



Nachhaltig. Verantwortlich. Genossenschaftlich.
Der R+V-Nachhaltigkeitsbericht 2015

Inhalt

VORWORT	3	MITARBEITER	44
NACHHALTIGKEIT BEI R+V	4	Die R+V-Personalstrategie	44
R+V im Überblick	4	Mitarbeiterführung / Führungsleitlinien	44
Über diesen Bericht	9	Aus- und Weiterbildung	47
Spitzen-Rating für Nachhaltigkeit	9	Leistungsbeurteilung und Karriereentwicklung	48
Wesentlichkeitsanalyse	10	Chancengleichheit bei der Karriere	49
Die Nachhaltigkeitsstrategie von R+V	12	Förderung der Karriere von Frauen bei R+V	50
PRODUKTE & DIENSTLEISTUNGEN	14	Vielfalt im Unternehmen	51
Versicherungsprodukte	14	Allgemeines Gleichbehandlungsgesetz (AGG)	52
Kapitalanlage	16	Vergütung, Arbeitszeitmodelle und Zusatzleistungen	53
Dienstleister in Notsituationen	18	Vereinbarkeit von Beruf und Familie	54
R+V informiert über wichtige Zukunftsthemen	18	Hohe Zufriedenheit der Mitarbeiter	56
KUNDEN	21	Betriebliches Gesundheitsmanagement	57
Verhaltenskodex für den Vertrieb	21	Nachhaltige Betriebsgastronomie bei R+V	60
Hochwertige Ausbildung der Vermittler	22	Arbeitssicherheit	61
Datenschutz / Code of Conduct	23	GESELLSCHAFT	62
Beschwerdestatistik / Beschwerdemanagement	23	Aktion Kinder-Unfallhilfe	63
UNTERNEHMENSFÜHRUNG	25	JOBLINGE	63
Menschenrechte / Arbeitnehmerrechte	25	BürgerKolleg Wiesbaden	64
Recht zu Kollektivverhandlungen / Tarifbindung	26	Franz das Theater	65
Kinder-, Zwangs- und Pflichtarbeit / Compliance	26	„Wiesbaden Engagiert!“	65
Verhinderung von Geldwäsche	27	Wiesbadener Tafel	66
Risikomanagement	28	Leonardo Schul-Award	66
UMWELT	29	Upstairs	67
Papiersparen und Recyclingpapier	30	Aktive Bürgerschaft	67
Umweltfreundlicher Postversand	34	WiesPatent	67
R+V setzt auf Ökostrom	34	Weihnachtsspendenaktion	68
Elektromobilität bei R+V	35	NACHHALTIGKEITSPROGRAMM	69
Kommunikationstechnik spart Dienstreisen	36	GRI G4 CONTENT INDEX	71
R+V schont Ressourcen	37	IMPRESSUM	78
Klimawandel	41		
TÜV-Umweltaudit in Wiesbaden und Hamburg	41		

Vorwort



Liebe Leserinnen und Leser,

der Nachhaltigkeitsbericht gehört inzwischen als fester Bestandteil zum Berichtswesen von R+V. Im nunmehr dritten Jahr in Folge legen wir ausführlich dar, was sich bei R+V in den klassischen Nachhaltigkeitsbereichen von Ökonomie, Ökologie und Gesellschaft getan hat – und welche Ziele wir uns gesetzt haben.

Unsere Bilanz für 2015 kann sich sehen lassen: So erzielte R+V einige bemerkenswerte Erfolge beim Umwelt- und Klimaschutz. Als Versicherer liegen unsere ökologischen Potenziale vor allem beim umweltfreundlichen Einsatz von Energie und Papier. Deshalb haben wir alle großen R+V-Standorte in Deutschland auf zertifizierten Ökostrom umgestellt, was unsere ohnehin positive CO₂-Bilanz weiter verbessert.

Ganz besonders freut mich der Wechsel unserer Druckerei zu Recyclingpapier. Die technischen Tests verliefen positiv, so dass nun fast unsere gesamte Kundenpost – immerhin rund 140 Millionen Blatt jährlich – auf umweltfreundlichem Papier gedruckt wird. Bei den dazugehörigen Umschlägen setzen wir bereits seit Jahren auf Recyclingmaterial. Und der Versand der Briefe erfolgt selbstverständlich klimaneutral.

Eine wichtige Bestätigung unserer Anstrengungen für ein familienfreundliches Arbeitsumfeld ist das erfolgreiche Re-Audit durch die gemeinnützige Hertie-Stiftung. 2015 erhielt

R+V erneut das Zertifikat „audit berufundfamilie“. Dieses begehrte Siegel erhalten nur Unternehmen, die sich kontinuierlich für die bessere Vereinbarkeit von Beruf und Familie einsetzen.

Darüber hinaus haben wir unser gesellschaftliches und soziales Engagement erweitert. Ganz besonders am Herzen liegen uns dabei die Themen „bürgerschaftliches Engagement“ sowie „Bildungschancen für benachteiligte Kinder und Jugendliche“. Als langfristiger Partner unterstützt R+V vor allem jene Projekte und Initiativen, die getreu dem genossenschaftlichen Motto „Hilfe zur Selbsthilfe“ handeln.

Ausführliche Informationen zu allen Projekten sowie zu vielen weiteren Themen finden Sie auf den folgenden Seiten. Ich wünsche Ihnen eine anregende Lektüre.

Ihr

Dr. Friedrich Caspers

Vorstandsvorsitzender der R+V Versicherung AG

Nachhaltigkeit bei R+V

R+V im Überblick

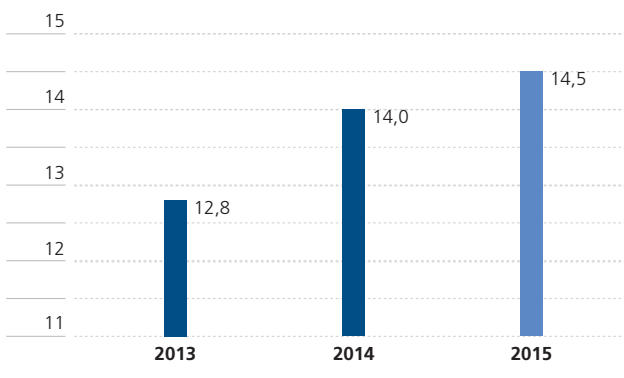
R+V ist einer der größten Versicherer Deutschlands. Seit vielen Jahren ist das genossenschaftliche Unternehmen mit Hauptsitz in der hessischen Landeshauptstadt Wiesbaden auf Wachstumskurs. Mehr als 8 Millionen Kunden vertrauen allein in Deutschland auf die Leistungen von R+V und haben insgesamt 23,6 Millionen Verträge abgeschlossen.

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

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

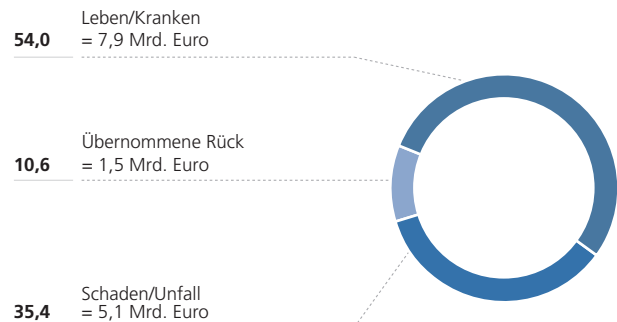
GEBUCHTE BEITRÄGE R+V-KONZERN

in Mrd. Euro



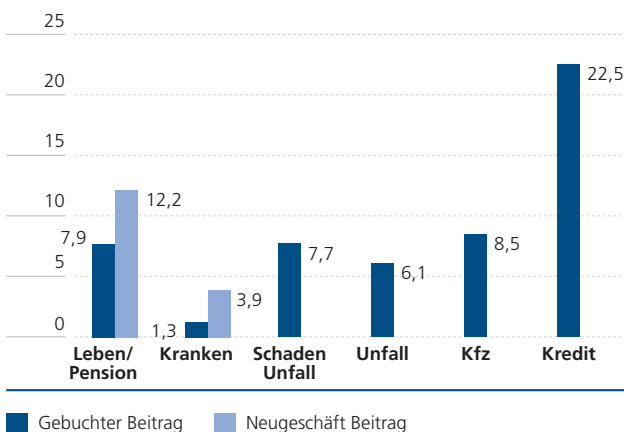
AUFTEILUNG DER GEBUCHTEN BEITRÄGE 2015

in %



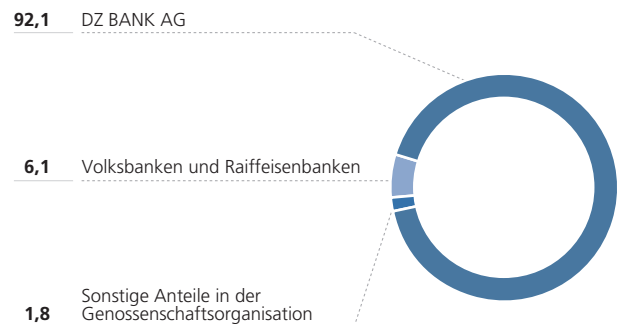
MARKTANTEILE R+V GRUPPE 2015

in %



AKTIONÄRE DER R+V VERSICHERUNG AG

in %



Vereinfachte Darstellung, Stand 2016



Blick auf den begrünten Dachgarten der R+V-Zentrale am Raiffeisenplatz 1.

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

Die R+V Versicherung AG befindet sich mehrheitlich im Besitz der DZ BANK AG Deutsche Zentral-Genossenschaftsbank (DZ BANK AG) mit Sitz in Frankfurt am Main (www.dzbank.de). Weitere Anteile werden im Berichtsjahr von der WGZ BANK AG Westdeutsche Genossenschafts-Zentralbank (www.wgzbank.de)

mit Sitz in Düsseldorf sowie von anderen genossenschaftlichen Verbänden und Instituten gehalten (siehe auch S. 4). Der Vorstand der R+V Versicherung AG trägt die Verantwortung für das gesamte Versicherungsgeschäft innerhalb des DZ BANK Konzerns.

Die Einbindung in die Genossenschaftliche FinanzGruppe sichert R+V durch die besondere Kundennähe einen Wettbewerbsvorteil und eine starke Marktpräsenz. In dem dichten Filialnetz der Volksbanken und Raiffeisenbanken stehen den Kunden in zahlreichen Beratungsstellen persönliche Ansprechpartner zur Verfügung. Die Genossenschaftsbanken sind der wichtigste Vertriebspartner von R+V. Daneben sorgen über 5.000 angestellte Außendienstmitarbeiter, ein Netz von bundesweit acht Vertriebsdirektionen mit 41 Filialdirektionen sowie weitere Niederlassungen, Repräsentanzen und Kooperationspartner im Ausland für besondere Kundennähe.

Der Vertrieb ist im Wesentlichen über die Filialdirektionen organisiert, die im gesamten Bundesgebiet den Außendienst koordinieren und die Betreuung der Kunden und Vertriebs-

ZAHLEN ZUM GESCHÄFTSJAHR R+V KONZERN		
in Mio. Euro	2015	2014
Gebuchte Bruttobeiträge		
Erstversicherer Inland (HGB)	12.846	12.157
Gebuchte Bruttobeiträge (IFRS)	14.536	14.040
Leben/Kranken	7.856	7.782
Schaden/Unfall	5.138	4.928
Übernommene Rück	1.542	1.330
Bruttoaufwendungen für Versicherungsfälle	9.890	9.524
Bruttoaufwendungen für Versicherungsbetrieb	2.307	2.300
Ergebnis aus Kapitalanlagen	3.053	4.367
Konzernergebnis	460	553
Kapitalanlagen *	86.251	81.207
Eigenkapital	6.074	5.698
Versicherungstechnische Rückstellungen (brutto) **	78.945	74.603
Mitarbeiter zum 31. Dezember	15.089	14.747

* Inklusive Aktivposten C. Vermögen für Rechnung und Risiko von Arbeitnehmern, Arbeitgebern und Inhabern von Lebensversicherungspolicen

** Inklusive Passivposten C. Pensionsfondstechnische und versicherungstechnische Rückstellungen, soweit das Anlagerisiko von Arbeitnehmern, Arbeitgebern und Inhabern von Lebensversicherungspolicen getragen wird.

partner verantworten. Neben Hauptvertretern und Generalagenten in haupt- und nebenberuflich betriebenen Agenturen besteht eine Maklervertriebsorganisation und im Bereich der Kraftfahrtversicherung ein Internet-Direktversicherer.

R+V ist in allen wesentlichen Sparten unter den größten Unternehmen der Branche vertreten, meist sogar unter den fünf größten Anbietern in Deutschland. Der Geschäftsbereich des selbst abgeschlossenen Schaden- und Unfallversicherungsgeschäfts wird durch die R+V Allgemeine Versicherung AG dominiert. Gemessen an den gebuchten Bruttobeiträgen gehört sie zu den größten Schaden-Unfallversicherungsgesellschaften in Deutschland. Im Lebensversicherungsgeschäft ist die R+V Lebensversicherung AG gemessen an den gebuchten Bruttobeiträgen unverändert die Nummer zwei im deutschen Markt (Zeitschrift für Versicherungswesen Nr. 15-16/2015, S. 491; Zahlen des Geschäftsjahres 2014). In der betrieblichen

ERGEBNISSE DER FINANZSTÄRKERATINGS

Standard & Poor's Ratings Services

R+V Versicherung AG	AA-	stabiler Ausblick	06/2015
KRAVAG-LOGISTIC Versicherungs-AG	AA-	stabiler Ausblick	06/2015

Fitch Ratings

R+V Lebensversicherung AG	AA	stabiler Ausblick	12/2015
Condor Lebensversicherungs-AG	AA	stabiler Ausblick	12/2015

Altersversorgung (bAV) gehört R+V zu den beiden größten Anbietern in Deutschland.

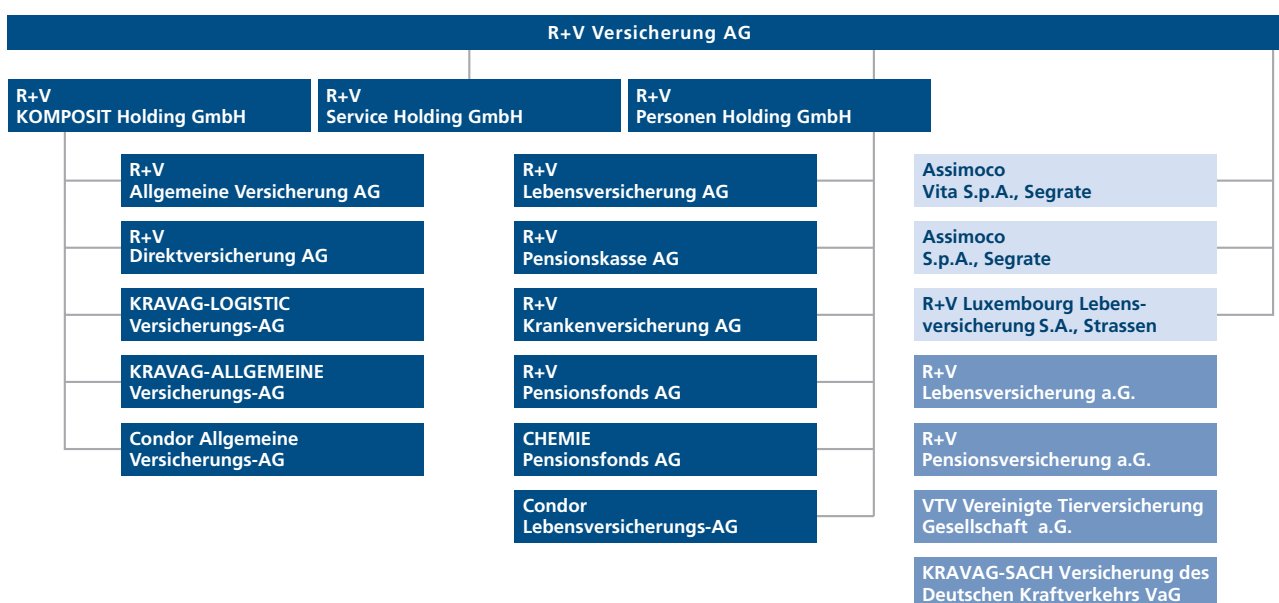
Spartenbezogen etablierte sich R+V als führender Bankenversicherer sowie in der Kreditversicherung (Zahlen des Geschäftsjahres 2014) nachhaltig an zweiter Stelle. Auch in der Unfallversicherung liegt R+V seit Jahren regelmäßig unter den beitragsstärksten drei Anbietern. Ferner ist R+V drittgrößter Kraftfahrtversicherer in Deutschland. Im gewerblichen Güterkraftverkehr, in der Verkehrshaftungsversicherung und in der Transportversicherung behauptete die KRAVAG-LOGISTIC Versicherungs-Aktiengesellschaft ihre hervorragende Position im Markt.

Unabhängige Rating-Agenturen bestätigen regelmäßig die hohe Qualität und Finanzkraft von R+V und ihren Produkten. So erhöhte Fitch im Frühjahr 2015 das Finanzstärkerating der drei R+V-Lebensversicherer (R+V Lebensversicherung AG, R+V Lebensversicherung a.G. und Condor Lebensversicherungs-AG) von „AA-“ auf „AA“ (Ausblick stabil) – und bestätigte diese Einschätzung nochmals im Herbst 2015 sowie im Frühjahr 2016. Die Ratingagentur Standard & Poor's (S&P) bestätigte 2015 und 2016 die Note für die finanzielle Stabilität der R+V Versicherung AG mit „AA-“ (sehr stark).

R+V Gruppe

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

R+V Gruppe – Vereinfachte Darstellung



■ Inländische Konzern-Gesellschaften

■ Ausländische Konzern-Gesellschaften

■ Gesellschaften der R+V Gruppe

R+V Versicherung AG

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

R+V Lebensversicherung AG

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

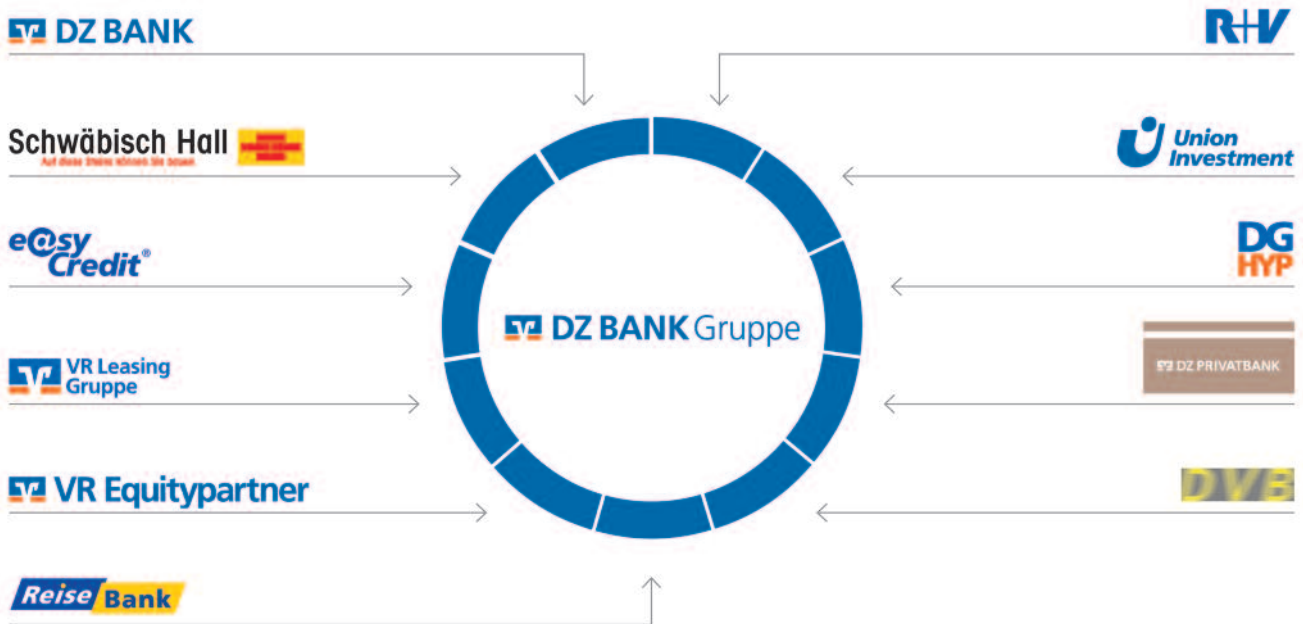
R+V Allgemeine Versicherung AG

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

R+V Krankenversicherung AG

Die R+V Krankenversicherung AG ist der private Krankenversicherer von R+V. Mit ihrer modernen und umfassenden Produktpalette bietet sie Lösungen für alle Kunden – auch im Bereich der betrieblichen Krankenversicherung (bKV). Seit Jahren gehört die R+V Krankenversicherung AG zu den wachstumsstärksten Unternehmen der Branche, was auch durch regelmäßige Bestnoten in Produkt- und Unternehmensratings gefördert wird.

UNTERNEHMEN DER DZ BANK GRUPPE



KRAVAG-LOGISTIC Versicherungs-AG

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

KRAVAG-ALLGEMEINE Versicherungs-AG

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

Condor Lebensversicherungs-AG

Die Condor Lebensversicherungs-AG (www.condor-versicherungen.de) bietet im Rahmen der betrieblichen und privaten Altersvorsorge Lebens- und Rentenversicherungen, zugeschnitten auf den Vertriebsweg Makler. Darüber hinaus wer-

den 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), Assimoco S.p.A. (Italien) und Assimoco Vita S.p.A. (Italien). Die R+V Luxembourg Lebens-

versicherung S.A. ist auf das anlageorientierte Vorsorgegeschäft spezialisiert. Das Programm der Gesellschaft besteht schwerpunktmäßig aus fondsgebundenen Versicherungen. Die Assimoco Vita S.p.A. ist der führende Lebensversicherer der italienischen Genossenschaftsorganisation und bietet alle in Italien üblichen Lebensversicherungsprodukte an. Hauptvertriebsweg sind die Raiffeisenkassen. Die Assimoco S.p.A. ist der führende Schaden- und Unfallversicherer der italienischen Genossenschaftsorganisation. Das Unternehmen bietet alle wesentlichen Sachversicherungssparten an. Darüber hinaus hat die R+V Allgemeine Versicherung AG eine Niederlassung in Österreich (Wien). Diese bietet Spezialprodukte für die Absicherung von Unternehmensrisiken über Versicherungsmakler an.

