



Nachhaltig. Verantwortlich. Genossenschaftlich.  
Der R+V-Nachhaltigkeitsbericht 2018

# Inhalt

<b>VORWORT</b>	<b>3</b>	Das R+V-Umweltteam	56
<b>NACHHALTIGKEIT BEI R+V</b>	<b>4</b>	TÜV-zertifiziertes Umweltmanagementsystem	57
Der Versicherer R+V im Überblick	4	Klimawandel	57
R+V Gruppe	7	Kommunikationstechnik spart Dienstreisen	58
Über diesen Bericht	9	Bienen bei R+V – ein Beitrag für mehr Artenvielfalt	61
Spitzen-Rating für Nachhaltigkeit	10	<b>MITARBEITER</b>	<b>63</b>
Wesentlichkeitsanalyse	11	Die R+V-Personalstrategie	63
Die Nachhaltigkeitsstrategie von R+V	13	Mitarbeiterführung / Führungsleitlinien	63
Nachhaltigkeit und R+V-Markenwerte	15	Aus- und Weiterbildung	65
<b>PRODUKTE &amp; DIENSTLEISTUNGEN</b>	<b>18</b>	Kulturwandel	68
Versicherungsprodukte	18	Talentmanagement / Führungskräfteentwicklung / Karriereentwicklung von Frauen	70
Kapitalanlage	25	Vielfalt im Unternehmen	71
R+V informiert über wichtige Zukunftsthemen	26	Leistungsbeurteilung und Karriereentwicklung	72
Pflege	28	Allgemeines Gleichbehandlungsgesetz (AGG)	72
Dienstleister in Notsituationen	30	Vergütung, Arbeitszeitmodelle und Zusatzleistungen	73
<b>KUNDEN</b>	<b>32</b>	Vereinbarkeit von Beruf und Familie	74
Verhaltenskodex für den Vertrieb	32	Betriebliches Gesundheitsmanagement	77
Hochwertige Ausbildung der Vermittler	32	Modernes Intranet stellt den Mitarbeiter ins Zentrum	80
R+V-Beratungsqualität	33	Arbeitssicherheit	81
Initiative „gut beraten“: Audit für R+V	33	Nachhaltige Betriebsgastronomie	81
Datenschutz / Code of Conduct	34	Mitarbeiterbefragung	82
Beschwerdestatistik	36	Gütesiegel, Zertifikate und Mitgliedschaften	83
Beschwerdemanagement	36	<b>GESELLSCHAFT</b>	<b>84</b>
<b>UNTERNEHMENSFÜHRUNG</b>	<b>39</b>	R+V STIFTUNG	84
Menschenrechte / Arbeitnehmerrechte	39	Aktion Kinder-Unfallhilfe	85
Kinderarbeit / Zwangs- und Pflichtarbeit	39	JOBLINGE	85
Recht zu Kollektiverhandlungen / betriebliche Veränderungen / Mitbestimmung	39	Franz das Theater	86
Tarifbindung	40	„Wiesbaden Engagiert!“	87
Nachhaltiger Einkauf	40	die kunstwerker	87
Compliance / Whistleblowing	40	Upstairs	88
Verhinderung von Geldwäsche	42	Leonardo Schul-Award	88
Risikomanagement	43	BürgerKolleg Wiesbaden	88
Risk Engineering beim Underwriting	44	Aktive Bürgerschaft	89
<b>UMWELT</b>	<b>45</b>	WiesPaten	89
Die Klimastrategie der DZ BANK Gruppe	45	Wiesbadener Tafel	90
Verantwortungsvoller Umgang mit Papier	46	Azubis spenden für Frankfurter Tafel	90
Umweltfreundlicher Postversand	49	Die R+V-Hilfsaktion #zusammentun	91
R+V verwendet ausschließlich Ökostrom	50	Weihnachtsspendenaktion	92
Stromladesäulen bei R+V	52	<b>NACHHALTIGKEITSPROGRAMM</b>	<b>93</b>
Förderung des Carsharings	53	<b>GRI CONTENT INDEX</b>	<b>96</b>
R+V schont Ressourcen	53	<b>IMPRESSUM</b>	<b>106</b>
Umwelt-Label für IT-Hardware	55		

## Vorwort

Liebe Leserinnen und Leser,

das Jahr 2018 stand ganz im Zeichen der Genossenschaften. Genau 200 Jahre zuvor wurde der Vater der Genossenschaftsidee, Friedrich Wilhelm Raiffeisen, geboren. Seine Ideen und das genossenschaftliche Motto der „Hilfe zur Selbsthilfe“ sind auch heute noch hochaktuell. Die R+V Versicherung als Teil der Genossenschaftlichen FinanzGruppe lebt genau diese Werte des Sozialreformers aus dem Westerwald – als Unternehmen und Arbeitgeber sowie beim Engagement für Umwelt und Gesellschaft.

Einer unserer Beiträge zum Raiffeisenjahr war das erste Social Business Forum in Wiesbaden. Zwei Tage lang sprachen die mehr als 100 Teilnehmer über aktuelle gesellschaftliche und soziale Probleme und darüber, wie Genossenschaften und Social Business zu deren Lösung beitragen können. Der geistige Vater des Social Business, Friedensnobelpreisträger Professor Muhammad Yunus, war per Video zugeschaltet. Im Herbst besuchte er dann die R+V-Zentrale und sicherte zu, beim zweiten Social Business Forum im Mai 2019 persönlich dabei zu sein.

Ein weiteres Highlight des Jahres 2018 war ganz sicher die Gründung der gemeinnützigen R+V STIFTUNG. Unter ihrem Dach bündeln wir seither das gesamte gesellschaftliche Engagement von R+V. Inhaltliche Schwerpunkte der Stiftung sind die Bereiche Jugend und Bildung sowie bürgerschaftliches Engagement. Dabei legt die R+V STIFTUNG ganz besonderen Wert auf eine langfristige Partnerschaft. In diesem Bericht stellen wir exemplarisch die wichtigsten Initiativen und Projekte vor, die die R+V STIFTUNG fördert.



Zur Nachhaltigkeit gehört für R+V selbstverständlich auch der Umwelt- und Klimaschutz. Für uns als Versicherer haben dabei die generelle Senkung des Papierverbrauchs sowie der möglichst umfassende Einsatz von Umweltpapier große Priorität. Bei beiden Punkten ist R+V 2018 wieder ein gutes Stück vorangekommen. Nachdem wir zusätzliche Sparpotenziale gehoben haben, sank der Verbrauch sowohl absolut als auch relativ zur deutlich gestiegenen Kundenzahl. Zugleich machten wir Ende 2018 einen wichtigen Schritt für mehr Einsatz von Recyclingpapier. Ab sofort druckt R+V auch alle Produktflyer und Broschüren auf wiederverwertetem Papier. Das bringt uns unserem Ziel, bis 2020 ausschließlich Umweltpapier zu verwenden, einen großen Schritt näher.

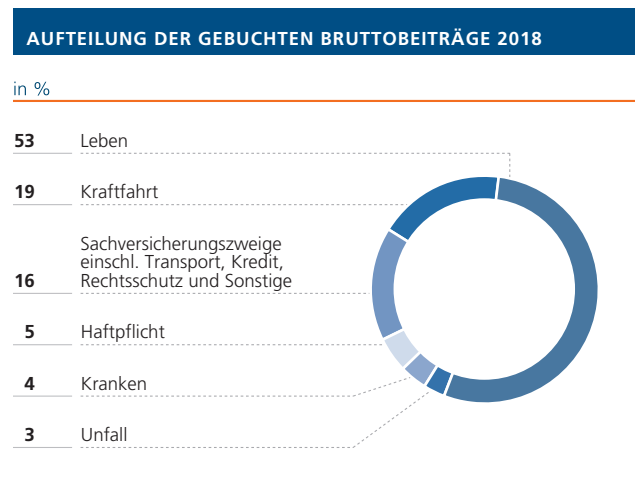
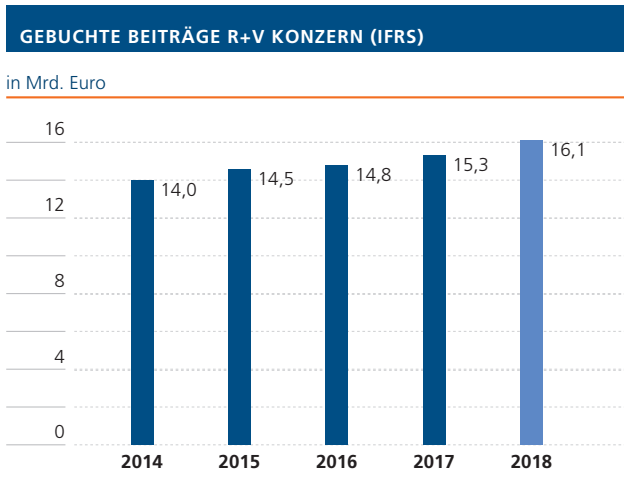
Einen kompletten Überblick über sämtliche Themen rund um die Nachhaltigkeit bei R+V finden Sie im aktuellen Nachhaltigkeitsbericht. Ich wünsche Ihnen eine anregende Lektüre.

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. Rund 8,6 Millionen Kunden vertrauen allein in Deutschland auf die Leistungen von R+V und haben insgesamt 25 Millionen Verträge abgeschlossen. Der R+V Konzern erreichte mit 16,1 Milliarden Euro gebuchten Beiträgen im Jahr 2018 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.

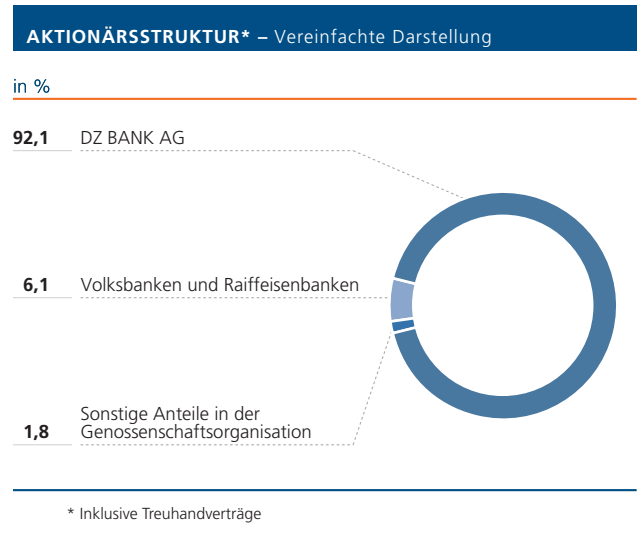
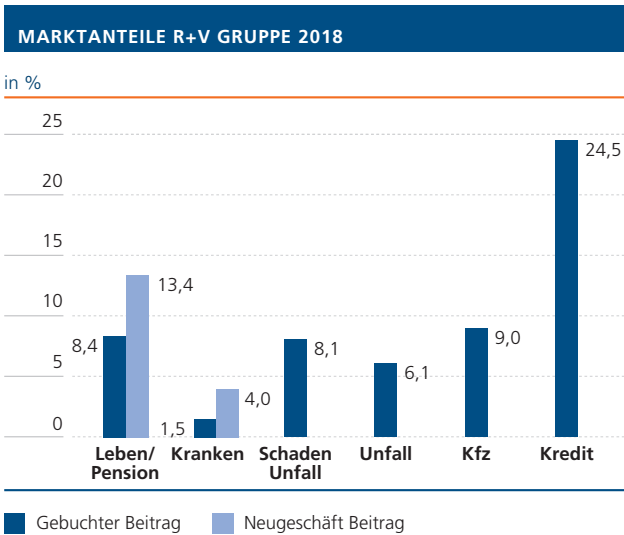
Die Produktpalette der R+V-Gesellschaften umfasst alle bekannten Versicherungen: Für Privatkunden bietet R+V sowohl Standardprodukte als auch individuelle Lösungen. Im Firmenkundengeschäft ist R+V traditionell eng mit den kleinen und

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](http://www.dzbank.de)) – siehe S. 8. Der Vorstand der R+V Versicherung AG trägt die Verantwortung für das gesamte Versicherungsgeschäft innerhalb des DZ BANK Konzerns.

