



Genossenschaftliche FinanzGruppe  
Volksbanken Raiffeisenbanken



Gemeinschaftlich  
Für Sie von Nord nach Süd, von West nach Ost.  
Klingeln Sie sich durch die Welt.

**R+V**

**Nachhaltig. Verantwortlich. Genossenschaftlich.**

**Der R+V-Nachhaltigkeitsbericht 2020**

**Du bist nicht allein.**

<b>Vorwort</b>	<b>1</b>	R+V verwendet ausschließlich Ökostrom	51
<b>Nachhaltigkeit bei der R+V</b>	<b>2</b>	Stromladesäulen bei der R+V	51
Der Versicherer R+V im Überblick	2	Parkinotor hilft bei Parkplatzsuche	52
R+V Gruppe	4	Per App Kollegen zum Mitfahren finden	52
Über diesen Bericht	6	R+V schont Ressourcen	54
Spitzenrating für Nachhaltigkeit	7	Teilnahme an der Earth Hour	55
Wesentlichkeitsanalyse	8	R+V bietet Mitarbeitern JobRad an	56
Nachhaltigkeitsstrategie	9	R+V nutzt E-Bikes für Dienstfahrten	56
Handlungsfelder der Nachhaltigkeitsstrategie	10	Die R+V ist „Fahrradfreundlicher Arbeitgeber“	57
Kommunikation zur Nachhaltigkeit	11	R+V vermeidet Abfall	57
Organisatorische Einbindung der Nachhaltigkeit	12	Weniger Plastik-Mülltüten	59
Nachhaltigkeit und R+V-Markenwerte	12	Wassersparen bei R+V	59
Neuer Marktauftritt: R+V stellt sich gegen Egoismus	13	Umwelt-Label für IT-Hardware	59
MakerCamp der Genossenschafts-Macher	13	Neue Drucker bundesweit	59
R+V fördert erste Schülergenossenschaft Hessens	14	ISO 14001: TÜV-Umweltplakette für R+V	60
<b>Produkte &amp; Dienstleistungen</b>	<b>15</b>	Klimawandel	61
Versicherungsprodukte	15	Kommunikationstechnik spart Dienstreisen	61
Innovative Ansätze zur Umweltschonung	18	Blühwiesen bei der R+V	63
Kapitalanlage	24	Bienen bei R+V – ein Beitrag für mehr Artenvielfalt	64
R+V informiert über wichtige Zukunftsthemen	25	<b>Mitarbeiter</b>	<b>66</b>
Dienstleister in Notsituationen	28	Die R+V-Personalstrategie	67
<b>Kunden</b>	<b>31</b>	Mitarbeiterführung / Führungsleitlinien	68
Corona: Die R+V steht ihren Kunden zur Seite	31	Aus- und Weiterbildung	70
Verhaltenskodex für den Vertrieb	31	Kulturentwicklung	72
Hochwertige Ausbildung der Vermittler	31	Talentmanagement und Führungskräfteentwicklung	74
R+V-Beratungsqualität	32	Karriereentwicklung von Frauen	75
Videoberatung im Vertrieb	32	Vielfalt im Unternehmen	75
Neues Vergütungssystem im Außendienst	33	Leistungsbeurteilung und Karriereentwicklung	76
Datenschutz / Code of Conduct	33	Allgemeines Gleichbehandlungsgesetz (AGG)	76
Beschwerdestatistik	34	Vergütung, Arbeitszeitmodelle und Zusatzleistungen	77
Beschwerdemanagement	34	Leistung wird gewürdigt	78
Kundenzufriedenheit	35	Zukunftsvertrag Modernes Arbeiten	78
Kundenbefragungen und Kundenstandards	36	Vereinbarkeit von Beruf und Familie	79
Standards für den Wettbewerb	36	Hilfe bei Betreuungsgengpässen	80
Beratung von Kunden mit Zahlungsschwierigkeiten	36	Unterstützung in schwierigen Lebenslagen	80
Prozesse in der Schadenbearbeitung	37	Betriebliches Gesundheitsmanagement	81
carexpert KFZ-Sachverständigen GmbH	38	Modernes Intranet stellt den Mitarbeiter ins Zentrum	83
Risk Engineering beim Underwriting	38	Betriebliches Eingliederungsmanagement	83
<b>Unternehmensführung</b>	<b>39</b>	Mitarbeiterbefragung	84
Menschenrechte / Arbeitnehmerrechte	39	Nachhaltige Betriebsgastronomie	85
Kinderarbeit / Zwangs- und Pflichtarbeit	40	Arbeitssicherheit	86
Recht zu Kollektivverhandlungen / betriebliche Veränderungen / Mitbestimmung	40	Konzernsicherheit	87
Tarifbindung	40	Gütesiegel, Zertifikate und Mitgliedschaften	87
Nachhaltiger Einkauf	40	<b>Gesellschaft</b>	<b>88</b>
Compliance / Whistleblowing	41	Die R+V STIFTUNG	88
Tax Compliance	42	Aktion Kinder-Unfallhilfe	88
Verhinderung von Geldwäsche	44	JOBLINGE	89
Risikomanagement	45	Franz das Theater	90
<b>Umwelt</b>	<b>46</b>	„Wiesbaden Engagiert!“	90
Die Klimastrategie der DZ BANK Gruppe	46	Kunst-Koffer und kunstwerker	91
Das R+V-Umweltteam	47	Upstairs	92
Verantwortungsvoller Umgang mit Papier	47	BürgerKolleg Wiesbaden	92
Ziel: 100 Prozent umweltfreundliches Papier	48	Stiftung Aktive Bürgerschaft	93
„PriPo“-Bedingungen online	48	WiesPaten	94
Digitale Unterschrift	49	Wiesbadener Tafel	94
Papierlose Courtageabrechnung	49	R+V spendet für das Manna Mobil	94
Papierlose Rechnungsbearbeitung	50	R+V-Tochter spendet zum 70-jährigen Bestehen an „Corona-Helden“	94
Umweltfreundlicher Postversand	51	Weihnachtsspendenaktion	95
		<b>Nachhaltigkeitsprogramm</b>	<b>96</b>
		<b>GRI Content Index</b>	<b>99</b>
		<b>Impressum</b>	<b>109</b>

# Vorwort

## Liebe Leserinnen und Leser,

die R+V hat sich ein ganz besonderes Ziel gesetzt: Wir wollen zu den nachhaltigsten Versicherern Deutschlands gehören. Damit dies keine leere Formel ist, haben wir in der Vergangenheit bereits viele Maßnahmen für den Umwelt- und Klimaschutz umgesetzt. Aber auch in anderen Bereichen wie gesellschaftlichem Engagement oder Unternehmensführung haben wir schon viel erreicht. Zahlreiche weitere Projekte laufen derzeit oder werden starten.

Unser Ziel basiert auf unserem Selbstverständnis als genossenschaftliches Unternehmen. Denn genossenschaftlich bedeutet, verantwortungsbewusst für die Gemeinschaft zu handeln. Dieser traditionellen Haltung „Gegen den Egoismus – für die Gemeinschaft“ haben wir Anfang 2020 mit unserem neuen Marktauftritt zusätzlich Gestalt verliehen. Unter dem Claim „Du bist nicht allein.“ zeigt die R+V seither, was in ihrer genossenschaftlichen DNA verankert ist. Dabei geht es um das gegenseitige Helfen, das gemeinsame Erreichen großer Ziele und um die Übernahme von Verantwortung für andere. Kurz: Es geht um das genossenschaftliche Denken und Handeln.

Was wir konkret für Umwelt, Gesellschaft, Mitarbeiter und Kunden tun, darüber legen wir jedes Jahr in unserem Nachhaltigkeitsbericht Rechenschaft ab. Beim Umwelt- und Klimaschutz stehen bei uns die Senkung des Papierverbrauchs und die Verkleinerung des „CO<sub>2</sub>-Fußabdrucks“ im Fokus. Bei beiden Punkten haben wir erneut Erfolge erzielt. Die im Jahr 2020 alles beherrschende Corona-Pandemie hat diese Trends zusätzlich verstärkt.

Die Pandemie wirkte sich auf alle Bereiche der Nachhaltigkeit aus. So arbeiteten bereits seit März 2020 rund 90 Prozent unserer Mitarbeiter im Homeoffice. Die technischen Möglichkeiten dafür hatten wir rechtzeitig vorbereitet. Derzeit erarbeiten wir Konzepte, wie die Arbeitswelt für die „R+V-ler“ nach Corona aussehen wird. Einen zusätzlichen Schub erhielt durch die Pandemie die seit Jahren von uns vorangetriebene Digitalisierung. Durch Angebote wie die digitale Signatur oder das Kundenportal „Meine R+V“ erleichtern wir das Leben von immer mehr Kunden und schonen zusätzlich die Umwelt durch einen deutlich geringeren Papierverbrauch.



Sehr schwer getroffen hat die Pandemie viele Menschen persönlich, ebenso viele gemeinnützige Vereine und Initiativen. Die R+V selbst half vielen Privat- und Geschäftskunden schnell und unbürokratisch beim Bewältigen der Pandemie. Darüber hinaus standen R+V-Mitarbeiter und die R+V STIFTUNG Betroffenen mit zusätzlichen Hilfsangeboten zur Seite.

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

Ihr

**Dr. Norbert Rollinger**  
Vorstandsvorsitzender der R+V Versicherung AG

# Nachhaltigkeit bei der R+V



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

## 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 8,9 Millionen Kunden vertrauen allein in Deutschland auf die Leistungen der R+V und haben insgesamt 26,5 Millionen Verträge abgeschlossen. Der R+V Konzern erreichte mit 18,95 Milliarden Euro gebuchten Beiträgen im Jahr 2020 den höchsten Wert in seiner Geschichte.

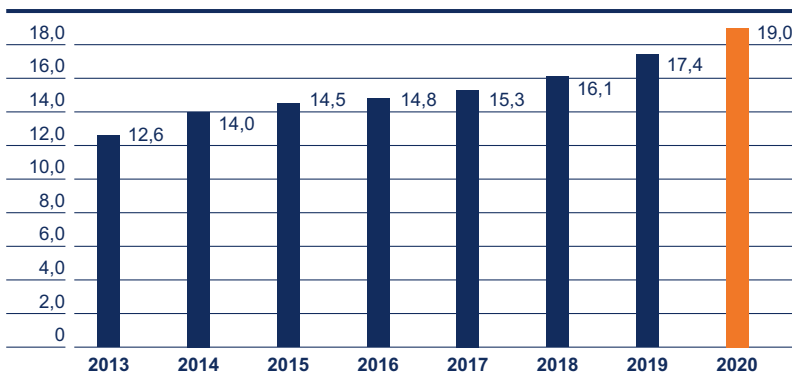
Als Teil der Genossenschaftlichen FinanzGruppe Volksbanken Raiffeisenbanken bietet die R+V ihren Kunden maßgeschneiderte und innovative Versicherungslösungen. Die Geschäftstätigkeit der R+V gliedert sich in drei Ge-

schäftsbereiche, 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.

### Gebuchte Beiträge R+V Konzern (IFRS)

in Mrd. Euro

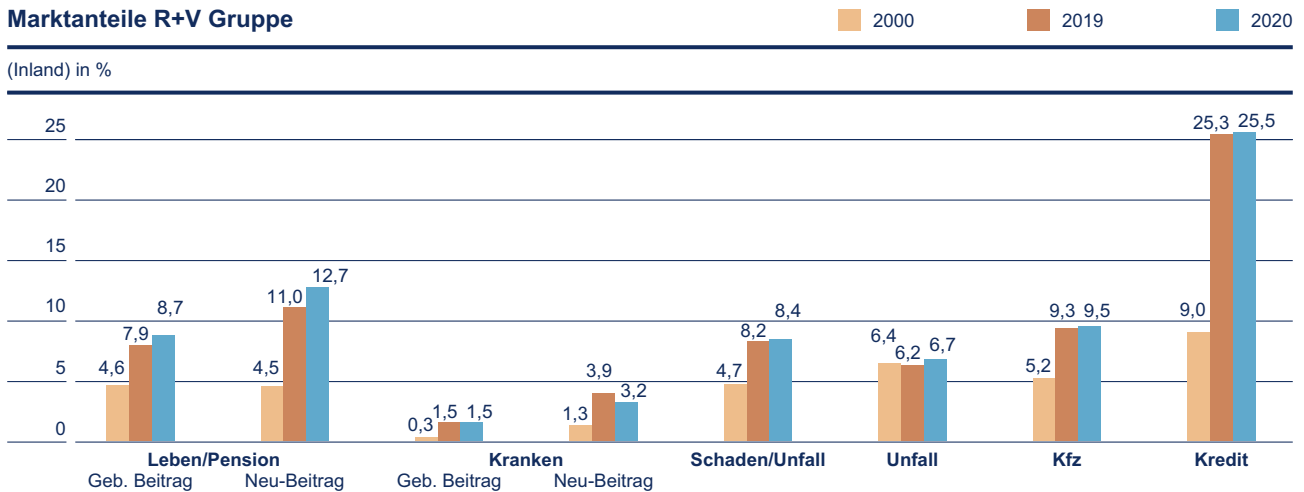


Die R+V ist darüber hinaus als aktiver Rückversicherer weltweit tätig. Grundsätzlich versteht sich die R+V als Serviceversicherer. Spezialisierte Dienstleistungsgesellschaften garantieren den privaten und gewerblichen Kunden kompetente Beratung und rasche Hilfe im Schadenfall.

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

GRI 102-1, GRI 102-5,  
GRI 102-6, GRI 102-7,  
GRI 102-14, GRI 103-1,  
GRI 103-2, GRI 103-3,  
GRI 201-1

## Marktanteile R+V Gruppe



2020: vorläufige Werte; GDV Stand 01/2021

Die Einbindung in die Genossenschaftliche FinanzGruppe 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 von der Corona-Pandemie geprägten Jahr 2020 umsetzen konnte.

Die erfolgreiche Ausrichtung der R+V auf eine kundenorientierte Unternehmenspolitik und die stetige Optimierung strategischer Faktoren wird nicht nur durch regelmäßige

## Aktionärsstruktur – Vereinfachte Darstellung

in %

92,1 DZ BANK AG

6,1 Volksbanken und Raiffeisenbanken

1,8 Sonstige Anteile in der Genossenschaftsorganisation



\* Inklusive Treuhandverträge

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 Mai 2020 erneut die sehr starke finanzielle Ausstattung der R+V Versicherung AG sowie der KRAVAG-LOGISTIC Versicherungsgesellschaft (jeweils AA-, negativ). Zu einer ebenfalls sehr starken Bewertung gelangte Fitch Ratings zuletzt im De-

### Ergebnisse der Finanzstärkeratings

S&P Global Ratings			
R+V Versicherung AG	AA-	negativer Ausblick	05/2020
KRAVAG-LOGISTIC Versicherungs-AG	AA-	negativer Ausblick	05/2020
Fitch Ratings			
R+V Lebensversicherung AG	AA	negativer Ausblick	12/2020
Condor Lebensversicherungs-AG	AA	negativer Ausblick	12/2020
R+V Allgemeine Versicherung AG	AA	negativer Ausblick	12/2020

zember 2020 für die R+V Lebensversicherung AG und die Condor Lebensversicherungs-Aktiengesellschaft. Damit erhielten die beiden Gesellschaften mit der Note „AA, stabil“ die höchste Bewertung, 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.

## 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).

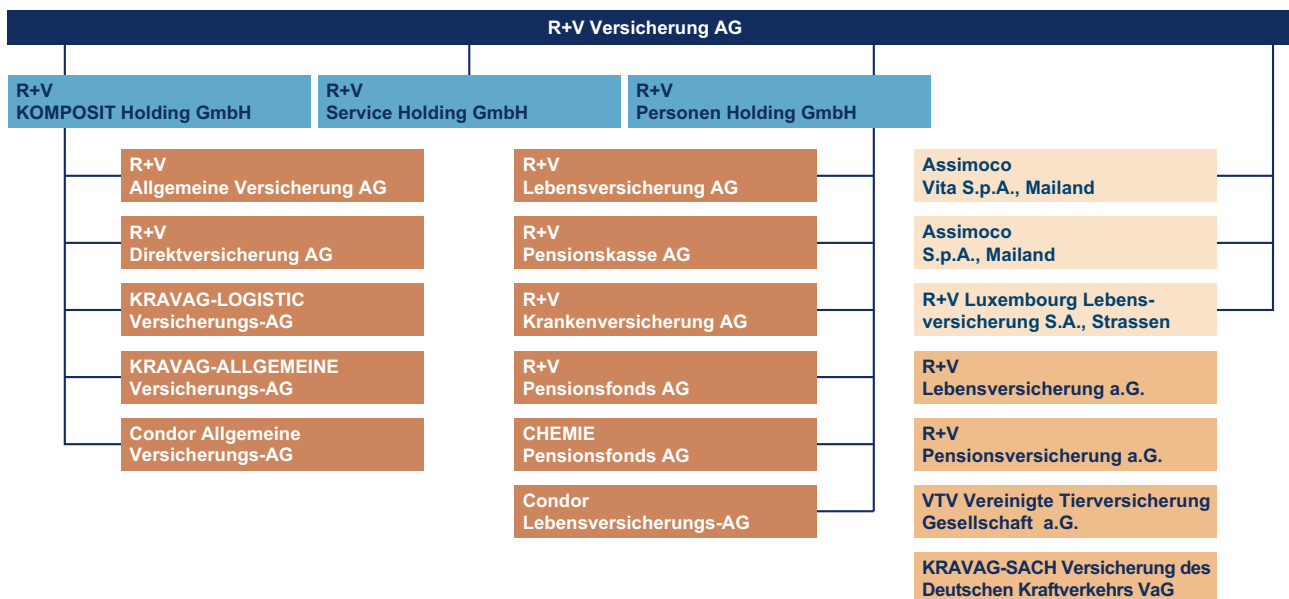
### R+V Versicherung AG

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 Rentenversi-

### R+V Gruppe – Vereinfachte Darstellung



GRI 102-1, GRI 102-2,  
GRI 102-4, GRI 102-5,  
GRI 102-6, GRI 102-10,  
GRI 103-1, GRI 103-2,  
GRI 103-3



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

cherungen, 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 Sachversicherungssparten wie beispielsweise Kraftfahrt, Haftpflicht, Sach-, Kredit, Unfall und Rechtsschutz.

### 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.



Die R+V-Tochter KRAVAG mit Sitz in Hamburg ist der Marktführer bei Versicherungen im gewerblichen Güterverkehr.

### 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.

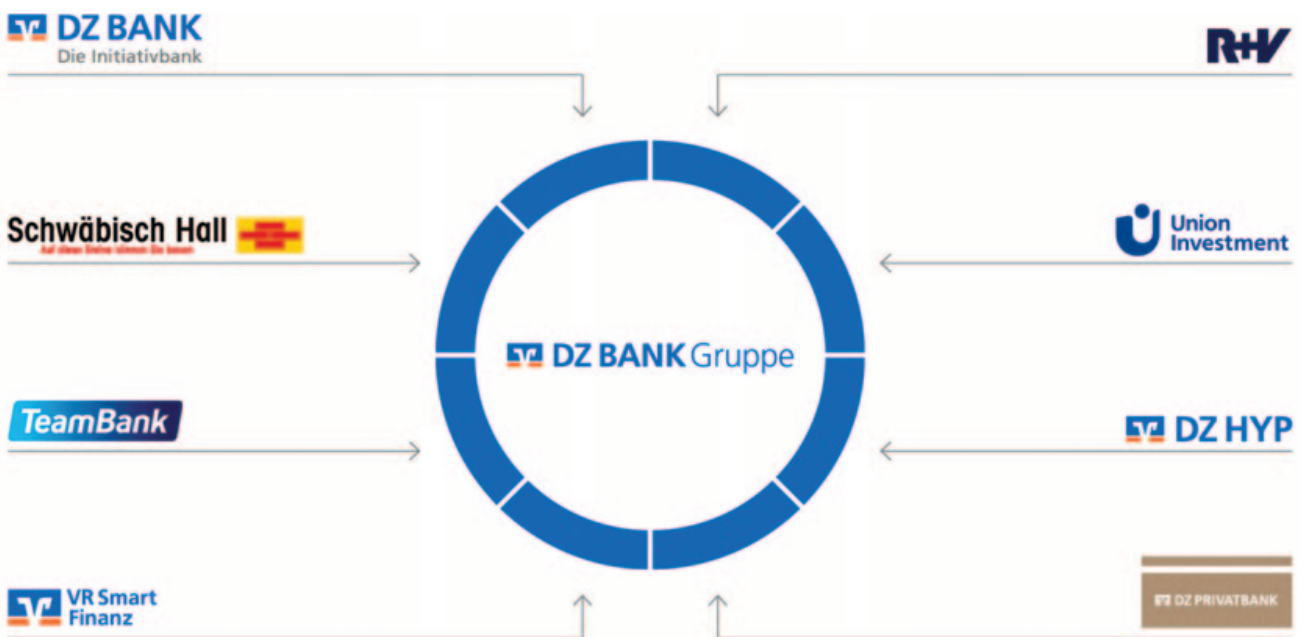
### Condor Allgemeine Versicherungs-AG

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

## Unternehmen der DZ Bank Gruppe



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 2020 ist der mittlerweile achte Nachhaltigkeitsbericht der R+V. Er bezieht sich auf die Versicherungsgesellschaften und geschäftsnahen Gesellschaften der R+V Gruppe im Inland im Geschäftsjahr 2020 – und damit auf 16.171 Mitarbeiter. Die gesamte R+V Gruppe hat im Inland 16.526 Mitarbeiter. Im Bericht beziehen sich damit alle Aussagen, soweit nicht

## 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
2020	16.171	15.264

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 2020 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.

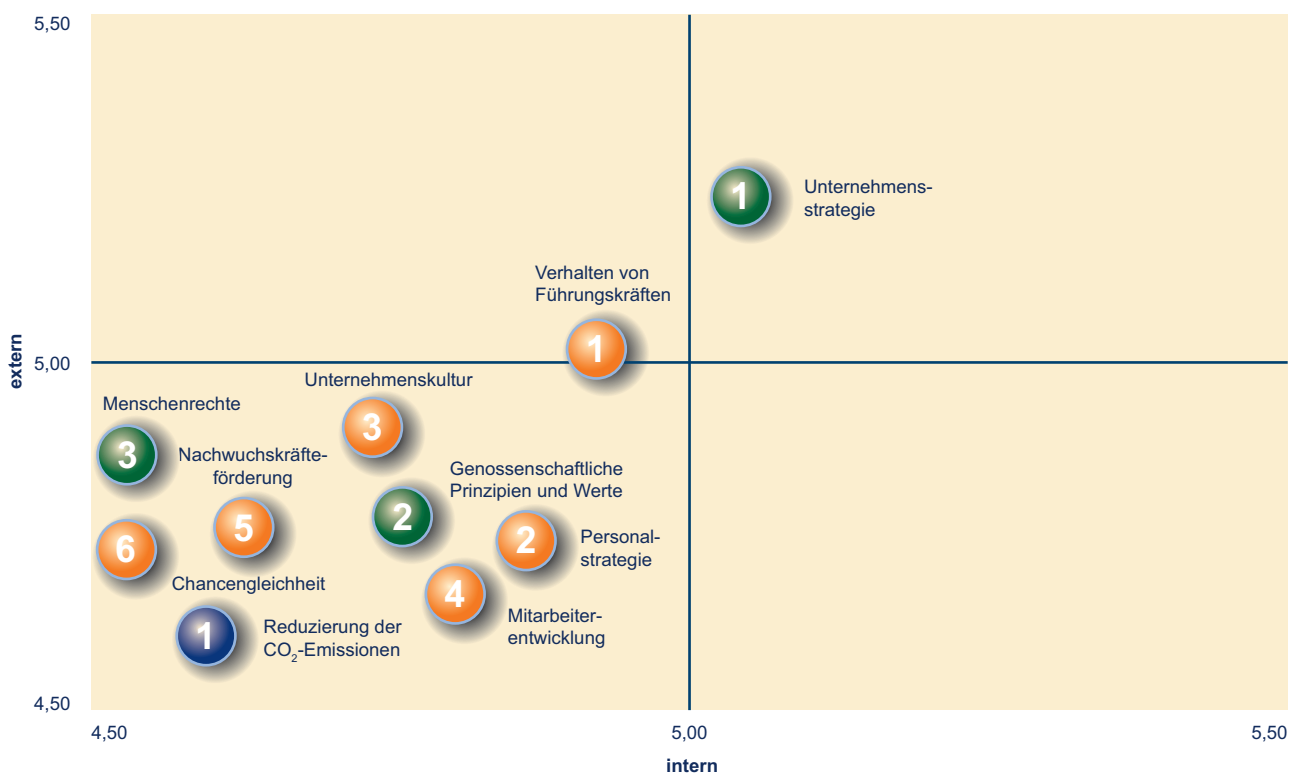


GRI 102-12, GRI 102-13,  
GRI 102-42, GRI 102-43,  
GRI 102-44, GRI 102-46,  
GRI 102-47, GRI 102-48,  
GRI 102-50, GRI 102-51,  
GRI 102-52, GRI 102-56,  
GRI 403-8

## Materialitätsmix aller Themen

Zoom 4,5 – 5,5

Stand: 24.10.2019



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 2020 ist in deutscher Sprache erschienen. Der vorliegende Nachhaltigkeitsbericht richtet sich an folgende maßgebliche Stakeholdergruppen: Mitarbeiter, Privat- und Firmenkunden, Anteilseigner, die Genossenschaftliche FinanzGruppe, Analysten sowie die allgemeine Öffentlichkeit (siehe dazu ausführlicher im Kapitel „Wesentlichkeitsanalyse“ auf S. 8).

Die R+V ist von der Abgabe einer nichtfinanziellen Erklärung nach § 289b Abs. 2 Satz 2 in Verbindung mit Satz 1 HGB befreit, da sie in die nichtfinanzielle Konzernerklä-

rung der DZ BANK AG einbezogen ist. Die nichtfinanzielle Konzernerkklärung für 2020 ist in deutscher Sprache auf der Internetseite [www.berichte2020.dzbank.de](http://www.berichte2020.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 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.



### „Prime-Status“ für Nachhaltigkeit

Von der Ratingagentur ISS ESG erhielt die R+V im Rahmen des Ratings der

DZ BANK Gruppe 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)



### 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)

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), zuletzt erneut gemeinsam Stakeholder für eine Materialitäts-/Wesentlichkeitsanalyse. Die Hauptziele des im 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.

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.