Über diesen Bericht

Der vorliegende Nachhaltigkeitsbericht 2015 ist der inzwischen dritte Nachhaltigkeitsbericht von R+V. Er bezieht sich auf die Versicherungsgesellschaften und geschäftsnahen Gesellschaften der R+V Gruppe im Inland im Geschäftsjahr 2015 – und damit auf 14.340 Mitarbeiter. Die gesamte R+V Gruppe in Deutschland hat 14.851 Mitarbeiter.

Im Bericht beziehen sich damit alle Aussagen, soweit nicht anders vermerkt, auf die in der Tabelle „Geltungsbereich“ (siehe oben) dargestellten Mitarbeiterzahlen. Der vorliegende Bericht umfasst die wesentlichen ökologischen, gesellschaftlichen und sozialen Entwicklungen und ist im Internet unter www.nachhaltigkeitsbericht.ruv.de veröffentlicht. Den Nachhaltigkeitsbericht 2015 gibt es ausschließlich als Online-Version. Der Bericht folgt den Leitlinien der Global Reporting Initiative (GRI / www.globalreporting.org) in der Version G 4 („In-Übereinstimmung“-Option Core). Die Umweltkennzahlen entsprechen den Anforderungen des Vereins für Umweltmanagement und Nachhaltigkeit in Finanzinstituten e. V. (VFU / www.vfu.de). Der R+V-Nachhaltigkeitsbericht erscheint jährlich.

GELTUNGSBEREICH


Jahr	Mitarbeiter	Tätigkeitsanteile
2013	13.830	13.102
2014	14.155	13.395
2015	14.340	13.561

In diesem Bericht verwendet R+V der Einfachheit halber häufig nur die männliche Form. Die weibliche Form ist selbstverständlich immer mit eingeschlossen. Auch auf die durchgängige Benennung der Rechtsform von Konzernunternehmen verzichtet R+V zugunsten der Lesefreundlichkeit. An verschiedenen Stellen in diesem Bericht gibt es Hinweise auf ergänzende Informationen in weiteren Publikationen der R+V Gruppe. Der Nachhaltigkeitsbericht 2015 liegt in deutscher Sprache vor.

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

Spitzen-Rating für Nachhaltigkeit

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



**„Prime-Status“
für Nachhaltigkeit**

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

Weitere Informationen: www.oekom-research.com

Anhand einer Vielzahl von branchenspezifisch ausgewählten Kriterien beurteilte oekom research (www.oekomresearch.com) die soziale und ökologische Performance der DZ BANK Gruppe. Die Analysten bewerteten unter anderem Angebote zur Aus- und Weiterbildung, Maßnahmen zu fairen Geschäftsabläufen sowie Projekte für eine größere Ökoeffizienz.

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

Wesentlichkeitsanalyse

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

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

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

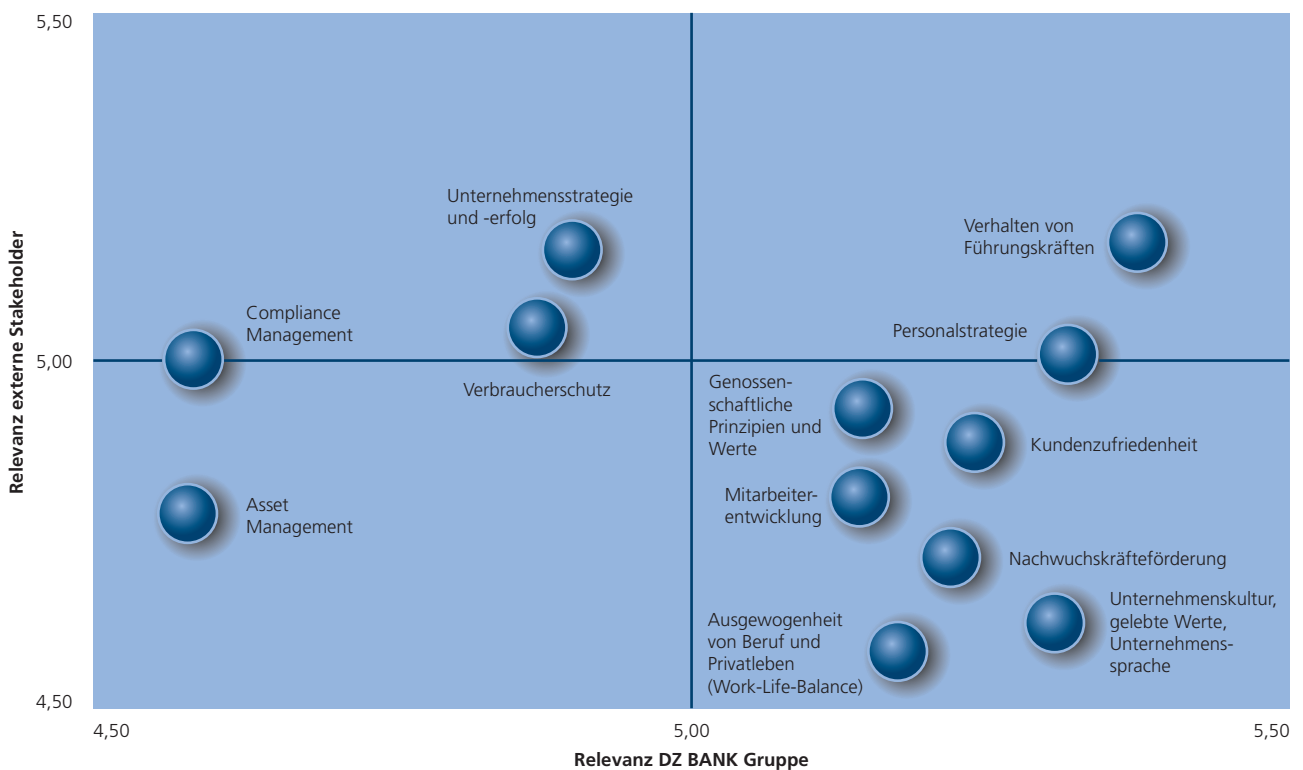
Die zentralen Ergebnisse der Stakeholder-Befragung

Bei den Ergebnissen herrschte eine sehr große Übereinstimmung zwischen den Antworten der Mitarbeiter der DZ BANK Gruppe (interne Stakeholder) und denen von externen Stakeholdern. Alle in der Umfrage aufgelisteten Themenfelder (siehe Grafik S. 11) wurden als wichtig bis sehr wichtig (Wert $\geq 4,0$) bewertet. Der für alle befragten Stakeholder wichtigste Aspekt war die „Unternehmensführung“, es folgten „Produkte und Dienstleistungen“, „Mitarbeiterverantwortung“, „Gesellschaftliches Engagement“ und „Betrieblicher Umweltschutz“.

STAKEHOLDERBEFRAGUNG DER DZ BANK GRUPPE ZUR MATERIALITÄTS-/ WESENTLICHKEITSANALYSE

Zoom 4,50–5,50 (wesentliche Themen)

Stand: 30.10.2015



Aus dieser Stakeholder-Befragung ergibt sich für die Nachhaltigkeitsberichterstattung, dass kein Thema aus dem Bereich Nachhaltigkeit unwichtig ist. Deshalb enthält dieser Nachhaltigkeitsbericht sämtliche Themen. Als Konsequenz modifizierte R+V aufgrund der Umfrage ihre seit 2011 gültige Nachhaltigkeitsstrategie.

Der für die Interessengruppen besonders relevante Aspekt der Unternehmensführung (Governance) bekommt größere Aufmerksamkeit. Somit gibt es nun sechs statt bisher fünf Themenfelder. Den Aspekt „Verantwortung als Versicherer“

hat R+V aufgeteilt in die Themenfelder „Produkte & Dienstleistungen“ sowie „Unternehmensführung“ (siehe S. 13).

Darüber hinaus gab es zu den fünf zentralen Themen der Stakeholder-Umfrage 37 Einzelaspekte, die die Befragten individuell nach ihrer Wichtigkeit bewerteten. Die Stakeholder nannten für die R+V Versicherung 12 besonders wichtige Aspekte (Werte zwischen 4,5 und 5,5), die in diesem Nachhaltigkeitsbericht besondere Berücksichtigung finden (siehe Grafik).



Teilnehmer des UN Global Compact

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

Weitere Informationen: www.globalcompact.de



CR Committee der DZ BANK Gruppe

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

Weitere Informationen: www.nachhaltigkeit.dzbank.de

Die Nachhaltigkeitsstrategie von R+V

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

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

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

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

HANDLUNGSFELDER DER NACHHALTIGKEITSSTRATEGIE IM ÜBERBLICK



veröffentlicht R+V intern und extern, im jährlich erscheinenden Nachhaltigkeitsbericht, auf den „Nachhaltigkeitsseiten“ auf www.ruv.de sowie in Presseinformationen und Fachartikeln.

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

Organisatorische Einbindung der Nachhaltigkeit

Die R+V-Nachhaltigkeitsstrategie ergänzt die Unternehmensstrategie. Und ganz bewusst unterstreicht sie die vier R+V-Markenwerte: „vorausschauend“, „solide“, „mit Herzblut engagiert“ und „gemeinschaftlich“.

Die Verantwortung für das Thema Nachhaltigkeit liegt direkt beim Vorstandsvorsitzenden der R+V Versicherung AG. Für die Weiterentwicklung und operative Umsetzung der Strategie ist der R+V-Nachhaltigkeitsbeauftragte zuständig. Er koordiniert die unternehmensweite Umsetzung mit der Nachhaltigkeitskonferenz. Dieses Gremium besteht aus Managementvertretern aller Ressorts, dem R+V-Umweltmanagementbeauftragten sowie Vertretern der Produktkommission, der Investitionskommission und des Risikomanagements.

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

Produkte & Dienstleistungen

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

Versicherungsprodukte

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

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

R+V als Versicherer der Energiewende

Besonders hervor sticht der nachhaltige Aspekt in den Tarifen im Bereich Ökologie. Mit rund 126.000 versicherten Solaranlagen, 1.200 Windrädern und 1.300 Biogasanlagen zählt R+V zu den wichtigsten Anbietern von Versicherungen für Erneuerbare-Energien-Anlagen. Damit trägt R+V zum Gelingen der „Energiewende“ bei. Denn ohne entsprechende Versicherungen wären die Planung, der Bau und der spätere Betrieb solcher Erneuerbare-Energien-Anlagen überhaupt nicht möglich.

R+V VERSICHERT ÜBER DIE TECHNISCHE VERSICHERUNG BUNDESWEIT

Photovoltaikanlagen	126.000
Windräder	1.200
Biogasanlagen	1.300

* Stand 31.12.2015

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

Neben den Experten im KompetenzZentrum, die zumeist in der Wiesbadener Zentrale arbeiten, betreibt R+V ein flächendeckendes Netz von Firmenkundenberatern und Direktionsbeauftragten. Sie erstellen Angebote und helfen bei der Regulierung von Schäden. Diese regionale Nähe ist die besondere Stärke von R+V. Denn in den mehr als 1.000 Volksbanken und Raiffeisenbanken mit ihren deutschlandweit über 12.000 Filialen findet der Kunde immer einen passenden Ansprechpartner für alle Versicherungsfragen.

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

Bei der Risikoabsicherung im Bereich erneuerbare Energien setzt R+V auf eine zweigleisige Strategie: Standardisierte Bündelprodukte für kleine und mittlere Anlagen sowie individuelle Tarife für Großprojekte. Bündelprodukte garantieren dem



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

Betreiber, dass alle wesentlichen Risiken abgesichert sind. Solche aus mehreren Bausteinen bestehenden Tarife sind beispielsweise die „R+V EnergiePolice“ für Photovoltaik-Anlagen und das „R+V Spezialkonzept Wind“.

Die EnergiePolice bietet einen Rundumschutz für Photovoltaik-Anlagen mit einer Spitzenleistung bis 500 Kilowatt (kWp). Alle relevanten technischen Risiken sowie Haftpflichtrisiken sind hier inbegriffen.

Ein ähnliches Komplettpaket bietet R+V mit dem „Spezialkonzept Wind“ für Windräder bis 5,0 Megawatt (MW). Dieses Produkt deckt den kompletten Lebenszyklus einer Windkraftanlage ab – von der Planung über die Errichtung bis zum Betrieb.

Und wenn die Ökostromanlage größer ausfallen soll, erstellt R+V ein maßgeschneidertes Angebot. Dieses erarbeitet der R+V-Experte vor Ort – unterstützt von den Experten im R+V-KompetenzZentrum Erneuerbare Energien.

Zudem engagiert sich R+V auch außerhalb von Produkten im Bereich erneuerbare Energien. So war der Versicherer 2015 Sponsor des „Bundeskongresses genossenschaftliche Energiewende“. Bei dieser Veranstaltung trafen sich rund 400 Teilnehmer in Berlin, um über Geschäftsmodelle für Energiegenossenschaften im Bereich der Solar- und Windenergie, Möglichkeiten dezentraler Wärmeversorgung sowie Energieeffizienz zu diskutieren. Außerdem unterstützt R+V seit vielen Jahren die „Woche der Sonne“, die bundesweit größte Kampagne zur Nutzung erneuerbarer Energien.

Um das Thema Energiewende speziell jungen Menschen näher zu bringen, organisierte R+V 2015 einen ungewöhnlichen Wettbewerb: den „R+V Science Slam der Erneuerbaren Energien“ in Wiesbaden. Bei diesem Kurzvortragsturnier treten Wissenschaftler auf der Bühne gegeneinander an und präsentieren ihre Forschungen in einem jeweils zehnminütigen Auftritt. Am Ende bestimmen die Zuschauer, wer das eigene Thema möglichst unterhaltsam präsentiert hat.

Connected Car und eCall

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

p2p CarSharing

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

Nachhaltige Fondspolice

Bei fondsgebundenen Rentenversicherungen bietet die Condor Lebensversicherungs-AG, eine 100-prozentige R+V-Tochter, das Produkt „Congenial blue“ an. Neben ökonomischen Entscheidungskriterien spielen hier auch ethische, soziale und ökologische Aspekte eine Rolle. Der Kunde kann einen einzelnen nachhaltigen Fonds oder eine Kombination aus bis zu zehn Fonds wählen. Insgesamt stehen zwölf nachhaltige Fonds zur Auswahl, darunter vermögensverwaltend gemanagte Fonds (VV-Fonds), Aktienfonds und Rentenfonds.

Die bei „Congenial blue“ angebotenen Fonds setzen das Thema Nachhaltigkeit so um, wie es der einzelne Sparer vorgibt: Ein

Fonds schließt beispielsweise Unternehmen aus den Branchen Atomenergie, Rüstung und Glücksspiel aus, ein anderer zusätzlich noch industriellen Fischfang und Agrar-Gentechnik („Ausschlusskriterien“). Andere Fonds wiederum berücksichtigen bei der Auswahl der Wertpapiere „Positivkriterien“, etwa Aspekte wie Ökoeffizienz, Gleichberechtigung und Sozialstandards.

Kapitalanlage

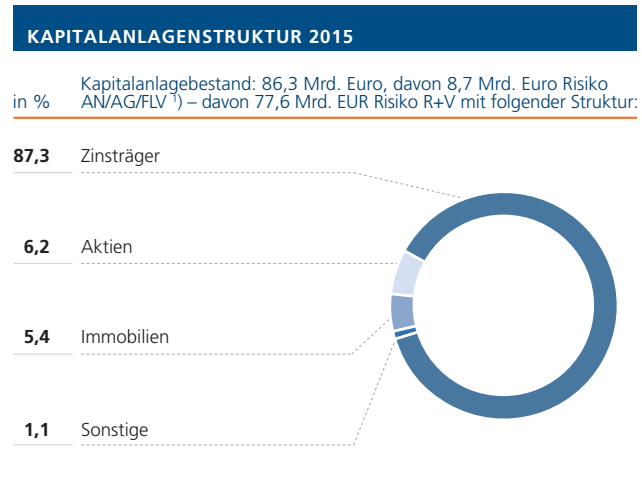
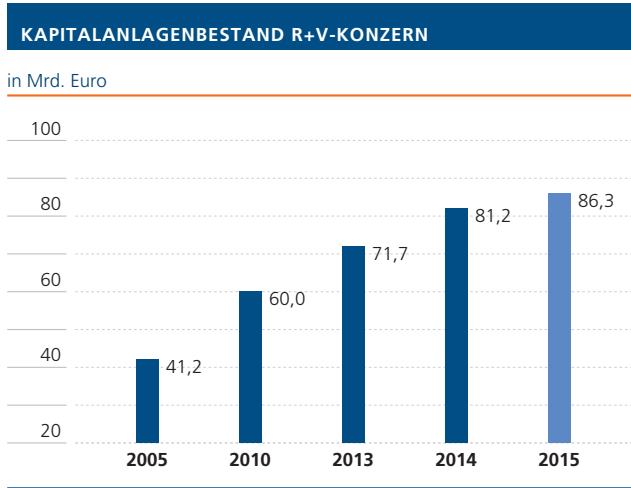
Die sichere und solide Kapitalanlage zählt zum Kerngeschäft und zur Kernkompetenz von R+V. Der Gesetzgeber verpflichtet alle Versicherer in Deutschland, im Interesse der Kunden ihre gesamten Vermögenswerte nach dem Grundsatz der unternehmerischen Vorsicht anzulegen und die Ziele der Qualität, Sicherheit, Rentabilität und Liquidität bei der Kapitalanlage zu beachten (§ 124 Versicherungsaufsichtsgesetz). Um dieser Vorgabe gerecht zu werden, sind Versicherer bereits implizit zur Nachhaltigkeit in ihrer Kapitalanlage verpflichtet.

Da Versicherungen zumeist langfristig ausgelegt sind, haben sich daran die entsprechenden Kapitalanlagen zu orientieren. Folglich ist der Nachhaltigkeitsgedanke ein essenzieller Bestandteil der Kapitalanlage. Damit ist es auch bei R+V oberstes Ziel, Kapitalausfälle zu vermeiden. So investiert R+V beispielsweise bei der Anlage in Fonds im Regelfall in Spezialfonds. Damit behält R+V die volle Transparenz über die Inhalte und die damit verbundenen Risiken.

Vor allem beim Aktieninvestment gilt, dass R+V Wertpapiere derjenigen Unternehmen bevorzugt, die in ihren Unternehmen selbst für eine angemessene Zukunftssicherung sorgen und damit in ihren Märkten dauerhaft bestehen können.

Zusätzlich zu den Aspekten Sicherheit und Rendite berücksichtigt R+V bei der Anlage der Kundengelder klare ethische Kriterien. Diese Richtlinien für das inzwischen rund 90 Milliarden Euro große Portfolio hat sich R+V selbst vorgegeben.

G4-4, G4-DMA, FS11



¹⁾ Anlage für Rechnung und Risiko von Arbeitnehmern und Arbeitgebern; FLV: Fondsgebundene Lebensversicherung, inklusive Treuhandverträge.

Demnach investiert R+V nicht in Hersteller von Minen und Anti-Personen-Minen, von atomaren, biologischen und chemischen Waffen („ABC-Waffen“), von uranhaltiger Munition

Ausschlusskriterien der R+V-Kapitalanlage

- **Minen inklusive Anti-Personen-Minen**

- **Streumunition**

- **Atomare Waffen**

- **Biologische Waffen**

- **Chemische Waffen**

- **Uran-Munition**

- **Agrarrohstoffe**

sowie Streumunition. Ebenso sind Finanzprodukte für Agrarrohstoffe („Lebensmittelspekulation“) für R+V tabu.

Die Ausschlusskriterien gelten für alle Anlageklassen – also Aktien, Zinspapiere (z. B. Anleihen, Pfandbriefe), Darlehen und Immobilien. Dabei spielt es keine Rolle, ob es sich um direkt von R+V gehaltene Kapitalanlagen handelt oder ob ein externer Dienstleister diese im Auftrag von R+V verwaltet. Um auszuschließen, dass entsprechende Wertpapiere im Portfolio enthalten sind, kooperiert R+V mit oekom research, einem der weltweit führenden Analysehäuser für das Segment Nachhaltigkeit. Die oekom-Analysten haben jene Unternehmen aus aller Welt aufgelistet, die nachweislich geächtete oder „kontroverse Waffen“ wie Landminen oder Streumunition produzieren. R+V investiert nicht in Firmen, die auf der „controversial weapons“-Liste von oekom stehen.

Dank dieser Ausschlusskriterien kann sich der R+V-Kunde stets gewiss sein: Sein Geld ist nach klaren ethischen Kriterien angelegt. Zugleich muss er sich über die Auswirkungen auf die Rendite keine Gedanken machen. Denn zahlreiche Studien haben inzwischen den Zusammenhang zwischen Nachhaltigkeit und Geldanlage untersucht und sind in der Regel zu einem identischen Ergebnis gekommen: Nachhaltigkeit und Performance widersprechen sich nicht.

Dienstleister in Notsituationen

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

HPC leistet psychologische Hilfe bei Krisen

Die HumanProtect Consulting GmbH (www.humanprotect.de) ist ein Netzwerk aus Psychologen, Psychotherapeuten und anderen Fachleuten. Bereits seit 1999 betreuen die Experten vor allem Bankangestellte, die unter dem Trauma eines Überfalls leiden. Später kamen weitere Dienstleistungen zur Bewältigung von Lebenskrisen oder stark belastenden Ereignissen hinzu. HPC deckt dabei sämtliche Phasen des Gesundheitsprozesses ab – von der Prävention über die Akutversorgung und Therapie bis zur beruflichen Wiedereingliederung.

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

KUSS – Experten für Umwelt und Sicherheit

Die KRAVAG Umweltschutz und Sicherheitstechnik GmbH (KUSS / www.kussgmbh.de) ist ein wichtiger Bestandteil des Schadenmanagements von R+V. Bei KUSS gibt es Experten für das Schaden- und Notfallmanagement bei Öl- und Umweltschäden, für betrieblichen Umweltschutz, für nachhaltige Instandsetzungsmaßnahmen bei Bauschäden, für fachgerechte Abfallentsorgung nach Brand-, Bau- und Umweltschäden und für umweltschonende optimierte Dienstleistereinsätze im

Schadenfall. Ob Notfalleinsatz nach einem Tankwagenunfall, Sofortmaßnahmen nach der Kollision eines Lastwagens mit einer Brücke oder die Überprüfung eines künftigen Betriebsgrundstücks auf Schadstoffe – mehrere tausend Aufträge dieser Art erledigt KUSS Jahr für Jahr. Zusätzlich beraten die KUSS-Experten gewerbliche Kunden und Partner von R+V bei technischen Fragen. Die KUSS GmbH ist bundesweit tätig und deckt mit ihrem Know-how die Fachgebiete Agrar, Bauwesen und Umweltschutz ab.

