
	46–50	30	35
	51–55	19	18
	56–60	8	7
	ab 60	3	2
<b>Summe</b>		<b>508</b>	<b>495</b>

\* R+V-Innendienst

## Karriereentwicklung von Frauen

Die R+V strebt grundsätzlich eine ausgeglichene Personalstruktur mit einem ausgewogenen Verhältnis zwischen männlichen und weiblichen Beschäftigten an. Deshalb besteht ein wesentlicher Baustein der Nachfolgeplanung in der Förderung der Karriereentwicklung von Frauen. Unter folgenden Prämissen baut die R+V deshalb die Karrierechancen von Mitarbeiterinnen aus:

- Die R+V setzt sich für die Erhöhung des Anteils von Frauen in Führungspositionen, für Chancengleichheit und für die Vereinbarkeit von Beruf und Privatleben ein.
- Die R+V setzt sich realistische, organisationsspezifische und messbare Ziele zur Steigerung des Frauenanteils in Führungsfunktionen.
- Die 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 die R+V durch geeignete Maßnahmen.
- Im Rahmen einer modernen, zukunftsfähigen Unternehmenskultur stellt die R+V sicher, dass Frauen und Männer einzig und allein nach ihren Fähigkeiten und Leistungen beurteilt und gefördert werden.

FRAUEN IN FÜHRUNGSPOSITIONEN <sup>1)</sup>		
in %		
Bereichsleiterinnen		18,2
Abteilungsleiterinnen		21,1
Gruppenleiterinnen		31,1
Führungskräfte (gesamt)		27,6

Der Frauenanteil insgesamt lag 2019 bei 51,0 %.

<sup>1)</sup> R+V-Innendienst 2019

Die hierzu ergriffenen Maßnahmen konzentrieren sich auf die Handlungsfelder „Identifikation und Förderung von Potenzialträgerinnen“ sowie „Verbesserung der Vereinbarkeit von Beruf und Familie“. Die R+V führte entsprechende Fördermaßnahmen und -formate wie etwa Seminare, Workshops, Netzwerkveranstaltungen, Webinare zur Karriereorientierung und -beratung sowie ein Mentoring-Programm für Potenzialträgerinnen und Potenzialträger ein. Dabei geben die Mentoren Wissen und Erfahrungen weiter, vermitteln Kontakte und geben Einblick in ihren Arbeitsalltag. Die Mentees erhalten Anregungen und Rückmeldungen zu konkreten Anliegen, tauschen Erfahrungen aus und vernetzen sich untereinander.

Jedes Jahr findet bei der R+V eine übergreifende Netzwerkveranstaltung für alle weiblichen Führungskräfte des Innen- und Außendienstes statt. Der Fokus der Veranstaltung liegt auf dem gemeinsamen Lernen, dem Dialog und der Vernetzung. Unter anderem geben erfolgreiche weibliche Führungskräfte einen Einblick in ihren Karriereweg und berichten von Schlüsselmomenten sowie Herausforderungen und wie sie diese gemeistert haben.

Zudem nahm die R+V 2019 an der Messe „women&work“ in Frankfurt teil. Diese Veranstaltung richtet sich speziell an Frauen. Sowohl Studentinnen, Absolventinnen, erfahrene Fachfrauen, Führungskräfte als auch Wiedereinsteigerinnen stehen bei der Veranstaltung im Fokus.

FLUKTUATION R+V-INNENDIENST			
2019	R+V absolut	R+V Quote (%)	Branche* Quote (%)
natürliche Fluktuation	122	1,3	1,6
Vertragsablauf	46	0,5	0,6
Arbeitgeberkündigung	30	0,3	0,4
Arbeitnehmerkündigung	241	2,5	1,8
Aufhebungsverträge	33	0,3	0,9
<b>Austritte und Fluktuation Innendienst</b>	<b>472</b>	<b>4,9</b>	<b>5,4</b>

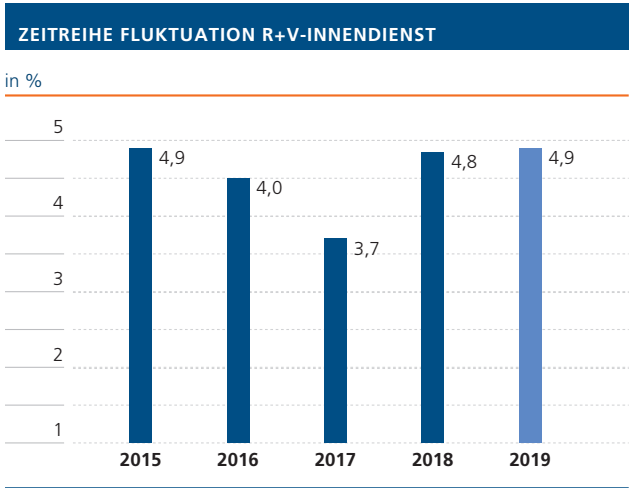
\* 2018 Werte gerundet.

DISKRIMINIERUNGSFÄLLE	
2019	
Innendienst	0
Außendienst	0

Darüber hinaus führte die R+V nach 2018 erneut erfolgreich das Online-Assessment von „top4women“ durch und darf deshalb weiterhin das entsprechende Siegel verwenden. In dem Verfahren wurden die bisherigen und zukünftigen Maßnahmen zur aktiven Förderung von Frauenkarrieren bei der R+V genau bewertet.

### Vielfalt im Unternehmen

Die 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. Die R+V schafft ein von Vorurteilen und Ausgrenzung freies Arbeitsumfeld, in dem unabhängig von Geschlecht, Nationalität, ethnischer Herkunft, Religion oder Weltanschauung, Behinde-



rung, 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.

### Leistungsbeurteilung und Karriereentwicklung

Gespräche zwischen Führungskräften und Mitarbeitern sind wichtig, um den Erfolg der 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?



GRI 103-1, GRI 103-2,  
GRI 103-3, GRI 202-1,  
GRI 401-2, GRI 401-3,  
GRI 403-4, GRI 404-2,  
GRI 404-3, GRI 405-1,  
GRI 405-2



## 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

- Entwicklungsperspektive: Welche der vielfältigen Entwicklungsmöglichkeiten passt am besten zu den Stärken und Potenzialen des Mitarbeiters?
- Entwicklungsplan: Wie und womit wird der Mitarbeiter bei seiner individuellen Weiterentwicklung unterstützt und gefördert?

## Allgemeines Gleichbehandlungsgesetz (AGG)

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

Die entsprechenden Unterlagen einschließlich der jeweiligen Ansprechpartner (Beschwerdestelle etc.) sind für alle Mitarbeiter leicht auffindbar im Intranet hinterlegt. Diese Unterla-

## 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)

gen sind auch Grundlage der regelmäßigen Schulungsmaßnahmen für Führungskräfte, die zwingend vor einer Beförderung zum Gruppenleiter und zum Abteilungsleiter zu durchlaufen sind. Gegenstände der Informationen sind – flankiert durch die Diskussion von Fallbeispielen – neben einem klaren Bekenntnis der R+V zum Schutz vor Diskriminierung die Beschreibung der Gesetzeslage, die Zielsetzung des nationalen und europäischen Normgebers sowie die besondere Rolle und Verantwortung der Führungskräfte.

## Vergütung, Arbeitszeitmodelle und Zusatzleistungen

Bei der R+V stehen stets der Mensch, seine Sicherheit und seine Lebensqualität im Mittelpunkt. Diesem Auftrag fühlt sich die R+V nicht nur gegenüber ihren Kunden, sondern in besonderer Weise auch gegenüber ihren Mitarbeitern verpflichtet. Mit umfangreichen Zusatzleistungen, gesundheits- und familienfreundlichen Arbeitsbedingungen und vielfältigen Vergünstigungen schafft die R+V ein Arbeitsumfeld, in dem sich die Mitarbeiter wohlfühlen, ihre Leistung frei entfalten können und den erfolgreichen Weg der 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. Geleistete Mehrstunden werden als Freizeit ausgeglichen.

Einen früheren Eintritt in die Rente oder eine längere Auszeit („Sabbatical“) können sich R+V-Mitarbeiter mit einem Lebensarbeitszeitkonto (LAZ) ermöglichen. Auf dieses Konto können sie Urlaubs- und Weihnachtsgelder, Prämien oder Sonderzahlungen sowie auch Zeitbestandteile wie Überstunden oder Urlaubstage, die über den gesetzlichen Anspruch hinausgehen, einzahlen. Stunden und Tage werden dabei in Euro umgerechnet. So bauen die Mitarbeiter ein verzinstes Guthabekonto auf. Während der Freistellungsphase vor dem eigentli-

chen Renteneintritt oder während des Sabbaticals erhalten sie auf diese Weise weiterhin auch ohne Arbeitsleistung ein Einkommen.

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.

### Leistung wird gewürdigt

Je nach Art der Tätigkeit kommt ein fixes oder variables Gehaltssystem zur Anwendung. Bei beiden Varianten zahlt die 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 der R+V eine Mitarbeiterbeteiligung in Form einer Gewinnschuldverschreibung, eine attraktive betriebliche Altersversorgung in mehreren Durchführungswegen sowie vermögenswirksame Leistungen.

Da langjährige und erfahrene Mitarbeiter eine wichtige Stütze des Unternehmens sind, bedankt sich die R+V anlässlich runder Betriebsjubiläen bei ihnen mit einer Sonderzahlung. Die



## 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 Re-Audit an, das R+V 2015 und 2018 erfolgreich absolvierte.

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



## Top Employer 2020

Zum inzwischen 13. 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)

Prämienhöhe hängt von der Länge der Zugehörigkeit zum Unternehmen ab und beträgt beispielsweise bei 25 Jahren zwei Brutto-Monatsgehälter.

## Zukunftsvertrag Modernes Arbeiten

Arbeitgeber und Betriebsräte bei der R+V haben 2019 den „Zukunftsvertrag Modernes Arbeiten“ ausgehandelt und abgeschlossen. Damit sollen die Chancen der Digitalisierung genutzt und ihren Risiken gezielt entgegengewirkt werden. Denn auf der einen Seite ist es notwendig, durch Umgestaltung der Geschäftsprozesse sowie den Einsatz zeitgemäßer IT-Technologien, Prozessautomatisierung, Robotertechnologie (robotics) und künstliche Intelligenz die R+V zu einem noch effizienteren und kundenorientierten Versicherer weiterzuentwickeln.

Auf der anderen Seite soll vor allem die Beschäftigungsfähigkeit der Mitarbeiter abgesichert sowie das Unternehmen auf die neuen Anforderungen vorbereitet werden. So könnten sich



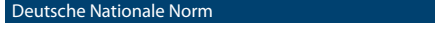
beispielsweise Arbeitsplatzfunktionen ändern und neue Anforderungen an Zusammenarbeit und Führung entstehen. Nur so kann die R+V auf die Bedürfnisse und Erwartungen von Kunden und Mitarbeitern an ein modernes Unternehmen reagieren.