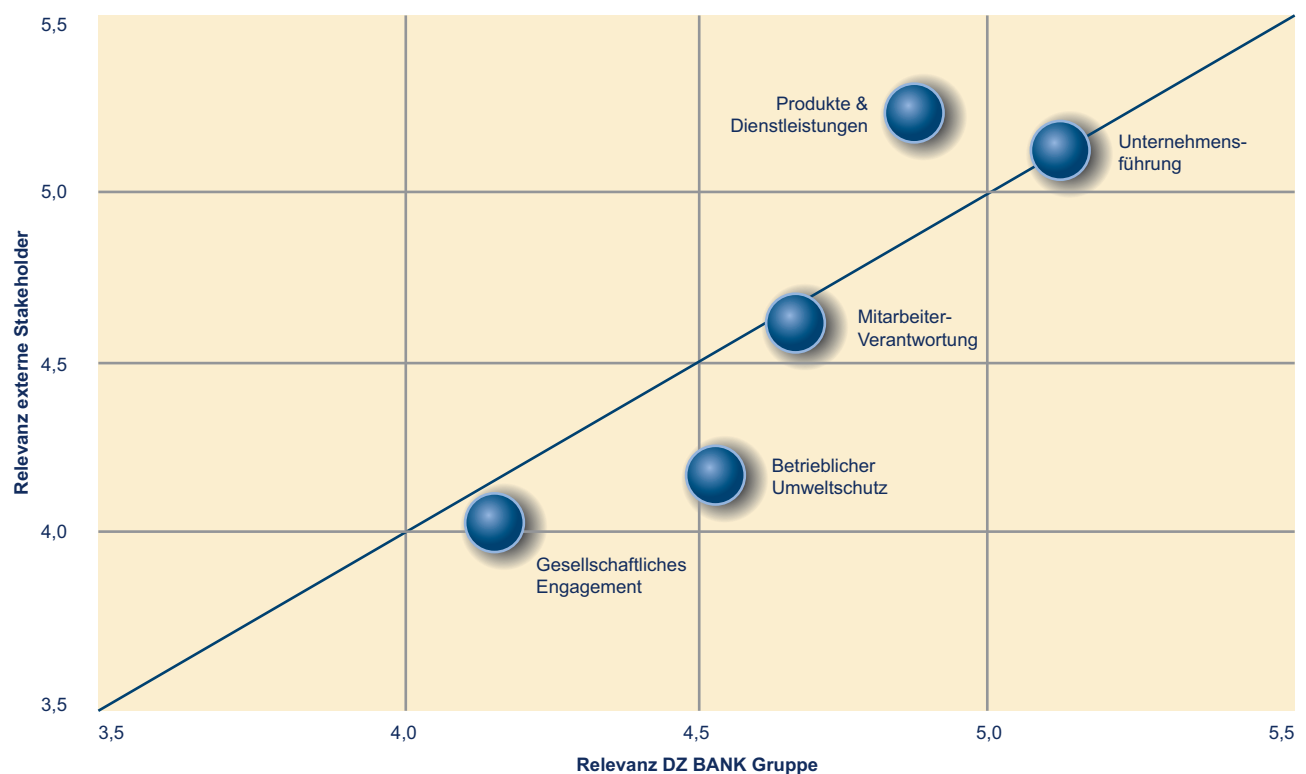
Wie in der vorangegangenen Befragung aus dem Jahr 2015 befragte die DZ BANK Gruppe auch diesmal wieder 200 Stakeholder. Bei ihnen handelte es sich um Mitarbeiter der DZ BANK Gruppe (50 %), Vertreter von Genossenschaftsbanken sowie Firmen- und Privatkunden (25 %), politische Akteure (7 %), Ratingagenturen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

GRI 102-11, GRI 102-15,  
GRI 102-16, GRI 102-18,  
GRI 102-19, GRI 102-20,  
GRI 102-21, GRI 102-22,  
GRI 102-25, GRI 102-26,  
GRI 102-27, GRI 102-29,  
GRI 102-31, GRI 102-40,  
GRI 201-2

## Ranking der Handlungsfelder

Statistische Angaben

Stand: 24.10.2019



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) 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 und Dienstleistungen“ legten, die intern 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 9).

## Nachhaltigkeitsstrategie

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:

## Handlungsfelder der Nachhaltigkeitsstrategie im Überblick



- 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 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 Transparenz-Standards 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): Unternehmensführung, Produkte & Dienstleistungen, Kunden,

GRI 102-11, GRI 102-15,  
GRI 102-16, GRI 102-18,  
GRI 102-19, GRI 102-20,  
GRI 102-21, GRI 102-22,  
GRI 102-25, GRI 102-26,  
GRI 102-27, GRI 102-29,  
GRI 102-31, GRI 102-40

## Zusammensetzung der R+V-Nachhaltigkeitskonferenz



Umwelt, Mitarbeiter und Gesellschaft. Zu jedem dieser sechs Aspekte setzt die 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.

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. 11).

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.

Zum März 2021 änderte die R+V die interne Organisation der Nachhaltigkeit und trug damit der stetig wachsenden Bedeutung dieses Themas Rechnung. Zu diesem Zeitpunkt nahm die neu gegründete Nachhaltigkeitskommission ihre Arbeit auf. Unter Vorsitz des Finanzvorstands gehören diesem Gremium Vertreter jedes Ressorts an. Darüber hinaus kümmert sich künftig eine eigene Einheit in der R+V-Konzernentwicklung um dieses Thema.

Die neue Organisation unterstreicht zugleich die organisatorische Aufwertung des Themas Nachhaltigkeit. Eine Kommission wird bei der R+V stets von einem Holdingvorstandsmitglied geleitet und kann unmittelbar Beschlüsse fassen. Die bis dahin tätige Nachhaltigkeitskonferenz war dagegen ein eher vorbereitendes und beratendes Gremium – wenngleich hier seit 2012 die wesentlichen Weichen für die entsprechenden Vorstandsbeschlüsse gestellt wur-

den. Mit der neuen Struktur und den damit verbundenen zusätzlichen Mitarbeitern kann die R+V die Weiterentwicklung der Nachhaltigkeit noch besser vorantreiben. Erklärtes Ziel der R+V ist es, stets zu den nachhaltigsten Versicherern Deutschlands zu gehören.

## 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.

### SOLIDE

Wir halten unsere Versprechen – heute und morgen.

### BEGEISTERND

Wir übersteigen individuelle Erwartungen – persönlich und digital.

### GENOSSENSCHAFTLICH

Wir leben Gemeinschaft – Verantwortungsbewusst und nachhaltig.

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 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.

## Neuer Marktauftritt: R+V stellt sich gegen Egoismus

Mit neuem Claim, frischem Corporate Design und einer neuen Werbekampagne betont seit Anfang 2020 die R+V als Versicherer der Volksbanken Raiffeisenbanken ihre genossenschaftlichen Grundwerte. Mit ihrem neuen Marktauftritt bezieht die R+V klar Stellung gegen den Egoismus der heutigen Zeit und setzt sich für die Gemeinschaft ein. Dieser neue Marktauftritt stellt die traditionsreiche Haltung der R+V in den Mittelpunkt und untermauert den seit ihrer Gründung bestehenden genossenschaftlichen Grundgedanken: „Was einer alleine nicht schafft, das schaffen viele.“ Die R+V macht damit noch stärker sichtbar, was ihre Wurzeln seit der Gründung im Jahr 1922 sind. Die genossenschaftliche Leitidee wird im neuen Marktauftritt greifbarer und konkreter als je zuvor.

**R+V Du bist nicht allein.**

Ihre genossenschaftliche Grundeinstellung zieht sich wie ein roter Faden durch den gesamten neuen Marktauftritt. Auf den Punkt gebracht wird der Kern des Versicherers im neuen Claim „Du bist nicht allein“. Er steht für Gemeinschaft, für das Füreinander-da-Sein, für einen verantwortungsbewussten Umgang miteinander. Die R+V lässt den Kunden nicht allein, löst seine (Absicherungs-)Probleme – mit passenden Produkten, einem engagierten, fairen Service und vor allem einer schnellen Hilfe im Schadenfall.

Auch gesellschaftlich engagiert sich die R+V, zum Beispiel mit der R+V STIFTUNG (siehe S. 88), die soziale Projekte und Initiativen fördert, die sich an dem genossenschaftlichen Motto der „Hilfe zur Selbsthilfe“ orientieren. Und sie unterstützt Initiativen, die die Genossenschaftsidee stärken, wie das „MakerCamp Genossenschaften“.

Der neue Claim hat zudem den besonderen Reiz, dass er auf zwei unterschiedliche Weisen gelesen werden kann. Zum einen kann er bedeuten: „Wir lassen dich nicht allein. Wir sorgen für dich.“ Er kann aber genauso aussagen: „Du bist hier nicht allein auf der Welt! Park nicht wie ein Idiot! Kipp keinen Müll in den Wald! Verzichte mal aufs Auto! Denk an deine Mitmenschen!“

## MakerCamp der Genossenschafts-Macher

Ende Januar 2020 trafen sich auf Einladung der R+V in Wiesbaden beim „MakerCamp Genossenschaften“ rund 180 Teilnehmer. Ihre gemeinsame Vision: Bis 2030 soll es 30.000 Genossenschaften in Deutschland geben – statt wie bisher rund 7.700.

Mit dem MakerCamp in der Wiesbadener R+V Akademie als Start-Event sowie daran anschließenden Projekten wollen die R+V Versicherung und die Akademie Deutscher Genossenschaften (ADG) als Veranstalter zum Wachstum des genossenschaftlichen Ökosystems in der Bundesrepublik beitragen. Um das genossenschaftliche Wachstum voranzubringen, lag ein Schwerpunkt des „MakerCamps“ auf Gründungszentren, dem Gründungsprozess sowie Finanzierungsmöglichkeiten für Genossenschaften. Ebenfalls auf der Veranstaltung war Manuel Andrack – „Wander-Papst“, Buchautor und bekennender Genossenschafts-Fan.

Zahlreiche erfolgreiche Genossenschafts-Gründungen stellten auf dem Camp ihre Arbeit vor – etwa die Energiegenossenschaft Odenwald eG, das Gründungszentrum WeiberWirtschaft eG aus Berlin oder die Schülergenossenschaft Green Leibniz eSG aus Wiesbaden (siehe folgendes Kapitel).



R+V-Innovationsmanager André Dörfler (l.) und Buchautor Manuel Andrack beim MakerCamp der Genossenschafts-Macher.



Die Jungunternehmer von Green Leibniz bei der Auslieferung von Balkonpflanzen.

## 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 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 (siehe auch S. 88) das Vorhaben mit insgesamt 6.500 Euro.

Anfang 2020 nahm die Schülergenossenschaft ihre Arbeit auf. Allerdings stellte die gerade einsetzende Corona-Pandemie die Jungunternehmer ziemlich schnell vor große Herausforderungen. Dennoch machten die Schüler weiter und lieferten ihre Produkte mit Masken aus. Jedoch kamen einige Geschäfte nicht zustande, da beispielsweise eine geplante Kooperation mit einem Altenheim nicht umgesetzt werden konnte. Zu den Genossenschaftstreffen kam aber auch weiterhin „der harte Kern“. Auch im Jahr 2021 bietet die Green Leibniz weiterhin ihre Dienstleistungen und Produkte an.



# Produkte und Dienstleistungen

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 Risikoversicherungen) 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.

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

Auch gesondert zu nennen ist die Restkreditversicherung (RKV), welche die Liquidität und Zahlungsfähigkeit von Privat- und Gewerbekunden sichert und die Kunden vor den finanziellen Folgen von längerer Krankheit, Verlust des Arbeitsplatzes, Kurzarbeit und Todesfall schützt. Besonders im Hinblick auf die wirtschaftlichen Folgen von Corona zeigt sich die Bedeutung dieser Absicherung. Im Jahr 2020 wurden so viele Kunden wie noch nie zuvor vor Überschuldung und Privatinsolvenz bewahrt. Zudem wirkt die RKV insbesondere in Krisenzeiten gesamtwirtschaftlich als stabilisierender Faktor für die Volkswirtschaft. Die RKV bedient das Sicherheitsbedürfnis der Kunden, ihre Zahlungsverpflichtungen abzusichern, und trägt damit in konjunkturell unsicheren Zeiten zur nachhaltigen Stabilisierung der Gesamtnachfrage bei, wovon letztlich viele Wirtschaftsbereiche profitieren.

Die Condor Lebensversicherungs-AG hat als bundesweit erster Versicherer mit einer neuen Teilzeitklausel das Problem der Teilzeitfälle bei der Berufsunfähigkeitsversicherung (BU) gelöst. Mit dieser Regelung gelten zum ersten Mal bei allen neu abgeschlossenen BU-Policen bei einem Wechsel in Teilzeit dieselben Leistungsvoraussetzungen wie zuvor als Vollzeitkraft. Bundesweit arbeiten rund 15 Millionen Menschen in Teilzeit - mit steigender Tendenz. Die häufigsten Gründe für den Wechsel in Teilzeit sind die Kindererziehung, die Pflege von Angehörigen oder generell eine bessere Work-Life-Balance.

## 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. Des Weiteren unterstützt die R+V durch die Mitversicherung von Lastenfahrrädern im Rahmen der KRAVAG Logistik Police umweltschonende Transportmöglichkeiten.

## 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



Bei der R+V tanken Elektroautos ausschließlich Ökostrom.

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 Totalschaden 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 Neupreisschädigung für das Fahrzeug, zum Beispiel nach einem Totalschaden. Des Weiteren zahlt die R+V bei Abschluss einer Vollkaskover-

sicherung dem Kunden im Schadenfall eine Mobilitätspauschale 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-Versi-

cherer Deutschlands selbstverständlich auch im wachsenden Markt der Elektromobilität zu den führenden Anbietern gehören. Zudem setzt die R+V ein Zeichen, um eine nachhaltige Energiewende zu unterstützen: Wird das Fahrzeug als Energiespeicher genutzt, um Strom einzuspeisen, besteht auch hier Versicherungsschutz. Beispielsweise wenn durch den Einspeisevorgang ein Brand entsteht und das Nachbargrundstück geschädigt wird.

### 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 die R+V die Selbstbeteiligung. Diesen Selbstbehalt vereinbaren Carsharing-Anbieter und Kunde in der Regel vorab in der Vollkaskoversicherung für das Fahrzeug. Je Schadenfall erstattet die 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.

### Lkw b+a – nachhaltiger Service der KRAVAG und der R+V

Eine fast alltägliche Situation für Autofahrer oder Spediteure: Nach einem Lkw-Unfall ist die Fahrbahn gesperrt, weil Fahrzeug und Ladung aufwändig und zeitintensiv geborgen werden müssen. Neben dem direkten Schaden am havarierten Fahrzeug ist meist der mittelbare Schaden durch die Dauer der Beseitigung des Unfalls und die Wartezeit im Stau das größere Problem, für das niemand aufkommt: Fahrzeuge stehen im Stau und verbrauchen Zeit und Kraftstoff. Die Fahrzeiten verlängern sich und führen mit Zwischenübernachtungen zu zusätzlichen Kosten und Verkehr. Das Fahrpersonal gerät unter Zeitdruck und Stress, die Zustellung der geladenen Waren verzögert sich und beeinträchtigt die Abläufe beim Empfänger. Alles kostet Zeit, Sicherheit, Nerven, Geld, reduziert die Kundenzufriedenheit und belastet die Umwelt.

Die R+V mit ihrer Tochter KRAVAG ist als führender deutscher Logistikversicherer oft von Lkw-Unfällen mit Bergungen betroffen. Mit der exklusiven Servicedienstleistung

Lkw b+a hat die KRAVAG eine gute Lösung zur Verringerung dieser Probleme für ihre Versicherten geschaffen, die nur sie am Markt anbietet.

b+a steht für Bergen und Abschleppen. Der Kunde hat dabei die Möglichkeit über eine eigens dafür eingerichtete Hotline rund um die Uhr bei der R+V Assistance ein Bergungsunternehmen anzufordern, das schnell vor Ort ist und die Bergung zu den vergünstigten Konditionen der KRAVAG durchführt. Die Kosten werden in der Regel übernommen. Durch schnelles Handeln und Nutzung der Hotline verhindert der Kunde Verzögerungen und Wartezeiten bei der Suche nach einem geeigneten und verfügbaren Abschlepp- und Bergeunternehmen mitsamt Ablaufbesprechungen, Preisverhandlungen etc. Die geborgenen Fahrzeuge werden auf Wunsch direkt in eine Werkstatt gebracht und können sofort besichtigt und repariert werden. Die Ladungsbergung erfolgt unter der Prämisse, möglichst viel der Ladung erhalten und weiternutzen zu können, oder einer nachhaltigen und umweltgerechten Entsorgung zuzuführen.

Direkt damit kombiniert ist auch das Folgeschadenmanagement, mit dem Schäden an Fahrbahn, Umwelt oder Vegetation sofort erfasst und schnellstmöglich, kostengünstig und nachhaltig beseitigt werden. Im Vordergrund stehen Schnelligkeit und Kostenminderung von Anfang an, bei Einsatz und Folgeschadenbeseitigung, Abfallvermeidung bei Ladungs- und Umweltschäden, Vermeidung unnötiger Warte- und Reparaturzeiten, nur kurzzeitige Unterbrechungen der Transportketten und Minderung des volkswirtschaftlichen Schadens etwa durch Staus oder Sperren.

Durch die Kombination mit Pannenhilfen bei Lkw erhalten die Transportunternehmen zielgerichtete Unterstützung. Das Gesamtpaket Pannenhilfe und Unfallbergung für Unternehmen des Straßenverkehrsgewerbes zahlt durch die erhebliche Reduzierung von Verkehrs- und Umweltbelastungen auf die Nachhaltigkeit im Transportgewerbe ein.

### Reparatur vor Ersatz in der Kfz-Schadenregulierung

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

Diese Vorgehensweise ist nicht in allen Reparaturbetrieben die Regel.

Dies gilt auch hinsichtlich der Empfehlung von Autoglasreparaturpartnern, damit Frontscheiben nach Steinschlag Schäden 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 Hageldrückern zusammen (lackschadenfreie Dellenreparatur). Durch die Reparatur ohne jeglichen Materialeinsatz muss noch nicht einmal lackiert werden. So vermeidet die R+V in der Schadenregulierung Materialverschwendung.

## Innovative Ansätze zur Umweltschonung

### 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 potenziellen 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.

### 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 – allein an den Autobahnen fehlen nach offiziellen Zahlen mindestens 24.000 Parkplätze – werden in Deutschland jede Nacht nach Verbandsschätzungen bis zu 40.000 Lkw auf nicht ausgewiesenen Stellflächen wie Wohn- und Industriegebieten oder gar auf den Standspuren der Autobahnen bzw. in zweiter Reihe auf den Rastanlagen abgestellt. Besonders sicherheitskritisch parken die Lkw in den Ein- und Ausfahrspuren der Rastanlagen an der Autobahn, was sich leider durch ein gehäuftes Unfallaufkommen an diesen Punkten manifestiert.

Die R+V mit ihrer Tochter KRAVAG nimmt sich als führender deutscher Logistikversicherer dieses Themas an und 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 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.

### Fondspolizen bieten Möglichkeit zur Auswahl nachhaltiger Fonds

Bei fondsgebundenen Rentenversicherungen bietet die Condor Lebensversicherungs-AG, eine 100-prozentige R+V-Tochter, das Produkt „Congenial“ an. Bei diesem Produkt kann der Kunde zahlreiche nachhaltige Fonds wählen, die unter dem Motto „Aus Verantwortung wird Rendite“ angeboten werden. Neben ökonomischen Entscheidungskriterien spielen hier auch ethische, soziale und ökologische Aspekte eine Rolle. Der Kunde kann einen einzelnen nachhaltigen Fonds oder eine Kombination aus verschiedenen 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.

Die bei „Congenial“ angebotenen nachhaltigen 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, der UniNachhaltig Unternehmensanleihen A, der UniRBA Duo Nachhaltig und der PrivatFonds: 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. 8). Die Analysten erfassen regelmäßig jene Unternehmen aus aller Welt, die nachweislich geächtete beziehungsweise „kontroverse Waffen“ wie Landminen oder Streumunition produzieren.

## Nachhaltige Betriebsprozesse 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 Antragsstrecke zur Mietkautionsbürgschaft sowie die Schadenmeldung „Ertragsschaden Tier“, zur Geräteschutzversicherung sowie die Schadenmeldung für Reisende bei Insolvenz eines Pauschalreiseveranstalters auf [www.ruv.de](http://www.ruv.de) eingeführt, um die papierlose Meldung eines Schadens zu ermöglichen. Im Rahmen des Abschlusses der Operationskostenversicherung Pferd und Hund sowie bei der Geräteschutzversicherung erfolgt der Versand der Versicherungsunterlagen ebenfalls digital über E-Mail. Andere Portale wie das KRAVAG-Portal für Transportunternehmen oder die Logistikplattform Wedolo (siehe S. 21) unterstützen ähnliche nachhaltige Zielsetzungen in der Vermeidung von Papierpost.

Seit November 2020 ist es darüber hinaus möglich, Korrespondenz zu Krafffahrtschäden direkt und auf Kundenwunsch per E-Mail durchzuführen. Das entlastet den Papierverbrauch erheblich und führt neben dem nachhaltigen Effekt zu einer schnelleren Kommunikation mit unseren Kunden, eine klassische Win-win-Situation.

### R+V führt digitale Signatur ein

Darüber hinaus führte die R+V die digitale Signatur im Vertriebssystem R+V CONNECT ein. Diese ermöglicht ein papierloses und somit nachhaltiges Verfahren, welches den Abschlussprozess sowohl in der Präsenz- als auch Online-Beratung erleichtert. Mit der im April 2020 gestarteten digitalen Signatur sparte die R+V bis Ende des Jahres

2020 rund 1,3 Millionen Blatt Papier. In den folgenden Jahren sind hier weitere Steigerungen bei der Zahl der eingesparten Papierblätter zu erwarten.

### Papierlose Police

Zum Jahr 2021 führt die R+V Allgemeine Haftpflicht eine papierlose Police ein – die HAI-Police. Versand der Bedingungen und des Versicherungsscheins erfolgt auf elektronischem Weg – vorausgesetzt, der Kunde stellt uns seine E-Mail-Adresse zur Verfügung. Ebenfalls als papierlose Police und rein digitales Produkt wurde 2019 das Pilotfeld zur R+V-GewerbePolice gestartet. Für den digitalen Abschluss benötigt der Kunde nur eine E-Mail-Adresse. Mit dem Klick auf den Annahmestandard des Angebots wird der Abschluss getätigt und zeitgleich eine Mail mit Police und Bedingungen inklusive aller weiteren notwendigen Dokumente an das Postfach des Kunden geschickt.

### Venture-Capital-Fonds heal.capital

Wie zuvor erwähnt, versteht sich die private Krankenversicherung (PKV) seit jeher als Innovationstreiber. Mit dem im Herbst 2019 gegründeten Venture-Capital-Fonds „heal.capital“, der im Frühjahr 2020 seine Arbeit aufnahm, fördert der Verband der Privaten Krankenversicherung e.V. Start-up-Unternehmen, die digitale Innovationen für die Gesundheitsversorgung entwickeln. Das ursprüngliche Ziel: Mit dem Fonds stellen die beteiligten PKV-Unternehmen, zu denen auch die R+V Krankenversicherung AG gehört, über einen Zeitraum von zehn Jahren ein Volumen von 100 Millionen Euro zur Verfügung. Bereits nach einem Jahr ist das Zielvolumen unter Beteiligung von mehr als 20 PKV-Unternehmen erreicht und es wurden mittlerweile die ersten drei Investments getätigt.

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

### Digitaler Arztbesuch – TeleClinic

Spätestens durch die Corona-Pandemie haben sowohl die Ärzte als auch Patienten den Nutzen von Telemedizin, Gesundheits-Apps, elektronischen Akten und Bescheinigungen stärker wahrgenommen. Bei all den negativen Auswirkungen der Pandemie hat sie als Nebeneffekt den Mangel

an digitalen Lösungen im Gesundheitswesen stärker zutage gefördert und beflügelt geradezu die Entwicklung neuer Lösungen. Und wie aktuelle Umfragen zeigen, wünschen sich die Bürger mit überwältigender Mehrheit den Ausbau der digitalen Gesundheitsversorgung: Ganz vorne stehen hier die ärztliche Beratung per Chat sowie Video-Sprechstunden – und das auch nach Beendigung der Corona-Pandemie.

Seit April 2020 kooperiert die R+V Krankenversicherung mit der TeleClinic GmbH, einer Plattform für den digitalen Arztbesuch. Vollversicherten Kunden bietet sich so eine Alternative zum Arztbesuch vor Ort: Sie können nun auch ganz bequem von zu Hause aus per Telefon, Video oder Chat ärztlichen Rat einholen – und das 365 Tage, rund um die Uhr, auch aus dem Ausland. Die Ärzte der TeleClinic stellen sogar eRezepte und eÜberweisungen aus und können auch krankschreiben. Gerade in Zeiten von Corona ist das ein großer Vorteil. Das Beste für die Kunden: Der Service kostet sie keinen Cent extra. Die Rechnung für das Arztgespräch erstattet die R+V Krankenversicherung nach dem jeweils versicherten Tarif.

Mit der Kooperation werden die Primärarztstarife noch attraktiver, denn alle Mediziner der Plattform gelten als Primärarzt – egal, welche Fachrichtung sie haben. Für die Ärzte der TeleClinic brauchen Kunden keine separate Überweisung. Und wenn es erforderlich ist, können die Online-Mediziner auch eine Überweisung an einen anderen Facharzt ausstellen.

### Corona-Chatbot

Für acht Monate stand im Jahr 2020 auf [www.ruv.de](http://www.ruv.de) kostenlos ein Chatbot zur Verfügung. Im ersten Schritt diente er als interaktive Corona-Selbstauskunft. Mit nur wenigen Fragen konnten Interessierte klären, ob sie Symptome des Coronavirus aufwiesen und sich testen lassen sollten. Der Chatbot wurde gegen Ende des ersten Lockdowns um eine psychologische Soforthilfe erweitert. Zu dieser Zeit wurde festgestellt, dass die Menschen stark mit den Auswirkungen von Corona auf die psychische Gesundheit zu kämpfen hatten. Mit der Soforthilfe bestand die Möglichkeit, sich kostenlos Unterstützung zu holen, etwa bei Angst, Stress, Niedergeschlagenheit oder Einsamkeit. Sie bekamen dann konkrete Tipps und zum Beispiel auch Entspannungstechniken angeboten. Zusätzlich konnten sie täglich zwischen 08.00 Uhr und 20.00 Uhr Kontakt zu einer Hotline mit psychologisch geschulten Mitarbeitern aufnehmen. Später wurde der Chatbot noch um einen Gesundheitslotsen ergänzt, mit dem man sich im Krankheitsfall eine erste realistische Einschätzung seiner Krankheitssymptome einholen konnte.

Das mittel- und langfristige Ziel der R+V Krankenversicherung AG ist es, die Leistungen durch sinnvolle digitale Angebote weiter zu ergänzen und konsequent auszubauen. Und zwar immer da, wo sie für alle Beteiligten einen echten Mehrwert bieten. Daher testet die R+V verschiedene digitale Services, darunter auch den beschriebenen Chatbot.