Sanierungsspezialist Sprint

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

R+V informiert über wichtige Zukunftsthemen

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

„Freiraum fürs Leben“

Bereits im Mai 2009 startete R+V eine Informationskampagne, um die zahlreichen Schwachpunkte in der Altersvorsorge für



Frauen zu thematisieren. Unter dem Motto „Freiraum fürs Leben“ (www.freiraum-fuers-leben.de) richtete sich R+V als erster deutscher Versicherer ausschließlich an Frauen. Freiraum bezeichnet dabei den finanziellen Spielraum für die persönlichen Bedürfnisse von Frauen, die über die Grundversorgung wie Wohnen und Lebensmittel hinausgehen. Auch wenn die Wünsche verschieden sind, gemeinsam ist allen: Sie kosten Geld.

Frauen haben im Alter jedoch deutlich weniger Geld zur Verfügung als Männer; im Schnitt nur etwa die Hälfte. Der Hauptgrund sind spezifische Rentenrisiken in der Erwerbsbiografie

von Frauen, die „Freiraum-Fallen“: niedrigere Durchschnittslöhne, Teilzeitarbeit oder komplette Auszeiten im Beruf aufgrund von Kindererziehung oder der Pflege eines Angehörigen sowie die fehlende individuelle Vorsorge nach einer Scheidung vom (berufstätigen) Partner. Diese Aspekte schmälern die gesetzliche Rente und den finanziellen Freiraum im Alter. Und da Frauen eine statistisch um fünf Jahre höhere Lebenserwartung haben, müssen sie mit weniger Geld länger auskommen.

Vor diesem Hintergrund entwickelte R+V speziell auf Volksbanken und Raiffeisenbanken zugeschnittene Informationsabende, die von den Genossenschaftsinstituten gern angenommen werden. Aktuell sind bundesweit rund 20 Vorsorgeexpertinnen von R+V im Einsatz, um „von Frau zu Frau“ über dieses elementare Thema zu informieren. Seit dem Start der Aktion fanden bis Ende 2015 über 300 Veranstaltungen mit insgesamt mehr als 15.000 Teilnehmerinnen statt.

Pflege

Aufgrund der demografischen Entwicklung in Deutschland wird das Thema Pflege zu einer immer größeren Herausforderung – nicht nur für das soziale Sicherungssystem. Es berührt gleichermaßen auch die betroffenen Familien und alle, die sich um eine tragfähige Infrastruktur für eine kompetente und menschliche Pflege bemühen. R+V als genossenschaftlicher Versicherer macht die Bürger bereits seit vielen Jahren auf dieses Thema mit umfangreichen Informationen und Angeboten aufmerksam.

So hat R+V im Jahr 2012 die Initiative „Weil Zukunft Pflege braucht“ gestartet (www.weil-zukunft-pflege-braucht.de). Die Datenbasis für diese Initiative bilden zwei Umfragen des Instituts für Demoskopie Allensbach im Auftrag von R+V. Die zentralen Ergebnisse: 27 Millionen Menschen in Deutschland werden bis zum Jahr 2022 einen Pflegefall in der Familie haben.

Bereits heute sind es rund zehn Millionen, weitere 17 Millionen rechnen in den kommenden Jahren damit. Die Pflege selbst wird überwiegend von Frauen übernommen. Die „typische Pflegenden“ ist demnach 61 Jahre alt, verheiratet, hat zwei erwachsene Kinder, pflegt länger als drei Jahre und ist nicht berufstätig. Lediglich 42 Prozent der Frauen, die Angehörige pflegen, sind berufstätig. Und von diesen berufstätigen Frauen hat die Mehrheit ihre Arbeitszeit reduziert oder zumindest flexibler gestaltet (52 Prozent).

Neben der physischen und psychischen Belastung durch die Pflege hat das „Zurückstecken im Beruf“ zwangsläufig auch negative Auswirkungen auf die Altersvorsorge der pflegenden Frauen. An diesem Punkt ergänzen sich die Initiativen „Weil Zukunft Pflege braucht“ und „Freiraum fürs Leben“. Denn ein wesentlicher Aspekt der „Freiraum“-Kampagne und zugleich eine „Freiraum-Falle“ ist das Pflegefallrisiko.

Zukunftsvorsorge als Auftrag

Als Kompetenzzentrum für Vorsorgen und Versichern in der Genossenschaftlichen FinanzGruppe bietet R+V optimalen Versicherungsschutz und passgenaue, moderne Vorsorgelösungen an. R+V verfügt dabei über ein breites Spektrum bedarfsgerechter Produkte für alle Kunden. Die Produktpalette reicht von staatlich geförderten Altersvorsorgeprodukten über klassische Rentenversicherungen mit garantiertem Zins über Rentenversicherungen mit Partizipation am Aktienmarkt bis hin zu Risikoversicherungen wie etwa der Risikolebensversicherung oder der Berufsunfähigkeitsversicherung.

In der betrieblichen Altersversorgung (bAV) bietet R+V alle fünf Durchführungswege und Produkte für Zeitwertkonten sowie alle mit der bAV und Wertkonten verbundenen Servicekomponenten 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.

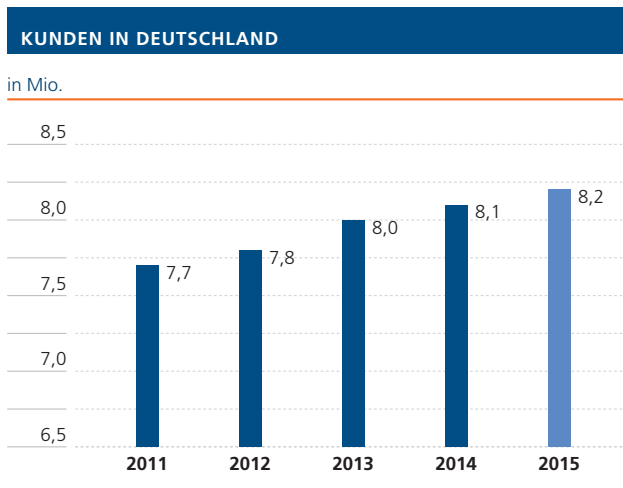
Ein Schwerpunkt von R+V in der bAV liegt auch auf speziellen Branchenlösungen. Aufgrund der zunehmenden Entwicklung von tarifvertraglichen Lösungen zur betrieblichen Altersversorgung verfügen Branchenversorgungswerke über ein hohes Wachstumspotenzial. R+V ist traditionell in diesem Bereich sehr erfolgreich. Bereits 1951 gründete R+V das Landwirtschaftliche Versorgungswerk. Gemeinsam mit dem Arbeitgeberverband BAVC und der IG BCE hat R+V das ChemieVersorgungswerk gegründet und ist damit präferierter Partner der chemischen Industrie. Im Konsortium MetallRente hat R+V das Engagement im Jahr 2014 nochmals verstärkt und die Position als zweitgrößtes Konsortialmitglied weiter ausgebaut. Die MetallRente bietet Vorsorgelösungen für alle Beschäftigten von Unternehmen der Metall- und Elektroindustrie.

Seit 2011 bietet ein Versichererkonsortium unter Federführung von R+V die ApothekenRente an, ein betriebliches Altersvorsorgeprodukt für Apothekenmitarbeiter. Die ApothekenRente ist die einzige von den Tarifparteien empfohlene Lösung zur betrieblichen Altersvorsorge. Die ApothekenRente ist eine Direktversicherung. Darüber hinaus können die Angestellten im Wege der Entgeltumwandlung selbst einen freiwilligen Zusatzbeitrag leisten. Seit 2016 ist R+V neuer Konsortialpartner im Versorgungswerk KlinikRente. Für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von Krankenhäusern sowie Reha-, Alten- und Pflegeeinrichtungen werden Altersvorsorgeverträge und Berufsunfähigkeitsversicherungen als Branchenlösungen angeboten.

R+V besitzt im Segment bAV gut ausgebildete Spezialisten sowie mit der compertis Beratungsgesellschaft für betriebliches Vorsorgemanagement mbH eine umfassende und jahrzehntelange Erfahrung in der Betreuung von Versorgungswerken. R+V stellt dabei Produkte und Services für die Beratung von Unternehmen, Verbänden, Vereinen, anderen Einrichtungen und Einzelpersonen auf allen Gebieten der betrieblichen Altersversorgung zur Verfügung. Hierzu gehören die Übernahme von Beratungs- und Prüfungsaufträgen aus allen Bereichen der Wirtschaft, die Erstellung von Analysen und Gutachten und die Durchführung von sonstigen Geschäften, welche mit den genannten Themen zusammenhängen.

G4-8, G4-15, G4-16,
G4-DMA

Kunden

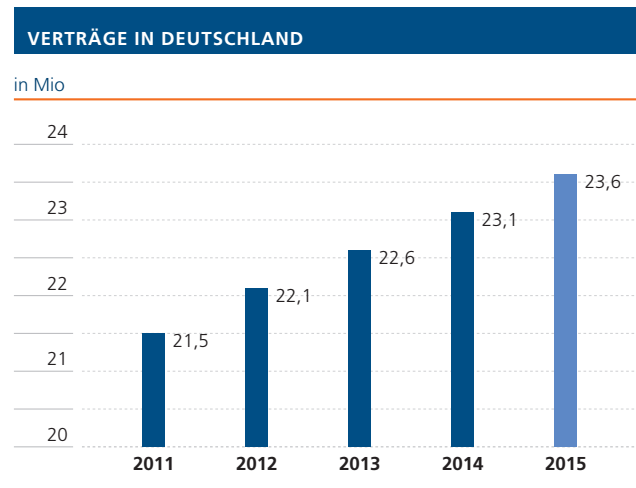


Das Unternehmensleitbild von R+V stellt die Kundenorientierung und den vorbildlichen Service in den Mittelpunkt des Handelns aller Mitarbeiter. Der Kundenbedarf bildet somit den Maßstab für die Produktgestaltung und den Vertrieb. R+V stellt einen vorbildlichen Service durch qualifizierte Beratung und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

Verhaltenskodex für den Vertrieb

R+V legt auf eine qualitativ hochwertige Beratung großen Wert und bekennt sich daher zum „Verhaltenskodex für den Vertrieb von Versicherungsprodukten“ des Gesamtverbands der Deutschen Versicherungswirtschaft (GDV). Der Kodex wurde 2010 eingeführt und enthält branchenweite Standards für eine gute und faire Beratung. Im Jahr 2013 kamen die Schwerpunkte Compliance, Weiterbildung von Versicherungsvermittlern und die Überprüfung durch Wirtschaftsprüfer hinzu.

Der erweiterte und aktuell gültige Verhaltenskodex des GDV enthält elf Leitlinien, die den Rahmen für eine faire und



bedarfsgerechte Vermittlung von Versicherungsprodukten setzen. Unternehmen, die wie R+V dem Kodex beitreten, machen ihn zur Geschäftsgrundlage für die Zusammenarbeit mit ihren Vertriebspartnern. Unabhängige Wirtschaftsprüfer kontrollieren regelmäßig, ob die unternehmensinternen Vertriebsregeln dem Verhaltenskodex entsprechen.

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

R+V trat der erweiterten Fassung des GDV-Verhaltenskodex im Oktober 2013 bei. Die Einhaltung und Umsetzung der vorgegebenen Grundsätze gewährleistet 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 (S. 26) integriert. Der Segmentverantwortliche Vertrieb ist für die Entwicklung, Durchführung und Überwachung des CMS zuständig. Die jeweiligen Bereichs- und Vertriebsdirektionsverantwortlichen berichten direkt an den Segmentverantwortlichen des Vertriebsressorts.

Anlaufstelle für Verdachtsmeldungen oder Verstöße gegen die Compliance-Vorschriften oder den Verhaltenskodex ist der Segmentverantwortliche des Vertriebsressorts. Dieser sorgt für eine Überprüfung und Dokumentation aller eingereichten Verdachtsmeldungen, um entsprechende Maßnahmen zeitnah einleiten zu können.

Das Beschwerdemanagement und die Revision tragen dazu bei, Verstöße frühzeitig zu erkennen und entsprechende Maßnahmen zu ergreifen. Im Jahr 2014 stellte sich R+V gemäß Punkt 11 des erweiterten GDV-Kodex der Überprüfung durch eine unabhängige Wirtschaftsprüfungsgesellschaft. Die Prüfer bestätigten in ihrer „Angemessenheitsprüfung“, dass R+V zum Stichtag 31. Dezember 2014 alle Grundsätze und Maßnahmen des CMS für den Vertrieb implementiert hat. Der entsprechende Prüfbericht ist auf der Homepage des GDV (www.gdv.de) veröffentlicht. Die nächste turnusmäßige Prüfung erfolgt 2016.

Hochwertige Ausbildung der Vermittler

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

Die Ausbildung sowie die permanente Weiterbildung spielen eine große Rolle. Alle Vermittler durchlaufen zu Beginn ihrer Tätigkeit ein einheitliches Ausbildungsprogramm. Nur mit einem erfolgreichen Abschluss dieses Programms ist eine spätere Beratungstätigkeit möglich. Standard ist zudem eine regelmäßige Weiterbildung zur Stärkung der Fach- und Beratungskompetenz – beispielsweise über neue Produkte oder veränderte rechtliche Rahmenbedingungen.

R+V arbeitet nur mit Versicherungsvermittlern zusammen, für die eine regelmäßige Weiterbildung selbstverständlich ist. Diese Vermittler nutzen die vielfältigen Angebote des Bildungsmarktes im Interesse ihrer Kunden – und damit auch im eigenen Interesse.

Darüber hinaus schult R+V die entsprechenden Führungskräfte. Die Führungskraft wiederum unterstützt jeden Mitarbeiter, damit dieser die R+V-Qualitätsziele erreicht. Dazu koordiniert der Vorgesetzte die Qualifikation seiner Mitarbeiter. Die Aus- und Weiterbildung wird zentral durch die Vertriebsabteilung Organisationsentwicklung konzipiert, koordiniert und umgesetzt. Neben standardisierten Ausbildungsprogrammen können zusätzlich individuelle Maßnahmen für die Mitarbeiter vereinbart werden. Führungskraft und Mitarbeiter analysieren den Qualifizierungsbedarf in den jährlichen Orientierungsgesprächen.

TÜV zertifiziert R+V-Außendienst

Ermittelt der Berater die Wünsche des Kunden korrekt und vollständig? Stimmen seine Lösungsvorschläge mit der Lebenssituation des Kunden überein? Versteht der Kunde die vorgeschlagenen Lösungen? Wie setzt der Berater gesprächsunterstützende Unterlagen und Technik ein? All dies – und noch etliche weitere Punkte – untersuchten die Prüfer des TÜV Rheinland im Jahr 2015 bei 65 fiktiven Beratungsgesprächen mit R+V-Außendienstlern und Generalagenten. Das Ergebnis: R+V darf weiterhin das Siegel „TÜV-zertifiziert“ tragen.

Besonders positiv bewerteten die Prüfer – wie im Vorjahr – die hohe fachliche Kompetenz der Berater. Der TÜV stellte außerdem fest, dass der VersicherungsCheck weiterhin die am häufigsten verwendete Beratungshilfe ist, oftmals in Kombination mit dem Außendienst-Softwareprogramm „R+V CONNECT“. Das zeigt, dass Außendienst und Generalagenten die systematische, ganzheitliche Beratung favorisieren.

Zertifizierte Weiterbildung für Außendienst-Mitarbeiter

Auf die fundierte Grundausbildung der Mitarbeiter im Vertrieb folgt bei R+V die zertifizierte Weiterbildung. Dazu ist R+V der

Brancheninitiative „gut beraten“ beigetreten, die sie maßgeblich mitentwickelt hat. Die Initiative fördert eine regelmäßige und im Sinne des Kunden transparent dokumentierte Weiterbildung. Damit stellt R+V sicher, dass der hohe Standard in der Beratung gehalten wird und die Mitarbeiter im Vertrieb die Kunden kompetent, bedarfsgerecht und rechtssicher beraten. In regelmäßigen Abständen werden die an „gut beraten“ teilnehmenden Versicherungsunternehmen extern auditiert.

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“. Dieser schafft ein einheitliches, hohes Datenschutz-Niveau in der deutschen Versicherungswirtschaft und wurde vom Berliner Datenschutzbeauftragten genehmigt. Der Code of Conduct berücksichtigt die wichtigsten Verarbeitungsformen personenbezogener Daten, die Versicherungsunternehmen bei der Begründung, Durchführung und Beendigung von Versicherungen anwenden. R+V ist diesem zum 1. Januar 2014 beigetreten. Die beigetretenen Versicherer verpflichten sich mit dem Kodex, ein umfassendes Datenschutz- und Datensicherheitskonzept einzuhalten, um damit die Daten der Kunden zu schützen.

Beschwerdestatistik

Die Beschwerdestatistik, die die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin / www.bafin.de) jährlich veröffentlicht, bescheinigt R+V durch niedrige Beschwerdequoten hohe Leistungs- und Servicestandards. Bereits seit Jahren kann die R+V Lebensversicherung AG auf sehr niedrige Beschwerdequoten verweisen. Unter den Lebensversicherungen verzeichnete die R+V Lebensversicherung AG in der BaFin-Beschwerdestatistik 2015 lediglich 1,29 Beschwerden pro 100.000 Verträge. Damit schneidet die R+V Lebensversiche-

rung AG deutlich besser ab als viele große Wettbewerber (gemessen an der Anzahl der Lebensversicherungsverträge).

Im map-report (Nr. 877) ist die R+V Lebensversicherung AG mit einer Kennzahl von durchschnittlich 1,60 Beschwerden pro 100.000 lebensversicherten Personen (maximaler Betrachtungszeitraum 2003–2014) mit bei den besten großen deutschen Lebensversicherungsunternehmen. Sie liegt damit deutlich unter dem Durchschnitt aller Lebensversicherer von 3,57. Die Beschwerdequote beim Versicherungsombudsmann e. V. (maximaler Betrachtungszeitraum 2003–2014) liegt mit 1,44 Beschwerden pro 100.000 lebensversicherten Personen gleichfalls auf niedrigem Niveau und deutlich unter dem Durchschnitt von 3,29. Mit nur acht Beschwerden auf 696.000 versicherte Personen bestätigte die R+V Krankenversicherung AG in der BaFin-Beschwerdestatistik 2014 erneut das sehr gute Vorjahresergebnis.

Beschwerdemanagement

Als genossenschaftlicher Versicherer will R+V den Service und die angebotenen Produkte für die Kunden laufend weiter verbessern. Deswegen werden Kritik und Beschwerden der Kunden ernstgenommen. Das R+V Beschwerdemanagement wird dezentral geführt. Die in den Ressorts etablierten Beschwerdemanagementfunktionen nehmen in Zusammenarbeit mit den Fachbereichen diese Aufgabe wahr. Die zentrale Steuerung der Beschwerdemanagementfunktion bei R+V wird durch ein ressortübergreifendes zentrales Gremium wahrgenommen. Die Beschwerdemanagementfunktion trägt die Verantwortung für die Einhaltung der Leitlinien, die Vermeidung von Interessenskonflikten bei der Beschwerdebearbeitung und das Berichtswesen zur Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin).

R+V unterteilt in ein direktes und ein indirektes Beschwerdemanagement. Ziel des direkten Beschwerdemanagements ist es, Zufriedenheit des einzelnen Kunden im Umgang mit seiner Beschwerde herzustellen. Dabei will R+V das vorgetragene

Kundenanliegen zügig, rechtlich korrekt und fair und unter Beachtung einer angemessenen Kommunikation lösen.

Ziele des indirekten Beschwerdemanagements sind die Analyse von Beschwerden, die Identifikation von systematischen Schwachstellen und die Ableitung von Maßnahmen zur Optimierung von Geschäftsprozessen. R+V nutzt damit die Rückmeldungen der Kunden, um Risiken zu vermeiden und eine kontinuierliche Verbesserung zu erfahren.

Die Analyse der Beschwerdeinformationen ist die Voraussetzung für die Identifikation und Behebung von Schwachstellen. Neben internen Auswertungen für die Beschwerdeanalyse gibt es auch einen jährlichen Bericht an die BaFin.

Im Jahr 2015 hat R+V viele Maßnahmen konzipiert und umgesetzt, um das Beschwerdemanagement weiterzuentwickeln. So wurden zum Beispiel Standards und Prozesse für die Beschwerdebearbeitung BaFin-konform überarbeitet und gleichzeitig optimiert. Darüber hinaus wurden alle Mitarbeiter mit Bezug zu Beschwerden zum Thema geschult.

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. Stets sollen gemeinsam mit dem Schuldner Lösungen gefunden werden, um die offenen Forderungen zurückzuführen und somit die Versicherungsverträge zu erhalten. So gibt es etwa bei Lebensversicherungen flexible Modelle mit Beitragsaussetzung und Teilkapitalentnahme oder sogenannte Tilgungsstreckungsdarlehen, die die Tilgung strecken, wenn ein Darlehensnehmer für sein Hypothekendarlehen die Raten nicht zahlen kann.







Kundenbefragungen

Die Marktforschung von R+V befragt regelmäßig Kunden, wie zufrieden und wie verbunden sie mit dem Unternehmen sind. Die Werte liegen seit Jahren auf einem konstant hohen Niveau. Im Jahr 2015 erreichte R+V in der Kundenzufriedenheit einen guten Wert von 55 und bei der Kundenbindung einen guten

KUNDENZUFRIEDENHEIT UND KUNDENBINDUNG

Stichprobengröße 2015: 2.400 Befragte

Indexpunkte

	Kundenzufriedenheit	
2013		60
2014		59
2015		55
	Kundenbindung	
2013		68
2014		66
2015		64

Methode: Telefonische Befragung

Wert von 64. Mit diesen Werten liegt R+V im Vergleich zu Wettbewerbern in einer sehr guten Position. Die Befragung findet drei Mal im Jahr statt. Sie wird telefonisch durch ein externes Marktforschungsinstitut durchgeführt. Die Befragungsergebnisse liefern Werte zur R+V-Gesamt-Kundenzufriedenheit und Kundenbindung.

Standards für den Wettbewerb

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

Die Wettbewerbsrichtlinien wurden vom Branchenverband GDV und vom Verband der privaten Krankenversicherung e. V. (PKV-Verband / 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) für den Versicherungsaußendienst entwickelt und schriftlich niedergelegt.

Unternehmensführung



Das Gebäude am Raiffeisenplatz 2 von innen ...