Zum abgeschlossenen „Zukunftsvertrag Modernes Arbeiten“ zählen

- Qualifizierungsthemen, digitale Lernangebote sowie systematisierte Programme für Hospitationen und Job-Rotation,
- Überarbeitung und Modernisierung von Sozial- und Nebenleistungen sowie Mobilitätsangeboten unter Beibehaltung des bestehenden Dotierungsrahmens,
- der Schutz der Mitarbeiter im Veränderungsprozess durch attraktive Weiterbildungsangebote,
- Themen des Gesundheitsschutzes sowie
- Themen der optimierten Entscheidungsfindung zwischen den Verhandlungspartnern zu den Regelungspunkten IT-Vereinbarungen, Produktentwicklung und Personalthemen für sogenannte InsureLabs.



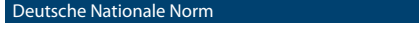
**MEX – NACHHALTIGES ENGAGEMENT**

Werte in %

	R+V	
2017		85
2014		84
2017		79

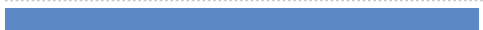

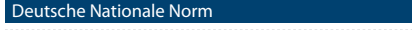
**MEX – ARBEITSABLÄUFE UND ZUSAMMENARBEIT**

Werte in %

	R+V	
2017		79
2014		74
2017		76

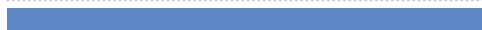

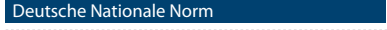
**MEX – FÜHRUNG**

Werte in %

	R+V	
2017		87
2014		89
2017		75

**MEX – ARBEITSBEDINGUNGEN**

Werte in %

	R+V	
2017		89
2014		76
2017		70

## Mitarbeiterbefragung

Die bisher letzte unternehmensweite Mitarbeiterbefragung führte die R+V im Jahr 2017 durch, der vorherige „MEX“ bei der R+V fand 2014 statt. Die Rücklaufquote lag 2017 bei 83 Prozent (2014: 82 Prozent). Demnach beteiligten sich knapp 11.500 Mitarbeiter an der Online-Befragung. Das Ergebnis: In allen sieben Frage-Themenblöcken liegen die R+V-Ergebnisse über der deutschlandweiten Norm. Auch ein Vergleich mit 2014 zeigt, dass die R+V in fast allen Kategorien höhere Werte erzielte.

Der Themenblock „Führung“ ist der am zweitbesten bewertete – nach „Arbeitsbedingungen“. Obwohl die Kategorie „Führung“ etwas schlechter abschnitt als 2014, erreichte sie insgesamt 87 Prozent Zustimmung – das liegt zwölf Prozentpunkte über der deutschlandweiten Norm. Besonders die Frage nach dem respektvollen Umgang der Führungskraft mit den Mitarbeitern überzeugte mit 92 Prozent. Ansatzpunkte für weitere Verbesserungen bieten sich in den Themenblöcken „Kunden-

orientierung und Dienstleistung“ sowie bei der „Entfaltung des vollen Potenzials der Mitarbeiter“.

Die Ansatzpunkte werden auch im Rahmen des Strategieprogramms „Wachstum durch Wandel“ aufgenommen. Insgesamt weist die R+V ein sehr gutes nachhaltiges Engagement von 85 Prozent auf. Innerhalb der Ressorts und der teilnehmenden Tochtergesellschaften schwankt dieses zwischen 81 und 92 Prozent. Der Folgeprozess konzentriert sich auf drei Handlungsfelder, die Führungskräfte und Mitarbeiter für ihre Teams aus den Befragungsergebnissen ableiten. Die nächste Mitarbeiterbefragung ist für das Jahr 2020 geplant.

## Vereinbarkeit von Beruf und Familie

Familienfreundliche Arbeitsbedingungen sind eine wichtige Voraussetzung für eine gute Vereinbarkeit von Beruf und Familie. Über den Beitritt zum Unternehmensnetzwerk „Erfolgsfaktor Familie“ bekennt sich die R+V seit Längerem zu

MEX – INFORMATION UND KOMMUNIKATION		
Werte in %		
	R+V	
2017		77
2014	Keine Umfrage	
2017	Deutsche Nationale Norm	65

MEX – ENTWICKLUNGSMÖGLICHKEITEN		
Werte in %		
	R+V	
2017		68
2014	Keine Umfrage	
2017	Deutsche Nationale Norm	60

MEX – KUNDENORIENTIERUNG UND DIENSTLEISTUNGEN		
Werte in %		
	R+V	
2017		76
2014	Keine Umfrage	
2017	Deutsche Nationale Norm	72

einer familienfreundlichen Personalpolitik. Die kontinuierliche Mitarbeit der R+V im Lokalen Bündnis für Familie und Beruf Wiesbaden unterstützt diese familienfreundliche Orientierung. Ein weiterer Beleg für die familienbewusste Personalpolitik der R+V ist das Zertifikat „audit berufundfamilie“, das der R+V von der gemeinnützigen Hertie-Stiftung 2012 verliehen wurde und das seitdem regelmäßig überprüft wird.

Die R+V verfügt über ein breites Angebot zur Unterstützung der Vereinbarkeit von Beruf, Familie und Privatleben. Zu den Angeboten zählen unter anderem flexible Arbeitszeiten, diverse Teilzeitarbeitsmodelle, Homeoffice-Regelungen, Sabbaticals, Lebensarbeitszeitkonten, Eltern-Kind-Büros, Ferien- und Kindernotfallbetreuung. Zusätzlich bietet die R+V Pflegeseminare und -netzwerke sowie umfangreiche Sonderregelungen wie Urlaubstage für besondere familiäre Anlässe und Herausforderungen.

An einigen Standorten gibt es den R+V-Kids-Day, der den Mitarbeitern an Brückentagen eine Kinder-Betreuungsmöglichkeit bietet. In Zusammenarbeit mit dem externen Anbieter

pme Familienservice ([www.familienservice.de](http://www.familienservice.de)) bietet die R+V den Mitarbeitern bundesweit diverse persönliche Beratungs- und Vermittlungsleistungen rund um die Pflege von Angehörigen oder hinsichtlich der Kinderbetreuung an.

Die Mitarbeiter können damit eine Vielzahl an Unterstützungsmöglichkeiten nutzen, die sie spürbar entlasten. Darüber hinaus hat die R+V-Sozialberatung ein Pflegenetzwerk ins Leben gerufen, in dem sich Mitarbeiter austauschen und durch Seminare unterstützt werden.

### 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, stellt die R+V ihren Mitarbeitern kurzfristig



Blick in ein Eltern-Kind-Büro in Wiesbaden.



verfügbare Betreuungsalternativen über den externen Anbieter pme Familienservice zur Verfügung. Eine zweite Ausweichmöglichkeit sind Eltern-Kind-Büros. Diese hat die R+V an allen Innendienst-Standorten eingerichtet. Somit können die Mitarbeiter in Wiesbaden, Stuttgart, Frankfurt, Hamburg und Hannover im Notfall ihr Kind einfach mit zur Arbeit bringen. Jedes Eltern-Kind-Büro besitzt einen voll ausgestatteten Büroarbeitsplatz.

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 die R+V beispielsweise Kindern von Mitarbeitern am Standort Wiesbaden in Kooperation mit der Stadt Wiesbaden Plätze im städtischen Ferienprogramm an. Auch an anderen großen Standorten (Hamburg, Hannover, Frankfurt und Stuttgart) bietet die R+V in Kooperation mit dem pme Familienservice ein Ferienprogramm an.

### 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 die R+V unter anderem eine Lebenslagen-Hotline eingerichtet. Psychologen von HumanProtect Consulting (siehe auch S. 30) beraten Hilfesuchende, die sich durch bestimmte Lebenssituationen überfordert fühlen oder sich in psychischen Krisen befinden – selbstverständlich kostenlos und anonym. Darüber hinaus verfügt die R+V über ein flächendeckendes Netz von qualifizierten Sozialberatern – siehe dazu Seite 81.

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. 26). R+V-Mitarbeiter mit einem Pflegefall in der Familie erhalten unter anderem über den pme Familienservice eine unentgeltliche Beratung sowie eine Vermittlung von Pflegeleistungen.

## Betriebliches Gesundheitsmanagement

Als mitarbeiterorientiertes Unternehmen ist der R+V die Gesundheit ihrer Mitarbeiter sehr wichtig. Denn gesunde und damit leistungsfähige und engagierte Mitarbeiter sind das wichtigste Kapital. Aus diesem Grund hat die R+V ein Gesamtkonzept zum Betrieblichen Gesundheitsmanagement (BGM) etabliert. Mit dessen einzelnen Bausteinen unterstützt die R+V die Gesundheitsförderung und trägt somit zur Zufriedenheit am Arbeitsplatz bei.

Die R+V definiert Gesundheit dabei nicht nur als Abwesenheit von Krankheit, sondern verfolgt im Rahmen des 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 der 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 BGM bei der R+V decken alle wesentlichen Felder eines modernen Gesundheitsmanagements ab (siehe Schaubild oben). In ihrem ganzheitlichen BGM-Konzept verzahnt die R+V alle Akteure und Angebote rund um das Thema Gesundheit:

GRI 403-2, GRI 403-3,  
GRI 403-4, GRI 403-5,  
GRI 403-6, GRI 403-7

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

<p><b>BEWEGUNG UND ENTSPANNUNG</b></p> <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>		<p><b>VORSORGEUNTERSUCHUNGEN</b></p> <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>	
<p><b>ARBEITS- UND GESUNDHEITSSCHUTZ</b></p> <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>		<p><b>QUALIFIZIERUNG</b></p> <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>	
<p><b>PERSONAL</b></p> <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>	<p><b>ERNÄHRUNG</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Betriebsgastronomische Ernährung am Arbeitsplatz</li> </ul>	<p><b>BERUFLICHE UND PRIVATE NOTSITUATIONEN</b></p> <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>	

**– Sozialberatung**

Die R+V-Sozialberatung richtet sich an alle Mitarbeiter und Führungskräfte. Sie bietet ein psychosoziales Management bei beruflichen und persönlichen Fragestellungen. Sie begleitet unter anderem Wiedereingliederungsmaßnahmen, vermittelt Hilfesuchende an psychosoziale Einrichtungen bzw. 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 seit 1993 mit den ehrenamtlichen Sozialhelfern vor Ort zusammen. Um die Qualitätsstandards der Sozialberatung an allen R+V-Standorten zu vereinheitlichen und auszubauen, ermöglicht es die R+V angehenden, ehrenamtlichen Sozialhelfern, eine umfassende, zweijährige IHK-zertifizierte Qualifizierung zu absolvieren. Dabei ist die R+V eines der ersten Unternehmen in Deutschland, das Mitarbeitern diese Qualifizierung anbietet. Bei Bedarf kann aber auch an ent-

sprechende externe Stellen weitervermittelt werden. Vor allem die Zusammenarbeit mit HumanProtect Consulting (siehe S. 30), Caritas sowie dem pme Familienservice wurde im Jahr 2019 weiterverfolgt, sodass den Mitarbeitern im kommenden Jahr wieder die Teilnahme an zahlreichen Fachvorträgen, Seminaren und Workshops – aber auch an unterstützenden Angeboten – ermöglicht werden kann.