### 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 2020 wurde die App rund 160.000 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 November 2017 die per App „R+V-Scan“ eingereichten Belege ebenfalls in der Online-Akte für den Kunden sichtbar. Seit August 2019 können die annähernd 78.000 Kunden der R+V Krankenversicherung AG, die „Meine R+V“ bereits nutzen, mit einem Klick auf den Postversand verzichten. Dies haben bereits fast 16.000 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 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. Bis Ende 2020 wurde die App rund 3.500 Mal heruntergeladen.



Mit der Logistik-Plattform Wedolo unterstützt die KRAVAG ihre Kunden im Arbeitsalltag.

### Wedolo-App hilft Lkw-Fahrern in Notfällen

Im Jahr 2019 haben der Bundesverband Güterkraftverkehr Logistik und Entsorgung (BGL), der Transportversicherer KRAVAG und die Straßenverkehrsgenossenschaften (SVG) gemeinsam die Logistik-Plattform Wedolo ins Leben gerufen. Seit Herbst 2020 gibt es die Services für Berufskraftfahrer auch für unterwegs – in der Wedolo-App. Damit haben die Fahrer auch unterwegs jederzeit Zugriff auf alle für sie wichtigen Informationen und Dienstleistungen.

Über die App können Lkw-Fahrer sowohl die gesetzlich vorgeschriebene Abfahrtskontrolle durchführen, als auch optionale Zwischen- und Schlusskontrollen auf ihrer Tour. Die Fahrzeuge und die nötigen Checklisten werden über die Web-Anwendung vom Disponenten oder Fuhrparkmanager eingepflegt. „Der Fahrer kann dann die Prüfpunkte mithilfe des Smartphones an seinem Lkw kontrollieren und eventuelle Mängel in der App markieren“, erklärt Wedolo-Mitinitiator und KRAVAG-Vorstand Bernd Melcher. „Zusätzlich kann er Fotos von festgestellten Mängeln machen.“

Per Klick wird der Prüfbericht – inklusive Standortinformationen – anschließend direkt an sein Fuhrunternehmen geschickt. Die App erspart dem Fahrer so unnötigen Pa-

pierkram und unterstützt den Unternehmer in seiner Dokumentationspflicht. Und auch wenn einmal etwas Unvorhergesehenes passiert, ist die Wedolo-App da. Gerät der Kraftfahrer in eine Notsituation, hat etwa einen Unfall oder eine Panne, hilft ihm die Wedolo-Notfallhilfe.

Welche Hilfestellung der Fahrer per App erhält, kann dabei individuell festgelegt werden. Per Konfiguration in der Web-Anwendung lässt sich beispielsweise einstellen, ob ein liegen gebliebenes Fahrzeug abhängig von der Entfernung entweder vom eigenen Werkstattteam oder von einem Dienstleister abgeschleppt werden soll. Ob Reifenpanne, Motorschaden oder Unfall – für jede Situation kann der Unternehmer dem Fahrer so die passende Notfallnummer an die Hand geben, die dieser direkt aus der App anrufen kann.

Die Wedolo-App ist für alle Smartphones mit den Betriebssystemen Android und iOS verfügbar und im Google Play Store und im Apple App Store downloadbar. Weitere Informationen und Registrierung zur Logistik-Plattform Wedolo gibt es auf [www.wedolo.de](http://www.wedolo.de).

### **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.



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

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 2020 schon heruntergeladen. Das Herunterladen und die Nutzung der App „R+V-Arzt-Suche“ sind kostenlos. Der Nutzer muss dabei kein Kunde der R+V Versicherung sein.

### **VR FinanzCheck**

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. So bietet zum Beispiel seit Ende 2020 der neue VR FinanzCheck die Möglichkeit, sich zeit- und ortsunabhängig einen schnellen Überblick über die persönliche finanzielle Situation und wichtige Absicherungsthemen zu verschaffen. Die moderne Online-Anwendung zeigt dabei auf einfache Weise zu den wichtigsten Themen wie zum Beispiel Liquidität, Absicherung und Vorsorge passende Optimierungs- und Lösungsoptionen auf. An der Entwicklung der Software haben zahlreiche Unternehmen der Genossenschaftlichen FinanzGruppe Volksbanken Raiffeisenbanken aktiv mitgewirkt.

### **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





Ein R+V-Mitarbeiter beim Kundenbesuch. Die Energiegenossenschaft Odenwald hat ihre riesige Solar-Freiflächenanlage bei der R+V versichert.

### R+V versichert über die technische Versicherung bundesweit

Photovoltaikanlagen	119.715
Windräder	1.351
Biogasanlagen	1.085

Stand 31.12.2020

„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. Dazu kommen regelmäßig R+V-Spezialisten unterschiedlicher Abteilungen in Expertenkreisen zusammen, entwickeln Ideen für neue Produk-

te, beobachten den Markt sowie technische Entwicklungen und analysieren den Bedarf des Kunden. Die R+V betreibt ein flächendeckendes Netz von Firmenkundenberatern und Direktionsbevollmächtigten. Sie erstellen Angebote und helfen bei der Regulierung von Schäden. Diese regionale Nähe ist die besondere 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 Haftpflichtrisiken 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.

Für die Absicherung von Photovoltaikanlagen bis 15 kWp bieten wir Privatkunden einen umfassenden Schutz im Rahmen der „R+V-PrivatPolice“. Ertragsausfall, Rechtsstreitigkeiten sowie die Haftpflichtrisiken aus dem Betrieb der Photovoltaikanlage können im Rahmen unserer Bündelpolice abgesichert werden. In Ergänzung zum Schutzzumfang für Photovoltaikanlagen bietet die R+V im Rahmen ihrer Haftpflichtversicherungen der „R+V-PrivatPolice“ ebenfalls Versicherungsschutz für die Nutzung von Erdwärme. Die Errichtung und der Betrieb von Geothermieanlagen ist bis zu einer Versicherungssumme von maximal 50 Millionen Euro umfasst.

## Energieeffizienzverbesserung mitversichert

In der „R+V-PrivatPolice Wohngebäudeversicherung“ ist die Kostenposition „Mehrkosten für verbesserte Energieeffizienz“ mitversichert. Die Entschädigungsgrenze beträgt je Versicherungsfall 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 nahekommt. 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 gegeben. 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 (z.B. Anleihen, Pfandbriefe), Darlehen und Immobilien –, auf die die Kapitalanleger der R+V einen direkten Einfluss besitzen. Um auszuschließen, dass entsprechende Wertpapiere im Portfolio enthalten



### 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 %)



Principles for  
Responsible  
Investment

### Principles for Responsible Investment (PRI)

Das von den Vereinten Nationen (UN) unterstützte internationale Investorennetzwerk PRI aus Asset Managern, Banken und Versicherungen aus rund 80 Ländern will das globale Finanzsystem nachhaltiger gestalten. Die R+V unterstützt dieses Ziel und verpflichtet sich deshalb dazu, bei der Kapitalanlage nachhaltige Aspekte besonders zu berücksichtigen. Zudem will sich die R+V als Anteilseigner aktiv für diese Grundsätze einsetzen. Die R+V ist einer von nur wenigen deutschen Versicherern, die der im Jahr 2006 gegründeten PRI-Initiative beigetreten sind.

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 Transparenz-Verordnung 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.

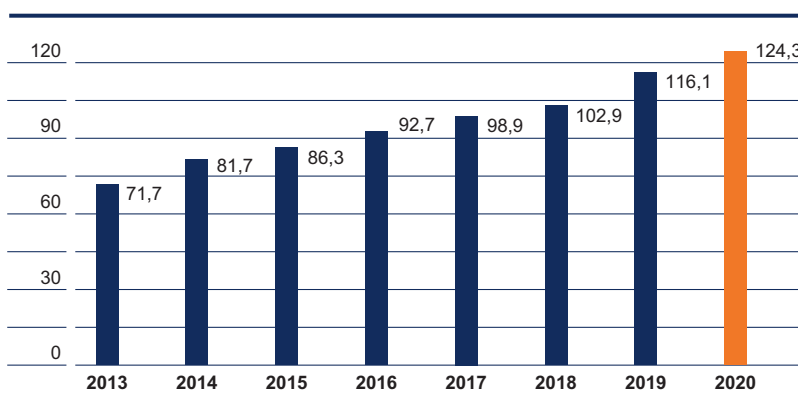
### Pflege

Als Folge des demografischen Wandels wird das Thema Pflege zu einer immer größeren gesellschaftlichen Herausforderung und 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.

Der PKV-Verband hatte schon im Oktober 2019 einen umfassenden Vorschlag für eine Finanzreform der Pflegeversicherung vorgelegt: Durch einen neuen Generatio-

### Kapitalanlagenbestand R+V Konzern

in Mrd. Euro



nenvertrag soll die Belastung der Älteren infolge steigender Eigenanteile gezielt abgefedert 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 drei Prozent stabilisiert werden.

Nach diversen Pflegereformen in den letzten Jahren soll noch in der laufenden Legislaturperiode die nächste folgen: Anfang November 2020 wurde ein Eckpunktepapier des Bundesgesundheitsministeriums zur Pflegereform 2021 veröffentlicht. Darin sind deutliche Leistungsausweitungen vorgesehen, unter anderem eine Deckelung der pflegebedingten stationären Eigenanteile auf 700 Euro im Monat für maximal 36 Monate sowie eine Dynamisierung von Pflegegeld und -sachleistungen. Die Reform soll erstmalig über einen Steuerzuschuss finanziert werden, die Kosten werden auf rund sechs Milliarden Euro beziffert.

Kritik kommt von mehreren Seiten, beispielsweise von der erst Mitte 2020 gegründeten „Initiative für eine nachhaltige und generationengerechte Pflegereform“, die vom PKV-Verband mitgetragen wird und der unter anderem der Arbeitgeberverband Pflege, die Bundesvereinigung der Deutschen Arbeitgeberverbände und der Verband Deutscher Alten- und Behindertenhilfe e. V. angehören. Kritisiert wird im Kern, dass die geplanten Leistungsausweitungen weder nachhaltig noch generationengerecht finanziert sind und zu einer dauerhaften Belastung für den Wirtschaftsstandort Deutschland im demografischen Wandel führen. Zudem wird bemängelt, dass der Einstieg in eine dauerhafte Steuerfinanzierung die Pflege vom Bundeshaushalt abhängig macht, wo sie mit anderen Staatszielen konkurriert. Es gibt aber auch positiv bewertete Aspekte, so zum Beispiel die Entlastung von pflegenden Angehörigen und die Stärkung der privaten sowie betrieblichen Pflegevorsorge. Es bleibt abzuwarten, was letztlich beschlossen und umgesetzt wird.

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 20 auf fast 39 Milliarden Euro Ende 2019 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“.

Als Ergänzung zur gesetzlichen Grundversorgung bietet die R+V Krankenversicherung AG mit der R+V-PflegeVorsorge moderne, innovative Pflegemonatsgeld-Tarife in den Varianten classic, comfort und premium an, mit denen sich 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 / [www.ruv-bkk.de](http://www.ruv-bkk.de)) gibt es Beitragsvorteile.

In der chemischen Industrie ist ein wegweisender und vollkommen neuartiger Tarifvertrag einer betrieblichen Pflegeversicherung eingeführt worden. Die R+V ist hier organisatorischer Konsortialführer 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 FinanzGruppe 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 dabei von staatlich geförderten Altersvorsorgeprodukten über Rentenversicherungen zur Absicherung der Langlebigkeit bis hin zu Risikoversicherungen wie zum Beispiel der Risiko-Lebensversicherung oder der Berufsunfähigkeitsversicherung. Zudem bietet die R+V Lebensversicherung AG Produkte mit neuen Garantiemodellen an, die sicherheitsorientierte Bestandteile mit Renditechancen verbinden. 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.

Besondere Impulse können in der bAV vom Mittelstand ausgehen. In Firmen mit weniger als hundert Beschäftigten nutzen viele Arbeitnehmer noch nicht die Vorteile der betrieblichen Altersversorgung. Dieser Umstand wurde in dem seit 2018 geltenden Betriebsrentenstärkungsgesetz (BRSG) besonders berücksichtigt, bei dem insbesondere kleine und mittlere Unternehmen sowie Beschäftigte mit niedrigerem Einkommen im Fokus stehen.

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 Beratungs-

gesellschaft 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.

Seit dem zweiten Halbjahr 2019 kooperiert die R+V bei der bAV mit dem Deutschen Caritasverband, der als einer der Spitzenverbände der freien Wohlfahrtspflege in Deutschland mehr als 24.500 karitative Einrichtungen wie beispielsweise Alten- und Pflegeheime, Krankenhäuser, Beratungsstellen und soziale Dienste mit insgesamt rund 660.000 hauptberuflichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern vertritt.

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 2020 boten bereits knapp über 13.000 Betriebe ihren Beschäftigten eine bKV an, was einem Wachstum von fast 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. Ab dem 01.01.2022 steigt diese Freigrenze auf 50 EUR/Monat. 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. Seit dem Jahr 2020 wird es im Neukundengeschäft standardmäßig angeboten. 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 Tarifvertrag vom 22.11.2019 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. Außertariflich Beschäftigte der Branche können ebenfalls CareFlex Chemie erhalten, wenn ihr Arbeitgeber dies vereinbart.

Vor dem geplanten Vertriebsstart gab es eine Verschiebung in der Konsortialaufteilung: Die R+V Krankenversicherung AG und die Barmenia Krankenversicherung AG werden das Konsortium künftig gemeinsam paritätisch fortführen. Die Deutsche Familienversicherung AG ist als Konsorte ausgeschieden. Für die Kunden und Partner ändert sich dadurch nichts. Die R+V Krankenversicherung AG ist weiterhin organisatorischer Konsortialführer, die Barmenia Krankenversicherung AG übernimmt die Konsortialführerschaft für Produkt und Bestandsführung.

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 Pflege-Absicherung 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-Zusatzversicherung.

## Dienstleister in Notsituationen

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

## HPC – 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 Sofort Hilfe“ 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 Unwetter-schäden stehen die Nachhaltigkeit der Sanierungsmaßnahmen und damit der Erhalt der Bausubstanz und die Schonung von Ressourcen im Zentrum des Handelns.



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

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 Reinigungsschemikalien, 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 Geräteinsatz deutlich gesenkt. Durch die Einführung einer neuen Zeitzwirtschaft 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 Druckerzeugnisse 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 1.400 Mitarbeiter sorgen an 38 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 Inhouse-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.



GRI 102-12, GRI 102-13,  
GRI 103-1, GRI 103-2,  
GRI 103-3, GRI 417-1,  
GRI 417-2, GRI 417-3

# 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.

## Corona: R+V steht ihren Kunden zur Seite

Die R+V steht ihren Kunden seit Beginn der Corona-Krise auf vielfältige Weise zur Seite: So nahmen Firmenkunden die Möglichkeit der beitragsfreien Ruheversicherung in der Kfz-Versicherung gut an – zeitweise waren bis zu 35.000 Fahrzeuge stillgelegt, etwa von Unternehmen, denen die Aufträge weggebrochen waren. Keine verstärkte Nachfrage verzeichnete die R+V dagegen bei der ebenfalls eingeräumten Möglichkeit von zinslosen Stundungen für Sparverträge. Auf ihren Vermögens- und Vorsorgeaufbau legten die Kunden ungebrochen großen Wert. Als sehr attraktiver Service erweist sich der digitale Arztbesuch, den die R+V ihren vollversicherten Kunden in der Krankenversicherung seit April 2020 zusammen mit dem Kooperationspartner TeleClinic anbietet. Sämtliche Hilfen und zusätzlichen Leistungen hat die R+V unter [www.ruv.de/service/corona](http://www.ruv.de/service/corona) veröffentlicht. Zu den Angeboten für Mitarbeiter siehe Infokasten S. 79.

## 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. Unabhängig 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.

## 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 ver-



Am Raiffeisenplatz in Wiesbaden befindet sich die Zentrale der R+V Versicherung.

pflichtend für alle neuen Mitarbeiter vorgesehen. Vor Übernahme in eine neue 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 regelmäßigen Weiterbildung verpflichtet. Die R+V bietet eigene Weiterbildungsangebote an und nutzt im Interesse des Vermittlers die Angebote des Bildungsmarktes.

## 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.

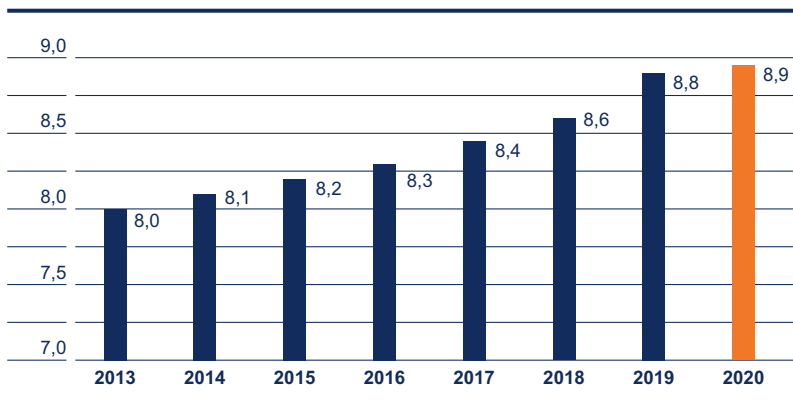
## Videoberatung im Vertrieb

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. Inzwischen ist das System auf alle Berater ausgerollt.

GRI 102-33, GRI 102-34,  
GRI 103-1, GRI 103-2,  
GRI 103-3, GRI 417-1,  
GRI 417-2, GRI 417-3

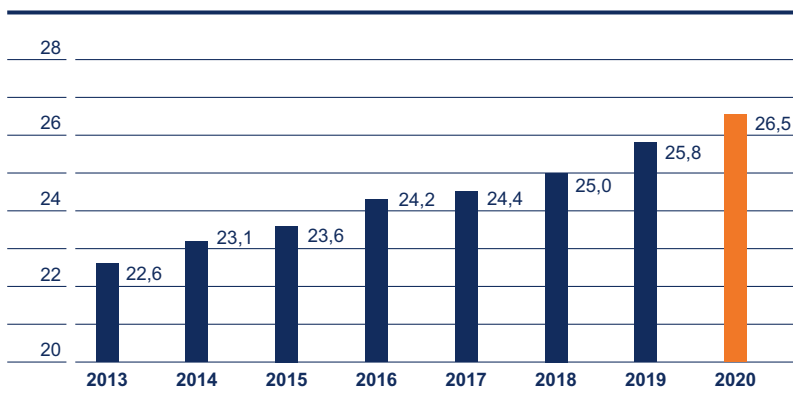
## Kunden in Deutschland

in Mio.



## Verträge in Deutschland

in Mio.



## Neues Vergütungssystem im Außendienst

Im Rahmen der Vertriebsstrategie 7 hat die R+V unter anderem das Vergütungssystem der Außendienstmitarbeiter verändert. 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 Vergü-

tungssystem weiter zur Kundenzufriedenheit und Mitarbeitermotivation beiträgt und die R+V damit zukunftssicher aufgestellt ist.

## 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 Trans-



Das Gebäude am Raiffeisenplatz 2 von innen ...

parenz 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 Ergebnis-

sen des Umsetzungsprojektes zur DSGVO hat die R+V die weiteren Leitlinien und Veröffentlichungen des europäischen Datenschutzausschusses im Jahr 2019 umgesetzt.

Die Sensibilisierung der Mitarbeiter in Bezug auf Datenschutzthemen wird kontinuierlich fortgesetzt und den Bedürfnissen angepasst. Die Bausteine variieren von Videosequenzen, Gewinnspielen bis zur klassischen Rundmail je nach Zielgruppe.

## Beschwerdestatistik

Die Beschwerdestatistik, die jährlich durch die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) veröffentlicht wird, bescheinigt der R+V durch niedrige Beschwerdequoten hohe Leistungs- und Servicestandards in allen Sparten. So kann die R+V Lebensversicherung AG bereits seit Jahren sehr niedrige Beschwerdequoten vorweisen. In der BaFin-Beschwerdestatistik 2019 (veröffentlicht am 12. Mai 2020) kommt die R+V Lebensversicherung AG auf 14 Beschwerden bei rund 4,15 Millionen Verträgen. Mit lediglich fünf Beschwerden auf knapp 1,1 Millionen versicherte Personen bestätigte die R+V Krankenversicherung AG in der BaFin-Beschwerdestatistik 2019, 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 2019 unter anderem im Segment Kfz bei einem Bestand von 4,37 Millionen versicherten Risiken 37 Beschwerden, bei Hausrat (Bestand: 1,1 Mio.) 7 Beschwerden, bei Haftpflicht (1,9 Mio.) 22 Beschwerden, bei Unfall (1,4 Mio.) 5 Beschwerden und bei Rechtsschutz (805.000) 7 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 sehr ernst genommen. 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 Be-

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

schwerdemanagementfunktion 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. Die R+V unterteilt das Beschwerdemanagement in ein direktes und ein indirektes Beschwerdemanagement. 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 Jahr 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 Papier-Post einstellt und stattdessen dem Kunden Dokumente als PDF zusendet. Das könnte dazu führen, dass der Kunde die Dokumente zu Hause selbst ausdruckt. Der



... und von außen.

Umweltnutzen der elektronischen Post wäre damit nicht vorhanden. Deshalb diskutiert das Strategische Kundenmanagement der R+V solche Fragestellungen mit Kunden regelmäßig. 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 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. In diesem Kontext wurde auch mit Kunden überprüft, welche Rolle Nachhaltigkeit in künftigen Versicherungsprodukten spielen soll, welche Rolle nachhaltige Investitionen spielen und an welchen Punkten die Kunden Wert auf Papier legen und wo Kunde und Unternehmen besser darauf verzichten könnten, sofern gesetzlich zulässig.

## 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 vorgenommen, das Kundenerlebnis permanent zu verbessern. Die Befragungen werden telefonisch durch ein externes Marktforschungsinstitut durchgeführt. Die Befragungsergebnisse liefern Werte zur R+V-Gesamt-Kundenzufriedenheit und Kundenbindung.

Seit 2019 verbindlich vereinbarte Kundenstandards regeln die Kundenerlebnisse und stellen sicher, dass der Kundenwunsch als Maßstab des Handelns dauerhaft verankert ist. Objektiv extern gemessene Kundenzufriedenheit ist seitdem für große Teile des Unternehmens beispielsweise 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 seitdem implementiert – unternehmensweit einheitlich und verbindlich.

In den kommenden fünf Jahren wird sich die R+V noch stärker an einem Zielbild der Kundenerlebnisse orientieren, das digitaler und einfacher wird. Gerade die Corona-Pandemie und das verstärkte Arbeiten aus dem Homeoffice prägen digitalen Wandel stärker und schneller als jede Entwicklung bisher. Diese Entwicklung wird die R+V auch nutzen, um den Carbon Footprint des Unternehmens zu reduzieren: Videoberatung, digitale Prozesse und der Einsatz digitaler Unterschriften werden hier eine entscheidende Rolle spielen.

## 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 Versicherungsvermittlern. Derartige Wettbewerbsregeln können Wirtschafts- und Berufsvereinigungen für ihren Bereich aufstellen und vom Bundeskartellamt aner-

kennen 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 Versicherungsaufendienst 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.

Im Jahr 2020 stellte die Corona-Pandemie Firmen- wie auch Privatkunden vor große finanzielle Herausforderungen. Mit dem im Eilverfahren beschlossenen Corona-Wirtschaftsrechtsänderungsgesetz wurde im März eine gesetzliche Regelung zum temporären Leistungsverweigerungsrecht für durch die Pandemie in wirtschaftliche Schwierigkeiten geratene Kunden geschaffen. Der Beitragseinzug reagierte darauf umgehend und bot betroffenen Kunden die Stundung von Versicherungsbeiträgen an.

Mit Auslaufen des Gesetzes zum 30. Juni 2020 wurden die Kunden über die Fälligkeit ihrer Beiträge informiert. Zur Berücksichtigung der individuellen Situation der Kunden wurden neben der Vollzahlung auch die Ratenzahlung oder eine erneute Stundung der Beiträge angeboten. Durch eine kurzfristig zur Verfügung stehende digitale Lösung konnten die Kunden auf einer in [www.ruv.de](http://www.ruv.de) eingebetteten Seite sowohl ihre Wunschoption auswählen als auch ihre Zahlung direkt online durchführen. Im Vordergrund der getroffenen Maßnahmen stand stets die Erhaltung der Kundenbeziehung und die sichere Begleitung der Kunden durch die Corona-Pandemie.

Unabhängig von der Pandemie werden bei der Lösungsfindung die Ansprüche der R+V wie auch die jeweilige

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



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

Situation des Kunden einbezogen. Dazu zählen auch die Sicherstellung reibungsloser Abläufe und die kontinuierliche Optimierung der Korrespondenz. Die schrittweise Digitalisierung hat zum Ziel, den Kundenbedürfnissen individueller zu begegnen und unter anderem den Papierverbrauch intern wie extern zu minimieren.

## Prozesse in der Schadenbearbeitung

Bei der Regulierung von Schäden ergeben sich 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 elektronischem Weg über das KUSS-Service-Portal und vermeidet damit den früher üblichen Ausdruck der kompletten Schadenakten. Durch den Verzicht auf reine Zahlungsbriefe über den Host werden ebenfalls Ressourcen geschont.

## carexpert KFZ-Sachverständigen GmbH

Mit der carexpert KFZ-Sachverständigen GmbH, einem durch die R+V und die Victoria Versicherung (heute Ergo) gegründeten Unternehmen, bietet die R+V ihren Kunden ein hohes Maß an digitaler Zusammenarbeit an. Durch die Möglichkeit der Schadenmeldung per App, E-Mail, Telefon, durch die digitale Schadenassistenz und -dokumentation wie auch den Remote-Experten per Video und vieles mehr. Durch all dies konnten alleine im Jahr 2020 mehr als 17 Tonnen CO<sub>2</sub> eingespart werden und die nicht gefährten Kilometer belaufen sich auf ca. 130.000.

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 Hilfemaßnahmen organisiert werden können. Damit profitieren die R+V-Kunden unmittelbar, beispielsweise bei einem Leitungswasserschaden durch eine Leckageortung durch die R+V-Tochter Sprint (siehe S. 29).

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, 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.

## 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 Risikoingenieure 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 Unternehmen praxisrelevante Hilfestellungen zu Art, Auswahl und Umfang von Schadenverhütungsmaßnahmen, sodass Schäden möglichst gar nicht erst entstehen. Effektives Schadenverhütungsmanagement nutzt beiden Parteien – Kunden und der 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.