R+V ist in allen wesentlichen Sparten unter den zehn größten Unternehmen der Branche vertreten, meist sogar unter den fünf größten Anbietern in Deutschland. Der Geschäftsbereich des selbst abgeschlossenen Schaden- und Unfallversicherungsgeschäfts wird durch die R+V Allgemeine Versicherung



AG dominiert. Gemessen an den Gebuchten Bruttobeiträgen ist sie die zweitgrößte Schaden-Unfallversicherungsgesellschaft 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 drei beitragsstärksten Anbietern. Ferner ist R+V unter den führenden Kraftfahrtversicherern in Deutschland positioniert. 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 (Zahlen des Geschäftsjahres 2017). In der betrieblichen Altersversorgung (bAV) gehört R+V zu den beiden größten Anbietern in Deutschland. R+V erfüllt als Komplettanbieter die grundlegenden Anforderungen der Kunden an ihre Altersvorsorge.

Die Produktpalette reicht von staatlich geförderten Altersvorsorgeprodukten über klassische Rentenversicherungen mit garantiertem Zins zur Absicherung der Langlebigkeit über Rentenversicherungen mit Partizipation am Aktienmarkt bis



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

hin zu Risikoversicherungen wie zum Beispiel der Risiko-Lebensversicherung oder der Berufsunfähigkeitsversicherung. In der betrieblichen Altersversorgung bietet R+V Lösungen für alle fünf Durchführungswege an. Dabei sind einzel- und kollektivvertragliche 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. R+V bietet auch weiterhin Produkte mit klassischen Garantien für sicherheitsorientierte Kunden an.

In der Krankenversicherung hat R+V auch im Jahr 2018 wieder ein deutlich über dem Markt liegendes Wachstum erzielen können. R+V bietet über die R+V Krankenversicherung AG sowohl für beitrags- als auch für leistungsorientierte Kunden passende Angebote in den Krankheitskostenvollversicherungen und den Zusatzversicherungen. Die Gebuchten Bruttobeiträge der R+V Krankenversicherung AG erreichten mit einem Wachstum von 5,9 Prozent einen neuen Höchststand. Im Jahr 2018 überschritt die R+V Krankenversicherung bei der Kundenzahl erstmal die Schwelle von einer Million.

Auch innerhalb des übernommenen Rückversicherungsgeschäfts befindet sich R+V als führender genossenschaftlicher Rückversicherer auf konsolidierter Basis unter den größten in Europa ansässigen Rückversicherungsunternehmen. Hierbei vertrauen weltweit circa 1.000 Erstversicherungsunternehmen als Kunden auf die Stärke von R+V.

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

## ERGEBNISSE DER FINANZSTÄRKERATINGS

### Standard & Poor's Ratings Services

R+V Versicherung AG	AA-	stabiler Ausblick	01/2019
KRAVAG-LOGISTIC Versicherungs-AG	A-	stabiler Ausblick	01/2019

### Fitch Ratings

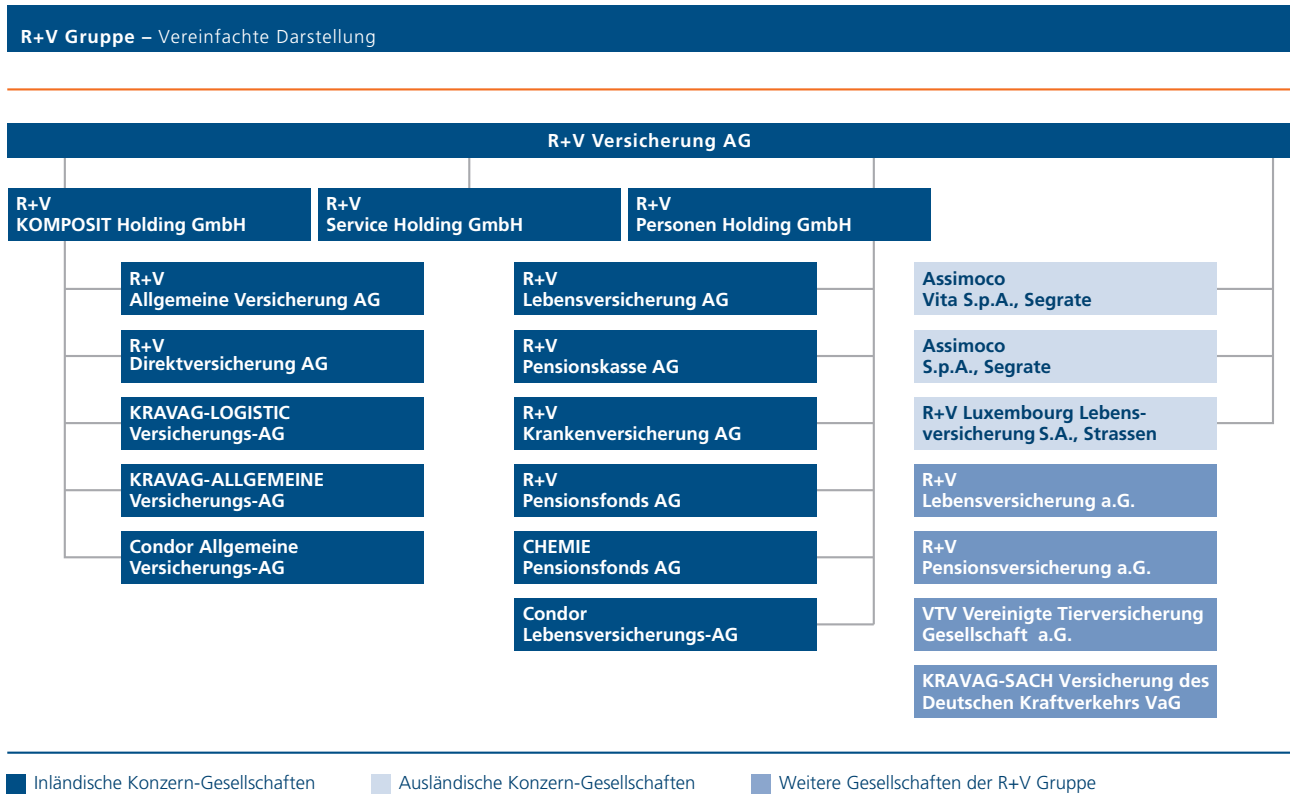
R+V Lebensversicherung AG	AA	stabiler Ausblick	11/2018
Condor Lebensversicherungs-AG	AA	stabiler Ausblick	11/2018
R+V Allgemeine Versicherung AG	AA	stabiler Ausblick	11/2018

Global Ratings bestätigte zuletzt im Januar 2019 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-AG. 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 eine sehr starke Bewertung durch Fitch Ratings. Der Ausblick aller Rating-Bewertungen ist stabil.

Die Einbindung in die Genossenschaftliche FinanzGruppe Volksbanken Raiffeisenbanken 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 Kundennähe.

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



nebenberuflich betriebenen Agenturen besteht eine Maklervertriebsorganisation und im Bereich der Kraftfahrtversicherung ein Internet-Direktversicherer.

Darüber hinaus bietet R+V über die unternehmenseigene Homepage [www.ruv.de](http://www.ruv.de) internetaffinen Privatkunden die Option zum Online-Direktabschluss für ausgewählte Produkte. Auch die Volksbanken und Raiffeisenbanken bieten entsprechende Online-Abschlussstrecken an. Zudem können R+V Kunden, die das Onlinebanking der Volks- und Raiffeisenbanken nutzen, im VR Bankportal und in der VR Banking App ihre R+V Kunden- und Vertragsdaten einsehen, verschiedene R+V online-Services in Anspruch nehmen und somit bequem ein gemeinsames Medium der Genossenschaftlichen FinanzGruppe für ihre Bank- und Versicherungsgeschäfte nutzen. Die dort angebotenen R+V Serviceleistungen werden sukzessive weiter ausgebaut.

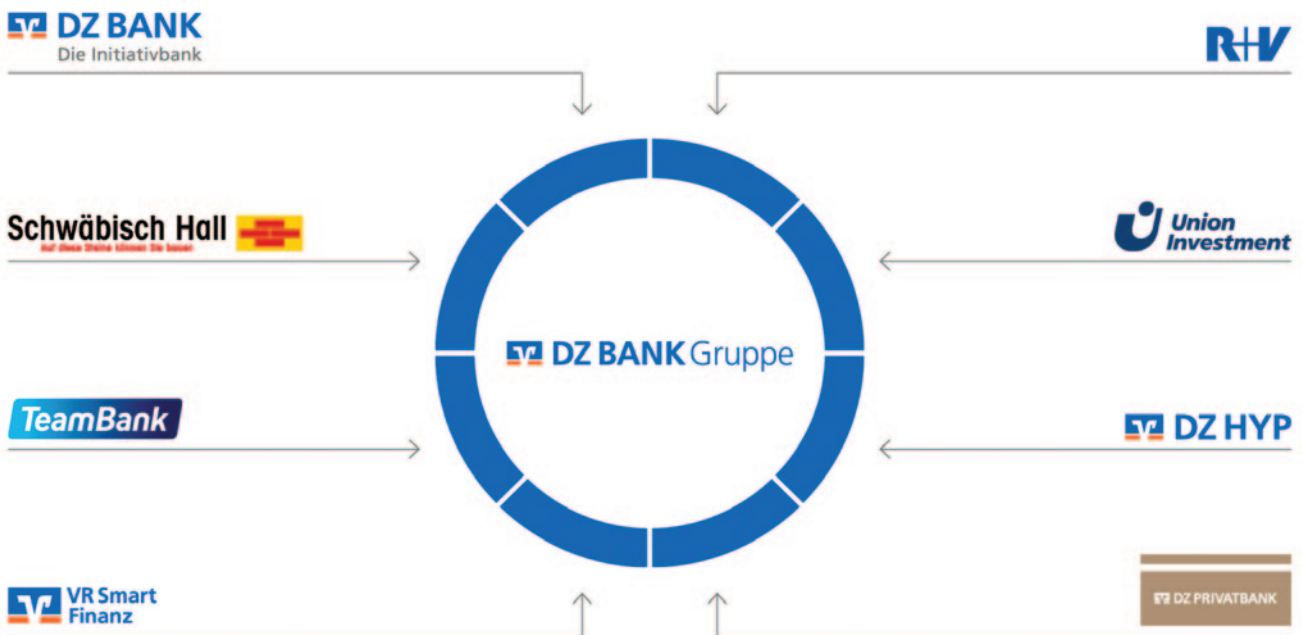
## R+V Gruppe

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

### R+V Versicherung AG

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

## UNTERNEHMEN DER DZ BANK GRUPPE

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





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](http://www.condor-versicherungen.de)) bietet im Rahmen der betrieblichen und privaten Altersvorsorge Lebens- und Rentenversicherungen, zugeschnitten auf den Vertriebsweg Makler. Darüber hinaus werden Produkte zur finanziellen Absicherung bei Berufsunfähigkeit inklusive eines speziellen Tarifs für junge Leute angeboten.



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

### **Condor Allgemeine Versicherungs-AG**

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

### **R+V im Ausland**

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

## **Über diesen Bericht**

Der vorliegende Nachhaltigkeitsbericht 2018 ist der mittlerweile sechste Nachhaltigkeitsbericht von R+V. Er bezieht sich auf die Versicherungsgesellschaften und geschäftsnahen Gesellschaften der R+V Gruppe im Inland im Geschäftsjahr 2018 – und damit auf 15.177 Mitarbeiter. Die gesamte R+V Gruppe hat 15.615 Mitarbeiter. Im Bericht beziehen sich damit alle Aussagen, soweit nicht anders vermerkt, auf die in der Tabelle „Geltungsbereich“ dargestellten Mitarbeiterzahlen.


GELTUNGSBEREICH		
Jahr	Mitarbeiter	Tätigkeitsanteile
2015	14.340	13.561
2016	14.708	13.881
2017	14.953	14.081
2018	15.177	14.299

Der vorliegende Bericht umfasst die wesentlichen ökologischen, gesellschaftlichen und sozialen Entwicklungen und ist im Internet unter [www.nachhaltigkeitsbericht.ruv.de](http://www.nachhaltigkeitsbericht.ruv.de) veröffentlicht. Den Nachhaltigkeitsbericht 2018 gibt es – wie bereits seine Vorgänger – ausschließlich als Online-Version. Dieser Bericht wurde in Übereinstimmung mit den GRI-Standards: Option "Kern" erstellt. Die Umweltkennzahlen entsprechen den Anforderungen des Vereins für Umweltmanagement und Nachhaltigkeit in Finanzinstituten e. V. (VFU / [www.vfu.de](http://www.vfu.de)). Der R+V-Nachhaltigkeitsbericht erscheint jährlich in einer aktuellen Version.

In diesem Bericht verwendet 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 2018 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.