**– 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, Fitnessräume und Bewegungsflächen, Fitnesskooperationen sowie eine Vielzahl an Gesundheitskursen oder entsprechenden Vorträgen. Daneben steht das Online-Gesundheitsportal pur-life allen Mitarbeitern kostenfrei zur Förderung ihrer Gesundheit zur Verfügung. Neben einer Vielzahl präventiver Sport- und Entspannungskurse kön-



Modernes Arbeiten im modernen Gebäude: Der Eingangsbereich am Raiffeisenplatz 2 in Wiesbaden.

nen die Mitarbeiter ein eigenes Profil mit einem persönlichen Ernährungsplan und Kursen erstellen. Individuelle Fragen zu Training, Medizin und Ernährung beantworten Mediziner, Sportlehrer und Sportwissenschaftler per E-Mail, Chat und Telefon. Ende 2019 zählte pur-life 5.496 angemeldete Nutzer von der R+V. Bundesweit finden jedes Jahr Gesundheitstage statt, an denen sich die Mitarbeiter zum einen über Gesundheitsthemen informieren und zum anderen im Rahmen von Schnupperkursen verschiedene Sportarten und Trainingselemente ausprobieren können.

#### – Gastronomische Versorgung

Das Ziel der gastronomischen Versorgung bei der 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. 84).

#### – 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 der 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 S. 85).

#### – 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 der R+V BGM-Maßnahmen 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 und Führungskräfte bei Problemen und Krisen, die im Privat- und Berufsleben auftreten können. Die Beratung erfolgt telefonisch und ist selbstverständlich anonym (siehe dazu auch S. 30).

## Stadtradeln und Schritte zählen

Vom 03. bis 23. Juni 2019 fand erneut die bundesweite Aktion „Stadtradeln“ statt. Die Stadt Wiesbaden trat bereits zum sechsten Mal gegen andere Kommunen an, um so viele Rad-Kilometer wie möglich zu sammeln. Die erfolgreichste Kommune wurde vom Klima-Bündnis prämiert. Außerdem konnten Wiesbadener Teilnehmer, unabhängig von den zurückgelegten Kilometern, viele attraktive Preise gewinnen.

Ziel der Aktion ist es, möglichst viele Kilometer auf dem Rad zurückzulegen und damit die Umwelt zu schonen. Dabei sollen die Teilnehmer ihre Stadt von einer anderen Seite kennenlernen und ganz nebenbei etwas für ihre eigene Gesundheit tun. Die R+V unterstützte erneut diese Aktion und ging mit einem eigenen Team an den Start. Das R+V-Team radelte die meisten Kilometer aller Teams aus der hessischen Landeshauptstadt.

Die R+V BKK und das Betriebliche Gesundheitsmanagement der R+V veranstalteten auch 2019 wieder die beliebte Schrittzähleraktion. Diesmal nahmen 67 Teams aus ganz Deutschland an der über drei Wochen laufenden Aktion im September teil. Dabei ging es natürlich vor allem um den Spaß an der Bewegung, um Fitness, Teamgeist und auch um Kreativität. Denn es gab - wie schon bei den Vorgänger-Schrittzähleraktionen - nicht nur einen Schrittzähler-, sondern auch einen Kreativwettbewerb für das originellste Teamfoto. Insgesamt legten die 800 Teilnehmer mehr als 157 Millionen Schritte zurück – eine Strecke, die drei Mal dem Erdumfang entspricht.

## Modernes Intranet stellt den Mitarbeiter ins Zentrum

Das Intranet der R+V (R+V NET) ist ein wichtiger Bestandteil des digitalen Arbeitsplatzes der R+V-Mitarbeiter und bietet eine zeitgemäße Umgebung mit modernen Kommunikationsmitteln, die Zusammenarbeit, Wissensaustausch und Kommunikation über Standortgrenzen hinweg ermöglicht. Das R+V NET ist der zentrale Zugang zu unternehmensrelevanten Informationen ebenso wie zum Unternehmenswiki und zu den virtuellen Zusammenarbeitsräumen, in denen bereichsübergreifend und über Standorte hinweg in Projekten zusammengearbeitet wird. In Blogs und Diskussionsforen tauschen sich die Mitarbeiter unternehmensweit aus und vernetzen sich miteinander.

Als Instrument der internen Kommunikation bietet das R+V NET den Mitarbeitern eine Plattform, um sich zu informieren und zu involvieren. Ebenso stellt es den zentralen Einstieg zu den Mitarbeiterservices bereit, um Urlaubsanträge, Reiseanträge etc. schnell zu erledigen. Alle Mitarbeiter verfügen im R+V NET über ein persönliches Profil und haben damit die Möglichkeit, ihre Expertisen zu veröffentlichen und so dem gesamten Unternehmen zur Verfügung zu stellen.

## Betriebliches Eingliederungsmanagement

Wenn Mitarbeiter innerhalb von zwölf Kalendermonaten mehr als 30 Tage arbeitsunfähig waren, haben sie Anrecht auf ein Wiedereingliederungsverfahren. In diesem Rahmen wird geprüft, welche Maßnahmen ergriffen werden können, um die Arbeitsfähigkeit möglichst rasch wiederherzustellen und langfristig aufrecht zu erhalten. Die R+V hat 2019 ihr Betriebliches Eingliederungsmanagement (BEM) neu aufgestellt. Eigens dafür benannte BEM-Koordinatoren initiieren und organisieren die Unterstützung zentral für Innen- und Außendienst. Interne und externe BEM-Begleiter, die eine spezielle Qualifikation haben, beraten die Mitarbeiter und führen die Gespräche mit ihnen.





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

Grundsätzlich gilt: Die Teilnahme am BEM ist freiwillig. Jeder Mitarbeiter kann selbst entscheiden, ob er die Möglichkeiten nutzen möchte, die ihm im BEM-Prozess angeboten werden. Ein Abbruch ist jederzeit möglich. Der Mitarbeiter ist zu keinem Zeitpunkt verpflichtet, Krankheitsursachen oder Diagnosen zu nennen.

## Nachhaltige Betriebsgastronomie

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 die R+V auch bei der Verpflegung ihrer Mitarbeiter noch mehr soziale und ökologische Verantwortung übernimmt.

Die Kennzeichnung der Speisen mit „Leichte Küche“, „Vegan“, „Vegetarisch“ und „Nachhaltiges Menü“ erleichtert dem Gast die Speisenauswahl und gibt einen schnellen Überblick. Bei der R+V gibt es täglich zwei vegetarische Essen und seit 2018 ist mindestens ein Essen pro Woche vegan. Darüber hinaus

achtet die R+V bei Aktionsgerichten mit Hähnchen-, Schweinefleisch und Wild auch auf den Tierschutz. Denn das verwendete Fleisch ist mit dem Tierschutzlabel des Deutschen Tierschutzbundes gekennzeichnet. Dessen Kriterien sind: artgerechte Haltung, gesunde Aufzucht und keine Antibiotikagabe im Futter.

Kernthemen im Jahr 2019 waren: Ausbau von vegetarischen/ veganen Angeboten, regionalen Produkten und zuckerfreien Dessertalternativen. Ein weiteres Fokusthema war die Reduzierung von Einwegverpackungen. Insbesondere im Selbstbedienungs- und Veranstaltungsbereich konnten diese Einwegverpackungen (beispielsweise Zuckersticks, Portionsmilch und Einweglöffel) reduziert und auf Mehrwegvarianten umgestellt werden. Im Jahr 2020 sind weitere Maßnahmen im Konferenzbereich geplant.

Ein besonderes Projekt setzte die R+V-Betriebsgastronomie im August 2019 um. Seither steht in Wiesbaden ein Plantcube, ein Gerät, das den Pflanzenanbau an 365 Tagen im Jahr ermöglicht. Der Plantcube ist in etwa so groß wie ein Einbau-



GRI 103-1, GRI 103-2,  
GRI 103-3, GRI 403-1,  
GRI 403-2, GRI 403-3,  
GRI 403-4, GRI 403-5,  
GRI 403-6, GRI 403-7,  
GRI 403-9, GRI 403-10



Der Plantcube in der R+V-Kantine dient den Mitarbeitern als Anschauungsobjekt.

kühlschrank und wird inzwischen auch häufig in privaten Küchen installiert. Statt in der Erde wachsen die Pflanzen auf speziellen Matten. Das Gerät ist ans WLAN angeschlossen und wird vom Benutzer über eine App gesteuert. Ob Temperatur, Wasserzufuhr oder Beleuchtung mit Tageslichtlampen – alle Parameter werden per App auf das optimale Pflanzenwachstum eingestellt. Den idealen Erntetermin teilt das Programm selbstverständlich auch mit. In Plantcubes wachsen – wie auch bei der R+V – in der Regel Küchenkräuter. Die R+V wird damit jedoch nicht selbst zum Produzenten. Vielmehr bleibt es bei diesem einen Plantcube, der vor allem als Test- und Anschauungsobjekt gedacht ist.

## Arbeitsicherheit

Sicherheit und Gesundheitserhaltung am Arbeitsplatz sind Voraussetzungen für eine leistungsstarke Belegschaft. Der Arbeitgeber hat die Aufgabe, für den Schutz der Arbeitnehmer am Arbeitsplatz zu sorgen. Daher gewährleistet die R+V die Arbeitssicherheit und Arbeitsmedizin durch betriebsärztliche und sicherheitstechnische Betreuung, Unfallschutz, Notfallmanagement, Erstversorgung bei Unfällen und akuten Erkrankungen sowie Beratung der Mitarbeiter und Führungs-

### KENNZAHLEN ARBEITSSCHUTZ

#### Anzahl

##### Betriebsunfälle

	Männer	8
	Frauen	5
<b>2017</b>	<b>Gesamt</b>	<b>13</b>
	Männer	15
	Frauen	8
<b>2018</b>	<b>Gesamt</b>	<b>23</b>
	Männer	7
	Frauen	9
<b>2019</b>	<b>Gesamt</b>	<b>16</b>

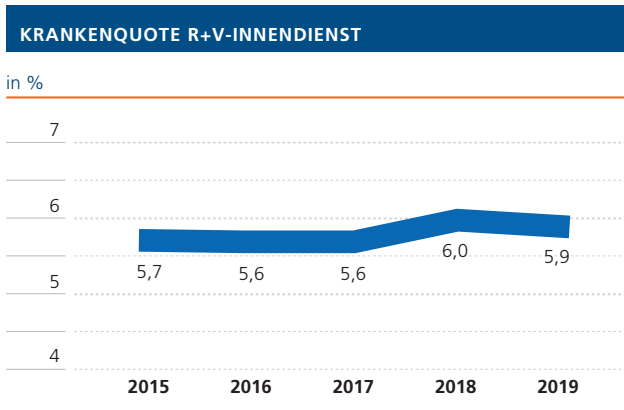
##### Wegeunfälle

	Männer	17
	Frauen	24
<b>2017</b>	<b>Gesamt</b>	<b>41</b>
	Männer	31
	Frauen	16
<b>2018</b>	<b>Gesamt</b>	<b>47</b>
	Männer	28
	Frauen	32
<b>2019</b>	<b>Gesamt</b>	<b>60</b>

##### Arbeitsunfälle mit Todesfolge

<b>2017</b>	<b>Gesamt</b>	<b>0</b>
<b>2018</b>	<b>Gesamt</b>	<b>0</b>
<b>2019</b>	<b>Gesamt</b>	<b>0</b>

kräfte für eine sichere und gesunde Umgebung. Die Arbeitssicherheit bei der R+V befasst sich deshalb mit der Vermeidung von Arbeitsunfällen, Berufskrankheiten und arbeitsbedingten Gesundheitsgefahren durch präventive Maßnahmen.