... und von außen.

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

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

keit im geschäftlichen Verkehr sowie Vorteilsgewährung und Bestechung gegenüber Amtsträgern.

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

Menschenrechte / Arbeitnehmerrechte

Der Einflussbereich von Finanzdienstleistern im Bereich der Menschenrechte bezieht sich auf ihre Mitarbeiter und Dienst-

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

R+V verpflichtet zudem seit dem Jahr 2013 ihre Lieferanten mit einer Nachhaltigkeitsvereinbarung zur Einhaltung von Mindeststandards sowie der Prinzipien des UN Global Compacts und der Anforderungen der International Labour Organization (ILO). R+V fordert als nachhaltigkeitsrelevant eingestufte Lieferanten zu einer vertieften Selbstauskunft auf.

Recht zu Kollektivverhandlungen

Das Recht zu Kollektivverhandlungen ist bei R+V in keiner Weise gefährdet. Im gesamten R+V-Konzern werden die Grundsätze der vertrauensvollen Zusammenarbeit aus Paragraph 2 Absatz 1 Betriebsverfassungsgesetz (BetrVG) im Verhältnis zu Betriebsräten, Gewerkschaften und Arbeitgebervereinigungen aus Überzeugung heraus gelebt.

Tarifbindung

Im R+V-Konzern gelten für alle Mitarbeiter – teilweise unternehmensspezifische – (Gesamt-)Betriebsvereinbarungen.

LEITENDE ANGESTELLTE DER R+V GRUPPE IM INLAND	
	2015
Innendienst	283
Außendienst	77
Gesamt	360

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

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

Kinderarbeit / Zwangs- und Pflichtarbeit

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

Compliance

Zum unternehmensübergreifenden Compliance-Management-System gehören neben dem Compliance-Beauftragten dezentrale Segmentverantwortliche. Während der Compliance-Beauftragte zentral die Compliance-Funktion organisiert und hierfür die Gesamtverantwortung trägt, sind die dezentralen Segmentverantwortlichen dafür zuständig, dass innerhalb ihres jeweiligen Segments die gesetzlichen Regelungen und internen Richtlinien von den Mitarbeitern und Führungskräften eingehalten werden. Disziplinarisch sind sie in ihre jeweiligen Führungsstrukturen der Ressorts eingebunden.

Die dezentralen Segmentverantwortlichen berichten vierteljährlich in den Compliance-Konferenzen und in besonders gravierenden Fällen ad hoc über wesentliche Vorfälle sowie eingeleitete Maßnahmen an den Compliance-Beauftragten. Wesent-

G4-56, G4-DMA, G4-SO3,
G4-SO4

liche Trends / Vorfälle berichtet im Anschluss der Compliance-Beauftragte an die Risikokonferenz. Neben der Berichterstattung an die Risikokonferenz berichtet der Compliance-Beauftragte unmittelbar an den Vorstandsvorsitzenden.

Im Bereich Whistleblowing ist die Funktion eines Vertrauensanwaltes eingerichtet, an den sich die Mitarbeiter in Compliance-Angelegenheiten auch anonym wenden können, wenn sie einen Verstoß vermuten. Der Vertrauensanwalt berichtet, gegebenenfalls unter Wahrung zugesicherter Anonymität, über die an ihn herangetragenen Fälle an den Compliance-Beauftragten. R+V hat die Compliance-Richtlinie „Verhaltensgrundsätze im Geschäftsverkehr“ im Jahr 2014 komplett überarbeitet. Über ein elektronisches Verfahren wurde diese Richtlinie zusammen mit Schulungsunterlagen an alle Mitarbeiter verteilt und die Kenntnisaufnahme dokumentiert. Ausgewählte Einheiten erhalten zusätzlich durch Mitarbeiter des Compliance-Beauftragten Präsenz-Schulungen – ebenso Managementnachwuchskräfte innerhalb ihrer Managementausbildung.

Verhinderung von Geldwäsche

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

Gemäß § 9 Geldwäschegesetz (GwG) muss deshalb ein „Verpflichteter“ angemessene geschäfts- und kundenbezogene Sicherungssysteme gegen Geldwäsche und Terrorismusfinanzierung besitzen. Zu diesen „Verpflichteten“ zählt das GwG

ausdrücklich auch die Lebensversicherer. Das Gesetz verlangt mit den „KYC- und CDD-Prinzipien“ (know-your-customer und customer-due-dilligence), die die tragenden Säulen der institutsinternen Geldwäschebekämpfung sind, dass sich die Lebensversicherer nicht nur zu Beginn einer Geschäftsbeziehung über die Kundenidentität Gewissheit verschaffen, sondern auch während der Geschäftsbeziehung die „Aktivitäten“ der Kunden überblicken.

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

Die Gefährdungsanalyse für 2015 ergab, dass aufgrund der vorliegenden internen Unternehmensdaten kein signifikantes hohes Risiko in Bezug auf Geldwäsche und Terrorismusfinanzierung zu erkennen ist. Dies wird durch die klare Organisationsstruktur von R+V und den geregelten Bankenvertrieb der Produkte belegt. Die allgemeine Geschäftspolitik sowie die Anlagestrategien der R+V Versicherung sind eher konservativ. Insgesamt liegt eine aktive Risikopolitik zugrunde. Die Geschäftsbereiche zeichnen sich durch einen hohen Automatisierungsgrad aus. Die manuelle Bearbeitung in Einzelfällen führt aber nicht zu einem erhöhten Geldwäscherisiko. Ein hohes Risiko ist auch nicht bei den eingesetzten Dienstleistern zu erkennen. Aus dem geografischen Umfeld und der geografischen Lage von R+V ergibt sich ebenfalls kein signifikant hohes Risiko.

Das Geldwäschegesetz fordert zudem, dass die verpflichteten Unternehmen einen Geldwäschebeauftragten (GwB) bestim-

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

Risikomanagement

Kern des Geschäftsmodells von R+V ist die Übernahme und das Managen von Risiken (siehe auch ausführlich im R+V-Konzerngeschäftsbericht 2015, S. 71ff.). Dementsprechend ist das Risikomanagement von R+V als integraler Bestandteil der Unternehmenssteuerung in die Unternehmensstrategie eingebettet. Es umfasst alle systematischen Maßnahmen, um Risiken zu erkennen, zu bewerten und zu beherrschen. Hauptziele der Risikomanagementprozesse sind die Sicherstellung der Solidität, die Sicherheit für Kunden und Anteilseigner sowie die langfristige Unternehmensfortführung. Darüber hinaus sollen Risiken und andere negative Entwicklungen, die sich wesentlich auf die Vermögens-, Finanz- und Ertragslage auswirken können, frühzeitig erkannt und Gegenmaßnahmen eingeleitet werden. Ein über alle Gesellschaften des R+V-Konzerns implementierter Risikomanagementprozess legt Regeln zur Identifikation, Analyse und Bewertung, Steuerung und Überwachung sowie Berichterstattung und Kommunikation der Risiken sowie für ein zentrales Frühwarnsystem fest.

Die Grundsätze des Risikomanagements basieren auf der verabschiedeten und jährlich aktualisierten Risikostrategie des R+V-Konzerns. Diese Strategie leitet sich aus der Unternehmensstrategie unter Berücksichtigung der in der Frühjahrsklausur des Vorstands festgelegten strategischen Vier-Jahres-Planung ab. Das Risikomanagement-Handbuch dokumentiert

die Steuerung der Risiken mit umfangreichen Darstellungen zu Methoden, Prozessen und Verantwortlichkeiten. Ein Grundprinzip der Risikoorganisation und der Risikomanagementprozesse ist die Trennung von Risikoüberwachung und Risikoverantwortung. Die Funktionen der für den Aufbau von Risikopositionen Verantwortlichen sind personell und organisatorisch von der unabhängigen Risikocontrolling-Funktion getrennt.

Die einmal jährlich konzernweit stattfindende Risikoinventur identifiziert und beurteilt die für R+V relevanten Risiken hinsichtlich ihrer Wesentlichkeit. Gegenstand der Risikoinventur im Einzelnen ist die Überprüfung und Dokumentation sämtlicher bekannter Einzel- und Kumulrisiken sowie des Risikotragfähigkeits- und des Business-Continuity-Managementsystems. Dabei werden auch die verwendeten Indikatoren und Schwellenwerte überprüft. Für alle identifizierten Risiken führt R+V eine Wesentlichkeitsanalyse durch. Wesentliche Risiken sind Gegenstand des unterjährigen Überwachungsprozesses. Auf der Basis verbindlich festgelegter Kennzahlen und Schwellenwerte erfolgt vierteljährlich eine aktualisierte Indexbewertung aller bedeutenden Risiken von R+V in einer Datenbank. Bei Überschreitung eines definierten Indexwertes leitet das Unternehmen Maßnahmen ein. Zusätzlich gewährleistet R+V durch eine gezielte Abfrage bei Führungskräften und Mitarbeitern, dass Risiken frühzeitig erkannt werden. Die identifizierten Risiken bewertet die vierteljährlich stattfindende Risikokonferenz abschließend.

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

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.

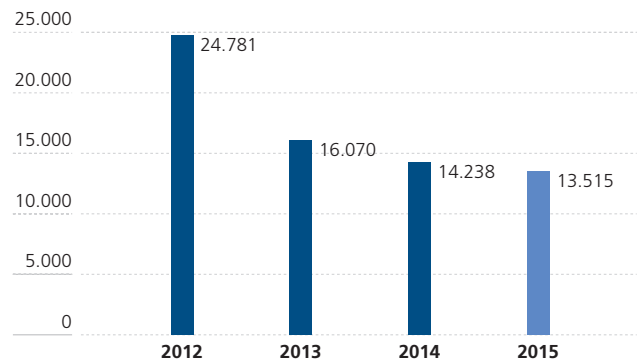
Grundsätze

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 R+V schon seit vielen Jahren permanent daran, die Kennzahlen im Bereich Umwelt zu verbessern – mit beachtlichem Erfolg. Bei einem Versicherer wie R+V bieten sich vor allem Sparpotenziale in den Bereichen Energie (Strom und Heizung), Wasser, Papier, Abfall und Verkehr (Dienststreifen).

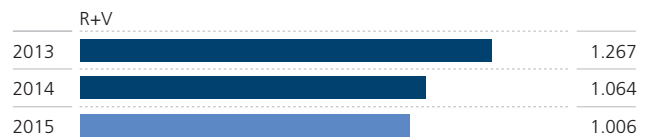
CO₂-FUSSABDRUCK R+V

Kohlendioxid-Emissionen R+V 2012–2015, in t



CO₂-FUSSABDRUCK PRO MITARBEITER¹⁾

in kg



¹⁾ Tätigkeitsanteile

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

Darüber hinaus hat sich das Unternehmen konkrete Umweltziele gesetzt (siehe dazu auch das Nachhaltigkeitsprogramm S. 69): So soll unter anderem der Energieverbrauch pro Mitarbeiter bis 2020 um 30 Prozent gegenüber dem Basisjahr 2012 sinken. Beim dienstreisebedingten CO₂-Ausstoß will R+V ebenfalls bis 2020 eine Reduktion um 10 Prozent gegenüber 2012 erreichen. Und der Anteil an Recyclingpapier soll bis Ende 2016 die Marke von 50 Prozent übersprungen haben.

GESAMTENERGIEVERBRAUCH R+V

in kWh

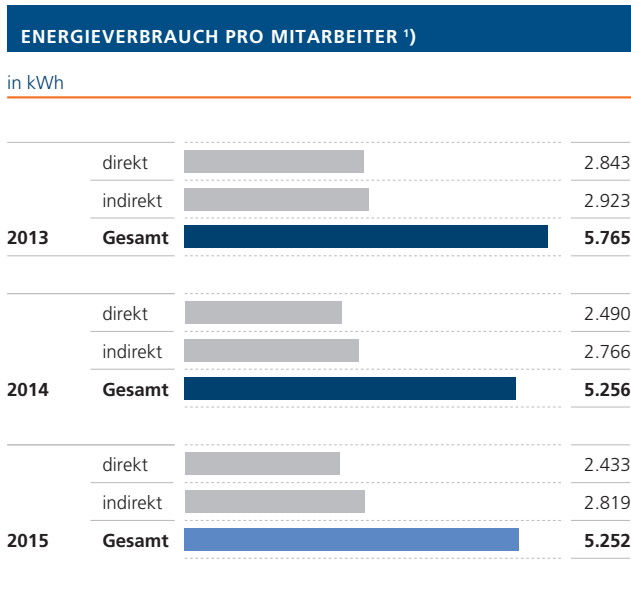
Fahrzeugkraftstoff (Fuhrpark)	2013		8.006.785
	2014		8.078.134
	2015		8.306.651
Erdgas für Heizung (Standort)	2013		18.464.741
	2014		15.772.714
	2015		15.556.050
Strom (Marktmix)	2013		4.056.286
	2014		1.155.077
	2015		0
Grünstrom (zertifiziert)	2013		21.359.399
	2014		23.846.375
	2015		25.748.219
Fernwärme	2013		1.803.069
	2014		1.493.617
	2015		1.905.456
Gesamt	2013		53.690.280
	2014		50.345.917
	2015		51.516.286

Papiersparen und Recyclingpapier

Einen riesigen Schritt zu mehr Nachhaltigkeit beim Papierverbrauch machte R+V im Jahr 2015: Die Tests mit Recyclingpapier in der hauseigenen Druckerei in Wiesbaden, die die Kundenschriften und Polices erstellt, verliefen positiv. Es gab keinerlei Schwierigkeiten mit der umweltfreundlichen Papiersorte. Die absolut fehlerfreie Verarbeitung ist wichtig, denn ungeeignetes Papier kann schnell die hochpräzisen und teuren Maschinen beschädigen.

Nach den erfolgreichen Tests erfolgte im letzten Quartal 2015 die Umstellung auf das umweltfreundliche Recyclingpapier. Künftig kann R+V rund 140 Millionen Blatt (rund 650 Tonnen) Frischfaserpapier durch die umweltfreundliche Variante ersetzen. Der Klimaeffekt ist dadurch enorm (siehe Tabelle S. 31): Fast 2.000 Tonnen Holz und knapp 20 Millionen Liter Wasser spart R+V dadurch ein. Darüber hinaus verwendet R+V bereits seit vielen Jahren Kuverts aus Recyclingpapier. Hier kommen weitere 200 Tonnen Recyclingpapier zusammen – und zwar pro Jahr.

G4-EN1, G4-EN2, G4-EN3,
G4-EN4, G4-EN6, G4-EN7,
G4-EN19, G4-EN27,
G4-EN29



GELDBUSSEN IM UMWELTBEREICH

in Euro

Jahr	2013	2014	2015
	0	0	0

SO VIEL SPART R+V DURCH RECYCLINGPAPIER

bei 130 Mio. Blatt | bei 30. Mio. Blatt

Material	Einheit	bei 130 Mio. Blatt	bei 30. Mio. Blatt
Holz	kg	1.943.349	448.465
Wasserverbrauch	l	20.562.143	4.745.110
Gesamt-Energieverbrauch	kWh	4.234.568	977.208
CO ₂ -Emission	kg	112.865	26.046

¹⁾ Tätigkeitsanteile





Die Maschinen in der hauseigenen Druckerei laufen problemlos mit Recyclingpapier.

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

Im Innendienst, also auf allen Druckern und Kopiergeräten, die die Mitarbeiter in den Bürogebäuden nutzen, hat R+V bereits Mitte 2013 erfolgreich zu Recyclingpapier gewechselt. Insgesamt beträgt der jährliche Verbrauch hier rund 30 Millionen Blatt. Das spart der Umwelt immerhin weitere rund 450 Tonnen Holz, fast 5 Millionen Liter Wasser und etwa eine Million Kilowattstunden (kWh) Energie (Strom und Wärme) – siehe Tabelle S. 31.

Papierlose Courtageabrechnungen

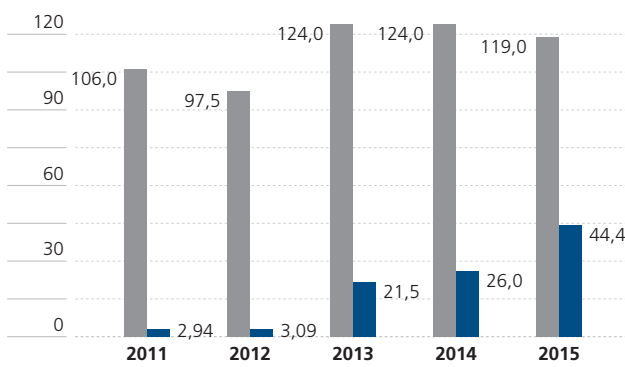
Ob Außendienstmitarbeiter, Generalagent, Makler oder Genossenschaftsbank: Jeder Vermittler von R+V-Produkten erhält monatlich eine Liste der von ihm verkauften Versicherungen und der entsprechenden Provisionen. Diese bisher ausschließlich gedruckten Nachweise hat R+V ab 2015 sukzessive auf digitale PDF-Dateien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

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

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

PAPIERVERBRAUCH PRO MITARBEITER¹⁾

in kg



¹⁾ Tätigkeitsanteile

■ Papierverbrauch pro Mitarbeiter
■ Recyclingpapier-Verbrauch pro Mitarbeiter

alle rund 1.000 Genossenschaftsbanken ihre Nachweise auf elektronischem Wege.

Die Resonanz der Geschäftspartner ist durchweg positiv, da die PDF-Dateien neben dem ökologischen Effekt zwei wesentliche Vorteile bieten: Erstens entfällt der für die gedruckten Nachweise nötige Lagerplatz. Und zweitens haben die viel einfacher zu archivierenden PDF-Dateien eine sehr hilfreiche Suchfunktion, was Recherchen enorm erleichtert.

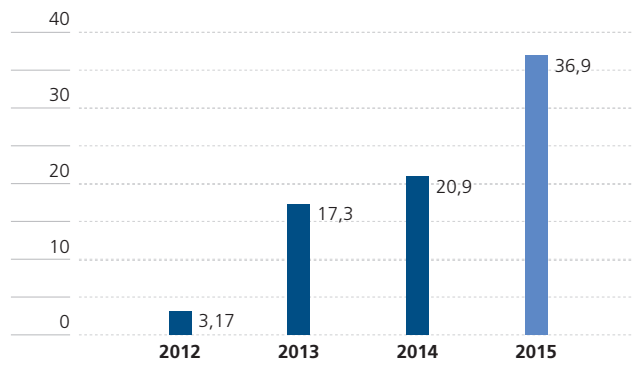
Der ökologische Spareffekt selbst ist riesig: Im Jahr 2015 kamen noch fast 5 Millionen bedruckte Blatt Papier für die von R+V verschickten Provisionsabrechnungen zusammen. Diese Menge dürfte künftig deutlich geringer ausfallen. Denn ab der zweiten Jahreshälfte 2016 soll der elektronische Versand per PDF zum vorherrschenden Standard werden.

Papierlose Rechnungsbearbeitung

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

ANTEIL RECYCLINGPAPIER AM GESAMTPAPIERVERBRAUCH

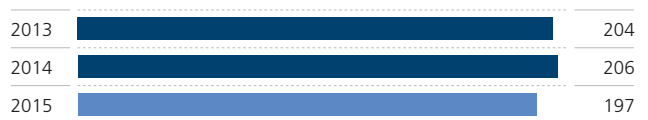
in %



elektronischen Rechnungen hat R+V im Mai 2015 einen neuen elektronischen Workflow eingerichtet. Erhält R+V eine elektronische Rechnung, erfolgt die Weiterverarbeitung beziehungsweise die Rechnungsfreigabe im Hause R+V nunmehr komplett papierlos. Denn im Rahmen der Rechnungsfreigabe können sämtliche Anlagen als Upload der Rechnung hinzugefügt

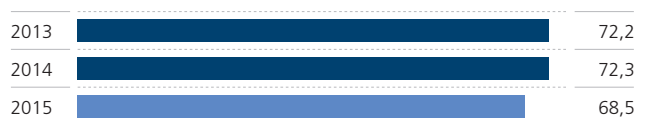
PAPIERVERBRAUCH PRO KUNDE

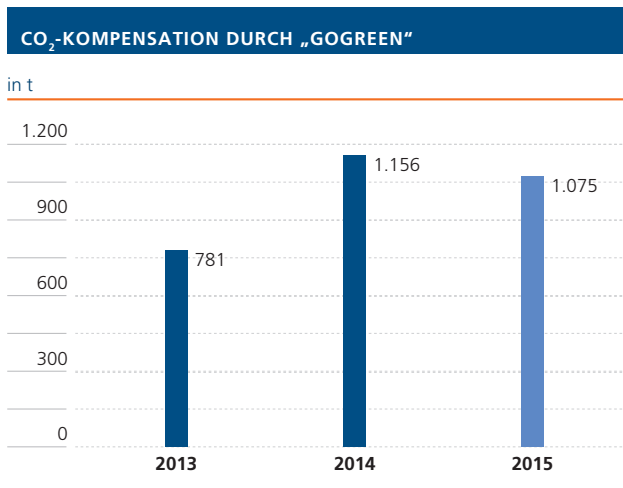
in g



PAPIERVERBRAUCH PRO VERTRAG

in g





werden, etwa der vorangegangene Schriftwechsel oder Lieferscheine.

Im Jahr 2015 empfing R+V rund 12.000 elektronische Rechnungen mit etwa 60.000 Rechnungsseiten. Da künftig auch Freigabeformulare entfallen, die bisher den ausgedruckten Rechnungen angeheftet wurden, liegt die gesamte Papiereinsparung durch das neue Verfahren im Jahr 2015 bei rund 82.000 Blatt Papier.

Umweltfreundlicher Postversand

R+V verschickt jährlich weit über 30 Millionen Briefe an ihre Kunden. Für jede Sendung fällt zwar nur sehr wenig klimaschädliches CO₂ an, aber in der Summe ist es eine erhebliche Menge. Dieses beim Transport ausgestoßene CO₂ gleicht R+V bereits seit Herbst 2011 komplett aus – und zwar mit dem Service „GOGREEN“ der Deutschen Post DHL (ausführliche Informationen unter www.gogreen.de).

Die Deutsche Post kauft dabei für die beim Versand entstandene Menge CO₂ entsprechende Zertifikate. Das ausgegebene Geld wiederum fließt in Klimaschutzprojekte, die nach inter-

national anerkannten Standards zertifiziert sind – etwa die klimafreundliche Stromerzeugung aus Wasserkraft in Brasilien, aus Biomasse in Indien oder mit Windrädern in China.

