



Nachhaltig. Verantwortlich. Genossenschaftlich.
Der R+V-Nachhaltigkeitsbericht 2017

Inhalt

VORWORT	3	Das R+V-Umweltteam	55
NACHHALTIGKEIT BEI R+V	4	TÜV-zertifiziertes Umweltmanagementsystem	56
Der Versicherer R+V im Überblick	4	Klimawandel	58
R+V Gruppe	7	Kommunikationstechnik spart Dienstreisen	59
Über diesen Bericht	9	Bienen bei R+V – ein Beitrag für mehr Artenvielfalt	60
Spitzen-Rating für Nachhaltigkeit	10	MITARBEITER	61
Wesentlichkeitsanalyse	11	Die R+V-Personalstrategie	61
Die Nachhaltigkeitsstrategie von R+V	13	Mitarbeiterführung / Führungsleitlinien	61
Nachhaltigkeit und R+V-Markenwerte	15	Aus- und Weiterbildung	63
PRODUKTE & DIENSTLEISTUNGEN	17	R+V Akademie	66
Versicherungsprodukte	17	Kulturwandel	67
Kapitalanlage	25	Talentmanagement / Führungskräfteentwicklung	68
R+V informiert über wichtige Zukunftsthemen	26	Chancengleichheit bei der Karriere	68
Pflege	27	Karriereentwicklung von Frauen	69
Dienstleister in Notsituationen	29	Vielfalt im Unternehmen	70
KUNDEN	31	Leistungsbeurteilung und Karriereentwicklung	70
Verhaltenskodex für den Vertrieb	31	Allgemeines Gleichbehandlungsgesetz (AGG)	71
Hochwertige Ausbildung der Vermittler	32	Vergütung, Arbeitszeitmodelle und Zusatzleistungen	72
Initiative „gut beraten“: Audit für R+V	32	Vereinbarkeit von Beruf und Familie	72
R+V-Beratungsqualität	33	Betriebliches Gesundheitsmanagement	75
Datenschutz / Code of Conduct	34	Modernes Intranet stellt den Mitarbeiter ins Zentrum	78
Beschwerdestatistik	34	Arbeitssicherheit	78
Beschwerdemanagement	34	Nachhaltige Betriebsgastronomie	79
UNTERNEHMENSFÜHRUNG	37	Mitarbeiterbefragung	79
Menschenrechte / Arbeitnehmerrechte	37	GESELLSCHAFT	81
Kinderarbeit / Zwangs- und Pflichtarbeit	38	Aktion Kinder-Unfallhilfe	81
Recht zu Kollektivverhandlungen / betriebliche Veränderungen	38	JOBLINGE	82
Tarifbindung	38	Franz das Theater	82
Nachhaltiger Einkauf	38	„Wiesbaden Engagiert!“	83
Compliance / Whistleblowing	39	Kunst-Koffer und kunstwerker	84
Verhinderung von Geldwäsche	40	Upstairs	85
Risikomanagement	41	Wiesbadener Tafel	85
Risk Engineering beim Underwriting	42	Leonardo Schul-Award	86
UMWELT	43	Aktive Bürgerschaft	86
Verantwortungsvoller Umgang mit Papier	43	BürgerKolleg Wiesbaden	87
Umweltfreundlicher Postversand	48	WiesPaten	87
R+V verwendet ausschließlich Ökostrom	49	Lernwerkstatt für Jugendliche	88
Elektromobilität bei R+V	50	Die R+V-Hilfsaktion #zusammentun	89
Förderung des Carsharings	51	Weihnachtsspendenaktion	90
R+V schont Ressourcen	51	NACHHALTIGKEITSPROGRAMM	91
Umwelt-Label für IT-Hardware	55	GRI G4 CONTENT INDEX	94
		IMPRESSUM	102

Vorwort

Liebe Leserinnen und Leser,

für R+V als einen der führenden Fahrzeugversicherer Deutschlands ist es selbstverständlich, dass wir auch bei der Suche nach Lösungen zur Mobilität der Zukunft ganz vorne mit dabei sind. Das haben wir im vergangenen Jahr erneut eindrucksvoll bewiesen.

Ein absolutes Highlight war das vom R+V Innovation Lab gestartete Modellprojekt „Connected Car“. Unter großer öffentlicher Aufmerksamkeit absolvierten wir am Frankfurter Flughafen und auf einem Marburger Industriegelände erfolgreich den Testbetrieb mit einem autonom fahrenden Elektrobuss. Dabei zeigte R+V, dass vernetzte Mobilität schon heute in der Praxis möglich ist – und sammelte zudem wichtige Erkenntnisse rund um das autonome Fahren.

Während diese Erfahrungen in künftige Versicherungsprodukte einfließen, verbesserte R+V zugleich bestehende Tarife mit Blick auf aktuelle Mobilitätstrends. Dazu gehört vor allem der erweiterte Schutz für Elektro- und Hybridfahrzeuge. Viele Extras wie etwa das Abschleppen bis zur nächsten Stromtankstelle machen für Verbraucher das Fahren eines Elektroautos attraktiver. Carsharing-Nutzern bietet R+V seit Sommer 2017 ebenfalls viele zusätzliche Leistungen.

Selbstverständlich gehen wir auch unternehmensintern mit gutem Beispiel voran. Seit Sommer können Mitarbeiter und Gäste von R+V in Wiesbaden an eigenen Stromtankstellen ihre Elektroautos aufladen. Darüber hinaus haben wir inzwischen ein Dutzend „Stromer“ im eigenen Fuhrpark. Da R+V an allen



großen Standorten Ökostrom verwendet, sind die anschließenden Fahrten tatsächlich komplett emissionsfrei.

Im Bereich Umweltschutz hat sich bei R+V im abgelaufenen Jahr wieder eine Menge getan. So haben wir den Papierverbrauch gesenkt und parallel den Recyclingpapieranteil weiter erhöht. Damit sind wir auf sehr gutem Wege, unser Ziel von 100 Prozent Umweltpapier im Jahr 2020 zu erreichen.

Nachhaltigkeit bedeutet für uns jedoch mehr als Umweltschutz. Die Verantwortung als Arbeitgeber zählen wir ebenfalls dazu. Beispielhaft sind hier unsere Leistungen bei der Vereinbarkeit von Beruf und Familie sowie im Betrieblichen Gesundheitsmanagement. Und auch das soziale Engagement ist für uns ein fester Teil der Nachhaltigkeit. Hier hat R+V 2017 erneut viele Hilfsprojekte selbst organisiert oder gefördert.

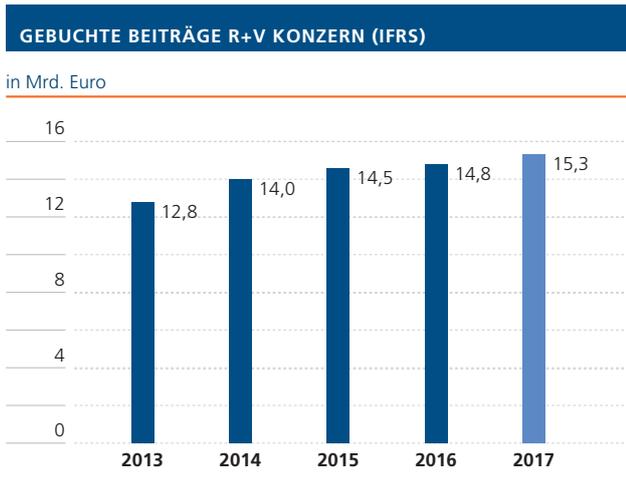
Einen kompletten Überblick über die Nachhaltigkeit bei R+V finden Sie im aktuellen Nachhaltigkeitsbericht. Ich wünsche Ihnen eine anregende Lektüre.

Ihr

Dr. Norbert Rollinger

Vorstandsvorsitzender der R+V Versicherung AG

Nachhaltigkeit bei R+V



Der Versicherer R+V im Überblick

R+V ist einer der größten Versicherer Deutschlands. Seit vielen Jahren ist das genossenschaftliche Unternehmen mit Hauptsitz in der hessischen Landeshauptstadt Wiesbaden auf Wachstumskurs. Mehr als 8,4 Millionen Kunden vertrauen allein in Deutschland auf die Leistungen von R+V und haben insgesamt 24,4 Millionen Verträge abgeschlossen. Der R+V Konzern erreichte mit 15,34 Milliarden Euro gebuchten Beiträgen im Jahr 2017 den höchsten Wert in seiner Geschichte.

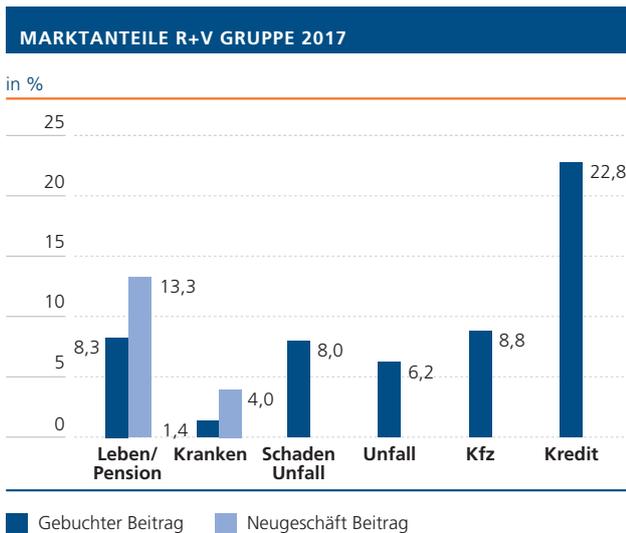
Als Teil der Genossenschaftlichen FinanzGruppe Volksbanken Raiffeisenbanken bietet R+V ihren Kunden maßgeschneiderte und innovative Versicherungslösungen. Die Geschäftstätigkeit von R+V gliedert sich in drei Geschäftsbereiche, die der internen Steuerung und Überwachung unterliegen. Hierbei handelt es sich um das selbst abgeschlossene Schaden- und Unfallversicherungsgeschäft, das selbst abgeschlossene Lebens- und Krankenversicherungsgeschäft sowie das übernommene Rückversicherungsgeschäft.

Die Produktpalette der R+V-Gesellschaften umfasst alle bekannten Versicherungen: Für Privatkunden bietet R+V sowohl Standardprodukte als auch individuelle Lösungen. Im Firmenkundengeschäft ist R+V traditionell eng mit den kleinen und

mittelständischen Unternehmen aus Industrie, Handel, Handwerk, Gewerbe und Landwirtschaft verbunden. Für sie entwickelt R+V branchenspezifische Absicherungskonzepte. Die Spanne reicht von spartenübergreifenden Zielgruppenkonzepten im Bereich Kompositversicherungen bis hin zur betrieblichen Altersversorgung (bAV) in Branchenversorgungswerken. R+V ist darüber hinaus als aktiver Rückversicherer weltweit tätig. Grundsätzlich versteht sich R+V als Serviceversicherer. Spezialisierte Dienstleistungsgesellschaften garantieren den privaten und gewerblichen Kunden kompetente Beratung und rasche Hilfe im Schadenfall.

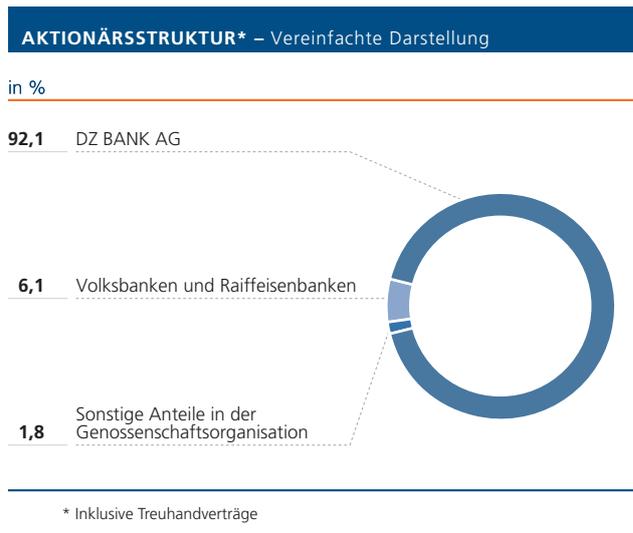
Die R+V Versicherung AG befindet sich mehrheitlich im Besitz der DZ BANK AG Deutsche Zentral-Genossenschaftsbank mit Sitz in Frankfurt am Main (www.dzbank.de) – siehe S. 5. Der Vorstand der R+V Versicherung AG trägt die Verantwortung für das gesamte Versicherungsgeschäft innerhalb des DZ BANK Konzerns.

Die Einbindung in die Genossenschaftliche FinanzGruppe 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. Der angestellte Außendienst,



ein bundesweites Netz von Vertriebs- und Filialdirektionen sowie weitere Niederlassungen, Repräsentanzen und Kooperationspartner im Ausland gewährleisten die besondere Kunden-
nähe.

Der Vertrieb ist im Wesentlichen über die Filialdirektionen organisiert, die den Außendienst koordinieren und die Betreuung der Kunden und Vertriebspartner verantworten. Neben Hauptvertretern und Generalagenten in haupt- und nebenberuflich betriebenen Agenturen besteht eine Maklervertriebsorganisation und im Bereich der Kraftfahrtversicherung ein Internet-Direktversicherer (www.rv24.de).



Darüber hinaus bietet R+V über die unternehmenseigene Homepage www.ruv.de internetaffinen Privatkunden die Option zum Online-Direktabschluss für ausgewählte Produkte. Auch die Volks- und Raiffeisenbanken bieten entsprechende Online-Abschlussstrecken an. Alle genannten Faktoren haben dazu beigetragen, dass R+V ihre ertragsorientierte, auf Nachhaltigkeit ausgelegte Wachstumsstrategie auch im Jahr 2017 umsetzen konnte.

R+V ist in allen wesentlichen Sparten unter den zehn größten Unternehmen der Branche vertreten, meist sogar unter den fünf größten Anbietern in Deutschland. Der Geschäftsbereich



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

ZAHLEN ZUM GESCHÄFTSJAHR R+V KONZERN		
in Mio. Euro	2017	2016
Gebuchte Bruttobeiträge		
Erstversicherer Inland (HGB)	13.659	13.277
Gebuchte Bruttobeiträge (IFRS)	15.338	14.767
Leben/Kranken	7.638	7.587
Schaden/Unfall	5.611	5.406
Übernommene Rück	2.089	1.774
Bruttoaufwendungen für Versicherungsfälle	10.161	10.670
Bruttoaufwendungen für Versicherungsbetrieb	2.611	2.476
Ergebnis aus Kapitalanlagen	3.251	3.743
Konzernergebnis	543	517
Kapitalanlagen gesamt	98.930	92.685
Konzern-Eigenkapital	7.092	6.675
Versicherungstechnische Rückstellungen (brutto) gesamt	89.366	84.161
Mitarbeiter zum 31. Dezember	13.861	13.683

des selbst abgeschlossenen Schaden- und Unfallversicherungsgeschäfts wird durch die R+V Allgemeine Versicherung AG dominiert. Gemessen an den Gebuchten Bruttobeiträgen gehört sie zu den größten Schaden-Unfallversicherungsgesellschaften in Deutschland.

Spartenbezogen etablierte sich R+V als führender Bankenversicherer sowie in der Kreditversicherung nachhaltig an zweiter Stelle. Auch in der Unfallversicherung liegt R+V seit Jahren regelmäßig unter den beitragsstärksten drei Anbietern. Ferner ist R+V drittgrößter Kraftfahrtversicherer in Deutschland. Im gewerblichen Güterkraftverkehr ist die KRAVAG-LOGISTIC Versicherungs-Aktiengesellschaft Marktführer. Im Lebensversicherungsgeschäft ist die R+V Lebensversicherung AG gemessen an den Gebuchten Bruttobeiträgen unverändert die Nummer zwei im deutschen Markt (Zeitschrift für Versicherungswesen Nr. 15–16/2017; Zahlen des Geschäftsjahres 2016).

In der betrieblichen Altersversorgung (bAV) gehört R+V zu den beiden größten Anbietern in Deutschland. R+V wird als Komplettanbieter die grundlegenden Anforderungen der Kunden

R+V GRUPPE (HGB)			
Jahr		2017	2016
Gebuchte Bruttobeiträge	Mio. €	16.230	15.750
Anzahl der Versicherungsverträge	Mio.	25,7	25,4
Mitarbeiter am 31.12.		15.767	15.580

an ihre Altersvorsorge erfüllen. Die Kunden sollen weiterhin die Wahl haben, ob sie fondsgebundene Versicherungen, Versicherungen mit neuen Garantien oder klassische Versicherungen abschließen, die langfristige Planbarkeit und Sicherheit bieten. Ein Schwerpunkt von R+V liegt auf der betrieblichen Altersversorgung und hierbei auf speziellen Branchenlösungen. Aufgrund der zunehmenden Entwicklung von tarifvertraglichen Lösungen zur betrieblichen Altersversorgung verfügbaren Branchenversorgungswerke über ein hohes Wachstumspotenzial. R+V ist traditionell in diesem Bereich erfolgreich. In der Krankenversicherung hat R+V auch im Jahr 2017 wieder ein deutlich über dem Markt liegendes Wachstum erzielen können.

Auch innerhalb des übernommenen Rückversicherungsgeschäfts befindet sich R+V als führender genossenschaftlicher Rückversicherer auf konsolidierter Basis unter den sieben größten in Europa ansässigen Rückversicherungsunternehmen.

Die erfolgreiche Ausrichtung von R+V auf eine kundenorientierte Unternehmenspolitik und die stetige Optimierung

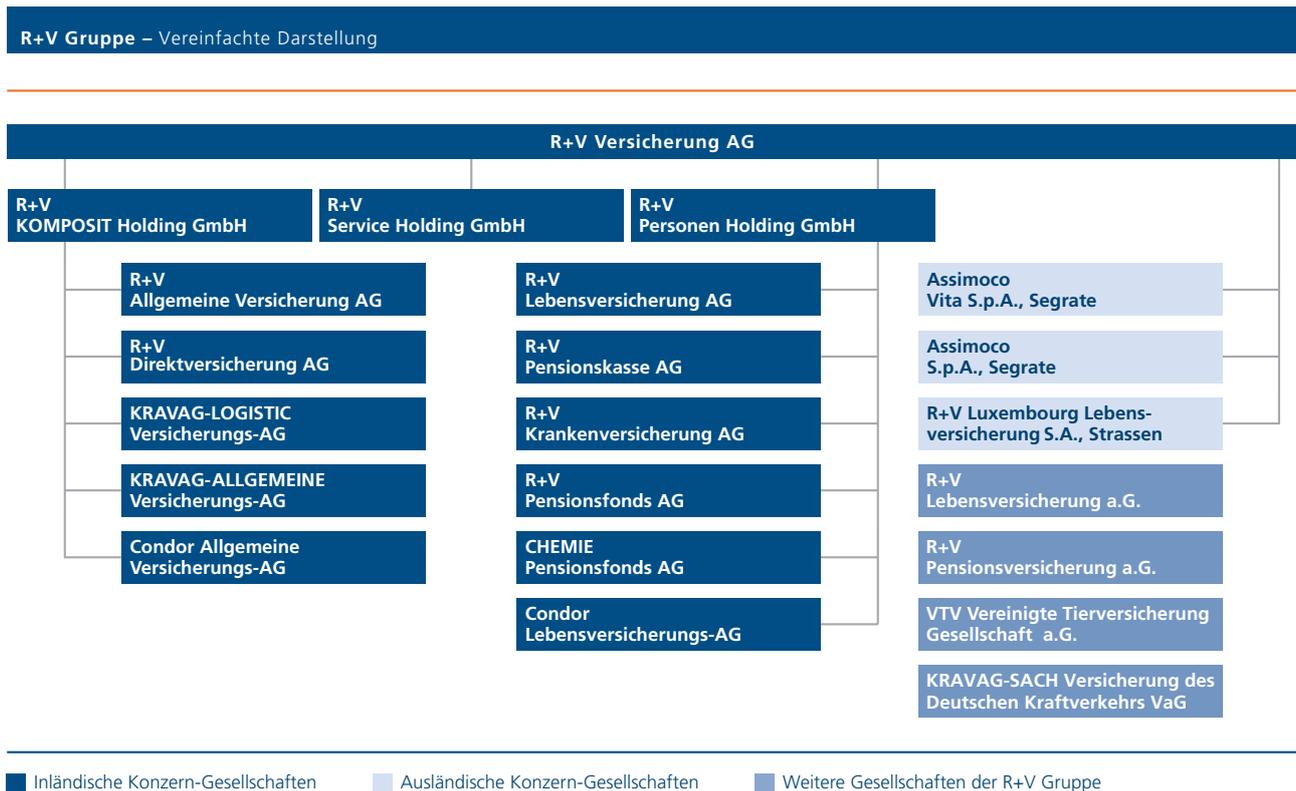
ERGEBNISSE DER FINANZSTÄRKERATINGS

Standard & Poor's Ratings Services

R+V Versicherung AG	AA–	stabiler Ausblick	12/2017
KRAVAG-LOGISTIC Versicherungs-AG	AA–	stabiler Ausblick	12/2017

Fitch Ratings

R+V Lebensversicherung AG	AA	stabiler Ausblick	12/2017
Condor Lebensversicherungs-AG	AA	stabiler Ausblick	12/2017
R+V Allgemeine Versicherung AG	AA	stabiler Ausblick	12/2017



strategischer Faktoren wird nicht nur durch regelmäßige Bestnoten in vielen Untersuchungen entsprechender Fachmagazine, sondern auch durch hervorragende Ratingergebnisse bestätigt. So vertraut R+V beim Finanzstärkerating für Versicherungen für die Beurteilung ihrer langfristigen Finanzkraft auch auf die unabhängige Einschätzung der zu den weltweit führenden Analystenhäusern zählenden Ratingagenturen S&P Global Ratings und Fitch Ratings.

S&P Global Ratings bestätigte im Jahr 2017 wiederholt die sehr starke finanzielle Ausstattung der R+V Versicherung AG sowie der KRAVAG-LOGISTIC Versicherungs-Aktiengesellschaft. Zu einer ebenfalls unverändert sehr starken Bewertung gelangte Fitch Ratings für die R+V Lebensversicherung AG und die Condor Lebensversicherungs-Aktiengesellschaft. Damit erhielten die beiden Gesellschaften die höchste Bewertung, die Fitch Ratings aktuell an Lebensversicherer im deutschen Markt vergibt. Auch die R+V Allgemeine Versicherung AG erhielt auf Anhieb eine sehr starke Bewertung durch Fitch Ratings. Die

Gesellschaft hat sich im abgelaufenen Geschäftsjahr erstmals einer Finanzstärkerating-Beurteilung unterzogen. Der Ausblick aller Rating-Bewertungen ist stabil.

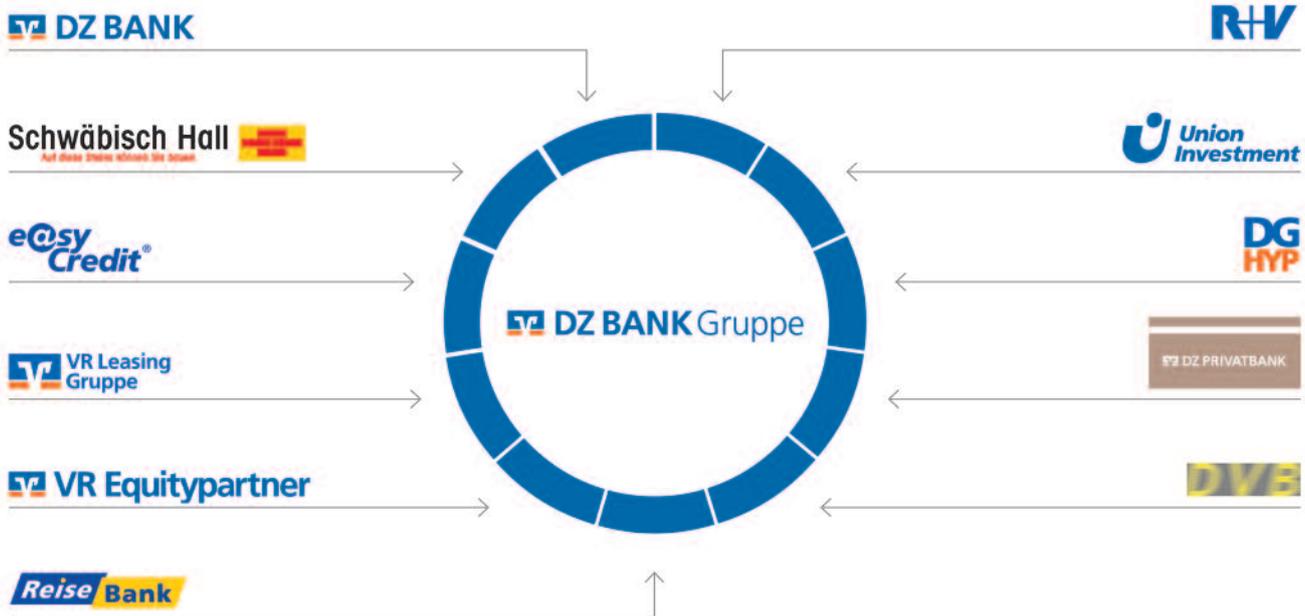
R+V Gruppe

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

R+V Versicherung AG

Die R+V Versicherung AG ist die Holding-Gesellschaft des R+V Konzerns. Sie ist mehrheitlich direkt beziehungsweise indirekt an den Erstversicherungsgesellschaften des R+V Konzerns beteiligt. Die R+V Versicherung AG nimmt zudem die Funktion

UNTERNEHMEN DER DZ BANK GRUPPE



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.

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.



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

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 werden Produkte zur finanziellen Absicherung bei Berufsunfähigkeit inklusive eines speziellen Tarifs für junge Leute angeboten.



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

Condor Allgemeine Versicherungs-AG

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

R+V im Ausland

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

Über diesen Bericht

Der vorliegende Nachhaltigkeitsbericht 2017 ist der mittlerweile fünfte Nachhaltigkeitsbericht von R+V. Er bezieht sich auf die Versicherungsgesellschaften und geschäftsnahen Gesellschaften der R+V Gruppe im Inland im Geschäftsjahr 2017 – und damit auf 14.953 Mitarbeiter. Die gesamte R+V Gruppe hat 15.767 Mitarbeiter. Im Bericht beziehen sich damit alle Aussagen, soweit nicht anders vermerkt, auf die in der Tabelle „Geltungsbereich“ dargestellten Mitarbeiterzahlen. Der vorliegende Bericht umfasst die wesentlichen ökologi-

GELTUNGSBEREICH		
Jahr	Mitarbeiter	Tätigkeitsanteile
2015	14.340	13.561
2016	14.708	13.881
2017	14.953	14.081

schen, gesellschaftlichen und sozialen Entwicklungen und ist im Internet unter www.nachhaltigkeitsbericht.ruv.de veröffentlicht. Den Nachhaltigkeitsbericht 2017 gibt es – wie bereits seine Vorgänger – ausschließlich als Online-Version. Der Bericht folgt den Leitlinien der Global Reporting Initiative (GRI / www.globalreporting.org), Leitlinien G 4 („In-Übereinstimmung“-Option Core). Die Umweltkennzahlen entsprechen den Anforderungen des Vereins für Umweltmanagement und Nachhaltigkeit in Finanzinstituten e. V. (VFU / www.vfu.de). Der R+V-Nachhaltigkeitsbericht erscheint jährlich in einer aktuellen Version.

In diesem Bericht verwendet R+V der Einfachheit halber häufig nur die männliche Form. Die weibliche Form ist selbstverständlich immer miteingeschlossen. Auch auf die durchgängige Benennung der Rechtsform von Konzernunternehmen verzichtet R+V zugunsten der Lesefreundlichkeit. An verschiedenen Stellen in diesem Bericht gibt es Hinweise auf ergänzende Informationen in weiteren Publikationen der R+V Gruppe. Der Nachhaltigkeitsbericht 2017 ist in deutscher Sprache erschienen. Der vorliegende Nachhaltigkeitsbericht richtet sich an folgende maßgebliche Stakeholdergruppen: Mitarbeiter, Privat- und Firmenkunden, Anteilseigner, die Genossenschaftliche FinanzGruppe, Analysten sowie die allgemeine Öffentlichkeit (siehe dazu ausführlicher im Kapitel „Wesentlichkeitsanalyse“ auf S. 11).

R+V ist von der Abgabe einer nichtfinanziellen Erklärung nach § 289b Abs. 2 Satz 2 iVm Satz 1 HGB befreit, da sie in die nichtfinanzielle Konzernklärung der DZ BANK AG einbezogen ist. Die nichtfinanzielle Konzernklärung für 2017 ist in deutscher Sprache auf der Internetseite www.berichte2017.dzbank.de abrufbar.