## Konzernsicherheit

Die R+V schützt ihre Mitarbeiter, Standorte und Informationen. Die BCM-Risikoanalyse als Teil des Konzern-Risikomanagements hat das Ziel, existenzielle Risiken zu erkennen und durch angemessene Maßnahmen auf ein akzeptables Maß zu reduzieren.

Das Unternehmen hat ein konzernweites Notfall- und Krisenmanagement sowie ein Business-Continuity-Management-(BCM)-System etabliert. Hierdurch wird der Schutz der Mitarbeiter, der Unternehmenswerte und letztlich die wirtschaftliche Existenz von Geschäftsfeldern und des Unternehmens als Ganzes auch bei schwerwiegenden Ereignissen gewährleistet. Durch Audits, Tests und Übungen werden diese Abläufe regelmäßig überprüft und weiterentwickelt.

Die Konzernsicherheit bearbeitet täglich sensible Informationen und ist für deren Schutz im Einklang mit den geltenden Gesetzen verantwortlich. Informationssicherheit spielt daher eine wichtige Rolle für die erfolgreiche digitale Transformation.

Der Schutz der Mitarbeiter beschränkt sich nicht nur auf die Arbeitsplätze an den R+V-Standorten, sondern auch auf weltweite Dienstreisen. Mitarbeiter werden außerdem über Gefährdungen am Reiseziel informiert. Zusammen mit der ASIMED (siehe S. 82) werden die notwendigen Schutzmaßnahmen vor, während und nach der Reise bereitgestellt.

## Gütesiegel, Zertifikate und Mitgliedschaften

Die R+V Versicherung hat im Jahr 2019 als Arbeitgeber erneut zahlreiche Gütesiegel und Zertifikate erhalten. Dazu zählen unter anderem:

- Das Zertifikat „Top Employer Deutschland“ für exzellente Bedingungen für Mitarbeiter wurde der R+V zum 13. Mal in Folge durch das Top Employer Institute verliehen (S. 77).
- Die Arbeitgeberbewertungs-Plattform [www.kununu.de](http://www.kununu.de) hat die R+V zum wiederholten Male mit dem Gütesiegel „Top Company“ ausgezeichnet.
- Laut Arbeitgeberranking „Trendence Schülerbarometer“ zählt die R+V bei Schülern zu den deutschlandweit attraktivsten Arbeitgebern.
- Bereits seit 2005 hat die R+V das Gütesiegel „Fair Company“ des Web-Portals [www.karriere.de](http://www.karriere.de) inne, welches Unternehmen prämiert, die faire Bedingungen bei der Beschäftigung und Bezahlung von Praktikanten einhalten.
- Von der gemeinnützigen Hertie-Stiftung wurde die R+V erstmals 2012 mit dem Zertifikat „audit berufundfamilie“ ausgezeichnet, das sie seitdem innehat (S. 77).
- Die R+V erhielt erneut das Signet „top4women“, welches das Bekenntnis zur Gleichberechtigung und die Förderung weiblicher Fach- und Führungskräfte im Unternehmen unterstreicht.



Die R+V ist darüber hinaus Mitglied in folgenden Unternehmensinitiativen und Netzwerken:

- Als Teil der „Charta der Vielfalt“, der die R+V bereits 2011 beigetreten ist, bekennt sie sich zur Anerkennung, Wertschätzung und Einbeziehung von Vielfalt im Unternehmen (S. 74).
- Die R+V ist Mitglied im Unternehmensnetzwerk „Erfolgsfaktor Familie“, welches für die Umsetzung einer besonders familienfreundlichen Personalpolitik steht.
- Die R+V ist Teil des lokalen „Bündnis für Familie Wiesbaden“.

## Gesellschaft

Wirtschaftlicher Erfolg und gesellschaftlich verantwortliches Handeln gehören für die R+V sowie für alle Unternehmen der Genossenschaftlichen FinanzGruppe Volksbanken Raiffeisenbanken 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 STIFTUNG



Die Geschäftsleiter der R+V STIFTUNG: Ralph Glodek und Julia Hintze vom deutschen Stiftungszentrum.

Seit dem Jahr 2018 bündelt die R+V ihr gesellschaftliches Engagement in der gemeinnützigen R+V STIFTUNG ([www.ruv-stiftung.de](http://www.ruv-stiftung.de)). Die Stiftung wurde als nichtrechtsfähige Stiftung im Stifterverband errichtet. Sie fördert Ideen und Initiativen, die sich insbesondere mit den Herausforderungen des gesellschaftlichen Wandels beschäftigen und Lösungsmöglichkeiten aufzeigen oder in konkreten Projekten umsetzen. Als einer der größten Versicherer Deutschlands übernimmt die R+V Verantwortung für das große Ganze und fördert den gesellschaftlichen Wandel hin zu einer zukunftsfähigen Gesellschaft. Die R+V STIFTUNG ist Ausdruck genau dieses Selbstverständnisses, denn durch die Errichtung der Stiftung gestaltet sich die Förderung des Gemeinwohls unabhängig vom Marktgeschehen und von Unternehmensergebnissen.

Die R+V STIFTUNG gestaltet Gesellschaft, indem sie insbesondere die Bereiche Bildung und Jugend fördert sowie bürgerschaftliches Engagement unterstützt. Wie die R+V Versicherung als Stifterin ist auch die Stiftung der genossenschaftlichen Tradition verpflichtet, vor diesem Hintergrund möchte sie vor allem Hilfe zur Selbsthilfe leisten.

### R+V STIFTUNG

Die R+V STIFTUNG fördert laut ihrer Satzung insbesondere die Bereiche Bildung und Erziehung, Jugend- und Altenhilfe, Wissenschaft und Forschung, das Wohlfahrtswesen sowie mildtätige Zwecke. Mit Blick auf die Zukunft engagiert sich die Stiftung vor allem für die Bildung der nachkommenden Generationen sowie die Förderung und Professionalisierung des Ehrenamts. Bei allen Projekten legt die R+V STIFTUNG besonderen Wert auf die langfristige Zusammenarbeit mit förderungswürdigen Initiativen.

Die Liste der von der R+V geförderten gemeinnützigen Initiativen und Vereine ist lang. In diesem Kapitel werden deshalb einige ausgewählte Projekte vorgestellt, die R+V im Jahr 2019 unterstützt hat.

### R+V fördert erste Schülergenossenschaft Hessens

Im November 2019 gründeten Schüler der Wiesbadener Leibnizschule Hessens erste Schülergenossenschaft. Die 13 bis 17 Jahre alten Jungunternehmer wollen mit ihrer Geschäftsidee vor allem älteren und weniger mobilen Menschen helfen. Die Schüler bieten in der hessischen Landeshauptstadt einen Balkon- sowie Zimmerpflanzen-Service an und kooperieren dabei mit lokalen Gärtnereien. Die Jugendlichen wählen nach Absprache mit ihren Kunden passende Pflanzen und Töpfe aus, transportieren diese zur Wohnung und stellen sie dort auf. Die spätere Pflege der Pflanzen übernehmen die Schüler auf Wunsch ebenfalls. Das Startkapital der Genossenschaft „Green Leibniz eSG“ stammt aus dem Verkauf von Genossenschaftsanteilen.



Die Schülergenossenschaft „Green Leibniz“ mit R+V-Innovationsmanager André Dörfler (r.) und Lehrer Nils Hektor (l.) bei der Gründungsveranstaltung im November 2019.



Die R+V unterstützte die Wiesbadener Gymnasiasten bei der Gründung der Schülergenossenschaft. R+V-Experten organisierten in der Unternehmenszentrale die vorbereitenden Workshops für die Gründung und berieten die Schüler

kostenlos zu Start-up-Methoden und zur Entwicklung des Geschäftsmodells. Darüber hinaus fördert die gemeinnützige R+V STIFTUNG das Vorhaben in den kommenden drei Jahren mit insgesamt 6.500 Euro.

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

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 Reit-



therapien 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.

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 2019 kamen 262.000 Euro für den guten Zweck zusammen, seit der Vereinsgründung sind es sogar rund 2,5 Millionen Euro. Die R+V und KRAVAG sorgen übrigens dafür, dass jeder gespendete Euro den Kindern zugutekommt, indem sie alle Verwaltungskosten übernehmen.

## 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 sechsmonatigen 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 ungeforderte Arbeit.



Dabei setzt die inzwischen an rund 30 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.

Bereits seit 2015 beteiligt sich die 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 2019 mehr als 50 R+V-Mitarbeiter als Mentoren im Einsatz – mit einer beeindruckenden Erfolgsquote: Mehr als 70 Prozent der betreuten Jugendlichen fanden eine Lehrstelle. Diese Quote entspricht ziemlich genau dem Bundesdurchschnitt bei den JOBLINGEN.

## 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 präsen-



tieren die geistig behinderten Schauspieler mit Unterstützung der R+V eine neue Produktion. Im Jahr 2019 brachte das Ensemble unter der Regie der Schauspielerin Claudia Stump das Stück „Liebe und Fairsprechen“ auf die Bühne. Inspiriert durch die Komödie „Pygmalion“ von George Bernard Shaw hatten die „Franzler“ ein ganz eigenes Stück zu Gleichberechtigung und Authentizität entwickelt.

Von den Vorstellungen profitieren Publikum und Schauspieler gleichermaßen. Die Gäste erleben einen unterhaltsamen Abend und haben die Chance, Vorurteile über Bord zu werfen





R+V-Mitarbeiter verschönern bei „Wiesbaden Engagiert!“ den Garten der Wichern-Schule.

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 Ovations“ 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 2019 zum 15. Mal statt – und die R+V war zum 15.

Mal mit dabei. Diesmal halfen erneut rund 40 Freiwillige bei drei Projekten. In den vergangenen Jahren haben engagierte R+V-ler auf diese Weise rund 30 Projekte umgesetzt.

Im Jahr 2019 standen drei Vorhaben auf der To-Do-Liste der R+V. Das erste Projekt fand im Moritz-Lang-Haus statt. Das



Moritz-Lang-Haus ist ein Pflegeheim der Altenhilfe Wiesbaden. Jetzt stand eine Verschönerung der

Terrasse auf dem Plan, damit die Senioren dort den Sommer genießen können.

Das zweite Projekt fand in der Johann-Hinrich-Wichern-Schule statt. Die Förderschule mit dem Schwerpunkt geistige Entwicklung im Stadtteil Amöneburg ist seit vielen Jahren ein festes Ziel der R+V-ler bei „Wiesbaden Engagiert!“. Dieses Mal fertigten die Mitarbeiter zwei Sandtische für den Innenbereich, damit auch Kinder, die im Rollstuhl sitzen, im Sand spielen können. Außerdem verschönerten die Helfer die Beete im Schulgarten.



Voller Einsatz im Moritz-Lang-Haus: Die Terrasse wird verschönert.