GRI 102-12, GRI 102-16,  
GRI 102-41, GRI 202-1,  
GRI 103-1, GRI 103-2,  
GRI 103-3, 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



Die Fahnen zeigen das R+V-Logo und den neuen Claim „Du bist nicht allein.“

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 das Unternehmen 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 die Kapitalanlage. Die R+V bekennt sich dabei zum Global Compact der Vereinten Nationen (UN). Bei dieser Initiative (siehe S. 8) verpflichten sich Unternehmen, ihr Handeln an zehn sozialen und ökologischen Prinzipien auszurichten. Dazu zählen unter ande-

rem 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 Beratungen durch die jeweilige Geschäftsleitung statt, soweit diese nicht ohnehin durch

## Leitende Angestellte der R+V Gruppe im Inland

	2020
Innendienst	339
Außendienst	71
<b>Gesamt</b>	<b>410</b>

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

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 soziale Aspekte, wie Arbeits- und Menschenrechte, für

GRI 102-9, GRI 102-10,  
GRI 102-16, 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 308-1,  
GRI 308-2, GRI 410-1,  
GRI 414-1, GRI 414-2



Der Vater der Genossenschaftsidee, Friedrich Wilhelm Raiffeisen, ist Namensgeber für den Platz mit der R+V-Zentrale.

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 ihren Lieferanten und Dienstleistern deren Nachhaltigkeitsengagement durch einen Nachhaltigkeitsfragebogen. Der Nachhaltigkeitsfragebogen wird mittels einer digitalen Plattform von den Lieferanten und Dienstleistern systemisch erfasst und automatisch ausgewertet. Die Abfrage des Nachhaltigkeitsfragebogens wurde in den Standard-einkaufsprozess des R+V-Konzern-einkaufs aufgenommen. 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).

Die Compliance-Aufgaben werden wegen der übergreifenden Organisation der Geschäftsprozesse unternehmensübergreifend durch eine zentrale Compliance-Stelle in Kooperation mit dezentralen Compliance-Stellen der Vorstandsressorts der R+V Versicherung AG wahrgenommen. Die vierteljährlich stattfindende Compliance-Konferenz ist das zentrale Koordinations- und Berichtsgremium der Compliance-Organisation. Dort werden die Aktivitäten der zentralen und dezentralen Compliance-Stellen berichtet und koordiniert sowie relevante Vorfälle behandelt.

In der Compliance-Konferenz finden zudem der Informationsaustausch und die Interaktion mit den Schlüsselfunktionen statt. Bei besonders gravierenden Verstößen sind Ad-hoc-Meldungen an die zentrale Compliance-Stelle vorgesehen. Der Compliance-Beauftragte berichtet unmittelbar an den Vorstand und ist organisatorisch direkt dem Vorstandsvorsitzenden der R+V Versicherung AG zugeordnet.

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. Seit 2019 wird zudem eine webbasierte Schulung zu Compliance angeboten. Die Online-Schulung vermittelt allen Mitarbeitern anhand von Praxisbeispielen mit Testfragen Grundlagen zum Verständnis von Compliance-Themen. Für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die der Weiterbildungspflicht nach der EU-Versicherungsvertriebsrichtlinie (IDD) unterliegen, enthält das Lernprogramm eine Lernerfolgskontrolle. 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 (R+V) verfolgt auch

im Steuerrecht eine Politik der Compliance. Verstöße gegen geltendes Steuerrecht bedrohen wesentliche Erfolgsfaktoren geschäftlichen Handelns. Die Kultur der Integrität und Regeltreue auch im Bereich Steuern flächendeckend im Alltag zu verankern, ist auch Bestandteil der verschiedenen Unternehmensprozesse. Der Vorstand der R+V unterstützt dies durch Bereitstellung einer geeigneten Tax Compliance Organisation sowie adäquater und effizienter Compliance-Programme (Tax Compliance Management System, kurz: Tax CMS).

Wesentliche Zielsetzung des Tax CMS ist es, regelkonformes Verhalten dauerhaft im Denken und Handeln aller Mitarbeiter zu verankern und die Tax Compliance Kultur im Unternehmen nachhaltig zu stärken.

Die R+V hat die Steuerstrategie der DZ BANK AG (DZ BANK) übernommen. Dabei kommt dem Grundsatz der gesellschaftlichen Akzeptanz ihrer Aktivitäten als Grundlage für den ökonomischen Erfolg auch für die Steuerstrategie besondere Bedeutung zu, in welcher auch die Erfüllung der geltenden steuerlichen Verpflichtungen eine hervorgehobene Rolle spielt. Die R+V richtet ihr unternehmerisches Handeln in allen Jurisdiktionen und Märkten, in denen sie tätig ist nach dieser Maßgabe aus.

Die Tax Compliance Kultur ist Teil der allgemeinen Compliance Kultur der R+V. Grundlage für ein angemessenes und wirksames Tax CMS bilden die relevanten allgemeinen Leitlinien des allgemeinen Compliance Management Systems (Solvency II-Leitlinie und Compliance Richtlinie) und die fachliche Richtlinie Steuern. Die R+V hat zur Wahrung der Tax Compliance ein Tax CMS nach den Vorgaben des Instituts der Wirtschaftsprüfer im IDW-Standard PS 980, PH 1/2016 eingerichtet. Die Angemessenheit wurde durch eine Wirtschaftsprüfungsgesellschaft zertifiziert. Die Prüfung zum 22.03.2019 umfasste, neben anderen, die wesentlichen Steuerarten Körperschaftsteuer, Gewerbesteuer, Kapitalertragsteuer, Umsatzsteuer und Versicherungssteuer.

Die R+V verfügt über ein Hinweisgebersystem, über welches Mitarbeiter Verdachtsmomente für Straftaten oder sonstige Unregelmäßigkeiten sowie von Verstößen gegen Gesetze oder Regularien melden können. Dieses gilt auch für Steuerangelegenheiten.

Eine Konkretisierung erfolgt durch die konzernweite schriftlich fixierte Steuerstrategie der DZ BANK, die der Vorstand vollumfänglich für die R+V übernommen hat. Sie dient als Leitbild für die tägliche Praxis und das Verhalten nach innen und außen bei steuerrelevanten Themen.

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



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

Die R+V als Unternehmen der DZ BANK Gruppe verzichten daher auf jegliche aggressive Steuergestaltung. Die mit der Steuerfunktion betrauten Personen halten die gesetzlichen Bestimmungen und regulatorischen Standards im Zusammenhang mit allen Steuern ein.

Die R+V lehnt Aktivitäten ab, welche Steuerhinterziehung oder Steuervermeidung erleichtern oder ermöglichen. Die Konzernsteuerstrategie wird auf Ebene der DZ BANK für die DZ BANK Gruppe regelmäßig auf Aktualisierungsbedarf geprüft und durch das Group Risk and Finance Committee der DZ BANK Gruppe, in der die R+V durch den Finanzvorstand vertreten wird, freigegeben.

Die Verantwortlichkeit für die Tax Compliance liegt grundsätzlich beim Gesamtvorstand als dem gesetzlichen Vertreter der R+V. Die Steuerfunktion ist dem Ressort Finanzen, Rechnungswesen und Steuern zugeordnet. Die Zuständigkeit ist auf den Bereichsleiter Rechnungswesen und Steuern und von dort auf den Abteilungsleiter Steuern delegiert, der hierfür die ihm direkt zugewiesene Tax Com-

pliance-Funktion der Steuerabteilung der R+V eingerichtet hat. Der Abteilungsleiter der Steuerabteilung berichtet direkt dem zuständigen Bereichsleiter und dem zuständigen Vorstandsmitglied.

Die R+V gibt mit dem Tax CMS ein Selbstbekenntnis zur Einhaltung aller steuerrechtlichen Regelungen die für das Unternehmen gelten und die immer wiederkehrende Sicherstellung der Einhaltung dieser Pflichten durch eine entsprechende Organisationsstruktur ab. Bei der R+V sind zahlreiche präventive und dedektive Maßnahmen implementiert, die den Tax Compliance Risiken entgegenwirken und damit auf die Vermeidung von Verstößen gegen die Tax Compliance Regeln ausgerichtet sind.

Durch die Richtlinie Steuern werden insbesondere die Verantwortlichkeiten für die Einhaltung der steuerlichen Regelungen durch die Unternehmensbereiche und durch die Steuerabteilung festgelegt sowie die Einbindung der Steuerabteilung in steuerlich relevante Sachverhalte verbindlich vorgegeben.

Stakeholder-Interessen werden im Rahmen der regelmäßigen Kommunikation, zum Beispiel in Besprechungen und in der Berichterstattung, aufgenommen. Für die R+V relevante, wesentliche oder reputationswirksame Steuerthemen und -projekte werden dem Vorstand zur Kenntnisnahme beziehungsweise Zustimmung vorgelegt. Zur Entscheidungsfindung werden, je nach Sachverhalt, externe Gutachten eingeholt, um die Perspektiven der unterschiedlichen Interessengruppen darzulegen bzw. zu berücksichtigen.

Die R+V arbeitet mit in- und ausländischen Steuerbehörden eng zusammen. So werden bei einzelnen Unternehmen der R+V Gruppe zeitnahe Betriebsprüfungen durchgeführt. Bei steuerlichen Rechtsfragen zu noch nicht verwirklichten Sachverhalten wird die Finanzverwaltung durch Einholung von verbindlichen Auskünften je nach Sachverhalt eingebunden. Die R+V kooperiert im Rahmen von behördlichen Untersuchungen vollumfänglich mit den Ermittlungsbehörden.

Die R+V ist in den Steuerausschüssen verschiedener Institutionen, zum Beispiel im Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft (GDV) und im Deutschen Genossenschafts- und Raiffeisenverband (DGRV), aktiv vertreten, um rechtzeitig steuergesetzliche Tendenzen zu identifizieren und darauf reagieren zu können und ebenso die Interessen der Anteilseigner (DZ BANK, Volksbanken und Raiffeisenbanken und sonstige genossenschaftliche Organisationen) und Geschäftspartner angemessen zu vertreten.

### **Country-by-Country-Reporting (länderbezogene Berichterstattung)**

Im Rahmen der Konzernberichterstattung nach den International Financial Reporting Standards (IFRS) berichtet die R+V ausführlich über ihre Steuerposition. Ein Teil davon ist die länderspezifische Berichterstattung. Diese beinhaltet alle Länder, in denen die R+V mit steuerrelevanten Einheiten vertreten ist, und wird zum Beispiel im Konzerngeschäftsbericht 2020 (S. 12) aufgeführt.

## **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 Risikoanalyse. Diese wird mindestens einmal im Jahr überprüft, soweit erforderlich aktualisiert 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 Zolls (FIU), des Bundeskriminalamts (BKA), der Landeskriminalämter (LKA) und sonstiger Ermittlungsbehörden sowie eigenes Erfahrungswissen.

Die Risikoanalyse für 2020 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

GRI 102-11, GRI 102-30,  
GRI 201-2, GRI 103-1,  
GRI 103-2, GRI 103-3,  
GRI 410-1

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 hinsichtlich des GwG weisungsberechtigt. Er sowie seine Stellvertreter sind hinsichtlich ihrer Tätigkeit als GwB direkt dem Vorstand des Ressorts Personen beziehungsweise dem Hauptbevollmächtigten der R+V Luxembourg Lebensversicherung S.A. Niederlassung Wiesbaden unterstellt. Der GwB ist zudem Mitglied der Compliance-Konferenz der R+V Gruppe und als Unternehmensbeauftragter Schlüsselfunktionsmitarbeiter Compliance. Der GwB beziehungsweise seine Stellvertreter sind ständig zeitnah erreichbar.

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. 41).

## Risikomanagement

Kern des Geschäftsmodells der R+V sind die Übernahme und das Managen von Risiken (siehe auch ausführlich im R+V-Konzerngeschäftsbericht 2020, S. 29 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 Regeln 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 bei der R+V als Faktoren bekannter Risikokategorien verstanden und in diesen berücksichtigt.

# 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.

Das Jahr 2020 stand ganz unter dem Eindruck der Corona-Pandemie und deren Folgen (Lockdown). Corona verstärkte bereits bestehende Trends, etwa die verstärkte Nutzung von Skype (und damit verbunden weniger Dienstreisen). Zu diesen Trends zählen auch die abnehmenden Verbräuche von Wasser und Papier. Diese bereits bestehenden Trends bei der R+V sowie die Auswirkungen von Corona sorgten dafür, dass beispielsweise der CO<sub>2</sub>-Fußabdruck 2020 mit 14.885 Tonnen so niedrig wie noch nie war.



## R+V ist „ÖKOPROFIT-Betrieb“

Seit 2013 hat die 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 die R+V intensiv einbringt.

Weitere Informationen:

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

Bei einem Versicherer wie der R+V bieten sich vor allem Sparpotenziale in den Bereichen Energie (Strom und Heizung), Wasser, Papier, Abfall und Verkehr (Dienstreisen) an. Den Rahmen für sämtliche Maßnahmen und Projekte zum Umwelt- und Klimaschutz bilden die festgelegten Umweltleitlinien des Unternehmens (siehe Kasten). Diese Grundsätze sind zugleich Ausdruck des genossenschaftlichen Selbstverständnisses der 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, verabschiedete Anfang 2018 eine gemeinsame Klimastrategie. 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.

Dieses Ziel 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.



GRI 103-1, GRI 103-2,  
GRI 103-3, GRI 301-1,  
GRI 301-2, GRI 301-3,  
GRI 302-5, GRI 305-5



Ein Wiesbadener Elektrobus zeigt die Logos der ÖKOPROFIT-Unternehmen, darunter auch das der R+V.

Im Jahr 2021 wird die R+V ihre Klimastrategie nochmals überarbeiten. Hintergrund ist eine gemeinsame Klimastrategie aller deutschen Versicherer, die die R+V unterstützt und an deren Ausarbeitung sie aktiv mitgewirkt hat. Im Januar 2021 kündigte der Branchenverband GDV an, dass die Assekuranz anstrebt, bereits 2025 in der Betriebsökologie (Bürogebäude und Infrastruktur) CO<sub>2</sub>-neutral zu sein. Bis 2050 soll dann das Kapital komplett klimaneutral angelegt sein.

## Das R+V-Umwelteam

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 Umweltmanagementbeauftragte. Ebenfalls vertreten sind die Umweltbeauftragten der großen dezentralen Standorte (Hamburg, Hannover, Stuttgart und Frankfurt). Hauptziel des R+V-Umwelteams ist die stetige Verbesserung der Umweltleistung der R+V.

Das rund 15 Mitglieder zählende Team trifft sich turnusmäßig zwei Mal im Jahr. Beim ersten regulären Treffen eines

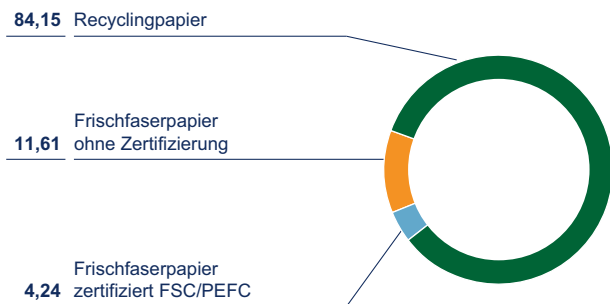
jeden Jahres geht es vor allem um die Bestandsaufnahme der Umweltdaten des Vorjahres und die sich daraus ergebenden Ziele und Verbesserungsmaßnahmen. Diese Maßnahmen fließen in das R+V-Nachhaltigkeitsprogramm (siehe S. 96) ein. Hauptthemen des zweiten Treffens sind die Wirksamkeitsprüfung des Umweltmanagementsystems, die Evaluierung der bisherigen Maßnahmen und die Vorbereitung der jährlichen TÜV-Zertifizierung (siehe S. 60) des Umweltmanagementsystems. Dazu wurden bereits 2017 alle Umweltteam-Mitglieder zu internen Auditors qualifiziert.

## Verantwortungsvoller Umgang mit Papier

Für einen Versicherer wie der 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 – trotz steigender Kunden- und Mitarbeiterzahlen – durch viele Einzelmaßnahmen wie etwa die Umstellung auf digitale Abrechnungen (S. 50), die digitale Signatur

**Verteilung Papierarten 2020**

in %



(S. 19), eine papierlose interne Rechnungsbearbeitung (S. 19) und durch den Verzicht auf gedruckte Bedingungen bei der PrivatPolice (S. 48) auf inzwischen 1.141 Tonnen im Jahr 2020 senken. Gegenüber dem Vorjahr ist das eine Ersparnis von 16 Prozent. 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.

**Ziel: 100 Prozent umweltfreundliches Papier**

Ab dem Jahr 2021 will die R+V zu 100 Prozent Papier aus verantwortungsvollen Quellen verwenden. Der Recyclingpapier-Anteil soll dabei mindestens 80 Prozent betragen, der Rest ist dann FSC-/PEFC-zertifiziert. Im Jahr 2020 lag der Recyclinganteil bereits bei 84,2 Prozent, der FSC-/PEFC-Anteil betrug 4,2 Prozent.

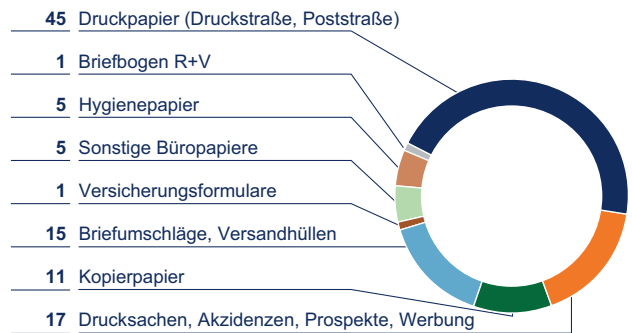
Die verbliebenen 11,6 Prozent Frischfaserpapier sollen im Jahr 2021 komplett auf Umweltpapier umgestellt werden. Eine Maßnahme ist die Umstellung sämtlicher neuer Verkaufsunterlagen, Prospekte und Flyer aller R+V-Gesellschaften ausschließlich auf Recyclingpapier. Bisher wurde

**Geldbußen im Umweltbereich**

in Euro	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
	0	0	0	0	0	0	0	0

**Verteilung Papierverbrauch 2020**

in %



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.

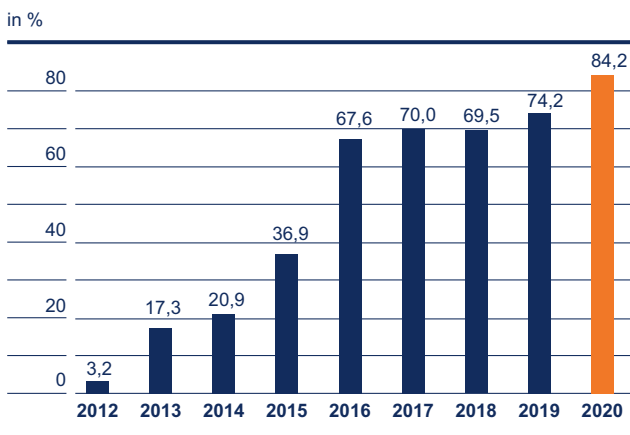
Ein wichtiger Hebel für die Umstellung auf Recyclingpapier ist die R+V-Hausdruckerei in Wiesbaden, die Kunden schreiben, Policen sowie Bedingungen druckt. Jährlich werden rund 120 Millionen Blatt verarbeitet. Bereits 2015 testete die R+V den Einsatz von Recyclingpapier in der Druckstraße – mit positivem 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.

**„PriPo“-Bedingungen online**

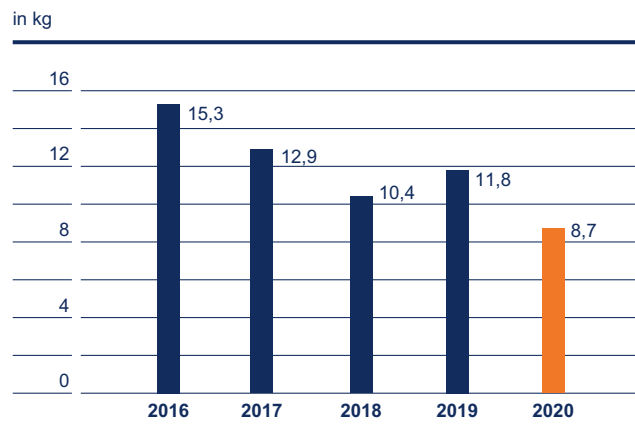
Einen großen Anteil an der Papierersparnis hat eine Umstellung bei der R+V-PrivatPolice (PriPo). Noch 2016 bekamen alle Privatkunden mit jedem Versicherungsschein jeweils das vollständige Bedingungsnetzwerk der PriPo mit ausgedruckt – egal, ob im Neu-, Ersatz- oder Änderungsgeschäft. Dies war weder notwendig 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 Bedingungsnetzwerk 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.

GRI 301-1, GRI 301-2,  
GRI 301-3, GRI 302-5,  
GRI 305-5

### Anteil Recyclingpapier am Gesamtpapierverbrauch



### Kopierpapierverbrauch pro Mitarbeiter



## Digitale Unterschrift

Ab April 2020 führte die R+V stufenweise elektronische Signaturen für zahlreiche Produkte ein. Den Anfang machte die Einführung einer digitalen Signatur für das bekannte Papierformular „Antrag ohne Unterschrift“. Dieses Formular muss ein Mal vom Kunden unterschrieben werden, um Verträge in Komposit danach ohne Unterschrift abschließen zu können. Und genau diese Unterschrift war für Neukunden nun digital möglich – mit einer sogenannten Einfachen elektronischen Signatur (EES).

In einem zweiten Schritt folgte dann die Einführung weiterer Signaturverfahren. Im Produktbereich Leben kommt vor allem die Qualifizierte elektronische Signatur (QES) zum Einsatz. Für weitere Sparten (Kranken, Unfall) stellte die R+V die Fortgeschrittene elektronische Signatur (FES) zur Verfügung.

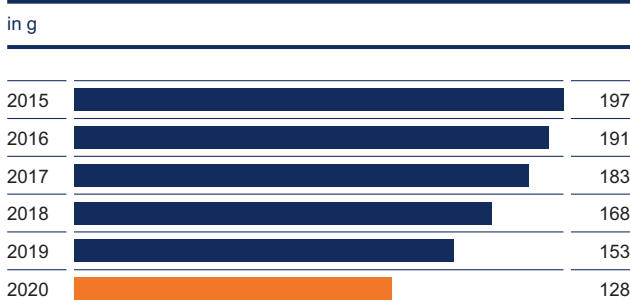
Das Ergebnis kann sich sehen lassen. Allein im Jahr der Einführung sparte die R+V von April bis Dezember 2020 durch die elektronische Signatur 1,3 Millionen Blatt Papier ein. In den folgenden ganzen Kalenderjahren dürfte die Ersparnis noch größer sein.

## Papierlose Courtageabrechnungen

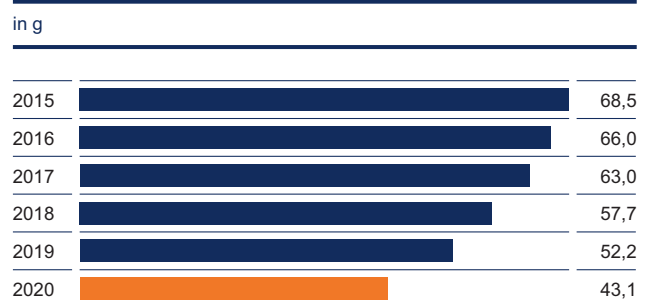
Ob Außendienstmitarbeiter, Generalagent, Makler oder Genossenschaftsbank: Jeder Vermittler von R+V-Produkten erhält monatlich eine Liste der von ihm vermittelten Versicherungen und der entsprechenden Provisionen. Diese ausschließlich gedruckten Nachweise hat die R+V seit 2015 sukzessive auf digitale PDF-Dateien umgestellt.

Der Startschuss fiel im September 2015, als vorab ausgesuchte Außendienstmitarbeiter erstmals einen digitalen

### Papierverbrauch pro Kunde















### Papierverbrauch pro Vertrag



## Papierverbrauch R+V

in t

Papier 100 % Recycling	2018		1.003,4
	2019		1.003,6
	2020		960,4
Papier ECF/TCF	2018		377,0
	2019		273,9
	2020		132,5
Papier FSC/PEFC- zertifiziert	2018		63,7
	2019		89,1
	2020		48,4
Total	2018		1.444
	2019		1.367
	2020		1.141



In der Wiesbadener Hausdruckerei verwendet die R+V für die Kundenpost schon seit vielen Jahren ausschließlich Recyclingpapier.

Nachweis über das interne R+V-System erhielten. Seit Dezember 2015 gilt dies für den gesamten R+V-Außen- dienst. 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 fast alle Genossen- schaftsbanken 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 Rechnungs freigabe im Hause R+V nunmehr komplett papierlos. Denn im Rahmen der Rechnungsfreigabe können sämtli- che Anlagen als Upload der Rechnung hinzugefügt wer- den, etwa der vorangegangene Schriftwechsel oder Liefer- schein.

## 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 von 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. 54). 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. Bei dem im Jahr 2020 von der R+V verwendeten Strom handelt es sich um vom TÜV SÜD zertifizierte Elektrizität aus europäischen Wasserkraftwerken.



Ob E-Auto oder E-Bike: Im firmeneigenen Fuhrpark setzt die R+V verstärkt auf Elektromobilität.

## 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 2021 besaßen 90 Mitarbeiter eine kostenlose Ladekarte, mit der die Ladesäule genutzt werden kann. Bei der R+V „betankte“ Autos fahren übrigens komplett emissionsfrei, da die R+V an



An der Stromtankstelle auf dem Betriebsgelände in Wiesbaden können Mitarbeiter und Gäste ihr Elektroauto aufladen.

allen großen Standorten ausschließlich Ökostrom verwendet (siehe S. 51). Während vor Beginn der Corona-Pandemie die Nutzer an den R+V-Ladesäulen monatlich rund 2.500 kWh Strom tankten, waren es seit April 2020 im Schnitt nur noch knapp 1.000 kWh.

## Parkinator 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



Auf Elektromobilität setzt die R+V an vielen ihrer Standorte: Ein Elektroauto der Condor vor dem Firmengebäude in Hamburg.

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 Dienstreise.

GRI 302-1, GRI 302-3,  
GRI 302-4, GRI 302-5,  
GRI 305-1, GRI 305-5

## Gesamtenergieverbrauch R+V

in kWh

Fahrzeugkraftstoffe (Fuhrpark)	2018		8.659.582
	2019		9.220.880
	2020		7.794.125
Erdgas für Heizung (Standort)	2018		18.725.773
	2019		17.416.694
	2020		18.172.917
Strom (Marktmix)	2018		136.683
	2019		399.669
	2020		325.200
Grünstrom (zertifiziert)	2018		23.733.525
	2019		23.010.047
	2020		20.263.503
Fernwärme	2018		2.660.051
	2019		1.907.829
	2020		1.859.907
<b>Total</b>	2018		53.915.614
	2019		51.955.119
	2020		48.415.652

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 Probelauf ist denkbar.



Mit der TwoGo-App können Mitarbeiter Mitfahrgelegenheiten finden.