„Prime-Status“  
für Nachhaltigkeit

Corporate  
Responsibility  
Prime

rated by  
ISS-oekom

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

Die nichtfinanzielle Konzernklärung für 2018 ist in deutscher Sprache im Geschäftsbericht 2018 der DZ BANK Gruppe sowie auf der Internetseite [www.berichte2018.dzbank.de](http://www.berichte2018.dzbank.de) abrufbar.

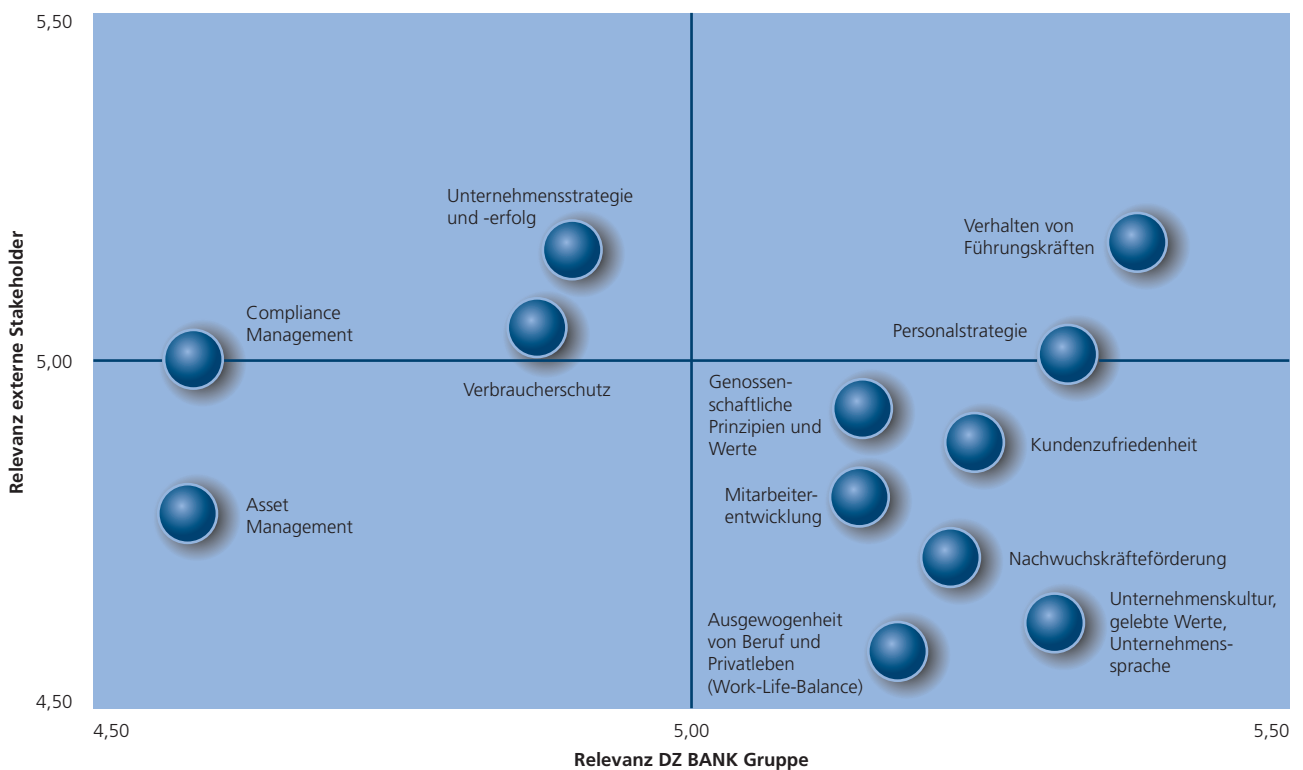
## Spitzen-Rating für Nachhaltigkeit

R+V und die gesamte DZ BANK Gruppe (siehe 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.

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

Zoom 4,50–5,50 (wesentliche Themen)

Stand: 30.10.2015



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

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

## Wesentlichkeitsanalyse

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

Insgesamt befragte die DZ BANK Gruppe 200 Stakeholder. Bei ihnen handelte es sich um Mitarbeiter der DZ BANK Gruppe



## Teilnehmer des UN Global Compact

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

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



## CR Committee der DZ BANK Gruppe

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

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

(43,5 %), Vertreter von Genossenschaftsbanken sowie Firmen- und Privatkunden (21,5 %), politische Akteure (10 %), Ratingagenturen und andere Reporting-Organisationen (6,5 %), Dienstleister und Lieferanten (6 %), Vertreter aus Wissenschaft & Bildung (5 %), gesellschaftliche Akteure und Nichtregierungsorganisationen (NGOs/5 %) sowie Medienvertreter (2,5 %).

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

### 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 Stake-

holdern. Alle in der Umfrage aufgelisteten Themenfelder (siehe Grafik S. 13) 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 Nachhaltigkeitsstrate-

## HANDLUNGSFELDER DER NACHHALTIGKEITSSTRATEGIE IM ÜBERBLICK



gie. 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 oben).

### 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 hinzu-

kommen. Zu jedem der sechs Themenfelder der Strategie gibt es im vorliegenden Bericht ein eigenes Kapitel.

### Kommunikation zur Nachhaltigkeit

Zum Nachhaltigkeits-Reporting gehört, dass der Nachhaltigkeitsbeauftragte des R+V Konzerns jährlich den Vorstand und alle Führungsrunden über den Status des Nachhaltigkeitsmanagements und der Umsetzung des Nachhaltigkeitsprogramms informiert. Die wesentlichen Erkenntnisse zur Nachhaltigkeitsperformance sowie zum Nachhaltigkeitsprogramm veröffentlicht R+V intern und extern im jährlich erscheinenden Nachhaltigkeitsbericht, auf den „Nachhaltigkeitsseiten“ auf [www.ruv.de](http://www.ruv.de) sowie in Presseinformationen und Fachartikeln.

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

### Organisatorische Einbindung der Nachhaltigkeit

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

**ZUSAMMENSETZUNG DER R+V-NACHHALTIGKEITSKONFERENZ**



keitskonferenz prüfen zudem Vorschläge auf ihre Umsetzbarkeit und deren Auswirkungen für ihr jeweiliges Ressort, generieren selbst Ideen für mehr Nachhaltigkeit, koordinieren die Umsetzung von Maßnahmen in ihrem Ressort beziehungsweise in ihren Prozessen (beispielsweise Produktentwicklung) und unterstützen den Nachhaltigkeitsbeauftragten beim Reporting.

**Nachhaltigkeit und R+V-Markenwerte**

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

Bereits im Jahr 2011 hat R+V das Plus als Schlüsselement eingeführt, um Marke und Wiedererkennung zu stärken. Seither stehen bei R+V alle Maßnahmen und Unterlagen im Zei-

chen des Plus. Auch im Jahr 2018 führte R+V die Kampagne zur Positionierung der Marke R+V fort. Das Plus unterstreicht den Anspruch, dem Kunden immer einen Mehrwert zu bieten. Nicht nur in Bezug auf eine bessere Leistung, sondern auch durch wertorientiertes Handeln. Zentrale Elemente der Kommunikation bleiben das Logo PLUS sowie der Claim „Die Versicherung mit dem Plus“.

Im Jahr 2018 nahm R+V ihre Markenwerte unter die Lupe und legte Anfang 2019 die drei neuen Werte fest. Gemeinsam mit Vertretern aller Ressorts und aller Hierarchiestufen – vom Auszubildenden bis zum Vorstand – stellte R+V die bisherigen Markenwerte auf den Prüfstand. R+V befragte Kunden, analysierte den Wettbewerb und wertete Markenstudien aus. Dabei ging es um die Fragen: Wodurch ist R+V als Marke schon heute erfolgreich, was machen andere besser und was sollte R+V für die zukünftige Ausrichtung berücksichtigen?

Das Ergebnis: Die bisherige Ausrichtung wurde geschärft. Aus

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

Neu hinzugekommen ist der Wert „begeisternd“. Der Anspruch, Kunden, Vertriebspartner und Mitarbeiter zu begeistern, ist ein wesentlicher Eckpfeiler des R+V-internen Strategieprogramms „Wachstum durch Wandel“. R+V will die individuellen Erwartungen ihrer Kunden nicht nur erfüllen, sondern

übertreffen. Dieser Aspekt ist ein ganz entscheidender, den R+V über die Marke transportieren möchte.

### 2018: Das Raiffeisen-Jahr

Das Jahr 2018 war auch für das genossenschaftliche Unternehmen R+V ein ganz besonderes Jahr. Am 30. März 2018 jährte sich der Geburtstag von Friedrich Wilhelm Raiffeisen (1818 – 1888) zum 200. Mal. Deshalb feierte unter dem Motto „Mensch Raiffeisen. Starke Idee!“ die Deutsche Friedrich-Wilhelm-Raiffeisen-Gesellschaft unter der Schirmherrschaft von Bundespräsident Frank-Walter Steinmeier – und auch R+V – den Vater der Genossenschaftsidee ausgiebig ([www.raiffeisen2018.de](http://www.raiffeisen2018.de)). Für Raiffeisen zählte das Wohl aller, nicht der Profit weniger. Der Sozialreformer und Genossenschaftsgrün-

der Raiffeisen ist damit auch geistiger Vater von R+V.

Anlässlich des Jubiläums wanderte der Autor und Journalist Manuel Andrack zwischen März und Juni 2018 quer durch Deutschland – von

Genossenschaft zu Genossenschaft. Dabei machte er auch Station bei R+V, und zwar in der Unternehmenszentrale in Wiesbaden. Gemeinsam mit R+V-Vorstandschef Norbert Rollinger enthüllte Andrack vor der R+V-Direktion ein Infoschild, das an Raiffeisen erinnert. Andrack informierte sich über die Historie der R+V Versicherung, die zur Genossenschaftlichen FinanzGruppe gehört und 2022 ihr 100-jähriges Bestehen feiert. Ihr Name ist die Abkürzung von „Raiffeisen- und Volksbanken-Versicherung“.

### Genossenschaften und Social Business

Eine besondere Premiere fand am 15. Juni 2018 in Wiesbaden statt. R+V veranstaltete in der R+V Akademie das erste Social

## SOLIDE

Wir halten unsere Versprechen – heute und morgen.

## BEGEISTERND

Wir übertreffen individuelle Erwartungen – persönlich und digital.

## GENOSSENSCHAFTLICH

Wir leben Gemeinschaft – verantwortungsbewusst und nachhaltig.







Das Jahr 2018 stand im Zeichen des Genossenschaftsgründers Friedrich Wilhelm Raiffeisen.



R+V-Vorstandschef Norbert Rollinger und der Journalist Manuel Andrack (r.) enthüllen vor der R+V-Zentrale ein Infoschild, das an Raiffeisen erinnert.



Friedensnobelpreisträger Prof. Muhammad Yunus besuchte im Herbst 2018 die R+V (hier mit dem R+V-Vorstandsvorsitzenden Dr. Norbert Rollinger, r.).

Business Forum ([www.friendsofsocialbusiness.com](http://www.friendsofsocialbusiness.com)) in der hessischen Landeshauptstadt. Bei der ersten Veranstaltung dieser Art in Wiesbaden diskutierten die Teilnehmer an zwei Tagen über aktuelle gesellschaftliche und soziale Probleme



André Dörfler (R+V, l.) moderierte zusammen mit Hans Reitz vom Grameen Creative Lab als Organisator das erste Social Business Forum in Wiesbaden.

und welchen Beitrag Genossenschaften sowie Social Business zu deren Lösung beitragen können. Geistiger Vater des Social Business ist Friedensnobelpreisträger Prof. Muhammad Yunus. Er war mit einer Videobotschaft auf der Veranstaltung vertreten.

Im November 2018 war Prof. Yunus dann persönlich zu Besuch bei R+V. Mit R+V-Vorstandschef Dr. Norbert Rollinger sprach er über Themen wie nachhaltiges Wirtschaften oder Regulierung der Finanzmärkte. Das Geschäftsmodell und das nachhaltige Engagement von R+V beeindruckten den Ökonomie-Professor aus Bangladesch und so zog er ein positives Fazit seines Besuchs: „Wir haben so viele Gemeinsamkeiten in der genossenschaftlichen Idee und beim Social Business. Den meisten geht es nur um den Gewinn. Uns geht es auch darum, die Menschen zu unterstützen und ihre Probleme zu bewältigen.“ Prof. Yunus sagte zudem zu, beim 2. Social Business Forum von R+V (17./18. Mai 2019) persönlich als Gast zu kommen.