Dank GOGREEN hat R+V im Jahr 2015 fast 1.100 Tonnen CO₂ kompensiert (siehe Tabelle links). Der Kunde erkennt übrigens sofort, dass sein Brief klimaneutral verschickt wurde. Jede Sendung von R+V ist mit einem entsprechenden „GOGREEN“-Logo versehen.

R+V setzt auf Ökostrom

An allen großen Standorten setzt R+V inzwischen auf Ökostrom – und hat damit den „CO₂-Fußabdruck“ deutlich reduziert (siehe auch S. 29). Mittlerweile stammt der gesamte von R+V verbrauchte Strom aus erneuerbaren Energien (siehe S. 35). 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. Beide Standorte zusammen verbrauchen allein jährlich mehr als 20 Millionen kWh. Da bei der Produktion des Ökostroms kein CO₂ entsteht, vermeidet R+V auf diese Weise jedes Jahr mehr als 10.000 Tonnen des klimaschädlichen Gases.

Seit Anfang 2014 nutzen auch die großen Niederlassungen (Direktionsbetriebe) in Frankfurt, Hannover und Stuttgart sowie die Vertriebsdirektion in München ausschließlich klimafreundlich erzeugte Elektrizität. Das CO₂-Sparpotenzial an diesen vier Standorten liegt bei 1.400 Tonnen pro Jahr. Und zum Januar 2015 stellte R+V schließlich das Gebäude der R+V-Tochter KRAVAG in Hamburg ebenfalls auf Ökostrom um. Mit diesem Schritt ergibt sich eine zusätzliche Ersparnis von rund 450 Tonnen CO₂ pro Jahr.

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

G4-EN1, G4-EN6, G4-EN7,
G4-EN19, G4-EN27,
G4-EN30

STROMVERBRAUCH GESAMT

in kWh

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

STROMVERBRAUCH PRO MITARBEITER¹⁾

in kWh

2013		1.933
2014		1.860
2015		1.899

¹⁾ Tätigkeitsanteile

und der Stromanbieter nicht an Atom- oder Kohlekraftwerken finanziell beteiligt ist (ausführliche Informationen über die Kriterien für das ok-power-Siegel gibt es auf www.ok-power.de).

Elektromobilität bei R+V

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



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

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

Neben dem Einsatz im unternehmenseigenen Fuhrpark wirbt R+V auch bei Mitarbeitern für den Einsatz von Elektrofahrzeugen. So hat R+V bei dem regelmäßig stattfindenden „Tag der Nachhaltigkeit“, bei dem die Mitarbeiter für das Thema sensibilisiert werden, auch die Elektromobilität zu einem Themen-schwerpunkt gemacht. In Kooperation mit dem Leasinggeber



R+V setzt im unternehmenseigenen Fuhrpark auch auf Elektrofahrzeuge.

sowie einigen großen deutschen Autoherstellern gab R+V den Mitarbeitern die Möglichkeit, die Elektroautos Probe zu fahren. Zudem standen Mitarbeiter der Hersteller für Fragen zur Verfügung.

Der „Tag der Nachhaltigkeit“ fand 2015 in Wiesbaden statt und 2016 an den beiden Hamburger R+V-Standorten bei Condor und KRAVAG. Für das Jahr 2017 sind diese Veranstaltungen für die großen Standorte (Direktionsbetriebe) in Hannover, Frankfurt und Stuttgart geplant.

Kommunikationstechnik spart Dienstreisen

Bei vielen Projekten innerhalb der R+V Gruppe ist die Zusammenarbeit von Mitarbeitern verschiedener Standorte erforder-
















lich. Dies erfordert auch Dienstreisen, zumeist zwischen den großen Standorten Wiesbaden, Hamburg, Stuttgart, Frankfurt und Hannover. Bereits im Jahr 2011 führte das IT-Ressort die Anwendung Lync (heute: Skype for Business) des Herstellers Microsoft ein. Diese fasst verschiedene Kommunikationsmedien (Real-time Collaboration, IP-Telefonie, Videokonferenz) in einer einheitlichen Anwendungsumgebung zusammen (Stichwort: Unified Communications). Durch Nutzung der Funktionalitäten können unter anderem auch viele Besprechungen online statt als Präsenzveranstaltungen stattfinden. Das reduziert entsprechend den Reiseaufwand und spart neben Reisekosten auch reisebedingte Emissionen.

Seit 2014 weitet R+V die Zahl der Lync-Nutzer konsequent aus. Bis 2016 sollen rund 4.000 Innendienst- und 300 Außendienst-Mitarbeiter an das System angeschlossen sein. Erste Schätzungen in Abteilungen und Bereichen mit hoher Lync-

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

CO₂-EMISSIONEN DIENSTREISEN

in t

Flug	2013		1.234
	2014		1.289
	2015		1.320
private Pkw	2013		4.644
	2014		4.344
	2015		4.306
gemietete Pkw	2013		337
	2014		422
	2015		435
Bahn	2013		91,4
	2014		39,9
	2015		39,6
Gesamt	2013		6.307
	2014		6.095
	2015		6.100

Verbreitung lassen darauf schließen, dass der Reiseaufwand um etwa 25 Prozent durch die Lync-Nutzung reduziert wurde. Durch die weitere Verbreitung von Lync beziehungsweise Skype for Business ist in den kommenden Jahren deshalb ein noch größerer Effekt auf die absolute Zahl der Dienstreisen zu erwarten.

R+V schont Ressourcen

Erdwärme als Energiequelle

Bei der Zukunftsenergie Erdwärme (Geothermie) leistete R+V in Wiesbaden ein Stück Pionierarbeit: Als erstes Unternehmen überhaupt versorgte der Versicherer in der hessischen Landes-

hauptstadt ein Bürogebäude mit Erdwärme. Auf diese Weise macht R+V den Büroneubau am Raiffeisenplatz unabhängiger von fossilen Brennstoffen und schützt überdies das Klima. Denn im Vergleich zur konventionellen Ölheizung reduziert sich der CO₂-Ausstoß um etwa zwei Drittel.

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



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

Der komplette R+V-Neubau in Wiesbaden wird mit Erdwärme geheizt beziehungsweise gekühlt. Zusätzlich verfügt das im Herbst 2010 bezogene Gebäude aber noch über eine klassische Erdgasheizung. Diese kommt beispielsweise bei extremer Kälte zum Einsatz, um die auf Hochtouren arbeitende Geothermieanlage zu unterstützen. Geothermie braucht übrigens nicht viel Platz: Die gesamte Anlage passt bequem auf drei Pkw-Stellplätze.

R+V reduziert Abfall

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

dieses Thema ein. Hier einige Beispiele, die zum Teil bereits seit Jahren erfolgreich umgesetzt werden:

Stift für Stift die Umwelt schonen

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

Der Stifthersteller übernimmt das Recycling und entsorgt nicht mehr verwendbare Teile fachgerecht. Wiederverwertbar ist vor allem Kunststoff, aus dem die Stifte zum Großteil beste-

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

ABFALLMENGEN R+V¹⁾

in kg

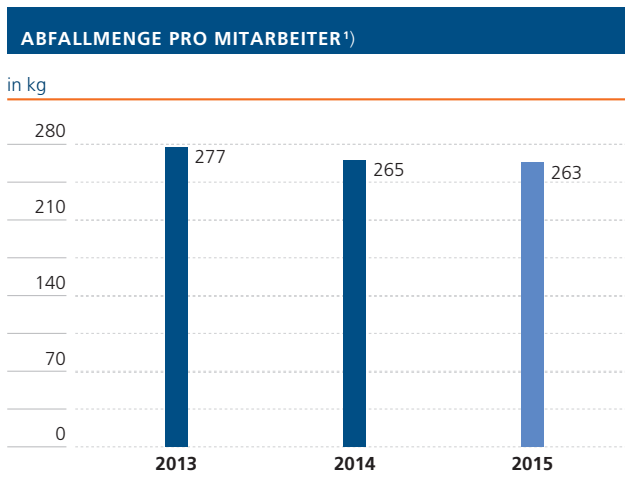
Elektroschrott (Rücknahme)	2013		2.550
	2014		2.206
	2015		4.663
Leuchtmittel	2013		135
	2014		175
	2015		105
Datenträger	2013		2.880
	2014		688
	2015		4.663
Kunststoff/ Verpackungsabfälle	2013		196.600
	2014		183.510
	2015		171.013
Papierabfälle/ Altpapier	2013		926.430
	2014		945.360
	2015		951.460
Restabfälle/ Hausmüll	2013		107.920
	2014		120.020
	2015		119.480
Gesamt	2013		1.236.515
	2014		1.251.959
	2015		1.251.653

¹⁾ am größten R+V-Standort Wiesbaden

hen. Und da der Umweltschutz bereits beim Einkauf beginnt, gibt es im R+V-internen Bestellsystem für Büroartikel selbstverständlich auch wiederbefüllbare Stifte und Marker aus Recyclingmaterial.

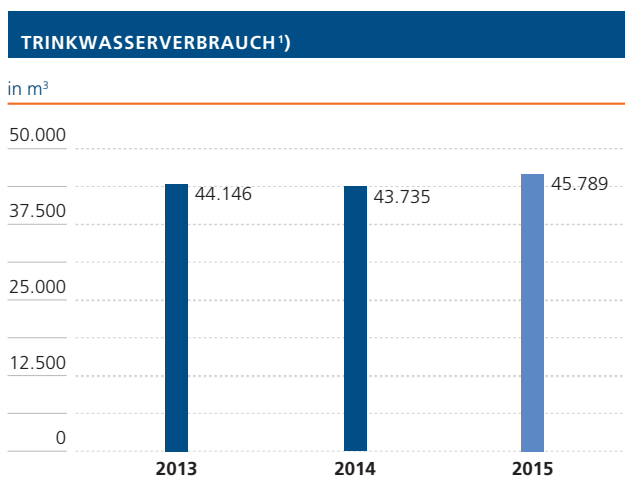
Sammlung von Alt-Handys

R+V-Mitarbeiter können seit dem Frühjahr 2013 an allen großen Standorten nicht mehr genutzte Handys und Smartphones in speziellen Sammelboxen entsorgen. Dieser „Abfall“ enthält unter anderem noch viele kostbare Metalle



¹⁾ am größten R+V-Standort Wiesbaden

wie Gold, Silber oder Palladium. Ist eine Kiste voll, schickt R+V diese im Rahmen der Kampagne „Handys für die Umwelt“ (www.handysfuerdieumwelt.de) an die Deutsche Umwelthilfe (DUH). Diese Sammelaktion hilft der Umwelt gleich dreifach: Erstens landen Schwermetalle und andere Schadstoffe aus den Telefonen nicht im Hausmüll. Zweitens recycelt die DUH die wertvollen Rohstoffe aus den alten Geräten für neue Produkte. Und drittens finanzieren die Spender zugleich zahlreiche Naturschutzprojekte: Denn die Deutsche Telekom zahlt der DUH (www.duh.de) für jedes gesammelte Handy oder Smartphone pauschal drei Euro.



¹⁾ am größten R+V-Standort Wiesbaden

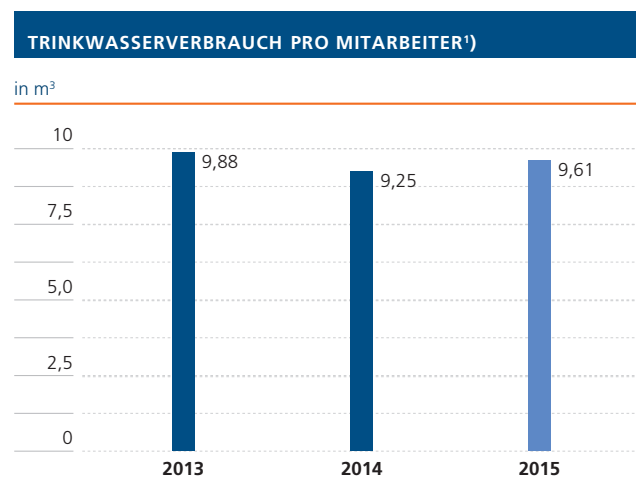
Druckerpatronen für die Umwelt

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

Seit Ende 2014 kann jeder R+V-Außendienst-Mitarbeiter seine leeren Patronen bei einem seiner Besuche in der jeweiligen Filialdirektion abgeben. Diese schickt vierteljährlich ein Paket an die Direktion in Wiesbaden. Die Poststelle in Wiesbaden regelt mit dem Recycling-Unternehmen die Abholung der leeren Patronen, das R+V-Rechnungswesen verbucht die entsprechenden Gutschriften. Das auf diese Weise gesammelte Geld erhält eine Naturschutz-Organisation.

Wassersparen bei R+V





Kleines Gerät, große Wirkung: Vor allem dank eines kleinen Messingsiebes hat R+V den Wasserverbrauch pro Mitarbeiter in der Wiesbadener Direktion kräftig 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 weiter-



¹⁾ am größten R+V-Standort Wiesbaden





EMISSIONEN NO_x

in kg

2012		28.841
2013		14.907
2014		13.320
2015		12.862

EMISSIONEN SO₂

in kg

2012		15.639
2013		7.192
2014		6.427
2015		6.165

hin ausreichend Wasser fürs Händewaschen fließt. Der Spareffekt macht sich erst später bemerkbar – auf der Wasserabrechnung.

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

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 sogenannter Kumulrisiken hat R+V spezielle „Task-Force-Gruppen“ wie die Unwetter-Einsatzzentrale gegründet, um Betroffenen schnell und zielgerichtet zu helfen.

Das Gremium hat sich in der Vergangenheit hervorragend bewährt, so etwa im Jahr 2013, als Hochwasser, Orkane und Hagelstürme zur größten Zahl an Elementarschäden führten, die R+V jemals in einem Jahr verzeichnet hat. Die Unwetterzentrale koordiniert den Einsatz von Schadenregulierern,

Sachverständigen und Dienstleistern, legt fest, wer wann mit wem kommuniziert, und mobilisiert im R+V-Service-Center sowie in den bundesweiten Schadenabteilungen und in den Direktionsbetrieben alle verfügbaren Kräfte.

TÜV-Umweltaudit in Wiesbaden und Hamburg










Nach der Wiesbadener Direktion hat der TÜV Rheinland Ende 2015 auch den beiden Hamburger R+V-Standorten ein vorbildliches Umweltmanagementsystem bescheinigt. Bei einer viertägigen Prüfung kamen die TÜV-Auditoren zu dem Ergebnis, dass die Standorte Admiralitätstraße und Heidenkampsweg die entsprechende internationale Norm „ISO 14001“ erfüllen. Zeitgleich prüfte der TÜV Rheinland erneut den Hauptstandort Wiesbaden und bestätigte das bereits seit 2013 gültige Zertifikat für die Direktion.

In ihrem Umweltmanagementsystem erfasst R+V unter anderem die Daten zu Energie- und Papierverbrauch, Abfallmengen, Gefahrstoffen und CO₂-Emissionen. Zudem beinhaltet es Umwelitleitlinien und konkrete Umweltschutzziele. Ein solches System ist damit die ideale Basis für künftige Maßnahmen zum Umweltschutz.

Besonders hob der TÜV in seinem jüngsten Audit den seit 2005 um rund 30 Prozent gesenkten Stromverbrauch in der Condor-Zentrale (Admiralitätstraße) und den großflächigen Einsatz









CO₂-EMISSIONEN – SCOPE 1

in kg

Fahrzeugkraftstoffe (Fuhrpark)	2013		2.163.996
	2014		2.183.279
	2015		2.245.016
Erdgas für Heizung (Standort)	2013		3.748.350
	2014		3.201.867
	2015		3.157.884
Gesamt	2013		5.912.346
	2014		5.385.147
	2015		5.402.901

CO₂-EMISSIONEN – SCOPE 2

in kg

Strom (Marktmix)	2013		2.295.533
	2014		653.681
	2015		0
Fernwärme	2013		177.422
	2014		146.972
	2015		187.497
Gesamt	2013		2.472.955
	2014		800.653
	2015		187.497

von LEDs hervor. Positiv bewerteten die Prüfer zudem die Berichterstattung der R+V Versicherung zur Nachhaltigkeit sowie die Richtlinien für Sozial- und Umweltstandards von R+V-Lieferanten.

Damit ein erteiltes TÜV-Zertifikat gültig bleibt, muss das geprüfte Unternehmen in den beiden Folgejahren nach dem ersten Audit jeweils ein Überwachungsaudit erfolgreich bestehen. Drei Jahre nach der ersten Zertifizierung steht erneut ein „großes Audit“ an – im Herbst 2016.

G4-EN17

CO₂-EMISSIONEN – SCOPE 3

in kg

Papierverbrauch	2013		1.961.122
	2014		2.008.773
	2015		1.941.238
Dienstreisen (Flug)	2013		1.234.022
	2014		1.288.876
	2015		1.320.011
Dienstreisen (Pkw)	2013		4.981.046
	2014		4.766.167
	2015		4.740.506
Emissionen Bahn	2013		91.448
	2014		39.890
	2015		39.567
Postversand	2013		8.672
	2014		15.666
	2015		14.125
Gesamt	2013		8.276.310
	2014		8.119.371
	2015		8.055.447

EMISSIONEN FEINSTAUB

in kg

2012		3.320
2013		1.474
2014		1.236
2015		1.157

Mitarbeiter

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

Die R+V-Personalstrategie

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

1. Erhalt und Entwicklung der Arbeitsfähigkeit

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

2. Rekrutierung, Besetzung & Entwicklung

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

3. Veränderungsmanagement und Innovationskultur

- Methodenkompetenz
- Wissensaufbau und Wissenstransfer
- Ideenmanagement

4. Offene Führungs- und Kommunikationskultur

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

BESCHÄFTIGTE

R+V Gruppe Inland

Jahre	Beschäftigte
2013	14.380
2014	14.692
2015	14.851

DURCHSCHNITTLICHE BETRIEBSZUGEHÖRIGKEIT

Jahre	Durchschnittliche Betriebszugehörigkeit
2013	12,2
2014	12,5
2015	12,8

ALTERSDURCHSCHNITT IN DER R+V GRUPPE

Jahre	Altersdurchschnitt
2013	42,1
2014	42,4
2015	42,8

Mitarbeiterführung / Führungsleitlinien

Das Verhalten von Führungskräften zählten die für die aktuelle Materialitätsanalyse befragten Stakeholder zu einem der wichtigsten Themen im Bereich Nachhaltigkeit überhaupt (siehe S. 11). Den Orientierungsrahmen (und den Qualitätsanspruch) für Führung und Zusammenarbeit in der R+V Gruppe bilden die vereinbarten und im Alltag gelebten Führungsleitlinien. Führungsleitlinien schaffen ein gemeinsames Grundverständnis von Führung. Darüber hinaus sensibilisieren sie die Führungs-



Für einen Dienstleister wie R+V sind engagierte und motivierte Mitarbeiter das wichtigste Kapital.

kräfte für die Bedeutung des Themas und regen diese zur Reflexion ihres eigenen Handelns an. Bei R+V gibt es insgesamt sechs Führungsleitlinien (siehe dazu auch den Infokasten auf dieser Seite).

1. Führung orientiert sich am Erreichen der Unternehmensziele

Der Unternehmenserfolg ist das zentrale Ziel des Führungshandelns. Alle Mitarbeiter kennen die Bedürfnisse ihrer internen und externen Kunden und richten sich an der Kosten- und Ertragsoptimierung der R+V Gruppe aus. Führung schafft durch Definition und Vereinbarung von Zielen den Rahmen für alle Beteiligten, den Unternehmenserfolg zu sichern. Die Führungskräfte sorgen entsprechend ihren Verantwortungsbereichen für Ziele und steuern die Zielerreichung.



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.



R+V legt großen Wert auf eine gute Arbeitsatmosphäre.

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

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

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

Die Orientierung an den vorhandenen Stärken und Potenzialen der Mitarbeiter ermöglicht Höchstleistungen für die R+V Gruppe. Die vorhandenen Stärken und Potenziale nutzt R+V für die Zielerreichung und entwickelt sie kontinuierlich weiter. Die Führungskräfte von R+V kennen die Stärken und Potenziale ihrer Mitarbeiter. Erst durch ein klares Bild über die Leistungspotenziale der Mitarbeiter und regelmäßige Rückmeldung wird es möglich, zielgerichtete Förderung und Entwicklung zu realisieren. Entscheidungen über Einsatz und mögliche Karrierewege im Unternehmen sind daran ausgerichtet.

4. Führung basiert auf Vertrauen und Respekt in der Zusammenarbeit

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

5. Führung fördert und fordert die Bereitschaft zur Veränderung

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

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

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

Aus- und Weiterbildung

Als attraktiver Arbeitgeber verfolgt R+V eine Personalstrategie, in welcher das Engagement der Mitarbeiter und eine nachhaltige Kompetenzsicherung wichtige Handlungsfelder sind.

Auszubildende, Studenten und Trainees

Im Wettbewerb um die größten Talente setzt das Unternehmen stark auf die Ausbildung von Nachwuchskräften. So bietet die R+V Versicherung zahlreiche Einstiegsmöglichkeiten für Abiturienten:

- IHK-Erstausbildung (Kaufmann / Kauffrau für Versicherungen und Finanzen, Fachrichtung Versicherung),
- Ausbildungsintegriertes Studium (Bachelor of Science in Insurance and Finance mit gleichzeitiger Ausbildung zum Kaufmann / Kauffrau für Versicherungen und Finanzen, Fachrichtung Versicherung oder Bachelor of Science in Wirtschaftsinformatik mit gleichzeitiger Ausbildung zum Fachinformatiker, Fachrichtung Anwendungsentwicklung),
- Duales Studium (Bachelor of Arts in Insurance and Finance).

Darüber hinaus bietet R+V Traineeprogramme im Innen- und Außendienst als Einstiegs- und Ausbildungsprogramme für Hochschulabsolventen an. Jährlich beginnen etwa 15 bis 20 engagierte Berufseinsteiger nach ihrem Studium ihr Traineeprogramm in verschiedenen Fachbereichen im Innendienst. Die Trainees durchlaufen ein maßgeschneidertes Traineeprogramm mit On-the-job- und Off-the-job-Komponenten. Im Fokus steht die gezielte Mitarbeit bei Themen und in Projekten sowie Hospitationen in ausgewählten Schnittstellenbereichen im Innen- und Außendienst.