## Energieverbrauch pro Mitarbeiter<sup>1)</sup>

in kWh

2018	direkt		1.915
	indirekt		1.855
	<b>total</b>		<b>3.771</b>
2019	direkt		1.802
	indirekt		1.713
	<b>total</b>		<b>3.515</b>
2020	direkt		1.701
	indirekt		1.471
	<b>total</b>		<b>3.172</b>

<sup>1)</sup> Tätigkeitsanteile

## 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 Büroneubau am Raiffeisenplatz unabhängiger von fossilen Brennstoffen und schützt überdies das Klima. Denn im Vergleich zur konventionellen Ölheizung reduziert sich der CO<sub>2</sub>-Ausstoß um etwa zwei Drittel.

Und so funktioniert die Geothermie bei 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 unterstüt-



Die Geothermieanlage versorgt das Wiesbadener R+V-Bürogebäude mit Wärme und Kälte.

zen. 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 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.



## Stromverbrauch gesamt

in kWh

2016	Grünstrom (zertifiziert)		24.677.922
	Strom (Marktmix)		906.541
2017	Grünstrom (zertifiziert)		24.403.709
	Strom (Marktmix)		849.338
2018	Grünstrom (zertifiziert)		23.733.525
	Strom (Marktmix)		136.683
2019	Grünstrom (zertifiziert)		23.010.047
	Strom (Marktmix)		399.669
2020	Grünstrom (zertifiziert)		20.263.503
	Strom (Marktmix)		325.200

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

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











Die Beleuchtungstechnik trägt gleichzeitig zum Klimaschutz bei, denn sie spart bis zu 30 Prozent Strom. Bei allen 643 Büros summiert sich die gesparte Menge auf rund 140.000 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

## Stromverbrauch pro Mitarbeiter<sup>1)</sup>

in kWh

2011		2.247
2012		2.196
2013		1.933
2014		1.860
2015		1.899
2016		1.843
2017		1.793
2018		1.669
2019		1.584
2020		1.349

<sup>1)</sup> Tätigkeitsanteile

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.



R+V-Personalvorständin Julia Merkel und Hannes Davieds, Leiter des R+V-Mobilitätsmanagements, vor der neuen Leihstation.

## R+V bietet Mitarbeitern JobRad an

Beim JobRad können Mitarbeiter ihr Traumrad über die R+V erhalten. Der Arbeitgeber leaset dabei das Fahrrad mit einer Vertragslaufzeit von 36 Monaten. Die Leasingraten werden über eine Gehaltsumwandlung monatlich vom Brutto-Entgelt einbehalten, wodurch Steuer- und Sozialversicherungsabgaben sinken. Die R+V übernimmt die monatliche Prämie für die Vollkaskoversicherung inklusive einer Mobilitätsgarantie im Pannenfall. Zusätzlich kann der Mitarbeiter einen Wartungsvertrag für das Rad abschließen. Nach dem Ende der Leasinglaufzeit beabsichtigt die JobRad GmbH, dem Mitarbeiter das Fahrrad zum Kauf anzubieten. Alternativ kann der Mitarbeiter das Fahrrad zurückgeben. In beiden Fällen kann der Mitarbeiter – sofern gewünscht – ein neues Modell leasen.

Bis März 2021 hatte die R+V fast 1.000 Fahrräder als sogenanntes JobRad geleast und an Mitarbeiter übergeben. Weitere Anträge lagen vor. Ein solcher Antrag ist für die Mitarbeiter ganz einfach. Er erfolgt über ein leicht zu bedienendes Portal im R+V-Intranet.

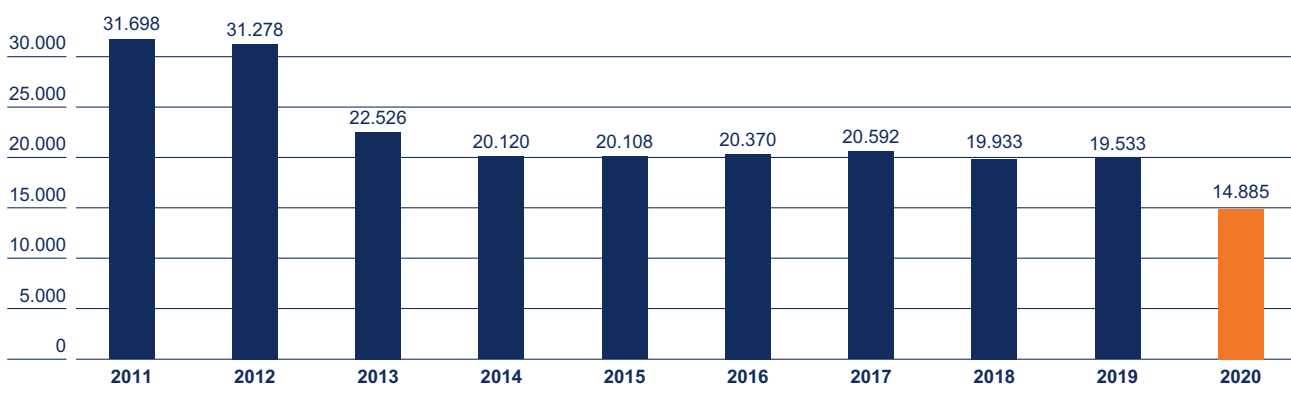
## R+V nutzt E-Bikes für Dienstfahrten

Die Unternehmenszentrale in Wiesbaden ist mit über 6.000 Mitarbeitern der größte Standort der R+V. Dort können Mitarbeiter ab sofort mit Elektrounterstützung zu Terminen radeln. Möglich machen das R+V-eigene Leihräder. Die R+V hat dazu eine Leihstation des Anbieters movelo auf dem Raiffeisenplatz aufstellen lassen. Die Räder kann jeder R+V-Mitarbeiter nutzen. Die Ausleihe erfolgt ganz einfach per App. Die E-Bikes sind in erster Linie für dienstliche Zwecke gedacht. Am Abend oder am Wochenende können sie aber auch privat genutzt werden – in der App stehen dazu spezielle Tarife bereit.

Das E-Bike ist eine gesunde und zeitsparende Art, zu einem Termin zu gelangen. Angesichts der Verkehrsdichte ist das E-Bike eine perfekte Alternative zum Auto und schon gleichzeitig die Umwelt, weil die Räder dank Ökostrom komplett CO<sub>2</sub>-neutral betrieben werden. Ein schöner Nebeneffekt: Movelo hat eine Kooperation mit der Organisation Plant-for-the-Planet. Über diese wird pro 250 geradete Kilometer ein Baum auf der mexikanischen Halbinsel Yucatan gepflanzt.

## CO<sub>2</sub>-Fußabdruck R+V

Kohlendioxid-Emissionen R+V 2011–2020, in t



## R+V ist „Fahrradfreundlicher Arbeitgeber“

Für ihr Engagement für Radfahrer erhielt die R+V inzwischen zwei Goldmedaillen. Bereits im Mai 2020 wurde der Frankfurter R+V-Standort als „Fahrradfreundlicher Arbeitgeber“ ausgezeichnet – und zwar als erstes Unternehmen in Hessen überhaupt mit einer Goldzertifizierung. Hinter der gleichnamigen Initiative „Fahrradfreundlicher Arbeitgeber“ stehen die Europäische Union (EU) und der Allgemeine Deutsche Fahrrad-Club (ADFC).

Anfang 2021 zog dann die R+V-Zentrale in Wiesbaden nach und erhielt ebenfalls die Goldmedaille für höchste

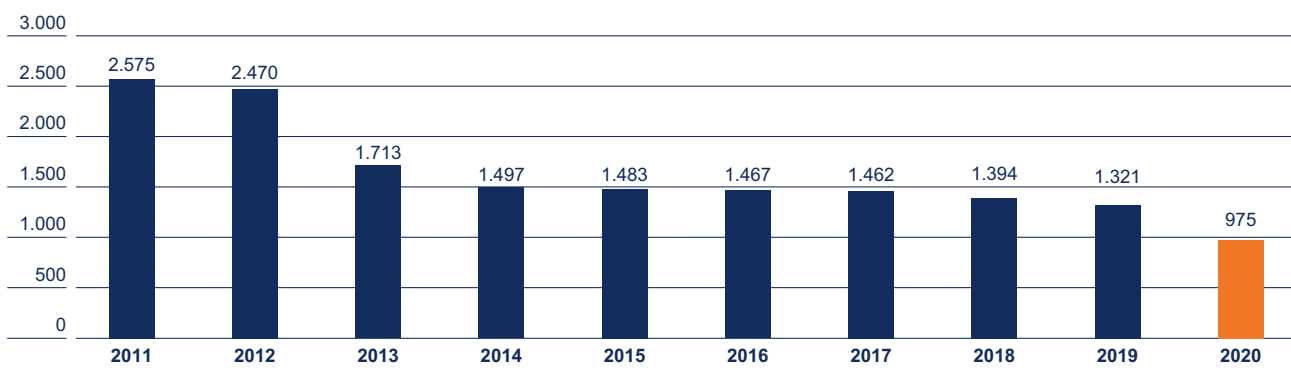
Ansprüche. Mit den Auszeichnungen würdigt die Initiative die vielen Angebote und Verbesserungen der R+V für Radfahrer. Dazu zählen etwa neue Radabstellanlagen an vielen Gebäuden, die Ausweitung des JobRad-Angebots, kostenlose E-Bike-Diensträder, die Renovierung von Duschen und Umkleiden sowie die geplante Errichtung von Fahrradreparaturstationen.

## 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 Möglichkeiten zur Reduktion und zum Recycling aus. Ein eigenes Entsorgungskonzept stellt sicher, dass die






















## CO<sub>2</sub>-Fußabdruck pro Mitarbeiter

Kohlendioxid-Emissionen 2011–2020, in kg



**Abfallmengen bei R+V<sup>1)</sup>**

in kg

Elektroschrott (Rücknahme)	2018		4.373
	2019		4.508
	2020		3.291
Leuchtmittel	2018		149
	2019		219
	2020		218
Datenträger	2018		4.100
	2019		1.155
	2020		2.100
Kunststoff/ Verpackungsabfälle	2018		161.980
	2019		170.280
	2020		0
Papierabfälle/ Altpapier	2018		909.860
	2019		853.172
	2020		763.155
Restabfälle/ Hausmüll	2018		128.120
	2019		186.020
	2020		51.700
<b>Total</b>	2018		1.265.635
	2019		1.227.329
	2020		826.553

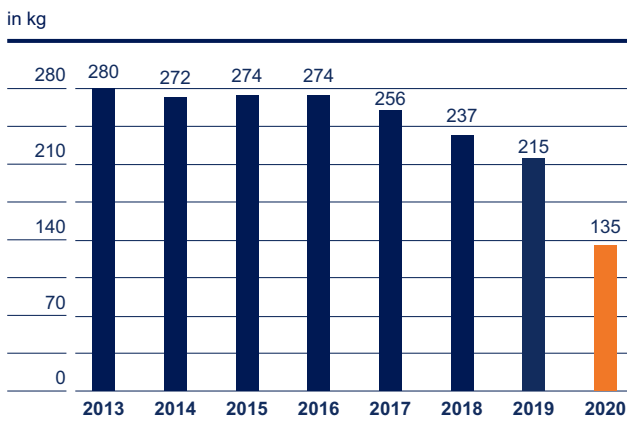
<sup>1)</sup> am größten R+V-Standort Wiesbaden

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 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.

### Abfallmenge pro Mitarbeiter<sup>1)</sup>

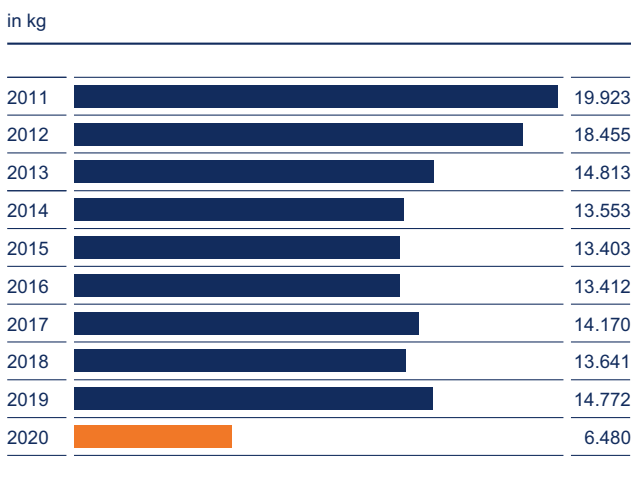


<sup>1)</sup> am größten R+V-Standort Wiesbaden

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

### Emissionen NO<sub>x</sub>



### 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.

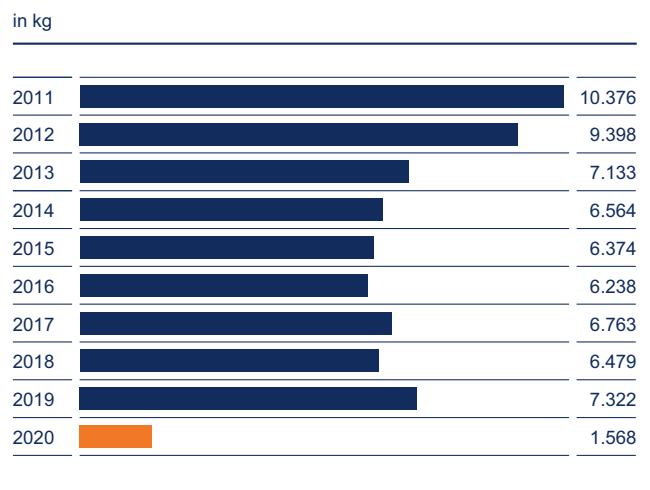
### Umwelt-Label für IT-Hardware

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.

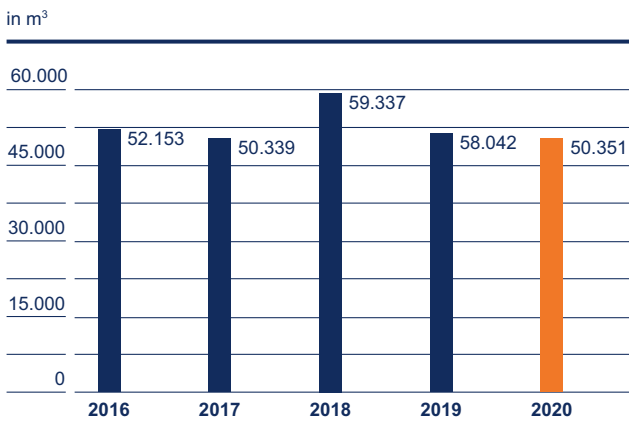
### Neue Drucker bundesweit

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 Aus-

### Emissionen SO<sub>2</sub>

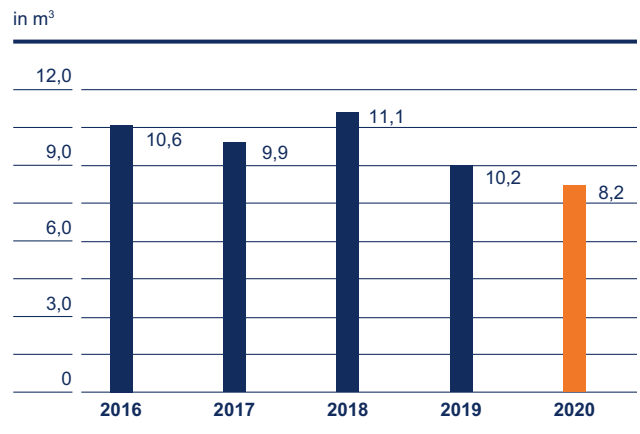


**Trinkwasserverbrauch<sup>1)</sup>**



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

**Trinkwasserverbrauch pro Mitarbeiter<sup>1)</sup>**



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

**CO<sub>2</sub>-Emissionen – Scope 1**

in kg

Fahrzeugkraftstoffe (Fuhrpark)	2018	3.432.627
	2019	3.710.504
	2020	3.138.373
Erdgas für Heizung (Standort)	2018	4.793.798
	2019	4.458.674
	2020	4.652.267
<b>Total</b>	2018	8.226.425
	2019	8.169.178
	2020	7.790.640

lastung analysiert. Das Ergebnis: Rund 500 Bürodrucker und 165 Etagendrucker 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 besitzt ein vom TÜV Rheinland zertifiziertes Umweltmanagementsystem. Das ist wichtig für alle Maßnahmen zum Umwelt- und Klimaschutz. Das vom TÜV Rheinland zertifizierte Umweltmanagementsystem gemäß der internationalen Norm „ISO 14001“ dürfte vielen Menschen unbekannt sein. Aber Experten wissen sofort: Als zertifizierter „ISO-14001-Betrieb“ erfasst die R+V alle

## CO<sub>2</sub>-Emissionen – Scope 2

in kg

Strom (Marktmix)	2018		81.326
	2019		214.622
	2020		174.632
Grünstrom (zertifiziert)	2018		0
	2019		439.860
	2020		387.357
Fernwärme	2018		516.050
	2019		408.275
	2020		398.020
Total	2018		527.376
	2019		1.062.758
	2020		960.010

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. Denn nur wer seine Stärken und auch Schwächen genau kennt, kann konkrete Maßnahmen planen.

In regelmäßigen Prüfungen nimmt der TÜV Rheinland das Umweltmanagementsystem der R+V seit dem Jahr 2013 „unter die ökologische Lupe“. Diese jährlichen Audits bestand die R+V stets ohne Schwierigkeiten.

## 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. Mehr zum Thema gibt es im Kapitel „Klimastrategie“ (S. 46).

## Kommunikationstechnik spart Dienstreisen

Bei vielen Projekten innerhalb der R+V Gruppe arbeiten Mitarbeiter verschiedener Standorte zusammen. Dies erfordert selbstverständlich auch Dienstreisen, zumeist

## CO<sub>2</sub>-Emissionen – Scope 3

in kg

Papierverbrauch	2018		1.623.587
	2019		1.460.388
	2020		1.087.587
Dienstreisen (Flug)	2018		1.659.932
	2019		1.834.884
	2020		352.255
Dienstreisen (Pkw)	2018		7.781.202
	2019		6.958.473
	2020		4.677.235
Emissionen Bahn	2018		31.513
	2019		37.218
	2020		0
Postversand	2018		13.204
	2019		10.393
	2020		17.290
<b>Total</b>	2018		11.109.438
	2019		10.301.357
	2020		6.134.367

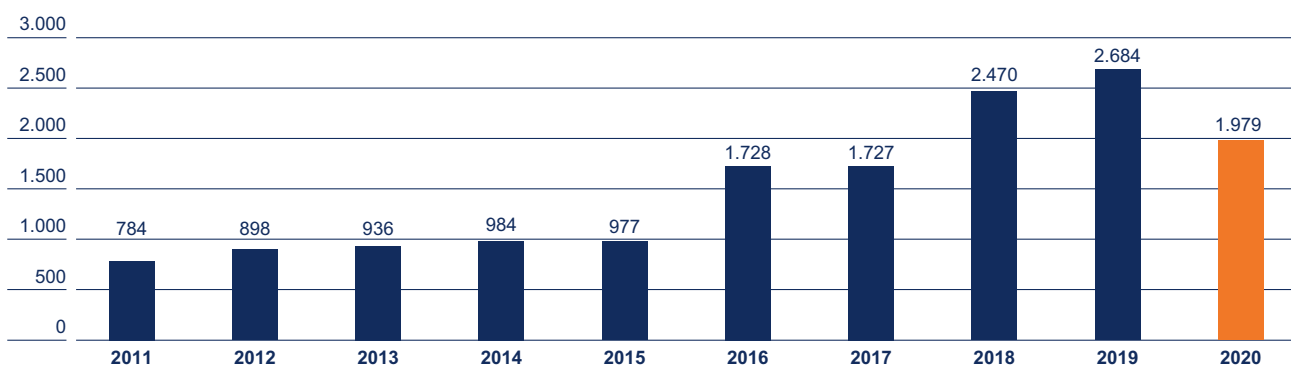


Eine Konferenz via Skype. Auf diese Weise können zahlreiche Dienstreisen entfallen. Das spart Zeit, Geld und Emissionen.



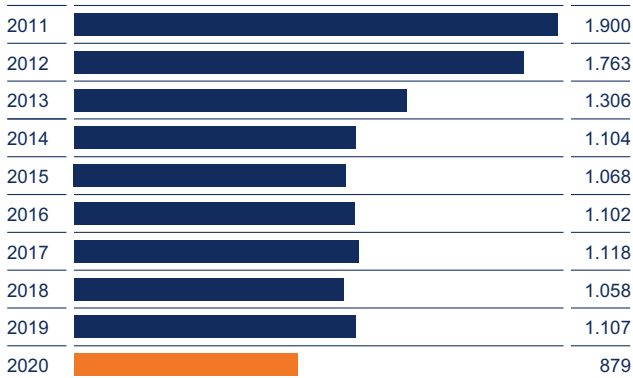
## Jobtickets (inkl. Fahrtkostenzuschuss-Empfänger)

Anzahl



## Emissionen Feinstaub

in kg



zwischen den großen Standorten Wiesbaden, Hamburg, Stuttgart, Frankfurt und Hannover. Bereits im Jahr 2011 führte das IT-Ressort die Anwendung Lync (heute: Skype for Business) des Herstellers Microsoft ein. Diese fasst verschiedene 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 Kommunikati-

onstechnik reduziert entsprechend den Reiseaufwand und spart neben Reisekosten auch reisebedingte Emissionen. Seit 2014 weitete 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.

Als besonders vorteilhaft erwies sich die flächendeckende Verbreitung von Skype for Business in der Corona-Pandemie. Ab Mitte März 2020 arbeiteten bei der R+V rund 90 Prozent der Mitarbeiter im Homeoffice (siehe dazu auch das Kapitel Mitarbeiter). Durch Skype waren die Teilnahme an gemeinsamen Terminen und die Kommunikation untereinander problemlos möglich. Der Geschäftsbetrieb der R+V konnte auch dadurch ungehindert aufrechterhalten werden.

## Blühwiesen bei R+V

Die R+V-Gartenpflege legte im Frühjahr 2020 am Raiffeisenplatz in Wiesbaden eine Blühwiese an. Auf rund 400 Quadratmetern wurden rund 50 verschiedenen Kräuterarten angelegt. Im Rahmen eines Universitätsseminars untersuchte eine Werkstudentin, die zugleich im R+V-Umweltmanagement arbeitet, welche Insekten und Vögel sich dort ansiedeln und welchen Beitrag Blühwiesen zur Biodiversität (Artenvielfalt) leisten.

Das Ergebnis – auch im Vergleich zu nicht naturbelassenen Wiesen – ist durchweg positiv. Blühwiesen sorgen für zusätzliche Artenvielfalt und sind damit kleine Rettungs-

## CO<sub>2</sub>-Emissionen Dienstreisen und Fuhrpark

in kg

Fahrzeugkraftstoffe (Fuhrpark)	2018		3.432.627
	2019		3.710.504
	2020		3.138.373
Dienstreisen (Flug)	2018		1.659.932
	2019		1.834.884
	2020		352.255
Dienstreisen (private Pkw)	2018		7.062.165
	2019		6.234.500
	2020		4.343.035
Dienstreisen (gemietete Pkw)	2018		719.037
	2019		723.973
	2020		334.200
Emissionen Bahn	2018		31.513
	2019		37.218
	2020		0
<b>Total</b>	2018		12.905.274
	2019		12.541.080
	2020		8.167.863

inseln für Insekten und Vögel. Je naturbelassener eine Wiese ist, umso mehr Insekten leben dort. Das wiederum erhöht die Zahl der dort lebenden Vogelarten. Auf der neu angelegten Blühwiese leben viele wichtige Insektenarten, etwa Ackerhummeln, Marienkäfer, Honigbienen, Grashüpfer und Kohlweißlinge. Sie alle sind eine wichtige Basis für eine intakte Natur. Der Versuch beweist außerdem, dass solche Wiesen auch direkt neben Bürogebäuden die Artenvielfalt fördern.

Die R+V achtet wegen des Bienensterbens bei ihren Gebäuden schon seit vielen Jahren auf eine insektenfreundliche Bepflanzung. Deshalb überlässt die R+V 5.000 der rund 30.000 Quadratmeter Rasenfläche am Raiffeisenplatz fast sich selbst. Damit sich noch mehr Tiere ansiedeln, hat das R+V-Gärtnerteam rund 60 Nistkästen für

Vögel und Fledermäuse sowie mehrere Insektenhotels aufgestellt.

Die Blühwiese soll auch 2021 wieder angelegt werden. Nach den positiven Erfahrungen des Jahres 2020 allerdings auf einer größeren Fläche.

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

Eines der wichtigsten Nutztiere in Deutschland ist bedroht: Krankheiten, Pestizide und landwirtschaftliche Monokulturen haben der Bienenpopulation zugesetzt. Darunter leiden Umwelt und Landwirtschaft ganz besonders. Denn



Auf der Blühwiese direkt neben dem R+V-Hauptgebäude leben zahlreiche wichtige Insektenarten.

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 Patenschaften 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. Rechts: Der Honig von den Bienen auf dem Condor-Gebäude in Hamburg.



## Mitarbeiter



Gemeinsam für mehr Nachhaltigkeit: Viele R+V-Mitarbeiter helfen bei den zahlreichen Projekten.

Ebenso wie die 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. Dies zeigt sich vor allen Dingen in den Zeiten der Corona-Pandemie, in der die R+V sehr besonnen, vor-

sichtig und zukunftsweisend die Krise angeht. Knapp 90 Prozent der Mitarbeiter arbeiten seit Beginn der Corona-Krise von zu Hause, um mögliche Infektionsrisiken zu reduzieren und gleichzeitig die Vereinbarkeit von Familie und Beruf in Zeiten von fehlender Kinderbetreuung bestmöglich von Arbeitgeberseite zu unterstützen.

GRI 102-6, GRI 102-7,  
GRI 102-11, GRI 102-12,  
GRI 103-1, GRI 103-2,  
GRI 103-3

## Beschäftigte

R+V Gruppe Inland

Jahr	Beschäftigte	Anzahl
2014		14.692
2015		14.851
2016		15.121
2017		15.341
2018		15.615
2019		16.080
2020		16.526

Dabei geht es der R+V aber nicht nur um die Absolvierung der Corona-Krise, sondern vor allen Dingen um die Gestaltung von „modernen Arbeitswelten“ für die Zeit nach der Corona-Krise. In einem unternehmensweiten Programm „New Normal“ erarbeitet die R+V in interdisziplinären Teams die optimale Ausgestaltung der Arbeitswelt im Dreiklang von Mensch, Raum und Technik. Darin eingeschlossen ist die Möglichkeit, dass die Mitarbeiter auch nach Corona den Arbeitsort und die Arbeitszeit flexibler wählen können. Dies entspricht dem Wunsch der Mitarbeiter und ermöglicht sowohl optimierte Arbeitsbedingungen als auch ein optimiertes Privat- und Familienleben und erfüllt somit die Vorstellung aller Beteiligten von „modernen Arbeitswelten“. Darüber hinaus erarbeitet die R+V in einem Projekt „Karriere neu denken“ auch die inhaltlichen Veränderungen der Arbeit, die sich in der Zukunft einstellen werden.