**„Prime-Status“
für Nachhaltigkeit**

rated by
oekom research

Von der Ratingagentur oekom research erhielt R+V im Rahmen des Ratings der DZ BANK Gruppe 2018 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

Spitzen-Rating für Nachhaltigkeit

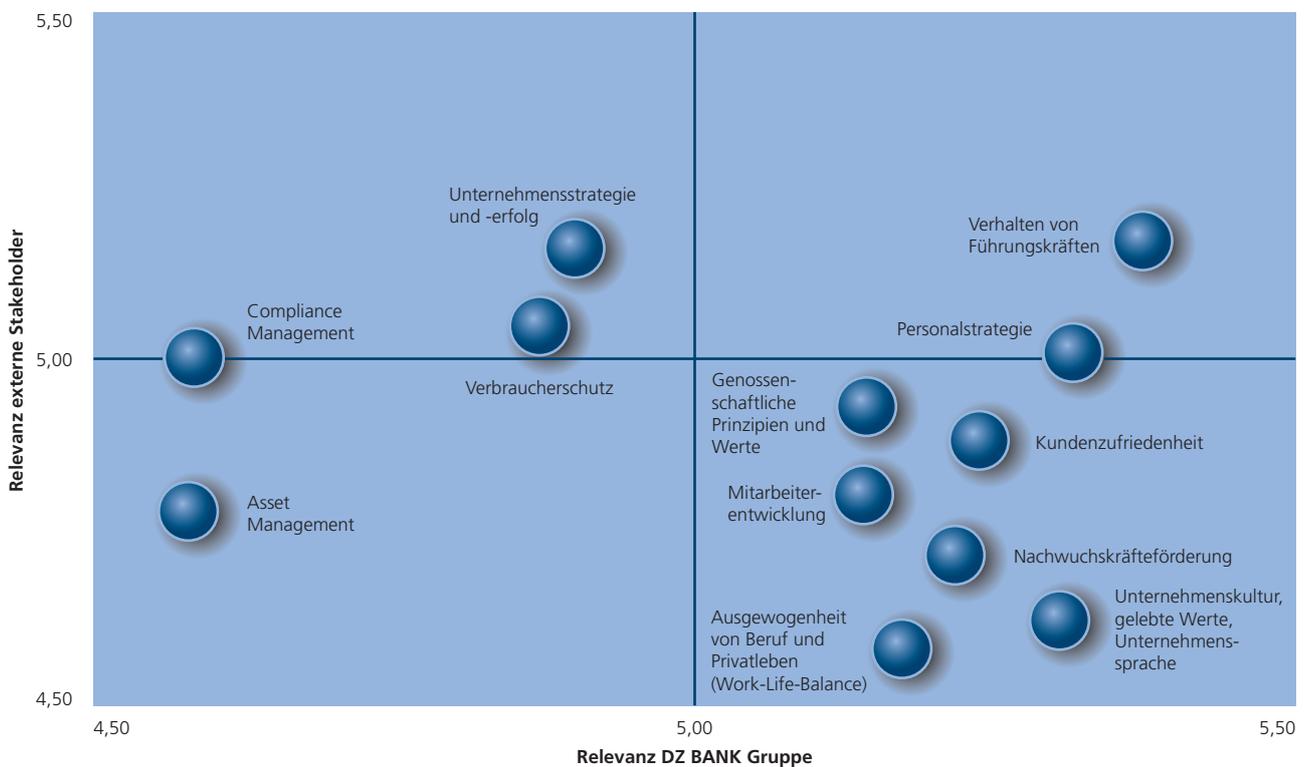
R+V und die gesamte DZ BANK Gruppe (siehe Grafik S. 8) sind vorbildlich in Sachen Nachhaltigkeit. Das bestätigte die Ratingagentur oekom research, einer der führenden Anbieter für Nachhaltigkeitsanalysen. In ihrer jüngsten Studie von Anfang 2018 erneuerten die oekom-Analysten die Note für die DZ BANK Gruppe „C+“ und vergaben wie bereits im vorangegangenen Rating aus dem Jahr 2015 den „Prime-Status“ für besonders verantwortungsvoll handelnde Unternehmen. Das viel beachtete „Prime“-Gütesiegel bescheinigt ein überdurchschnittliches Engagement in den Bereichen Umwelt und Soziales.

Anhand einer Vielzahl von branchenspezifisch ausgewählten Kriterien beurteilte oekom research (www.oekomresearch.com) die soziale und ökologische Performance der DZ BANK Gruppe. Die Analysten bewerteten unter anderem Angebote

STAKEHOLDERBEFRAGUNG DER DZ BANK GRUPPE ZUR MATERIALITÄTS-/WESENTLICHKEITSANALYSE

Zoom 4,50–5,50 (wesentliche Themen)

Stand: 30.10.2015



zur Aus- und Weiterbildung, Maßnahmen zu fairen Geschäftsabläufen sowie Projekte für eine größere Ökoeffizienz.

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

Wesentlichkeitsanalyse

Gemeinsam befragten die Unternehmen der DZ BANK Gruppe, die bereits seit vielen Jahren im Corporate Responsibility Committee beim Thema Nachhaltigkeit zusammenarbeiten

(siehe Kasten S. 12, rechts), Stakeholder für eine Materialitäts-/Wesentlichkeitsanalyse. Die Hauptziele des im Herbst 2015 beendeten Projekts waren das Kennenlernen der Stakeholder-Erwartungen sowie ein gleichzeitiges Dialogangebot an die Stakeholder, bei dem diese die aus ihrer Sicht wichtigsten Aspekte im Bereich Nachhaltigkeit nennen konnten.

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



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

Die zentralen Ergebnisse der Stakeholder-Befragung

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

Darüber hinaus gab es zu den fünf zentralen Themen der Stakeholder-Umfrage 37 Einzelaspekte, die die Befragten individuell nach ihrer Wichtigkeit bewerteten. Die Stakeholder nannten für die R+V Versicherung 12 besonders wichtige Aspekte (Werte zwischen 4,5 und 5,5), die in diesem Nachhaltigkeitsbericht besondere Berücksichtigung finden (siehe Grafik auf Seite 11).

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

HANDLUNGSFELDER DER NACHHALTIGKEITSSTRATEGIE IM ÜBERBLICK



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. Hier der Wortlaut der Strategie:

- Das Leitbild einer verantwortungsvollen, nachhaltigen Entwicklung ist fest in den Grundwerten von R+V, als Mitglied der Genossenschaftlichen FinanzGruppe, verankert. Wirtschaftlich streben wir ein profitables Unternehmenswachstum an und sind uns gleichzeitig unserer Verantwortung gegenüber Kunden und Mitarbeitern, der Umwelt und der Gesellschaft bewusst.
- Wir bekennen uns zu Demokratie, Toleranz, Menschenrechten und Chancengleichheit sowie zur Einhaltung aller Gesetze und Vorschriften und beziehen Zulieferer und Vertragspartner in unsere Bemühungen mit ein.
- Unser Nachhaltigkeitsmanagement hat zum Ziel, dass Nachhaltigkeitsaspekte bei Entscheidungen in allen Bereichen des Unternehmens berücksichtigt werden. Dies geschieht durch Ergänzung systematischer Entscheidungsprozesse um ökologische und soziale Aspekte, durch Sensibilisierung der Führungskräfte und Mitarbeiter und durch die aktive Einbindung aller Mitarbeiter bei der Umsetzung der Nachhaltigkeitsstrategie. Die Nachhaltigkeitsstrategie ergänzt die Unternehmensstrategie.
- Wir verstehen nachhaltige Entwicklung als kontinuierlichen Verbesserungsprozess, auch weil externe Ziele und Rahmenbedingungen variabel bleiben.
- Unter Einbeziehung aller Stakeholder ermitteln wir die für R+V wesentlichen Handlungsfelder der nachhaltigen Entwicklung.
- Innerhalb dieser Handlungsfelder messen und bewerten wir in einem jährlichen Prozess unsere Nachhaltigkeits- und Umweltleistungen und leiten Ziele und Maßnahmen ab.

- Gegenüber allen Stakeholdern kommunizieren wir unsere Nachhaltigkeitsleistung anhand anerkannter Transparenz-Standards in unserem jährlichen Nachhaltigkeitsbericht.
- Wir beteiligen uns an branchenweiten Lösungen und bringen uns in unternehmensübergreifenden Nachhaltigkeitsnetzwerken ein. Im Corporate Responsibility Committee der DZ BANK Gruppe bündeln wir die Nachhaltigkeitsinitiativen der Einzelunternehmen und treiben gruppenweite Aktivitäten voran.
- Die Umsetzung dieser Nachhaltigkeitsstrategie wird durch eine klare Zuweisung von Verantwortlichkeiten im „Leitfaden zum Nachhaltigkeitsmanagement bei R+V“ sichergestellt.

Handlungsfelder der Nachhaltigkeitsstrategie

Die Schwerpunkte des nachhaltigen Handelns von R+V liegen auf sechs Handlungsfeldern (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 Nachhaltig-

keitsperformance sowie zum Nachhaltigkeitsprogramm 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 Verantwortung für das Thema Nachhaltigkeit liegt direkt beim Vorstandsvorsitzenden der R+V Versicherung AG. Für die Weiterentwicklung und operative Umsetzung der Strategie ist der R+V-Nachhaltigkeitsbeauftragte zuständig. Er koordiniert die unternehmensweite Umsetzung mit der Nachhaltigkeitskonferenz. Dieses Gremium besteht aus Managementvertretern aller Ressorts, dem R+V-Umweltmanagementbeauftragten sowie Vertretern der Produktkommission, der Investitionskommission und des Risikomanagements (siehe S. 15).

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

ZUSAMMENSETZUNG DER R+V-NACHHALTIGKEITSKONFERENZ



Nachhaltigkeit und R+V-Markenwerte

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

Bereits im Jahr 2011 hat R+V das Plus als Schlüsselement eingeführt, um Marke und Wiedererkennung zu stärken. Seit-

her stehen bei R+V alle Maßnahmen und Unterlagen im Zeichen des Plus. Auch im Jahr 2017 führte R+V die Kampagne zur Positionierung der Marke R+V fort. Das Plus unterstreicht den Anspruch, dem Kunden immer einen Mehrwert zu bieten. Nicht nur in Bezug auf eine bessere Leistung, sondern auch durch wertorientiertes Handeln. Zentrale Elemente der Kommunikation bleiben das Logo PLUS sowie der Claim „Die Versicherung mit dem Plus“.

Buchstäblich zum Anfassen sind die Marke R+V und deren Werte im „R+V-Markenraum“. Diesen eröffnete R+V im Sommer



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

Die Markenwerte von R+V



VORAUSSCHAUEND

Wir handeln mit Weitblick und halten, was wir versprechen.



MIT HERZBLUT ENGAGIERT

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



GEMEINSCHAFTLICH

Wir schaffen Geborgenheit und Schutz in der Gemeinschaft.



SOLIDE

Wir bieten Sicherheit durch wirtschaftlich solides Handeln.

2016 in der Unternehmenszentrale in Wiesbaden. Auf rund 100 Quadratmetern Wandfläche geben 130 quadratische Elemente, die sich aus dem „Plus“ ableiten, in verschiedenen Farbtönen und Größen ein ganz neues Raumgefühl.

Die Ausstellung ist interaktiv konzipiert und führt mit historischen Exponaten und hochmodernen Touchscreens Historie und Moderne zusammen. Ein großes Touchboard lädt Besucher zu einer Zeitreise ein: Durch Anklicken der eingblendeten Jahreszahlen öffnen sich Fenster mit Informationen zur R+V-Geschichte. Ein für die Ausstellung realisierter Film erläutert erstmals im Detail, wie sich aus einer Idee von Friedrich Wilhelm Raiffeisen und Hermann Schulze-Delitzsch das Unternehmen R+V seit dem Jahr 1922 entwickelte.

Bei der Fertigstellung des Markenraums achtete R+V selbstverständlich auch auf Klimaschutz-Aspekte. So wurden die 38 Tonnen CO₂, die bei der Einrichtung der Ausstellung entstanden, durch das Wiederaufforstungsprojekt „CO₂OL Tropical mix, Panama“ kompensiert.

Produkte und Dienstleistungen



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

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 (sowohl privat als auch betrieblich) oder zur finanziellen Absicherung von Risiken dienen. R+V ist einer der größten Versicherer Deutschlands und bietet die gesamte Palette in den Segmenten Personenversicherung (Kranken- und Lebensversicherung, z. B. Renten-, Kapital- und Risikoversicherungen) und Komposit-

versicherung (z. B. die Sparten Kraftfahrt, Haftpflicht, Sach, Kredit, Unfall und Rechtsschutz). Darüber hinaus setzt R+V zahlreiche weitere Akzente. Dazu gehört unter anderem der Bereich Ökologie. Hier zählt R+V zu den bundesweit führenden Assekuranten für Erneuerbare-Energien-Anlagen. Mit ihren Produkten Umwelthaftpflicht- und Umweltschadenversicherung sowie der Versicherung von Elementarschäden und den dazugehörigen Präventivberatungen leistet R+V einen wichtigen Beitrag zur Nachhaltigkeit im Bereich Umwelt- und Elementarschäden.

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



Auf dem Gelände des Frankfurter Flughafens testete R+V ihre autonom fahrenden Busse.

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

Darüber hinaus trägt die private Krankenversicherung maßgeblich dazu bei, dass die medizinische Versorgung in Deutschland zur besten der Welt gehört. Denn durch die PKV fließen jährlich fast 13 Milliarden Euro zusätzlich ins deutsche Gesundheitswesen. Medizinischer Fortschritt wird vorangetrieben und davon profitieren letztlich alle.

Mobilität der Zukunft

Für R+V als einen der größten Fahrzeugversicherer Deutschlands spielt das Thema Versicherungslösungen für den Straßenverkehr eine ganz herausgehobene Rolle. Deshalb inves-

tiert R+V in Forschungsprojekte zur Mobilität der Zukunft und bietet gleichzeitig Versicherungslösungen für Elektroautos und Carsharingnutzer.

Forschungsprojekt zum autonomen Fahren

Ein ganz besonderes Projekt setzte R+V Ende 2017 um. An zwei Standorten – dem Frankfurter Flughafen und den Marburger Behringwerken – testete R+V den Einsatz von autonom fahrenden Elektro-Kleinbussen des französischen Herstellers Navya. Das Ziel der Testfahrten: Noch bevor die neue Kfz-Technik mit ihrer komplexen Software und einer Vielzahl von Sensorsystemen und Kameras Standard auf deutschen Straßen ist, will R+V präzise Erkenntnisse zu den Chancen und Risiken autonomer Fahrzeuge gewinnen – und zwar auf Basis eigener Daten.

Ausgearbeitet und umgesetzt wurde das Forschungsprojekt vom „R+V Innovation Lab“ (iLab). In der Wiesbadener Moritzstraße 14 entwickelten sechs Mitarbeiter als R+V-Startup „M014“ Kfz-Produkte im Umfeld von „Connected Car“. Vorbild,

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



„Mit dem erweiterten Versicherungsschutz für Elektrofahrzeuge unterstützt R+V den Wandel hin zu mehr umweltfreundlicher Mobilität.“

Jan Dirk Dallmer,
Bereichsleiter Kraftfahrt Betrieb

Auch im eigenen Fuhrpark setzt R+V auf Elektromobilität.

vor allem was die Arbeitsweise, die Methoden und die Abstimmungsprozesse betrifft, waren schnell agierende Start-ups. Mit ihrem iLab geht die R+V Versicherung einen neuen Weg der Arbeitskultur und -methodik, der zudem Ausgangspunkt für weitere Zukunftsprojekte bei R+V sein kann.

Der erste Test startete Ende Oktober auf dem Gelände des Frankfurter Flughafenbetreibers Fraport. R+V und Fraport testeten den hochautomatisierten Kleinbus zwei Wochen lang auf einer verkehrsreichen Straße – zwischen Pkw, Flugzeugschleppern, Rettungsdiensten, Fracht- und Gepäcktransportern. Täglich fahren rund 2.600

Fahrzeuge an Tor 3, an dem der Bus eingesetzt wird, ein und aus – davon fast die Hälfte Lkw. Hinzu kommen innerbetriebliche Fahrzeuge und Transporter, beispielsweise knapp 1.000 Frachtschlepper, die pro Tag eine an der Strecke gelegene Schleuse zum Vorfeld passieren oder dieses verlassen. Ein Glücksgriff für R+V, da sich ihr hochautomatisierter Kleinbus hier in einem realistischen und äußerst belebten Straßenszenario mit Fußgängern und den unterschiedlichsten Verkehrsmitteln bewegen kann. Die Testfahrten funktionierten reibungslos, Unfälle oder sonstige Zwischenfälle gab es nicht.

Ein zweiter Test folgte Anfang Dezember in Marburg. Ein elektrobetriebener Bus wurde im nordhessischen Marburg an insgesamt fünf Werktagen parallel zum laufenden Betriebsverkehr am Pharmastandort Behringwerke eingesetzt. Das Fahrzeug wurde zuvor intensiv auf der Strecke getestet und der entsprechende Streckenverlauf erfasst. Der Testlauf wird durch das Innovation Lab „M014“ umgesetzt. Neben dem Standortbetreiber Pharmserv beteiligen sich unter anderem die Volks-

bank Mittelhessen, ein Busunternehmer sowie die IHK Kassel-Marburg, der Landkreis und die Stadt Marburg an der Finanzierung des Projekts. Die beteiligten Partner wollten weitere Erkenntnisse zum Einsatz autonomer Fahrzeuge im Realverkehr gewinnen. Denn wie schon am Frankfurter Flughafen waren während des Tests konventionelle Fahrzeuge sowie Fußgänger oder Radfahrer auf der Strecke unterwegs.

Nach Abschluss der Testeinsätze, bei denen 1.100 km zurückgelegt und 1.000 Personen befördert wurden, will R+V das Potenzial des autonomen Fahrens weiter testen. Denn noch sind viele Fragen auf dem Weg in die Mobilität der Zukunft weitgehend offen. Funktionieren Technik und Software autonomer Fahrzeuge dauerhaft reibungslos? Können selbstfahrende Autos und konventionelle Fahrzeuge problemlos und sicher gemeinsam auf der gleichen Straße fahren? Wie hoch ist die Akzeptanz sowohl bei Mitfahrern als auch bei anderen Verkehrsteilnehmern? Welche infrastrukturelle Unterstützung brauchen autonome Elektrofahrzeuge für einen optimalen Betrieb? Spannend ist auch die Vernetzung von Kommunikations- und Informationstechnologien: Welche interaktiven Möglichkeiten ergeben sich daraus für das Unternehmen und die Nutzer autonomer Fahrzeuge? Und schließlich interessiert es die Versicherung auch, welchen Einfluss automatisiertes Fahren auf die Schadenhöhe und Schadenhäufigkeit hat.

Erweiterter Schutz für Elektrofahrzeuge

Besitzer von Elektro- und Hybridfahrzeugen erhalten bei R+V seit 2017 einen deutlich erweiterten Versicherungsschutz. Ein neues Highlight im Schutzbrief ist das Abschleppen des Elektroautos bis zur nächsten Stromtankstelle, wenn das Fahrzeug wegen eines leeren Akkus stehen bleibt. Wird das Abschleppen über R+V organisiert, übernimmt R+V die kompletten Kosten. Zu den neuen Leistungen von R+V in der Kaskoversicherung zählt außerdem die beitragsfreie Versicherung von mobilen Ladegeräten (bis 1.000 Euro) und Ladekabeln, wenn diese zum Beispiel gestohlen wurden. Ohne Aufschlag exklusiv im Plus-Tarif mitversichert sind künftig auch fest montierte Wandladestationen (Wallboxen) bis 1.000 Euro. Darüber hinaus übernimmt R+V die Kosten (bis 2.000 Euro) für die Entsorgung

des alten Fahrzeug-Akkus. Bei einem Totalschaden des Akkus (etwa durch Brand) erstattet R+V wie bisher in den ersten 24 Monaten den Neupreis – sofern der Akku nicht gebraucht gekauft wurde.

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

Neue Leistungen für Carsharing-Nutzer

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

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

Reparatur vor Ersatz in der Kfz-Schadenregulierung

Im Rahmen des Aktiven Schadenmanagements in der Kfz-Versicherung empfiehlt R+V Kunden und Geschädigten die Reparatur in zertifizierten Karosserie- und Lackbetrieben. In diesen Werkstätten wird größter Wert darauf gelegt, Schäden gemäß den Herstellervorgaben instand zu setzen, statt einfach Teile auszutauschen. Dadurch können Ressourcen hin-

sichtlich der Herstellung von Fahrzeugteilen gespart und viel Abfall (Altteile) vermieden werden. Diese Vorgehensweise ist nicht in allen Reparaturbetrieben die Regel.

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

R+V Partner beim InsurLab Germany in Köln

R+V ist Partner des im Mai 2017 neu gegründeten InsurLab Germany (Köln). Innovative Startups im Versicherungsumfeld treffen dort künftig auf Wissenschaft, Mittelstand und Großunternehmen aus ganz Deutschland, um sich über versicherungsrelevante Themen auszutauschen. Köln soll ein Digital Hub für die Versicherungsbranche in Deutschland werden – ein Knotenpunkt, an dem gezielt Innovationen in der Branche gefördert werden. In der Zusammenarbeit mit den Talenten der digitalen Welt möchte R+V die Entwicklung der Versicherungsbranche aktiv mitgestalten. Im Zeitalter der Digitalisierung ist ein solches Networking unerlässlich. Die neue Plattform gibt allen Beteiligten die Chance, neue Trends und Geschäftsmodelle frühzeitig zu entdecken und Partnerschaften einzugehen.

Pilotprojekt ElderlyCare

Bis ins hohe Alter zu Hause in den eigenen vier Wänden leben – das wünschen sich viele ältere Menschen. Ihre Angehörigen können sie dabei unterstützen. Denn R+V startete im November 2017 nun das Pilotfeld „ElderlyCare“ – zunächst für R+V-Mitarbeiter und ihre Familien. ElderlyCare ist ein intelligentes Assistenzsystem. Über Sensoren und Techniken, die in der Wohnung installiert sind, schlagen die smarten Assistenten Alarm, wenn etwas nicht stimmt. Sie erkennen Notsituationen

und Auffälligkeiten. In dem Projekt vereint R+V die Smart-Home-Technik vom Softwareentwickler Casenio, die künstliche Intelligenz von IBMs Supercomputer Watson und die Dienstleistungen der Malteser.

Der Pilotversuch beginnt dann mit der Installation der Sensoren in der Wohnung. Temperatur- und Rauchsensoren messen die Luft im Raum, ein Wasserwächter meldet einen Überlauf an Waschbecken oder Badewanne, Türkontakte und Bewegungsmelder schlagen Alarm, wenn sich etwas Verdächtiges anbahnt. Außerdem ist es möglich, die Bettbelegung zu überwachen, um beispielsweise ungewöhnlich langes Liegen zu erkennen. Ein Algorithmus lernt aus dem Verhalten des Bewohners: Wie ist sein Tagesablauf, welchen Rhythmus und welche Routinen hat er? Unstimmigkeiten lösen automatisch eine Alarmkette aus: Zuerst wird das persönliche Netzwerk über eine App verständigt. Können die Angehörigen das Problem nicht klären, werden die Profis vom Malteser Hilfsdienst aktiv.

Ein Beispiel: Auf dem Herd einer älteren Dame brutzelt das Schnitzel in der Pfanne und im Kochtopf garen die Kartoffeln für das Mittagessen. Da passiert es: Sie ist nur einen Augenblick unaufmerksam und stürzt in der Küche. Es dauert nicht lange, bis Rauch- und Temperatursensoren Alarm schlagen. Ihr Enkel sitzt gerade in einem Meeting, als die Malteser Care App auf seinem Smartphone meldet, dass bei seiner Oma etwas nicht stimmt. Er hat jetzt eine Stunde Zeit, sich zu vergewissern, ob alles in Ordnung ist oder ob sie Hilfe benötigt. Zum Beispiel kann er versuchen, mit ihr Kontakt aufzunehmen. Ist es ein Fehlalarm, kann er diesen ausschalten. Ist es hingegen ein Notfall, greifen die Malteser sofort ein. Sie nehmen Sprachkontakt über die Hausstation auf. Meldet sich die Oma nicht, versuchen sie den Enkel anzurufen. Erreichen die Helfer beide nicht, leiten sie Notfallmaßnahmen ein. Für R+V ist es wichtig, für künftige Produkte und Serviceleistungen entsprechende Erkenntnisse zu gewinnen.

R+V als Versicherer der Energiewende

Besonders hervor sticht der nachhaltige Aspekt in den Tarifen für erneuerbare Energien. Mit 123.000 versicherten Solaranlagen, 1.320 Windrädern und 1.200 Biogasanlagen zählt R+V zu

R+V VERSICHERT ÜBER DIE TECHNISCHE VERSICHERUNG BUNDESWEIT

Photovoltaikanlagen	123.000
Windräder	1.320
Biogasanlagen	1.200

* Stand 31.12.2017

den wichtigsten Anbietern von Versicherungen für Erneuerbare-Energien-Anlagen. Damit trägt R+V zum Gelingen der „Energiewende“ bei. Denn ohne entsprechende Versicherungen wären die Planung, der Bau und der spätere Betrieb solcher Erneuerbare-Energien-Anlagen überhaupt nicht möglich.

Schon seit Beginn der 90er-Jahre ist R+V im Segment Erneuerbare Energien aktiv. Um die eigene Position in diesem schnell wachsenden Markt zu stärken, hat der Versicherer eigens das „R+V Kompetenzzentrum Erneuerbare Energien“ (www.kompetenzzentrumEE.de) 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 rund 1.000 Volksbanken und Raiffeisenbanken mit ihren deutschlandweit knapp 12.000 Filialen findet der Kunde immer einen passenden Ansprechpartner für alle Versicherungsfragen.

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

Bei der Risikoabsicherung im Bereich erneuerbare Energien setzt R+V auf eine zweigleisige Strategie: standardisierte Bündelprodukte für kleine und mittlere Anlagen sowie individuelle Tarife für Großprojekte. Bündelprodukte garantieren dem Betreiber, dass alle wesentlichen Risiken abgesichert sind. Solche aus mehreren Bausteinen bestehenden Tarife sind 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 auch 2017 wieder Sponsor des „Bundeskongresses genossenschaftliche Energiewende“. Bei dieser Veranstaltung trafen sich Anfang Februar 2017 mehr als 300 Teilnehmer in Berlin, um über Geschäftsmodelle für Energiegenossenschaften im Bereich der Solar- und Windenergie zu sprechen. Weitere Themen waren Elektromobilität, Elektro-Carsharing, Photovoltaikstrom für Mieter, Digitalisierung sowie Kooperationen von Wohnungs- und Energiegenossenschaften.

R+V ist Sponsor des CERES AWARD

Im Segment Landwirtschaft fördert R+V unter anderem die Nachhaltigkeit, indem sich das Unternehmen seit 2015 beim CERES AWARD, Deutschlands renommiertestem Wettbewerb für Landwirte, als exklusiver Sponsor in der Kategorie „Energie-Landwirt des Jahres“ engagiert. Mit dem CERES AWARD (www.ceresaward.de) werden Landwirte für ihre außergewöhnlichen Leistungen prämiert. Ausgezeichnet werden

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

Landwirte, die als Unternehmer erfolgreich sind und Verantwortung für Mitmensch, Natur und Tier wahrnehmen. R+V spricht dabei die Gruppe der Landwirte und Energiewirte punktgenau an. Dazu zählen Landwirte, die sich neben der Landwirtschaft außerordentlich in den Segmenten Biogas (inklusive Nahwärmenetz), Photovoltaik, Windenergie, aber auch Wasserkraft, Geothermie und anderen erneuerbaren Energien engagieren und damit einen wertvollen Beitrag für die Energiewende leisten.

Nachhaltige Fondspolizen

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 elf Fonds wählen. Es stehen vermögensverwaltend gemanagte Fonds (VV-Fonds), Aktienfonds und Rentenfonds zur Verfügung.

Die bei „Congenial blue“ angebotenen Fonds berücksichtigen unterschiedliche Nachhaltigkeitskriterien: Ein Fonds schließt beispielsweise Unternehmen aus den Branchen Atomenergie, Rüstung und Glücksspiel aus, ein anderer zusätzlich noch industriellen Fischfang und Agrar-Gentechnik („Ausschlusskriterien“). Andere Fonds wiederum berücksichtigen bei der Auswahl der Wertpapiere „Positivkriterien“, etwa Aspekte wie Ökoeffizienz, Gleichberechtigung und Sozialstandards. In einem digitalen Leitfaden sind diese Kriterien zu jedem Fonds transparent abgebildet, sodass der Kunde diese Kriterien mit seinen Wünschen abgleichen kann. Congenial blue wird in allen drei Schichten der privaten Altersvorsorge angeboten: Basisrente, Riester-Rente, Privatrente. Auch in der betrieblichen Altersversorgung kann Congenial blue zum Einsatz kommen.

Im Rahmen der fondsgebundenen Rentenversicherungen der 3. Schicht stehen bei R+V UniRak Nachhaltig A, UniRak Nachhaltig Konservativ A und UniNachhaltig Aktien Global als nachhaltige Fonds zur Verfügung, außerdem der UniSector:

Klimawandel A, der in Unternehmen aus den Bereichen alternative Energien, Umwelttechnologien und Recycling investiert.