Auf diese Weise erhalten die Trainees von Anfang an neben der persönlichen Betreuung und Förderung ein starkes Netzwerk im Unternehmen. Im Jahr 2015 starteten sechs Hochschulabsolventen das Spezialisten-Traineeprogramm im Vertrieb. Im Mittelpunkt dieses Traineeprogramms steht die fachliche und persönlichkeitsbezogene Förderung zu qualifizierten Spezialisten der Versicherungsbranche. Durch systematische und

AUSZUBILDENDE UND DUALE STUDENTEN

R+V Gruppe Inland

2013		478
2014		485
2015		493

praxisorientierte Entwicklung on-the-job und begleitende Seminarmaßnahmen werden die Nachwuchskräfte gezielt und umfassend auf die Übernahme eines anspruchsvollen Aufgabengebiets vorbereitet.

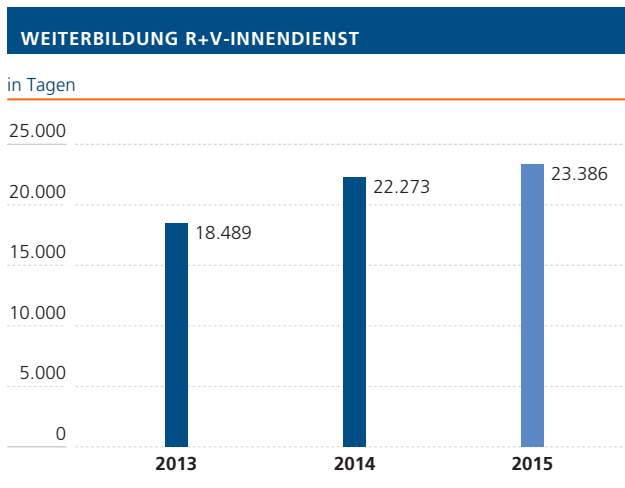
Praktikumsbedingungen ausgezeichnet

Auch für das Jahr 2015 erhielt R+V die Auszeichnung „Fair Company“ für besonders faire Arbeitsbedingungen für Praktikanten. R+V trägt dieses Gütesiegel bereits seit 2005 und hat sich verpflichtet, die Regeln für Fair Companies anzuerkennen und einzuhalten. Vergeben wird die Auszeichnung von www.karriere.de, dem Karriereportal von Handelsblatt und WirtschaftsWoche.



Die Auszeichnung bestätigt, dass R+V die Regeln der Fair Companies einhält. Fair Companies

- ersetzen keine Vollzeitstellen durch Praktikanten, Volontäre, Hospitanten oder Dauer-Aushilfen,
- verträsten keinen Hochschulabsolventen mit einem Praktikum, der sich auf eine feste Stelle beworben hat,
- ködern keinen Praktikanten mit der vagen Aussicht auf eine anschließende Vollzeitstelle,
- bieten Praktika vornehmlich zur beruflichen Orientierung während der Ausbildungsphase,
- zahlen Praktikanten eine adäquate Aufwandsentschädigung.



Weiterbildung

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

Mitarbeiter werden bei R+V entsprechend ihren Stärken und Potenzialen eingesetzt, gefördert und gefordert. Im jährlichen Mitarbeitergespräch, das bei allen Mitarbeitern verpflichtend durchgeführt wird, vereinbaren Führungskraft und Mitarbeiter Ziele und Maßnahmen zur individuellen Weiterentwicklung. Je nach Entwicklungsziel können sie eine oder mehrere bedarfsgerechte Entwicklungsmaßnahmen vereinbaren. R+V bietet umfassende Weiterbildungsprogramme mit Trainings, die die fachliche, methodische und soziale Kompetenz stärken, sowie eine große Bandbreite von Veranstaltungen. Darunter befinden sich neben den klassischen Bildungsprogrammen mit Gruppen- und Einzelarbeit auch E-Learnings und



Die Direktion in Wiesbaden ist mit rd. 5.000 Mitarbeitern der größte Standort.

Webinare. Die Abteilungsleiter- und Gruppenleiter-Qualifizierung richtet sich nach den R+V-Führungsleitlinien (siehe S. 45). Darüber hinaus bietet R+V mit der Projektleiterqualifizierung und dem Berater-Programm Qualifizierungsprogramme für Potenzialträger in der Projekt- und Fachlaufbahn. Für bestimmte Zielfunktionen werden systematische Entwicklungswege mit spezifischen Entwicklungsmaßnahmen erarbeitet.

Leistungsbeurteilung und Karriereentwicklung

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

- Zielvereinbarung: Welche Ziele und Aufgaben hat der Mitarbeiter, mit denen er zum Unternehmenserfolg beiträgt?
- Leistungsbeurteilung: Wie hat der Mitarbeiter seine Ziele erreicht und Aufgaben erledigt?



Bei R+V ist die Anzahl der weiblichen und männlichen Mitarbeiter ausgewogen.

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

Chancengleichheit bei der Karriere

R+V und sämtliche Unternehmen der DZ BANK Gruppe streben grundsätzlich eine ausgeglichene Personalstruktur mit einem ausgewogenen Verhältnis zwischen männlichen und weiblichen Beschäftigten an. Das haben die Unternehmen beispiels-

weise schon im Jahr 2011 in einem „Letter of Intent“ deutlich gemacht. Zwar ist dieses Ziel mit einem im Durchschnitt hälftigen Anteil an Männern und Frauen in der Belegschaft bereits erfüllt (siehe S. 51). Darüber hinaus besteht bei allen Mitgliedern der DZ BANK Gruppe jedoch Einigkeit, dass auch auf den Führungsebenen Frauen einen deutlich wahrnehmbaren Anteil der Führungspositionen einnehmen sollen.

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



R+V schätzt Leistung und Potenzial unabhängig vom Geschlecht.

Förderung der Karriere von Frauen bei R+V

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

Mehrere Untersuchungen bestätigen eine positive Korrelation zwischen dem Anteil von Frauen in Führungspositionen und der Unternehmensleistung. Darüber hinaus haben Maßnahmen zur Karriereentwicklung von Frauen einen starken positiven Effekt auf die Mitarbeiterzufriedenheit. Transparenz und empfundene Fairness bei der Identifikation von Potenzialträ-

gern und bei Besetzungen fördern zudem das Vertrauen und die Akzeptanz.

Mit der Unterzeichnung des „Letter of Intent“ zur Frauenförderung in der DZ BANK Gruppe (siehe S. 49) bezieht R+V bereits seit Jahren öffentlich Stellung zur Förderung von Frauen. Im Sommer 2015 veröffentlichte der Vorstand darüber hinaus eine weitere öffentliche Erklärung zu diesem Thema und setzte dem Unternehmen entsprechende Ziele und Vorgaben:

„R+V schätzt Leistung und Potenzial unabhängig vom Geschlecht. In den letzten Jahren lag der Fokus der Personalarbeit auf den großen Themen Talentmanagement, Beruf und Familie sowie Gesundheitsmanagement. Diese Maßnahmen zahlen alle auf eine systematische Förderung von Talenten und zugleich auf

FRAUEN IN FÜHRUNGSPPOSITIONEN ¹⁾

in %

Bereichsleiterinnen	17,3
Abteilungsleiterinnen	16,8
Gruppenleiterinnen	26,7
Führungskräfte (gesamt)	23,6

Der Frauenanteil insgesamt lag 2015 bei 51,3 %

¹⁾ R+V-Innendienst

eine familienfreundliche und gesundheitsfördernde Unternehmenskultur ein. Darüber hinaus will R+V aktiv die Karriere-chancen der weiblichen Mitarbeiter im Innen- und Außendienst verbessern.

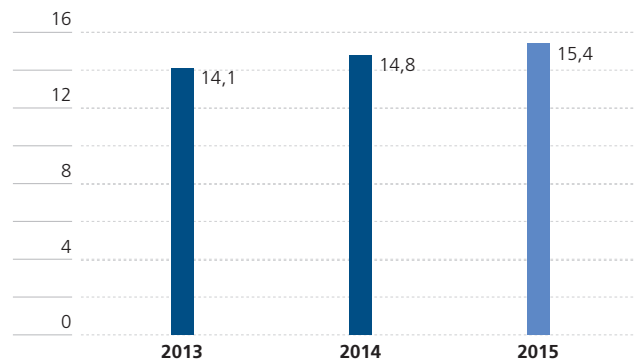
Der Holdingvorstand bekennt sich zu folgenden Zielen bei R+V:

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

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

TEILZEITQUOTE IN DER R+V GRUPPE

in %



ANTEIL ZEITVERTRÄGE IN DER R+V GRUPPE

in %

Jahr	2013	2014	2015
in %	7,3	6,8	6,6

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

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

Vielfalt im Unternehmen

R+V bekennt sich klar zu den Chancen, die durch Vielfalt (engl. diversity) entstehen – und hat deshalb bereits im Jahr 2011 die „Charta der Vielfalt“ unterzeichnet. Die Unterzeich-

EXTERNE EINTRITTE			
2015	Alter	Männer	Frauen
	bis 20	9	5
	21–25	48	55
	26–30	51	54
	31–35	37	29
	36–40	31	25
	41–45	16	23
	46–50	18	15
	51–55	8	9
	56–60	3	1
	über 60	1	2
Summe		222	218

ner verpflichten sich dabei, eine Unternehmenskultur zu pflegen, die von gegenseitigem Respekt und Wertschätzung jedes Einzelnen geprägt ist – wobei den Führungskräften eine besondere Verpflichtung zukommt. R+V schafft ein von Vorurteilen und Ausgrenzung freies Arbeitsumfeld, in dem unabhängig von Geschlecht, Nationalität, ethnischer Herkunft, Religion oder Weltanschauung, Behinderung, Alter, sexueller Orientierung und Identität jeder Mitarbeiter Wertschätzung erfährt.

FLUKTUATION R+V-INNENDIENST			
2015	R+V absolut	R+V Quote (%)	Branche Quote (%)
natürliche Fluktuation	135	1,6	1,8
Vertragsablauf	136	1,6	0,9
Arbeitgeberkündigung	11	0,1	0,2
Arbeitnehmerkündigung	110	1,3	1,1
Aufhebungsverträge	30	0,3	0,7
Austritte und Fluktuation Innendienst	422	4,9	4,6

Die Unterzeichner der Charta stellen über ihre Personalprozesse sicher, dass sie den vielfältigen Fähigkeiten und Talenten aller Mitarbeiter gerecht werden.

Allgemeines Gleichbehandlungsgesetz (AGG)

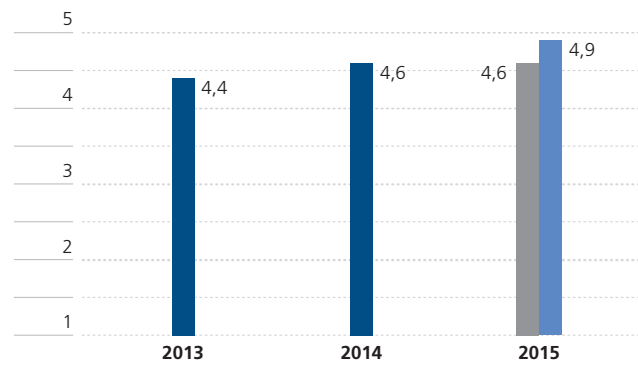
Die Sensibilisierung für das Thema AGG (Information, Schulung etc.) ist Teil der Compliance-Organisation bei R+V. Die Zielsetzungen des Gesetzes werden bei R+V sehr ernst genommen und Verstöße geahndet. R+V schult alle Mitarbeiter bei ihrer Einstellung in das Unternehmen zum AGG und weist auf das entsprechende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

DISKRIMINIERUNGSFÄLLE

2015	
Innendienst	0
Außendienst	0

ZEITREIHE FLUKTUATION R+V-INNENDIENST

in %



■ Branchenwert

Vergütung, Arbeitszeitmodelle und Zusatzleistungen

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

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

Leistung wird gewürdigt

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

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

R+V-Mitarbeiter erhalten für sich und ihre Familien die privaten R+V-Versicherungsprodukte zu Mitarbeiterkonditionen. Darüber hinaus gibt es bei R+V eine Mitarbeiterbeteiligung in Form einer Gewinnschuldverschreibung, eine attraktive

betriebliche Altersversorgung (bAV) in mehreren Durchführungswegen sowie vermögenswirksame Leistungen.

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

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

Wer nicht bis zum gesetzlichen Rentenalter voll im Berufsleben stehen möchte, kann bei R+V auf Gehalt verzichten und parallel dazu ein „Lebensarbeitszeitkonto“ aufbauen. Dieses bietet allen unbefristet beschäftigten Mitarbeitern die Möglichkeit, ihren individuellen Lebensentwurf in die Tat umzusetzen. Durch den Verzicht auf Teile des Gehalts, auf Urlaubs- und Weihnachtsgelder, Prämien oder Sonderzahlungen bauen die Mitarbeiter ein verzinstes Guthabenkonto auf. Während der Freistellungsphase vor dem eigentlichen Renteneintritt erhalten sie so weiterhin auch ohne Arbeitsleistung ein Einkommen. Darüber hinaus gibt es auch die Möglichkeit, für eine längere Auszeit („Sabbatical“) anzusparen. Eine entsprechende Betriebsvereinbarung zu möglichen Auszeiten im Beruf wurde im Mai 2015 geschlossen.

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.

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

Vereinbarkeit von Beruf und Familie

Familienfreundliche Arbeitsbedingungen sind die wichtigste Voraussetzung für eine gute Vereinbarkeit von Beruf und Familie. Über den Beitritt zur „Charta der Vielfalt“ und zum Unter-



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

nehmensnetzwerk „Erfolgsfaktor Familie“ bekennt sich R+V zu einer familienfreundlichen Personalpolitik. Die kontinuierliche Mitarbeit der R+V Versicherung im Lokalen Bündnis für Familie und Beruf Wiesbaden unterstützt diese familienfreundliche Orientierung. Ein weiterer Beleg für die familienbewusste Ausrichtung von R+V ist das Zertifikat „audit beruf-undfamilie“ (siehe S. 55 und 56), das R+V von der gemeinnützigen Hertie-Stiftung 2012 verliehen und 2015 nochmals erneuert wurde. Die Aufnahme des Aspekts Vereinbarkeit von Beruf und Familie in die sechs Führungsleitlinien bei R+V unterstreicht die besondere Rolle dieses Themas.

R+V bietet eine breite Palette an entsprechenden Angeboten. Diese lassen sich wie Bausteine entsprechend der eigenen Lebens- und Karriereplanung zusammenstellen. Ein ganz elementarer Bestandteil ist die flexible Arbeitszeitgestaltung, etwa durch Gleitzeit ohne Kernarbeitszeiten, die flexible Nutzung von Arbeitszeitkonten oder die Möglichkeit eines Lebensarbeitszeitkontos (siehe dazu S. 53). Darüber hinaus bietet R+V eine familienfreundliche Arbeitsorganisation,

beispielsweise über individuelle Teilzeitmodelle. Außerdem erhalten Mitarbeiter in familiären Ausnahmesituationen Sonderurlaub, können im Einzelfall Telearbeit vereinbaren, die gesetzliche Elternzeit von drei Jahren um sechs Monate verlängern und bis zu sechs Monate eine persönliche Auszeit oder Auszeit zu Pflegezwecken nehmen.

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 R+V ihren Mitarbeitern kurzfristig verfügbare Betreuungsalternativen.

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

Eine zweite Ausweichmöglichkeit sind Eltern-Kind-Büros. Diese hat R+V inzwischen an allen Innendienst-Standorten eingerichtet. Somit können die Mitarbeiter in Wiesbaden, Stuttgart, Frankfurt, Hamburg und Hannover im Notfall ihr Kind einfach mit zur Arbeit bringen. Jedes Eltern-Kind-Büro besitzt einen voll ausgestatteten Büroarbeitsplatz. Etwas abgetrennt davon gibt es eine Spielecke mit Tisch und Stühlen sowie Spielzeug. So können Mutter oder Vater die Arbeit erledigen und haben nebenbei das eigene Kind im Blick.

Unterstützung in schwierigen Lebenslagen

Zur Vereinbarkeit von Beruf und Familie zählt auch die Hilfe in schwierigen Lebenslagen. Denn kein Arbeitnehmer gibt seine privaten Probleme einfach am Firmeneingang ab und geht

völlig unbeeinflusst an seine Tätigkeit. Deshalb hat R+V unter anderem eine „Lebenslagen-Hotline“ eingerichtet. Psychologen von HumanProtect Consulting (siehe auch S. 18) beraten Hilfesuchende, die sich durch bestimmte Lebenssituationen überfordert fühlen oder sich in psychischen Krisen befinden – selbstverständlich anonym.

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. 19). R+V-Mitarbeiter mit einem Pflegefall in der Familie erhalten unter anderem über den pme Familienservice eine unentgeltliche Beratung sowie eine Vermittlung von Pflegeleistungen. Darüber hinaus bietet R+V kostenlos Kompetenztrainings zur Vereinbarkeit von Beruf und Pflege an. Dieses besteht aus mehreren Modulen und richtet sich an Mitarbeiter, die Angehörige pflegen oder sich darauf vorbereiten. Und weil der Erfahrungsaustausch von Betroffenen besonders wichtig ist, hat R+V ein eigenes „Pflegenetzwerk“ ins Leben gerufen.

Erneutes „audit berufundfamilie“ durch Hertie-Stiftung

Flexible Arbeitszeitgestaltung, Unterstützung bei der Pflege von Angehörigen, Angebote zur Kinderbetreuung: Das sind nur einige Beispiele, wie R+V in den vergangenen Jahren die Angebote zur Vereinbarkeit von Beruf und Familie erweitert hat. Ein Gesamtpaket, das einer familienbewussten Personalpolitik gerecht wird – bestätigt auch die unabhängige Hertie-Stiftung. Nach zahlreichen Auditgesprächen und intensiver Prüfung hat sie im Jahr 2015 beschlossen: R+V darf das begehrte Qualitätssiegel „audit berufundfamilie“, das R+V erstmals 2012 erhalten hatte, weiter führen.

Ein halbes Jahr lang bereitete sich R+V auf das turnusgemäß anstehende Audit vor. In speziellen Workshops sammelten die Verantwortlichen aus dem Personalressort Feedback von Mitarbeitern und Führungskräften. Anschließend führten Personalvorstand, Vertreter von Mitarbeitern und Führungskräften aus dem Innen- und Außendienst sowie der Betriebsrat den Input der Mitarbeiter und des Managements zusammen. Aus diesem



Familienfreundliches Arbeitsumfeld

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

Weitere Informationen: www.beruf-und-familie.de



Top-Arbeitgeber 2016

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

Weitere Informationen: www.top-employers.de

Input formulierten sie Ziele, wie R+V die Vereinbarkeit von Beruf und Familie in den kommenden drei Jahren weiter optimieren soll. Kernpunkte dabei sind eine bessere Kommunikation der vorhandenen Maßnahmen sowie das Vorantreiben des Kulturwandels innerhalb des Unternehmens. So hatten Mitarbeiter und Führungskräfte signalisiert, dass sie nicht alle der vielen Unterstützungsangebote kennen, die R+V jedem Mitarbeiter für unterschiedliche Lebenssituationen bietet (zu den zahlreichen Angeboten siehe ab S. 54).

Hohe Zufriedenheit der Mitarbeiter

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

ment-Index (MEX), der Auskunft über die Motivation, das Engagement und die Verbundenheit der Beschäftigten mit dem Unternehmen gibt.

In der jüngsten Befragung im Herbst 2014 zeigte sich ein stabiles, überdurchschnittliches Mitarbeiterengagement. Mit 80 Prozent lag dieser Wert erneut sehr deutlich über dem Branchenwert von 64 Prozent.

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

MEX – GESAMTERGEBNIS

Werte in %

	R+V	
2014		80
2011		81
	Branche	
2014		64

MEX – UMFRAGEBETEILIGUNG

Werte in %

	R+V	
2014		82
2011		76
2009		73

MEX – VEREINBARKEIT BERUF & FAMILIE

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

	R+V	
2014		77
2011		66
	Branche	
2014		70

MEX – ATTRAKTIVE ZUSATZLEISTUNGEN

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

	R+V	
2014		92
2011		92
	Branche	
2014		57

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

Als Konsequenz aus der Befragung führten die R+V-Führungskräfte mit ihren Teams 2015 mit Begleitung und Unterstützung durch den Bereich Personal zahlreiche Maßnahmen zu den wichtigsten Handlungsfeldern durch. Der umfassende Folgeprozess wurde dabei über ein Online-Portal gemanagt, in dem die Führungskräfte ihre Maßnahmen dokumentieren und nachverfolgen konnten. Bis zur nächsten Mitarbeiterbefragung im Jahr 2017 sollen die vielfältigen und zahlreichen Verbesserungsmaßnahmen ihre Wirkung entfalten.

Betriebliches Gesundheitsmanagement

Als mitarbeiterorientiertes Unternehmen ist der R+V Versicherung die Gesundheit ihrer Mitarbeiter sehr wichtig. Denn engagierte Mitarbeiter sind das wichtigste Kapital. Aus diesem Grund hat R+V ein Gesamtkonzept zum Betrieblichen Gesundheitsmanagement (BGM) entwickelt und umgesetzt. Mit den einzelnen Bausteinen des BGM unterstützt R+V die Gesundheitsförderung im Betrieb und trägt somit zur Zufriedenheit am Arbeitsplatz bei.

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

DAS BETRIEBLICHE GESUNDHEITSMANAGEMENT BEI R+V (BEISPIELE)

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

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

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

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

– Sozialberatung

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



R+V-Mitarbeiter beim Training im Fitnesszentrum in Wiesbaden.

Sozialberatung mit den ehrenamtlichen Sozialhelfern vor Ort zusammen und vermittelt bei Bedarf an entsprechende externe Stellen weiter.

– Personal

Der Bereich Personal unterstützt die Mitarbeiter durch Prozesse, Einrichtungen und Beratung in allen Fragen rund um die Personalarbeit – bei der Vereinbarung von Beruf und Familie, durch Arbeitszeitmodelle und Eltern-Kind-Büros. Im Rahmen des BGM fallen in diesen Bereich die Wiedereingliederungsmaßnahmen nach einer Krankheit und die Stevens-Stiftung (siehe auch S. 53). Die Personalentwicklung erarbeitet im Rahmen des Gesundheitsmanagements Trainings zu gesundheitsrelevanten Themen. Außerdem unterstützt sie alle Einheiten durch Beratung, Teamentwicklung, Workshops und Coaching.

– Gesundheitsangebote in der Freizeit

Die R+V Versicherung bietet viele Möglichkeiten, sich körperlich fit zu halten – ob individuell oder gemeinsam in der Gruppe. Unter anderem gibt es zahlreiche Betriebssport- und Interessengruppen, Gesundheitskurse oder entsprechende Vorträge.