Zu den Themenschwerpunkten des 2. Social Business Forums zählen unter anderem die wachsende Kluft zwischen Stadt und Land, die Folgen des demografischen Wandels, die Inklusion, die Pflege und Betreuung in einer alternden Gesellschaft sowie die Kultur als gestalterische Kraft einer solidarischen Zukunft.

## Produkte und Dienstleistungen



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

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, zum Beispiel Renten-, Kapital- und Risikoversicherungen) und

Kompositversicherung (zum Beispiel 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 Assekuranzen für Erneuerbare-Energien-Anlagen. Mit ihren Produkten Umwelthaftpflicht- und Umweltschadenversicherung sowie der Versicherung von Elementarschäden und den dazugehörigen Präventivberatungen leistet R+V einen wichtigen Beitrag zur Nachhaltigkeit im Bereich Umwelt- und Elementarschäden.

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

Photovoltaikanlagen	120.000
Windräder	1.400
Biogasanlagen	1.100

Stand 31.12.2018

GRI 102-2, GRI 103-1, GRI 103-2,  
GRI 103-3, GRI 201-2, GRI 202



Der autonom fahrende R+V-Bus unterwegs am Mainzer Winterhafen.

Die private Krankenversicherung (PKV) ist an dieser Stelle gesondert hervorzuheben. Im Gegensatz zu ihrem Pendant, der umlagefinanzierten gesetzlichen Krankenversicherung, ist sie nicht vom demografischen Wandel abhängig. Die Beiträge in der PKV sind so kalkuliert, dass sie Vorsorge für die steigenden Gesundheitskosten der älter werdenden Versicherten treffen. Um dieses Ziel zu erreichen, bauen die Versicherten schon in jungen Jahren sogenannte Alterungsrückstellungen auf, die am Kapitalmarkt angelegt werden. Später werden ihre im 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 viele Milliarden Euro zusätzlich ins deutsche Gesundheitswesen. Medizinischer Fortschritt wird vorangetrieben und davon profitieren letztlich alle.

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

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

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

Nach Testfahrten am Frankfurter Flughafen und in Marburg setzte R+V das Forschungsprojekt zum autonomen Fahren auch 2018 fort. Als erstes kommunales Verkehrsunternehmen Deutschlands testete die Mainzer Mobilität im Sommer einen



Die ersten Fahrgäste in Mainz: (von links) Wirtschafts- und Verkehrsminister Volker Wissing; Jan Dirk Dallmer, R+V-Direktor Kfz-Betrieb; Eva Kreienkamp, Geschäftsführerin der Mainzer Mobilität; Daniel Gahr, Vorstandsvorsitzender der Mainzer Stadtwerke; der Mainzer Oberbürgermeister Michael Ebling und Tobias Brosze, Vorstand der Mainzer Stadtwerke.

selbstfahrenden Elektrokleinbus im öffentlichen Raum. Vier Wochen lang fuhr das innovative Fahrzeug von R+V am Winterhafen in Mainz. Die Projektpartner sammelten bei dem Test Erkenntnisse über die Potenziale des autonomen Fahrens im öffentlichen Verkehr. Was können diese Fahrzeuge heute schon und was können sie nicht? Und wie reagieren die Bürgerinnen und Bürger auf die neue Technologie?

Das Projekt wurde wissenschaftlich begleitet, um unter anderem herauszufinden, wie Fußgänger, Radfahrer und andere Verkehrsteilnehmer reagieren, welche Eindrücke und Gefühle Passagiere beim Mitfahren haben und welche Aufgaben in technischer und betrieblicher Hinsicht auf Mitarbeiter des Nahverkehrs zukommen. Nicht zuletzt wollte die Mainzer Mobilität auch Erkenntnisse sammeln, wie und wo autonom fahrende elektrische Kleinbusse zur flexiblen Versorgung von Randgebieten eingesetzt werden können. Das Projekt war Teil der Umsetzung der Vision „Mainzer Mobilität 2030“ und wurde dank der Unterstützung und Beteiligung der MVG-Muttergesellschaft Mainzer Stadtwerke AG sowie der umfassenden Förderung durch das Land Rheinland-Pfalz Realität.

Für das Land Rheinland-Pfalz und die Landeshauptstadt Mainz war das Testfeld am Mainzer Rheinufer von großer Bedeutung. Deshalb übernahmen der rheinland-pfälzische Wirtschafts- und Verkehrsminister Dr. Volker Wissing und der Mainzer Ober-

bürgermeister Michael Ebling die Schirmherrschaft für das spannende Projekt. Für die R+V Versicherung hat das gemeinsame Projekt ebenfalls einen hohen Stellenwert. Nach der Zulassung für den öffentlichen Straßenverkehr konnte R+V ihren autonomen Bus erstmals im öffentlichen Raum einsetzen.

Bereits Ende 2017 testete R+V den Einsatz von autonom fahrenden Elektro-Kleinbussen des französischen Herstellers Navya – am Frankfurter Flughafen und in den Marburger Behringwerken. 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-Start-up „MO14“ Kfz-Produkte im Umfeld von „Connected Car“. Vorbild, 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.

### Erweiterter Schutz für Elektrofahrzeuge

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



Im unternehmenseigenen Fuhrpark setzt die R+V Versicherung ebenfalls auf Elektromobilität.

Darüber hinaus übernimmt R+V die Kosten (bis 2.000 Euro) für die Entsorgung des alten Fahrzeug-Akkus. Bei einem Totschaden des Akkus (etwa durch Brand) erstattet R+V zum Beispiel bei Pkw in den ersten 30 Monaten den Neupreis – sofern der Akku nicht gebraucht gekauft wurde. Weiterhin zahlt die R+V bei Abschluss einer Vollkaskoversicherung dem Kunden im Schadenfall eine Mobilitätspauschale von 35 Euro täglich für höchstens 14 Tage für den Ausfall seines Pkw. Hier wurde nochmal eine spezielle Leistung für die Besitzer eines Elektro- und Hybridfahrzeuges geschaffen, um ein Zeichen im Kontext der E-Mobilität als Antriebsart zu setzen.

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 selbstver-

ständiglich 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 einzu-

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

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

### Nachhaltige Fondspolizen

Bei fondsgebundenen Rentenversicherungen bietet die Condor Lebensversicherungs-AG, eine 100-prozentige R+V-Tochter, das Produkt „Congenial 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

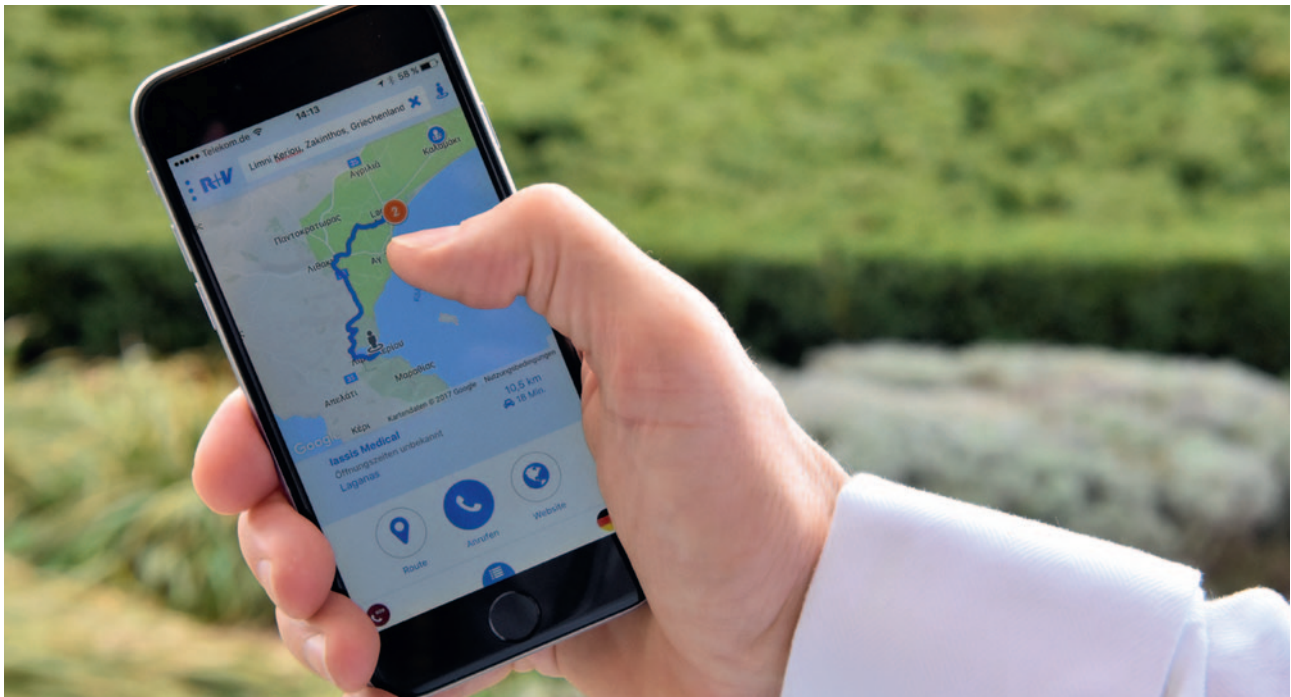
beispielsweise Unternehmen aus den Branchen Atomenergie, Rüstung und Glücksspiel aus, ein anderer zusätzlich noch industriellen Fischfang und Agrar-Gentechnik („Ausschlusskriterien“). Andere Fonds wiederum berücksichtigen bei der Auswahl der Wertpapiere „Positivkriterien“, etwa Aspekte wie Ökoeffizienz,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

Darüber hinaus nutzt R+V zur Überprüfung der Wertpapiere im Portfolio die „Controversial-Weapons“-Liste von oekom research, einem der weltweit führenden Analysehäuser für das Segment Nachhaltigkeit (siehe auch S. 10). Die oekom-Analysten erfassen regelmäßig jene Unternehmen aus aller Welt, die nachweislich geächtete beziehungsweise „kontroverse Waffen“ wie Landminen oder Streumunition produzieren.

### Nachhaltige Prozesse durch digitale Lösungen

Digitalisierung ist ein Schlagwort, welches die gesamte Versicherungsbranche beschäftigt. Die positiven Auswirkungen auf die Umwelt, die damit einhergehen, werden dabei jedoch nur selten betrachtet. So führte R+V bereits verschiedene Apps zum Scannen von Dokumenten ein, um ein papierloses und schnelles Einreichen von Dokumenten zu ermöglichen. Auch der sukzessive Ausbau von Online-Antragsstrecken und die Einführung des R+V Kundenportals gehen mit einer Reduktion von Papier und Einsparung von Transportwegen einher.



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

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

Kunden der R+V Krankenversicherung können ihre Arztrechnungen per kostenloser App einreichen. Das ist nicht nur komfortabler für sie, sondern spart darüber hinaus Papier für Kopien und Emissionen, die beim Transport des Briefes anfallen würden. Im März 2016 wurde die Version für das iPhone eingeführt, ein Jahr später folgte die Version für Android-Smartphones. Bis Ende 2018 gab es bereits rund 77.000 Downloads.

Die Bedienung ist 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 für Kunden, die sich für das Kundenportal registriert haben, die Ausgangspost seit August 2017 parallel auch in die Online-Akte eingestellt. Zusätzlich sind seit Herbst 2017 die per App „R+V-Scan“ eingereichten Krankenversicherungs-Belege ebenfalls in der Online-Akte für den Kunden sichtbar.

### Einfach einreichen mit der App „Restkredit“

Seit März 2018 steht R+V-Kunden die App „Restkredit“ zur Verfügung. Damit können Dokumente in den Fällen von Arbeitsunfähigkeit, Arbeitslosigkeit, Kurzarbeit oder Scheidung schnell und einfach eingereicht werden. Neben der Zeitersparnis, die sich aus der schnelleren Schadenregulierung ergibt, treffen auch hier die Vorteile wie die Einsparung von Papier und Transport für die App „Restkredit“ zu. Informationen zur App stehen auf der R+V-Homepage unter [www.ruv.de/service/rkv-app](http://www.ruv.de/service/rkv-app) zur Verfügung.

### 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 Notfällen hilft die App: Mit nur einem Klick wählt der Urlauber direkt aus dem Programm heraus die im jeweiligen Land gültige Notrufnummer.