Verbesserte Energieeffizienz mitversichert

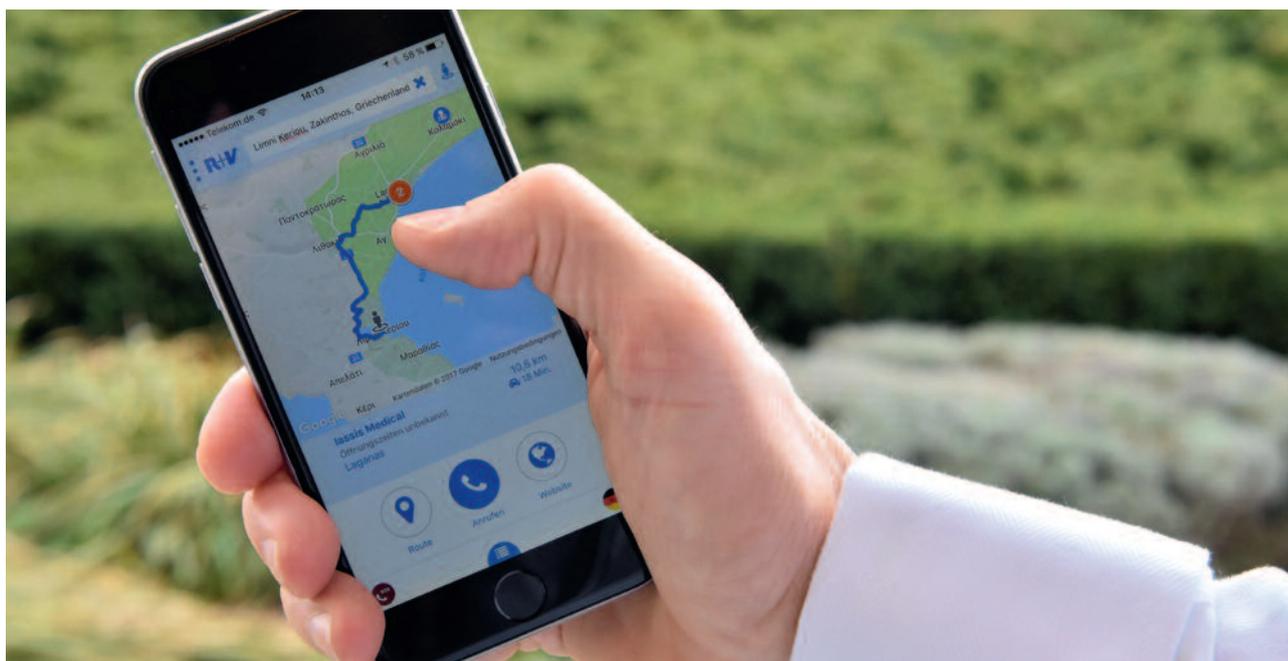
In der „R+V-PrivatPolice Wohngebäudeversicherung“ ist die Kostenposition „Mehrkosten für verbesserte Energieeffizienz“ mitversichert. Die Entschädigungsgrenze beträgt je Versicherungsfall 10.000 Euro. Das heißt, der Kunde kann auf eigenen Wunsch den entstandenen Gebäudeschaden energieeffizienter beheben lassen. Der Versicherte bekommt von R+V Kosten ersetzt, wenn er eine Sache mit verbesserten Verbrauchswerten einsetzt, die der beschädigten Sache in Art und Güte möglichst nahe kommt. Das gilt auch dann, wenn diese Sache ohne verbesserte Verbrauchswerte auch noch auf dem Markt erhältlich ist.

R+V hilft per App bei Arztsuche im Urlaub

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

Die Anwendung der App ist absolut einfach: Sobald das Programm gestartet wird, ermittelt es den Standort und zeigt alle vorhandenen Arztpraxen und Krankenhäuser der Umgebung auf einer Karte. Der Nutzer kann die Einträge auch in einer Liste ansehen. Ebenso gibt die App die exakte Entfernung, die voraussichtliche Fahrzeit sowie Öffnungszeiten, Telefonnummer und eine eventuell vorhandene Homepage des Arztes oder der Klinik an. Einträge in anderen Sprachen und Schriften übersetzt die App ins Deutsche, sodass der Urlauber sofort weiß, um welchen Arzt es sich handelt.

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



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

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

Nachhaltige Prozesse durch digitale Lösungen

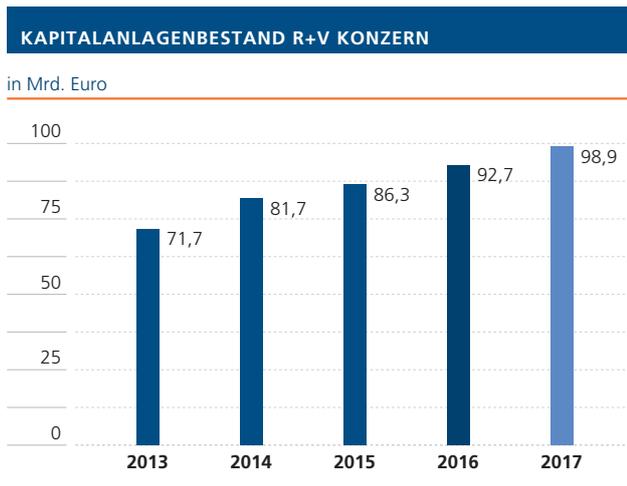
Digitalisierung ist ein Schlagwort, welches die gesamte Versicherungsbranche beschäftigt. Die positiven Auswirkungen auf die Umwelt, die damit einhergehen, werden dabei jedoch nur selten betrachtet. So führte die R+V Krankenversicherung für ihre Kunden die R+V-ScanApp zur papierlosen Einreichung von Leistungsbelegen ein. Auch der sukzessive Ausbau von Online-Antragsstrecken und die Einführung des R+V Kundenportals gehen mit einer Reduktion von Papier und Einsparung von Transportwegen einher.

ScanApp spart Papier und Transport

Seit 2016 können Kunden der R+V Krankenversicherung ihre Arztrechnungen per App einreichen. Das ist nicht nur für die

Kunden komfortabler, sondern spart darüber hinaus Papier für Kopien und Emissionen, die beim Transport des Briefes anfallen würden. Die seit März 2016 verfügbare Version für das iPhone wird bereits von rund 28.000 Kunden genutzt. Seit März 2017 ist die kostenlose R+V-ScanApp auch für Android-Smartphones erhältlich. Sie hat mittlerweile circa 17.000 Nutzer.

Die Bedienung ist absolut einfach: Die App erkennt automatisch, wann das erfasste Dokument scharf im Bild zu sehen ist, und macht dann selbstständig ein Foto. Ein „Verwackeln“ wird damit praktisch ausgeschlossen. Die Leistungsabrechnung erhalten die R+V-Kunden derzeit noch per Post. Über das R+V Kundenportal „Meine R+V“ wird die Ausgangspost seit August 2017 jedoch parallel auch in die Online-Akte der Kunden eingestellt, die sich für das R+V-Kundenportal registriert haben. Seit Herbst 2017 sind die per R+V-ScanApp eingereichten Krankenversicherungs-Belege ebenfalls in der Online-Akte des Kunden sichtbar.



Kapitalanlage

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

Um dieser Vorgabe gerecht zu werden (und weil Versicherungen in aller Regel langfristig ausgelegt sind), ist der Nachhaltigkeitsgedanke ein essenzieller und implizit verpflichtender Bestandteil der Kapitalanlage eines Versicherers. Damit ist es auch bei R+V oberstes Ziel, die Sicherheit der Vermögensanlagen zu wahren und deren Substanz zur Erfüllung der abgeschlossenen Versicherungsverträge dauerhaft zu erhalten. Dieser Grundsatz der Anlagesicherheit wird auch bei indirekt gehaltenen Vermögenswerten beachtet.

In diesem Zusammenhang investiert R+V im Regelfall in Spezialfonds, bei denen volle Transparenz über deren Inhalte und über die damit verbundenen Risiken gegeben ist. Bei dem Investment in Unternehmen über Aktien oder Unternehmensanleihen bevorzugt R+V solche, die für eine angemessene



Ausschlusskriterien der R+V-Kapitalanlage

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

Zukunftssicherung sorgen und die Voraussetzungen erfüllen, um in ihren Märkten dauerhaft bestehen zu können.

Zusätzlich zu den genannten Aspekten und ohne einen angemessenen Renditeanspruch zu vernachlässigen, berücksichtigt R+V bei der Anlage der Kundengelder klare ethische Kriterien. Diese Richtlinien für das inzwischen rund 100 Milliarden Euro große Portfolio hat sich R+V selbst gegeben. Demnach investiert R+V nicht in Hersteller von Minen und Anti-Personen-Minen, von atomaren, biologischen und chemischen Waffen („ABC-Waffen“), von uranhaltiger Munition sowie Streumunition. Ebenso sind Finanzprodukte für Agrarrohstoffe („Lebensmittelspekulation“) bei R+V ausgeschlossen.

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.



Das Bildmotiv zur Kampagne „Freiraum fürs Leben“.

Um auszuschließen, dass entsprechende Wertpapiere im Portfolio enthalten sind, nutzt R+V zur Überprüfung die „Controversial-Weapons“-Liste von oekom research, einem der weltweit führenden Analysehäuser für das Segment Nachhaltigkeit. Die oekom-Analysten erfassen regelmäßig jene Unternehmen aus aller Welt, die nachweislich geächtete beziehungsweise „kontroverse Waffen“ wie Landminen oder Streumunition produzieren.

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-fuersleben.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 gesetzli-

che 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 2017 deutlich mehr als 300 Veranstaltungen mit insgesamt über 15.000 Teilnehmerinnen statt.

Pflege

Aufgrund der Demografie wird das Thema Pflege zu einer immer größeren Herausforderung – nicht nur für das soziale Sicherungssystem. Es berührt gleichermaßen auch die betroffenen Familien und alle, die sich um eine tragfähige Infrastruktur für eine kompetente und menschliche Pflege bemühen. R+V als genossenschaftlicher Versicherer engagiert sich seit 2009 durch Unterstützung der „Pflege-Charta“ und hat 2012 unter dem Titel „Weil Zukunft Pflege braucht“ (www.weil-zukunft-pflege-braucht.de) sogar eine eigene Initiative gegründet.

R+V macht die Bürger also bereits seit vielen Jahren mit umfangreichen Informationen und Angeboten auf das Thema aufmerksam. Auch für die Initiative „Freiraum fürs Leben“ spielt der Pflegefall als eigenständige „Freiraum-Fälle“ eine wichtige Rolle, denn Frauen sind doppelt von der Pflegeproblematik betroffen: sie haben ein erhöhtes Risiko, pflegebedürftig zu werden, und sind zumeist auch diejenigen, die sich um zu pflegende Angehörige kümmern und die damit verbundenen finanziellen Einbußen zu tragen haben.

Zukunftsvorsorge durch betriebliche Altersversorgung

Die Lebensversicherung hat, trotz anhaltender Niedrigzinsphase und fortwährender Diskussion, nach wie vor eine zentrale Bedeutung für die Absicherung existenzieller Risiken. Dies gilt nicht nur für die private Altersvorsorge, sondern auch für die betriebliche Altersversorgung (bAV). Als Kompetenzzentrum für Vorsorgen und Versichern in der Genossenschaftlichen FinanzGruppe bietet R+V optimalen Versicherungsschutz und passgenaue, moderne Vorsorgelösungen an.

R+V verfügt dabei über ein breites Spektrum bedarfsgerechter Produkte für alle Kunden. Die Produktpalette reicht von staatlich geförderten Altersvorsorgeprodukten über klassische Rentenversicherungen mit garantiertem Zins über fondsgebundene Rentenversicherungen oder Rentenversicherungen mit Partizipation am Aktienmarkt bis hin zu Risikoversicherungen wie etwa der Risikolebensversicherung oder der Berufsunfähigkeitsversicherung. Das Geschäftsfeld betriebliche Altersversorgung konnte in den vergangenen Jahren beachtliche Erfolge aufweisen. Viele Branchen haben innovative Tarifverträge entwickelt, die es den Beschäftigten ermöglichen, Ansprüche auf bAV zu erwerben. Dennoch werden die Vorteile einer bAV noch nicht ausreichend genutzt. Zur Sicherung der Altersversorgung in Deutschland hat die Regierung das Betriebsrentenstärkungsgesetz (BRSG) mit Wirkung ab dem 1. Januar 2018 verabschiedet. Wesentliches Ziel des Gesetzes ist es, die betriebliche Altersversorgung in Deutschland insbesondere für klein- und mittelständische Unternehmen und deren Arbeitnehmer zu stärken und die Verbreitung zu fördern.

In der betrieblichen Altersversorgung bietet R+V alle fünf Durchführungswege sowie umfassende Services und Produkte für Wertkonten an. Dabei sind einzelvertragliche Gestaltungen ebenso möglich wie die Absicherung im Rahmen von Versorgungswerken. Kapitalmarktorientierte fondsgebundene Versicherungen sowie spezielle Produkte exklusiv für Mitglieder von Genossenschaften runden das Angebot ab.

Darüber hinaus kann mit dem Kombinationsmodell von R+V für Unternehmen, die eine bAV über eine Pensionszusage anbieten und dafür Pensionsrückstellungen bilden, eine bilanzentlastende Auslagerung vorgenommen werden. Ein Schwerpunkt von R+V liegt in der bAV auf speziellen Branchenlösungen. Durch die zunehmende Entwicklung von tarifvertraglichen Lösungen zur betrieblichen Altersversorgung verfügen Branchenversorgungswerke über ein hohes Wachstumspotenzial. R+V ist traditionell in diesem Bereich sehr erfolgreich.

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

Im Konsortium MetallRente (www.metallrente.de) ist R+V zweitgrößtes Konsortialmitglied. Die MetallRente bietet Vorsorgelösungen für alle Beschäftigten von Unternehmen der Metall- und Elektroindustrie. Seit 2011 bietet ein Versichererkonsortium unter Federführung von R+V die ApothekenRente (www.apothekenrente.info) an, ein bAV-Produkt für Apothekenmitarbeiter. Die ApothekenRente ist die einzige von den Tarifparteien empfohlene bAV-Lösung.

Seit 2016 ist R+V neuer Konsortialpartner im Versorgungswerk KlinikRente (www.klinikrente.de). Im Konsortium KlinikRente hat R+V das Engagement 2017 verstärkt und die Position weiter ausgebaut. Für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von Krankenhäusern sowie Reha-, Alten- und Pflegeeinrichtungen werden Altersvorsorgeverträge und Berufsunfähigkeitsversicherungen als Branchenlösung angeboten.

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

Gesundheitsförderung durch betriebliche Krankenversicherung

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

Dienstleister in Notsituationen

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

HPC ist Partner für psychische Gesundheit und leistet Hilfe bei Krisen

Die HumanProtect Consulting GmbH (www.humanprotect.de) ist ein Netzwerk aus Psychologen, Psychotherapeuten und weiteren 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. Mittlerweile deckt HPC eine breite Palette von Gesundheitsdienstleistungen für Unternehmen über sämtliche Phasen des Gesundheitsprozesses ab – von der Prävention über die Akutversorgung und Therapie bis zur beruflichen Wiedereingliederung. Zusätzlich bietet HPC seit einigen Jahren Dienstleistungen für Unternehmen wie psychologischen Service für Versicherungen, eine Beratungshotline für Mitarbeiter, Organisationsberatung (zum Beispiel zur Gefährdungsbeurteilung) sowie Führungskräftecoachings und -seminare.

HPC-Produkte finden sich zunehmend in Versicherungsprodukten zur Aufwertung der klassischen Versicherungsleistungen, indem die Versicherungsprodukte durch eine psychologische Beratung ergänzt werden. Als Beispiel sei hier die psychologische Beratung im Rahmen des R+V-Produkts „RatgeberPolice“ genannt. 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 Bau- und Maschinenbauschäden, für fachgerechte Abfallentsorgung nach Brand-, Bau- und Umweltschäden, für nachhaltige Maßnahmen bei Agrarschäden und für umweltschonende optimierte Dienstleistereinsätze und -steuerung 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 und bei der nachhaltigen Schadenverhütung, etwa durch In-House-Schulungen, Konzepte etc. Die KUSS GmbH ist bundesweit tätig und deckt mit ihrem Know-how die Fachgebiete Agrar, Bauwesen, Maschinenbau 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 Einbruch-/Diebstahlschäden stehen die Nachhaltigkeit der Sanierungsmaßnahmen und damit der Erhalt der Bausubstanz und die Schonung von Ressourcen im Zentrum des Handelns. Beispielhaft ist hier die Entwicklung neuer Verfahren mit dem Ziel der Erhaltung moderner Baukonstruktionen (Sprint-Lanzenverfahren zur Trocknung gedämmter Hochlochziegel) zu nennen.



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

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

Auch in der Schadenbearbeitung wird auf Nachhaltigkeit größten Wert gelegt. So wurde im Bereich der Ortung von Leckagen die digitale, papierarme Schadenbearbeitung eingeführt und befindet sich im Bereich der Trocknung von Wasserschäden derzeit in der Umsetzung.

Im Bereich Marketing/Vertrieb werden sämtliche Druckergebnisse mit nachhaltigem, FSC-zertifiziertem Papier erstellt. Über dies hinaus gehört Sprint zu den Initiatoren des Fachverbands für Sanierung und Umwelt (FSU). Mit 90.000 Projekten pro Jahr ist Sprint Deutschlands größter Komplettanbieter für derartige Dienstleistungen. Rund 1.250 Mitarbeiter sorgen an 36 Standorten für professionelle Hilfe – rund um die Uhr, an 365 Tagen im Jahr.

Kunden



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

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

Verhaltenskodex für den Vertrieb

R+V legt auf eine qualitativ hochwertige Beratung großen Wert und verpflichtet sich daher dem „Verhaltenskodex für den Vertrieb von Versicherungsprodukten“ des Gesamtver-

bands der Deutschen Versicherungswirtschaft (GDV). Der GDV hat sich mit dem Verhaltenskodex das Ziel gesetzt, die Interessen der Kunden verstärkt in den Fokus zu rücken und die hohe Qualität der Kundenberatung und der Produkte weiter zu verbessern. Mit seinen elf Leitlinien setzt der Verhaltenskodex den Rahmen für eine faire und bedarfsgerechte Vermittlung von Versicherungsprodukten.

Unternehmen, die wie 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.

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

Auch Beschwerdemanagement und Konzern-Revision tragen dazu bei, Verstöße frühzeitig zu erkennen und entsprechende Maßnahmen zu ergreifen. Zum Stichtag 31.12.2016 erfolgte die zweite erfolgreiche Prüfung durch Wirtschaftsprüfer der Angemessenheit des CMS für den Vertrieb bei R+V. Der entsprechende Prüfbericht ist auf der Homepage des GDV (www.gdv.de) veröffentlicht.

Hochwertige Ausbildung der Vermittler

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

R+V legt großen Wert auf ein hohes Qualifikationsniveau der Vermittler. Dies zeigt sich bereits bei der Einstellung neuer Mitarbeiter beziehungsweise externer Bewerber. Neben der

Sicherstellung einer ausreichenden Qualifikation ist die Teilnahme an einem Assessment-Center verpflichtend für alle neuen Mitarbeiter vorgesehen. Vor Übernahme in eine neue Funktion durchlaufen neue Mitarbeiter einen funktionsbezogenen Ausbildungsgang. Mit dem erfolgreichen Abschluss dieses Programms ist eine spätere Beratungstätigkeit möglich.

Ausbildung sowie kontinuierliche Weiterbildung spielen eine große Rolle. R+V ist Mitglied der Brancheninitiative „gut beraten“, die Fach- und Beratungskompetenz der Vermittler stärken und weiter professionalisieren will. Im Rahmen der Weiterbildung wird die Fach- und Beratungskompetenz gestärkt und der Mitarbeiter über rechtliche Rahmenbedingungen informiert. Alle Versicherungsvermittler sind zu einer regelmäßigen Weiterbildung verpflichtet. R+V bietet eigene Weiterbildungsangebote an und nutzt im Interesse des Vermittlers die Angebote des Bildungsmarktes.

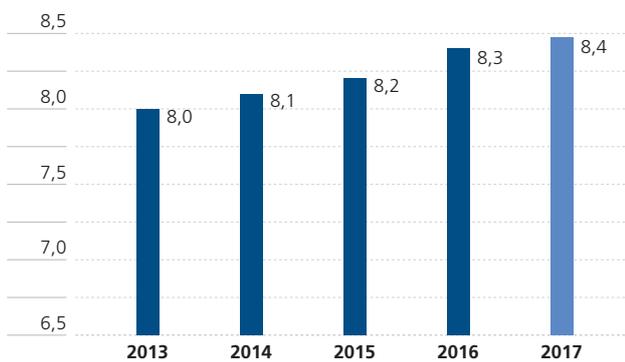
Initiative „gut beraten“: Audit für R+V

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

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

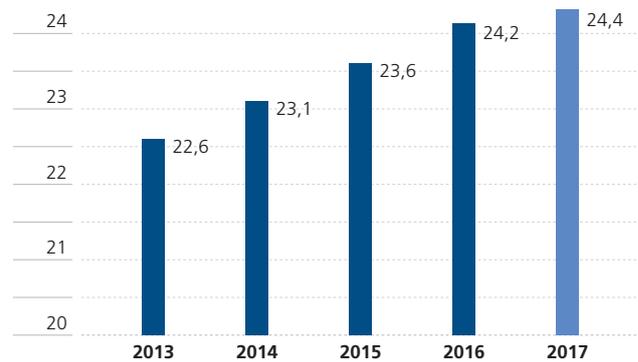
KUNDEN IN DEUTSCHLAND

in Mio.



VERTRÄGE IN DEUTSCHLAND

in Mio.



R+V erzielte in allen Kategorien insgesamt 96 Prozent und damit eine sehr gute Bewertung. Im Audit-Bericht hieß es: „Die R+V hat ein sehr planvolles, angemessenes und ausgereiftes Qualifizierungssystem, welches sich kontinuierlich weiterentwickelt.“ Lob gab es auch für das Lerner-Portal LMS (Learning-Management-System), das die R+V-Organisationsentwicklung zur Organisation der Seminare einsetzt. Die Dokumentation von der Planung bis zum Abschluss der Bildungsmaßnahmen sei damit „sehr transparent und effizient“.

R+V trat der Initiative „gut beraten“ 2014 freiwillig bei. Seither haben rund 5.000 Außendienstmitarbeiter und Generalagenten von R+V ein Punktekonto bei „gut beraten“ angelegt und sammeln dort ihre Weiterbildungspunkte. Um die Ziele der Initiative zu erfüllen, müssen die Berater innerhalb von fünf Jahren 200 Weiterbildungspunkte sammeln. Ein Weiterbildungspunkt entspricht einer Lerneinheit von 45 Minuten. Um die Regelmäßigkeit der Fortbildung zu gewährleisten, sollten pro Jahr mindestens 40 Punkte erworben werden.

R+V-Beratungsqualität

Im Jahr 2016 hat R+V den Grundstein gelegt für eine komplett neue, standardisierte Beratung der Kunden: die R+V-Bera-

tungsqualität. Hinter diesem neuen Beratungsprozess steht das Prinzip der ganzheitlichen Betreuung und Beratung der Kunden in allen versicherungsrelevanten Fragen. Dadurch erhalten Kunden und Vertriebsmitarbeiter Rechtssicherheit. Darüber hinaus wird der Kunde umfassend und über alle Regionen in Deutschland hinweg einheitlich beraten. Sein Bedarf steht dabei im Mittelpunkt. Der Außendienst-Mitarbeiter wird technisch in seiner Beratung optimal unterstützt. Im Jahr 2017 wurden die technische Beratungsunterstützung um das Thema „Betriebliche Altersvorsorge-Beratung“ ergänzt und die Mitarbeiter fachlich und in der Anwendung qualifiziert.

Videoberatung hält Einzug im Vertrieb

Im Zuge der Digitalisierung und Kundenzentrierung erweitert R+V die Kundenberatung um weitere digitale Technik: Die Videoberatung hält Einzug im Vertrieb. Damit erfüllt R+V die Erwartungen der Kunden und der Banken nach zeitgemäßer und komfortabler Beratung. Die ersten 500 von insgesamt mehr als 5.000 Kundenberatern von R+V im Außendienst sind bereits für die Videoberatung geschult und machen erste positive Erfahrungen. Die Videoberatung wird nach Ablauf des Pilotprojektes und nach entsprechender Abstimmung der Entscheidungsgremien 2018 in der Breite ausgerollt.

Datenschutz / Code of Conduct

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

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

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

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

R+V hat in die Umsetzung des CoC erhebliche finanzielle Mittel und personelle Ressourcen investiert. Die durch den CoC überarbeiteten datenschutzrechtlichen Rahmenbedingungen werden mit den bestehenden Standard-Prozessen nachgehalten. Der Nutzen dieser Investition liegt in der Zukunft. R+V hat sich im Hinblick auf den Datenschutz bei Kundendaten für die Zukunft gut aufgestellt. Und die anstehende Umsetzung der EU-Datenschutzverordnung kann bei R+V auf einer soliden Basis aufbauen.

Beschwerdestatistik

Die Beschwerdestatistik, die jährlich durch die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) veröffentlicht wird, bescheinigt R+V durch niedrige Beschwerdequoten hohe Leistungs- und Servicestandards. Bereits seit Jahren kann die R+V Lebensversicherung AG auf sehr niedrige Beschwerdequoten verweisen. Die R+V Lebensversicherung AG gehört laut BaFin-Beschwerdestatistik 2016 mit nur 0,85 Beschwerden pro 100.000 Verträge zu den Lebensversicherungsunternehmen mit der niedrigsten Beschwerdequote (gemessen an der Anzahl der Lebensversicherungsverträge). Mit lediglich fünf Beschwerden auf 821.000 versicherte Personen bestätigte die R+V Krankenversicherung AG in der BaFin-Beschwerdestatistik 2016 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.



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

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, der für alle Gesellschaften erstellt wird und die unterschiedlichen Beschwerdegründe beinhaltet.

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 2017 erreichte R+V in der Kundenzufriedenheit einen guten Wert von 63 und bei der Kundenbindung einen guten Wert von 71. 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 durchge-

führt. Die Befragungsergebnisse liefern Werte zur R+V-Gesamtkundenzufriedenheit und Kundenbindung.

Standards für den Wettbewerb

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

Derartige Wettbewerbsregeln können Wirtschafts- und Berufsvereinigungen für ihren Bereich aufstellen und vom Bundes-

KUNDENZUFRIEDENHEIT UND KUNDENBINDUNG

Stichprobengröße 2017: 2.400 Befragte

Indexpunkte

	Kundenzufriedenheit	
2015		55
2016		61
2017		63
	Kundenbindung	
2015		64
2016		68
2017		71

Methode: Telefonische Befragung

kartellamant anerkennen lassen (vgl. § 24 GWB, Gesetz gegen Wettbewerbsbeschränkungen).

Die Wettbewerbsrichtlinien wurden vom Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft (GDV) und vom Verband der privaten Krankenversicherung e. V. (PKV-Verband / www.pkv.de) 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.

Beratung von Schuldern mit Zahlungsschwierigkeiten

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

Prozesse in der Schadenbearbeitung

Im Jahr 2017 hat R+V in den Sparten Kraftfahrt, Allgemeine Haftpflicht, Sachversicherung sowie Rechtsschutz insgesamt mehr als 1,2 Millionen Schäden mit einem Schadenaufwand von über 1,6 Milliarden Euro bearbeitet. Folglich ergeben sich daraus zahlreiche Kontakte mit den Versicherten beziehungsweise den Anspruchstellern. Grundsätzlich hat R+V die Grundlagen dafür geschaffen, dass Kunden oder Anspruchsteller jederzeit und ohne großen Aufwand mit R+V Kontakt aufnehmen können. In diesem Zusammenhang verzichtet R+V bereits



„R+V hat das Ziel, alle Kunden zu begeistern. Deshalb haben wir eigens einen neuen Bereich geschaffen, in dem sämtliche Aspekte rund um die Kundenzufriedenheit zusammengeführt sind.“

Magnus Haensler, Bereichsleiter
Strategisches
Kundenmanagement

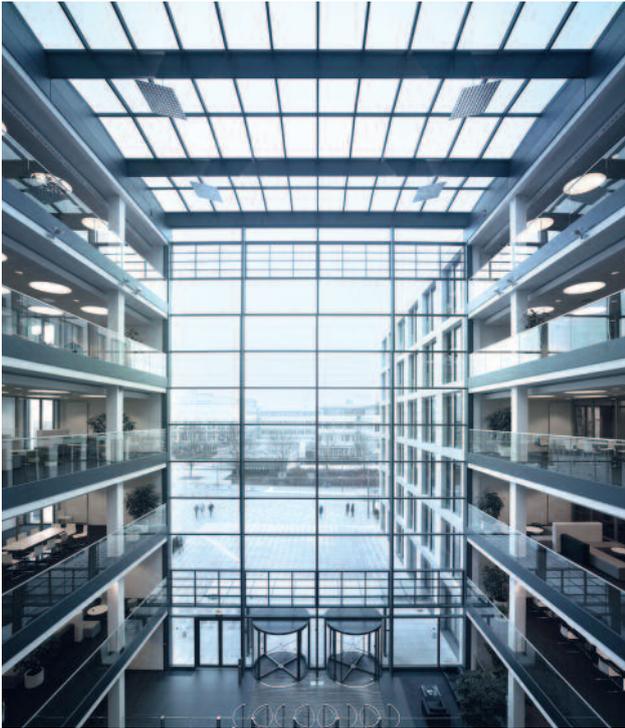
seit mehreren Jahren auf Schadenmeldeformulare in Papierform und bewirbt stattdessen die telefonische Schadenmeldung über das R+V Servicecenter. Die entsprechende Servicenummer wird bereits mit Vertragsabschluss auf die Kundenkorrespondenz gedruckt und findet sich zudem prominent auf der R+V-Homepage www.ruv.de.