– Gastronomische Versorgung

Das Ziel der gastronomischen Versorgung bei R+V ist die Gesund- und Leistungserhaltung der Mitarbeiter durch eine ausgewogene und vollwertige Ernährung am Arbeitsplatz. Die R+V-Betriebsgastronomie bietet täglich ein vielseitiges und ausgewogenes Angebot an Speisen und Getränken – sowohl für die Mittagsverpflegung als auch in den Cafeterien, den Shops und an den Automaten (siehe dazu ausführlicher S. 60).

– Arbeitnehmervertretung

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

– ASIMED – Arbeitssicherheit und Arbeitsmedizin

Der Arbeitgeber hat die Aufgabe, für den Schutz der Arbeitnehmer am Arbeitsplatz zu sorgen. Daher gewährleistet bei R+V die Arbeitssicherheit und Arbeitsmedizin durch betriebsärztliche und sicherheitstechnische Betreuung, Unfallschutz, Notfallmanagement, Erstversorgung bei Unfällen und akuten Erkrankungen sowie Beratung der Mitarbeiter und Führungskräfte eine sichere und gesunde Umgebung (siehe dazu auch S. 57).

– R+V Betriebskrankenkasse (BKK)

Die R+V BKK begleitet das BGM durch ihre kontinuierliche Teilnahme in unterschiedlichen Gremien. Zum einen bietet die BKK als Gesundheitsexperte fachliche Unterstützung. Zum anderen organisiert sie gemeinsam mit R+V Einzelmaßnahmen und übernimmt hierfür entsprechend die Kosten.

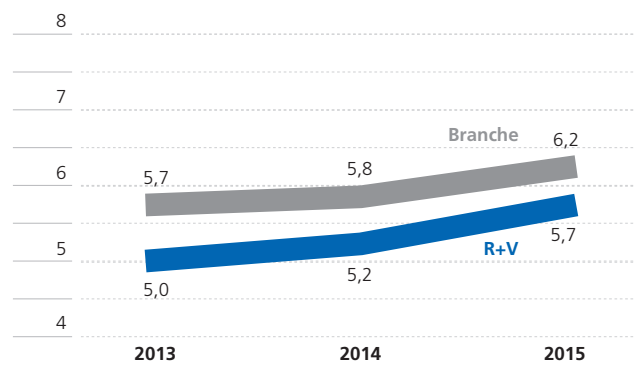
– HumanProtect Consulting (HPC)

Als externes Unternehmen bietet HPC kompetente psychologische Hilfe und zeitgemäße Lösungen zur Bewältigung und Prävention von psychischen Störungen. Als Baustein des BGM unterstützt das Team von Diplom-Psychologen und Psychotherapeuten Mitarbeiter bei Problemen und Krisen, die im Privat- und Berufsleben auftreten können. Die Beratung erfolgt telefonisch und ist selbstverständlich anonym (siehe dazu auch S. 55).

Im Jahr 2015 stand das BGM unter dem speziellen Motto „Im Gleichgewicht“. Dabei erfolgten zielgruppenspezifische und verzahnte Maßnahmen, wie die Durchführung eines Vortrags passend zum Jahresmotto an allen Innendienststandorten, um die Mitarbeiter für ihre psychische Gesundheit zu sensibilisieren und aufzuklären. Die Maßnahme „Stress-Pilot“ stieß sowohl im Innen- als auch im Außendienst auf große Resonanz. Mehr als die Hälfte aller Filialdirektionen nahm daran teil.

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

in %



* R+V-Innendienst

Dabei wurde den Mitarbeitern auf Wunsch die Herzfrequenzvariation gemessen, mit Normwerten verglichen und individuelle Empfehlungen zur Stressreduktion und weiteren Gesundheitsförderung für den Einzelnen gegeben. Parallel lief bundesweit eine Aktion zur betrieblichen Darmkrebsvorsorge, an der 1.876 Mitarbeiter teilnahmen.

Nachhaltige Betriebsgastronomie bei R+V

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

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



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

Anschließend starteten im Frühjahr 2013 in der Wiesbadener Zentrale als größtem Standort mehrere Pilotprojekte. Dazu zählten der vollständige Wechsel zu Bio-Kaffee mit dem „Fair-Trade-Siegel“ und ein regelmäßig angebotenes nachhaltiges Menü. Damit ein Menü als nachhaltig bezeichnet werden darf, muss es mehrere Kriterien erfüllen: Regionalität, Saisonalität, klimafreundlicher Anbau und Transport sowie ein niedriger Convenience-Grad (Convenience Food = vorgefertigte Lebensmittel). Da sämtliche Pilotprojekte sehr gut bei der Wiesbadener Belegschaft ankamen, weitete die R+V Versicherung diese inzwischen auf alle sechs Gastronomiestandorte in Deutschland aus.

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 R+V die Arbeitssicherheit und Arbeitsmedizin durch betriebsärztliche und sicherheitstechnische Betreuung, Unfallschutz, Notfall-

KENNZAHLEN ARBEITSSCHUTZ

Anzahl

Betriebsunfälle

	Männer	2
	Frauen	5
2013	Gesamt	7
	Männer	3
	Frauen	5
2014	Gesamt	8
	Männer	0
	Frauen	12
2015	Gesamt	12

Wegeunfälle

	Männer	10
	Frauen	16
2013	Gesamt	26
	Männer	15
	Frauen	21
2014	Gesamt	36
	Männer	13
	Frauen	19
2015	Gesamt	32

Todesfälle

2013	Gesamt	0
2014	Gesamt	0
2015	Gesamt	0

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

Gesellschaft

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

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

Im Jahr 2015 weitete R+V ihr soziales Engagement für gemeinnützige Initiativen deutlich aus – wobei die Förderung der bis dahin unterstützten Initiativen in gleichem Umfang bestehen

VON R+V UNTERSTÜTZTE VEREINE UND INITIATIVEN (AUSWAHL)

STIFTUNG **AKTIVE
BÜRGERSCHAFT**



WIESPATEN
INTEGRATION FÖRDERN.
FACHKRÄFTE VON MORGEN GEWINNEN.



LEBENSILFHE WIESBADEN E.V.
BETREUUNG UND FÖRDERUNG BEHINDERTER MENSCHEN



upstairs

JOB LINGE



**DIE CLOWN
DOKTOREN E.V.**



Wir machen Bürger stark fürs Ehrenamt

blieb. Hintergrund war die Umwidmung der traditionellen Weihnachtspresents des Unternehmens für die Wiesbadener Mitarbeiter. Zu den von R+V neu geförderten Initiativen zählen unter anderem die „WiesPaten“, die Jugendlichen in ihrer Schule Förderunterricht anbieten, der Verein JOBLINGE e. V., der Jugendlichen beim Weg ins Berufsleben hilft, sowie der Wiesbadener Verein Upstairs, der obdachlosen Jugendlichen als Anlaufstelle dient.

Zu den bereits seit vielen Jahren geförderten Initiativen gehören unter anderem die Aktion Kinder-Unfallhilfe, das BürgerKolleg Wiesbaden, die Aktive Bürgerschaft, der Leonardo Schul-Award der Wiesbaden Stiftung sowie Franz das Theater der Lebenshilfe Wiesbaden.

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

Ein besonderes Highlight im Bereich Prävention ist der mit 20.000 Euro dotierte Preis „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. Bisher hat die Kinder-Unfallhilfe bundesweit 25 Projekte mit dem „Roten Ritter“ ausgezeichnet. Im Jahr 2016 wurde der „Rote Ritter“ erneut ausgeschrieben.

Die zweite zentrale Aufgabe des Vereins ist die Hilfe für Kinder und Jugendliche nach einem Verkehrsunfall. Beispielsweise unterstützt die Kinder-Unfallhilfe spieltherapeutische Einrich-

tungen in Kliniken und Rehabilitationszentren, fördert Reittherapien sowie Reisen und Erlebniswochenenden. So helfen die Spendengelder den kleinen Unfallopfern, ihre seelischen und körperlichen Unfallfolgen zu überwinden, und geben ihnen neuen Lebensmut.

Der 1998 von Unternehmen und Verbänden des Straßenverkehrsgewerbes, der Fachpresse und von KRAVAG gegründete Verein finanziert sich ausschließlich über Spenden und freiwillige Mitgliedsbeiträge. Im Jahr 2015 kamen 157.028 Euro für den guten Zweck zusammen, seit der Vereinsgründung sind es sogar rund 1,34 Millionen Euro. R+V und KRAVAG sorgen übrigens dafür, dass jeder gespendete Euro den Kindern zugutekommt, indem sie alle Verwaltungskosten übernehmen.

JOBLINGE

Schlechter Schulabschluss, keine Ausbildung, kein Arbeitsplatz. Für viele Jugendliche endet der Weg ins Berufsleben, bevor er 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 Initiative JOBLINGE (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 ihren Ausbildungs- oder Arbeitsplatz.

Unterstützt werden sie dabei von ehrenamtlichen und berufserfahrenen Mentoren. Jeder Mentor betreut individuell einen Jugendlichen. Einmal pro Woche trifft sich das Duo. Der Mentor gibt dabei seine Erfahrung und sein Wissen weiter. Dazu gehören unter anderem Rückmeldung und Tipps zu Auftreten, Verhalten und Einstellungen des Jugendlichen. Zudem lotet der Mentor gemeinsam mit seinem Mentee mögliche Berufswege und Bewerbungen aus.

Seit 2015 beteiligt sich R+V und finanziert zwei Stipendien pro Jahr für zwei Jugendliche mit jeweils 5.000 Euro. Darüber hinaus sind R+V-Mitarbeiter ehrenamtlich als Mentoren im



Verena Reuber (l.), Social-Media-Redakteurin bei R+V24, stand als ehrenamtliche Mentorin der Initiative JOBLINGE auch Jessica zur Seite.

Einsatz – mit einer beeindruckenden Erfolgsquote: Bis Ende 2015 haben elf Wiesbadener R+V-Mitarbeiter als Mentoren gearbeitet. Acht Jugendliche fanden eine Lehrstelle, einer suchte noch und zwei brachen das Programm ab. Dies entspricht übrigens auch dem Bundesdurchschnitt, nach dem rund 70 Prozent der bisher 3.500 betreuten JOBLINGE eine Lehrstelle fanden.

BürgerKolleg Wiesbaden

Als R+V von der Idee des BürgerKollegs (www.buergerkolleg.de) erfuhr, fiel die Entscheidung leicht: Dieses Projekt passt perfekt zu den Grundüberzeugungen der genossenschaftlichen

Versicherung. Das Prinzip des BürgerKollegs Wiesbaden ist ganz einfach: Profis machen Bürger stark fürs Ehrenamt. Sie schulen Ehrenamtliche, die ihr neues Wissen wiederum im heimischen Verein anwenden. Die Themen sind dabei so bunt gemischt wie die Teilnehmer der unentgeltlichen Seminare: Mitgliederwerbung, Vereinsrecht, Projektmanagement oder Öffentlichkeitsarbeit sind nur einige der vielen Aspekte.

Das BürgerKolleg ist keine Schule im klassischen Sinn und auch keine Volkshochschule mit eigenen Gebäuden, Lehrern oder Verwaltungsangestellten. Der Verein konzentriert sich vielmehr ausschließlich auf die Qualifizierung von Ehrenamtlichen aller Fachrichtungen, Altersstufen und Bildungsniveaus. Seit Gründung des BürgerKollegs im Jahr 2010 haben inzwi-



Die „Franzler“ bei ihrer Generalprobe im Januar 2015.

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) sind in der hessischen Landeshauptstadt weithin bekannt. Jedes Jahr präsentieren die geistig behinderten Schauspieler mit Unterstützung des Hauptsponsors R+V eine neue Produktion. Mal ist das Stück lustig und humorvoll, mal tief sinnig und hintergründig – aber stets unterhaltsam. „Standing Ovations“ sind den Akteuren immer sicher, genauso wie ein voll besetzter Theatersaal.

schen mehr als 4.000 Ehrenamtliche aus Wiesbadener Vereinen an insgesamt mehr als 300 kostenfreien Seminaren, Workshops und Veranstaltungen teilgenommen.

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“. Inzwischen haben auch die Städte Braunschweig und Gütersloh das Konzept des BürgerKollegs Wiesbaden übernommen.

R+V ist – neben der Stadt Wiesbaden – Hauptsponsor des Vereins und fördert ihn mit jährlich 75.000 Euro. Darüber hinaus arbeitet R+V konzeptionell mit und unterstützt die Seminare mit Referenten. Auf diese Weise ergänzt die R+V Versicherung ihr Engagement in der „Aktiven Bürgerschaft“. Diese Initiative des Bundesverbands der Volksbanken und Raiffeisenbanken (BVR) fördert ebenfalls private Aktivitäten für das Gemeinwohl (siehe S. 67).

Von den Vorstellungen profitieren Publikum und Schauspieler gleichermaßen. Die Gäste erleben einen unterhaltsamen Abend und haben die Chance, Vorurteile über Bord zu werfen und Kontakt zu den Darstellern zu knüpfen. Die Schauspieler ihrerseits werden durch die Theaterarbeit in ihrer Kreativität und Körperwahrnehmung gefördert. Durch ihre Theaterauftritte zeigen sie eindrucksvoll, dass sie ein wichtiger Teil unserer Gesellschaft sind. Die Generalprobe der „Franzler“ ist jedes Jahr exklusiv für R+V-Mitarbeiter reserviert.

„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 2015 zum elften Mal statt – und R+V war zum elften Mal mit insgesamt 40 Mitarbeitern dabei. Wie bereits in den Vorjahren war ein fester Anlaufpunkt der engagierten Helfer von R+V die Johann-Hinrich-Wichern-Schule im Stadtteil Amöneburg, eine Sonderschule mit dem Förderschwer-



R+V-Mitarbeiter helfen im Garten der Wichern-Schule.

punkt geistige Entwicklung. Dort sorgten 20 „R+Vler“ für einen farbenfrohen Anstrich der beiden Innenhöfe. Zudem bauten sie mit viel handwerklichem Geschick eine große Sitzbank auf dem Pausenhof. Schon seit vielen Jahren sind die Helfer von R+V feste Partner der Wichern-Schule bei „Wiesbaden Engagiert!“. Dort installierten sie unter anderem im Schulgarten ein riesiges Bodentrampolin, legten einen Barfußpfad an und renovierten die Gartenhütte.

Die zweite Station von R+V im Jahr 2015 war der Verein individuelles betriebliches arbeiten (iba), der behinderten Menschen Arbeit in Dienstleistungsprojekten bietet. Der Verein wollte erstmals für die behinderten Menschen ein Sommerfest veranstalten, hatte jedoch nicht genügend Helfer. Da kam „Wiesbaden engagiert!“ gerade zum richtigen Zeitpunkt. Die 20 R+V-Kollegen sorgten auf dem Sportplatz im Stadtteil Erbenheim für Zelte und Sitzgelegenheiten und bauten Grillstände sowie mehrere Spielstationen auf.

Wiesbadener Tafel

Bereits seit vielen Jahren unterstützt R+V die Wiesbadener Tafel (www.wiesbadener-tafel.de) regelmäßig mit Geldspenden. Wie jede „Tafel“ in Deutschland verteilt auch der Wiesbadener Ableger Lebensmittel an bedürftige Menschen. Die eigentliche Tagesarbeit der Tafel wird von mehr als 200 ehrenamtlich tätigen Mitgliedern bewältigt. Die Wiesbadener Tafel versorgt fast 3.000 bedürftige Menschen mit Lebensmitteln. Zusätzlich zur Geldspende veranstaltete R+V bei der Tafel im Dezember 2015 auch ein Weihnachtsfest für Kinder und Jugendliche. Neben einem Unterhaltungsprogramm erhielt jedes Kind und jeder Jugendliche bei dem Fest auch ein kleines Geschenk.

Leonardo Schul-Award

Seit 2005 verleiht die Wiesbaden Stiftung alle zwei Jahre den Leonardo Schul-Award (www.leonardo2015.de) an Schüler ab 13 Jahren. In acht Kategorien (Medien und Digitales, Musik, Technologie und Umwelt, Wirtschaft, Theater, Soziales, Ideen für Wiesbaden sowie Kunst und Design) prämiert eine Jury die besten Projekte. Das Besondere: Die Schüler können sich eigenständig Projekte ausdenken, im Team daran arbeiten und vor der Jury präsentieren – ihre Lehrer begleiten die Projekte als Berater. Darüber hinaus gibt es in jeder Leonardo-Runde ein spezielles Jahresthema. Im Jahr 2015 lautete dieses „Inklusion“.

Für den „Schüler-Oscar“ können sich alle Jugendlichen von Schulen aus der hessischen Landeshauptstadt bewerben. Und die Auszeichnung ist begehrt: Im Jahr 2015 beteiligten sich 1.200 Schüler aus 33 Wiesbadener Schulen an dem Wettbewerb. R+V unterstützt seit vielen Jahren als Hauptsponsor den Leonardo Award, der 2015 zum sechsten Mal vergeben wurde.



Upstairs-Sozialarbeiter im Gespräch mit einem Jugendlichen.

Upstairs

Upstairs ist eine Initiative des Evangelischen Vereins für Innere Mission in Nassau (EVIM / www.evim-spenden.de) für obdachlose Jugendliche in Wiesbaden. Über ihre mobile Anlaufstelle, den bunt bemalten Upstairs-Bus nahe dem Wiesbadener Hauptbahnhof, vermitteln Sozialarbeiter den Obdachlosen einen beheizten und sicheren Schlafplatz, warme Mahlzeiten oder einfach eine Duschkmöglichkeit.

Darüber hinaus leistet das Upstairs-Team unbürokratische Soforthilfe, hilft und begleitet bei Behördengängen und berät in akuten Krisensituationen. Insgesamt haben seit der Gründung von Upstairs im Jahr 2001 viele hundert Jugendliche das Angebot genutzt. Das gesamte Projekt finanziert sich übrigens ausschließlich über Spenden. R+V unterstützt Upstairs seit 2015 mit Geldspenden.

Aktive Bürgerschaft

R+V ist Unterstützer und Mitglied der „Aktiven Bürgerschaft e. V.“ (www.aktive-buergerschaft.de). Der Name des gemeinnützigen Vereins mit Sitz in Berlin ist Programm: „Aktive Bür-

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

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

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

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

WiesPaten

R+V ist seit 2015 Mitglied der WiesPaten (www.wiespaten.de). 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 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 Selbstbe-



Schüler treffen R+V-Trainees: die WiesPaten-Schüler beim Besuch ihrer R+V-Paten.

wusstsein sowie ihre sozialen und schulischen Fähigkeiten. R+V ist Pate für eine Gruppe an der Gerhart-Hauptmann-Schule sowie eine weitere an der Werner-von-Siemens-Schule – jeweils im Jahrgang 6.

Weihnachtsspendenaktion

An zahlreichen Standorten sammeln R+V-Mitarbeiter vor allem in der Vorweihnachtszeit für den guten Zweck. Ob Waffeln backen, Spielzeug spenden oder ganz einfach Geld sammeln – die Ideen sind vielfältig und originell. Die größte Spendenaktion bei R+V findet seit 1994 traditionell in der Wiesbadener Zentrale während der Adventszeit statt. Zwei Wochen lang können Mitarbeiter Geld für gemeinnützige Organisationen spenden, die sich um hilfsbedürftige Kinder und Jugendliche

kümmern. Nach Ende der Sammelaktion verdoppelt R+V gemäß einem Vorstandsbeschluss stets den von den Mitarbeitern gesammelten Betrag.

Bei der Weihnachtsspendenaktion 2015 kamen 47.000 Euro für den guten Zweck zusammen. Das gesammelte Geld erhielten sechs gemeinnützige Initiativen: die Wiesbadener Organisationen Albatros, Clown Doktoren, Zwerg Nase, Barrierefrei starten und die Gemeinnützige Känguru GmbH sowie die Aktion Kinder-Unfallhilfe (Hamburg). Seit 1994 haben R+V-Mitarbeiter bei dieser Aktion insgesamt 434.550 Euro gesammelt.

Nachhaltigkeitsprogramm

Das Nachhaltigkeitsprogramm von R+V umfasst sämtliche Vorhaben und Projekte, die im Jahr 2015 auf den Weg gebracht

wurden, noch nicht abgeschlossen waren beziehungsweise 2015 abgeschlossen wurden.