Das dritte Projekt war der Bau eines Häuschens für Gartengeräte im Verein „Die Schatzinsel“. Den von engagierten Eltern gegründeten Verein gibt es seit 1992. Hier werden 40 Kinder im Alter von 6 Monaten bis Schuleintritt betreut, wobei es auch 2 bis 3 Plätze für hochbegabte Kinder gibt. Für den Garten fehlte bisher noch eine Laube, in der Rasenmäher und andere Geräte gelagert werden können. Außerdem erledigten die Helfer diverse Gartenarbeiten, etwa Zweige schneiden und Unkraut jäten. Zum Abschluss des Tages gab es ein Sommerfest für die Kinder.

## Kunst-Koffer und kunstwerker

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

**die kunstwerker**  
Wiesbadener Kinder- und Jugendkunstschule e.V.

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.

Ein ähnliches Konzept verfolgt die Initiative „Kunst-Koffer“ ([www.kunst-koffer.org](http://www.kunst-koffer.org)), die 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 vielen deutschen Städten mit „Kunst-Koffern“ vertreten.

## 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 Obdachlosen einen beheizten und sicheren Schlafplatz, warme Mahlzeiten oder einfach eine Duschköglichkeit. Darüber hinaus leistet das Upstairs-Team unbürokratische Soforthilfe, unterstützt bei Behördengängen und berät in akuten Krisensituationen.

**upstairs**



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

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 die R+V kann Upstairs einen Teil dieses Jahresbudgets sicherstellen.

## Leonardo Schul-Award 2019

Seit 2005 verleiht die Wiesbaden Stiftung alle zwei Jahre den Leonardo Schul-Award an Schüler ab 13 Jahren (ab Klassenstufe 7). Ausgezeichnet werden kreative und zukunftsweisende Schülerprojekte. 1.300 Schülerinnen und Schüler von 30 Wiesbadener Schulen mit über 100

**Leonardo  
2019**



Projekten nahmen 2019 beim achten Leonardo Schul-Award teil. Zwölf Wettbewerbskategorien in fünf Themenbereichen standen zur Wahl: Gesundheit, Visionen für Wiesbaden, Kreative Medien, M.I.N.T. und Auf der Bühne. 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. Die R+V unterstützt den Leonardo Schul Award von Beginn an und spendet alle zwei Jahre 30.000 Euro an die Wiesbaden Stiftung, die den Leonardo-Award seit 2005 verleiht.

Von allen Projekten wählte die Jury auch 2019 wieder die jeweils fünf besten aus allen Kategorien aus. Darunter: ein Spiel zum Mathe-Lernen für Grundschüler, gesunde nachhaltige Rezepte, „Mit Stärke gegen Plastik“, Integrations- und Anti-Mobbing-Initiativen, Upcycling von Kaffeekapseln sowie hochprofessionelle Musik- und Theaterprojekte. Die Sieger in der jeweiligen Kategorie erhalten neben dem Leonardo einen Geldpreis von 2.000 Euro, der je zur Hälfte an die Schule und die Teammitglieder geht. Die Zweitplatzierten gewannen 500 Euro, der dritte Platz war mit 300 Euro dotiert.

## R+V fördert Besuchshunde-Projekt

Besuchshunde bringen Abwechslung und emotionale Momente in den Alltag von Altenheim-Bewohnern. Seit 2018 ist der Hundebegleitsdienst der Wiesbadener Malteser mit mittlerweile sechs Hunden unterwegs in Altenheimen. Bevor die Tiere ihren Dienst antreten dürfen, absolvieren alle Hunde eine Ausbildung. Dabei lernen die Hunde unter anderem, sich ruhig zu verhalten und genau auf ihren Besitzer zu hören. Für die Hundebesitzer – in der Regel Privatleute – stehen zum Beispiel der Umgang



**Malteser**  
...weil Nähe zählt.





Die Besuchshunde der Malteser bringen Abwechslung in den Alltag von Altenheim-Bewohnern.

mit Demenz und ein Erste-Hilfe-Kurs auf dem Programm. Obendrein lernen die Hunde sich in der Ausbildung gegenseitig kennen – das ist wichtig, um untereinander eine Rangordnung zu bilden. Die Kosten in Höhe von 2.000 Euro pro Kurs übernimmt seit 2019 die R+V STIFTUNG. Mit der Unterstützung der Malteser-Hundestaffel fördert die Stiftung das ehrenamtliche Engagement von Mitbürgern.

## BürgerKolleg Wiesbaden

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



*Wir machen Bürger stark fürs Ehrenamt*

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“.

Die R+V ist – neben der Stadt Wiesbaden – Hauptsponsor des Vereins und fördert ihn mit jährlich 75.000 Euro. Darüber hinaus arbeitet die 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 folgendes Kapitel).

## Stiftung Aktive Bürgerschaft

Die R+V ist Unterstützer und Mitglied der „Aktiven

**STIFTUNG AKTIVE  
BÜRGERSCHAFT**

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 Auszeichnung wird seit 1998 an Bürgerstiftungen verliehen, die sich in herausragender Weise für ihre Stadt oder Region engagieren.

## WiesPaten

Die R+V ist seit 2015 Mitglied der WiesPaten ([www.wiespaten.de](http://www.wiespaten.de)). Diese Wiesbadener Initiative hilft Kindern und Jugendlichen (meist mit Migrationshintergrund), ihre Schullaufbahn zu meistern. Im Mittelpunkt steht ein spezieller Förderunterricht, den Paten-Unternehmen wie etwa die 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-Sie-

mens-Schule. Die Patenschaft startete 2015, als die Schüler die Jahrgangsstufe 6 besuchten. Seitens der R+V meldeten sich zum Beginn der Aktion knapp zehn Trainees als freiwillige Betreuer. Auch zwei Jahre später sind meistens Trainees von 2015 weiter als Paten aktiv. Gemeinsam mit „ihren“ Schülern unternehmen sie etwa Ausflüge oder besuchen sich gegenseitig.

## Wiesbadener Tafel

Bereits seit vielen Jahren unterstützt die 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 160 ehrenamtlich tätigen Mitgliedern bewältigt. Die Wiesbadener Tafel versorgt fast 3.000 bedürftige Menschen pro Woche mit Lebensmitteln.

Zusätzlich zur Geldspende organisiert die R+V seit 2015 auch Weihnachtsgeschenke für Kinder und Jugendliche, deren Eltern oder Großeltern Essen bei der Tafel beziehen. Auch im Jahr 2019 kamen die R+V-Mitarbeiter für die Beschaffung direkt bei der Wiesbadener Tafel vorbei. Zur Tafel-Ausgabestelle an der Klarenthaler Straße brachten die freiwilligen Helfer der R+V die Präsente und verteilten sie anschließend an die



Freiwillige Helfer der R+V verteilen Geschenke bei der Wiesbadener Tafel.





Die Spendensumme auf Kugeln: Die Mitarbeiterin der R+V STIFTUNG, Kristina Arndt, und Stiftungsleiter Ralph Glodek präsentieren das Rekordergebnis am Weihnachtsbaum auf dem Raiffeisenplatz.

Eltern oder Großeltern. Die Spanne der Geschenke reichte von Büchern über Spielzeug bis hin zu Kosmetik und Einkaufsgutscheinen für einen Elektronikmarkt. Im Vorfeld hatten R+V-Helfer gemeinsam mit der Tafel die passenden Geschenke ausgesucht.

Das Geld für die Weihnachtsgeschenke stammt übrigens von den Wiesbadener Mitarbeitern. Seit 2015 erhalten sie vom Unternehmen kein Weihnachtspresent mehr. Stattdessen spendet die R+V über die R+V STIFTUNG das Geld an gemeinnützige Initiativen – unter anderem an die Wiesbadener Tafel.

## Weihnachtsspendenaktion

Einen abermaligen Rekord haben 2019 die R+V-Mitarbeiter bei ihrer traditionellen Weihnachtsspendenaktion aufgestellt: 78.400 Euro kamen bei der Sammelaktion zugunsten hilfsbe-

dürftiger Kinder und Jugendlicher zusammen. Das Geld erhalten die fünf Organisationen Albatros, Clown Doktoren, ZWERG NASE, Barrierefrei starten, die Gemeinnützige Känguru GmbH, die Aktion Kinder-Unfallhilfe und der Verein Ankerland.

Die Hälfte des Spendengeldes stammt aus der Sammelaktion am R+V-Hauptsitz in Wiesbaden sowie an den Standorten Hamburg und Frankfurt. 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 rund 675.000 Euro für den guten Zweck zusammen.

## Nachhaltigkeitsprogramm

Das Nachhaltigkeitsprogramm von R+V umfasst sämtliche Vorhaben und Projekte, die im Jahr 2019 auf den Weg gebracht

wurden, noch nicht abgeschlossen waren beziehungsweise 2019 abgeschlossen wurden.

R+V-NACHHALTIGKEITSPROGRAMM				
Kategorie	Thema	Ziele / Maßnahmen	Zeitraum	Status
<b>Nachhaltigkeits Management</b>	Weiterentwicklung der Nachhaltigkeitsstrategie	Umsetzung der Anforderungen aus dem EU-Aktionsplan Nachhaltige Finanzen	2021	in Arbeit
	Sensibilisierung der Mitarbeiter und Führungskräfte	Veröffentlichung „Umweltkompass“ zur Sensibilisierung der Mitarbeiter für den Umweltschutz	2019	abgeschlossen
		Nachhaltigkeitstag „Mobilität“ zur Sensibilisierung der Mitarbeiter in Wiesbaden	2019	abgeschlossen
		Regelmäßige Statusberichte im oberen Management aller Ressorts	jährlich	laufend
	Stakeholder-Dialog	Regelmäßige Information der Mitarbeiter über interne Medien, Aktionen, Vorträge	laufend	laufend
		Aktualisierung Wesentlichkeitsanalyse durch Stakeholder-Befragung	2019	abgeschlossen
		Jährliche Veröffentlichung eines R+V-Nachhaltigkeitsberichts	jährlich	laufend
Umweltmanagementsystem	Mitarbeit in Nachhaltigkeits-/ Umweltnetzwerken: Corporate Responsibility Committee der DZ Bank Gruppe, VFU, VNU, Ökoprotit, CSR-RegioNet	laufend	laufend	
	Re-Zertifizierung Umweltmanagementsystem nach ISO 14001	2019	abgeschlossen	
<b>Produkte &amp; Dienstleistungen</b>	Nachhaltige Kapitalanlage	Projekt zur umfassenden Integration von ESG-Kriterien in die Kapitalanlage	2020	neu
	Nachhaltige Produkte	Weiterentwicklung der Tarifmerkmale für E-Mobilität im Kfz-Tarif	2020	neu
	Dienstleistungen	Einführung Parkplatz-App für Fernfahrer	2019	abgeschlossen
<b>Kunde</b>	Vergütungssystem Vertrieb	Einführung neues Vergütungssystem mit konsequenter Fokussierung auf Beratungsqualität	2020	abgeschlossen
<b>Unternehmensführung</b>	Marke	Schärfung der Markenwerte mit Betonung der genossenschaftlichen Wurzeln und der Kundenbegeisterung	2019	abgeschlossen
	Compliance	Durchführung einer elektronischen Schulung zu Compliance-Regeln für alle Mitarbeiter	2019	abgeschlossen
	Einkauf	Pilotierung Nachhaltigkeits-Plattform für Lieferanten und Dienstleister	2019	abgeschlossen
	Gastronomie	Teilnahme Projekt „nearbuy“ für Regionalität in der Betriebsgastronomie	2020	neu
<b>Umwelt</b>	Reduktion CO <sub>2</sub> -Ausstoß	Teilnahme Projekt „Nachhaltige Mobilitätskonzepte“ der Stiftung 2 Grad	2019	abgeschlossen
		Der dienstreisebedingte CO <sub>2</sub> -Ausstoß sinkt um 10% zum Basisjahr 2012.	2020	in Arbeit
		Anteil Fahrrad-Pendler erhöht sich bis 2021 um 5% (durch Ausbau Radinfrastruktur, JobRad etc.)	2021	neu
		Der fahrzeugbezogene CO <sub>2</sub> -Ausstoß sinkt bis 2020 um 10% (Basisjahr 2012).	2020	in Arbeit
		Anteil von Elektrofahrzeugen im Fuhrpark beträgt 10%	2020	in Arbeit
		Nutzung des ÖPNV steigt bis 2021 um 5 %	2021	neu
		Roll-Out „Skype for Business“ zur Vermeidung von Dienstreisen	2020	In Arbeit
		Erweiterung der Ladesäulen-Infrastruktur für Kunden und Mitarbeiter in Wiesbaden	2020	laufend