Die seit März 2017 erhältliche App gibt es für alle Smartphones mit den Betriebssystemen Android und iOS (Apple). Circa 15.000 Mal wurde sie bis Ende 2018 schon heruntergeladen. Das Herunterladen und die Nutzung der App „R+V-Arzt-Suche“ sind kostenlos. Der Nutzer muss auch kein Kunde der R+V Versicherung sein.

### App KRAVAG Truck Parking

Entlang der Bundesfernstraßen fehlen pro Nacht mehr als 15.000 Lkw-Stellflächen. Dadurch entsteht allabendlich ein regelrechter Suchverkehr, da die Lkw-Fahrer gezwungen sind, mehrere Parkplätze anzusteuern, um einen Stellplatz zu finden. Wie angespannt die Situation ist, zeigt eine Studie der Universität Duisburg-Essen und der Niederrheinischen Industrie- und Handelskammer aus dem Jahr 2017. Danach suchen rund 70 Prozent der Lkw-Fahrer nach 17.00 Uhr bis zu 60 Minuten einen Parkplatz. Das belastet nicht nur den Straßenverkehr, sondern auch die Umwelt.

Das R+V Innovation Lab „M014“ Fachbereich Kfz trägt zusammen mit der KRAVAG als Marktführer im Logistikbereich sowie renommierten Projektpartnern zur Problemlösung bei. Durch

die Entwicklung eines Sharing-Ansatzes innerhalb eines vollständig digitalen Geschäftsmodells erstellten sie eine Plattform. Zusammen mit einem weltweit führenden Unternehmen für elektronische Sicherheitssysteme wurde ein Smart-Lock-System entwickelt, durch das Speditionen existierenden Parkraum auf ihrem Gelände berechtigten Nutzern anbieten können. An Werktagen ist dieser oft ungenutzt, da sich die meisten Lkws im Einsatz befinden. Künftig finden Fahrer und Disponenten diese freien Stellflächen einfach mittels einer Smartphone-App, die auch als WebApp verfügbar sein wird. Dieser zusätzlich geschaffene Parkraum ist, ähnlich einer Reservierung im Hotel, verbindlich buchbar. Für die Kunden der KRAVAG und deren Fahrer ist das eine echte Neuheit. Und das Wichtigste: Dieser neue Parkraum ist sicher, kostengünstig und steht dem Lkw-Fahrer sofort bereit.

### R+V als Versicherer der Energiewende

Besonders hervor sticht der nachhaltige Aspekt in den Tarifen für erneuerbare Energien. Mit 120.000 versicherten Solaranlagen, 1.400 Windrädern und 1.100 Biogasanlagen zählt R+V zu den wichtigsten Anbietern von Versicherungen für Erneuerbare-Energien-Anlagen. Damit trägt R+V zum Gelingen der „Energiewende“ bei. Denn ohne entsprechende Versicherungen wären die Planung, der Bau und der spätere Betrieb solcher Erneuerbare-Energien-Anlagen überhaupt nicht möglich.

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

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



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 2018 wieder Sponsor des „Bundeskongresses genossenschaftliche Energiewende“. Bei dieser Veranstaltung trafen sich Anfang Februar 2018 die 250 Teilnehmer in Berlin, um über Ge-

schäftsmodelle 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.

### Verbesserte Energieeffizienz mitversichert

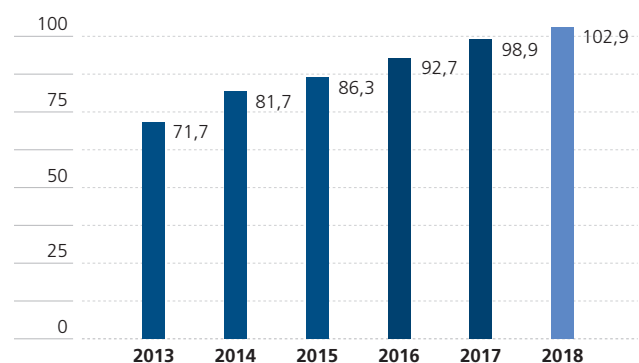
In der „R+V-PrivatPolice Wohngebäudeversicherung“ ist die Kostenposition „Mehrkosten für verbesserte Energieeffizienz“ mitversichert. Die Entschädigungsgrenze beträgt je Versicherungsfall 10.000 Euro. Das heißt, der Kunde kann auf eigenen Wunsch den entstandenen Gebäudeschaden energieeffizienter beheben 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 nahekommt. Das gilt auch dann, wenn diese Sache ohne verbesserte Verbrauchswerte auch noch auf dem Markt erhältlich ist.

## Kapitalanlage

Die sichere und solide Kapitalanlage zählt zum Kerngeschäft und zur Kernkompetenz von R+V. Der Gesetzgeber verpflichtet alle Versicherer in Deutschland, im Interesse der Kunden ihre

### KAPITALANLAGENBESTAND R+V KONZERN

in Mrd. Euro





## Ausschlusskriterien der R+V-Kapitalanlage

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

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

Zusätzlich zu den genannten Aspekten und ohne einen angemessenen Renditeanspruch zu vernachlässigen, berücksichtigt R+V bei der Anlage der Kundengelder klare ethische Kriterien. Diese Richtlinien für das inzwischen über 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. Seit 2018 darf zudem nicht mehr in Unternehmen investiert werden, die 30 Prozent oder mehr ihres Umsatzes aus der Förderung beziehungsweise der Aufbereitung und Verwendung von Kohle generieren.

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

## 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 Bildmotiv zur Kampagne „Freiraum fürs Leben“.

### VR-AltersvorsorgeCockpit

Ein praktisches Beispiel für die Informationen zu wichtigen Zukunftsthemen ist das „VR-AltersvorsorgeCockpit“. Seit 2017 bietet diese App in ihrer Kernfunktion den Nutzern schon nach wenigen Eingaben einen detaillierten Überblick über ihre persönliche Vorsorgesituation und ihre Versorgungslücke. Hierzu kann der Nutzer seine Renteninformation einscannen

und bestehende Vorsorgeverträge manuell erfassen. Der Nutzer kann aus der App heraus auch direkt Kontakt zu einem Berater aufnehmen. Entwickelt wurde die App in Zusammenarbeit mit anderen Unternehmen der Genossenschaftlichen FinanzGruppe. Sie wurde mittlerweile über 35.000 Mal aus den Stores heruntergeladen.

Darüber hinaus werden auch wichtige gesellschaftliche Themen, wie zum Beispiel die finanzielle Altersvorsorge speziell von Frauen und das Thema Pflege weiter in den Fokus gerückt.

### „Freiraum fürs Leben“

Bereits im Mai 2009 startete R+V eine Informationskampagne, um die zahlreichen Schwachpunkte in der Altersvorsorge für Frauen zu thematisieren. Unter dem Motto „Freiraum fürs Leben“ ([www.freiraumfuersleben.de](http://www.freiraumfuersleben.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. So liegt der Betrag, der als monatliche Altersrente von der gesetzlichen Rentenversicherung an Frauen gezahlt wird, mit unter 700 Euro im Schnitt nur bei rund 60 Prozent der Altersrente für Männer – an Männer werden fast 1.200 Euro gezahlt. Der Hauptgrund sind spezifische Rentenrisiken in der Erwerbsbiografie von Frauen, die „Freiraum-Fallen“: niedrigere Durchschnittslöhne, Teilzeitarbeit oder kom-

plette Auszeiten im Beruf aufgrund von Kindererziehung oder der Pflege eines Angehörigen sowie die fehlende individuelle Vorsorge nach einer Scheidung. Diese Aspekte schmälern den finanziellen Freiraum im Alter. Und da Frauen statistisch gesehen eine um fünf Jahre höhere Lebenserwartung haben, müssen sie mit weniger Geld länger auskommen.

Vor diesem Hintergrund entwickelte R+V speziell auf Volksbanken und Raiffeisenbanken zugeschnittene Informationsabende, die von den Genossenschaftsinstituten gern angenommen werden. Bundesweit sind Vorsorgeexpertinnen von R+V im Einsatz, um „von Frau zu Frau“ über dieses elementare Thema zu informieren. Bisher fanden einige hundert Veranstaltungen mit weit mehr als 16.000 Teilnehmerinnen statt.

## Pflege

Aufgrund der Demografie wird das Thema Pflege zu einer immer größeren gesellschaftlichen Herausforderung. Die umlagefinanzierte soziale Pflegeversicherung stößt an ihre finanziellen Grenzen. Die Bertelsmann-Stiftung empfiehlt daher in einer jüngst von ihr veröffentlichten Studie mehr Generationengerechtigkeit. In der privaten Pflegepflichtversicherung, wie sie auch von R+V betrieben wird, ist eine solche Lösung bereits umgesetzt: Alle darin versicherten Personen bilden für ihre zukünftigen Pflegekosten eine nachhaltige Kapitalvorsorge. Diese hat sich in den letzten zehn Jahren branchenweit von 17 auf über 34 Milliarden Euro mehr als verdoppelt.

Von den Herausforderungen der Pflege sind in starkem Maße auch die betroffenen Familien und all diejenigen berührt, die sich um eine tragfähige Infrastruktur für eine kompetente und menschliche Pflege bemühen. R+V als genossenschaftlicher Versicherer engagiert sich daher seit 2009 durch Unterstützung der „Pflege-Charta“ und hat 2012 unter dem Titel „Weil Zukunft Pflege braucht“ ([www.weilzukunft-pflege-braucht.de](http://www.weilzukunft-pflege-braucht.de)) sogar eine eigene Initiative gegründet.

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

### Zukunftsvorsorge durch betriebliche Altersversorgung

Die Lebensversicherung hat weiterhin eine zentrale Bedeutung für die Absicherung existenzieller Risiken. Dies gilt nicht nur für die private Altersvorsorge, sondern auch für die betriebliche Altersversorgung (bAV). Als Kompetenzzentrum für Vorsorgen und Versichern in der Genossenschaftlichen Finanz-Gruppe bietet R+V optimalen Versicherungsschutz und passgenaue, moderne Vorsorgelösungen an.

R+V verfügt dabei über ein breites Spektrum an bedarfsgerechten Produkten für alle Kunden. Die Produktpalette reicht von staatlich geförderten Altersvorsorgeprodukten über klassische Rentenversicherungen mit garantiertem Zins über fondsgebundene Rentenversicherungen oder Rentenversicherungen mit Partizipation am Aktienmarkt bis hin zu Risikoversicherungen, wie etwa der Risikolebensversicherung oder der Berufsunfähigkeitsversicherung. Das Geschäftsfeld bAV konnte in den vergangenen Jahren beachtliche Erfolge aufweisen. Viele Branchen haben innovative Tarifverträge entwickelt, die es den Beschäftigten ermöglichen, Ansprüche auf bAV zu erwerben. Dennoch werden die Vorteile einer bAV noch nicht ausreichend genutzt.

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

Im März 2018 haben R+V und Union Investment gemeinsam als bundesweit erster Anbieter ein Sozialpartnermodell vorgestellt. Dabei kann individuell für jede Branche, je nach den Wünschen der Tarifvertragsparteien, ein Zielrenten-Produkt angeboten werden.

In der bAV bietet R+V für alle fünf Durchführungswege ein umfassendes Service- und Produktangebot bei Lebensarbeitszeitkonten an. Dabei sind einzelvertragliche Gestaltungen ebenso möglich wie die Absicherung im Rahmen von Versorgungswerken. Kapitalmarktorientierte fondsgebundene Versicherungen sowie spezielle Produkte exklusiv für Mitglieder von Genossenschaften runden das Angebot ab. Darüber hinaus kann mit dem Kombinationsmodell 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 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 und baut kontinuierlich das Engagement in Branchenversorgungswerken weiter aus.

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

Im Konsortium MetallRente ([www.metallrente.de](http://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](http://www.apothekenrente.info)) an, ein bAV-Produkt für Apothekenmitarbeiter. Die ApothekenRente ist die einzige von den Tarifparteien empfohlene bAV-Lösung.

Seit 2016 ist R+V neuer Konsortialpartner im Versorgungswerk KlinikRente ([www.klinikrente.de](http://www.klinikrente.de)). 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 Altersversorgungsverträge und Berufsunfähigkeitsversicherungen als Branchenlösung angeboten.

Zum 1. Januar 2019 ist die R+V Lebensversicherung AG neuer Konsortialpartner der „Versorgungswerk der Presse GmbH“. Damit wird R+V im Laufe des Jahres 2019 die Produkte der Presse-Versorgung bundesweit anbieten. Zum potenziellen Kundenkreis zählen die rund 600.000 Mitarbeiter der Medienbranche in Deutschland – neben freien und fest angestellten Journalisten auch alle Beschäftigten von Medienkonzernen, PR- und Werbeagenturen sowie Buch- und Zeitschriftenverlagen.