Mehr als 60 Prozent aller Schadenmeldungen erreichen R+V – entweder direkt über den Kunden oder über Vertriebspartner – telefonisch im R+V Kundencenter, sodass dort bei Bedarf schon erste Hilfsmaßnahmen organisiert werden können. Damit profitieren die R+V-Kunden unmittelbar, beispielsweise bei einem Leitungswasserschaden durch eine Leckageortung durch die R+V-Tochter Sprint (siehe auch S. 30).

Darüber hinaus hat R+V im Jahr 2017 die Möglichkeiten der digitalen Schadenmeldung sowie die Nachverfolgung der Schadenbearbeitung („Schadentracking“) deutlich ausgebaut. Auf der R+V-Homepage (<https://www.ruv.de/service/online-formulare>) gibt es leicht verständliche Online-Formulare. Mit einer Registrierung im Kundenportal „Meine R+V“ stehen dem Versicherten für seine privaten Verträge auch die Informationen des Schadentrackings zur Verfügung.

Für den Bereich „Schaden Komposit“ gelten selbstverständlich die Festlegungen des Code of Conduct. Bei einer Reklamation oder Beschwerde gilt dabei ein für alle Sparten einheitliches Beschwerdemanagement (siehe S. 34), um dem Beschwerdeführer einerseits schnellstmöglich Auskunft zu geben und darüber hinaus Prozessoptimierungen abzuleiten. Das Beschwerdemanagement umfasst dabei nicht nur die bei R+V laufenden Schadenprozesse, sondern auch die externen Schadedienstleister sind hier über regelmäßige Reports angebunden.

Unternehmensführung



Das Gebäude am Raiffeisenplatz 2 von innen ...

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

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



... und von außen.

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

Menschenrechte / Arbeitnehmerrechte

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

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.

Recht zu Kollektivverhandlungen / betriebliche Veränderungen

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

Signifikante betriebliche Veränderungen sind in der Regel betriebsverfassungsrechtlich als sogenannte Betriebsänderungen anzusehen, die der Mitwirkung der Arbeitnehmervertretung bedürfen. Das dabei zu beachtende Verfahren ist im R+V-Innovationspakt geregelt, der verbindlich für alle Versicherungsgesellschaften sowie für die wesentlichen Dienstleistungsgesellschaften im R+V Konzern gilt. Die Beachtung der entsprechenden Regelungen führt zu einem Vorlauf von mindestens sechs Monaten, bevor eine solche Betriebsänderung umgesetzt werden kann.



„Gemeinsam mit allen Unternehmen der DZ BANK Gruppe arbeitet R+V daran, das nachhaltige Lieferantenmanagement stetig zu verbessern.“

Erik Waidner, Bereichsleiter
Konzerndienstleistungen

Tarifbindung

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

Nachhaltiger Einkauf

Die Lieferkette von R+V bezieht sich hauptsächlich auf Produkte und Dienstleistungen, die zur Ausführung der Geschäftstätigkeit erforderlich sind. Dazu gehören unter anderem Gebäudeservices, Büromaterialien, IT-Produkte und Geschäftsreisen.

Seit 2013 verpflichtet R+V ihre Lieferanten mit einer Nachhaltigkeitsvereinbarung zur Einhaltung von Mindeststandards sowie der Prinzipien des UN Global Compact und den Anforderungen der International Labour Organization (ILO). Die in Zusammenarbeit mit allen Unternehmen der DZ BANK Gruppe entwickelte Nachhaltigkeitsvereinbarung soll sicherstellen, dass gruppenweit ökonomische, ökologische und soziale Aspekte wie Arbeits- und Menschenrechte für eine nachhaltige Lieferantenbeziehung in den Einkaufsprozess einbezogen werden. Darüber hinaus hinterfragt R+V bei Lieferanten, die als nachhaltigkeitsrelevant eingestuft wurden, deren Nachhaltigkeitsengagement durch einen Fragebogen. Als nachhaltigkeitsrelevant gelten Lieferanten,

G4-12, G4-56, G4-DMA,
G4-EN32, G4-LA14, G4-S03,
G4-S04

LEITENDE ANGESTELLTE DER R+V GRUPPE IM INLAND

	2017
Innendienst	301
Außendienst	74
Gesamt	375

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

deren Produktion und/oder Dienstleistung anhand von sieben Bewertungskriterien zu den Punkten Nachhaltigkeit und Umwelt als relevant klassifiziert wurden.

Außerdem dokumentiert R+V die Akzeptanz der Nachhaltigkeitsvereinbarung durch den Lieferanten. Darüber hinaus wird in betroffenen Einkaufsvorgängen verstärkt auf Nachhaltigkeits- und Umweltaspekte geachtet, etwa bei Strom, Papier und Bürotechnik. Ein Verstoß gegen die Mindeststandards und Prinzipien der Nachhaltigkeitsvereinbarung regt einen Gesprächs- und Verbesserungsprozess an, kann zuletzt aber auch zum Ausschluss des Lieferanten führen. Im Berichtsjahr 2017 wurden allerdings keine erheblichen tatsächlichen oder potenziell negativen Auswirkungen in den Bereichen Umwelt, Gesellschaft und Menschenrechte festgestellt.

Compliance / Whistleblowing

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

Die Compliance-Aufgaben werden wegen der übergreifenden Organisation der Geschäftsprozesse unternehmensübergrei-

fend durch eine zentrale Compliance-Stelle in Kooperation mit dezentralen Compliance-Stellen der Vorstandsressorts der R+V Versicherung AG wahrgenommen. Die vierteljährlich stattfindende Compliance-Konferenz ist das zentrale Koordinations- und Berichtsgremium der Compliance-Organisation. Dort werden die Aktivitäten der zentralen und dezentralen Compliance-Stellen berichtet und koordiniert sowie relevante Vorfälle behandelt. In der Compliance-Konferenz finden zudem der Informationsaustausch und die Interaktion mit den Schlüsselfunktionen statt. Bei besonders gravierenden Verstößen sind Ad-hoc-Meldungen an die zentrale Compliance-Stelle vorgesehen.

Der Compliance-Beauftragte berichtet unmittelbar an den Vorstand und ist organisatorisch direkt dem Vorstandsvorsitzenden der R+V Versicherung AG zugeordnet. Neben dem § 23 Abs. 6 VAG sind Versicherungsunternehmen nunmehr auch aufgrund von § 6 Absatz 5 GwG verpflichtet, ein Hinweisgebersystem beziehungsweise eine Meldestelle für Verstöße gegen geldwäscherechtliche Vorschriften vorzuhalten. Bei R+V besteht ein Hinweisgebersystem bereits seit 2002. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von R+V haben die Möglichkeit, Verstöße gegen interne Vorgaben oder gesetzliche Pflichten an den Inhaber der Compliance-Funktion oder den Inhaber der Revisions-Funktion oder einer externen Vertrauensanwältin zu melden. Auf Wunsch des Meldenden können Hinweise durch die Vertrauensanwältin im Rahmen der besonderen Rechtsvorschriften für Rechtsanwälte anonym behandelt werden. Die entsprechenden Kontaktdaten sind im Intranet und in der Compliance-Richtlinie hinterlegt.

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

ckelten sogenannten Checklisten wurden aktualisiert. Mit deren Hilfe haben die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter die Möglichkeit, selbst einzuschätzen, ob der Umgang mit Geschenken und Einladungen zu Veranstaltungen regelkonform ist.

Verhinderung von Geldwäsche

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

Gemäß § 4 Geldwäschegesetz (GwG) muss deshalb ein „Verpflichteter“ zur Verhinderung von Geldwäsche und Terrorismusfinanzierung über ein wirksames Risikomanagement verfügen, das im Hinblick auf Art und Umfang seiner Geschäftstätigkeit angemessen ist. Zu diesen „Verpflichteten“ zählt das GwG aufgrund der Neufassung vom 26.06.2017 nunmehr neben den Lebensversicherern auch diejenigen Versicherungsunternehmen, die Darlehen vergeben. Das Gesetz verlangt mit den „KYC- und CDD-Prinzipien“ (know-your-customer und customer-due-diligence), die die tragenden Säulen der institutsinternen Geldwäschebekämpfung sind, dass sich die Lebensversicherer nicht nur zu Beginn einer Geschäftsbeziehung über die Kundenidentität Gewissheit verschaffen, sondern auch während der Geschäftsbeziehung die „Aktivitäten“ der Kunden überblicken.

Zu den gesetzlichen Verpflichtungen gehören auch individuelle Risikoanalysen nach § 5 GwG. Die Verpflichteten haben die Risiken der Geldwäsche und Terrorismusfinanzierung zu ermitteln und zu bewerten. Sie 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, soweit erforderlich aktualisiert und einem benannten Mitglied auf Leitungsebene zur Genehmigung vorgelegt. R+V berücksichtigt unter anderem neue Erkenntnisse der FATF (Financial Action Task Force on Money Laundering), des Bundeskriminalamts (BKA), der Landeskriminalämter (LKA) sowie sonstiger Ermittlungsbehörden.

Die Risikoanalyse für 2017 ergab, dass aufgrund der vorliegenden internen Unternehmensdaten kein signifikant hohes Risiko in Bezug auf Geldwäsche und Terrorismusfinanzierung zu erkennen ist. Dies wird durch die klare Organisationsstruktur von R+V und den geregelten Bankenvertrieb der Produkte belegt. Die allgemeine Geschäftspolitik sowie die Anlagestrategien der R+V Versicherung sind eher konservativ. Insgesamt liegt eine aktive Risikopolitik zugrunde. Die Geschäftsbereiche zeichnen sich durch einen hohen Automatisierungsgrad aus. Die manuelle Bearbeitung in Einzelfällen führt aber nicht zu einem erhöhten Geldwäscherisiko. Ein hohes Risiko ist auch nicht bei den eingesetzten Dienstleistern zu erkennen. Aus dem geografischen Umfeld und der geografischen Lage von R+V ergibt sich ebenfalls kein signifikant hohes Risiko.

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



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

Mit dem am 26. Juni 2017 in Kraft getretenen neuen GwG sind Versicherungsunternehmen nunmehr auch verpflichtet, ein Hinweisgebersystem in Bezug auf Verstöße gegen geldwäscherechtliche Vorschriften einzurichten. Diesbezüglich erfolgt die Umsetzung bei R+V durch Integration in die bestehende Meldestelle für Verstöße gegen interne Vorgaben oder gesetzliche Pflichten (siehe Kapitel „Compliance / Whistleblowing“, S. 39).

Risikomanagement

Kern des Geschäftsmodells von R+V sind die Übernahme und das Managen von Risiken (siehe auch ausführlich im R+V Konzerngeschäftsbericht 2017, S. 48 ff.). Dementsprechend ist das Risikomanagement von R+V als integraler Bestandteil der Unternehmenssteuerung in die Geschäftsstrategie eingebettet.

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

Das Risikomanagement umfasst alle systematischen Maßnahmen, um Risiken zu erkennen, zu bewerten und zu beherrschen. Dabei werden Risiken und andere negative Entwicklungen, die sich wesentlich auf die Vermögens-, Finanz- und Ertragslage auswirken können, analysiert und Gegenmaßnahmen eingeleitet. Ein über alle Gesellschaften der R+V imple-

mentierter Risikomanagementprozess legt Regeln zur Identifikation, Analyse und Bewertung, Steuerung und Überwachung sowie Berichterstattung und Kommunikation der Risiken und für ein zentrales Frühwarnsystem fest.

Die Grundsätze des Risikomanagements basieren auf der verabschiedeten und jährlich aktualisierten Risikostrategie. Diese Strategie leitet sich aus der Geschäftsstrategie unter Berücksichtigung der durch den Vorstand verabschiedeten strategischen Planung ab. In der Leitlinie Risikomanagement und ORSA (Own Risk and Solvency Assessment) wird die Steuerung der Risiken mit umfangreichen Darstellungen zu Methoden, Prozessen und Verantwortlichkeiten dokumentiert. Ein Grundprinzip der Risikoorganisation und der Risikomanagementprozesse ist die Trennung von Risikosteuerung und Risikoüberwachung.

Die Funktionen der für den Aufbau von Risikopositionen Verantwortlichen sind personell und organisatorisch von den nachgeordneten Bereichen der Risikoüberwachung getrennt. Die einmal jährlich stattfindende Risikoinventur hat zum Ziel, Risiken zu identifizieren und hinsichtlich ihrer Wesentlichkeit zu beurteilen. Gegenstand der Risikoinventur im Einzelnen ist die Überprüfung und Dokumentation sämtlicher Einzel- und Kumulrisiken. Die Ergebnisse der Risikoinventur werden im Risikoprofil festgehalten.

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

Risk Engineering beim Underwriting

Versichern heißt nicht nur, für den Kunden eine passgenaue Absicherungslösung zu erarbeiten. Versichern heißt bei R+V auch, mit präventiven Maßnahmen viele Gefahrenquellen zu minimieren oder sogar ganz auszuschalten. Die Risikoingenieure im Firmenkundengeschäft von R+V (vom Brandschutzingenieur bis zum Geologen) begutachten nicht nur bereits entstandene Schäden. Sie analysieren und bewerten die Risiken der Kunden von verschiedenen Firmenkundensparten, wie zum Beispiel Haftpflicht und Sachversicherung. Mit ihrem vorhandenen naturwissenschaftlichen und technischen Know-how geben sie den Underwritern Entscheidungshilfen bei der Zeichnung von Risiken. Systematisch werden so unter anderem Kriterien des Umweltschutzes, des Brandschutzes und des Einbruchsschutzes bei der Bewertung, ob vor Ort oder vom Schreibtisch aus, berücksichtigt und überprüft.

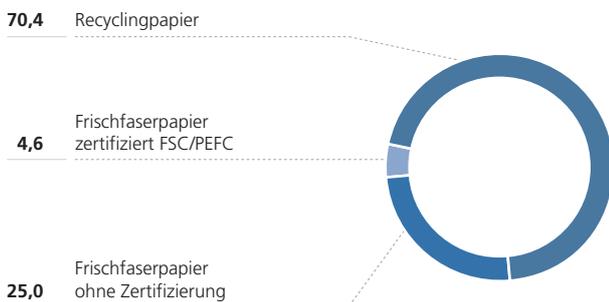
Zusätzlich beraten die Risikoingenieure die Underwriter und Firmenkunden bei der Planung und Durchführung von Schadenverhütungsmaßnahmen. Sie geben den Unternehmern praxisrelevante Hilfestellungen zu Art, Auswahl und Umfang von Schadenverhütungsmaßnahmen, sodass Schäden möglichst gar nicht erst entstehen. Effektives Schadenverhütungsmanagement nutzt beiden Parteien – Kunden und R+V – und trägt damit auch einen wichtigen Beitrag zur nachhaltigen Existenzsicherung der Kunden bei. Die Risikoingenieure unterstützen partiell auch andere Fachbereiche, beispielsweise das Privatkundengeschäft oder den Banken/Kredit-Bereich. Zusätzlich gibt es für die Underwriter und die Kunden Unterstützung in Form von Schulungen und Anleitungen wie etwa technische Informationen zu speziellen Risiken.

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

Umwelt

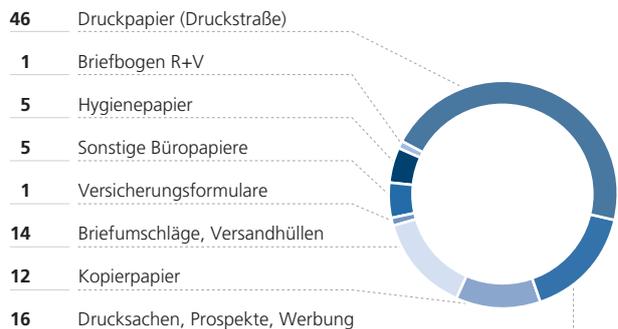
VERTEILUNG PAPIERARTEN 2017

in %



VERTEILUNG PAPIERVERBRAUCH 2017

in %



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

Bei einem Versicherer wie R+V bieten sich vor allem Sparpotenziale in den Bereichen Energie (Strom und Heizung), Wasser, Papier, Abfall und Verkehr (Dienstreisen) an. Den Rahmen für sämtliche Maßnahmen und Projekte zum Umwelt- und Klimaschutz bilden die festgelegten Umweltleitlinien des Unternehmens (siehe Kasten S. 44). Diese Grundsätze sind zugleich Ausdruck des genossenschaftlichen Selbstverständnisses von R+V für die Verantwortung gegenüber dem Klima und der Umwelt.



R+V ist „ÖKOPROFIT-Betrieb“

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

Darüber hinaus hat sich das Unternehmen konkrete Umweltziele gesetzt (siehe dazu auch das Nachhaltigkeitsprogramm S.91): 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. Die konkreten Umweltziele resultieren auch aus den Daten des TÜV-zertifizierten Umweltmanagementsystems von R+V (siehe dazu S. 56).

Verantwortungsvoller Umgang mit Papier

Für einen Versicherer wie R+V bietet insbesondere das Thema Papier großes Potenzial für den Umwelt- und Klimaschutz. Das



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.

betrifft sowohl die möglichst sparsame Verwendung generell als auch den möglichst großflächigen Einsatz umweltfreundlicher Papiersorten. Den Gesamtverbrauch konnte R+V in den vergangenen Jahren durch viele Einzelmaßnahmen wie etwa die Umstellung auf digitale Abrechnungen (S. 47), eine papierlose interne Rechnungsbearbeitung (S. 47) oder den Verzicht auf gedruckte Bedingungen (S. 45) auf inzwischen 1.550 Tonnen im Jahr 2017 senken. Durch diesen bewussten Umgang

GELDBUSSEN IM UMWELTBEREICH

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

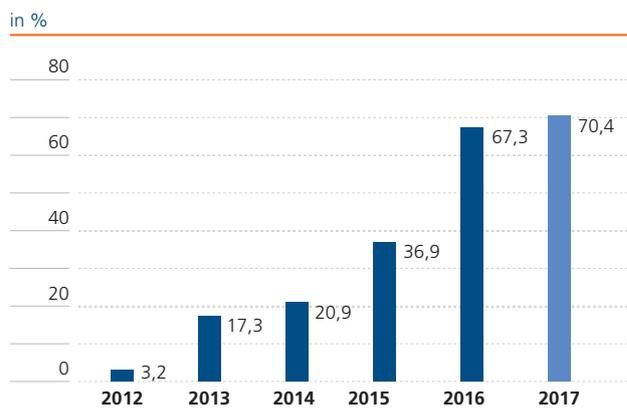
sanken zugleich auch die relativen Zahlen, also der Papierverbrauch pro Mitarbeiter, der Papierverbrauch pro Kunde und der Papierverbrauch pro Vertrag (siehe dazu die Tabellen auf S. 47).

Ehrgeiziges Ziel: 100 Prozent umweltfreundliches Papier

Das Vorhaben ist ehrgeizig, aber durchaus realistisch: Bis zum Jahr 2020 will R+V zu 100 Prozent Papier aus verantwortungsvollen Quellen verwenden. Der Recyclingpapier-Anteil soll dabei mindestens 80 Prozent betragen, der Rest ist dann FSC-/PEFC-zertifiziert. Im Jahr 2017 kletterte der Recyclinganteil weiter auf nunmehr 70,4 Prozent, der FSC-/PEFC-Anteil legte 2017 leicht zu auf 4,6 Prozent.

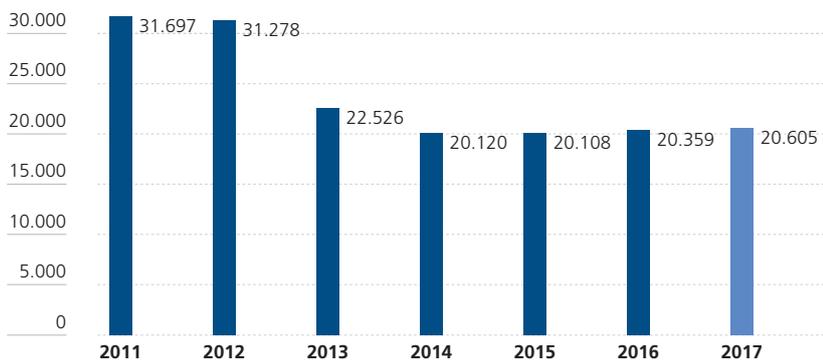
Eine wichtige Rolle beim Einsatz vom Recyclingpapier spielt die hauseigene Druckerei von R+V in Wiesbaden. Diese druckt Kundenschreiben und Policen und verwendet dazu jährlich rund 140 Millionen Blatt. Im Jahr 2015 testete R+V den Einsatz von Recyclingpapier in der Druckstraße – mit positivem Ergebnis.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

ANTEIL RECYCLINGPAPIER AM GESAMTPAPIERVERBRAUCH



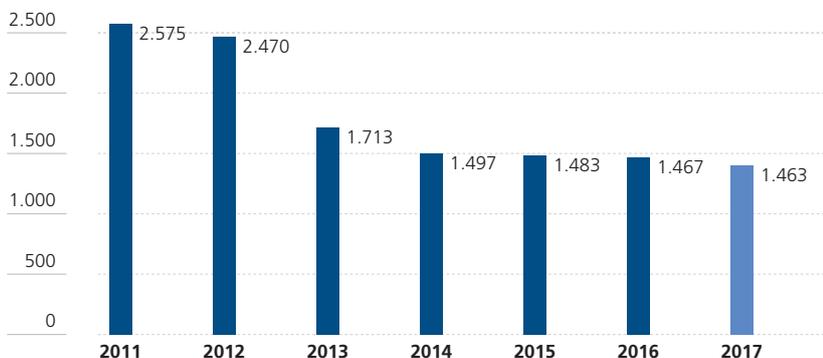
CO₂-FUSSABDRUCK R+V

Kohlendioxid-Emissionen R+V 2011–2017, in t



CO₂-FUSSABDRUCK PRO MITARBEITER

Kohlendioxid-Emissionen 2011–2017, in kg



Wegen der gestiegenen Mitarbeiterzahl und zusätzlich zu heizender Büroflächen stieg der CO₂-Ausstoß 2017 leicht an. Der CO₂-Ausstoß pro Mitarbeiter sinkt dagegen seit Jahren kontinuierlich.

wichtig, denn ungeeignetes Papier kann schnell die hochpräzisen und teuren Maschinen beschädigen. Nach den erfolgreichen Tests erfolgte im letzten Quartal 2015 die Umstellung auf Recyclingpapier. Inzwischen beträgt der Recyclinganteil in der Druckerei rund 95 Prozent. Die Druckerei spielt beim Gesamtpapierverbrauch von R+V eine besondere Rolle, denn mit 713 Tonnen beträgt ihr Anteil rund 46 Prozent.

Das nun in der R+V-eigenen Druckerei verwendete Recyclingpapier hat einen sehr hohen Weißegrad (zwischen 98 und 103

nach ISO) und unterscheidet sich damit optisch so gut wie gar nicht vom zuvor verwendeten Frischfaserpapier. Die neue Sorte ist übrigens auch nach den strengen Kriterien des Siegels „Blauer Engel“ (www.blauer-engel.de) zertifiziert.

Aber auch in anderen Bereichen setzt R+V auf Recyclingpapier und schont auf diese Weise die Umwelt. So wechselte R+V bereits Mitte 2013 im Innendienst komplett zu Recyclingpapier. Seither verwenden alle Drucker und Kopiergeräte, die die Mitarbeiter in den Bürogebäuden nutzen, ausschließlich umweltfreundliches Papier. Insgesamt beträgt der jährliche Verbrauch hier rund 30 Millionen Blatt. Um nicht zu viel Papier zu verschwenden, hat R+V darüber hinaus auf diesen Geräten standardmäßig den doppelseitigen Ausdruck voreingestellt. Darüber hinaus verwendet R+V bereits seit vielen Jahren mehrheitlich Kuverts aus Recyclingpapier. Hier kommen weitere 217 Tonnen zusammen, von denen 73 Prozent aus wiederverwendetem Material bestehen.

Die besondere Bedeutung des Themas Recyclingpapier für R+V unterstrich der Vorstandsvorsitzende Dr. Norbert Rollinger, indem er im April 2017 Mitglied der

Umweltinitiative „CEOs pro Recyclingpapier“ (www.ceos-bekennen-farbe.de) wurde.

20 Millionen Blatt sparen: „PriPo“-Bedingungen online

Einen großen Anteil an der Papierersparnis im Jahr 2017 hatte eine Umstellung bei der R+V-PrivatPolice (PriPo). Noch 2016 bekamen alle Privatkunden mit jedem Versicherungsschein jeweils das vollständige Bedingungsmerk der PriPo mit ausgedruckt – egal, ob im Neu-, Ersatz- oder Änderungsgeschäft. Dies war weder notwendig für die Kunden noch im Interesse

der Nachhaltigkeitsansprüche von R+V. Deshalb erhalten PriPo-Kunden seit November 2017 zwar noch immer den Versicherungsschein in Papierform, das Bedingungswerk aber nur über das Kundenportal „Meine R+V“ oder in digitaler Form.

Die Auswirkungen machten sich schon im Januar 2018 deutlich im Papierverbrauch bemerkbar: Von zeitweise über 2,7 Millionen monatlich bedruckten Blättern für PriPo-Booklets ging die Anzahl auf knapp eine Million zurück. Hält R+V an diesem Konzept fest, spart das Unternehmen innerhalb eines Jahres allein für die PrivatPolice etwa 20 Millionen Blätter. Zudem dürften sich 2018 die Ausdrücke weiter verringern. Denn seit-



Die Maschinen in der hauseigenen Druckerei laufen problemlos mit Recyclingpapier.

her erhalten auch Kunden, die über Makler oder Agenturen betreut werden, die Bedingungswerke nur noch digital.

PAPIERVERBRAUCH R+V

in kg

Papier 100 % Recycling	2015		597.300
	2016		1.065.530
	2017		1.090.940
Papier ECF/TCF	2015		942.340
	2016		446.350
	2017		387.540
Papier FSC/PEFC- zertifiziert	2015		77.500
	2016		71.100
	2017		71.400
Total	2015		1.617.140
	2016		1.582.980
	2017		1.549.880

Papierlose Courtageabrechnungen

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

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



„Mit dem digitalen Wandel verbessert die R+V Versicherung nicht nur ihren Kundenservice, sondern senkt zugleich den Papierverbrauch und schützt damit die Umwelt.“

Alexander Dechent, Bereichsleiter Digitale Transformation

weise 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: Kamen im Jahr 2015 noch fast 5 Millionen bedruckte Blatt Papier für die von R+V verschickten Provisionsabrechnungen zusammen, waren es 2017 nur noch 2,6 Millionen – eine Ersparnis von fast 2,4 Millionen Blatt.