R+V-NACHHALTIGKEITSPROGRAMM						
Kategorie	Thema	Ziele / Maßnahmen	Zeitraum	Status		
Umwelt	Reduktion CO <sub>2</sub> -Ausstoß	Einführung von Corporate-Carsharing	2019	verschoben auf 2020		
		Einführung Fahrgemeinschafts-App für Mitarbeiter	2019	abgeschlossen		
		Prüfung Einführung JobRad	2019	abgeschlossen		
	Ressourcenschonung	Der Papierabfall pro Mitarbeiter sinkt		2020	in Arbeit	
			Papierverbrauch (absolut) sinkt gegenüber Vorjahr um 5%	2020	neu	
		Senkung der Seitenzahl in der Kundenkorrespondenz trotz Wachstum um 30 % (Basisjahr 2018)		2023	neu	
		Einführung „elektronische Unterschrift“		2018	verschoben auf 2020	
		Projekt „webErfolg“ zur Digitalisierung der Kundenschnittstellen (siehe auch: Kunden).		2020	abgeschlossen	
		Stärkung der digitalisierten Kundenprozesse: Erhöhung der User-Zahl auf „Meine R+V“ um 50 % pro Jahr.		2023	neu	
		Reduktion Plastik-Mülltüten in den Büros		2019	abgeschlossen	
		Kommunikation von Leitlinien für ein nachhaltiges Veranstaltungsmanagement		2018	verschoben auf 2020	
		Umstellung auf Mehrweg- und umweltschonende Einwegverpackungen in der Gastronomie		2020	neu	
		Projekt zur Reduzierung von Einmal-Verpackungen in der Betriebsgastronomie		2019	abgeschlossen	
		Papier zu 100% aus verantwortungsvollen Quellen. Recyclingpapieranteil 80%.		2020	in Arbeit	
		Rollout effizienterer Multifunktions- und Arbeitsplatzdrucker mit „Blauem Engel“, Reduktion der Geräteanzahl		2019	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
			Projekt OptiCam zur energetischen Optimierung des Standortes Wiesbaden inkl. Rechenzentrum		2017	on hold
			Sukzessiver Austausch konventioneller Leuchtmittel durch LED		laufend	in Arbeit
		Mitarbeiter	Gesundheitsmanagement	Einführung „Führungskräfte-Hotline“ zur Beratung in schwierigen Führungssituationen	2019	abgeschlossen
„Schrittzähler-Aktion“ für alle Mitarbeiter	2019			abgeschlossen		
Einführung JobRad	2021			in Arbeit		
Weiterbildung	Ausweitung digitaler Lernformate			2020	in Arbeit	
	Systematisierte Programme für JobRotation und Hospitation			2020	in Arbeit	
Modernes Arbeiten	Weiterentwicklung Telearbeit			2019	teilweise abgeschlossen	
	Ausdehnung der Rahmenarbeitszeit zur Flexibilisierung der Arbeitszeiten			2019	teilweise abgeschlossen	
	Prüfung und Konzeptionierung neuer räumlicher Zusammenarbeitsformen			2019	abgeschlossen	
	Prüfung weiterer Möglichkeiten zum Aufbau von LAZ Zeitkonten			2019	abgeschlossen	

R+V-NACHHALTIGKEITSPROGRAMM				
Kategorie	Thema	Ziele / Maßnahmen	Zeitraum	Status
	Familie und Beruf	Re-Zertifizierung im Rahmen des Audit berufundfamilie der Hertie-Stiftung und Umsetzung der für 2019 beschlossenen Maßnahmen	2019	abgeschlossen
Gesellschaft	Weiterentwicklung gesellschaftliches Engagement	Roadshow zur Bekanntmachung der R+V STIFTUNG auf den dezentralen Standorten	2019	abgeschlossen
		Pilotierung der Ausweitung der Weihnachtsspendenaktion auf die dezentralen Standorte	2019	abgeschlossen
		Gründung der ersten Schülergenossenschaft in Hessen	2019	abgeschlossen

# GRI-Inhaltsindex

## „In Übereinstimmung“ – Option Core

Beim GRI Content Index Service hat GRI Services geprüft, dass der GRI Content Index klar dargestellt ist und die Referenzen für alle veröffentlichten Angaben mit den im Report angegebenen Abschnitten übereinstimmen.



### ALLGEMEINE ANGABEN

Seite	Direkte Antwort	Beschreibung
<b>GRI 101: Grundlagen 2016</b>		
<b>1. Prinzipien der Berichterstattung</b>		
<b>2. Anwendung der GRI-Standards für die Erstellung von Nachhaltigkeitsberichten</b>		
<b>3. Abgabe von Erklärungen zur Anwendung der GRI-Standards</b>		
<b>GRI 102: Allgemeine Angaben 2016</b>		
<b>1. Organisationsprofil</b>		
102-1	4, 7	Name der Organisation
102-2	7–8, 17–24, 29–31	Aktivitäten, Marken, Produkte und Dienstleistungen
102-3	4, GB 18	Hauptsitz der Organisation
102-4	7–8, GB 18–19	Betriebsstätten
102-5	5, 7	Eigentumsverhältnisse und Rechtsform
102-6	7–8, GB 18–19	Belieferte Märkte
102-7	4–6, 64	Größe der Organisation
102-8	9, 64, 68, 73	Informationen zu Angestellten und sonstigen Mitarbeitern
102-9	40	Lieferkette
102-10	7–8, 40	Signifikante Änderungen in der Organisation und ihrer Lieferkette
102-11	12–15, 44–45, 46, 64–66, 87	Vorsorgeansatz oder Vorsorgeprinzip
102-12	9, 13, 32, 39–40, 60–62, 47, 86	Externe Initiativen
102-13	9, 13, 32	Mitgliedschaft in Verbänden und Interessengruppen
<b>2. Strategie</b>		
102-14	3, GB 7	Erklärung des höchsten Entscheidungsträgers
102-15	11–15	Wichtige Auswirkungen, Risiken und Chancen
<b>3. Ethik und Integrität</b>		
102-16	3, 12–15, 39–40	Werte, Grundsätze, Standards und Verhaltensnormen
102-17	40–42	Verfahren zu Beratung und Bedenken in Bezug auf die Ethik
<b>4. Unternehmensführung</b>		
102-18	3, 12–15, GB 7, 218	Führungsstruktur
102-19	12–15, GB 18–20	Delegation von Befugnissen
102-20	12–15, GB 18–20	Zuständigkeit auf Vorstandsebene für ökonomische, ökologische und soziale Themen
102-21	12–15	Dialog mit Stakeholdern zu ökonomischen, ökologischen und sozialen Themen
102-22	12–15	Zusammensetzung des höchsten Kontrollorgans und seiner Gremien
102-23	3, GB 7	Vorsitzender des höchsten Kontrollorgans



## SPEZIFISCHE ANGABEN

	Seite	Direkte Antwort	Beschreibung
102-24	3, GB 7		Nominierungs- und Auswahlverfahren für das höchste Kontrollorgan
102-25	12–15		Interessenkonflikte
102-26	12–15		Rolle des höchsten Kontrollorgans bei der Festlegung von Zielen, Werten und Strategien
102-27	12–15		Gesammeltes Wissen des höchsten Kontrollorgans
102-28	GB 7–12		Bewertung der Leistung des höchsten Kontrollorgans
102-29	12–15		Identifizierung und Umgang mit ökonomischen, ökologischen und sozialen Auswirkungen
102-30	44–45, GB 39–44		Wirksamkeit der Verfahren zum Risikomanagement
102-31	12–15, GB 7–12		Überprüfung der ökonomischen, ökologischen und sozialen Themen
102-32	GB 7–12, 218		Rolle des höchsten Kontrollorgans bei der Nachhaltigkeitsberichterstattung
102-33	40–42		Übermittlung kritischer Anliegen
102-34	34–37, 47		Art und Gesamtanzahl kritischer Anliegen
102-35	GB 203–204		Vergütungspolitik
102-36	GB 203–204		Verfahren zur Festlegung der Vergütung
102-37	GB 203–204		Einbindung der Stakeholder bei Entscheidungen zur Vergütung
102-38	GB 203–204		Verhältnis der Jahresgesamtvergütung
102-39	GB 203–204		Prozentualer Anstieg des Verhältnisses der Jahresgesamtvergütung
<b>5. Einbindung von Stakeholdern</b>			
102-40	12–15		Liste der Stakeholder-Gruppen
102-41	39–40, 72–74		Tarifverträge
102-42	10–12		Ermittlung und Auswahl der Stakeholder
102-43	10–12		Ansatz für die Einbindung von Stakeholdern
102-44	10–12		Wichtige Themen und hervorgebrachte Anliegen
<b>6. Vorgehensweise bei der Berichterstattung</b>			
102-45	GB 26–38, 82–83		Im Konzernabschluss enthaltene Entitäten
102-46	9, 10–12		Vorgehen zur Bestimmung des Berichtsinhalts und der Abgrenzung der Themen
102-47	10–12		Liste der wesentlichen Themen
102-48	9		Neudarstellung von Informationen
102-49		keine	Änderungen bei der Berichterstattung
102-50	9		Berichtszeitraum
102-51	9		Datum des letzten Berichts
102-52	9		Berichtszyklus
102-53	108		Ansprechpartner bei Fragen zum Bericht
102-54	9		Erklärung zur Berichterstattung in Übereinstimmung mit den GRI-Standards
102-55	98–107		GRI-Inhaltsindex
102-56	9		Externe Prüfung