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



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

### 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 – vielfach 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 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: für potenziell gesündere Menschen dank besserer gesundheitlicher Leistungen für ganze Unternehmenskollektive. Im Jahr 2019 erweitert R+V das R+V-Firmenportal Vorsorge um die bKV. Dadurch werden die Prozesse für Arbeitgeber deutlich verschlankt. Das steigert die Attraktivität der bKV, insbesondere für Firmen, die bislang den Verwaltungsaufwand einer bKV scheuen.

### Dienstleister in Notsituationen

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

#### HPC – Partner für psychische Gesundheit

Die HumanProtect Consulting GmbH ([www.humanprotect.de](http://www.humanprotect.de)) ist ein Netzwerk aus Psychologen, Psychotherapeuten und weiteren Fachleuten. Bereits seit 1999 betreuen die Experten 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 „R+V SofortHilfe“ genannt. Diese Versicherung können Unternehmen für ihre Mitarbeiter abschließen, damit diese in belastenden Lebenssituationen eine schnelle und professionelle psychologische Hilfe erhalten.

#### Sanierungsspezialist Sprint

Die R+V-Tochter Sprint ([www.sprint.de](http://www.sprint.de)) engagiert sich als Deutschlands größter und innovativster Spezialist für die Sanierung von Gebäuden und Inhalt. Im Rahmen der Hilfe nach Brand-, Wasser-, Schimmel-, Unwetterschäden stehen

die Nachhaltigkeit der Sanierungsmaßnahmen und damit der Erhalt der Bausubstanz und die Schonung von Ressourcen im Zentrum des Handelns. Beispielhaft ist hier die Entwicklung neuer Verfahren mit dem Ziel der Erhaltung moderner Baukonstruktionen (Sprint-Lanzenverfahren zur Trocknung gedämmter Hochlochziegel) zu nennen. Weiterhin wird im technischen Bereich kontinuierlich an der Weiterentwicklung der Automatisierung der technischen Trocknung gearbeitet. Ein Ziel stellt hier die Reduzierung des Stromverbrauches dar.

Aspekte wie der umweltschonende Einsatz von Reinigungsmitteln, der Einsatz energieeffizienter 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 (Messtechnik) und im Bereich Technische Trocknung die digitale (tabletgestützt), papierarme Schadenaufnahme und -bearbeitung eingeführt. Auch im Bereich der Verwaltung werden seit der Einführung des digitalen Rechnungswesens maßgeblich Ressourcen eingespart.

Im Bereich Marketing/Vertrieb werden sämtliche Druckerzeugnisse mit nachhaltigem, FSC-zertifiziertem Papier erstellt. Schon seit über 10 Jahren ist Sprint Kooperationspartner des WWF. Über dies hinaus gehört Sprint zu den Initiatoren des Fachverbands für Sanierung und Umwelt (FSU). Mit 90.000 Projekten pro Jahr ist Sprint Deutschlands größter Komplettanbieter für derartige Dienstleistungen. Rund 1.350 Mitarbeiter sorgen an 37 Standorten für professionelle Hilfe – rund um die Uhr, an 365 Tagen im Jahr.

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

Die KRAVAG Umweltschutz und Sicherheitstechnik GmbH ([KUSS / www.kussgmbh.de](http://www.kussgmbh.de)) ist ein wichtiger Bestandteil des 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 Dienstleistungseinsätze und -steuerung im Schadenfall.

Ob Notfalleinsatz nach einem Tankwagenunfall, Sofortmaßnahmen nach der Kollision eines Lastwagens mit einer Brücke, einem Agrarschaden durch falsch angeliefertes Futtermittel 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. Darüber hinaus ermöglicht der Einsatz eines Onlineportals (KUSS Service-Portal) den elektronischen Austausch von Unterlagen und spart damit zum Schutz der Umwelt Energie, Verpackungsmaterial und Emissionen.

## Kunden

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

### Verhaltenskodex für den Vertrieb

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

Unternehmen, die wie 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. Dezember 2017 erfolgte die – bislang letzte – Prüfung durch Wirtschaftsprüfer der Angemessenheit des CMS für den Vertrieb bei R+V. Diese Prüfung verlief erfolgreich. Der entsprechende Prüfbericht ist auf der Homepage des GDV ([www.gdv.de](http://www.gdv.de)) veröffentlicht. Die nächste Prüfung erfolgt turnusgemäß zum Stichtag 31. Dezember 2019.

### Hochwertige Ausbildung der Vermittler

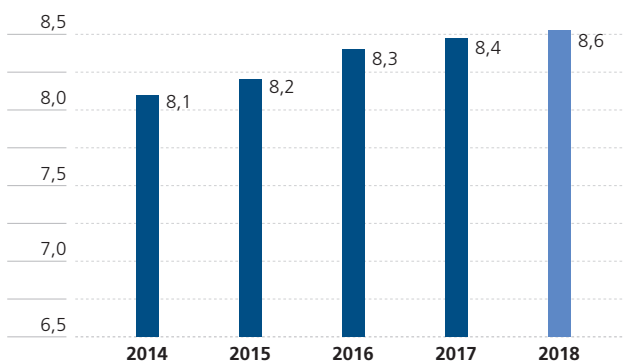
Die R+V Versicherung arbeitet ausschließlich mit zuverlässigen Vermittlern zusammen. Rekrutierung und Auswahl erfolgen auf Basis eines gruppenweit einheitlichen Prozesses. Die Vermittler werden mit größter Sorgfalt unter Einhaltung der einheitlichen Unternehmensvorgaben und gesetzlichen Vorschriften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



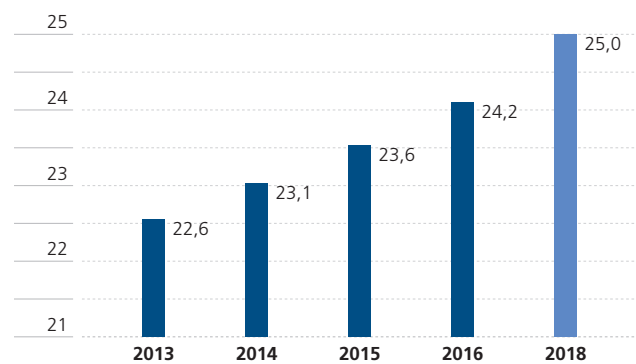
## KUNDEN IN DEUTSCHLAND

in Mio.



## VERTRÄGE IN DEUTSCHLAND

in Mio.



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.

## R+V-BeratungsQualität

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

Darüber hinaus wird der Kunde umfassend und über alle Regionen in Deutschland hinweg einheitlich beraten. Sein Bedarf steht dabei im Mittelpunkt. Der Außendienst-Mitarbeiter wird technisch in seiner Beratung optimal unterstützt. Im Jahr 2017 wurden die technische Beratungsunterstützung um das Thema „Betriebliche Altersvorsorge-Beratung“ ergänzt und die Mitarbeiter fachlich und in der Anwendung qualifiziert. Im Jahr 2018 wurden die Unfallversicherung, Krankenversicherung-Zusatz und Pflege ergänzt.

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

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

Ein externer Auditor überprüfte im Auftrag der Initiative stichprobenartig insgesamt 45 Weiterbildungsmaßnahmen von R+V. Dabei ging er Fragen nach wie: Stimmt die Qualität

der Inhalte mit den Anforderungen der Initiative überein? Sind alle Regularien eingehalten, wie zum Beispiel: Sind die Teilnehmer rechtzeitig eingeladen und ausreichend über die Inhalte des Seminars informiert worden? Sind die Punkte, die die Teilnehmer erhalten, richtig berechnet und kann R+V auch nachweisen, dass der Berater am Seminar teilgenommen hat?

R+V erzielte in allen Kategorien insgesamt 96 Prozent und damit eine sehr gute Bewertung. Im Audit-Bericht hieß es: „Die R+V hat ein sehr planvolles, angemessenes und ausgereiftes Qualifizierungssystem, welches sich kontinuierlich weiterentwickelt.“

Lob gab es auch für das Lerner-Portal LMS (Learning-Management-System), das die R+V-Organisationsentwicklung zur Organisation der Seminare einsetzt. Die Dokumentation von der Planung bis zum Abschluss der Bildungsmaßnahmen sei damit „sehr transparent und effizient“.

R+V trat der Initiative „gut beraten“ 2014 freiwillig bei. Seither haben 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.

### Videoberatung im Vertrieb

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

### Neues Vergütungssystem im Außendienst

Im Rahmen der Vertriebsstrategie 7 verändert R+V unter anderem das Vergütungssystem der Außendienstmitarbeiter. Das neue Vergütungssystem fördert die Ausrichtung auf ganzheitliche qualitativ hochwertige Beratung – und zwar über alle Hierarchieebenen im Vertrieb. Elementarer Bestandteil der neuen Vergütung ist eine konsequente Fokussierung auf Beratungsqualität. Über Qualitätszuschläge, die unmittelbar auf die variable Vergütung der Mitarbeiter wirken, werden Kundenorientierung und Qualität der Beratung zum wesentlichen Vergütungsfaktor. R+V ist davon überzeugt, dass dieses neue Vergütungssystem weiter zur Kundenzufriedenheit und Mitarbeitermotivation beiträgt und die R+V damit zukunftssicher aufgestellt ist. Zum 1. Januar 2019 wurden bereits die ersten Mitarbeiter auf dieses Vergütungssystem umgestellt. Ab Januar 2020 folgt der Breitenrollout deutschlandweit.

### Datenschutz / Code of Conduct

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

Der CoC berücksichtigt die wichtigsten Verarbeitungsformen personenbezogener Daten, die Versicherungsunternehmen bei der Begründung, Durchführung und Beendigung von Versicherungen anwenden. 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.



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

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.

Im Jahr 2018 hat R+V den CoC an die neue Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) angepasst, die zum 25. Mai 2018 eingeführt wurde. Die R+V hatte zur Anpassung an die DSGVO ein Projekt aufgesetzt, das erfolgreich abgeschlossen wurde.

## Beschwerdestatistik

Die Beschwerdestatistik, die jährlich durch die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) veröffentlicht wird, bescheinigt R+V durch niedrige Beschwerdequoten hohe Leistungs- und Servicestandards in allen Sparten. Bereits seit Jahren kann die R+V Lebensversicherung AG auf sehr niedrige Beschwerdequoten verweisen. Die R+V Lebensversicherung AG gehört laut der BaFin-Beschwerdestatistik 2017 mit 0,55 Beschwerden pro 100.000 Verträge erneut zu den Lebensversicherungsunternehmen mit der absolut niedrigsten Zahl der Beschwerden. Mit lediglich fünf Beschwerden auf 884.000 versicherte Personen bestätigte die R+V Krankenversicherung AG in der BaFin-Beschwerdestatistik 2017 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 das Beschwerdemanagement in ein direktes und ein indirektes Beschwerdemanagement. Ziel des direkten Beschwerdemanagements ist es, Zufriedenheit des einzelnen Kunden im Umgang mit seiner Beschwerde herzustellen. Dabei wird R+V das vorgetragene Kundenanliegen zügig, rechtlich korrekt und fair und unter Beachtung einer angemessenen Kommunikation lösen.

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

## Kundenzufriedenheit

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

Der Hintergrund ist, dass R+V nicht einfach nur die Papier-Post einstellt und stattdessen dem Kunden Dokumente als PDF zusendet. Das könnte dazu führen, dass der Kunde die Dokumente zu Hause selbst ausdruckt. Der Umweltnutzen der elektronischen Post wäre damit nicht vorhanden. Deshalb hat die R+V genau solche Fragestellungen mit Kunden diskutiert. Mit den vorliegenden Ergebnissen kann R+V präziser dort ansetzen, wo es sinnvoll ist und akzeptiert wird. Die Wünsche des Kunden tragen dazu bei, R+V nachhaltig präziser und zukunftsfähiger auszurichten – präzise entlang der bestehenden Bedürfnisse. Zu diesem Zweck hat R+V sogar dauerhaft Kunden-Gremien eingerichtet, um den Dialog mit den Kunden nicht nur punktuell zu führen, sondern permanent. Somit können unternehmerische Entscheidungen mit dem Kunden als „Sparringspartner“ getroffen werden.

GRI 102-34, GRI 103-1,  
GRI 103-2, GRI 103-3, GRI 206,  
GRI 417-1, GRI 417-2, GRI 417-3



Das Gebäude am Raiffeisenplatz 2 von innen ...