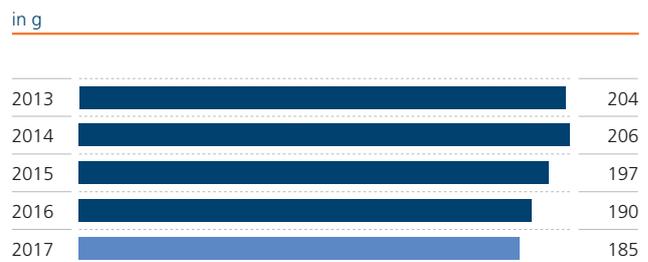
Papierlose Rechnungsbearbeitung

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

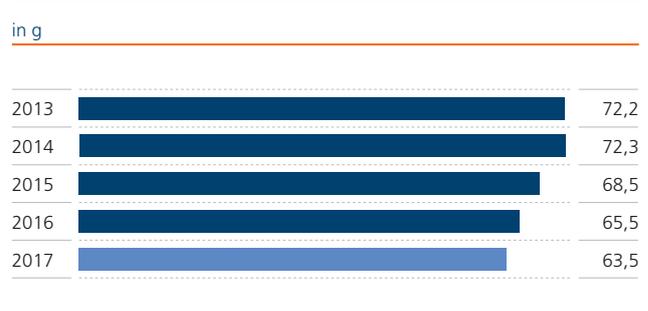
PAPIERVERBRAUCH PRO MITARBEITER ¹⁾



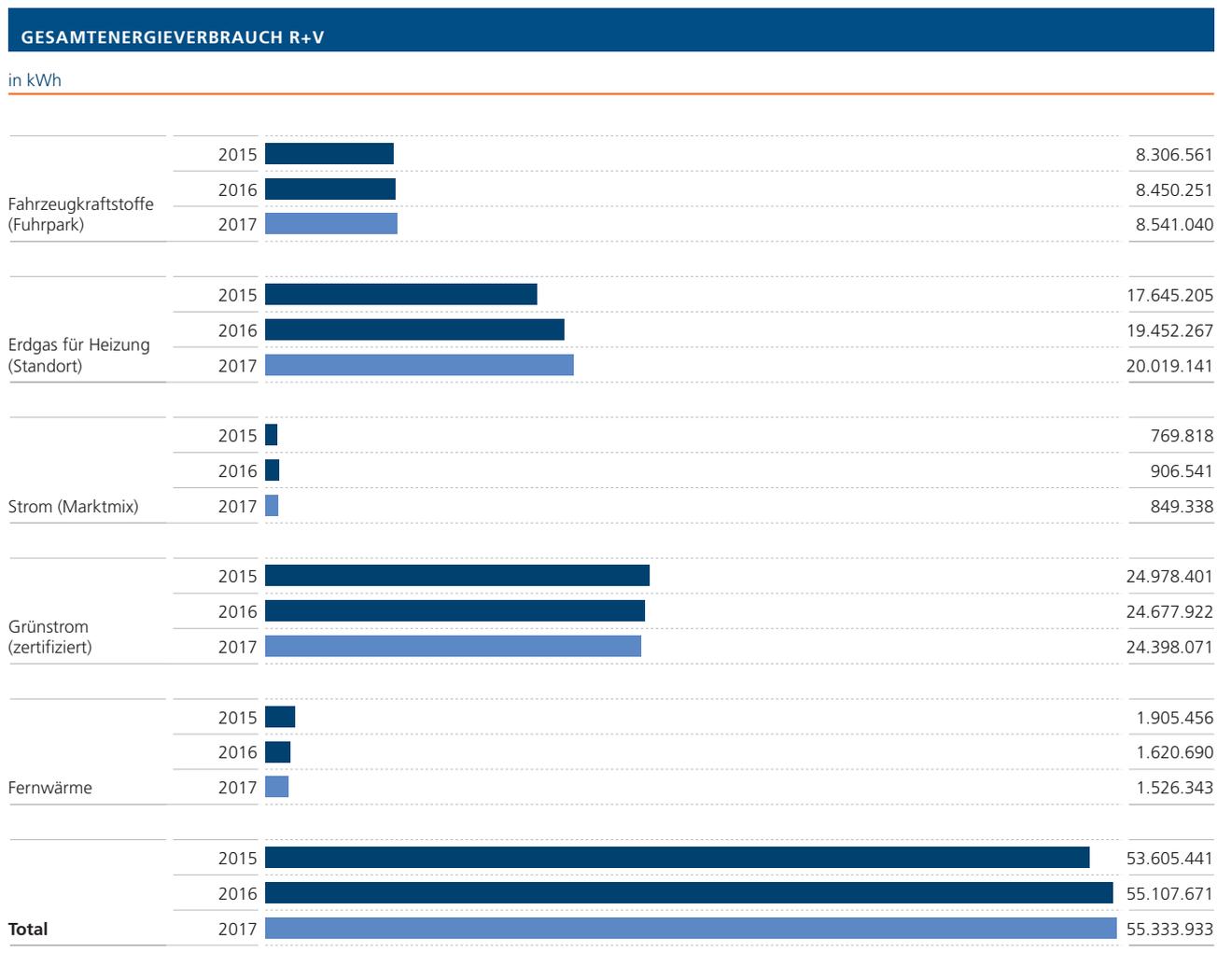
PAPIERVERBRAUCH PRO KUNDE



PAPIERVERBRAUCH PRO VERTRAG



¹⁾ Tätigkeitsanteile



Gruppe der 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 werden, etwa der vorangegangene Schriftwechsel oder Lieferscheine.

Umweltfreundlicher Postversand

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

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

STROMVERBRAUCH GESAMT

in kWh

Jahr	Stromkategorie	Verbrauch (kWh)
2013	Grünstrom	21.359.399
	Strom (Marktmix)	4.056.286
2014	Grünstrom	23.274.588
	Strom (Marktmix)	1.726.864
2015	Grünstrom	24.978.401
	Strom (Marktmix)	769.818
2016	Grünstrom	24.677.922
	Strom (Marktmix)	906.541
2017	Grünstrom	24.398.071
	Strom (Marktmix)	849.338

Die Deutsche Post kauft dabei für die beim Versand entstandene Menge CO₂ entsprechende Zertifikate. Das ausgegebene Geld wiederum fließt in Klimaschutzprojekte, die nach international anerkannten Standards zertifiziert sind – etwa die klimafreundliche Stromerzeugung aus Wasserkraft in Brasilien, aus Biomasse in Indien oder mit Windrädern in China.

Dank GOGREEN kompensiert R+V Jahr für Jahr rund 1.000 Tonnen CO₂. 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 verwendet ausschließlich Ökostrom

Der Aspekt Strom ist neben dem Papier der zweite große Posten, bei dem ein Versicherer wie R+V einen großen Effekt beim Klimaschutz erzielen kann. Deshalb setzt R+V inzwischen ausschließlich auf Strom aus erneuerbaren Energien – und hat damit auch den „CO₂-Fußabdruck“ deutlich reduziert (siehe

STROMVERBRAUCH PRO MITARBEITER¹⁾

in kWh

Jahr	Verbrauch (kWh)
2011	2.247
2012	2.196
2013	1.933
2014	1.860
2015	1.899
2016	1.843
2017	1.793

ENERGIEVERBRAUCH PRO MITARBEITER¹⁾

in kWh

Jahr	Kategorie	Verbrauch (kWh)
2015	direkt	1.914
	indirekt	2.039
	total	3.953
2016	direkt	2.010
	indirekt	1.960
	total	3.970
2017	direkt	2.028
	indirekt	1.901
	total	3.930

¹⁾ Tätigkeitsanteile



Nahmen die R+V-Stromtankstellen offiziell in Betrieb: Julia Merkel, R+V-Personalvorstand, Dr. Ralph Glodek, R+V-Nachhaltigkeitsbeauftragter (l.), und Ralf Feierabend, Betriebsratsvorsitzender.

dazu S. 45). Bereits seit 2013 beziehen die Gebäude und Rechenzentren am R+V-Hauptsitz in Wiesbaden sowie das Gebäude der R+V-Tochter Condor in Hamburg klimafreundlichen Ökostrom. Seit 2014 nutzen auch die großen Niederlassungen (Direktionsbetriebe) in Frankfurt, Hannover und Stuttgart sowie die Vertriebsdirektion in München ausschließlich klimafreundlich erzeugte Elektrizität. Und zum Januar 2015 stellte R+V schließlich das Gebäude der R+V-Tochter KRAVAG in Hamburg ebenfalls auf Ökostrom um.

Der gesamte von R+V verwendete Ökostrom ist übrigens mit dem ok-power-Siegel zertifiziert. Damit ist garantiert, dass der Strom zu 100 Prozent aus erneuerbaren Energiequellen stammt, die Energiewende aktiv und kontinuierlich vorangetrieben wird und der Stromanbieter nicht an Atom- oder Kohlekraftwerken finanziell beteiligt ist (ausführliche Informationen über die Kriterien für das ok-power-Siegel gibt es auf www.ok-power.de).



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. R+V sieht das große Potenzial der Elektromobilität und hat bisher elf Elektroautos für den unternehmenseigenen Fuhrpark (Flottengröße rund 400 Fahrzeuge) angeschafft. Die „Stromer“ der Marken BMW, Renault und VW sind an den Standorten Wiesbaden, Hamburg und Stuttgart im Einsatz. Dort werden sie vor allem für Botenfahrten sowie Fahrdienste im jeweiligen Stadtgebiet und der angrenzenden Region genutzt. Gerade auf Kurzstreckenfahrten liegt die besondere Stärke der Elektrofahrzeuge. Und da R+V an diesen Standorten ausschließlich Ökostrom verwendet, fahren diese Autos tatsächlich komplett emissionsfrei.

Ein weiterer Ausbau der elektrischen Flotte bei R+V ist vorgesehen. Denn einige Fahrzeuge, beispielsweise die von Poststellen oder der Haussicherheit, sind ebenfalls fast nur auf kurzen Strecken mit einer Tagesleistung von weniger als 100 Kilome-



Bei R+V tanken Elektroautos ausschließlich Ökostrom.

tern unterwegs. Sobald bei diesen Fahrzeugen die jeweiligen Leasingverträge auslaufen, prüft R+V den Ersatz durch Elektroautos. Zudem macht R+V die Elektromobilität auch bei internen Veranstaltungen zum Thema. So konnten beim Mobilitätstag in Wiesbaden Mitarbeiter mehrere Elektroautos Probe fahren und sich über Modelle verschiedener Hersteller informieren.

Ein besonderer Meilenstein in Sachen Elektromobilität war im Juni 2017 die Eröffnung von drei Stromladesäulen auf dem Wiesbadener Mitarbeiterparkplatz. An den Stromtankstellen können bis zu sechs Autos gleichzeitig mit Ökostrom geladen werden – in der einjährigen Pilotphase sogar kostenlos. Die Stromtankstellen, zu denen auch sechs eigens gekennzeich-



Mobilitätstag: R+V-Mitarbeiter können sich kostenlos beim Carsharing-Anbieter Car2Go registrieren.

nete Stellflächen gehören, können von Mitarbeitern und Besuchern der R+V Versicherung genutzt werden. Inzwischen nutzen rund 20 Mitarbeiter (Stand Ende 2017) diesen Ladeservice für Elektrofahrzeuge. Sollten künftig noch mehr Mitarbeiter und Gäste Elektroautos nutzen, kann die Zahl der Ladesäulen sogar noch ausgebaut werden. Die entsprechenden Leitungen wurden bereits installiert.

Förderung des Carsharings

Neben der Elektromobilität fördert R+V auch das Carsharing. Das gilt nicht nur als Versicherer entsprechender Fahrzeuge, sondern auch als Arbeitgeber. Bei speziellen Aktionen für Mitarbeiter konnte sich jeder interessierte Beschäftigte kostenlos bei „DriveNow“ oder „Car2Go“ anmelden. Die registrierten Mitarbeiter können die Fahrzeuge sowohl bei Dienstreisen als auch für private Zwecke nutzen. In Rechnung gestellt wird lediglich die Nutzung des Fahrzeugs, es fallen keine weiteren monatlichen oder jährlichen Kosten an.

R+V schont Ressourcen

Erdwärme als Energiequelle

Bei der Zukunftsenergie Erdwärme (Geothermie) leistete R+V in Wiesbaden ein Stück Pionierarbeit: Als erstes Unternehmen



Mobilitätstag: Der Verkehrsclub ACE beriet R+V-Mitarbeiter, wie sie am umweltfreundlichsten zur Arbeit kommen.

überhaupt versorgte der Versicherer in der hessischen Landeshauptstadt ein Bürogebäude mit Erdwärme. Auf diese Weise macht R+V den Büro Neubau am Raiffeisenplatz unabhängiger von fossilen Brennstoffen und schützt überdies das Klima. Denn im Vergleich zur konventionellen Ölheizung reduziert sich der 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.

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

Vorrang für LED

Bei der Beleuchtung der Arbeitsplätze setzt R+V verstärkt auf den Einsatz von umweltfreundlichen LED-Lampen. LEDs sind zwar in der Anschaffung etwas teurer als herkömmliche Leuchtmittel. Unter dem Strich jedoch „rechnet“ sich der LED-Einsatz – nicht nur für die Umwelt, sondern auch mit Blick auf die Kosten. Sofern es die technischen Gegebenheiten erlauben, ersetzt R+V deshalb in den eigenen Gebäuden die bisherigen Leuchtmittel konsequent durch LED-Varianten.

Das bislang größte „Umtauschprojekt“ beendete R+V im Jahr 2016 in der Wiesbadener Zentrale. In einem kompletten Gebäude wurden zeitgleich zu den dortigen Umbauarbeiten sämtliche Leuchtmittel ausgetauscht. Die Amortisationszeit aufgrund des wesentlich geringeren Stromverbrauchs liegt –

inklusive der Installationskosten – unter zwei Jahren. Dies gilt übrigens für praktisch alle Projekte, bei denen R+V die bisherigen Leuchtkörper gegen LEDs ausgetauscht hat. Da LEDs ein helles und warmes Licht ausstrahlen, ist auch die Resonanz der Mitarbeiter durchweg positiv. Zudem können die LEDs gedimmt und damit individuell an das persönliche Lichtempfinden angepasst werden.

Intelligentes Beleuchtungskonzept

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

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

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

Die Beleuchtungstechnik trägt gleichzeitig zum Klimaschutz bei, denn sie spart bis zu 30 Prozent Strom. Bei allen 643 Büros summiert sich die gesparte Menge auf rund 140.000 kWh jährlich. Da bei der Stromerzeugung im Schnitt etwa 500 Gramm Kohlendioxid pro kWh entstehen, vermeidet R+V auf diese Weise jedes Jahr etwa 70 Tonnen klimaschädliches CO₂.



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

Teilnahme an der Earth Hour

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

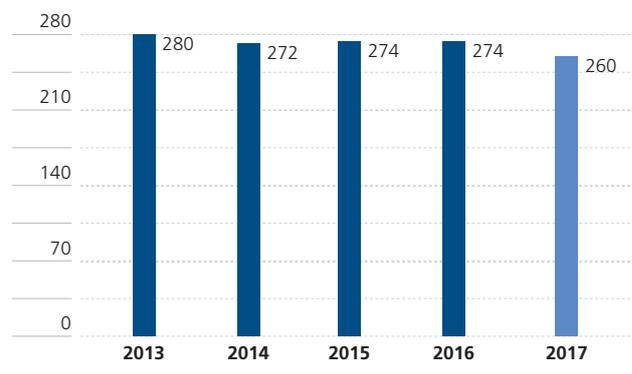
Die Earth Hour wurde 2007 von der Umweltschutzorganisation World Wide Fund For Nature (WWF / www.wwf.de) ins Leben gerufen und hat sich zu einem weltweiten Ereignis entwickelt, das von Jahr zu Jahr größer wird. Der WWF will mit der Earth Hour ein Bewusstsein für ein umweltfreundlicheres und nachhaltigeres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

R+V vermeidet Abfall

Auch beim Thema Abfall kann ein Versicherer wie R+V die Umwelt noch stärker schützen. R+V schöpft dabei alle Möglichkeiten zur Reduktion und zum Recycling aus. Ein eigenes

ABFALLMENGE PRO MITARBEITER ¹⁾

in kg



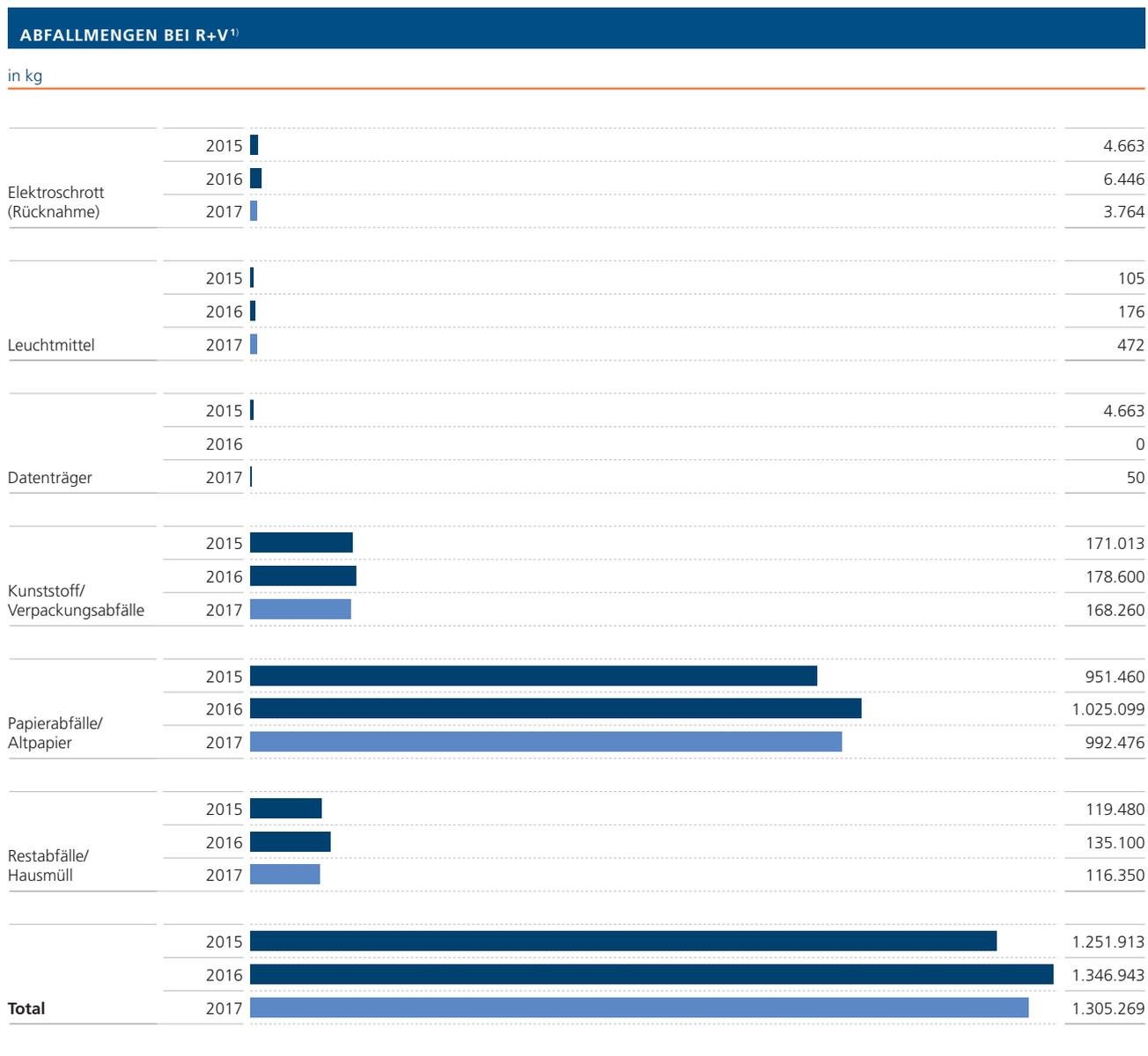
¹⁾ am größten R+V-Standort Wiesbaden

Entsorgungskonzept stellt sicher, dass die Trennung der Abfälle möglichst reibungslos funktioniert. Darüber hinaus bindet das Unternehmen in zahlreichen Aktionen auch die Mitarbeiter in dieses Thema ein. Hier einige Beispiele, die zum Teil bereits seit Jahren erfolgreich umgesetzt werden:

Stift für Stift die Umwelt schonen

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

Der Stifthersteller übernimmt das Recycling und entsorgt nicht mehr verwendbare Teile fachgerecht. Wiederverwertbar ist vor allem Kunststoff, aus dem die Stifte zum Großteil bestehen. Und da der Umweltschutz bereits beim Einkauf beginnt, gibt es im R+V-internen Bestellsystem für Büroartikel selbstverständlich auch wiederbefüllbare Stifte und Marker aus recyclingmaterial.



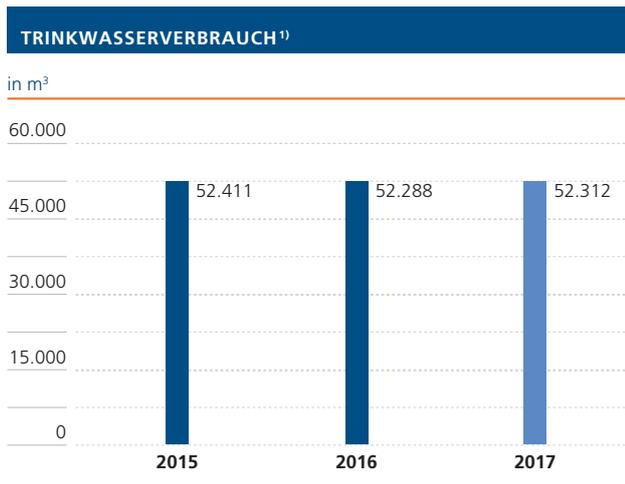
¹⁾ am größten R+V-Standort Wiesbaden

Sammlung von Alt-Handys

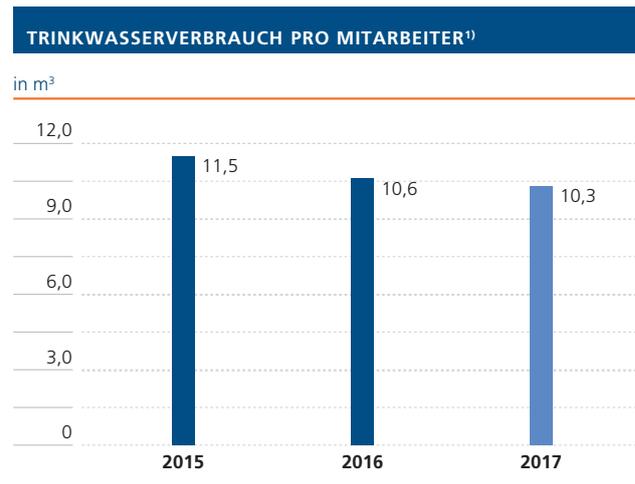
R+V-Mitarbeiter können seit dem Frühjahr 2013 an allen großen Standorten nicht mehr genutzte Handys und Smartphones in speziellen Sammelboxen entsorgen. Dieser „Abfall“ enthält unter anderem noch viele kostbare Metalle

wie Gold, Silber oder Palladium. Ist eine Kiste voll, schickt R+V diese im Rahmen der Kampagne „Handys für die Umwelt“ (www.handysfuerdieumwelt.de) an die Deutsche Umwelthilfe (DUH).

G4-EN1, G4-EN6, G4-EN8,
G4-EN22, G4-EN27



¹⁾ am größten R+V-Standort Wiesbaden



¹⁾ am größten R+V-Standort Wiesbaden

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.

Wassersparen bei R+V

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

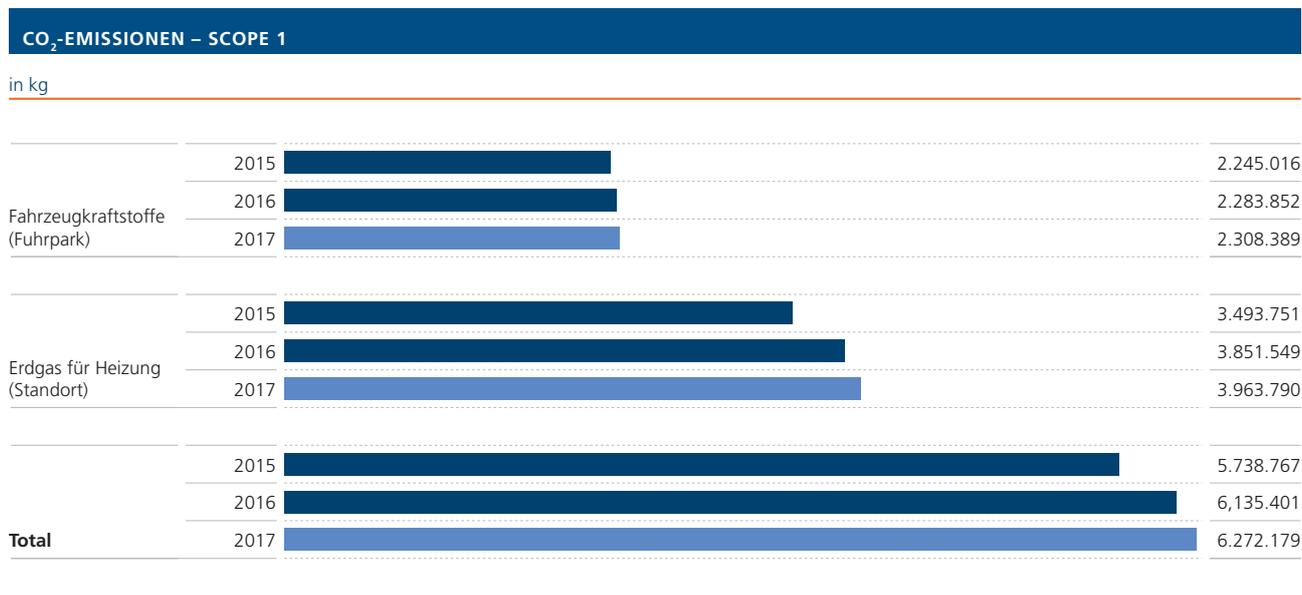
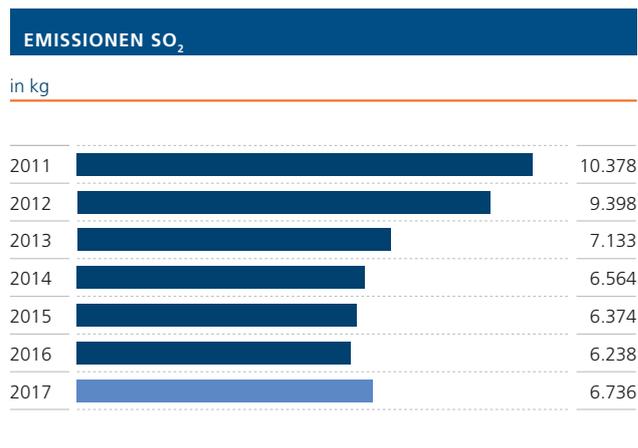
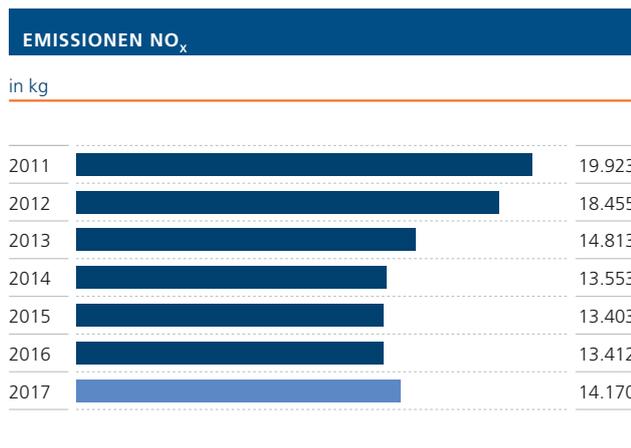
Umwelt-Label für IT-Hardware

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

Das R+V-Umwelteam

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

Das rund 15 Mitglieder zählende Team trifft sich turnusmäßig zwei Mal im Jahr. Im ersten regulären Treffen geht es vor allem um die Bestandsaufnahme der Umweltdaten des Vorjahres und



die sich daraus ergebenden Ziele und Verbesserungsmaßnahmen. Diese Maßnahmen fließen in das R+V-Nachhaltigkeitsprogramm (siehe S. 91) ein. Hauptthemen des zweiten Treffens sind die Wirksamkeitsprüfung des Umweltmanagementsystems, die Evaluierung der bisherigen Maßnahmen und die Vorbereitung der jährlichen TÜV-Zertifizierung (siehe folgendes Kapitel) des Umweltmanagementsystems. Dazu wurden 2017 alle Umweltteam-Mitglieder zu internen Auditoren qualifiziert.