SPEZIFISCHE ANGABEN		
Seite	Direkte Antwort	Beschreibung
<b>GRI 201: Wirtschaftliche Leistung 2016</b>		
<b>1. Angaben zu GRI 103: Managementansatz 2016</b>		
103-1	4-6	Erläuterung des wesentlichen Themas und seiner Abgrenzung
103-2	4-6	Der Managementansatz und seine Bestandteile
103-3	4-6	Beurteilung des Managementansatzes
<b>2. Themenspezifische Angaben</b>		
201-1	4-6, GB 82-84	Unmittelbar erzeugter und ausgeschütteter wirtschaftlicher Wert
201-2	12-14, 17-25, 29-31 44-45	Finanzielle Folgen des Klimawandels für die Organisation und andere mit dem Klimawandel verbundene Risiken und Chancen
201-3	GB 155-158	Verbindlichkeiten für leistungsorientierte Pensionspläne und sonstige Vorsorgepläne
201-4	Keine signifikanten Subventionen oder Beihilfen erhalten	Finanzielle Unterstützung durch die öffentliche Hand
<b>GRI 202: Marktpräsenz 2016</b>		
<b>1. Angaben zu GRI 103: Managementansatz 2016</b>		
103-1	7-8, 64-65	Erläuterung des wesentlichen Themas und seiner Abgrenzung
103-2	7-8, 64-65	Der Managementansatz und seine Bestandteile
103-3	7-8, 64-65	Beurteilung des Managementansatzes
<b>2. Themenspezifische Angaben</b>		
202-1	39-40, 73-76	Verhältnis des nach Geschlecht aufgeschlüsselten Standardeintrittsgehalts zum lokalen gesetzlichen Mindestlohn
202-2	72-73	Anteil der aus der lokalen Gemeinschaft angeworbenen oberen Führungskräfte
<b>GRI 203: Indirekte ökonomische Auswirkungen 2016</b>		
<b>1. Angaben zu GRI 103: Managementansatz 2016</b>		
103-1	87	Erläuterung des wesentlichen Themas und seiner Abgrenzung
103-2	87	Der Managementansatz und seine Bestandteile
103-3	87	Beurteilung des Managementansatzes
<b>2. Themenspezifische Angaben</b>		
203-1	87-95	Infrastrukturinvestitionen und geförderte Dienstleistungen
203-2	87-95	Erhebliche indirekte ökonomische Auswirkungen
<b>GRI 204: Beschaffungspraktiken 2016</b>		
<b>1. Angaben zu GRI 103: Managementansatz 2016</b>		
103-1	40	Erläuterung des wesentlichen Themas und seiner Abgrenzung
103-2	40	Der Managementansatz und seine Bestandteile
103-3	40	Beurteilung des Managementansatzes
<b>2. Themenspezifische Angaben</b>		
204-1	40	Anteil an Ausgaben für lokale Lieferanten

## SPEZIFISCHE ANGABEN

	Seite	Direkte Antwort	Beschreibung
<b>GRI 205: Korruptionsbekämpfung 2016</b>			
<b>1. Angaben zu GRI 103: Managementansatz 2016</b>			
103-1	39		Erläuterung des wesentlichen Themas und seiner Abgrenzung
103-2	39		Der Managementansatz und seine Bestandteile
103-3	39		Beurteilung des Managementansatzes
<b>2. Themenspezifische Angaben</b>			
205-1	39–44		Betriebsstätten, die auf Korruptionsrisiken geprüft wurden
205-2	39–42		Kommunikation und Schulungen zu Richtlinien und Verfahren zur Korruptionsbekämpfung
205-3	39–44		Bestätigte Korruptionsvorfälle und ergriffene Maßnahmen
<b>GRI 206: Wettbewerbswidriges Verhalten 2016</b>			
<b>1. Angaben zu GRI 103: Managementansatz 2016</b>			
103-1	37–38		Erläuterung des wesentlichen Themas und seiner Abgrenzung
103-2	37–38		Der Managementansatz und seine Bestandteile
103-3	37–38		Beurteilung des Managementansatzes
<b>2. Themenspezifische Angaben</b>			
206-1		Sollte es zu Vorfällen dieser Art kommen, berichten wir darüber in unserem Lagebericht im Abschnitt „Reputationsrisiko“. (GB, Seite 83-84).	Rechtsverfahren aufgrund von wettbewerbswidrigem Verhalten, Kartell- und Monopolbildung
<b>GRI 301: Materialien 2016</b>			
<b>1. Angaben zu GRI 103: Managementansatz 2016</b>			
103-1	46		Erläuterung des wesentlichen Themas und seiner Abgrenzung
103-2	46		Der Managementansatz und seine Bestandteile
103-3	46		Beurteilung des Managementansatzes
<b>2. Themenspezifische Angaben</b>			
301-1	46, 48–50		Eingesetzte Materialien nach Gewicht oder Volumen
301-2	48–50		Eingesetzte recycelte Ausgangsstoffe
301-3	57–58		Wiederverwertete Produkte und ihre Verpackungsmaterialien
<b>GRI 302: Energie 2016</b>			
<b>1. Angaben zu GRI 103: Managementansatz 2016</b>			
103-1	46		Erläuterung des wesentlichen Themas und seiner Abgrenzung
103-2	46		Der Managementansatz und seine Bestandteile
103-3	46		Beurteilung des Managementansatzes
<b>2. Themenspezifische Angaben</b>			
302-1	50		Energieverbrauch innerhalb der Organisation
302-2	58–60		Energieverbrauch außerhalb der Organisation
302-3	50–51		Energieintensität
302-4	50		Verringerung des Energieverbrauchs
302-5	52–57		Senkung des Energiebedarfs für Produkte und Dienstleistungen

SPEZIFISCHE ANGABEN		
Seite	Direkte Antwort	Beschreibung
<b>GRI 303: Wasser und Abwasser 2018</b>		
<b>1. Angaben zu GRI 103: Managementansatz 2016</b>		
103-1	46	Erläuterung des wesentlichen Themas und seiner Abgrenzung
103-2	46	Der Managementansatz und seine Bestandteile
103-3	46	Beurteilung des Managementansatzes
<b>2. Themenspezifische Angaben</b>		
303-1	58-59	Wasser als gemeinsam genutzte Ressource
303-2	58-59	Umgang mit den Auswirkungen der Wasserrückführung
303-3	58	Wasserentnahme
303-4	58	Wasserrückführung
303-5	58	Wasserverbrauch
<b>GRI 304: Biodiversität 2016</b>		
<b>1. Angaben zu GRI 103: Managementansatz 2016</b>		
103-1	46	Erläuterung des wesentlichen Themas und seiner Abgrenzung
103-2	46	Der Managementansatz und seine Bestandteile
103-3	46	Beurteilung des Managementansatzes
<b>2. Themenspezifische Angaben</b>		
304-1	R+V verfügt nicht über entsprechende Betriebsstandorte	Eigene, gemietete und verwaltete Betriebsstandorte, die sich in oder neben geschützten Gebieten und Gebieten mit hohem Biodiversitätswert außerhalb von geschützten Gebieten befinden
304-2	Keine erheblichen Auswirkungen	Erhebliche Auswirkungen von Aktivitäten, Produkten und Dienstleistungen auf die Biodiversität
304-3	Keine	Geschützte oder renaturierte Lebensräume
304-4	Keine Geschäftstätigkeit in entsprechenden Lebensräumen	Arten auf der Roten Liste der Weltnaturschutzunion (IUCN) und auf nationalen Listen geschützter Arten, die ihren Lebensraum in Gebieten haben, die von Geschäftstätigkeiten betroffen sind
<b>GRI 305: Emissionen 2016</b>		
<b>1. Angaben zu GRI 103: Managementansatz 2016</b>		
103-1	46-47	Erläuterung des wesentlichen Themas und seiner Abgrenzung
103-2	46-47	Der Managementansatz und seine Bestandteile
103-3	46-47	Beurteilung des Managementansatzes
<b>2. Themenspezifische Angaben</b>		
305-1	50, 58	Direkte THG-Emissionen (Scope 1)
305-2	59	Indirekte energiebedingte THG-Emissionen (Scope 2)
305-3	60	Sonstige indirekte THG-Emissionen (Scope 3)
305-4	53, 58-60, 61	Intensität der THG-Emissionen
305-5	46-47, 48-54	Senkung der THG-Emissionen
305-6	53	Emissionen von Ozon abbauenden Substanzen (ODS)
305-7	53, 57	Stickstoffoxide (NO <sub>x</sub> ), Schwefeloxide (SO <sub>x</sub> ) und andere signifikante Luftemissionen

SPEZIFISCHE ANGABEN		
Seite	Direkte Antwort	Beschreibung
<b>GRI 306: Abwasser und Abfall 2016</b>		
<b>1. Angaben zu GRI 103: Managementansatz 2016</b>		
103-1	46	Erläuterung des wesentlichen Themas und seiner Abgrenzung
103-2	46	Der Managementansatz und seine Bestandteile
103-3	46	Beurteilung des Managementansatzes
<b>2. Themenspezifische Angaben</b>		
306-1	56–57, 58–59	Abwassereinleitung nach Qualität und Einleitungsort
306-2	56–57	Abfall nach Art und Entsorgungsmethode
306-3	Keine Geschäftstätigkeit mit gefährlichen Substanzen	Erheblicher Austritt schädlicher Substanzen
306-4	56–57	Transport von gefährlichem Abfall
306-5	Keine Einleitung in Gewässer	Von Abwassereinleitung und/oder Oberflächenabfluss betroffene Gewässer
<b>GRI 307: Umwelt-Compliance 2016</b>		
<b>1. Angaben zu GRI 103: Managementansatz 2016</b>		
103-1	46	Erläuterung des wesentlichen Themas und seiner Abgrenzung
103-2	46	Der Managementansatz und seine Bestandteile
103-3	46	Beurteilung des Managementansatzes
<b>2. Themenspezifische Angaben</b>		
307-1	47	Nichteinhaltung von Umweltschutzgesetzen und -verordnungen
<b>GRI 308: Umweltbewertung der Lieferanten 2016</b>		
<b>1. Angaben zu GRI 103: Managementansatz 2016</b>		
103-1	40	Erläuterung des wesentlichen Themas und seiner Abgrenzung
103-2	40	Der Managementansatz und seine Bestandteile
103-3	40	Beurteilung des Managementansatzes
<b>2. Themenspezifische Angaben</b>		
308-1	40	Neue Lieferanten, die anhand von Umweltkriterien überprüft wurden
308-2	40	Negative Umweltauswirkungen in der Lieferkette und ergriffene Maßnahmen
<b>GRI 401: Beschäftigung 2016</b>		
<b>1. Angaben zu GRI 103: Managementansatz 2016</b>		
103-1	64–67	Erläuterung des wesentlichen Themas und seiner Abgrenzung
103-2	64–67	Der Managementansatz und seine Bestandteile
103-3	64–67	Beurteilung des Managementansatzes
<b>2. Themenspezifische Angaben</b>		
401-1	73, 74	Neu eingestellte Angestellte und Angestelltenfluktuation
401-2	75–76	Betriebliche Leistungen, die nur vollzeitbeschäftigten Angestellten, nicht aber Zeitarbeitnehmern oder teilzeitbeschäftigten Angestellten angeboten werden
401-3	75–76, 78–79	Elternzeit