... und von außen.

### 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. Bei der bisher letzten Befragung 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 wird telefonisch durch ein externes Marktforschungsinstitut durchgeführt. Die Befragungsergebnisse liefern Werte zur R+V-Gesamt-Kundenzufriedenheit und Kundenbindung.

Das Jahr 2018 stand im Zeichen des Aufbaus neuer Messmetriken und des systematischen dauerhaften Messbetriebs. Diese bestimmen nun viele Prozesse und der Kundenwunsch als Maßstab des Handelns wird bei R+V ab 2019 operativ und

dauerhaft verankert. Hierzu wurden neue Stellen geschaffen – zentral ebenso wie in den relevanten Fachbereichen, um dies als Haltung im Unternehmen gesamthaft zu verankern und mit den entsprechenden Messwerten im täglichen Umgang zu arbeiten und dauerhafte Veränderungen zu bewirken.

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

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

#### **Beratung von Kunden mit Zahlungsschwierigkeiten**

Der Fachbereich Beitragseinzug sowie die R+V-Tochter UMB (Unternehmens-Managementberatungs GmbH), ein Dienstleister für Forderungsmanagement, haben Prozesse zum Umgang mit Kunden in Zahlungsschwierigkeiten definiert. Stets sollen gemeinsam mit dem Schuldner Lösungen gefunden werden, um die offenen Forderungen zurückzuführen und somit die Versicherungsverträge zu erhalten.

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

#### **Prozesse in der Schadenbearbeitung**

Im Jahr 2018 hat R+V in den Sparten Kraftfahrt, Allgemeine Haftpflicht, Sachversicherung sowie Rechtsschutz insgesamt rund 1,3 Millionen Schäden mit einem Schadenaufwand von etwa 3,1 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 seit mehreren Jahren auf Schadenmeldeformulare in Papierform und bewirbt stattdessen die telefonische Schadenmeldung über das R+V Servicecenter. Die entsprechende Service-

nummer wird bereits mit Vertragsabschluss auf die Kundenkorrespondenz gedruckt und findet sich zudem prominent auf der R+V-Homepage [www.ruv.de](http://www.ruv.de).

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 Hilfemaßnahmen organisiert werden können. Damit profitieren die R+V-Kunden unmittelbar, beispielsweise bei einem Leitungswasserschaden durch eine Leckageortung durch die R+V-Tochter Sprint (siehe auch S. 30).

Darüber hinaus hat R+V die Möglichkeiten der digitalen Schadenmeldung sowie die Nachverfolgung der Schadenbearbeitung („Schadentracking“) deutlich ausgebaut. Auf der R+V-Homepage (<https://www.ruv.de/service/onlineformulare>) 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 ebenfalls die Festlegungen des Code of Conduct. Bei einer Reklamation oder Beschwerde gilt dabei ein für alle Sparten einheitliches Beschwerdemanagement (siehe S. 36), 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.

GRI 102-12, GRI 102-16,  
 GRI 103-1, GRI 103-2,  
 GRI 103-3, GRI 202-1, GRI 205,  
 GRI 402, GRI 402-1, GRI 407,  
 GRI 407-1, GRI 408, GRI 408-1,  
 GRI 409, GRI 409-1, GRI 411,  
 GRI 412, GRI 412-1, GRI 412-2,  
 GRI 413-2

## Unternehmensführung

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

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

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

### Menschenrechte / Arbeitnehmerrechte

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

### 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 / Mitbestimmung

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

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

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

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

## Tarifbindung

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

## Nachhaltiger Einkauf

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

Die in Zusammenarbeit mit allen Unternehmen der DZ BANK Gruppe entwickelte Nachhaltigkeitsanforderung soll sicher-

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

	2018
Innendienst	312
Außendienst	74
<b>Gesamt</b>	<b>386</b>

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

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

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

## Compliance / Whistleblowing

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



GRI 102-16, GRI 102-17,  
GRI 102-33, GRI 103-1,  
GRI 103-2, GRI 103-3,  
GRI 120-33, GRI 205-1,  
GRI 205-2, GRI 205-3, GRI 410,  
GRI 410-1, GRI 419



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

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

Der Compliance-Beauftragte berichtet unmittelbar an den Vorstand und ist organisatorisch direkt dem Vorstandsvorsitzenden der R+V Versicherung AG zugeordnet.

Bei R+V besteht seit 2002 ein Hinweisgebersystem, welches es den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der R+V ermöglicht, Verstöße gegen interne Vorgaben oder gesetzliche Pflichten

an den Inhaber der Compliance-Funktion, den Inhaber der Revisions-Funktion oder einer externen Vertrauensanwältin zu melden. Auf Wunsch des Meldenden können Hinweise durch die Vertrauensanwältin im Rahmen der besonderen Rechtsvorschriften für Rechtsanwälte vertraulich behandelt werden. Die entsprechenden Kontaktdaten sind hierfür im Intranet und in der Compliance-Richtlinie hinterlegt.

Das Hinweisgebersystem der R+V enthält keine Einschränkungen auf bestimmte Verstößenormen und stellt an die Mitar-

beiter und Mitarbeiterinnen auch keine besonderen Anforderungen zur Meldung potenziell schädigender Handlungen. Dadurch ist sichergestellt, dass den Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen der R+V praktikable und wirksame Mittel zur Verfügung stehen, um Missstände innerhalb des Unternehmens zu kommunizieren, sodass Fehlentwicklungen schnellstmöglich aufgedeckt und korrigiert werden können.

Seit 2005 hat R+V die Compliance-Richtlinie „Verhaltensgrundsätze im Geschäftsverkehr“. Über ein elektronisches Verfahren wurde diese Richtlinie zusammen mit Schulungsunterlagen an alle Mitarbeiter verteilt und die Kenntnisnahme dokumentiert. Ausgewählte Einheiten erhalten zusätzlich durch Mitarbeiter des Compliance-Beauftragten Präsenz-Schulungen – ebenso Managementnachwuchskräfte innerhalb ihrer Managementausbildung. Im Intranet sind für die Mitarbeiter weiterführende Unterlagen und Erläuterungen hinterlegt. Darüber hinaus sind Checklisten veröffentlicht, mit deren Hilfe die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter selbst einschätzen können, ob der Umgang mit Geschenken, Geschäftsessen und Einladungen zu Veranstaltungen regelkonform ist.

### Tax Compliance

Ein glaubwürdiges Bekenntnis zur Einhaltung verbindlicher Rechtsnormen und Regeln ist für die Stärkung und den Ausbau ihrer Marktposition von entscheidender Bedeutung. Die R+V Versicherung AG verfolgt eine Politik der Compliance in allen als relevant identifizierten Rechtsgebieten des Steuerrechts. Verstöße gegen geltendes Steuerrecht, wie zum Beispiel Steuerhinterziehung oder Beihilfe zur Steuerhinterziehung, bedrohen diese wesentlichen Erfolgsfaktoren geschäftlichen Handelns.

Um die Kultur der Integrität und Regeltreue auch im Bereich Steuern flächendeckend im Alltag zu verankern, ist sie auch Bestandteil der verschiedenen Unternehmensprozesse. Der Vorstand der R+V Versicherung AG unterstützt dies durch die Bereitstellung einer geeigneten Tax Compliance Organisation sowie adäquater und effizienter Compliance-Programme, wie zum Beispiel durch Schulungen oder den Erlass von Arbeitsanweisungen etc. Das Tax CMS der R+V Versicherung AG wird kontinuierlich weiterentwickelt, verbessert und überprüft. Jeder Mitarbeiter ist gefordert, in seinem Arbeitsbereich bei der Umsetzung der Tax Compliance Maßnahmen und Programme aktiv mitzuwirken, beispielsweise durch die Teilnahme und Mitarbeit an Weiterbildungsmaßnahmen, aber auch durch die Meldung potenzieller steuerlicher Compliance Verstöße, um gegenüber den Geschäftspartnern der R+V und im Umgang untereinander Glaubwürdigkeit und Integrität zu wahren.

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

### Verhinderung von Geldwäsche

Zur ordnungsgemäßen Geschäftspolitik aller Finanzdienstleister gehört es, Transaktionen mit kriminellem Hintergrund zu verhindern und außerdem dabei zu helfen, diese aufzudecken und zu bekämpfen. Dies betrifft insbesondere Vorgänge, die der Geldwäsche oder der Terrorismusfinanzierung dienen.

Versicherer sind – wie alle Unternehmen der Finanzbranche – in der Gefahr, für Geldwäsche missbraucht zu werden. Das betrifft in der Versicherungsbranche vor allem Lebensversicherer, da etwa durch die Einzahlung in Lebensversicherungspolice und deren anschließende frühzeitige Kündigung Gelder gewaschen werden können.

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

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

Zu den gesetzlichen Verpflichtungen gehört auch das Erstellen einer individuellen Risikoanalyse nach § 5 GwG. Die Verpflichteten haben hierin die Risiken der Geldwäsche und Terrorismusfinanzierung zu ermitteln und zu bewerten. Sie bildet die Grundlage dafür, welche risikomindernden Maßnahmen das Unternehmen ergreifen muss.

Die verpflichteten Unternehmen der R+V Gruppe erstellen regelmäßig eine solche Gefährdungsanalyse. Diese wird mindestens einmal im Jahr überprüft, soweit erforderlich aktuali-

GRI 102-30, GRI 201-2,  
GRI 205-1, GRI 205-2, GRI 205-3

siert 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), der Financial Intelligence Unit des Zoll (FIU), des Bundeskriminalamts (BKA), der Landeskriminalämter (LKA) und sonstiger Ermittlungsbehörden sowie eigenes Erfahrungswissen.

Die Risikoanalyse für 2018 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.

Versicherungsunternehmen sind auch verpflichtet, ein Hinweisgebersystem in Bezug auf Verstöße gegen geldwäscherrechtliche Vorschriften einzurichten. R+V nutzt hierzu die

Meldestelle für Verstöße gegen interne Vorgaben oder gesetzliche Pflichten (siehe Kapitel „Compliance / Whistleblowing“, S. 40).

## Risikomanagement

Kern des Geschäftsmodells von R+V sind die Übernahme und das Managen von Risiken (siehe auch ausführlich im R+V Konzerngeschäftsbericht 2018, S. 44 ff.). Das Risikomanagement von R+V ist integraler Bestandteil der Unternehmenssteuerung und der Governance-Struktur.

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

Die Grundsätze des Risikomanagements basieren auf der verabschiedeten und jährlich aktualisierten Risikostrategie. Diese Strategie leitet sich aus der Geschäftsstrategie unter Berücksichtigung der durch den Vorstand verabschiedeten strategischen Planung ab. In der Leitlinie Risikomanagement und ORSA (Own Risk and Solvency Assessment) wird die Steuerung

der Risiken mit umfangreichen Darstellungen zu Methoden, Prozessen und Verantwortlichkeiten dokumentiert. 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



Verantwortungsvolles Handeln ist für R+V ein zentrales Unternehmensziel.

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 technischen Informationen zu speziellen Risiken.

GRI 102-11, GRI 103-1,  
GRI 103-2, GRI 103-3, GRI 301,  
GRI 302, GRI 303, GRI 304,  
GRI 305, GRI 305-5, GRI 306,  
GRI 307

## Umwelt



### Umweltleitlinien

#### Präambel

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

#### Grundsätze

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

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

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



### R+V ist „ÖKOPROFIT-Betrieb“

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

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

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

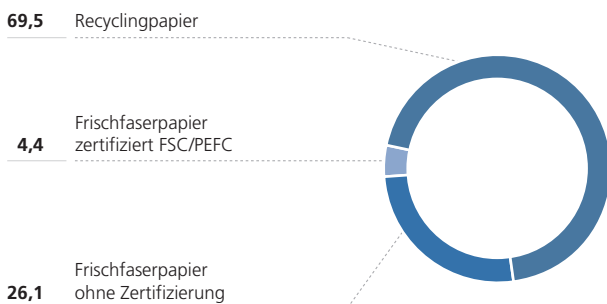
### Die Klimastrategie der DZ BANK Gruppe

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

Dieses Ziel ist sehr ambitioniert, denn es geht deutlich über die Ziele der Klimastrategie der Bundesregierung hinaus. Das

### VERTEILUNG PAPIERARTEN 2018

in %

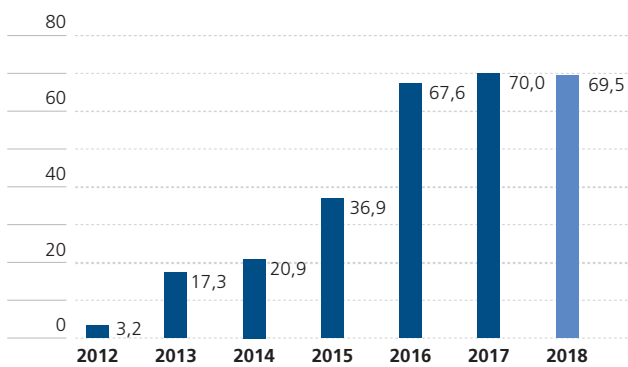


Ziel der Bundesregierung sieht zwar eine Minderung von 80 bis 95 Prozent bis 2050 vor – allerdings auf Basis des erheblich emissionsstärkeren Jahres 1990. Schon seit 2009 haben die Unternehmen der DZ BANK Gruppe mit verschiedenen Aktivitäten ihre CO<sub>2</sub>-Emissionen um insgesamt 44 Prozent verringert.