TÜV-zertifiziertes Umweltmanagementsystem

Nachdem der TÜV Rheinland in den Jahren 2013 und 2016 das R+V-Umweltmanagementsystem zertifiziert hatte, stand Ende 2017 ein turnusmäßiges Überwachungsaudit an. Diese Überprüfung bestand R+V ohne Schwierigkeiten. Die TÜV-Auditoren bestätigten, dass R+V ein vorbildliches Umweltmanagementsystem gemäß der internationalen Norm

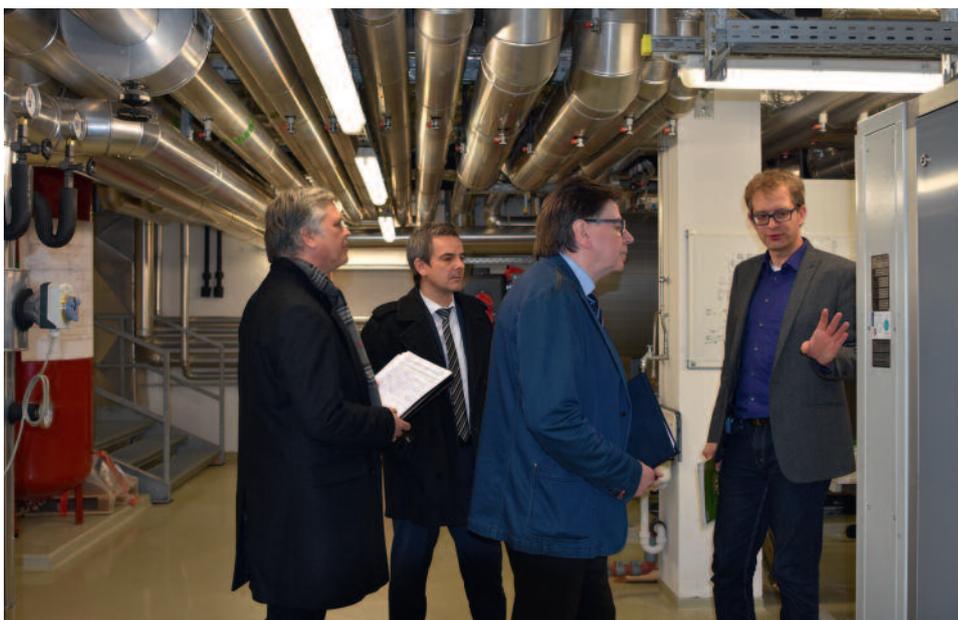
CO₂-EMISSIONEN – SCOPE 2

in kg

Strom (Marktmix)	2015		458.042
	2016		539.392
	2017		505.356
Fernwärme	2015		288.295
	2016		245.210
	2017		230.963
Total	2015		746.337
	2016		784.602
	2017		736.292

„ISO 14001:2015“ besitzt. R+V erfasst in ihrem Umweltmanagementsystem unter anderem die Daten zu Energie- und Papierverbrauch, Abfallmengen, Gefahrstoffen und CO₂-Emis-

sionen. Ebenfalls im Umweltmanagementsystem enthalten sind klare Umwelleitlinien sowie Zielvorgaben, wie sich R+V beim Umweltschutz weiter verbessern will – für R+V eine ideale



Der R+V-Umweltmanagementbeauftragte Torben Thorn erläutert den TÜV-Auditoren die Geothermieanlage bei R+V.

Basis für zielgerichtete und effektive Schritte für noch mehr Umwelt- und Klimaschutz. Denn nur wer seine Stärken und auch Schwächen genau kennt, kann konkrete Maßnahmen planen.

Damit ein erteiltes TÜV-Zertifikat gültig bleibt, muss das geprüfte Unternehmen in den beiden Folgejahren nach dem „großen Audit“ jeweils ein Überwachungsaudit erfolgreich bestehen. Alle drei Jahre steht ein „großes Audit“ an – das nächste im Jahr 2019.

CO₂-EMISSIONEN – SCOPE 3

in kg

Papierverbrauch	2015		1.800.441
	2016		1.782.674
	2017		1.741.583
Dienstreisen (Flug)	2015		1.574.782
	2016		1.525.932
	2017		1.669.001
Dienstreisen (Pkw)	2015		7.981.463
	2016		7.814.651
	2017		7.827.135
Emissionen Bahn	2015		39.567
	2016		41.084
	2017		43.839
Postversand	2015		14.125
	2016		11.571
	2017		11.413
Total	2015		11.470.379
	2016		11.175.913
	2017		11.292.971

EMISSIONEN FEINSTAUB

in kg

2013		1.306
2014		1.104
2015		1.068
2016		1.102
2017		1.118

Klimawandel

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

CO₂-EMISSIONEN DIENSTREISEN UND FUHRPARK

in kg

Fahrzeugkraftstoffe (Fuhrpark)	2015		3.292.691
	2016		3.349.649
	2017		3.385.638
Dienstreisen (Flug)	2015		1.574.782
	2016		1.525.932
	2017		1.669.001
Dienstreisen (private Pkw)	2015		7.249.246
	2016		7.200.340
	2017		7.204.241
Dienstreisen (gemietete Pkw)	2015		732.217
	2016		614.311
	2017		622.894
Emissionen Bahn	2015		39.567
	2016		41.084
	2017		43.839
Total	2015		12.888.503
	2016		12.731.317
	2017		12.925.613

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-Servicecenter sowie in den bundesweiten Schadenabteilungen und in den Direktionsbetrieben alle verfügbaren Kräfte.

Kommunikationstechnik spart Dienstreisen

Bei vielen Projekten innerhalb der R+V Gruppe arbeiten Mitarbeiter verschiedener Standorte zusammen. Dies erfordert selbstverständlich auch Dienstreisen, zumeist zwischen den großen Standorten Wiesbaden, Hamburg, Stuttgart, Frankfurt 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



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

(Stichwort: Unified Communications). Durch Nutzung der Funktionalitäten können unter anderem auch viele Besprechungen online statt als Präsenzveranstaltungen stattfinden.

Die moderne Kommunikationstechnik reduziert entsprechend den Reiseaufwand und spart neben Reisekosten auch reisebedingte Emissionen. Seit 2014 weitet R+V die Zahl der Skype-for-Business-Nutzer konsequent aus. Bis März 2018 waren bereits 9.100 Mitarbeiter an das System angeschlossen – und ein weiterer kontinuierlicher Aufbau ist vorgesehen.

Bienen bei R+V – ein Beitrag für mehr Artenvielfalt

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

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

Damit setzt R+V ein Zeichen für die Artenvielfalt in der Natur. Im Auftrag von R+V kümmert sich die Imkergemeinschaft Beemaster (www.beemaster.de) um die fünf Völker – vom Aufbau der Bienenstöcke über die Gesundheitskontrolle der Tiere bis zur Honig-Ernte im Frühjahr und Spätsommer. Rund 75 Kilogramm „R+V-Honig“ kommen übrigens auf diese Weise pro Jahr zusammen. Darüber hinaus nutzt Beemaster die Imkerei als Plattform, um regionale Sozial-, Umwelt-, und Naturschutzprojekte anzubieten – sei es für Kindergruppen oder interessierte Erwachsene. Dabei erläutern die Experten auch die große Bedeutung der Bienen für die Natur. Auch die Wiespaten-Schüler (siehe auch S. 87) und ihre Paten von R+V haben die R+V-Bienen bereits besucht. Der Honig kann selbstverständlich auch von R+V-Mitarbeitern gekauft werden.

Mitarbeiter

BESCHÄFTIGTE

R+V Gruppe Inland

2015		14.851
2016		15.121
2017		15.341

DURCHSCHNITTLICHE BETRIEBSZUGEHÖRIGKEIT

Jahre

Jahre	R+V Gruppe	
2015		12,8
2016		13,1
2017		13,3

ALTERSDURCHSCHNITT IN DER R+V GRUPPE

Jahre

2015		42,8
2016		43,1
2017		43,3

Ebenso wie R+V die Kunden in den Mittelpunkt des Handelns stellt, engagiert sich das Unternehmen für seine Mitarbeiter. Denn nur mit guten und motivierten Mitarbeitern kann R+V auch weiterhin im Wettbewerb erfolgreich sein. Deshalb 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. 13).

Die R+V-Personalstrategie

Die Personalarbeit besitzt bei der R+V Versicherung einen hohen Stellenwert. Den Orientierungsrahmen für die Personalarbeit bildet die vom Vorstand verabschiedete Personalstrategie „Arbeiten 4.0“.

1. Erhalt und Entwicklung der Arbeitsfähigkeit

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

2. Rekrutierung, Besetzung & Entwicklung

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

3. Veränderungsmanagement und Innovationskultur

- Methodenkompetenz
- Wissensaufbau und Wissenstransfer
- Ideenmanagement

4. Offene Führungs- und Kommunikationskultur

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

Mitarbeiterführung / Führungsleitlinien

Das Verhalten von Führungskräften zählten die für die aktuelle Materialitätsanalyse befragten Stakeholder zu einem der wichtigsten Themen im Bereich Nachhaltigkeit überhaupt (siehe S. 11). Den Orientierungsrahmen (und den Qualitätsanspruch)



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

für Führung und Zusammenarbeit in der R+V Gruppe bilden die vereinbarten und im Alltag gelebten Führungsleitlinien.

Führungsleitlinien schaffen ein gemeinsames Grundverständnis von Führung. Darüber hinaus sensibilisieren sie die Führungskräfte für die Bedeutung des Themas und regen diese zur Reflexion ihres eigenen Handelns an. Bei R+V gibt es insgesamt sechs Führungsleitlinien (siehe dazu auch den Infokasten auf dieser Seite).

1. Führung orientiert sich am Erreichen der Unternehmensziele

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



Führungsleitlinien

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

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

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

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

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

Die Orientierung an den vorhandenen Stärken und Potenzialen der Mitarbeiter ermöglicht Höchstleistungen für die R+V Gruppe. Die vorhandenen Stärken und Potenziale nutzt R+V für die Zielerreichung und entwickelt sie kontinuierlich weiter. Die Führungskräfte von R+V kennen die Stärken und Potenziale ihrer Mitarbeiter. Erst durch ein klares Bild über die Leistungspotenziale der Mitarbeiter und regelmäßige 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 konsequent eine Personalstrategie, die vor allem das Engagement der Mitarbeiter und eine nachhaltige Kompetenzsicherung zum Ziel hat.



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

Ausbildung – Auszubildende, Studenten und Trainees

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

- Bachelor of Science in Versicherungs- und Finanzwirtschaft mit integrierter Ausbildung zum Kaufmann für Versicherungen und Finanzen mit Theorieteil an der Hochschule Rhein Main, Wiesbaden Business School, Fachrichtung Versicherung. Die Praxisausbildung findet in der Direktion von R+V in Wiesbaden statt.
- Bachelor of Science in Wirtschaftsinformatik mit integrierter Ausbildung zum Fachinformatiker mit Theorieteil an der Hochschule Mainz, Fachrichtung Anwendungsentwicklung oder Systemintegration. Auch hier erfolgt der Praxiseinsatz in der Direktion in Wiesbaden.
- Bachelor of Arts in BWL-Versicherung mit Theorieteil an der Dualen Hochschule Baden-Württemberg in Stuttgart und Praxiseinsatz bei R+V, Direktionsbetrieb Stuttgart.
- Bachelor of Arts (Vertrieb) mit Theorieteil an folgenden (Dualen) Hochschulen: Hochschule für Wirtschaft und Recht (Berlin), Berufsakademie Dresden, Duale Hochschule Baden-Württemberg, Standort Heidenheim, Karlsruhe, Mannheim und einem Praxiseinsatz in Vertriebseinheiten der R+V Versicherung.
- Bachelor of Arts BWL-Industrieversicherung, angeboten mit

AUSZUBILDENDE UND DUALE STUDENTEN

R+V Gruppe Inland

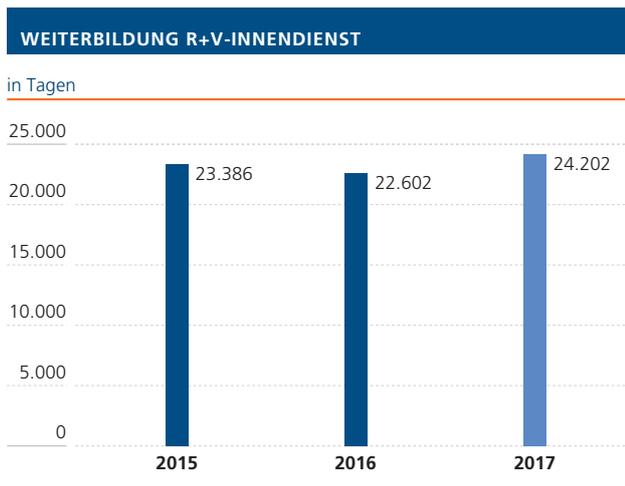
2015		493
2016		480
2017		520

Theorieteil an der Hochschule für Wirtschaft und Recht in Berlin. Die Praxisphasen werden in den Vertriebswegen Makler oder GVG und ab 01.08.2018 auch in der Direktion in Wiesbaden in der Abteilung Firmenkunden absolviert.

Nach dem Bachelor of Science in Versicherungs- und Finanzwirtschaft besteht die Möglichkeit für duale Studenten mit sehr gutem Hochschulabschluss, direkt den Master of Science in Versicherungs- und Finanzwirtschaft an der Hochschule Rhein Main, Wiesbaden Business School, anzuschließen.

Neben Studiengängen bietet R+V im Innendienst sowohl in der Direktion als auch in den Direktionsbetrieben Berufsausbildungsplätze mit dem Abschluss Kaufmann für Versicherungen und Finanzen, Fachrichtung Versicherung, an. Der Vertrieb bildet bundesweit zum Kaufmann für Versicherungen und Finanzen in den Vertriebswegen Banken und Generalagenturen aus. Die Übernahmequote für die Auszubildenden betrug 2017 im Innendienst 90 Prozent und im Außendienst 56 Prozent. Bei den dualen Studenten lag sie im Innendienst bei 77 Prozent und im Außendienst bei 55 Prozent.

Die Traineeprogramme im Innen- und Außendienst sind Einstiegs- und Ausbildungsprogramme für Hochschulabsolventen. Jährlich beginnen etwa 15 engagierte Berufseinsteiger nach ihrem Studium ihr Traineeprogramm in verschiedenen Fachbereichen im Innendienst. Die Trainees durchlaufen ein maßgeschneidertes Traineeprogramm mit On-the-Job, Near-the-Job und Off-the-Job-Komponenten. Im Fokus stehen die gezielte Mitarbeit bei fachlichen Themen und in Projekten



sowie Hospitationen in ausgewählten Schnittstellenbereichen im Innen- und Außendienst. So erhalten die Trainees von Anfang an neben der persönlichen Betreuung und Förderung ein starkes Netzwerk im Unternehmen.

2016 starteten neun Hochschulabsolventen das Spezialisten-Traineeprogramm im Vertrieb, 2017 kamen sechs weitere hinzu. Im Mittelpunkt dieses zweijährigen Traineeprogramms steht die fachliche und persönlichkeitsbezogene Förderung zu qualifizierten Spezialisten der Versicherungsbranche. Durch systematische und praxisorientierte Entwicklung On-the-Job und begleitende Seminare werden die Nachwuchskräfte gezielt und umfassend auf die Übernahme eines anspruchsvollen Aufgabengebiets im Vertrieb vorbereitet.

Ausgezeichnete Praktikumsbedingungen

Auch für das Jahr 2017 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.



Auch bei Schülern gehört R+V zu den Top-100-Arbeitgebern – wie das „Trendence Schülerbarometer 2016/17“ zeigt, in dem R+V gelistet ist. Das Trendence Forschungsinstitut führt regelmäßig Befragungen

zu Karriereplänen und Wunscharbeitgebern verschiedener Zielgruppen (Schüler, Studierende, Young

Professionals) im Bereich Employer Branding durch, woraus sich entsprechende Rankings ergeben.



Weiterbildung

Die zielgerichtete und kontinuierliche Weiterbildung der Mitarbeiter ist für R+V von hoher Bedeutung. Vor dem Hintergrund sich verändernder und steigender Anforderungen trägt Qualifizierung dazu bei, die Mitarbeiter bestmöglich zu unterstützen und die Herausforderungen einer zunehmend komplexen Arbeitswelt zu meistern. Die Anzahl der Weiterbildungstage pro Mitarbeiter betrug 2017 im Durchschnitt 4,4 Tage im Innendienst und 10,6 Tage im Außendienst.

R+V bindet Mitarbeiter durch attraktive Entwicklungsperspektiven dauerhaft an das Unternehmen und wirkt damit dem sich abzeichnenden Fachkräftemangel angesichts der demografischen Entwicklung entgegen. Mitarbeiter werden bei R+V ihren



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

Stärken und Potenzialen entsprechend eingesetzt, gefordert und gefördert. Im jährlichen Mitarbeitergespräch, das mit allen Mitarbeitern geführt wird, vereinbaren Führungskraft und Mitarbeiter Ziele und Maßnahmen zur individuellen Weiterentwicklung.

R+V bietet umfassende Weiterbildungsprogramme mit fachlichen und methodischen Trainings sowie einer großen Bandbreite an Veranstaltungen an. Die Gruppenleiter-Qualifizierung baut maßgeblich auf den R+V-Führungsleitlinien und dem St. Galler Management-Modell auf. Darüber hinaus bietet R+V mit der Projektleiterqualifizierung und dem Berater-Programm Qualifizierungsprogramme in der Projekt- und Fachlaufbahn. Für klar definierte Zielfunktionen werden systematische Entwicklungswege mit spezifischen Entwicklungsmaßnahmen erarbeitet.

R+V Akademie

Seit Herbst 2017 bündelt R+V ihre Aus- und Weiterbildungsangebote in der neu gegründeten R+V Akademie am Abraham-

Lincoln-Park 1 in Wiesbaden. Dabei stellt die Akademie mehr als nur einen Ort für Wissens- und Methodenvermittlung dar. Sie bietet vielmehr Raum für Zusammenarbeit, Austausch und Lernen. Damit ermöglicht die Akademie Inspirieren, Entwickeln, Vernetzen in einer neuen Dimension.

Sie unterstützt Mitarbeiter und Führungskräfte im Innen- und Außendienst bei der Gestaltung der Zukunftsthemen von der Digitalisierung und Innovation bis zur Kundenbegeisterung – mit neuen Lernformaten, kreativen Zusammenarbeits- und Vernetzungsstrategien, digitalen Lehr- und Lernansätzen, wie web-based Trainings, Webinaren oder virtuellen Klassenzimmern.

Rund 70 R+V-Mitarbeiter arbeiten unter dem Dach der neuen Akademie am R+V-Campus in Wiesbaden, die auf 600 Quadratmetern modern ausgestattete Seminar- und Workshop-Flächen sowie Kreativ- und sogenannte Stillarbeitsräume bietet. Hinzu kommen dezentrale Aus- und Weiterbildungsveranstaltungen, mit denen die Akademie einen wichtigen Beitrag leistet.



„Die neu gegründete R+V Akademie ist nicht nur ein Ort der Wissens- und Methodenvermittlung. Sie bietet unseren Mitarbeitern darüber hinaus Raum für moderne Formen des Austauschs und der Zusammenarbeit.“

Stephanie Sauer, Bereichsleiterin
Personalbetreuung- und
-entwicklung



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

Alle Büro- und Schulungsflächen in der neuen R+V Akademie sind nach einem „modern workplace“-Arbeitsplatzkonzept gestaltet. Dieses erlaubt den Mitarbeitern, in interdisziplinären Teams an Themen wie Erstausbildung, Talentförderung oder Seminarorganisation zu arbeiten – und damit abteilungsübergreifend, flexibel und kundenorientiert. Innerhalb der Teams gilt das Desksharing-Prinzip: Jeder sitzt, wo er will, und hinterlässt am Ende des Arbeitstages einen „clean desk“.

Kulturwandel

Die Marktbedingungen verändern sich rasant – die Anforderungen der Kunden steigen, digitale Kommunikationswege werden für Kunden und Mitarbeiter immer wichtiger, neue Wettbewerber greifen an, das Niedrigzinsumfeld belastet. R+V agiert in diesem Umfeld aus einer Position der wirtschaftlichen Stärke und stellt mit dem Strategieprogramm „Wachstum durch Wandel“ die Weichen, um auch in den kommenden Jahren erfolgreich zu sein.

Dabei wird R+V auf der erfolgreichen Unternehmenskultur aufbauen und diese gezielt weiterentwickeln. Im Fokus stehen

dabei die Themen Kundenorientierung, Innovation, Digitalisierung und Agilität, da sich insbesondere hier steigende Anforderungen als besonders erfolgskritisch für Unternehmen erwiesen haben. R+V legt daher einen Fokus darauf, Mitarbeiter und Führungskräfte zu befähigen, innovativ und agil arbeiten zu können, die Herausforderungen positiv anzunehmen sowie ein Klima zu schaffen, in dem ausprobiert wird und sich Kreativität frei entfalten kann. Aus diesem strategischen Ansatz heraus nutzt R+V verschiedene neue Formate für Führungskräfte und Mitarbeiter zum „Anders denken und Neues ausprobieren“, die 2016 und 2017 bereits über 2.000 Teilnehmer hatten.

Die „Learning Journey“ ist ein Inspirations- und Lernformat. Dabei werden Coworking-Spaces besucht und es findet ein Austausch mit Gründern, Startups sowie innovativen, agilen Unternehmen statt. Ziel ist es, über den eigenen Tellerrand zu schauen und übliche Vorgehensweisen zu hinterfragen sowie die Impulse mit in den Arbeitsalltag von R+V zu nehmen. Der „CoffeeTalk“ und „Lernen@Lunch“ sind Vortragsformate, in denen interne oder externe Referenten in einem Mix aus Vortrag und Dialog Interessantes und Wissenswertes vermitteln sowie den Teilnehmern inspirierende Impulse geben. In

lockerer Atmosphäre bietet sich Zeit und Gelegenheit zum Diskutieren und Netzwerken.

Das „Barcamp“ ist ein neues Konferenzformat. Im Gegensatz zu herkömmlichen Fachkonferenzen erfolgt der Wissens- und Erfahrungsaustausch hier gegenseitig. Die Beiträge werden von den Teilnehmern eingebracht und gestaltet. Ein Barcamp ist somit eine Mitmach-Konferenz. Jeder Beitrag, in einem Barcamp „Session“ genannt, ist genauso willkommen wie jeder Teilnehmer, der sich dafür interessiert.

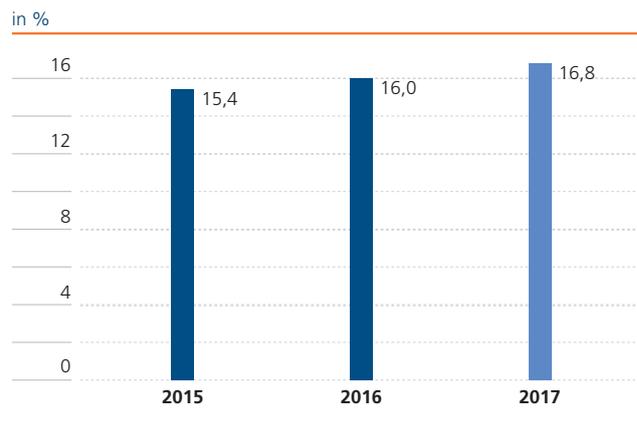
Außerdem werden Workshops zum „Agilen Vorgehen“ und „Design Thinking“ sowie Seminare zu Trends in Versicherungen angeboten.

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

Talentmanagement / Führungskräfteentwicklung

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

TEILZEITQUOTE IN DER R+V GRUPPE



ANTEIL BEFRISTETE ARBEITSVERTRÄGE IN DER R+V GRUPPE

in %	2015	2016	2017
	3,7	3,8	3,8

Die leitenden Führungskräfte werden im Rahmen der Managemententwicklung durch gezielte Programme auf neue Aufgaben und Herausforderungen vorbereitet. Grundlage des Führungsverständnisses sind die R+V-Führungsleitlinien und das St. Galler Management-Modell, welches in diesem Jahr durch Elemente der transformationalen Führung, Agilität und Veränderungsmanagement ergänzt und weiterentwickelt wurde. Ziel ist, die Führungskräfte auf die zunehmende Dynamik und Unsicherheit im Markt vorzubereiten. Dazu nehmen Topmanager (Bereichsleiter und Vertriebsdirektoren) im Zeitraum 2017 und 2018 an einem Leadership-Exzellenz-Programm mit entsprechenden Folgeaktivitäten in den jeweiligen Verantwortungsbereichen teil.

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 weibli-

G4-LA1, G4-LA10, G4-DMA,
G4-LA12

EXTERNE EINTRITTE*			
2017	Alter	Männer	Frauen
	bis 20	13	20
	21–25	65	61
	26–30	63	53
	31–35	77	34
	36–40	46	26
	41–45	30	23
	46–50	17	10
	51–55	7	9
	56–60	3	5
	über 60	1	1
Summe		322	232

* R+V-Innendienst

chen Beschäftigten an. Das haben die Unternehmen beispielsweise schon im Jahr 2011 in einem „Letter of Intent“ deutlich gemacht. Zwar ist dieses Ziel mit einem im Durchschnitt hälftigen Anteil an Männern und Frauen in der Belegschaft bereits erfüllt (siehe Tabelle S. 69). 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).

Karriereentwicklung von Frauen

Ein wesentlicher Baustein der Nachfolgeplanung ist zudem die Förderung der Karriereentwicklung von Frauen. Ziel ist es, den Anteil an weiblichen Führungskräften zu erhöhen. Unter folgenden Prämissen baut R+V die Karrierechancen der weiblichen Mitarbeiter aus:

FRAUEN IN FÜHRUNGSPOSITIONEN ¹⁾	
in %	
Bereichsleiterinnen	18,2
Abteilungsleiterinnen	19,2
Gruppenleiterinnen	27,1
Führungskräfte (gesamt)	24,4
Der Frauenanteil insgesamt lag 2017 bei 50,9 %	

¹⁾ R+V-Innendienst

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

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

FLUKTUATION R+V-INNENDIENST

2017	R+V absolut	R+V Quote (%)	Branche* Quote (%)
natürliche Fluktuation	75	0,8	1,8
Vertragsablauf	61	0,7	0,7
Arbeitgeberkündigung	16	0,2	0,3
Arbeitnehmerkündigung	157	1,7	1,3
Aufhebungsverträge	27	0,3	1,1
Austritte und Fluktuation Innendienst	336	3,7	5,3

* 2016

DISKRIMINIERUNGSFÄLLE

2017

Innendienst	0
Außendienst	0

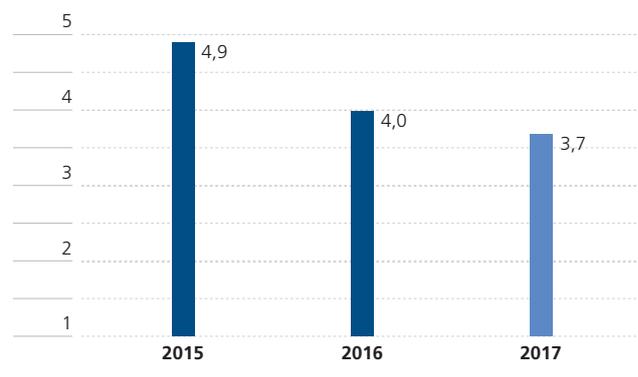
Einmal pro Jahr findet bei R+V die Veranstaltungsreihe „Frauen in Führung“ für den Innendienst statt, analog dazu der Workshop „Frauen in der Vertriebsführung“ im Außendienst. Der Fokus der Veranstaltungen liegt auf dem gemeinsamen Lernen, Dialog und Vernetzung. Unter anderem geben erfolgreiche weibliche Führungskräfte bei R+V einen Einblick in ihren Karriereweg und berichten von Schlüsselmomenten sowie Herausforderungen und wie sie diese gemeistert haben.

Vielfalt im Unternehmen charta der vielfalt

R+V bekennt sich klar zu den Chancen, die durch Vielfalt (engl. diversity) entstehen – und hat deshalb bereits im Jahr 2011 die „Charta der Vielfalt“ unterzeichnet. Die Unterzeichner verpflichten sich dabei, eine Unternehmenskultur zu pflegen, die von gegenseitigem Respekt und Wertschätzung jedes Einzelnen geprägt ist – wobei den Führungskräften eine besondere Verpflichtung zukommt. R+V schafft ein von Vorurteilen und Ausgrenzung freies Arbeitsumfeld, in dem unabhängig

ZEITREIHE FLUKTUATION R+V-INNENDIENST

in %



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

Leistungsbeurteilung und Karriereentwicklung

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

PLUSPUNKTE BEI R+V

Vergütung

- 12 Monatsgehälter
- plus Weihnachtsgeld (1,5 Gehälter)
- plus Urlaubsgeld (0,5 Gehälter)

oder unter bestimmten Voraussetzungen Teilnahme am variablen Vergütungssystem:

- 12 Gehälter
- variable Komponenten: Unternehmenserfolg und individueller Leistungsfaktor

Flexibles Arbeitszeitmodell (Innendienst)

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

Zusatzleistungen

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



Work-Life-Balance: Ausgewählte Angebote

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

- **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?

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 informiert alle Mitarbeiter bei ihrer Einstellung in das Unternehmen über das AGG und weist auf das entsprechende Selbstlernprogramm hin.

Vergütung, Arbeitszeitmodelle und Zusatzleistungen

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

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

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“) anzuspahren.

In Notfällen, in denen keine Versicherung eintritt und das eigene Einkommen oder Vermögen nicht ausreicht, kann die Stevens-Stiftung Unterstützungskasse e. V. helfen. Die Art der Hilfe richtet sich ganz nach dem Einzelfall. So zahlte die Stevens-Stiftung beispielsweise eine Haushaltshilfe für die Kinder, als die Frau eines Mitarbeiters nach einer Operation lange

Zeit im Krankenhaus bleiben musste. Oder die Eltern eines pflegebedürftigen Kindes konnten einen langersehten Urlaub am Meer verbringen, während das Kind in einem örtlichen Pflegeheim betreut wurde. Der nach dem ehemaligen Vorstand der Raiffeisen-Versicherungsgesellschaften Theodor Stevens benannte Verein hat auf diese Weise bereits in vielen hundert Fällen akute Not gelindert.

Leistung wird gewürdigt

Je nach Art der Tätigkeit kommt ein fixes oder variables Gehaltssystem zur Anwendung. Bei beiden Varianten zahlt 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 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.