Grundsätzlich stehen bei der R+V die Menschen im Vordergrund. Deshalb sind die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ein ganz wesentlicher Baustein in der R+V-Nachhaltigkeitsstrategie (siehe dazu auch S. 9).

## 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

## Durchschnittliche Betriebszugehörigkeit

Jahre	Durchschnittliche Betriebszugehörigkeit	Wert
R+V Gruppe		
2018		13,4
2019		13,2
2020		13,1

## Altersdurchschnitt in der R+V Gruppe

Jahre	Altersdurchschnitt	Wert
2018		43,5
2019		43,5
2020		43,4

### 3. Veränderungsmanagement und Innovationskultur

- Methodenkompetenz
- Wissensaufbau und Wissenstransfer
- Ideenmanagement

### 4. Offene Führungs- und Kommunikationskultur

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

## Mitarbeiterführung / Führungsleitlinien

Das Verhalten von Führungskräften zählten die für die aktuelle Materialitätsanalyse befragten Stakeholder zu einem der wichtigsten Themen im Bereich Nachhaltigkeit überhaupt (siehe S. 9). 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 für die Bedeutung des Themas und regen zur Reflexion des eigenen Handelns an. Derzeit bilden insgesamt sechs Führungsleitlinien die Basis.

Führung und Zusammenarbeit haben sich stark gewandelt – im Jahr 2020 sicher mehr denn je. Die Digitalisierung, Veränderungen des Wettbewerbsumfeldes und sich ändernde Kundenbedürfnisse haben erheblichen Einfluss auf den Arbeitsalltag in der R+V. Die Zukunft wird volatil, die Zusammenarbeit agiler und die Anforderungen an Führung und Zusammenarbeit verändern sich.

Die R+V reflektiert ihr Führungsverständnis permanent. Deshalb setzt sie sich aktuell intensiv mit einem neuen Führungsbild auseinander. Dieses setzt neue Schwer-

punkte auf Leadership und transformationaler Führung. Damit ist das Ziel verbunden, die R+V durch Transformation und unsichere Zeiten zu führen.

Führung ist für die R+V eine Frage der Haltung. Führungskräfte nehmen viele Rollen ein: Sie sind Möglichmacher, Unternehmer, Change Manager, Leader, Vernetzer, Entwickler und vieles mehr. Wechselseitige Wertschätzung und Respekt sind hier die Basis für eine erfolgreiche Zusammenarbeit und den Aufbau einer Vertrauenskultur. Dabei geht es im Besonderen darum, mehr auf Augenhöhe zu führen, Orientierung zu geben und innerhalb eines Rahmens Eigenverantwortung zu fördern. Führungskräfte nehmen eine Vorbildfunktion ein und prägen damit maßgeblich die Unternehmenskultur. Gleichfalls hat die R+V die Überzeugung, auf diese Weise gemeinsam nachhaltig erfolgreich zu sein.

### 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



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



## 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.

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

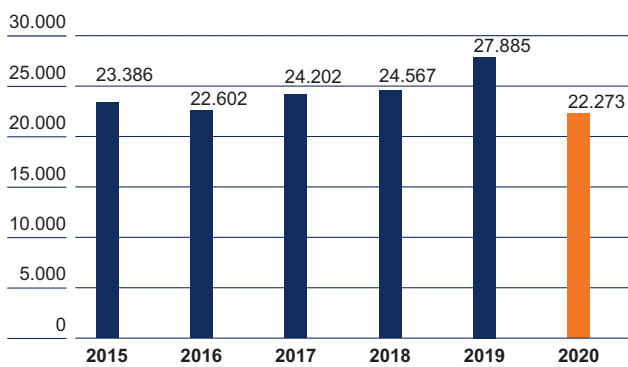
Führung muss die Veränderungen durch sich wandelnde Umwelt- und Marktsituationen aktiv aufnehmen und gestalten. Die Bereitschaft zu Veränderung ist notwendig, um langfristig erfolgreich sein zu können. In Veränderungssituationen geben Führungskräfte den Mitarbeitern Orientierung und vermitteln Sinn und Zweck von Veränderungen. Sie bereiten Mitarbeiter auf neue Anforderungen aktiv vor. Das bietet Halt, schafft Verlässlichkeit und ermöglicht Akzeptanz sowie konsequente Umsetzung. Gleichermaßen 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 Maßnahmen und Lösungen unterstützt die R+V Mitarbeiter vor allem in den Lebensphasen, in denen die Familie oder die Gesundheit besondere Aufmerksamkeit erfordern.

## Weiterbildung R+V-Innendienst

in Tagen



## Aus- und Weiterbildung

Die kontinuierliche Weiterentwicklung der eigenen Mitarbeiter genießt bei der R+V einen hohen Stellenwert. Zahlreiche Aus- und Weiterbildungsangebote werden dabei in der 2017 gegründeten R+V Akademie gebündelt, deren Produktportfolio neben klassischen Aus- und Weiterbildungsformaten in Präsenz auch immer mehr digitale Angebote umfasst, welche ein ortsunabhängiges Lernen ermöglichen – ganz im Sinne des modernen „Blended Learning“-Ansatzes, der auf ein multimodales, modulares Lernen setzt.

Dabei steht die R+V Akademie zugleich für weit mehr als Wissens- und Methodenvermittlung. Denn als Ort für Weiterbildung und Zusammenarbeit symbolisiert sie unmittelbar den Wandel in der R+V-Arbeitswelt. So erleichtert die



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

## Auszubildende und duale Studenten

R+V Gruppe Inland

2014	485
2015	493
2016	480
2017	520
2018	546
2019	575
2020	614

Akademie durch mehr Raum für Zusammenarbeit, Austausch und Lernen das Inspirieren, Entwickeln und Vernetzen in einer neuen Dimension:

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 sogenannte Stillarbeitsräume bietet. Hinzu kommen zahlreiche dezentrale Aus- und Weiterbildungsveranstaltungen. So unterstützt die Akademie alle R+V-Mitarbeiter und Führungskräfte im Innen- und Außendienst bei der Gestaltung unterschiedlichster Zukunftsthemen von der Digitalisierung und Innovation bis zur Kundenbegeisterung – unter anderem mit neuen Lernformaten, kreativen Zusammenarbeits- und Vernetzungsstrategien sowie mit digitalen Lehr- und Lernansätzen wie internetbasierten Trainings, Online-Schulungen oder virtuellen Klassenzimmern.

Das Bekenntnis der R+V dazu, ihre Mitarbeiter bei der Bewältigung sich verändernder und steigender Anforderungen und Herausforderungen in einer zunehmend komplexen Arbeitswelt fortwährend zu unterstützen, spiegelt sich auch bei den hohen Weiterbildungsquoten der Mitarbeiter wider. So betrug die Anzahl der Weiterbildungstage pro Mitarbeiter 2020 im Durchschnitt 3,4 Tage im Innendienst und 9,0 Tage im Außendienst.

Im Wettbewerb um Talente setzt die R+V stark auf die Ausbildung von Nachwuchskräften. So bietet das Unternehmen zahlreiche Einstiegsmöglichkeiten für Abiturienten und Fachabiturienten. Hierzu zählen etwa duale Studiengänge für folgende Abschlüsse:

- Bachelor of Science in Versicherungs- und Finanzwirtschaft mit integrierter Ausbildung zum Kaufmann für





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

Versicherungen und Finanzen (Fachrichtung Versicherung) mit Theorieteil 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 Theorieteil an der Hochschule Mainz. Auch hier erfolgt der Praxiseinsatz in der Direktion in Wiesbaden.
- 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 Ver-

triebswegen Makler oder Gewerbliche Verbundgruppen und in der Direktion in Wiesbaden in der Abteilung Firmenkunden absolviert.

- Bachelor of Science E-Commerce / Wirtschaft

Im Innendienst lag die Übernahmequote bei den dual Studierenden 2020 bei 100 Prozent, im Außendienst bei 76 Prozent. Bei den Auszubildenden im ID erhielten 92,3 Prozent ein Übernahmeangebot, im AD 89 Prozent.

Nach dem Bachelor of Science in Versicherungs- und Finanzwirtschaft können dual Studierende mit sehr gutem Hochschulabschluss direkt den Master of Science in Versicherungs- und Finanzwirtschaft an der Hochschule Rhein-Main, Wiesbaden Business School, anschließen. Seit 2020 wird im Innendienst außerdem der duale Studiengang Master of Science „Data Science“ in Kooperation mit der Hochschule Darmstadt angeboten.

Neben dualen bzw. berufsintegrierten Studiengängen bietet die R+V im Innendienst sowohl in der Direktion als auch an ihren Standorten Berufsausbildungsplätze für Kaufleute für Versicherungen und Finanzen, Fachrichtung Versicherung, an. Hinzu kommen Ausbildungsplätze für Fachinformatiker mit den Wahlschwerpunkten Systeminte-

gration bzw. Anwendungsintegration in der Direktion Wiesbaden sowie am Standort Hamburg. Der Vertrieb bildet bundesweit Kaufleute 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.

2020 wurde die Anzahl der Traineeplätze gegenüber dem Vorjahr verdoppelt. So starteten insgesamt 25 engagierte Berufseinsteiger nach dem Studium ein Traineeprogramm in verschiedenen Fachbereichen im Innendienst, 12 von ihnen begannen zum 1. April und 13 zum 1. Oktober. Im Fokus ihrer Tätigkeit stehen für Trainees die gezielte Mitarbeit bei Projekten und fachlichen Themen sowie Hospitationen in ausgewählten Schnittstellenbereichen im Innen- und Außendienst. So werden sie von Anfang an persönlich betreut und gefördert und können ein starkes Netzwerk im Unternehmen aufbauen.

Das Traineeprogramm des Außendienstes qualifiziert die Teilnehmer in zwei Jahren für die Übernahme anspruchsvoller Vertriebsfunktionen. Derzeit umfasst das Traineeprogramm des Außendienstes acht Teilnehmer.

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, welches 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

Ein wichtiger Bestandteil des 2018 gestarteten R+V-Strategieprogramms „Wachstum durch Wandel“ (WdW) ist das Projekt „KulTour“, das sich unter jährlich wechselnden Themenschwerpunkten der nachhaltigen Weiterentwicklung der erfolgreichen Unternehmenskultur widmet.

Nachdem das KulTour-Programm im Auftaktjahr 2018 ganz im Zeichen der „KundenBegeisterung“ stand, lag sein Fokus 2019 auf der „ZusammenArbeit“. Hieraus gingen unter anderem die Werte und Tugenden der R+V, die beschreiben, wie Zusammenarbeit im Unternehmen gelebt werden soll, hervor:

- Der erste Markenwert der R+V ist „solide“. Dies manifestiert sich vor allem in den Tugenden „Zuverlässigkeit“ und „Vertrauen“. So heißt solide sein für die R+V, dass sie ihre Versprechen einhält. Das bedeutet zum einen, dass wir zuverlässig sind: Wir leisten nicht weniger als unser Bestes, gehen mit gutem Beispiel voran, kommunizieren verständlich und sind füreinander erreichbar. Wichtig ist aber auch: Wir schenken einander Vertrauen und erweisen uns jederzeit selbst als vertrauenswürdig.
- Der zweite Markenwert „begeisternd“ spiegelt das klare Bekenntnis der R+V zur Kundenorientierung wider. Er spiegelt sich vor allem in den zwei Tugenden „Kundenorientierung“ und „Offenheit“ für Neues 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.
- Der dritte Markenwert „genossenschaftlich“ ist geprägt durch die beiden Tugenden „Wertschätzung“ und „Solidarität“. So heißt genossenschaftlich zu sein 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.

Im Jahr 2020 stand das KulTour-Programm im Fokus der „WertSchöpfung“, welche insbesondere auf die Stärkung der Faktoren Effektivität („die richtigen Dinge tun“), Effi-

zienz („die Dinge richtig tun“) und Motivation („Potenziale ausschöpfen“) abzielte. Unter dem Titel #empfehlensWERT entstand hierzu eine ganze Serie an Artikeln, Podcasts und Videos mit praxisnahen Tipps dazu, wie sich die drei Facetten Effizienz, Effektivität und Motivation im Arbeitsalltag steigern lassen. Inhaltlich befassten sich diese Beiträge mit einer Vielzahl an Fragestellungen zu unterschiedlichen Themen wie zum Beispiel dem Beitrag von Wertschätzung am Arbeitsplatz zur Wertschöpfung, Möglichkeiten zur Förderung der physischen und psychischen Gesundheit bei der Arbeit oder auch dem Beitrag eines ökologischen, nachhaltigen Handelns zur Wertschöpfung.

Um die kulturelle Entwicklung der R+V ebenso wie die individuelle Entwicklung ihrer Führungskräfte und Mitarbeiter kontinuierlich zu unterstützen, bietet die R+V Akademie zudem zahlreiche digitale und Präsenzformate zum „Anders denken und Neues ausprobieren“ an. Diese fördern ein Klima, in dem sich Kreativität frei entfalten kann, Herausforderungen positiv angenommen werden, und stärken die Fähigkeit zum innovativen und agilen Denken und Arbeiten. Hierzu zählen unter anderem die folgenden Formate:

- Das „Barcamp“ ist ein 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 („Session“) ist hierbei ebenso willkommen wie alle Teilnehmer, die sich für das jeweilige Thema der Session interessieren.
- Die „Change Community“ bietet eine virtuelle Plattform ebenso wie ein Veranstaltungsformat, welche es den Mitgliedern erlauben, sich organisationsübergreifend



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

- zum Thema Veränderung auszutauschen. So fördert sie den Wissens- und Erfahrungsaustausch und die Vernetzung.
- Beim Inspirations- und Lernformat „Learning Journey“ werden Coworking-Spaces besucht, und es findet ein Austausch mit Gründern, Start-ups sowie innovativen, agilen Unternehmen statt. Das Ziel: über den eigenen Tellerrand zu schauen, etablierte Vorgehensweisen zu hinterfragen und Impulse mit in den Arbeitsalltag der R+V zu nehmen.

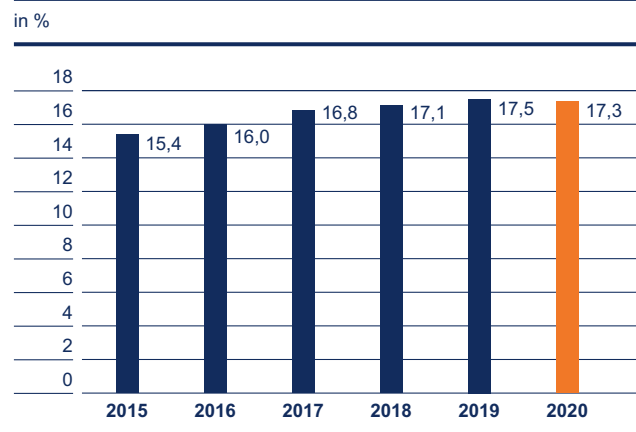
- „CoffeeTalk“ und „Lernen@Lunch“ sind Vortragsformate, in denen Referenten in einem Mix aus Vortrag und Dialog Interessantes und Wissenswertes vermitteln und den Teilnehmern auf diese Weise inspirierende Impulse mitgeben. In lockerer Atmosphäre bieten sich so Zeit und Gelegenheit zum Diskutieren und Netzwerken.
- Das kompakte Digitalformat „Auf einen Espresso“ informiert vor allem Führungskräfte regelmäßig über aktuelle (Führungs-)Themen und Personalinstrumente und liefert ihnen praxisnahe Tipps und Tricks für den Arbeitsalltag.
- Formate zur Agilität bieten einen Einblick, was es bedeutet, in agil geführten Projekten zu arbeiten oder agile Methoden in den Arbeitsalltag zu integrieren. Zugleich werden Teilnehmer dazu ermutigt, neue Herangehensweisen auszutesten, die Effektivität und Effizienz steigern können und darauf vorbereitet, in agilen Projekten oder in deren Umfeld mitzuwirken.
- Ergänzt werden diese Angebote durch Workshops zu „Design Thinking“ sowie Seminare zu Trends in Versicherungen.
- Mit dem „Themendialog“ werden vor allem Leitende Angestellte der ersten und zweiten Ebene angesprochen, wobei der Fokus auf aktuellen Personal- und Führungsthemen liegt. Dabei stand der Themendialog 2020 ganz im Zeichen des KulTour-Themas WertSchöpfung und der These, dass sich selbige steigern lässt, wenn etablierte Muster gebrochen werden, wie die Referenten Stefan Kaduk und Dirk Osmetz („Die Musterbrecher“) ausführten.

Weiterhin beraten die Personalbereiche Führungskräfte, Projektleiter und Teams auch individuell bei Fragen zu Change, zu Methoden sowie zu Themen wie dem Mindset oder Kultur. Hierzu werden Impulsvorträge, Prozessbegleitungen, Workshops und Coachings angeboten, welche ebenfalls das „Anders denken und Neues ausprobieren“ 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-

### Teilzeitquote in der R+V Gruppe



### Anteil befristeter Arbeitsverträge in der R+V Gruppe

in %	2015	2016	2017	2018	2019	2020
	3,7	3,8	3,8	3,8	4,7	3,9

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, Orientierungs-Centern, Assessment-Centern und Management-Audits in ihrem Potenzial evaluiert und durch individuelle Entwicklungspläne sowie bedarfsorientierte Entwicklungsprogramme gefördert. So werden sie gezielt für die Übernahme weiterführender Aufgaben qualifiziert.

Die leitenden Führungskräfte werden bei der R+V im Rahmen der Managemententwicklung durch auf sie abgestimmte Programme auf neue Aufgaben und Herausforderungen vorbereitet. Grundlage sind das Führungsverständnis der R+V 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 Verantwortungsberei-

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

## Frauen in Führungspositionen der R+V Gruppe I<sup>1)</sup>

in %	
Bereichsleiterinnen	11,3
Abteilungsleiterinnen	19,7
Gruppenleiterinnen	26,4
Führungskräfte (gesamt)	24,0

Der Frauenanteil in der R+V Gruppe insgesamt lag 2020 bei 43,9 %.

<sup>1)</sup>Innen- und Außendienst der R+V

chen teilgenommen. Dieses Programm wird derzeit gemeinsam mit einer kleinen Gruppe an Top-Managern aus dem Kreise der Bereichsleiter weiterentwickelt und anschließend komplett neu aufgesetzt.

## 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, organisationspezifische 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.

Die 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 Förder-

## Führungspositionen der R+V Gruppe II

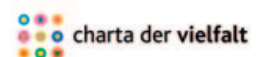
in %	
Anteil Frauen in Führungspositionen Innen- und Außendienst	24,0
Anteil Frauen in Führungspositionen Innendienst	28,8
Anteil Frauen in Führungspositionen Außendienst	11,0
Anteil Frauen Innen- und Außendienst	43,9
Anteil Frauen Innendienst	50,9
Anteil Frauen Außendienst	29,8

maßnahmen 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.

Regelmässig findet bei 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.

## 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



**Externe Eintritte\***

2020	Alter	Männer	Frauen
	bis 20	10	10
	21–25	104	87
	26–30	97	115
	31–35	89	48
	36–40	49	50
	41–45	23	27
	46–50	26	27
	51–55	23	18
	56–60	10	4
	ab 60	3	2
<b>Summe</b>		<b>434</b>	<b>388</b>

\* R+V-Innendienst

von Geschlecht, Nationalität, ethnischer Herkunft, Religion oder Weltanschauung, Behinderung, Alter, sexueller Orientierung und Identität jeder Mitarbeiter Wertschätzung erfährt. Die Unterzeichner der Charta stellen über ihre Personalprozesse sicher, dass sie den vielfältigen Fähigkeiten und Talenten aller Mitarbeiter gerecht werden.

## 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 Meilensteingespäche sowie situationsbezogene Gespräche und Rücksprachen, die sich aus dem Tagesgeschäft ergeben. Im jährlichen und verpflichtenden Mitarbeitergespräch zwischen Führungskraft und Mitarbeiter werden folgende Inhalte besprochen:

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

**Fluktuation R+V-Innendienst**

2020	R+V Quote (%)	Branche* Quote (%)
Natürliche Fluktuation	1,4	1,7
Vertragsablauf	0,3	0,6
Arbeitgeberkündigung	0,2	0,4
Arbeitnehmerkündigung	1,5	2,0
Aufhebungsverträge	0,3	0,9
<b>Austritte und Fluktuation Innendienst</b>	<b>3,8</b>	<b>5,6</b>

\* 2019

**Diskriminierungsfälle**

	2020
Innendienst	0
Außendienst	0

- 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 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter leicht auffindbar im Intranet hinterlegt. Diese Unterlagen 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.



In der R+V Gruppe ist die Anzahl der weiblichen und männlichen Mitarbeiter in etwa ausgewogen.

## 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 Versicherung möglichst lange und gerne begleiten.

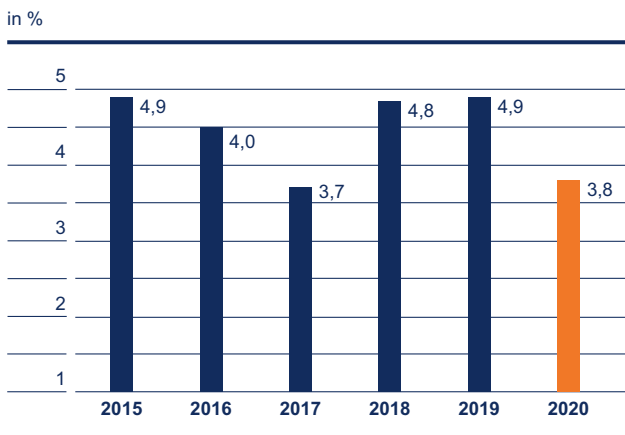
R+V-Mitarbeiter im Innendienst haben in fast allen Funktionen eine Wochenarbeitszeit von 38 Stunden. Dabei sind die Mitarbeiter, sofern dies die Arbeitsabläufe erlauben, nicht an eine Kernarbeitszeit gebunden. Geleistete Mehr-

stunden werden als Freizeit ausgeglichen oder können auf Wunsch des Mitarbeiters mit dem Gehalt ausbezahlt werden.

Einen früheren Eintritt in die Rente 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 Guthabenkonto auf. Während der Freistellungsphase vor dem eigentlichen Renteneintritt, die sowohl in Teil- als auch Vollfreistellung genommen werden kann, erhalten sie auf diese Weise weiterhin auch ohne Arbeitsleistung ein Einkommen.

Darüber hinaus haben Mitarbeiter die Möglichkeit, sich eine Auszeit („Sabbatical“) vom Arbeitsalltag von bis zu 6 Monaten zur privaten Entfaltung zu nehmen. Im Rahmen

### Zeitreihe Fluktuation R+V Innendienst



einer privaten Pflegesituation kann die Auszeit auf bis zu 12 Monate erweitert werden. Eine Auszeit ist dabei auch in Teilzeit möglich. Für die Finanzierung der Auszeit stehen dem Mitarbeiter mehrere Modelle zur Verfügung.

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 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 und digitale Lernangebote,
- Überarbeitung und Modernisierung von Sozial- und Nebenleistungen sowie Mobilitätsangeboten unter Beibehaltung des bestehenden Dotierungsrahmens,
- Flexibilisierung der Angebote rund um Arbeitszeit und Arbeitsort, um noch besser betriebliche Erfordernisse und private Lebenssituationen in Einklang zu bringen,
- der Schutz der Mitarbeiter im Veränderungsprozess durch attraktive Weiterbildungsangebote,
- Themen des Gesundheitsschutzes sowie





## 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

– Themen der optimierten Entscheidungsfindung zwischen den Verhandlungspartnern zu den Regelungspunkten IT-Vereinbarungen, Produktentwicklung und Personal-themen für sogenannte InsureLabs.

## 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 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



Blick in ein Eltern-Kind-Büro in Wiesbaden.



## Angebote für Mitarbeiter in der Corona-Pandemie (Beispiele)

- Ca. 90 Prozent der Mitarbeiter arbeiten von zuhause (R+V-Notebook oder Einwahl mit privatem PC)
- Einzelfallentscheidungen bei Härtefällen
- Angebote zur Kinderbetreuung durch den pme Familienservice
  - Vermittlung von Tagesmüttern
  - Babysitterbörse
  - Nutzung der Notfallbetreuungseinrichtungen (sofern Plätze frei)
  - Kostenfreie virtuelle Kinderbetreuung durch den pme Familienservice (zur Überbrückung von Schulschließungen)
- Möglichkeiten im Rahmen der Arbeitszeitregelungen
  - freiwilliges Arbeiten außerhalb des Arbeitszeitrahmens
  - Abbau vorhandener Guthaben auf Gleitzeitkonten (Arbeitszeitkonten) sowie Freizeitkonten (Mehrarbeitskonten)
  - temporäre Überschreitung des Gleitzeitrahmens (über +/- 60 Stunden hinaus)
  - Abbau von Urlaub bei Bedarf
  - befristete Reduzierung der Wochenarbeitszeit
  - unbezahlte Freistellung von bis zu vier Wochen
  - Umwandlung von Sonderzahlungen in Freizeit
  - Nutzung einer persönlichen Auszeit aus dem Lebensarbeitszeitkonto
  - Verkürzung der minimalen Ruhezeit zwischen zwei Arbeitstagen auf 9 Stunden
- Unterstützung der Mitarbeiter
  - R+V-Sozialberatung für individuelle Gespräche und Vermittlung von Hilfe
  - R+V-Lebenslagenhotline (telefonische psychologische Beratung)
  - Angebote des Online-Fitnesscenters pur-life
  - Seminarangebote (z.B. Arbeiten im Homeoffice optimieren, Selbstmanagement und Selbstfürsorge im Homeoffice)

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.



## 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 2021

Zum inzwischen 14. 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 die genossenschaftliche 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)

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 im Falle der Pflege Angehöriger sowie hinsichtlich Kinderbetreuung an. Die Mitarbeiter können damit eine Vielzahl an Unterstützungsmöglichkeiten nutzen, die sie spürbar entlasten.

## Hilfe bei Betreuungsengpässen

Besonders wichtig für berufstätige Eltern ist die Hilfe bei spontanen Engpässen in der Kinderbetreuung. Wenn der Kindergarten wegen eines Streiks geschlossen oder die Tagesmutter erkrankt ist, bietet die R+V ihren Mitarbeitern

kurzfristig verfügbare Betreuungsalternativen über den externen Anbieter pme Familienservice. 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. Des-

## 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)
- 

halb hat die R+V unter anderem eine Lebenslagen-Hotline eingerichtet. Psychologen von HumanProtect Consulting (siehe auch S. 28) beraten Hilfesuchende, die sich durch bestimmte Lebenssituationen überfordert fühlen oder sich in psychischen Krisen befinden – selbstverständlich kos-

tenlos und anonym. Darüber hinaus verfügt die R+V über ein flächendeckendes Netz von qualifizierten Sozialberatern – siehe dazu Seite 82.

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. 25). 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 engagierte Mitarbeiter sind das wichtigste Kapital. Aus diesem Grund hat die R+V ein Gesamtkonzept zum Betrieblichen Gesundheitsmanagement (BGM) etabliert. Mit den einzelnen Bausteinen des BGM unterstützt die R+V die Gesundheitsförderung im Betrieb und trägt somit zur Zufriedenheit am Arbeitsplatz bei.