R+V-NACHHALTIGKEITSPROGRAMM			
Ziele	Maßnahmen	Termin	Status
Nachhaltigkeits-Management			
Weiterentwicklung der Nachhaltigkeitsstrategie	Umsetzung der Anforderungen des G4-Standards der Global Reporting Initiative	2016	abgeschlossen
	Umsetzung der Anforderungen aus der EU-Richtlinie zur CSR-Berichtspflicht	2017	in Arbeit
	Überprüfung und Aktualisierung der Handlungsfelder der Nachhaltigkeitsstrategie	2016	abgeschlossen
Weitere Integration der Nachhaltigkeit in die Geschäftsprozesse sowie Sensibilisierung der Mitarbeiter und Führungskräfte	Aktionstag Nachhaltigkeit am Standort Wiesbaden	2015	abgeschlossen
	Aktionstag Nachhaltigkeit in den R+V-Direktionsbetrieben im Rahmen des Roll-outs des Umweltmanagementsystems	2017	in Arbeit
	Regelmäßige Statusberichte im oberen Management aller Ressorts	jährlich	laufend
	Regelmäßige Information der Mitarbeiter über interne Medien, Aktionen, Vorträge	laufend	laufend
Stakeholder-Dialog	Wesentlichkeitsanalyse nach GRI G4 durch Stakeholder-Befragung	2015	abgeschlossen
	Jährliche Veröffentlichung eines R+V-Nachhaltigkeitsberichts	jährlich	laufend
	Info-Broschüre „Nachhaltigkeit bei R+V“	2016	neu
	Mitarbeit in Nachhaltigkeits-/Umweltnetzwerken: Corporate Responsibility Committee der DZ Bank Gruppe, VFU, VNU, Ökoprofit, CSR-RegioNet	laufend	laufend
Umweltmanagementsystem	Roll-out des Umweltmanagementsystems auf die Direktionsbetriebe	2017	in Arbeit
	Re-Zertifizierung des Umweltmanagementsystems (UMS) nach ISO 14001	2016	in Arbeit
	Anpassung des UMS an neue ISO-Norm 14001:2015	2016	in Arbeit
Versicherer			
Produkte & Dienstleistungen	Integration von nachhaltigen Fonds in das fondsgebundene Produkt VorsorgeKonzept	2015	abgeschlossen
	Erweiterung des Produktangebots zur fondsgebundenen Rürup-Rente durch einen Nachhaltigkeitsfonds	2017	in Arbeit
Kunden	Neuordnung des Beschwerdemanagements und des internen Berichtswesens	2016	in Arbeit
	Programm „sicherErfolgreich“ zur Weiterentwicklung der Beratungsqualität	2016	in Arbeit
Unternehmensführung	Einführung und Veröffentlichung Compliance-Management-System für den Vertrieb	2015	abgeschlossen
	Projekt „Richtlinien-Datenbank“ im Mitarbeiter-Portal	2016	abgeschlossen
Umwelt			
Reduktion CO ₂ -Ausstoß	Der dienstreisebedingte CO ₂ -Ausstoß sinkt um 10% zum Basisjahr 2012	2020	in Arbeit
	Erarbeitung einer Klimastrategie zur langfristigen CO ₂ -Reduktion	2017	neu
	Ausweitung E-Mobilität im Fuhrpark	laufend	in Arbeit
	Integration von Umweltkriterien in die Dienstwagenordnung	2017	in Arbeit
	Integration von Umweltaspekten in die Dienstreiserichtlinie	2015	abgeschlossen
	Prüfung Car-Sharing-Modelle	2017	neu
Papierverbrauch	Pilotierung Fahrrad-Leasing für Mitarbeiter am Standort Münster	2015	abgeschlossen
	Umstellung der monatlichen Abrechnungen für Provisionen auf PDF	2016	in Arbeit
	Projekt zur Detailanalyse Papierverbrauch bei R+V	2016	in Arbeit
	Erarbeitung „R+V-Papier-Etikette“	2016	in Arbeit

R+V-NACHHALTIGKEITSPROGRAMM			
Ziele	Maßnahmen	Termin	Status
Umwelt			
Papierverbrauch	Projekt „papierlose Filialdirektion“	2015	abgeschlossen
	Sensibilisierung der Mitarbeiter im Rahmen des Aktionstages Nachhaltigkeit	2015	abgeschlossen
	Papierlose Freigabe und Verarbeitung elektronisch eingehender Lieferantenrechnungen	2015	abgeschlossen
Reduzierung Energieverbrauch	Energieverbrauch pro Mitarbeiter sinkt um 30% im Vergleich zum Basisjahr 2012	2020	in Arbeit
	Der energiebedingte CO ₂ -Ausstoß sinkt um 75% im Vergleich zum Basisjahr 2012	2020	in Arbeit
	Projekt OptiCam zur energetischen Optimierung des Standortes Wiesbaden inklusive Rechenzentrum	2017	in Arbeit
	Durchführung Energieaudit nach EN 16247	2015	abgeschlossen
	Ausstattung eines Wiesbadener Bürogebäudes mit LED-Beleuchtung	2016	in Arbeit
	Sukzessiver Austausch konventioneller Leuchtmittel durch LED	laufend	in Arbeit
Ressourcenschonung	Überprüfung Entsorgungs-/Abfallkonzept	2015	abgeschlossen
	Förderung der Abfalltrennung zur Erhöhung des Recyclinganteils	2016	neu
	Ökologische Optimierung Sortiment und Lieferprozess Büromaterial	2016	neu
Erhöhung des Anteils von Recyclingpapier	Anteil Recyclingpapier steigt auf 50%	2016	in Arbeit
	Umstellung Druck des Geschäftsberichts auf Recyclingpapier	2016	abgeschlossen
	Umstellung auf Recyclingpapier für die Kundenkorrespondenz in der Druckstraße	2016	in Arbeit
	Integration von Nachhaltigkeitsaspekten in die R+V-Papierrichtlinie	2016	in Arbeit
Mitarbeiter			
Gesundheitsmanagement	Optimierung Betriebliches Eingliederungsmanagement	2016	neu
	Programm „Bewegung im Kopf“ zur Stärkung der psychischen Gesundheit	2016	neu
	Online-Gesundheitsportal für alle Mitarbeiter im ID und AD	2015	abgeschlossen
	Darmkrebs-Vorsorge-Programm für alle Mitarbeiter	2015	abgeschlossen
	Projekt „Im Gleichgewicht“ zur Stärkung der psychologischen Gesundheit	2015	abgeschlossen
Nachhaltige Betriebsgastronomie	Einführung nachhaltige Betriebsgastronomie an allen R+V-Direktionsbetrieben	2015	abgeschlossen
Vereinbarkeit beruflicher und familiärer Interessen	Einführung „betriebliche Auszeit“ für alle Mitarbeiter im ID und AD	2015	abgeschlossen
	Verankerung der Vereinbarkeit von Beruf und Familie in den Führungsleitlinien	2015	abgeschlossen
	Re-Auditierung Beruf und Familie durch die gemeinnützige Hertie-Stiftung	2015	abgeschlossen
	Einführung Telearbeit für Mitarbeiter im Innendienst	2015	abgeschlossen
Chancengleichheit	Verabschiedung von Zielquoten für Frauen in Führungspositionen	2015	abgeschlossen
	Projekt zur Förderung der Karriereentwicklung von Frauen	2017	in Arbeit
Gesellschaft			
Weiterentwicklung gesellschaftliches Engagement	Ausbau Spendenbudget durch Umwidmung der Weihnachtsgeschenke für Mitarbeiter	2015	abgeschlossen
	Finanzierung von zwei Stipendien für JOBLINGE e. V.	jährlich	laufend
	Erarbeitung einer Policy zur gesellschaftlichen Verantwortung von R+V	2016	in Arbeit
	Teilnahme am Einsteiger-Programm „CSR-RegioNet“ der Stadt Wiesbaden	2015	abgeschlossen
Flüchtlingshilfe	Finanzierung von Sprachkursen für Flüchtlinge	2015	abgeschlossen
	Teilnahme an der Integrations-Initiative „wir zusammen“ der Deutschen Wirtschaft	2016	in Arbeit
Corporate Volunteering	Ausrichtung Weihnachtsfest für Kinder der Wiesbadener Tafel	2015	abgeschlossen
	Finanzierung und Begleitung von zwei Förderklassen im Rahmen der „WiesPaten“	2015	laufend
	Pilotierung Unterstützung der Initiative „JOBLINGE e. V.“ Wiesbaden	2015	abgeschlossen

GRI G4 Content Index

„In Übereinstimmung“ – Option Core



G4 ALLGEMEINE STANDARDANGABEN

Allgemeine Standardangaben

	Seite	Externe Prüfung	Kommentar	Beschreibung
Strategie und Analyse				
G4-1	12–13			Nachhaltigkeitsstrategie Erklärung
G4-2	3, 9–13, 14–16			Beschreibung der wichtigsten Auswirkungen, Risiken und Chancen
Organisationsprofil				
G4-3	4, 7			Name
G4-4	7–8, 14–20, GB S. 60–66			Marken, Produkte und Dienstleistungen
G4-5	4, GB S. 46			Hauptsitz der Organisation
G4-6	8–9, GB S. 47			Länder, in denen die Organisation operiert
G4-7	4			Eigentumsverhältnisse
G4-8	8–9, 21, GB S. 47			Bediente Märkte
G4-9	4, 5–6			Größe und Skala
G4-10	44, 47			Beschäftigte
G4-11	26			Kollektivvereinbarungen
G4-12	26			Lieferkette
G4-13	4			Wichtige Veränderungen
G4-14	12–13, 29, 44, 62–63			Vorsorgeansatz
G4-15	9, 12, 21, 26, 41, 51–52, 56			Externe Prinzipien
G4-16	9, 12, 21			Mitgliedschaften in Verbänden
Ermittelte wesentliche Aspekte und Grenze				
G4-17	6–7, GB S. 134–139			Unternehmen im konsolidierten Jahresabschluss
G4-18	10–11			Festlegung der Berichtsinhalte
G4-19	10–11			Wesentliche Aspekte
G4-20	10–11			Abgrenzung des Aspekts innerhalb der Organisation
G4-21	10–11			Abgrenzung des Aspekts außerhalb der Organisation
G4-22	9, 12–13 (neue Strategie)			Neuformulierungen
G4-23			keine	Änderungen
Einbindung von Stakeholdern				
G4-24	9, 10–11			Stakeholdergruppen
G4-25	10–11			Grundlage für die Auswahl
G4-26	10–11, 24, 56–57			Ansatz zur Einbindung von Stakeholdern
G4-27	10–11			Wichtigste Themen der Stakeholder

G4 ALLGEMEINE STANDARDANGABEN

Allgemeine Standardangaben

	Seite	Externe Prüfung	Kommentar	Beschreibung
Berichtsprofil				
G4-28	9			Berichtszeitraum
G4-29	9			Datum vorhergehender Berichte
G4-30	9			Berichtszyklus
G4-31	77			Anlaufstelle
G4-32	71–77			GRI G4 Content Index
G4-33			keine externe Prüfung des Berichts	Prüfung
Unternehmensführung				
G4-34	3, 13, GB S. 7, GB S. 234–236			Führungsstruktur
Ethik und Integrität				
G4-56	3, 12–13, 14, 25–29			Werte

SPEZIFISCHE STANDARDANGABEN

DMA und Indikatoren

Seite	Auslassungen	Kommentar	Beschreibung
Wirtschaftlich			
Aspekt: Wirtschaftliche Leistung			
G4-DMA 4, 14, 26–28			Wirtschaftliche Leistung
G4-EC1 6, GB S. 114–116, GB S. 120			Direkt erwirtschafteter und verteilter wirtschaftlicher Wert
G4-EC2 12–13, 14–15, 29, 41			Durch den Klimawandel bedingte finanzielle Folgen und andere Risiken und Chancen für die Aktivitäten der Organisation
G4-EC3 GB S. 183–187, GB S. 229			Deckung der Verpflichtungen der Organisation aus dem leistungsorientierten Pensionsplan
G4-EC4		keine signifikanten Subventionen oder Beihilfen erhalten	Finanzielle Unterstützung von Seiten der Regierung
Aspekt: Indirekte wirtschaftliche Auswirkungen			
G4-DMA 62–63			Indirekte wirtschaftliche Auswirkungen
G4-EC8 24, 62–68			Art und Umfang erheblicher indirekter wirtschaftlicher Auswirkungen
Ökologisch			
Aspekt: Materialien			
G4-DMA 29			Materialien
G4-EN1 31–40			Eingesetzte Materialien nach Gewicht und Volumen
G4-EN2 31			Anteil der Sekundärrohstoffe am Gesamtmaterialeinsatz
Aspekt: Energie			
G4-DMA 29			Energie
G4-EN3 30–31			Energieverbrauch innerhalb der Organisation
G4-EN4 30–31			Energieverbrauch außerhalb der Organisation
G4-EN6 30–40, 69–70			Verringerung des Energieverbrauchs
G4-EN7 30–40, 69–70			Senkung des Energiebedarfs für Produkte und Dienstleistungen
Aspekt: Wasser			
G4-DMA 29			Wasser
G4-EN8 40			Gesamtwasserentnahme nach Quelle
Aspekt: Emissionen			
G4-DMA 29			Emissionen
G4-EN15 42			Direkte THG-Emissionen (Scope 1)
G4-EN16 42			Indirekte energiebezogene THG-Emissionen (Scope 2)
G4-EN17 43			Weitere indirekte THG-Emissionen (Scope 3)
G4-EN19 30–40			Reduzierung der THG-Emissionen
G4-EN21 41			NOx, SOx und andere signifikante Luftemissionen

SPEZIFISCHE STANDARDANGABEN

DMA und Indikatoren

Seite	Auslassungen	Kommentar	Beschreibung
Aspekt: Abwasser und Abfall			
G4-DMA 29			Abwasser und Abfall
G4-EN22 40			Gesamtvolumen der Abwassereinleitung nach Qualität und Einleitungsort
G4-EN23 39–40			Gesamtgewicht des Abfalls nach Art und Entsorgungsmethode
G4-EN24		keine	Gesamtzahl und -Volumen signifikanter Verschmutzungen
Aspekt: Produkte und Dienstleistungen			
G4-DMA 14			Produkte und Dienstleistungen
G4-EN27 30–34, 35–37, 69–70			Umfang und Maßnahmen zur Bekämpfung der ökologischen Auswirkungen von Produkten und Dienstleistungen
Aspekt: Compliance			
G4-DMA 26–27, 29			Compliance
G4-EN29 31			Monetärer Wert signifikanter Bußgelder und Gesamtzahl nicht monetärer Strafen wegen Nichteinhaltung von Umweltgesetzen und -vorschriften
Aspekt: Transport			
G4-DMA 29			Transport
G4-EN30 30, 34–36			Erhebliche ökologische Auswirkungen durch den Transport von Produkten und anderen Gütern und Materialien, die für die Geschäftstätigkeit der Organisation verwendet werden, sowie durch den Transport von Mitgliedern der Belegschaft
Aspekt: Bewertung der Lieferanten hinsichtlich ökologischer Aspekte			
G4-DMA 25–26			Bewertung der Lieferanten hinsichtlich ökologischer Aspekte
G4-EN32 26			Prozentsatz neuer Lieferanten, die anhand von ökologischen Kriterien überprüft wurden
Gesellschaftlich			
Arbeitspraktiken und menschenwürdige Beschäftigung			
Aspekt: Beschäftigung			
G4-DMA 44–46			Beschäftigung
G4-LA1 51			Gesamtzahl und Rate neu eingestellter Mitarbeiter sowie Personalfunktionen nach Altersgruppe, Geschlecht und Region
G4-LA2 54			Betriebliche Leistungen, die nur Vollzeitbeschäftigten, nicht aber Mitarbeitern mit befristeten Arbeitsverträgen oder Teilzeitbeschäftigten gewährt werden, nach Hauptgeschäftsstandort
Aspekt: Arbeitnehmer-Arbeitgeber-Verhältnis			
G4-DMA 44–46			Arbeitnehmer-Arbeitgeber-Verhältnis
G4-LA4 26			Mindestmitteilungsfristen bezüglich betrieblicher Veränderungen, einschließlich der Angabe, ob diese in Kollektivvereinbarungen dargelegt sind

SPEZIFISCHE STANDARDANGABEN

DMA und Indikatoren

Seite	Auslas- sungen	Kommentar	Beschreibung
Aspekt: Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz			
G4-DMA 61			Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz
G4-LA5		Die gesamte Belegschaft wird repräsentiert.	Prozentsatz der Gesamtbelegschaft, der in formellen Arbeitgeber-Arbeitnehmer-Ausschüssen vertreten ist, die die Überwachung von Programmen zu Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz unterstützen und entsprechende Beratung anbieten
G4-LA6 60–61			Art der Verletzungen und Rate der Verletzungen, Berufskrankheiten, Ausfalltage und Abwesenheit sowie die Gesamtzahl der arbeitsbedingten Todesfälle nach Region und Geschlecht
G4-LA7		R+V hat keine Tätigkeiten, die einer hohen Erkrankungsrate oder Gefährdung unterliegen.	Arbeiter mit hoher Erkrankungsrate oder -Gefährdung im Zusammenhang mit ihrer Beschäftigung
G4-LA8 57–60			Gesundheits- und Sicherheitsthemen, die in förmlichen Vereinbarungen mit Gewerkschaften behandelt werden
Aspekt: Aus- und Weiterbildung			
G4-DMA 47–48			Aus- und Weiterbildung
G4-LA9 48			Durchschnittliche jährliche Stundenzahl für Aus- und Weiterbildung pro Mitarbeiter nach Geschlecht und Mitarbeiterkategorie
G4-LA10 48–49, 50–51			Programme für Kompetenzmanagement und lebenslanges Lernen, die zur fortdauernden Beschäftigungsfähigkeit der Mitarbeiter beitragen und diese im Umgang mit dem Berufsausstieg unterstützen
G4-LA11		100 % (siehe S. 48)	Prozentsatz der Mitarbeiter, die eine regelmäßige Beurteilung ihrer Leistung und ihrer Karriereentwicklung erhalten, nach Geschlecht und Mitarbeiterkategorie
Aspekt: Vielfalt und Chancengleichheit			
G4-DMA 49, 51–52			Vielfalt und Chancengleichheit
G4-LA12 44, 51			Zusammensetzung der Kontrollorgane und Aufteilung der Mitarbeiter nach Mitarbeiterkategorie in Bezug auf Geschlecht, Altersgruppe, Zugehörigkeit zu einer Minderheit und andere Diversitätsindikatoren
Aspekt: Gleicher Lohn für Frauen und Männer			
G4-DMA 26, 44–46, 53			Gleicher Lohn für Frauen und Männer
G4-LA13 26			Verhältnis des Grundgehalts und der Vergütung von Frauen zum Grundgehalt und zur Vergütung von Männern nach Mitarbeiterkategorie und Hauptgeschäftstandorten
Aspekt: Bewertung der Lieferanten hinsichtlich Arbeitspraktiken			
G4-DMA 26			Bewertung der Lieferanten hinsichtlich Arbeitspraktiken
G4-LA14 26			Prozentsatz neuer Lieferanten, die anhand von Kriterien im Hinblick auf Arbeitspraktiken überprüft wurden

SPEZIFISCHE STANDARDANGABEN			
DMA und Indikatoren	Auslas-	Kommentar	Beschreibung
Seite	sungen		
Menschenrechte			
Aspekt: Gleichbehandlung			
G4-DMA 25, 44–46			Gleichbehandlung
G4-HR3 52			Gesamtzahl der Diskriminierungsvorfälle und ergriffene Abhilfemaßnahmen
Aspekt: Bewertung der Lieferanten hinsichtlich Menschenrechten			
G4-DMA 26			Bewertung der Lieferanten hinsichtlich Menschenrechten
G4-HR10 26			Prozentsatz neuer Lieferanten, die anhand von Menschenrechtskriterien überprüft wurden
Gesellschaft			
Aspekt: Korruptionsbekämpfung			
G4-DMA 26–28			Korruptionsbekämpfung
G4-SO3 26–28			Gesamtzahl und Prozentsatz der Geschäftsstandorte, die im Hinblick auf Korruptionsrisiken geprüft wurden, und ermittelte erhebliche Risiken
G4-SO4 26–27			Informationen und Schulungen über Maßnahmen und Verfahren zur Korruptionsbekämpfung
Aspekt: Wettbewerbswidriges Verhalten			
G4-DMA 24			Wettbewerbswidriges Verhalten
G4-SO7		keine wesentlichen Klagen im Berichtsjahr erhoben	Gesamtzahl der Verfahren aufgrund von wettbewerbswidrigem Verhalten oder Kartell- und Monopolbildung sowie deren Ergebnisse
Aspekt: Bewertung der Lieferanten hinsichtlich gesellschaftlicher Auswirkungen			
G4-DMA 26			Bewertung der Lieferanten hinsichtlich gesellschaftlicher Auswirkungen
G4-SO9 26			Prozentsatz neuer Lieferanten, die anhand von Kriterien in Bezug auf Auswirkungen auf die Gesellschaft überprüft wurden
Aspekt: Beschwerdeverfahren hinsichtlich gesellschaftlicher Auswirkungen			
G4-DMA 21–22			Beschwerdeverfahren hinsichtlich gesellschaftlicher Auswirkungen
G4-SO11 23–24			Anzahl der Beschwerden in Bezug auf Auswirkungen auf die Gesellschaft, die über formelle Beschwerdeverfahren eingereicht, bearbeitet und gelöst wurden
Produktverantwortung			
Aspekt: Kennzeichnung von Produkten und Dienstleistungen			
G4-DMA 21–22			Kennzeichnung von Produkten und Dienstleistungen
G4-PR4		Sollte es zu Vorfällen dieser Art kommen, berichten wir darüber in unserem Jahresabschluss- und Lagebericht sowie im Geschäftsbericht.	Gesamtzahl der Fälle von Nichteinhaltung von Vorschriften oder freiwilligen Verhaltensregeln in Bezug auf die Informationen über die Kennzeichnung von Produkte(n) und Dienstleistungen, dargestellt nach Art der Folgen
G4-PR5 24			Ergebnisse von Umfragen zur Kundenzufriedenheit

SPEZIFISCHE STANDARDANGABEN

DMA und Indikatoren

Seite	Auslassungen	Kommentar	Beschreibung
Aspekt: Schutz der Privatsphäre von Kunden			
G4-DMA 21–22, 23, 26–27		Schutz der Privatsphäre von Kunden	
G4-PR8		Im Berichtsjahr gab es keine substantziellen Datenschutzbeschwerden.	Gesamtzahl begründeter Beschwerden in Bezug auf den Schutz der Privatsphäre des Kunden und Verletzung des Datenschutzes
Aspekt: Compliance			
G4-DMA 26–27			Compliance
G4-PR9		Sollte es zu Vorfällen dieser Art kommen, berichten wir darüber in unserem Jahresabschluss- und Lagebericht sowie im Geschäftsbericht.	Geldwert der erheblichen Bußgelder wegen Nichteinhaltung von Gesetzen und Vorschriften in Bezug auf die Bereitstellung und Nutzung von Produkten und Dienstleistungen

Spezifische Standardangaben für die Finanzdienstleistungsbranche

Unterkategorie: Produktverantwortung

Aspekt: Produktportfolio

G4-DMA 14			
FS7	18–20		Geldwert von Produkten und Dienstleistungen, die für einen speziellen gesellschaftlichen Nutzen entwickelt wurden, für jeden Geschäftsbereich, aufgeschlüsselt nach dem Zweck
FS8	14, 16, 18		Geldwert von Produkten und Dienstleistungen, die für einen speziellen ökologischen Nutzen entwickelt wurden, für jeden Geschäftsbereich, aufgeschlüsselt nach dem Zweck

Aspekt: Audit

G4-DMA 16–17			
--------------	--	--	--

Aspekt: Active-Ownership-Ansatz

G4-DMA			
FS11	17		Anteil der Vermögenswerte, die mit positivem oder negativem Ergebnis einer Prüfung nach ökologischen oder gesellschaftlichen Aspekten unterzogen wurden

Impressum

Herausgeber

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

Redaktion

Rita Jakli (verantwortlich), Frank Senger

Design

tom breuer grafik-design, Mainz

Fotografie

Martin Magunia (Titel, S. 5, 15, 38, 48, 64)
Reinhard Mink (S. 61)
Paul Müller (S. 65)
Christina Orgnon (S. 36 und 68)
Michael Rast (S. 3, 25, 59)
R+V (S. 19, 45, 46, 49, 50)
Frank Senger (S. 32 und 66)
Upstairs / EVIM (S. 67)

© 2016 bei R+V Versicherung AG, Wiesbaden



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

www.ruv.de