Vereinbarkeit von Beruf und Familie

Familienfreundliche Arbeitsbedingungen sind eine wichtige Voraussetzung für eine gute Vereinbarkeit von Beruf und Familie. Über den Beitritt zum Unternehmensnetzwerk „Erfolgs-



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 Employer 2018

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

Weitere Informationen: www.top-employers.de

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

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

An einigen Standorten gibt es den R+V-Kids-Day, der den Mitarbeitern an Brückentagen eine Kinder-Betreuungsmöglichkeit bietet. In Zusammenarbeit mit dem externen Anbieter pme Familienservice bietet R+V den Mitarbeitern diverse persönliche Beratungs- und Vermittlungsleistungen im Falle der Pflege Angehöriger sowie hinsichtlich Kinderbetreuung an. Den Mitarbeitern und Führungskräften steht damit eine Vielzahl an Unterstützungsmöglichkeiten zur Verfügung, die sie spürbar entlasten. Darüber hinaus hat R+V ein Pflegenetzwerk ins Leben gerufen, in dem sich Mitarbeiter austauschen und durch Seminare unterstützt werden.

Hilfe bei Betreuungsgpässen

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 Deutsch-



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

land allen R+V-Mitarbeitern zur Verfügung steht. Der Versicherer arbeitet dabei mit dem pme Familienservice (www.familien-service.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.

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

Gebühren für Wiesbadener Bürger. Das Ferienprogramm wird für alle Ferien (Oster-, Sommer-, Herbst-, Winterferien) angeboten. Auch an anderen großen Standorten (Hamburg, Hannover, Frankfurt und Stuttgart) bietet R+V in Kooperation mit dem pme Familienservice ein Ferienprogramm an.

R+V-Kids-Day

R+V hat neben der klassischen Kinderbetreuung noch weitere Angebote – etwa den R+V-Kids-Day. Dieser findet seit 2015 zweimal im Jahr an dem jeweiligen Freitag nach den Feiertagen Christi Himmelfahrt und Fronleichnam bei R+V in der Direktion Wiesbaden statt. An einem Tag haben 20 Mitarbeiterkinder (6–11 Jahre) die Möglichkeit, spielerisch das Arbeits-

umfeld ihrer Eltern kennenzulernen. In der Zeit von 09.00 bis 15.00 Uhr bietet R+V den Kindern zudem eine pädagogische Betreuung. Mit dem R+V-Kids-Day können Mitarbeiter Beruf und Familie noch besser in Einklang bringen. Zur frühzeitigen Planung erhalten die Mitarbeiter jeweils im 1. Quartal des Jahres eine Informations-E-Mail. Daraufhin können sie ihre Kinder mit dem Wunschtermin per E-Mail zum R+V-Kids-Day anmelden.

Unterstützung in schwierigen Lebenslagen

Zur Vereinbarkeit von Beruf und Familie zählt auch die Hilfe in schwierigen Lebenslagen.

Denn kein Arbeitnehmer gibt seine privaten Probleme einfach am Firmeneingang ab und geht völlig unbeeinflusst an seine Tätigkeit. Deshalb hat R+V unter anderem eine „Lebenslagen-Hotline“ eingerichtet. Psychologen von HumanProtect Consulting (siehe auch S. 29) beraten Hilfesuchende, die sich durch bestimmte Lebenssituationen überfordert fühlen oder sich in psychischen Krisen befinden – selbstverständlich kostenlos und anonym. Darüber hinaus verfügt R+V über ein flächendeckendes Netz von qualifizierten Sozialberatern – siehe dazu Seite 76.

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. 27). R+V-Mitarbeiter mit einem Pflegefall in der Familie erhalten unter anderem über den pme Familienservice eine unentgeltliche Beratung sowie eine Vermittlung von Pflegeleistungen. Darüber hinaus bietet R+V kostenlos Kompetenztrainings zur Vereinbarkeit von Beruf und Pflege an. Diese bestehen aus mehreren Modulen und richten sich an Mitarbeiter, die Angehörige pflegen oder sich darauf vorbereiten. Und weil der Erfahrungsaustausch von Betroffenen besonders wichtig ist, hat R+V ein eigenes „Pflegenetzwerk“ ins Leben gerufen. Zu diesem Thema passt auch das Ende 2017 gestartete Modellprojekt „Elderly Care“ (siehe S. 21).



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

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 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.

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) 	

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 berufli-

chen und persönlichen Fragestellungen. Sie begleitet unter anderem Wiedereingliederungsmaßnahmen, vermittelt Hilfesuchende an psychosoziale Einrichtungen und Beratungsstellen und bietet Vorträge und Seminare zu Gesundheitsthemen an. Darüber hinaus steht die Sozialberatung als Ansprechpartner in Notlagen wie etwa Sucht oder psychisch belastenden Situationen zur Verfügung. Intern arbeitet die Sozialberatung mit den ehrenamtlichen Sozialhelfern vor Ort zusammen und vermittelt bei Bedarf an entsprechende externe Stellen weiter.

Um die Qualitätsstandards der Sozialberatung an allen R+V-Standorten zu vereinheitlichen und auszubauen, ermöglicht es R+V angehenden, ehrenamtlichen Sozialhelfern, eine umfassende, zweijährige Qualifizierung zu absolvieren. Mittlerweile haben 37 Sozialhelfer ihre Weiterbildung zum IHK-geprüften „Betrieblichen Sozialhelfer IHK“ absolviert. R+V ist eines der ersten Unternehmen in Deutschland, das Mitarbeitern diese Qualifizierung anbietet.

– Personal

Der Bereich Personal unterstützt die Mitarbeiter durch Prozesse, Einrichtungen und Beratung in allen Fragen rund um die Personalarbeit – bei der Vereinbarung von Beruf und Familie, durch Arbeitszeitmodelle und Eltern-Kind-Büros. Im Rahmen des BGM fallen in diesen Bereich die Wiedereingliederungsmaßnahmen nach einer Krankheit und die Stevens-Stiftung (siehe auch S. 72). Die Personalentwicklung erarbeitet im Rahmen des Gesundheitsmanagements Trainings zu gesundheitsrelevanten Themen. Außerdem unterstützt sie alle Einheiten durch Beratung, Teamentwicklung, Workshops und Coaching.

– Gesundheitsangebote in der Freizeit

Die R+V Versicherung bietet viele Möglichkeiten, sich körperlich fit zu halten – ob individuell oder gemeinsam in der Gruppe. Unter anderem gibt es bundesweit mehr als 50 Betriebs-sport- und Interessengruppen sowie eine Vielzahl an Gesundheitskursen oder entsprechenden Vorträgen. Daneben steht das Online-Gesundheitsportal pur-life allen Mitarbeitern kostenfrei zur Förderung ihrer Gesundheit zur Verfügung. Neben einer Vielzahl präventiver Sport- und Entspannungskurse bietet es die Möglichkeit, sich ein eigenes Profil mit einem persönlichen Ernährungsplan und Kursen zu erstellen. Individuelle Fragen zu Training, Medizin und Ernährung beantworten Mediziner, Sportlehrer und Sportwissenschaftler per E-Mail, Chat und Telefon. 2017 waren 27,9 Prozent der Mitarbeiter als Mitglieder bei dem Online-Gesundheitsportal angemeldet. Die Mitgliederanzahl hat sich damit von 25,5 Prozent im Jahr 2016 um 2,4 Prozentpunkte gesteigert. Die Mitgliederanzahl der örtlichen Fitnesszentren in Wiesbaden, Hamburg und den Fitnesskooperationen mit Hansefit in Hannover und Oldenburg variiert zwischen 8,6 Prozent und 24,3 Prozent.

– 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. 79).

BGM-Themenschwerpunkt 2017: Gesund zum Erfolg

Das Jahr 2017 stand unter dem Motto „Gesund zum Erfolg“. Die wesentlichen Maßnahmen umfassten eine Trinkflaschen-Aktion, bei der die Wichtigkeit der Flüssigkeitszufuhr während der Arbeit betont wurde, sowie von den Betriebsärzten durchgeführte Herz-Kreislauf-Checks mit Erfassung der Risikofaktoren für Herz-Kreislauf-Erkrankungen bis zu einer Schrittzähler-Aktion, an der bundesweit 82 Teams mit insgesamt 719 Mitarbeitern mitmachten.

– 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 S. 78).

– R+V Betriebskrankenkasse (BKK)

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

– HumanProtect Consulting (HPC)

Als externes Unternehmen bietet HPC kompetente psychologische Hilfe und zeitgemäße Lösungen zur Bewältigung und Prävention von psychischen Störungen. Als Baustein des BGM unterstützt das Team von Diplom-Psychologen und Psychothe-

rapeuten Mitarbeiter bei Problemen und Krisen, die im Privat- und Berufsleben auftreten können. Die Beratung erfolgt telefonisch und ist selbstverständlich anonym (siehe dazu auch S. 75).

Modernes Intranet stellt den Mitarbeiter ins Zentrum

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

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

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, Notfallmanagement, Erstversorgung bei Unfällen und akuten Erkran-

KENNZAHLEN ARBEITSSCHUTZ

Anzahl

Betriebsunfälle

	Männer	0
	Frauen	12
2015	Gesamt	12
	Männer	2
	Frauen	10
2016	Gesamt	12
	Männer	8
	Frauen	5
2017	Gesamt	13

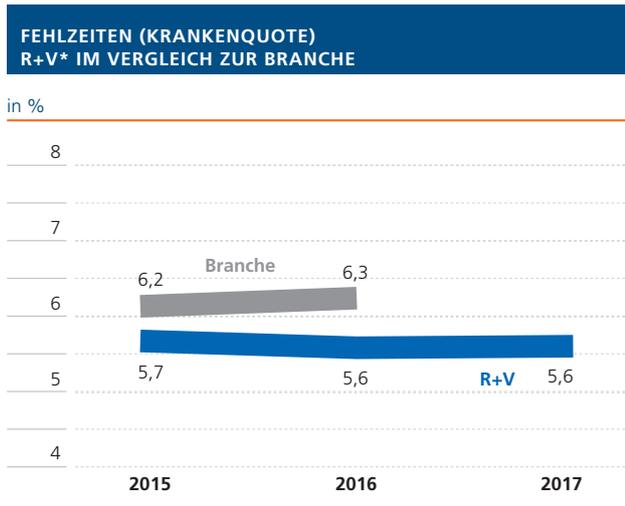
Wegeunfälle

	Männer	13
	Frauen	19
2015	Gesamt	32
	Männer	14
	Frauen	21
2016	Gesamt	35
	Männer	17
	Frauen	24
2017	Gesamt	41

Todesfälle

2015	Gesamt	0
2016	Gesamt	0
2017	Gesamt	0

kungen 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.



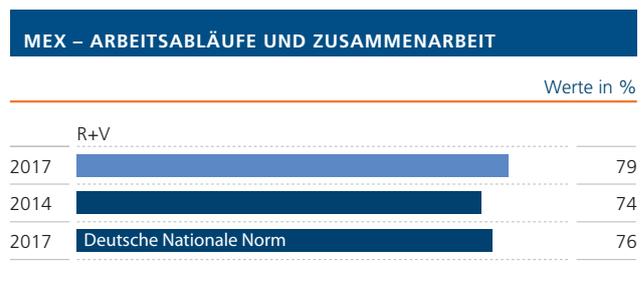
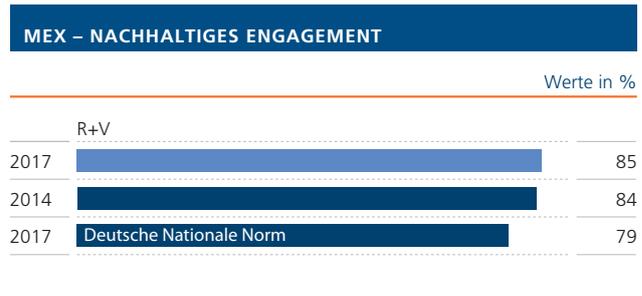
* R+V-Innendienst, ein Branchenwert für 2017 lag noch nicht vor

Nachhaltige Betriebsgastronomie

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

Das Projekt startete mit der Bestandsaufnahme sowie einer Kundenbefragung. Ergebnis: Die große Mehrheit (81 %) der R+V-Mitarbeiter wünscht, dass die Nachhaltigkeit noch stärker in den Fokus rückt. Acht von zehn Befragten waren außerdem bereit, für regionale oder fair gehandelte Produkte mehr zu zahlen. Anschließend starteten im Frühjahr 2013 in der Wiesbadener Zentrale als größtem Standort mehrere Pilotprojekte. Dazu zählten der vollständige Wechsel zu Bio-Kaffee mit dem „Fair-Trade-Siegel“ und ein regelmäßig angebotenes nachhaltiges Menü.

Damit ein Menü als nachhaltig bezeichnet werden darf, muss es mehrere Kriterien erfüllen: Regionalität, Saisonalität, klimafreundlicher Anbau und Transport sowie ein niedriger Con-



venience-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.

Mitarbeiterbefragung

Im Jahr 2017 führte R+V erneut eine unternehmensweite Mitarbeiterbefragung durch. Der bisher letzte „MEX“ bei R+V fand im Jahr 2014 statt. Die Rücklaufquote lag bei 83 Prozent

(2014: 82 Prozent), sodass sich knapp 11.500 Mitarbeiter an der Online-Befragung beteiligten.

Das Ergebnis: In allen sieben Frage-Themenblöcken liegen die R+V-Ergebnisse über der deutschlandweiten Norm. Auch ein Vergleich mit 2014 zeigt, dass R+V in fast allen Kategorien höhere Werte erreichte. Der Themenblock „Führung“ ist der am zweitbesten bewertete – nach „Arbeitsbedingungen“. Obwohl die Kategorie „Führung“ etwas schlechter abschnitt als 2014, erreichte sie insgesamt 87 Prozent Zustimmung – das liegt zwölf Prozentpunkte über der deutschlandweiten Norm. Besonders die Frage nach dem respektvollen Umgang der Führungskraft mit den Mitarbeitern überzeugte mit 92 Prozent.

Ansatzpunkte für weitere Verbesserungen bieten sich in den Themenblöcken „Kundenorientierung und Dienstleistung“ sowie bei der „Entfaltung des vollen Potenzials der Mitarbeiter“. Die Ansatzpunkte werden auch im Rahmen des Strategieprogramms „Wachstum durch Wandel“ aufgenommen. Insgesamt weist R+V ein sehr gutes nachhaltiges Engagement von 85 Prozent auf. Innerhalb der Ressorts und der teilnehmenden Tochtergesellschaften schwankt dieses zwischen 81 und 92 Prozent. Der Folgeprozess konzentriert sich auf drei Handlungsfelder, die Führungskräfte und Mitarbeiter für ihre Teams aus den Befragungsergebnissen ableiten.

MEX – ARBEITSBEDINGUNGEN

Werte in %

	R+V	
2017		89
2014		76
2017		70

MEX – INFORMATION UND KOMMUNIKATION

Werte in %

	R+V	
2017		77
2014	Keine Umfrage	
2017		65

MEX – ENTWICKLUNGSMÖGLICHKEITEN

Werte in %

	R+V	
2017		68
2014	Keine Umfrage	
2017		60

MEX – KUNDENORIENTIERUNG UND DIENSTLEISTUNGEN

Werte in %

	R+V	
2017		76
2014	Keine Umfrage	
2017		72

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 2018 hat R+V die R+V Stiftung ins Leben gerufen. Unter ihrem Dach kann das gesellschaftliche Engagement künftig noch zielgerichteter betrieben werden. Die R+V Stiftung fördert Ideen und Initiativen, die sich mit den Herausforderungen des gesellschaftlichen Wandels beschäftigen, Lösungsmöglichkeiten aufzeigen oder in konkreten Projekten umsetzen.

Die Liste der von R+V geförderten gemeinnützigen Initiativen und Vereine ist lang. In diesem Kapitel werden deshalb einige ausgewählte Projekte vorgestellt, die R+V auch im Jahr 2017 unterstützt hat.

Aktion Kinder-Unfallhilfe

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

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



Ein besonderes Highlight im Bereich Prävention ist die Auszeichnung „Der Rote Ritter“. Unter der Schirmherrschaft des Bundesverkehrsministers zeichnet die Kinder-Unfallhilfe alle zwei Jahre vorbildliche Initiativen zur Unfallverhütung aus. Projekte zur Verkehrserziehung sind ebenso dabei wie Konzepte zu sicheren Schulwegen und entschärften Unfallschwerpunkten.

Die zweite zentrale Aufgabe des Vereins ist die Hilfe für Kinder und Jugendliche nach einem Verkehrsunfall. Beispielsweise unterstützt die Kinder-Unfallhilfe spieltherapeutische Einrichtungen in Kliniken und Rehabilitationszentren, fördert Reittherapien sowie Reisen und Erlebniswochenenden. So helfen die Spendengelder den kleinen Unfall- opfern, 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 2017 kamen 252.200 Euro für den guten Zweck zusammen, seit der Vereinsgründung sind es sogar rund 1,77 Millionen Euro. R+V und KRAVAG sorgen übrigens dafür, dass jeder gespendete Euro den Kindern zugutekommt, indem sie alle Verwaltungskosten übernehmen.



„Im Jahr 2018 haben wir die gemeinnützige R+V STIFTUNG ins Leben gerufen. Dadurch können wir noch gezielter und umfassender soziale Projekte umsetzen und fördern.“

Hermann-Josef Knipper, Leiter Konzern-Kommunikation

JOBLINGE

Schlechter Schulabschluss, keine Ausbildung, kein Arbeitsplatz: Für viele Jugendliche endet der Weg ins Berufsleben, bevor er überhaupt begonnen hat. Um diesen jungen Menschen eine Perspektive zu geben, haben die Boston Consulting Group und die Eberhard von Kuenheim Stiftung der BMW AG die gemeinnützige Initiative JOBLINGE (www.joblinge.de) ins Leben gerufen. In einem rund sechsmonatigen Programm erlernen die Jugendlichen „on the Job“ wichtige Schlüsselqualifikationen, trainieren soziale Kompetenzen und erarbeiten sich so ihren Ausbildungs- oder Arbeitsplatz. Zentrales Ziel der JOBLINGE ist die Vermittlung des Heranwachsenden in eine ungeförderte Arbeit.

Dabei setzt die inzwischen an fast 30 deutschen Standorten vertretene Initiative auf einen ganz besonderen Erfolgsfaktor: berufserfahrene Mentoren. Jeder Mentor betreut ehrenamtlich

JOBLINGE

und individuell einen Jugendlichen während der Laufzeit des Programms. Einmal pro Woche trifft sich das Duo. Der Mentor gibt dabei seine Erfahrung und sein Wissen weiter. Dazu gehören unter anderem Rückmeldungen und Tipps zu Auftreten, Verhalten und Einstellungen des Jugendlichen. Zudem lotet der Mentor gemeinsam mit seinem Mentee mögliche Berufswege und Bewerbungen aus.



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

Bereits seit 2015 beteiligt sich R+V bei den JOBLINGEN und finanziert zwei Stipendien pro Jahr für zwei Jugendliche mit insgesamt 10.000 Euro. Darüber hinaus waren bundesweit bis Ende 2017 rund 50 R+V-Mitarbeiter als Mentoren im Einsatz – mit einer beeindruckenden Erfolgsquote: Mehr als 70 Prozent der betreuten Jugendlichen fanden eine Lehrstelle. Diese Quote entspricht ziemlich genau dem Bundesdurchschnitt bei den JOBLINGEN.

Franz das Theater



LEBENSILFHE WIESBADEN E.V.
BETREUUNG UND FÖRDERUNG BEHINDERTER MENSCHEN

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



Wiesbaden Engagiert: R+Vler helfen in einer Kita ...

Landeshauptstadt weithin bekannt. Jedes Jahr präsentieren die geistig behinderten Schauspieler mit Unterstützung von R+V eine neue Produktion – im Jahr 2017 das Stück „Schuhe, die passen“.

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

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

„Wiesbaden Engagiert!“

Bei der jährlich stattfindenden Aktion engagieren sich freiwillige Helfer aus verschiedenen Unternehmen der hessischen Landeshauptstadt während ihrer Arbeitszeit in Kindergärten,



... und machen mit Altenheim-Bewohnern einen Ausflug.

Schulen oder karitativen Einrichtungen. „Wiesbaden Engagiert!“ fand Ende Juni 2017 zum 13. Mal statt – und R+V war zum 13. Mal mit dabei. Diesmal halfen rund 50 Freiwillige bei vier Projekten.

Beim ersten Projekt begleiteten acht R+V-Mitarbeiter einen Ausflug der Kita Friedrich-Engels-Weg aus dem Schelmengraben. Gemeinsam mit zwanzig Kindern und drei Erzieherinnen ging es zum Naturspielplatz Biberbau in Wiesbaden-Biebrich. Dort gibt es alles, was Kinderherzen höherschlagen lässt: Sand, Matsch und jede Menge Spielgeräte. Die R+Vler spielten mit den Kindern und passten gut auf ihre Schützlinge auf. Zusätzlich betreuten sie den „Parcours der Sinne“, bei dem es vor allem ums Riechen und Fühlen ging. Ein weiteres Highlight war die Werkstatt „Hammer und Nagel“, bei der viele Kinder zum ersten Mal überhaupt ein Werkzeug in der Hand hielten.



Knapp 20 R+Vler packten, wie schon in den Vorjahren, in der Johann-Hinrich-Wichern-Schule, einer Förderschule mit dem Schwerpunkt geistige Entwicklung, kräftig an. Um bessere Therapiemöglichkeiten zu schaffen, renovierten sie den „Snoezelraum“, einen Klang- und Lichttherapieraum, von Grund auf. Die Helfer strichen den Raum und verschönerten ihn mit selbstgebaute Holzpodesten. Die engagierten Kollegen waren aber auch im Freien aktiv und sorgten im Schulgarten für den nötigen Schliff im Grünen.



Ebenfalls bei Wiesbaden Engagiert dabei: Die WiesPaten-Schüler und ihre Paten von R+V.

Etwas ganz anderes stand beim dritten Projekt auf dem Programm. Die Mitarbeiter begleiteten einen Ausflug mit zwanzig Senioren des Altenheims Moritz-Lang-Haus nach Frankfurt in den Palmengarten. Dort erkundeten sie mit ihren Ausflugspartnern, viele davon im Rollstuhl, die Blumenwelt und dienten als Koordinationshilfe oder einfach als gute Zuhörer.

Das vierte Projekt überschneidet sich mit einem weiteren Engagement von R+V. Zusammen mit zehn Schülern aus den R+V-WiesPaten-Förderklassen packten ehemalige R+V-Trainees im Tierpark Mainz-Kastel an. Angeleitet von zwei Tierpflegern fütterten die Kinder und ihre R+V-Paten Tiere und reinigten Ställe. Auch das Streicheln der Tiere kam nicht zu kurz. Der kleine Tierpark beherbergt unter anderem Kaninchen, Meer-schweinchen, Hühner, Ziegen und eine große Kuh. Dieses Projekt ist nur eines von mehreren Projekten, die die R+V-Paten das Jahr über mit ihren Schützlingen aus den Förderklassen unternehmen (siehe S. 87).

Kunst-Koffer und kunstwerker

Die Initiative „die kunstwerker“

die kunstwerker

Wiesbadener Kinder- und Jugendkunstschule e.V.

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

Ein ähnliches Konzept verfolgt die Initiative „Kunst-Koffer“ (www.kunst-koffer.org), die R+V ebenfalls seit 2016 finanziell unterstützt. Bei diesem 1999 gegründeten Projekt erfahren Kinder individuelle Förderung über künstlerische Mittel. Dazu müssen sie nicht einmal ihr Lebensumfeld verlassen, sondern werden in ihrem Stadtviertel von mobilen Kunst-Koffern selbst aufgesucht. Die Veranstaltungen finden auf offener Straße statt, also auf Spielplätzen, Schulhöfen, Gehwegen oder in Grünanlagen.



die kunst-koffer kommen

Das Angebot ist für die Kinder kostenfrei, eine Anmeldung nicht notwendig. Die Betreuer machen den Kindern keinerlei Vorgaben, die die Kinder in ihrer Tätigkeit einschränken würden.

Die Mädchen und Jungen werden lediglich beim Umgang mit den bereitgestellten Materialien begleitet. Alles, was die Kinder malen, bauen oder gestalten, dürfen sie auch mitnehmen. Der in Wiesbaden beheimatete Verein ist inzwischen in vielen deutschen Städten mit „Kunst-Koffern“ vertreten.

Upstairs

Upstairs ist eine Initiative des Evangelischen Vereins für Innere Mission in Nassau (EVIM / www.evim-spenden.de) 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, unterstützt bei Behördengängen und berät in akuten Krisensituationen. Für die in der Regel 14 bis 19 Jahre alten Obdachlosen ist Upstairs damit eine wichtige Anlaufstelle. Jeweils zwei Stunden am Tag sind Sozialarbeiter im Wohnmobil vor Ort. Zudem betreibt Upstairs eine kostenlose Hotline (0800

upstairs 1013030), die rund um die Uhr besetzt ist.



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

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

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 160 ehrenamtlich tätigen Mitgliedern bewältigt. Die Wiesbadener Tafel versorgt fast 3.000 bedürftige Menschen pro Woche mit Lebensmitteln.

Zusätzlich zur Geldspende organisiert R+V seit 2015 auch Weihnachtsgeschenke für Kinder und Jugendliche, deren Eltern oder Großeltern Essen bei der Tafel beziehen. Diesmal kamen die R+V-Mitarbeiter für die Beschercung direkt bei der Wiesbadener Tafel vorbei. Zur Tafel-Ausgabestelle an der



Auch 2017 hat R+V Weihnachtsgeschenke an Menschen verteilt, die bei der Wiesbadener Tafel mit Essen versorgt werden.

Klarenthaler Straße brachten die freiwilligen Helfer von R+V die Präsente und verteilten sie anschließend an die Eltern oder Großeltern. Die Spanne der Geschenke reichte von Büchern über Spielzeug bis hin zu Kosmetik und Einkaufsgutscheinen für einen Elektronikmarkt. Im Vorfeld hatten R+V-Helfer gemeinsam mit der Tafel die passenden Geschenke ausgesucht. Das Geld für die Weihnachtsgeschenke stammt von den Wiesbadener Mitarbeitern. Seit 2015 erhalten sie vom Unternehmen kein Weihnachtspresent mehr. Stattdessen spendet R+V das Geld an gemeinnützige Initiativen – unter anderem an die Wiesbadener Tafel.

Leonardo Schul-Award



Seit 2005 verleiht die Wiesbaden Stiftung alle zwei Jahre den Leonardo Schul-Award an Schüler ab 13 Jahren (ab Klassenstufe 7). In zwölf

Kategorien (Berufsleben, Stadt-Ideen, Soziales und Inklusion, Filme, Online, Design und Gestaltung, Naturwissenschaften, Technik, Mathematik und Informatik, Theater, Musikkomposi-

tion, Bands) 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. Für den „Schüler-Oscar“ (www.leonardo2017.de) können sich alle Jugendlichen von Schulen aus der hessischen Landeshauptstadt bewerben. Einen Leonardo und damit auch 1.000 Euro Preisgeld gewinnt der Erstplatzierte pro Kategorie, weitere 1.000 Euro erhält die jeweilige Schule des Erstplatzierten. Nominiert und zur Galapreisverleihung im Wiesbadener Staatstheater eingeladen waren Ende Juni 2017 die 60 besten Teams.

R+V unterstützt seit vielen Jahren als Hauptsponsor den Leonardo-Award. Im Jahr 2017 fand die Aktion zum siebten Mal statt. Gemeinsam mit der Wiesbadener Volksbank (www.wvb.de) war R+V erneut Hauptsponsor. Beide genossenschaftlichen Unternehmen unterstützten den Wettbewerb mit zusammen 50.000 Euro.

Aktive Bürgerschaft

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

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

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

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

BürgerKolleg Wiesbaden



Wir machen Bürger stark fürs Ehrenamt

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

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

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

R+V ist – neben der Stadt Wiesbaden – Hauptsponsor des Vereins und fördert ihn mit jährlich 75.000 Euro. Darüber hinaus arbeitet R+V konzeptionell mit und unterstützt die Seminare mit Referenten. Auf diese Weise ergänzt die R+V Versicherung ihr Engagement in der „Aktiven Bürgerschaft“. Diese Initiative des Bundesverbands der Volksbanken und Raiffeisenbanken (BVR) fördert ebenfalls private Aktivitäten für das Gemeinwohl (siehe S. 86).

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 Selbstbewusstsein sowie ihre sozialen und schulischen Fähigkeiten.

Die R+V Versicherung ist Pate für eine Gruppe an der Gerhart-Hauptmann-Schule sowie eine weitere an der Werner-von-Siemens-Schule. Die Patenschaft startete 2015, als die Schüler die Jahrgangsstufe 6 besuchten. Seitens R+V meldeten sich zum Beginn der Aktion knapp zehn Trainees als freiwillige Betreuer. Auch zwei Jahre später sind die Trainees von 2015 (die meisten von ihnen haben 2016 ihr Traineeprogramm beendet) weiter als Paten aktiv. Gemeinsam mit „ihren“ Schülern unternehmen sie Ausflüge wie etwa in die Eissporthalle, zu den „R+V-Bienen“ (siehe S. 60) oder besuchen sich gegenseitig.