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

Das BGM bei 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 S. 83). In ihrem ganzheitlichen BGM-Konzept verzahnt die R+V alle Akteure und Angebote rund um das Thema Gesundheit:

### – 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 entsprechende externe Stellen weitervermittelt werden. Vor allem die Zusammenarbeit mit HumanProtect Consulting (siehe S. 28), Caritas sowie dem pme Familienservice wurde im Jahr 2020 weiterverfolgt, sodass den Mitarbeitern im kommenden Jahr wieder die Teilnahme an zahlreichen Fachvorträgen, Seminaren und Workshops – aber auch an unterstützenden Angeboten – ermöglicht werden kann. In der Corona-Pandemie standen das Beratungsangebot sowie Vorträge und Seminare allen Mitarbeitern online zur Verfügung.

### – 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 Betriebssport- 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 können 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 2020 zählte pur-life 6.648 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.

In der Corona-Pandemie wurde das Angebot online fortgeführt und die Mitarbeitenden hatten die Möglichkeit, Präventionskurse, Achtsamkeitstrainings und bewegte Pausen aus dem Homeoffice zu besuchen. Seit 2020 hat die R+V die „Mental Health Week“ eingeführt – eine unternehmensweite Aktionswoche, um für das Thema psychische Belastungen zu sensibilisieren. An der ersten Mental Health Week nahmen über 700 Mitarbeiter online teil.

### – 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. 85).

### – 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. 86).

### – 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 Bewälti-

## Das betriebliche Gesundheitsmanagement bei R+V (Beispiele)

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

gung 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. 28).

## 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 Ur-

laubsanträge, 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 Betriebliches Eingliederungsmanagement (BEM). In diesem Rahmen wird geprüft, welche Maßnahmen ergriffen werden können, um die Arbeitsfähigkeit möglichst rasch wiederherzustellen und langfristig zu erhalten. BEM-Koordinatoren initiieren und organisieren die Unterstützung zentral für den Innen- und Außendienst. Interne und externe BEM-Begleiter, die eine spezielle Qualifikation haben, beraten die Mitarbeiter und führen die Gespräche mit ihnen.

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.

### Arbeiten von zu Hause – 1

Die Kommunikation funktionierte gut und ich wusste, was im Unternehmen beziehungsweise Konzern vorgeht. **R+V Gesamt**

Stimme zu		66
Stimme eher zu		28
Weder noch		2
Stimme eher nicht zu		3
Stimme nicht zu		0

### Arbeiten von zu Hause – 2

Der Austausch und die Zusammenarbeit mit meinen Kollegen funktionierten gut. **R+V Gesamt**

Stimme zu		70
Stimme eher zu		25
Weder noch		2
Stimme eher nicht zu		3
Stimme nicht zu		1

### Arbeiten von zu Hause – 3

Ich habe von meiner Führungskraft ausreichend Unterstützung bekommen, um meine Arbeit zu erledigen. **R+V Gesamt**

Stimme zu		70
Stimme eher zu		20
Weder noch		4
Stimme eher nicht zu		4
Stimme nicht zu		1

### Arbeiten von zu Hause – 4

Ich konnte produktiv arbeiten und meine Aufgaben erledigen. **R+V Gesamt**

Sehr produktiv		45
Produktiv		44
Weder noch		4
Eher nicht produktiv		6
Nicht produktiv		1

### Arbeiten von zu Hause – 5

Die Möglichkeiten, die das Unternehmen mir geboten hat, haben mir geholfen, Beruf und Privatleben gut zu vereinbaren. **R+V Gesamt**

Stimme zu		70
Stimme eher zu		21
Weder noch		4
Stimme eher nicht zu		3
Stimme nicht zu		1

### Arbeiten von zu Hause – 6

Wie zufrieden waren Sie mit dem Arbeiten insgesamt? **R+V Gesamt**

Sehr zufrieden		40
Zufrieden		43
Weder noch		11
Unzufrieden		5
Sehr unzufrieden		1

## Mitarbeiterbefragung

Auch im Jahr 2020 fand wieder eine Mitarbeiterbefragung (MEX kompakt) statt. Aufgrund der durch die Corona-Krise bedingten Sondersituation wurde sie diesmal in verkürzter Fassung durchgeführt und diente primär als Stimmungsbarometer zur Umstellung auf das Arbeiten von zu Hause und zur Arbeitssituation während der Corona-Krise. Zusätzlich wurden – wie auch in den Vorjahren – der Organizational Commitment Index (OCI) der DZ Bank-Gruppe sowie der 4. Puls-Check zur Umsetzung des Stra-



ategieprogramms „Wachstum durch Wandel“ erhoben. Die

Rücklaufquote lag bei 78 Prozent, genau 11.351 Mitarbeiter beteiligten sich an der Befragung.

Es zeigte sich, dass die Mitarbeiter mit dem Arbeiten in der Krise insgesamt sehr zufrieden waren: Die Fragen zur Kommunikation, Führung und Zusammenarbeit wurden von mehr als 90 Prozent der Mitarbeiter positiv beantwortet. 89 Prozent der Mitarbeiter gaben an, im Home-office produktiv arbeiten zu können, und auch die Verein-

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



Das Wiesbadener R+V-Betriebsrestaurant gehört einem Test zufolge zu den besten in Deutschland. Das Team der „La Cantina“ mit Abteilungsleiter Thomas Walter (mit Urkunde) freut sich. Foto unten: In der R+V-Gastroonomie (hier das Betriebsrestaurant Wiesbaden) gibt es viele nachhaltige Angebote.

geschwindigkeit. Die Frage zur Entwicklung der persönlichen Arbeitssituation wurde 2020 erstmals gestellt. Hier erwarten 74 Prozent der Mitarbeiter, dass diese sich in einem Jahr zum Positiven verändern oder gleich bleiben wird.

## Nachhaltige Betriebsgastronomie

Die R+V-Betriebsgastronomie hat im Jahr 2020 einen großen Teil an CO<sub>2</sub>-Emissionen eingespart. Aufgrund reduzierter Gästezahlen infolge der Corona-Pandemie wurde weniger Energie verbraucht. Hierzu zählen ein geringerer Stromverbrauch durch geringeren Einsatz von Küchen- und Kühlgeräten, weniger Wasserverbrauch im Rahmen der Spüllogistik sowie eine verringerte Menge an „Nassmüll“, der um 50 Prozent abnahm.

Im Durchschnitt lag die Zahl der Gäste bei 10 bis 15 Prozent der üblichen Zahlen. Während der Lockdowns arbeiteten rund 90 Prozent der Mitarbeiter im Homeoffice. Sofern es die gesetzlichen Vorgaben erlaubten, wurde der

barkeit von Beruf und Privatleben wurde mit 91 Prozent Zustimmung sehr positiv bewertet. 89 Prozent der Befragten möchten künftig verstärkt im Homeoffice arbeiten. Konzepte für die künftige hybride Arbeitswelt arbeitet die R+V aktuell im Projekt „NewNormal“ aus.

Der Organizational Commitment Index (OCI) ist mit 83 Prozent unverändert zur letzten Erhebung im Jahr 2017 geblieben. Die Rückmeldungen zum Strategieprogramm „Wachstum durch Wandel“ haben sich auch im 4. WdW Puls-Check weiter positiv entwickelt. Die Wahrnehmung des Umsetzungsfortschritts hat deutlich (um 18%) zugenommen, ebenso die Wahrnehmung der Veränderungs-

Gastraum zum Verzehr vor Ort geöffnet. Dennoch war ein Großteil der Zeit der Verzehr vor Ort untersagt, womit der Anteil an Mitnahme-Gerichten in dieser Zeit auf 100 Prozent stieg. Zuvor lag der Anteil bei zehn Prozent. Dabei setzte die R+V-Betriebsgastronomie von Beginn an auf nachhaltige Einweg-Lösungen. Basis der Rohstoffe sind PLA und Bagasse. PLA ist ein Biokunststoff aus nachwachsenden und natürlichen Rohstoffen, zum Beispiel Maisstärke. Bagasse hingegen ist ein natürliches Nebenprodukt, welches bei der Zuckergewinnung aus Zuckerrohr anfällt. Becher und Besteck sind aus PLA, Schalen und Teller aus Bagasse. Die Produkte sind biologischer Herkunft und nicht erdölbasiert sowie biologisch abbaubar.

Das Kernthema des Jahres 2019: Ausbau von vegetarischen und veganen Gerichten sowie regionalen Produkten wurde auch 2020 weitergeführt – wenn auch in kleinerem Umfang. Aktionsgerichte wie Hähnchen- und Schweinefleisch mit Tierschutzwohl-Label wurden angeboten. Die Kriterien des Deutschen Tierschutzbundes sind: artgerechte Haltung, gesunde Aufzucht und Fütterung sowie keine Antibiotikagabe im Futter. Zudem wurde erstmals eine Gans zu Weihnachten für die Familie zu Hause angeboten. Auch hier stammen die Tiere aus regionaler Aufzucht. Zudem spendete das Team der R+V-Betriebsgastronomie Lebensmittel und Kleidung. Überschüssige Lebensmittel wurden nicht weggeworfen, sondern kamen einem guten Zweck zugute. So konnten sich die EVIM-Jugendhilfe in Wiesbaden und die Wiesbadener Tafel über 400 Weihnachtsmänner, 260 Plätzchen und 10 Kilogramm Nüsse freuen. Zudem spendete die Betriebsgastronomie Berufsbekleidung wie Koch-, Lageristen- und Servicekleidung an Ausbildungseinrichtungen wie etwa die EVIM-Stiftung in Hattersheim.

Darüber hinaus erhielt Anfang 2020 das Wiesbadener Betriebsrestaurant der R+V „La Cantina“ eine ganz besondere Auszeichnung: Es gehört nun offiziell zu den besten in ganz Deutschland: Im Kantinentest der Organisation Food & Health gewann die R+V-Betriebsgastronomie den ersten Platz in der Kategorie „Genuss“ und wurde dafür mit vier Sternen ausgezeichnet. Auch in den Kategorien „Nachhaltigkeit“ und „Gesundheit“ punktete die R+V-Betriebsgastronomie. In der Gesamtwertung erreicht die R+V den 3. Platz. Basis für den Erfolg der Wiesbadener ist vor allem das motivierte Personal mit seinen vielen frischen Ideen. Damit rücken auch neue Trends immer wieder in den Fokus, wie zum Beispiel die vegane und die vegetarische Küche. Der Kantinentest von Food & Health ist Deutschlands einziger Test dieser Art. Beim jüngsten Test hatten 200 Gastronomiebetriebe teilgenommen.

## Arbeitssicherheit

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

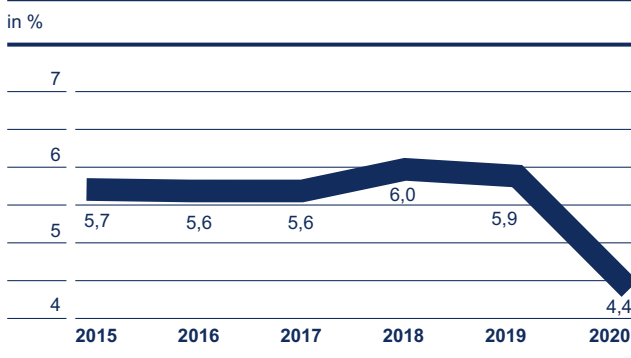
### Kennzahlen Arbeitsschutz

Anzahl			
<b>Betriebsunfälle</b>			
2018	Männer		15
	Frauen		8
	<b>Gesamt</b>		<b>23</b>
2019	Männer		7
	Frauen		9
	<b>Gesamt</b>		<b>16</b>
2020	Männer		7
	Frauen		9
	<b>Gesamt</b>		<b>16</b>
<b>Wegeunfälle</b>			
2018	Männer		31
	Frauen		16
	<b>Gesamt</b>		<b>47</b>
2019	Männer		28
	Frauen		32
	<b>Gesamt</b>		<b>60</b>
2020	Männer		28
	Frauen		32
	<b>Gesamt</b>		<b>60</b>
<b>Arbeitsunfälle mit Todesfolge</b>			
2018	<b>Gesamt</b>		<b>0</b>
2019	<b>Gesamt</b>		<b>0</b>
2020	<b>Gesamt</b>		<b>0</b>



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

## Krankenquote R+V Innendienst



R+V die Arbeitssicherheit und Arbeitsmedizin durch betriebsärztliche und sicherheitstechnische Betreuung, Unfallschutz, Notfallmanagement, Erstversorgung bei Unfällen und akuten Erkrankungen sowie Beratung der Mitarbeiter und Führungskräfte für eine sichere und gesunde Umgebung. Die Arbeitssicherheit bei der R+V befasst sich deshalb mit der Vermeidung von Arbeitsunfällen, Berufskrankheiten und arbeitsbedingten Gesundheitsgefahren durch präventive Maßnahmen.

## Konzernsicherheit

Die R+V Konzernsicherheit schützt die Werte der R+V. Dies umfasst Mitarbeiter, aber auch Prozesse und Anlagen. Wo immer möglich, handelt die Konzernsicherheit dabei präventiv und nicht reaktiv. Neben den täglichen Aufgaben der operativen Sicherheit (Bewachung, Bedrohungsmanagement etc.) hat das Unternehmen ein reaktives konzernweites Notfall- und Krisenmanagement sowie ein präventives 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.

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 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 2020 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 14. Mal in Folge durch das Top Employer Institute verliehen (S. 80).



- Die Arbeitgeberbewertungs-Plattform [www.kununu.de](http://www.kununu.de) hat die R+V zum wiederholten Male mit dem Gütesiegel „Top Company“ ausgezeichnet.



- Laut Arbeitgeber ranking „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 prämiiert, 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. 80).



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. 75).
- 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 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

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



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

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.

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

**R+V STIFTUNG** 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 die R+V STIFTUNG im Jahr 2020 unterstützt hat.

### Aktion Kinder-Unfallhilfe

Etwa alle 15 Minuten verunglückt in Deutschland ein Kind im Straßenverkehr – als Fußgänger, mit dem Fahrrad oder als Beifahrer im Auto. Diese erschreckende Zahl will die „Aktion Kinder-Unfallhilfe“ ([www.kinder-unfallhilfe-online.de](http://www.kinder-unfallhilfe-online.de)) mit gezielter Prävention verringern. Der von der R+V-Tochter KRAVAG mitgegründete gemeinnützige Verein verteilt deshalb beispielsweise kostenlos Reflektorkragen 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 Reittherapien sowie Reisen und Erlebniswochenenden. So helfen die Spendengelder den kleinen Unfallopfern, ihre seelischen und körperlichen Unfallfolgen zu überwinden, und geben ihnen neuen Lebensmut.

GRI 103-1, GRI 103-2,  
GRI 103-3, GRI 203-1,  
GRI 203-2, GRI 413-1



Gemeinsam übergaben das R+V-Schadenmanagement und die Aktion Kinder-Unfallhilfe dem DRK Karlsruhe einen Scheck über 15.000 Euro für den Kindernotfallwagen.



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 2020 kamen 299.900 Euro für den guten Zweck zusammen, seit der Vereinsgründung sind es sogar rund 2,8 Millionen Euro. Die R+V und KRAVAG sorgen übrigens dafür, dass jeder gespendete Euro den Kindern zugutekommt, indem sie alle Verwaltungskosten übernehmen.

Eine besondere Spendenaktion fand im September 2020 statt: Der Kindernotarztwagen des Deutschen Roten Kreuzes (DRK) in Karlsruhe erhielt eine Spende der R+V. Kfz-Schäden für den guten Zweck – was ungewöhnlich klingt, passt bei der R+V-Versicherung perfekt zusammen. Denn die Mitarbeiter der R+V Service Center in Karlsruhe und Münster verbinden ihre tägliche Arbeit seit Anfang 2020 mit sozialem Engagement. Immer wenn die Mitarbeiter den Blechschaden eines Kunden an den R+V-Partner Innovation Group vermittelten, spendete der Versicherer zehn Euro an die Aktion Kinder-Unfallhilfe. Genau 15.000 Euro spendete die Aktion Kinder-Unfallhilfe daher im Namen der R+V an den Kindernotarztwagen des DRK-Kreisverbands Karlsruhe.

## 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 2020 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.



Die R+V spendet seit 2008 jährlich 10.000 Euro für „Franz das Theater“: Hier die Scheckübergabe im Januar 2020.

## Franz das Theater

Das Ensemble „Franz das Theater“ hat ein ebenso einfaches wie erfolgreiches Rezept, um Vorbehalte oder Befangenheit gegenüber geistig behinderten Menschen abzubauen: die persönliche Begegnung. Die „Franzler“ des Vereins Lebenshilfe Wiesbaden ([www.lebenshilfe-wiesbaden.de](http://www.lebenshilfe-wiesbaden.de)) sind in der hessischen Landeshauptstadt weithin

bekannt. Jedes Jahr präsentieren die geistig behinderten Schauspieler mit Unterstützung der R+V eine neue Produktion.

Im Januar 2020 zeigte das Ensemble – zwei Monate vor dem ersten Corona-Lockdown – eine neue Produktion „Unter dem Nerowald. Stadtgeschichten von nebenan“. Das Stück hielt, was es versprach: ein „Kosmos voller Leben, Lieben und Lachen“ und ein Stück zwischen „Wachliegen und Tagträumen“.

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

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

## „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 2020 zum 16. Mal statt – und die R+V war zum 16. Mal mit dabei. In den vergangenen Jahren haben engagierte R+V-ler auf diese Weise rund 30 Projekte umgesetzt.



Im Jahr 2020 konnten wegen der Corona-Pandemie zwei der drei geplanten Projekte nicht umgesetzt werden. Die Vorhaben „Verschönerung des Musikraums und Bau einer Pinnwand in der Förderschule Johann-Hinrich-Wichern“ und „Kreativ in der Werkstatt des Vereins Mädchentreff e.V.“ mussten pandemiebedingt bis auf Weiteres verschoben werden.



**LEBENSILFHE WIESBADEN E.V.**  
BETREUUNG UND FÖRDERUNG BEHINDERTER MENSCHEN

GRI 103-1, GRI 103-2,  
GRI 103-3, GRI 203-1,  
GRI 203-2, GRI 413-1



Wegen Corona musste das geplante Fest abgesagt werden. Als Ersatz brachten die R+V-Kollegen „Danke-schön-Päckchen“ für die Pfleger und Kuchen für die Bewohner zum Moritz-Lang-Haus.



ben werden. Die Förderschule mit dem Schwerpunkt geistige Entwicklung im Stadtteil Amöneburg ist seit vielen Jahren ein festes Ziel der R+V-ler bei „Wiesbaden Engagiert!“. Der Verein Mädchentreff stand erstmals auf der R+V-Projektliste.

Immerhin ein Projekt konnten die engagierten R+V-ler trotz Corona umsetzen – wenngleich auch anders als ursprünglich geplant. Anstelle eines vorgesehenen Festes der R+V für das Altenheim Moritz-Lang-Haus gab es von der R+V stattdessen „Danke-schön-Päckchen“ für das Pflegepersonal und Kuchen für die Bewohner. In der vorletzten Woche des Jahres 2020 packten deshalb zwölf R+V-ler fleißig Päckchen für die rund 100 Pflegerinnen und Pfleger – als Dank für die besonders herausfordernde Arbeit gerade in den vergangenen Monaten. Der Inhalt des „Entspannungs-Päckchens“: Tee, Kerzen, Kosmetikartikel und Schokolade. Für die knapp 130 Bewohner gab es Muffins sowie eine selbstgestaltete Karte mit aufmunternden Geschichten.

## 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 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.

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

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



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

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 mobi-

**upstairs**

le Anlaufstelle, den bunt bemalten Upstairs-Bus nahe dem Wiesbadener Hauptbahnhof, vermitteln Sozialarbeiter den

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

Für die in der Regel 14 bis 19 Jahre alten Obdachlosen ist Upstairs damit eine wichtige Anlaufstelle. Jeweils zwei Stunden am Tag sind Sozialarbeiter im Wohnmobil vor Ort. Zudem betreibt Upstairs eine kostenlose Hotline (0800 1013030), die rund um die Uhr besetzt ist.

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

## BürgerKolleg Wiesbaden

Das Prinzip des BürgerKollegs Wiesbaden ([www.buergerkolleg.de](http://www.buergerkolleg.de)) ist ganz einfach: Profis machen Bürger stark fürs Ehrenamt. Sie schulen Ehrenamtliche, die ihr neues Wissen wiederum in ihrem heimischen Verein anwenden. Die Themen sind dabei so bunt gemischt wie die Teilnehmer der unentgeltlichen Seminare: Mitgliederwerbung, Vereinsrecht, Projektmanagement oder Öffentlichkeitsarbeit sind nur einige der vielen Aspekte.

**BürgerKolleg**  
WIESBADEN

*Wir machen Bürger stark fürs Ehrenamt*

Das BürgerKolleg ist keine Schule im klassischen Sinn und auch keine Volkshochschule mit eigenen Gebäuden, Lehrern oder Verwaltungsangestellten. Der Verein konzen-



Übergabe auf dem Raiffeisenplatz bei der R+V: Der Leiter der GWG-Geschäftsstelle in Wiesbaden, Sascha Müller (l.), überreicht Kris Kunst vom BürgerKolleg die Spendenurkunde.

triert 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 unten).

## Stiftung Aktive Bürgerschaft

Die R+V ist Unterstützer und Mitglied der „Aktiven Bürgerschaft e. V.“ ([www.aktive-buergerschaft.de](http://www.aktive-buergerschaft.de)). Der Name des gemeinnützigen Vereins mit Sitz in Berlin ist Programm: „Aktive Bürgerschaft“ heißt privates Engagement für das Gemeinwohl. Die Aktive Bürgerschaft ist das Kompetenzzentrum für Bürgerengagement der Genossen-

schaftlichen FinanzGruppe. Sie unterstützt Menschen, die gemeinnützig aktiv sind, mit Ideen, Konzepten und Know-how.

Die Aktive Bürgerschaft arbeitet ohne öffentliche Zuwendungen und ist parteipolitisch neu-

tral. 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.

STIFTUNG **AKTIVE  
BÜRGERSCHAFT**

## 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-Siemens-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. Noch immer sind viele 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 2020 organisierten die R+V-Mitarbeiter die Weihnachtsbescherung bei der Wiesbadener Tafel. Allerdings konnten sie wegen der Corona-Pandemie diesmal nicht selbst die Geschenke ausgeben. Stattdessen verteilten die freiwilligen Helfer der Tafel die Präsente.

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.

## R+V spendet für das Manna Mobil

Im Mai 2020 begann nach dem ersten Corona-Lockdown für viele hessische Schüler wieder der Präsenzunterricht. Zeitgleich öffnete der Wiesbadener Verein Manna Mobil wieder seine Essensausgabe für benachteiligte Kinder und Jugendliche. Die R+V half deshalb mit einer Spende von 15.000 Euro.

Das Manna Mobil unterstützt junge Menschen mit einem kostenlosen Mittagessen an Schultagen. Mit dem Mittagsangebot will der Verein ein Stück weit Normalität und Struktur in das Leben dieser Schüler bringen. Wegen Corona war das seit Mitte März jedoch nicht möglich.

Manna Mobil finanziert sich durch Spenden, die in der Corona-Krise jedoch stark zurückgegangen sind. Deshalb half die R+V Versicherung mit einer zusätzlichen Spende. Die Summe von 15.000 Euro sammelten R+V-Mitarbeiter aus dem R+V-Bereich Kfz-Schaden. Mit dem Geld will Manna Mobil unter anderem Lebensmittel und Hygieneartikel für die Essensausgabe kaufen.

## R+V-Tochter spendet zum 70-jährigen Bestehen an „Corona-Helden“

Die GWG-Gruppe ([www.gwg-gruppe.de](http://www.gwg-gruppe.de)) spendete im November 2020 anlässlich ihres 70-jährigen Bestehens insgesamt 70.000 Euro an ihren bundesweiten Standorten. Auf Wiesbaden entfielen dabei 10.000 Euro. Da in der hessischen Landeshauptstadt auch die R+V als Mutter der GWG sitzt, wurden die Spendenempfänger gemeinsam mit der R+V STIFTUNG ausgewählt. Unterstützt wurden „Corona-Helden“ aus der jeweiligen Region. Die GWG ist eine auf Wohnimmobilien spezialisierte Tochtergesellschaft der R+V.

Drei Wiesbadener Organisationen konnten sich über Spenden der GWG freuen: 5.000 Euro gingen an das BürgerKolleg Wiesbaden. Deren Präsenzseminare mussten



GRI 103-1, GRI 103-2,  
GRI 103-3, GRI 203-1,  
GRI 203-2, GRI 413-1



Auch im Jahr 2020 gab es wieder einen Spendenrekord: Stiftungsmitarbeiterin Kristina Arndt und Ralph Glodek, Leiter der R+V STIFTUNG, präsentieren das Ergebnis.

aufgrund von Corona schnell digitalisiert werden, somit konnte das Seminarangebot fortgeführt werden. 3.000 Euro erhielt Upstairs, da durch die Corona-Krise deutlich mehr Menschen deren Hilfe suchen. Als dritte Organisation wurde JOBLINGE ausgewählt. Auch hier mussten die Kurse aufgrund der Pandemie in virtuelle Veranstaltungen umgebaut und die Teilnehmer mit Soft- und Hardware versorgt werden.

## Weihnachtsspendenaktion

Einen neuen Rekord stellten die R+V-Mitarbeiter im Jahr 2020 bei ihrer traditionellen Weihnachtsspendenaktion auf: Genau 124.250 Euro kamen bei der Sammelaktion zugunsten benachteiligter Menschen zusammen. Das

Geld erhielten zwölf gemeinnützige Vereine und Initiativen in verschiedenen Städten Deutschlands. Die Hälfte des Spendengeldes stammt aus der Sammelaktion unter den R+V-Mitarbeitern. 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. Ursprünglich gab es die Aktion zunächst ausschließlich am R+V-Hauptsitz in Wiesbaden. Im vergangenen Jahr kamen die Standorte Hamburg und Frankfurt hinzu. Im Jahr 2020 veranstaltete die R+V STIFTUNG die Sammlung erstmals bundesweit unter allen R+V-Mitarbeitern. Bei der Spendenaktion kamen seit ihrem Start bereits rund 800.000 Euro für den guten Zweck zusammen.

# Nachhaltigkeitsprogramm

Das Nachhaltigkeitsprogramm von R+V umfasst sämtliche Vorhaben und Projekte, die im Jahr 2020 auf den Weg

gebracht wurden, noch nicht abgeschlossen waren beziehungsweise 2020 abgeschlossen wurden.