SPEZIFISCHE ANGABEN		
Seite	Direkte Antwort	Beschreibung
<b>GRI 402: Arbeitnehmer-Arbeitgeber-Verhältnis 2016</b>		
<b>1. Angaben zu GRI 103: Managementansatz 2016</b>		
103-1	39–40	Erläuterung des wesentlichen Themas und seiner Abgrenzung
103-2	39–40	Der Managementansatz und seine Bestandteile
103-3	39–40	Beurteilung des Managementansatzes
<b>2. Themenspezifische Angaben</b>		
402-1	39–40	Mindestmitteilungsfrist für betriebliche Veränderungen
<b>GRI 403: Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz 2018</b>		
<b>1. Angaben zu GRI 103: Managementansatz 2016</b>		
103-1	85–86	Erläuterung des wesentlichen Themas und seiner Abgrenzung
103-2	85–86	Der Managementansatz und seine Bestandteile
103-3	85–86	Beurteilung des Managementansatzes
<b>Scope von „Mitarbeiter/in“ in diesem Standard</b>		
<b>9</b>		
<b>2. Themenspezifische Angaben</b>		
403-1	85–86	Managementsystem für Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz
403-2	85–86	Gefahrenidentifizierung, Risikobewertung und Untersuchung von Vorfällen
403-3	85–86	Arbeitsmedizinische Dienste
403-4	80–86	Mitarbeiterbeteiligung, Konsultation und Kommunikation zu Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz
403-5	85–86	Mitarbeiterschulungen zu Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz
403-6	80–86	Förderung der Gesundheit der Mitarbeiter
403-7	80–86	Vermeidung und Minimierung von direkt mit Geschäftsbeziehungen verbundenen Auswirkungen auf die Arbeitssicherheit und den Gesundheitsschutz
403-8	9	Mitarbeiter, die von einem Managementsystem für Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz abgedeckt sind
403-9	85	Arbeitsbedingte Verletzungen
403-10	85	Arbeitsbedingte Erkrankungen
<b>GRI 404: Aus- und Weiterbildung 2016</b>		
<b>1. Angaben zu GRI 103: Managementansatz 2016</b>		
103-1	64–67	Erläuterung des wesentlichen Themas und seiner Abgrenzung
103-2	64–67	Der Managementansatz und seine Bestandteile
103-3	64–67	Beurteilung des Managementansatzes
<b>2. Themenspezifische Angaben</b>		
404-1	67	Durchschnittliche Stundenzahl der Aus- und Weiterbildung pro Jahr und Angestellten
404-2	67–69, 72–75	Programme zur Verbesserung der Kompetenzen der Angestellten und zur Übergangshilfe
404-3	74–75	Prozentsatz der Angestellten, die eine regelmäßige Beurteilung ihrer Leistung und ihrer beruflichen Entwicklung erhalten

SPEZIFISCHE ANGABEN		
Seite	Direkte Antwort	Beschreibung
<b>GRI 405: Diversität und Chancengleichheit 2016</b>		
<b>1. Angaben zu GRI 103: Managementansatz 2016</b>		
103-1	64–67	Erläuterung des wesentlichen Themas und seiner Abgrenzung
103-2	64–67	Der Managementansatz und seine Bestandteile
103-3	64–67	Beurteilung des Managementansatzes
<b>2. Themenspezifische Angaben</b>		
405-1	72, 73, 74–76	Diversität in Kontrollorganen und unter Angestellten
405-2	40, 75–77	Verhältnis des Grundgehalts und der Vergütung von Frauen zum Grundgehalt und zur Vergütung von Männern
<b>GRI 406: Nichtdiskriminierung 2016</b>		
<b>1. Angaben zu GRI 103: Managementansatz 2016</b>		
103-1	73–76	Erläuterung des wesentlichen Themas und seiner Abgrenzung
103-2	73–76	Der Managementansatz und seine Bestandteile
103-3	73–76	Beurteilung des Managementansatzes
<b>2. Themenspezifische Angaben</b>		
406-1	74	Diskriminierungsvorfälle und ergriffene Abhilfemaßnahmen
<b>GRI 407: Vereinigungsfreiheit und Tarifverhandlungen 2016</b>		
<b>1. Angaben zu GRI 103: Managementansatz 2016</b>		
103-1	39–40	Erläuterung des wesentlichen Themas und seiner Abgrenzung
103-2	39–40	Der Managementansatz und seine Bestandteile
103-3	39–40	Beurteilung des Managementansatzes
<b>2. Themenspezifische Angaben</b>		
407-1	39–40	Betriebsstätten und Lieferanten, bei denen das Recht auf Vereinigungsfreiheit und Tarifverhandlungen bedroht sein könnte
<b>GRI 408: Kinderarbeit 2016</b>		
<b>1. Angaben zu GRI 103: Managementansatz 2016</b>		
103-1	39	Erläuterung des wesentlichen Themas und seiner Abgrenzung
103-2	39	Der Managementansatz und seine Bestandteile
103-3	39	Beurteilung des Managementansatzes
<b>2. Themenspezifische Angaben</b>		
408-1	39	Betriebsstätten und Lieferanten mit einem erheblichen Risiko für Vorfälle von Kinderarbeit
<b>GRI 409: Zwangs- oder Pflichtarbeit 2016</b>		
<b>1. Angaben zu GRI 103: Managementansatz 2016</b>		
103-1	39	Erläuterung des wesentlichen Themas und seiner Abgrenzung
103-2	39	Der Managementansatz und seine Bestandteile
103-3	39	Beurteilung des Managementansatzes

SPEZIFISCHE ANGABEN		
Seite	Direkte Antwort	Beschreibung
<b>2. Themenspezifische Angaben</b>		
409-1	39	Betriebsstätten und Lieferanten mit einem erheblichen Risiko für Vorfälle von Zwangs- oder Pflichtarbeit
<b>GRI 410: Sicherheitspraktiken 2016</b>		
<b>1. Angaben zu GRI 103: Managementansatz 2016</b>		
103-1	40–42	Erläuterung des wesentlichen Themas und seiner Abgrenzung
103-2	40–42	Der Managementansatz und seine Bestandteile
103-3	40–42	Beurteilung des Managementansatzes
<b>2. Themenspezifische Angaben</b>		
410-1	40–42	Sicherheitspersonal, das in Menschenrechtspolitik und -verfahren geschult wurde
<b>GRI 411: Rechte der indigenen Völker 2016</b>		
<b>1. Angaben zu GRI 103: Managementansatz 2016</b>		
103-1	39–40	Erläuterung des wesentlichen Themas und seiner Abgrenzung
103-2	39–40	Der Managementansatz und seine Bestandteile
103-3	39–40	Beurteilung des Managementansatzes
<b>2. Themenspezifische Angaben</b>		
411-1	Keine Geschäftstätigkeit in Gebieten indigener Völker	Vorfälle, in denen die Rechte der indigenen Völker verletzt wurden
<b>GRI 412: Prüfung auf Einhaltung der Menschenrechte 2016</b>		
<b>1. Angaben zu GRI 103: Managementansatz 2016</b>		
103-1	39–40	Erläuterung des wesentlichen Themas und seiner Abgrenzung
103-2	39–40	Der Managementansatz und seine Bestandteile
103-3	39–40	Beurteilung des Managementansatzes
<b>2. Themenspezifische Angaben</b>		
412-1	39–40	Betriebsstätten, an denen eine Prüfung auf die Einhaltung der Menschenrechte oder eine menschenrechtliche Folgenabschätzung durchgeführt wurde
412-2	39–40	Schulungen für Angestellte zu Menschenrechtspolitik und -verfahren
412-3	39–40	Erhebliche Investitionsvereinbarungen und -verträge, die Menschenrechtsklauseln enthalten oder auf Menschenrechtsaspekte geprüft wurden
<b>GRI 413: Lokale Gemeinschaften 2016</b>		
<b>1. Angaben zu GRI 103: Managementansatz 2016</b>		
103-1	87	Erläuterung des wesentlichen Themas und seiner Abgrenzung
103-2	87	Der Managementansatz und seine Bestandteile
103-3	87	Beurteilung des Managementansatzes
<b>2. Themenspezifische Angaben</b>		
413-1	87–95	Betriebsstätten mit Einbindung der lokalen Gemeinschaften, Folgenabschätzungen und Förderprogrammen
413-2	39–40	Geschäftstätigkeiten mit erheblichen tatsächlichen oder potenziellen negativen Auswirkungen auf lokale Gemeinschaften

SPEZIFISCHE ANGABEN		
Seite	Direkte Antwort	Beschreibung
<b>GRI 414: Soziale Bewertung der Lieferanten 2016</b>		
<b>1. Angaben zu GRI 103: Managementansatz 2016</b>		
103-1	40	Erläuterung des wesentlichen Themas und seiner Abgrenzung
103-2	40	Der Managementansatz und seine Bestandteile
103-3	40	Beurteilung des Managementansatzes
<b>2. Themenspezifische Angaben</b>		
414-1	40	Neue Lieferanten, die anhand von sozialen Kriterien bewertet wurden
414-2	40	Negative soziale Auswirkungen in der Lieferkette und ergriffene Maßnahmen
<b>GRI 417: Marketing und Kennzeichnung 2016</b>		
<b>1. Angaben zu GRI 103: Managementansatz 2016</b>		
103-1	32, 36–38	Erläuterung des wesentlichen Themas und seiner Abgrenzung
103-2	32, 36–38	Der Managementansatz und seine Bestandteile
103-3	32, 36–38	Beurteilung des Managementansatzes
<b>2. Themenspezifische Angaben</b>		
417-1	32, 36–38	Anforderungen für die Produkt- und Dienstleistungsinformationen und Kennzeichnung
417-2	32, 36–38	Verstöße im Zusammenhang mit Produkt- und Dienstleistungsinformationen und der Kennzeichnung
417-3	32, 36–38	Verstöße im Zusammenhang mit Marketing und Kommunikation
<b>GRI 418: Schutz der Kundendaten 2016</b>		
<b>1. Angaben zu GRI 103: Managementansatz 2016</b>		
103-1	34	Erläuterung des wesentlichen Themas und seiner Abgrenzung
103-2	34	Der Managementansatz und seine Bestandteile
103-3	34	Beurteilung des Managementansatzes
<b>2. Themenspezifische Angaben</b>		
418-1	Im Berichtsjahr gab es keine substantiellen Datenschutzbeschwerden	Begründete Beschwerden in Bezug auf die Verletzung des Schutzes und den Verlust von Kundendaten
<b>GRI 419: Sozioökonomische Compliance 2016</b>		
<b>1. Angaben zu GRI 103: Managementansatz 2016</b>		
103-1	40–42	Erläuterung des wesentlichen Themas und seiner Abgrenzung
103-2	40–42	Der Managementansatz und seine Bestandteile
103-3	40–42	Beurteilung des Managementansatzes
<b>2. Themenspezifische Angaben</b>		
419-1	Sollte es zu Vorfällen dieser Art kommen, berichten wir darüber in unserem Lagebericht im Abschnitt „Reputationsrisiko“. (GB, Seite 78).	Nichteinhaltung von Gesetzen und Vorschriften im sozialen und wirtschaftlichen Bereich

# 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**

Eva Kuschfeldt: 18, 93  
Martin Magunia: 87  
Paul Müller: 16  
R+V: 3, 8, 17, 26, 30, 36, 55, 62, 65, 69, 70, 84, 90, 91, 94  
Michael Rast: 5, 35, 37, 41, 45, 55, 67, 78, 82  
Frank Senger: 22, 43, 47, 51, 54, 63, 85, 88, 95  
Upstairs: 92

© 2020 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)