Betreuer Moritz Karp (r.) zeigt dem R+V-Nachhaltigkeitsbeauftragten Dr. Ralph Glodek zwei Motorroller, an denen die Schüler in der Lernwerkstatt üben.

Lernwerkstatt für Jugendliche

Dank einer Spende von R+V in Höhe von 10.000 Euro konnte der Evangelische Verein für Innere Mission in Nassau (EVIM / www.evim-spenden.de) 2017 eine dritte Lernwerkstatt einrichten. Dank R+V konnte der Verein eine Hebebühne, Maschinen zur Reifenmontage und zum Auswuchten sowie diverseres anderes Werkzeug kaufen. Das Spendengeld stammt aus dem Budget der Weihnachtsgeschenke für Wiesbadener R+V-Mitarbeiter, das für soziale Zwecke umgewidmet wurde.

In der neuen Lernwerkstatt, der inzwischen dritten von EVIM in Wiesbaden, betreuen zwei Pädagogen sechs männliche

Jugendliche. Neben dem Schulunterricht stehen vor allem handwerkliche Arbeiten auf dem Stundenplan. Die beiden Pädagogen, die zugleich ausgebildete Elektriker und Kfz-Mechatroniker sind, versuchen in erster Linie, ihre Schüler vor einem Abrutschen auf die „schiefe Bahn“ zu bewahren. Das zweite wesentliche Ziel für ihre Schützlinge ist der Hauptschulabschluss. Auf diese Weise lernen die 13- bis 17-Jährigen neben Deutsch, Geschichte und Mathe nebenbei auch Disziplin, Respekt sowie die handwerklichen Fähigkeiten zur Autoreparatur. Außerdem sollen sie sich an einen geregelten Tagesablauf gewöhnen und die Erkenntnis gewinnen, dass man mit ehrlicher Arbeit Geld verdienen kann.



Ein Gewinner der Aktion #zusammentun: Das JugendKutterWerk Bremen konnte mit dem Geld von R+V seinen Zweimaster wieder seetauglich machen.

Die R+V-Hilfsaktion #zusammentun

Zur Förderung von gemeinnützigen Hilfsprojekten startete R+V Ende 2015 eine völlig neue Initiative. Bei der Online-Voting-Aktion #zusammentun stellte der Versicherer für Hilfsprojekte Sachleistungen im Gesamtwert von 70.000 Euro zur Verfügung. Die Aktion funktionierte ganz einfach: Jeder, der selbst in einem Projekt in Deutschland aktiv ist oder eines kennt, das seiner Meinung nach mit R+V-Mitteln gefördert werden sollte, konnte es auf der Internetseite www.zusammentun.de hochladen und vorstellen.



Anschließend hatten alle Besucher der Seite die Möglichkeit, ihre Stimme für eines oder mehrere Projekte abzugeben oder die Aktion über soziale Netzwerke zu verbreiten – und damit Stimmen für das Projekt zu sammeln. Für die bestplatzierten Projekte gab es Sachleistungen, beispielsweise Geld für Baumaterial, Handwerkerleistungen oder Arbeitsgeräte. Eine Auszahlung der Summe in bar war nicht möglich. Ende 2017 startete R+V die inzwischen dritte Runde bei #zusammentun. Auch 2017 gab es wieder Sachpreise im Gesamtwert von 70.000 Euro, aufgeteilt auf 18 Hilfsprojekte. Die Sieger wurden im Frühjahr 2018 ermittelt.



Bei der Weihnachtsspendenaktion 2017 sammelten R+V-Mitarbeiter 55.555 Euro – so viel wie noch nie.

Weihnachtsspendenaktion

Einen neuen Rekord haben 2017 die Wiesbadener R+V-Mitarbeiter bei ihrer traditionellen Weihnachtsspendenaktion aufgestellt: Exakt 55.555 Euro kamen bei der Sammelaktion zugunsten hilfsbedürftiger Kinder und Jugendlicher zusammen. Das Geld erhalten zu gleichen Teilen die fünf Wiesbadener Organisationen Albatros, Clown Doktoren, ZWERG NASE, Barrierefrei starten und die Gemeinnützige Känguru GmbH sowie die Aktion Kinder-Unfallhilfe (Hamburg).

Die Hälfte des Spendengeldes stammt aus der Sammelaktion der rund 5.000 Beschäftigten am R+V-Hauptsitz in Wiesbaden. Die andere Hälfte steuert die R+V Versicherung bei, die traditionell jeden von ihren Mitarbeitern gespendeten Euro verdoppelt. Die Aktion findet seit 1994 jeweils zwei Wochen lang in der Adventszeit statt. Das gesammelte Geld geht stets an gemeinnützige Organisationen, die sich um hilfsbedürftige Kinder und Jugendliche kümmern. Bei der Spendenaktion kamen seit ihrem Start insgesamt schon 540.000 Euro für den guten Zweck zusammen.

Nachhaltigkeitsprogramm

Das Nachhaltigkeitsprogramm von R+V umfasst sämtliche Vorhaben und Projekte, die im Jahr 2017 auf den Weg gebracht wurden, noch nicht abgeschlossen waren beziehungsweise 2017 abgeschlossen wurden.

R+V-NACHHALTIGKEITSPROGRAMM			
Thema	Ziele / Maßnahmen	Zeitraum	Status
Nachhaltigkeits-Management			
Weiterentwicklung der Nachhaltigkeitsstrategie	Verabschiedung Klimastrategie mit CO ₂ -Reduktionsziel bis 2050	2018	in Arbeit
	Umsetzung der Anforderungen aus der EU-Richtlinie zur CSR-Berichtspflicht	2017	in Arbeit
	Ausformulierung der Nachhaltigkeitsstrategie	2017	abgeschlossen
Sensibilisierung der Mitarbeiter und Führungskräfte	Konzeption einer Mitarbeiter-Unterweisung zum Umweltschutz	2018	neu
	Teilnahme am Projekt „Gute Wege“ des ACE: Analyse und Beratung zum Mobilitätsverhalten der Mitarbeiter	2017	abgeschlossen
	Nachhaltigkeitstag „Mobilität“ zur Sensibilisierung der Mitarbeiter in Wiesbaden	2017	abgeschlossen
	Aktionstag Nachhaltigkeit auf den R+V-Direktionsbetrieben im Rahmen des Roll-Outs des Umweltmanagementsystems	2017	abgeschlossen
	Regelmäßige Statusberichte im oberen Management aller Ressorts	jährlich	laufend
	Regelmäßige Information der Mitarbeiter über interne Medien, Aktionen, Vorträge	laufend	laufend
Stakeholder-Dialog	Umstellung GRI-G4 auf „GRI-Standards“ der Global Reporting Initiative	2018	neu
	Beitritt Initiative „CEOs pro Recyclingpapier“	2017	abgeschlossen
	Jährliche Veröffentlichung eines R+V-Nachhaltigkeitsberichts	jährlich	laufend
	Mitarbeit in Nachhaltigkeits-/Umweltnetzwerken: Corporate Responsibility Committee der DZ Bank Gruppe, VFU, VNU, Ökoprotit, CSR-RegioNet	laufend	laufend
Umweltmanagementsystem	Roll-Out des Umweltmanagementsystems auf die Direktionsbetriebe	2017	abgeschlossen
	Schulung und Vernetzung der Umweltverantwortlichen auf den dezentralen Standorten	2017	abgeschlossen
	Re-Zertifizierung Umweltmanagementsystem nach ISO 14001:2015	2019	neu
Produkte & Dienstleistungen			
Nachhaltige Produkte	Erweiterung des Kfz-Tarifs, um Anreize zur Nutzung von E-Mobilität und Carsharing zu schaffen	2017	abgeschlossen
	Weiterentwicklung der Tarifmerkmale für E-Mobilität im Kfz-Tarif	2018	neu
	Erweiterung des Produktangebots zur fondsgebundenen Rürup-Rente durch einen Nachhaltigkeitsfonds	2017	abgeschlossen
	Machbarkeitsstudie zur autonomen E-Mobilität	2017	abgeschlossen
Kunden			
Digitalisierung der Kundenschnittstellen	Einführung Kundenportal „Meine R+V“	2017	abgeschlossen
	Pilotierung Firmenkunden-Portal betriebliche Altersversorgung	2018	neu
	Pilotierung Video-Beratung für Kunden	2018	in Arbeit
Kundenorientierung	Bündelung der Kundenverantwortung in einem zentralen Bereich	2018	in Arbeit
Unternehmensführung			
Nachhaltige Kapitalanlage	Einführung von Ausschlusskriterien zur Dekarbonisierung des Portfolios	2018	neu
Compliance	Konzeption einer elektronischen Mitarbeiterschulung zu Complianceregeln	2018	neu
Einkauf	Mitwirkung bei Erarbeitung der „Leitlinie für Nachhaltigkeit im Einkauf“ der DZ BANK Gruppe	2018	in Arbeit

R+V-NACHHALTIGKEITSPROGRAMM			
Thema	Ziele / Maßnahmen	Zeitraum	Status
Umwelt			
Reduktion CO ₂ -Ausstoß	Teilnahme Projekt „Nachhaltige Mobilitätskonzepte“ der Stiftung 2 Grad	2019	neu
	Der dienstreisebedingte CO ₂ -Ausstoß sinkt um 10% zum Basisjahr 2012	2020	in Arbeit
	Projekt zur nachhaltigen Optimierung des Mitarbeiterpendelverkehrs Wohnung/Arbeit	2019	neu
	Ausweitung E-Mobilität im Fuhrpark	laufend	in Arbeit
	Integration von Nachhaltigkeitskriterien in die Dienstwagenordnung	2017	in Arbeit
	Der fahrzeugbezogene CO ₂ -Ausstoß sinkt bis 2020 um 10% (Basisjahr 2012)	2020	in Arbeit
	Anteil von Elektrofahrzeugen im Fuhrpark beträgt 10%	2020	in Arbeit
	Roll-Out „Skype for Business“ zur Vermeidung von Dienstreisen	2020	in Arbeit
	Installation von Ladesäulen für Elektroautos von Kunden und Mitarbeitern in Wiesbaden	2017	abgeschlossen
	Prüfung Carsharing-Modelle	2017	abgeschlossen
	Einrichtung von Stationen für Leihfahräder an den Wiesbadener Standorten	2018	neu
Papierverbrauch	Der Papierabfall pro Mitarbeiter sinkt	2020	in Arbeit
	Einführung „elektronische Unterschrift“	2018	in Arbeit
	Umstellung „Plan-Ist-Vergleich“ von Papier auf PDF	2017	abgeschlossen
	Abschaffung gedruckter Geschäftsberichte	2018	neu
	Einführung „Scan-App“ der Krankenversicherung zur papierlosen Einreichung von Dokumenten	2017	abgeschlossen
	Projekt „webErfolg“ zur Digitalisierung der Kundenschnittstellen (siehe auch: Kunden).	2020	in Arbeit
Reduzierung Energieverbrauch	Verzicht auf Papier-Versand der AGBs der Privat-Police	2018	neu
	Der Energieverbrauch/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
	Pilotierung Desksharing und mobiles Arbeiten	2018	in Arbeit
	Projekt OptiCam zur energetischen Optimierung des Standortes Wiesbaden inkl. Rechenzentrum	2017	in Arbeit
Ressourcenschonung	Sukzessiver Austausch konventioneller Leuchtmittel durch LED	laufend	in Arbeit
	Konzeption von Leitlinien für ein nachhaltiges Veranstaltungsmanagement	2018	neu
Erhöhung des Anteils von Recyclingpapier	Zweitverwertung alter IT-Hardware nach Rechnertausch	2018	neu
	Papier zu 100% aus verantwortungsvollen Quellen, Recyclingpapieranteil 80%.	2020	in Arbeit
	Beitritt Initiative „CEOs pro Recyclingpapier“	2017	abgeschlossen

R+V-NACHHALTIGKEITSPROGRAMM			
Ziele	Maßnahmen	Termin	Status
Mitarbeiter			
Gesundheitsmanagement	Newsletter „Achtsamkeit“ für alle Mitarbeiter und Achtsamkeitstrainings	2018	neu
	Pilotierung optimierter Prozess zum Betrieblichen Eingliederungsmanagement	2018	neu
	Maßnahmenprogramm unter dem Jahresmotto „Gesund zum Erfolg“	2017	abgeschlossen
Weiterbildung	Bündelung und räumliche Vernetzung aller Aus- und Weiterbildungsmaßnahmen in der „R+V Akademie“	2017	abgeschlossen
	Umsetzung neuer Lernformen zur Förderung von Innovation (Coffee Talks, Learning Journeys etc.)	2017	abgeschlossen
Chancengleichheit	Aufnahme der Förderung der Karriereentwicklung von Frauen in den Zielvereinbarungsprozess 2017ff.	2017	abgeschlossen
	Projekt zur Förderung der Karriereentwicklung von Frauen	2017	abgeschlossen
Familie und Beruf	Re-Zertifizierung im Rahmen des Audits berufundfamilie der Hertie-Stiftung	2018	neu
	Jährliche Infoveranstaltungen für Mitarbeiter an allen Innendienst-Standorten	2017	neu
Gesellschaft			
Weiterentwicklung gesellschaftliches Engagement	Gründung der R+V STIFTUNG zum Ausbau des sozialen Engagements	2018	in Arbeit
	Öffnung der R+V Akademie für Veranstaltungen sozialer Initiativen	2018	neu

GRI G4 Content Index

„In Übereinstimmung“ – Option Core



G4 ALLGEMEINE STANDARDANGABEN

Allgemeine Standardangaben	Seite	Externe Prüfung	Kommentar	Beschreibung
Strategie und Analyse				
G4-1	13–16			Nachhaltigkeitsstrategie Erklärung
G4-2	3, 11–14, 17–21			Beschreibung der wichtigsten Auswirkungen, Risiken und Chancen
Organisationsprofil				
G4-3	4, 7			Name
G4-4	7–9, 17–24, 29–30, GB: 30–41			Marken, Produkte und Dienstleistungen
G4-5	4, GB: 16			Hauptsitz der Organisation
G4-6	7–9, GB: 16–18			Länder, in denen die Organisation operiert
G4-7	5			Eigentumsverhältnisse
G4-8	7–9, GB: 16–18			Bediente Märkte
G4-9	4, 5, 6			Größe und Skala
G4-10	9–10, 61, 64			Beschäftigte
G4-11	38			Kollektivvereinbarungen
G4-12	38–39			Lieferkette
G4-13	9–10			Wichtige Veränderungen
G4-14	13–16, 42, 44, 61–63, 81			Vorsorgeansatz
G4-15	10, 12, 31–33, 37, 56–57, 65, 70, 73			Externe Prinzipien
G4-16	10, 12, 31			Mitgliedschaften in Verbänden
Ermittelte wesentliche Aspekte und Grenze				
G4-17	7–9, GB: 111–114			Unternehmen im konsolidierten Jahresabschluss
G4-18	11–12			Festlegung der Berichtsinhalte
G4-19	11–12			Wesentliche Aspekte
G4-20	11–12			Abgrenzung des Aspekts innerhalb der Organisation
G4-21	11–12			Abgrenzung des Aspekts außerhalb der Organisation
G4-22	9–10			Neuformulierungen
G4-23	keine			Änderungen
Einbindung von Stakeholdern				
G4-24	10, 11–12			Stakeholdergruppen
G4-25	11–12			Grundlage für die Auswahl
G4-26	11–12, 35, 79–80			Ansatz zur Einbindung von Stakeholdern
G4-27	11–12			Wichtigste Themen der Stakeholder

G4 ALLGEMEINE STANDARDANGABEN

Allgemeine Standardangaben	Seite	Externe Prüfung	Kommentar	Beschreibung
Berichtsprofil				
G4-28	9–10			Berichtszeitraum
G4-29	9–10			Datum vorhergehender Berichte
G4-30	9–10			Berichtszyklus
G4-31	102			Anlaufstelle
G4-32	94–101			GRI G4 Content Index
G4-33	keine externe Prüfung des Berichts			Prüfung
Unternehmensführung				
G4-34	3, 14, 15, GB: 7, 216–218			Führungsstruktur
Ethik und Integrität				
G4-56	3, 13–16, 37–42			Werte

SPEZIFISCHE STANDARDANGABEN				
DMA und Indikatoren	Seite	Auslassungen	Kommentar	Beschreibung
Wirtschaftlich				
Aspekt: Wirtschaftliche Leistung				
G4-DMA	4–6			Wirtschaftliche Leistung
G4-EC1	4, 6, GB: 86–88			Direkt erwirtschafteter und verteilter wirtschaftlicher Wert
G4-EC2	13–16, 17–24, 29–30, 42, 58–59			Durch den Klimawandel bedingte finanzielle Folgen und andere Risiken und Chancen für die Aktivitäten der Organisation
G4-EC3	GB: 158–161			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	81			Indirekte wirtschaftliche Auswirkungen
G4-EC8	81–90			Art und Umfang erheblicher indirekter wirtschaftlicher Auswirkungen
Ökologisch				
Aspekt: Materialien				
G4-DMA	43–44			Materialien
G4-EN1	43–44, 46, 47, 55			Eingesetzte Materialien nach Gewicht und Volumen
G4-EN2	43, 44			Anteil der Sekundärrohstoffe am Gesamtmaterialereinsatz
Aspekt: Energie				
G4-DMA	43–44			Energie
G4-EN3	48–49			Energieverbrauch innerhalb der Organisation
G4-EN4	48–49			Energieverbrauch außerhalb der Organisation
G4-EN6	43–44, 51–55, 91–93			Verringerung des Energieverbrauchs
G4-EN7	43–44, 48–49, 59, 91–93			Senkung des Energiebedarfs für Produkte und Dienstleistungen
Aspekt: Wasser				
G4-DMA	43–44			Wasser
G4-EN8	55			Gesamtwasserentnahme nach Quelle
Aspekt: Emissionen				
G4-DMA	43–44			Emissionen
G4-EN15	56			Direkte THG-Emissionen (Scope 1)
G4-EN16	57			Indirekte energiebezogene THG-Emissionen (Scope 2)
G4-EN17	58			Weitere indirekte THG-Emissionen (Scope 3)
G4-EN19	43–44, 45, 49–51, 91–93			Reduzierung der THG-Emissionen
G4-EN21	56, 58			NO _x , SO _x und andere signifikante Luftemissionen

SPEZIFISCHE STANDARDANGABEN

DMA und Indikatoren	Seite	Auslassungen	Kommentar	Beschreibung
Aspekt: Abwasser und Abfall				
G4-DMA	43–44			Abwasser und Abfall
G4-EN22	55			Gesamtvolumen der Abwassereinleitung nach Qualität und Einleitungsort
G4-EN23	53–54			Gesamtgewicht des Abfalls nach Art und Entsorgungsmethode
G4-EN24	keine			Gesamtzahl und -volumen signifikanter Verschmutzungen
Aspekt: Produkte und Dienstleistungen				
G4-DMA	17–24			Produkte und Dienstleistungen
G4-EN27	21–24, 43–44, 48–49, 50–53, 91–93			Umfang und Maßnahmen zur Bekämpfung der ökologischen Auswirkungen von Produkten und Dienstleistungen
Aspekt: Compliance				
G4-DMA	39–40			Compliance
G4-EN29	44			Monetärer Wert signifikanter Bußgelder und Gesamtzahl nicht monetärer Strafen wegen Nichteinhaltung von Umweltgesetzen und -vorschriften
Aspekt: Transport				
G4-DMA	43–44			Transport
G4-EN30	56, 59			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	38–39			Bewertung der Lieferanten hinsichtlich ökologischer Aspekte
G4-EN32	38–39			Prozentsatz neuer Lieferanten, die anhand von ökologischen Kriterien überprüft wurden
Aspekt: Beschwerdeverfahren hinsichtlich ökologischer Aspekte				
G4-DMA	34–35			Beschwerdeverfahren hinsichtlich ökologischer Aspekte
G4-EN34	44			Anzahl der Beschwerden in Bezug auf ökologische Auswirkungen, die über formelle Beschwerdeverfahren eingereicht, bearbeitet und gelöst wurden
Gesellschaftlich				
Arbeitspraktiken und menschenwürdige Beschäftigung				
Aspekt: Beschäftigung				
G4-DMA	37–39			Beschäftigung
G4-LA1	69			Gesamtzahl und Rate neu eingestellter Mitarbeiter sowie Personalfunktionen nach Altersgruppe, Geschlecht und Region
G4-LA2	71			Betriebliche Leistungen, die nur Vollzeitbeschäftigten, nicht aber Mitarbeitern mit befristeten Arbeitsverträgen oder Teilzeitbeschäftigten gewährt werden, nach Hauptgeschäftsstandort

SPEZIFISCHE STANDARDANGABEN				
DMA und Indikatoren	Seite	Auslassungen	Kommentar	Beschreibung
Aspekt: Arbeitnehmer-Arbeitgeber-Verhältnis				
G4-DMA	61–63			Arbeitnehmer-Arbeitgeber-Verhältnis
G4-LA4	38			Mindestmitteilungsfristen bezüglich betrieblicher Veränderungen, einschließlich der Angabe, ob diese in Kollektivvereinbarungen dargelegt sind
Aspekt: Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz				
G4-DMA	78			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	78			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	75–78			Gesundheits- und Sicherheitsthemen, die in förmlichen Vereinbarungen mit Gewerkschaften behandelt werden
Aspekt: Aus- und Weiterbildung				
G4-DMA	63–66			Aus- und Weiterbildung
G4-LA9	65			Durchschnittliche jährliche Stundenzahl für Aus- und Weiterbildung pro Mitarbeiter nach Geschlecht und Mitarbeiterkategorie
G4-LA10	63–66, 68–70			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. 70–71)			Prozentsatz der Mitarbeiter, die eine regelmäßige Beurteilung ihrer Leistung und ihrer Karriereentwicklung erhalten, nach Geschlecht und Mitarbeiterkategorie
Aspekt: Vielfalt und Chancengleichheit				
G4-DMA	68–79			Vielfalt und Chancengleichheit
G4-LA12	61, 68–69			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	38, 61–63, 71–72			Gleicher Lohn für Frauen und Männer
G4-LA13	38			Verhältnis des Grundgehalts und der Vergütung von Frauen zum Grundgehalt und zur Vergütung von Männern nach Mitarbeiterkategorie und Hauptgeschäftstandorten

SPEZIFISCHE STANDARDANGABEN

DMA und Indikatoren	Seite	Auslassungen	Kommentar	Beschreibung
Aspekt: Bewertung der Lieferanten hinsichtlich Arbeitspraktiken				
G4-DMA	38–39			Bewertung der Lieferanten hinsichtlich Arbeitspraktiken
G4-LA14	38–39			Prozentsatz neuer Lieferanten, die anhand von Kriterien im Hinblick auf Arbeitspraktiken überprüft wurden
Menschenrechte				
Aspekt: Gleichbehandlung				
G4-DMA	37–38, 63–66			Gleichbehandlung
G4-HR3	70			Gesamtzahl der Diskriminierungsvorfälle und ergriffene Abhilfemaßnahmen
Aspekt: Vereinigungsfreiheit und Recht auf Kollektivverhandlungen				
G4-DMA	38			Vereinigungsfreiheit und Recht auf Kollektivverhandlungen
G4-HR4	38			Ermittelte Geschäftsstandorte und Lieferanten, bei denen das Recht der Beschäftigten auf Vereinigungsfreiheit oder Kollektivverhandlungen verletzt wird oder erheblich gefährdet sein könnte, und ergriffene Maßnahmen zum Schutz dieser Rechte
Aspekt: Kinderarbeit				
G4-DMA	38			Kinderarbeit
G4-HR5	38			Ermittelte Geschäftsstandorte und Lieferanten, bei denen ein erhebliches Risiko von Kinderarbeit besteht, und ergriffene Maßnahmen als Beitrag zur Abschaffung von Kinderarbeit
Aspekt: Zwangs- oder Pflichtarbeit				
G4-DMA	38			Zwangs- oder Pflichtarbeit
G4-HR6	38			Ermittelte Geschäftsstandorte und Lieferanten, bei denen ein erhebliches Risiko von Zwangs- oder Pflichtarbeit besteht, und ergriffene Maßnahmen als Beitrag zur Beseitigung aller Formen von Zwangs- oder Pflichtarbeit.
Aspekt: Bewertung der Lieferanten hinsichtlich Menschenrechten				
G4-DMA	38			Bewertung der Lieferanten hinsichtlich Menschenrechten
G4-HR10	38			Prozentsatz neuer Lieferanten, die anhand von Menschenrechtskriterien überprüft wurden
Gesellschaft				
Aspekt: Korruptionsbekämpfung				
G4-DMA	39–41			Korruptionsbekämpfung
G4-SO3	39–41			Gesamtzahl und Prozentsatz der Geschäftsstandorte, die im Hinblick auf Korruptionsrisiken geprüft wurden, und ermittelte erhebliche Risiken
G4-SO4	39–40			Informationen und Schulungen über Maßnahmen und Verfahren zur Korruptionsbekämpfung

SPEZIFISCHE STANDARDANGABEN

DMA und Indikatoren	Seite	Auslassungen	Kommentar	Beschreibung
Aspekt: Wettbewerbswidriges Verhalten				
G4-DMA	35–36			Wettbewerbswidriges Verhalten
G4-S07	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	38			Bewertung der Lieferanten hinsichtlich gesellschaftlicher Auswirkungen
G4-S09	38			Prozentsatz neuer Lieferanten, die anhand von Kriterien in Bezug auf Auswirkungen auf die Gesellschaft überprüft wurden
Aspekt: Beschwerdeverfahren hinsichtlich gesellschaftlicher Auswirkungen				
G4-DMA	34–35			Beschwerdeverfahren hinsichtlich gesellschaftlicher Auswirkungen
G4-S011	34			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	31–33			Kennzeichnung von Produkten und Dienstleistungen
G4-PR4	Sollte es zu Vorfällen dieser Art kommen, berichten wir darüber in unserem Jahresabschluss- und Lagebericht sowie im Geschäftsbericht.			Gesamtzahl der Fälle von Nichteinhaltung von Vorschriften oder freiwilligen Verhaltensregeln in Bezug auf die Informationen über die Kennzeichnung von Produkten und Dienstleistungen, dargestellt nach Art der Folgen
G4-PR5	35–36			Ergebnisse von Umfragen zur Kundenzufriedenheit
Aspekt: Schutz der Privatsphäre von Kunden				
G4-DMA	34, 39–40			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	39–40			Compliance
G4-PR9	Sollte es zu Vorfällen dieser Art kommen, berichten wir darüber in unserem Jahresabschluss- und Lagebericht sowie im Geschäftsbericht.			Geldwert der erheblichen Bußgelder wegen Nichteinhaltung von Gesetzen und Vorschriften in Bezug auf die Bereitstellung und Nutzung von Produkten und Dienstleistungen

SPEZIFISCHE STANDARDANGABEN

DMA und Indikatoren	Seite	Auslassungen	Kommentar	Beschreibung
Spezifische Standardangaben für die Finanzdienstleistungsbranche				
Unterkategorie: Produktverantwortung				
Aspekt: Produktportfolio				
G4-DMA	17–24, 42		Produktportfolio	
FS7	26–30			Geldwert von Produkten und Dienstleistungen, die für einen speziellen gesellschaftlichen Nutzen entwickelt wurden, für jeden Geschäftsbereich, aufgeschlüsselt nach dem Zweck
FS8	17–24, 29–30			Geldwert von Produkten und Dienstleistungen, die für einen speziellen ökologischen Nutzen entwickelt wurden, für jeden Geschäftsbereich, aufgeschlüsselt nach dem Zweck
Aspekt: Audit				
G4-DMA	25–26		Audit	
Aspekt: Active-Ownership-Ansatz				
G4-DMA	25–26		Active-Ownership-Ansatz	
FS11	25–26			Anteil der Vermögenswerte, die mit positivem oder negativem Ergebnis einer Prüfung nach ökologischen oder gesellschaftlichen Aspekten unterzogen wurden

GB = R+V Konzerngeschäftsbericht 2017

Impressum

Herausgeber

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

Redaktion

Hermann-Josef Knipper (verantwortlich), Frank Senger

Design

tom breuer grafik-design, Mainz

Fotografie

JugendKutterWerk Bremen: Seite 89
Martin Magunia: 31
Paul Müller: 82
Christina Orgnon: Titel
R+V: 3, 9, 17, 18, 19, 26, 30, 35, 36, 38, 47, 62, 64, 66, 67, 75,
81, 83, 84
Michael Rast: 5, 37, 53, 74,
Frank Senger: Titel, 16, 19, 24, 41, 46, 50, 51, 57, 60, 86, 88, 90
Upstairs: 85

© 2018 R+V Versicherung AG, Wiesbaden



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

www.ruv.de