## R+V-Nachhaltigkeitsprogramm

Kategorie	Thema	Ziele / Maßnahmen	Zeitraum	Status
Nachhaltigkeitsmanagement	Weiterentwicklung der Nachhaltigkeitsstrategie	Weiterentwicklung Klimastrategie und Festlegung CO <sub>2</sub> -Reduktionspfad	2021	in Arbeit
		Umsetzung der Anforderungen aus dem EU-Aktionsplan Nachhaltige Finanzen	2021	in Arbeit
		Weiterentwicklung Nachhaltigkeits-Governance	2021	in Arbeit
	Sensibilisierung der Mitarbeiter und Führungskräfte	Nachhaltigkeitstag Standort Frankfurt zur Sensibilisierung der Mitarbeiter	2020	abgesagt wegen Corona
		Regelmäßige Statusberichte im oberen Management aller Ressorts	jährlich	laufend
		Regelmäßige Information der Mitarbeiter über interne Medien, Aktionen, Vorträge	laufend	laufend
	Stakeholder-Dialog	Jährliche Veröffentlichung eines R+V-Nachhaltigkeitsberichts	jährlich	laufend
		Mitarbeit in Nachhaltigkeits-/ Umweltnetzwerken: Corporate Responsibility Committee der DZ Bank Gruppe, VFU, VNU, Ökoprotit, CSR-RegioNet	laufend	laufend
	Umweltmanagementsystem	Zwischenaudit Umweltmanagementsystem nach ISO 14001	2020	in Arbeit; teilweise verschoben auf Anfang 2021 wegen Corona
	Produkte & Dienstleistungen	Nachhaltige Kapitalanlage	Umsetzung umfassende Integration von ESG-Kriterien in die Kapitalanlage	2021
Unterzeichnung UN PRI			2020	abgeschlossen
Risikomanagement		Integration Nachhaltigkeitsrisiken in RM-Systematik	2021	in Arbeit
Nachhaltige Produkte		Weiterentwicklung der Tarifmerkmale für E-Mobilität im Kfz-Tarif	2020	abgeschlossen
Underwriting		Prüfung Integration Nachhaltigkeitsaspekte in Zeichnungsrichtlinien	2021	in Arbeit
Vergütungssystem Vertrieb		Einführung neues Vergütungssystem mit konsequenter Fokussierung auf Beratungsqualität	2020	abgeschlossen
Kundenportal		Projekt „webErfolg“ zur Digitalisierung der Kundenschnittstellen.	2020	abgeschlossen
Umwelt	Reduktion CO <sub>2</sub> -Ausstoß	Der dienstreisebedingte CO <sub>2</sub> -Ausstoß sinkt um 10% zum Basisjahr 2012	2020	coronabedingt lagen die Dienstreise-Emissionen bei 24 % des Jahres 2012
		Anteil Fahrrad-Pendler erhöht sich bis 2021 um 5% (durch Ausbau Radinfrastruktur, JobRad etc.)	2021	voll im Plan
		Der fahrzeugbezogene CO <sub>2</sub> -Ausstoß sinkt bis 2020 um 10% (Basisjahr 2012)	2020	CO <sub>2</sub> -Ausstöße pro Fahrzeug haben sich in 2020 um 26% gegenüber 2012 reduziert (Corona-Effekt)
		Anteil von Elektrofahrzeugen im Fuhrpark beträgt 10%	2020	12 %
		Nutzung des ÖPNV steigt bis 2021 um 5 %	2021	Anstieg der JobTickets bis März 2020 auf 1.250 Stück; durch Corona jedoch Rückgang auf 645 Stück im Februar 2021

## R+V-Nachhaltigkeitsprogramm

Kategorie	Thema	Ziele / Maßnahmen	Zeitraum	Status
Umwelt		Roll-Out „Skype for Business“ zur Vermeidung von Dienstreisen	2020	abgeschlossen
		Erweiterung der Ladesäulen-Infrastruktur für Kunden und Mitarbeiter in Wiesbaden	2020	abgeschlossen, weiterer Ausbau in Planung
		Einführung von corporate-carsharing	2019	Aufgrund Dienstleisterwechsel und Corona-Pandemie zurückgestellt
	Ressourcenschonung	Der Papierabfall pro Mitarbeiter sinkt	2020	erreicht
		Papierverbrauch (absolut) sinkt gegenüber Vorjahr um 5%.	2020	erreicht
		Senkung der Seitenzahl in der Kundenkorrespondenz trotz Wachstum um 30% (Basisjahr 2018)	2023	in Arbeit
		Stärkung der digitalisierten Kundenprozesse: Erhöhung der User-Zahl auf „Meine R+V“ um 50% pro Jahr.	2023	in Arbeit
		Kommunikation von Leitlinien für ein nachhaltiges Veranstaltungsmanagement	2020	verschoben auf 2021 wegen Corona
		Umstellung auf Mehrweg- und umweltschonende Einwegverpackungen in der Gastronomie.	2020	Einwegverpackungen in Shops und Kantine sind umgestellt auf Bio-Kunststoffe. Kaffeebecher-Mehrwegsystem verschoben wegen Corona
		Papier zu 100% aus verantwortungsvollen Quellen. Recyclingpapieranteil 80%.	2020	Recyclinganteil beim Papier 84,2 %, 11,6 % Frischfaserpapier noch nicht auf öko-zertifiziertes Papier umgestellt
	Reduzierung Energieverbrauch	Der Energieverbrauch/Mitarbeiter sinkt um 30% im Vergleich zum Basisjahr 2012	2020	Verbrauch hat sich 2020 um 46% gegenüber 2012 reduziert (Corona-Effekt).
		Energiebedingter CO <sub>2</sub> -Ausstoß sinkt um 75% im Vergleich zum Basisjahr 2012	2020	Wert lag 2020 bei 74,3 % (ohne Kraftstoffe Fuhrpark).
		Projekt OptiCam zur energetischen Optimierung des Standortes Wiesbaden inkl. Rechenzentrum	2017	Bauliche Umsetzung durch Renovierungs- und Neubaurbeiten ab 2022
		Sukzessiver Austausch konventioneller Leuchtmittel durch LED	Laufend	in Arbeit
	Mitarbeiter	Gesundheitsmanagement	„Schrittzähler-Aktion“ für alle Mitarbeiter	2021
Einführung JobRad			2021	abgeschlossen
Mitarbeiter	Weiterbildung	Ausweitung digitaler Lernformate	2021	in Arbeit
		Karriere neu denken – neue Entwicklungsperspektiven für Mitarbeiter	2020	in Arbeit
		Einführung Online-Orientierungscenter und -Assessment Center	2020	abgeschlossen
		Weiterentwicklung Telearbeit	2020	überwiegend abgeschlossen
	New.Normal / Taskforce Corona / Modernes Arbeiten	Ausdehnung der Rahmenarbeitszeit zur Flexibilisierung der Arbeitszeiten	2020	überwiegend abgeschlossen
		Erarbeitung neuer Raumkonzepte nach Corona	2021	in Arbeit
		Konzeption zukünftiges Arbeitsmodell und Rahmenbedingungen nach Corona	2021	in Arbeit

## R+V-Nachhaltigkeitsprogramm

Kategorie	Thema	Ziele / Maßnahmen	Zeitraum	Status
Mitarbeiter	Pre- und Onboarding	Entwicklung und Einführung einer Online-Plattform für neue Mitarbeiter sowie Online-Einführungsveranstaltungen für neue Mitarbeiter	2021	in Arbeit
	Agile@ruv	Ein Projekt als Wegbereiter und -begleiter für die agile Transformation der R+V entlang initialer Wertströme, um Kundenbegeisterung zu fördern, schneller zu werden und so die Zukunft der R+V zu sichern.	2022	in Arbeit
	MEX kompakt + Puls-Check	Stimmungsbild zum Homeoffice in Corona-Zeiten und WdW-Puls-Check	2020	abgeschlossen
	Beruf und Familie	Einführung zusätzlicher Angebote zur Unterstützung der Mitarbeiter in der Corona-Zeit.	2021	in Arbeit
		3. Re-Audit berufundfamilie der Hertie Stiftung	2021-2024	in Arbeit
Gesellschaft	Weiterentwicklung gesellschaftliches Engagement	Bewertung Pilotbetrieb R+V STIFTUNG durch Evaluationsbeirat	2020	abgeschlossen
		Bundesweite Ausweitung der Weihnachtsspendenaktion für alle Mitarbeiter im Innen- und Außendienst	2020	abgeschlossen
		Bundesweite Mitarbeiter-Spendenaktion für „Tafel e.V.“	2020	abgeschlossen

# GRI-Content Index

## „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.



### Spezifische 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	3, 5	Name der Organisation
102-2	4-6, 15-24, 28-30, GB: 12	Aktivitäten, Marken, Produkte und Dienstleistungen
102-3	2	Hauptsitz der Organisation
102-4	4-6, GB: 12-14	Betriebsstätten
102-5	3, 4-6	Eigentumsverhältnisse und Rechtsform
102-6	4-6, GB: 12-14	Belieferte Märkte
102-7	2-4, 67	Größe der Organisation
102-8	6, 62, 70, 75	Informationen zu Angestellten und sonstigen Mitarbeitern
102-9	40-41	Lieferkette
102-10	4-6, 40-41	Signifikante Änderungen in der Organisation und ihrer Lieferkette
102-11	9-12, 45, 67-69	Vorsorgeansatz oder Vorsorgeprinzip
102-12	6-7, 8, 31, 39-40, 67-70, 88	Externe Initiativen
102-13	6-7, 8, 31	Mitgliedschaft in Verbänden und Interessengruppen
<b>2. Strategie</b>		
102-14	1, GB: 7-11	Erklärung des höchsten Entscheidungsträgers
102-15	9-12	Wichtige Auswirkungen, Risiken und Chancen
<b>3. Ethik und Integrität</b>		
102-16	1, 9-12, 39-42	Werte, Grundsätze, Standards und Verhaltensnormen
102-17	41-44	Verfahren zu Beratung und Bedenken in Bezug auf die Ethik
<b>4. Unternehmensführung</b>		
102-18	1, 9-12, GB: 6, 11, 189-191	Führungsstruktur
102-19	9-12, GB: 12-14	Delegation von Befugnissen
102-20	9-12, GB: 12-14	Zuständigkeit auf Vorstandsebene für ökonomische, ökologische und soziale Themen
102-21	9-12	Dialog mit Stakeholdern zu ökonomischen, ökologischen und sozialen Themen
102-22	9-12	Zusammensetzung des höchsten Kontrollorgans und seiner Gremien
102-23	1, GB: 7,11	Vorsitzender des höchsten Kontrollorgans

## Spezifische Angaben

	Seite	Direkte Antwort	Beschreibung
102-24	1, GB: 7-11		Nominierungs- und Auswahlverfahren für das höchste Kontrollorgan
102-25	9-12		Interessenkonflikte
102-26	9-12		Rolle des höchsten Kontrollorgans bei der Festlegung von Zielen, Werten und Strategien
102-27	9-12		Gesammeltes Wissen des höchsten Kontrollorgans
102-28	GB: 7-11		Bewertung der Leistung des höchsten Kontrollorgans
102-29	9-12		Identifizierung und Umgang mit ökonomischen, ökologischen und sozialen Auswirkungen
102-30	38, 45		Wirksamkeit der Verfahren zum Risikomanagement
102-31	9-12, GB: 7-11		Überprüfung der ökonomischen, ökologischen und sozialen Themen
102-32	GB: 7-11, 189-191		Rolle des höchsten Kontrollorgans bei der Nachhaltigkeitsberichterstattung
102-33	41-44		Übermittlung kritischer Anliegen
102-34	33-35		Art und Gesamtanzahl kritischer Anliegen
102-35	GB: 177-178		Vergütungspolitik
102-36	GB: 177-178		Verfahren zur Festlegung der Vergütung
102-37	GB: 177-178		Einbindung der Stakeholder bei Entscheidungen zur Vergütung
102-38	GB: 177-178		Verhältnis der Jahresgesamtvergütung
102-39	GB: 177-178		Prozentualer Anstieg des Verhältnisses der Jahresgesamtvergütung
<b>5. Einbindung von Stakeholdern</b>			
102-40	8-12		Liste der Stakeholder-Gruppen
102-41	39-40, 74-78		Tarifverträge
102-42	78		Ermittlung und Auswahl der Stakeholder
102-43	78		Ansatz für die Einbindung von Stakeholdern
102-44	78		Wichtige Themen und hervorgebrachte Anliegen
<b>6. Vorgehensweise bei der Berichterstattung</b>			
102-45	GB: 16-27, 62-65		Im Konzernabschluss enthaltene Entitäten
102-46	7-8		Vorgehen zur Bestimmung des Berichtsinhalts und der Abgrenzung der Themen
102-47	7-8		Liste der wesentlichen Themen
102-48	6-7		Neudarstellung von Informationen
102-49		keine	Änderungen bei der Berichterstattung
102-50	6-7		Berichtszeitraum
102-51	6-7		Datum des letzten Berichts
102-52	6-7		Berichtszyklus
102-53	109		Ansprechpartner bei Fragen zum Bericht
102-54	6		Erklärung zur Berichterstattung in Übereinstimmung mit den GRI-Standards
102-55	99-108		GRI-Inhaltsindex
102-56	6-7		Externe Prüfung

## Spezifische Angaben

	Seite	Direkte Antwort	Beschreibung
<b>GRI 201: Wirtschaftliche Leistung 2016</b>			
<b>1. GRI 103: Managementansatz 2016</b>			
103-1	2-4		Erläuterung des wesentlichen Themas und seiner Abgrenzung
103-2	2-4		Der Managementansatz und seine Bestandteile
103-3	2-4		Beurteilung des Managementansatzes
<b>2. Themenspezifische Angaben</b>			
201-1	2-4, GB: 62-65		Unmittelbar erzeugter und ausgeschütteter wirtschaftlicher Wert
201-2	9-10, 15-25, 28-30,45		Finanzielle Folgen des Klimawandels für die Organisation und andere mit dem Klimawandel verbundene Risiken und Chancen
201-3	GB: 155-160		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. GRI 103: Managementansatz 2016</b>			
103-1	5-6, 64-65		Erläuterung des wesentlichen Themas und seiner Abgrenzung
103-2	5-6, 64-65		Der Managementansatz und seine Bestandteile
103-3	5-6, 64-65		Beurteilung des Managementansatzes
<b>2. Themenspezifische Angaben</b>			
202-1	39-40, 75-78		Verhältnis des nach Geschlecht aufgeschlüsselten Standardeintrittsgehalts zum lokalen gesetzlichen Mindestlohn
202-2	74-76		Anteil der aus der lokalen Gemeinschaft angeworbenen oberen Führungskräfte
<b>GRI 203: Indirekte ökonomische Auswirkungen 2016</b>			
<b>1. GRI 103: Managementansatz 2016</b>			
103-1	88		Erläuterung des wesentlichen Themas und seiner Abgrenzung
103-2	88		Der Managementansatz und seine Bestandteile
103-3	88		Beurteilung des Managementansatzes
<b>2. Themenspezifische Angaben</b>			
203-1	88-95		Infrastrukturinvestitionen und geförderte Dienstleistungen
203-2	88-95		Erhebliche indirekte ökonomische Auswirkungen
<b>GRI 204: Beschaffungspraktiken 2016</b>			
<b>1. 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. GRI 103: Managementansatz 2016</b>			
103-1	39-44		Erläuterung des wesentlichen Themas und seiner Abgrenzung
103-2	39-44		Der Managementansatz und seine Bestandteile
103-3	39-44		Beurteilung des Managementansatzes
<b>2. Themenspezifische Angaben</b>			
205-1	40-44		Betriebsstätten, die auf Korruptionsrisiken geprüft wurden
205-2	40-44		Kommunikation und Schulungen zu Richtlinien und Verfahren zur Korruptionsbekämpfung
205-3	40-44		Bestätigte Korruptionsvorfälle und ergriffene Maßnahmen
<b>GRI 206: Wettbewerbswidriges Verhalten 2016</b>			
<b>1. GRI 103: Managementansatz 2016</b>			
103-1	36		Erläuterung des wesentlichen Themas und seiner Abgrenzung
103-2	36		Der Managementansatz und seine Bestandteile
103-3	36		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 56).	Rechtsverfahren aufgrund von wettbewerbswidrigem Verhalten, Kartell- und Monopolbildung
<b>GRI 301: Materialien 2016</b>			
<b>1. 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	46-50		Eingesetzte Materialien nach Gewicht oder Volumen
301-2	46-50		Eingesetzte recycelte Ausgangsstoffe
301-3	46-50, 57-58		Wiederverwertete Produkte und ihre Verpackungsmaterialien
<b>GRI 302: Energie 2016</b>			
<b>1. 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	53		Energieverbrauch innerhalb der Organisation
302-2	60-62		Energieverbrauch außerhalb der Organisation
302-3	53-54		Energieintensität
302-4	53		Verringerung des Energieverbrauchs
302-5	47-55		Senkung des Energiebedarfs für Produkte und Dienstleistungen



## Spezifische Angaben

	Seite	Direkte Antwort	Beschreibung
<b>GRI 303: Wasser und Abwasser 2018</b>			
<b>1. 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	59-60		Wasser als gemeinsam genutzte Ressource
303-2	59-60		Umgang mit den Auswirkungen der Wasserrückführung
303-3	60		Wasserentnahme
303-4	60		Wasserrückführung
303-5	60		Wasserverbrauch
<b>GRI 304: Biodiversität 2016</b>			
<b>1. 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		Die 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. 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	53, 60		Direkte THG-Emissionen (Scope 1)
305-2	61		Indirekte energiebedingte THG-Emissionen (Scope 2)
305-3	62		Sonstige indirekte THG-Emissionen (Scope 3)
305-4	57, 60-62, 64		Intensität der THG-Emissionen
305-5	46-47, 48-56		Senkung der THG-Emissionen
305-6	57		Emissionen von Ozon abbauenden Substanzen (ODS)
305-7	57, 59		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. 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	59-60		Abwassereinleitung nach Qualität und Einleitungsort
306-2	57-59		Abfall nach Art und Entsorgungsmethode
306-3		Keine Geschäftstätigkeit mit gefährlichen Substanzen	Erheblicher Austritt schädlicher Substanzen
306-4	57-59		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. 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	48		Nichteinhaltung von Umweltschutzgesetzen und -verordnungen
<b>GRI 308: Umweltbewertung der Lieferanten 2016</b>			
<b>1. GRI 103: Managementansatz 2016</b>			
103-1	40-41		Erläuterung des wesentlichen Themas und seiner Abgrenzung
103-2	40-41		Der Managementansatz und seine Bestandteile
103-3	40-41		Beurteilung des Managementansatzes
<b>2. Themenspezifische Angaben</b>			
308-1	40-41		Neue Lieferanten, die anhand von Umweltkriterien überprüft wurden
308-2	40-41		Negative Umweltauswirkungen in der Lieferkette und ergriffene Maßnahmen
<b>GRI 401: Beschäftigung 2016</b>			
<b>1. GRI 103: Managementansatz 2016</b>			
103-1	67-69		Erläuterung des wesentlichen Themas und seiner Abgrenzung
103-2	67-69		Der Managementansatz und seine Bestandteile
103-3	67-69		Beurteilung des Managementansatzes
<b>2. Themenspezifische Angaben</b>			
401-1	76		Neu eingestellte Angestellte und Angestelltenfluktuation
401-2	40, 81		Betriebliche Leistungen, die nur vollzeitbeschäftigten Angestellten, nicht aber Zeitarbeitnehmern oder teilzeitbeschäftigten Angestellten angeboten werden
401-3	77-80		Elternzeit

## Spezifische Angaben

	Seite	Direkte Antwort	Beschreibung
<b>GRI 402: Arbeitnehmer-Arbeitgeber-Verhältnis 2016</b>			
<b>1. 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. GRI 103: Managementansatz 2016</b>			
103-1	82, 86-87		Erläuterung des wesentlichen Themas und seiner Abgrenzung
103-2	82, 86-87		Der Managementansatz und seine Bestandteile
103-3	82, 86-87		Beurteilung des Managementansatzes
<b>Scope von „Mitarbeiter/in“ in diesem Standard</b>			
<b>2. Themenspezifische Angaben</b>			
403-1	86-87		Managementsystem für Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz
403-2	86-87		Gefahrenidentifizierung, Risikobewertung und Untersuchung von Vorfällen
403-3	86-87		Arbeitsmedizinische Dienste
403-4	81-87		Mitarbeiterbeteiligung, Konsultation und Kommunikation zu Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz
403-5	81-87		Mitarbeiterschulungen zu Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz
403-6	81-87		Förderung der Gesundheit der Mitarbeiter
403-7	81-87		Vermeidung und Minimierung von direkt mit Geschäftsbeziehungen verbundenen Auswirkungen auf die Arbeitssicherheit und den Gesundheitsschutz
403-8	6-7		Mitarbeiter, die von einem Managementsystem für Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz abgedeckt sind
403-9	86		Arbeitsbedingte Verletzungen
403-10	86		Arbeitsbedingte Erkrankungen
<b>GRI 404: Aus- und Weiterbildung 2016</b>			
<b>1. GRI 103: Managementansatz 2016</b>			
103-1	68-72		Erläuterung des wesentlichen Themas und seiner Abgrenzung
103-2	68-72		Der Managementansatz und seine Bestandteile
103-3	68-72		Beurteilung des Managementansatzes
<b>2. Themenspezifische Angaben</b>			
404-1	70		Durchschnittliche Stundenzahl der Aus- und Weiterbildung pro Jahr und Angestellten
404-2	68-72		Programme zur Verbesserung der Kompetenzen der Angestellten und zur Übergangshilfe
404-3	72, 74, 76		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. GRI 103: Managementansatz 2016</b>			
103-1	67-69		Erläuterung des wesentlichen Themas und seiner Abgrenzung
103-2	67-69		Der Managementansatz und seine Bestandteile
103-3	67-69		Beurteilung des Managementansatzes
<b>2. Themenspezifische Angaben</b>			
405-1	75-76		Diversität in Kontrollorganen und unter Angestellten
405-2	40, 75-76		Verhältnis des Grundgehalts und der Vergütung von Frauen zum Grundgehalt und zur Vergütung von Männern
<b>GRI 406: Nichtdiskriminierung 2016</b>			
<b>1. GRI 103: Managementansatz 2016</b>			
103-1	74-76		Erläuterung des wesentlichen Themas und seiner Abgrenzung
103-2	74-76		Der Managementansatz und seine Bestandteile
103-3	74-76		Beurteilung des Managementansatzes
<b>2. Themenspezifische Angaben</b>			
406-1	76		Diskriminierungsvorfälle und ergriffene Abhilfemaßnahmen
<b>GRI 407: Vereinigungsfreiheit und Tarifverhandlungen 2016</b>			
<b>1. 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. 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>			
408-1	39-40		Betriebsstätten und Lieferanten mit einem erheblichen Risiko für Vorfälle von Kinderarbeit
<b>GRI 409: Zwangs- oder Pflichtarbeit 2016</b>			
<b>1. 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

## Spezifische Angaben

	Seite	Direkte Antwort	Beschreibung
<b>2. Themenspezifische Angaben</b>			
409-1	39-40		Betriebsstätten und Lieferanten mit einem erheblichen Risiko für Vorfälle von Zwangs- oder Pflichtarbeit
<b>GRI 410: Sicherheitspraktiken 2016</b>			
<b>1. GRI 103: Managementansatz 2016</b>			
103-1	41-45		Erläuterung des wesentlichen Themas und seiner Abgrenzung
103-2	41-45		Der Managementansatz und seine Bestandteile
103-3	41-45		Beurteilung des Managementansatzes
<b>2. Themenspezifische Angaben</b>			
410-1	41-45		Sicherheitspersonal, das in Menschenrechtspolitik und -verfahren geschult wurde
<b>GRI 411: Rechte der indigenen Völker 2016</b>			
<b>1. 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. 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. GRI 103: Managementansatz 2016</b>			
103-1	88		Erläuterung des wesentlichen Themas und seiner Abgrenzung
103-2	88		Der Managementansatz und seine Bestandteile
103-3	88		Beurteilung des Managementansatzes
<b>2. Themenspezifische Angaben</b>			
413-1	88-95		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. GRI 103: Managementansatz 2016</b>			
103-1	40-41		Erläuterung des wesentlichen Themas und seiner Abgrenzung
103-2	40-41		Der Managementansatz und seine Bestandteile
103-3	40-41		Beurteilung des Managementansatzes
<b>2. Themenspezifische Angaben</b>			
414-1	40-41		Neue Lieferanten, die anhand von sozialen Kriterien bewertet wurden
414-2	40-41		Negative soziale Auswirkungen in der Lieferkette und ergriffene Maßnahmen
<b>GRI 417: Marketing und Kennzeichnung 2016</b>			
<b>1. GRI 103: Managementansatz 2016</b>			
103-1	31, 33-37		Erläuterung des wesentlichen Themas und seiner Abgrenzung
103-2	31, 33-37		Der Managementansatz und seine Bestandteile
103-3	31, 33-37		Beurteilung des Managementansatzes
<b>2. Themenspezifische Angaben</b>			
417-1	31, 33-37		Anforderungen für die Produkt- und Dienstleistungsinformationen und Kennzeichnung
417-2	31, 33-37		Verstöße im Zusammenhang mit Produkt- und Dienstleistungsinformationen und der Kennzeichnung
417-3	31, 33-37		Verstöße im Zusammenhang mit Marketing und Kommunikation
<b>GRI 418: Schutz der Kundendaten 2016</b>			
<b>1. GRI 103: Managementansatz 2016</b>			
103-1	33-34		Erläuterung des wesentlichen Themas und seiner Abgrenzung
103-2	33-34		Der Managementansatz und seine Bestandteile
103-3	33-34		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 Verlust von Kundendaten
<b>GRI 419: Sozioökonomische Compliance 2016</b>			
<b>1. GRI 103: Managementansatz 2016</b>			
103-1	41-45		Erläuterung des wesentlichen Themas und seiner Abgrenzung
103-2	41-45		Der Managementansatz und seine Bestandteile
103-3	41-45		
<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 56).	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

Condor Versicherungen: 5, 52, 65  
Hannes Davieds: 51  
Green Leibniz: 14  
GWG Gruppe: 93  
KRAVAG: 5, 21, 89  
Mae von Lapp: 85  
Martin Magunia: 23, 54, 66, 88  
Paul Müller: 90  
R+V: 1, 13, 29, 62, 68, 70, 71, 77, 91  
Michael Rast: 2, 34, 35, 37, 43, 73, 79, 85  
Daniel Schnettler: 56  
Frank Senger: Titel, 16, 22, 32, 39, 41, 50, 52, 65, 95  
Upstairs: 92  
Umweltamt Stadt Wiesbaden: 47

© 2021 R+V Versicherung AG, Wiesbaden

Informationen erhalten Sie in den Volksbanken und Raiffeisenbanken,  
R+V Agenturen sowie bei der Direktion der Gesellschaften der  
R+V Versicherungsgruppe, Raiffeisenplatz 1, 65189 Wiesbaden.

Telefon: 0800 533-1112

Kostenlos aus allen deutschen Fest- und Mobilfunknetzen

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