Auf dem Weg zu „Minus 80 % bis 2050“ sind weitere große Anstrengungen notwendig.

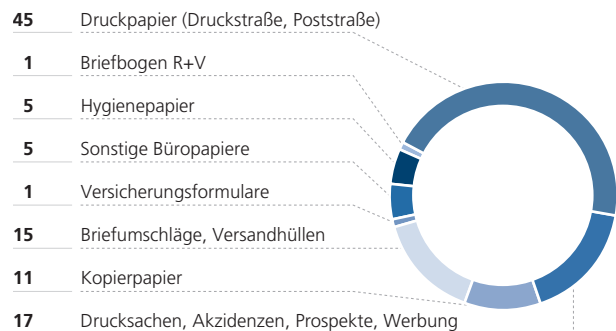
### ANTEIL RECYCLINGPAPIER AM GESAMTPAPIERVERBRAUCH

in %



### VERTEILUNG PAPIERVERBRAUCH 2018

in %



Um ihr Ziel zu erreichen, haben die beteiligten Unternehmen klare Zwischenschritte definiert: Für jedes Jahr haben sie eine maximal zulässige CO<sub>2</sub>-Menge festgelegt, deren Höhe im Zeitverlauf linear sinkt. Sollte die Gruppe ihr Reduktionsziel in einem Jahr verfehlen, fallen Kompensationen an.

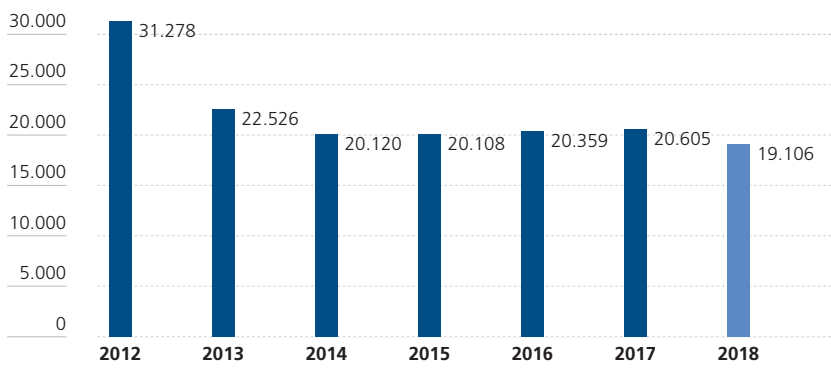
## Verantwortungsvoller Umgang mit Papier

Für einen Versicherer wie R+V bietet insbesondere das Thema Papier großes Potenzial für den Umwelt- und Klimaschutz. Das betrifft sowohl die möglichst sparsame Verwendung generell als auch den möglichst großflächigen Einsatz umweltfreundlicher Papiersorten. Den Gesamtverbrauch konnte R+V in den vergangenen Jahren durch viele Einzelmaßnahmen wie etwa die Umstellung auf digitale Abrechnungen (S. 49), eine papierlose interne Rechnungsbearbeitung (S. 49) und vor allem durch den Verzicht auf gedruckte Bedingungen bei der PrivatPolice (S. 47) auf inzwischen 1.436 Tonnen im Jahr 2018 senken. Durch diesen bewussten Umgang sanken zugleich auch die relativen Zahlen, also der Papierverbrauch pro Kunde und pro Vertrag (siehe Tabellen auf S. 49). Das wirkte sich auch positiv auf den CO<sub>2</sub>-Fußabdruck des Unternehmens aus.

GRI 102-34, GRI 305-1,  
GRI 305-4, GRI 305-5,  
GRI 305-6, GRI 307-1

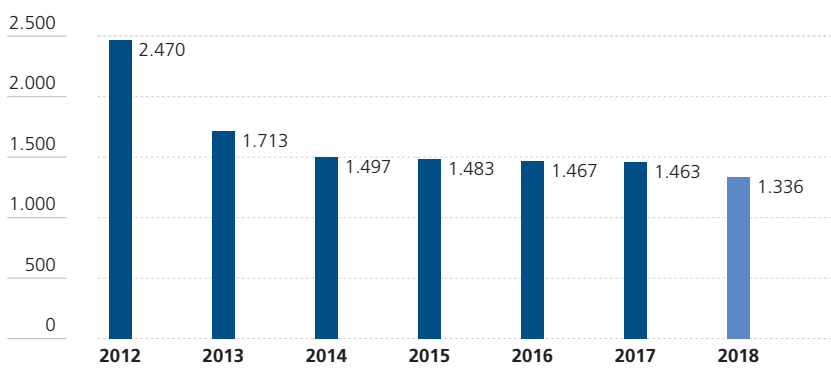
**CO<sub>2</sub>-FUSSABDRUCK R+V**

Kohlendioxid-Emissionen R+V 2012–2018, in t



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

Kohlendioxid-Emissionen 2012–2018, in kg



Wegen der gestiegenen Mitarbeiterzahl und zusätzlich zu heizender Büroflächen stieg der CO<sub>2</sub>-Ausstoß 2017 leicht an. Der CO<sub>2</sub>-Ausstoß pro Mitarbeiter sinkt dagegen seit Jahren kontinuierlich.

**Ehrgeiziges Ziel:**

**100 Prozent umweltfreundliches Papier bis 2020**

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

**GELDBUSSEN IM UMWELTBEREICH**

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

dabei mindestens 80 Prozent betragen, der Rest ist dann FSC-/PEFC-zertifiziert. Im Jahr 2018 lag der Recyclinganteil bei 69,5 Prozent, der FSC-/PEFC-Anteil betrug 4,4 Prozent. Gegenüber dem Vorjahr gingen die Anteile leicht zurück. Dieser Effekt ist einzig auf die große Ersparnis in der hauseigenen Druckerei zurückzuführen. Durch den Verzicht auf den Druck der Versicherungsbedingungen für die R+V-PrivatPolice (PriPo) sank die Produktion der Druckerei entsprechend. Die Druckerei verwendet ausschließlich Recyclingpapier und damit wurde insgesamt auch weniger Recyclingpapier verwendet.

Die Hausdruckerei druckt Kundenschreiben, Policen sowie Bedingungen und verwendet dazu jährlich rund 130 Millionen Blatt. Bereits 2015 testete R+V den Einsatz von Recyclingpapier in der Druckstraße – mit positivem Ergebnis. Es gab keinerlei Schwierigkeiten mit der umweltfreundlichen Papiersorte.

Der Recyclingpapier-Anteil wird 2019 jedoch wieder deutlich steigen, denn seit Jahresanfang erscheinen sämtliche neuen Verkaufsunterlagen, Prospekte und Flyer aller R+V-Gesellschaften ausschließlich

auf Recyclingpapier. Bisher wurde dazu Frischfaserpapier verwendet, welches nun ohne Qualitätsverlust umweltfreundlich ersetzt werden kann. Die neue Sorte hat einen sehr hohen Weißegrad und ermöglicht damit weiterhin qualitativ hochwertige Druckstücke. Mit dieser Umstellung spart R+V jährlich 100 Tonnen Frischfaserpapier.

**„PriPo“-Bedingungen online – 11,5 Millionen Blatt gespart**

Einen riesigen Anteil an der Papierersparnis im Jahr 2018 hatte eine Umstellung bei der R+V-PrivatPolice (PriPo). Noch 2016 bekamen alle Privatkunden mit jedem Versicherungs-



Die Maschinen in der hauseigenen Druckerei laufen problemlos mit Recyclingpapier.

schein jeweils das vollständige Bedingungsnetzwerk der PriPo mit ausgedruckt – egal, ob im Neu-, Ersatz- oder Änderungsgeschäft. Dies war weder notwendig für die Kunden noch im Interesse der Nachhaltigkeitsansprüche von R+V. Deshalb er-

halten PriPo-Kunden seit November 2017 zwar noch immer den Versicherungsschein in Papierform, das Bedingungsnetzwerk aber nur über das Kundenportal „Meine R+V“ oder in digitaler Form.

Die Auswirkungen machten sich im Jahr 2018 deutlich im Papierverbrauch bemerkbar: Im Vergleich zu 2016, dem Jahr, in dem die Bedingungen komplett auf Papier gedruckt wurden, sparte R+V im Jahr 2018 rund 11,5 Millionen Blatt Papier – in diesem Fall Recyclingpapier.

#### Papierlose Courtageabrechnungen

Ob Außendienstmitarbeiter, Generalagent, Makler oder Genossenschaftsbank: Jeder Vermittler von R+V-Produkten erhält monatlich eine Liste der von ihm vermittelten Versicherungen und der entsprechenden Provisionen. Diese ausschließlich

PAPIERVERBRAUCH R+V			
in kg			
Papier 100 % Recycling	2016		1.065.530
	2017		1.090.940
	2018		995.750
Papier ECF/TCF	2016		446.350
	2017		387.540
	2018		376.730
Papier FSC/PEFC-zertifiziert	2016		71.100
	2017		71.400
	2018		63.700
<b>Total</b>	2016		1.582.980
	2017		1.549.880
	2018		1.436.180



gedruckten Nachweise hat R+V seit 2015 sukzessive auf digitale PDF-Dateien umgestellt.

Der Startschuss fiel im September 2015, als vorab ausgesuchte Außendienstmitarbeiter erstmals einen digitalen Nachweis über das interne R+V-System erhielten. Seit Dezember 2015 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 Nachweise nötige Lagerplatz. Und zweitens haben die viel einfacher zu archivierenden PDF-Dateien eine sehr hilfreiche Suchfunktion, was Recherchen enorm erleichtert.

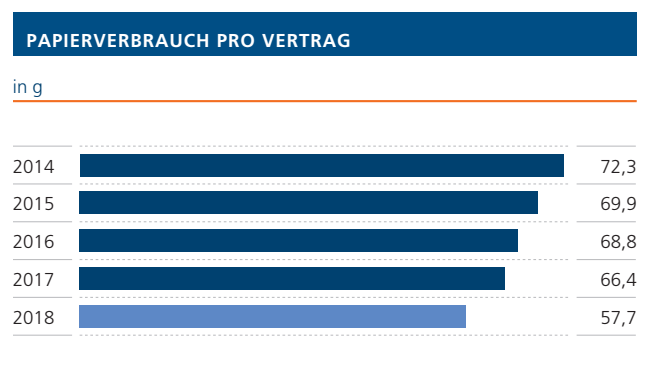
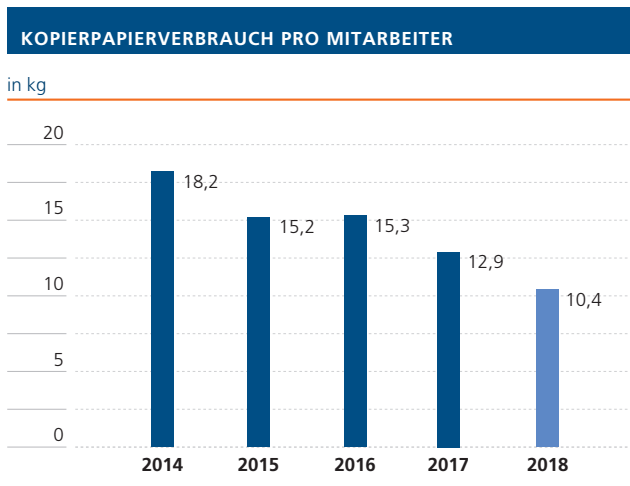
### Papierlose Rechnungsbearbeitung

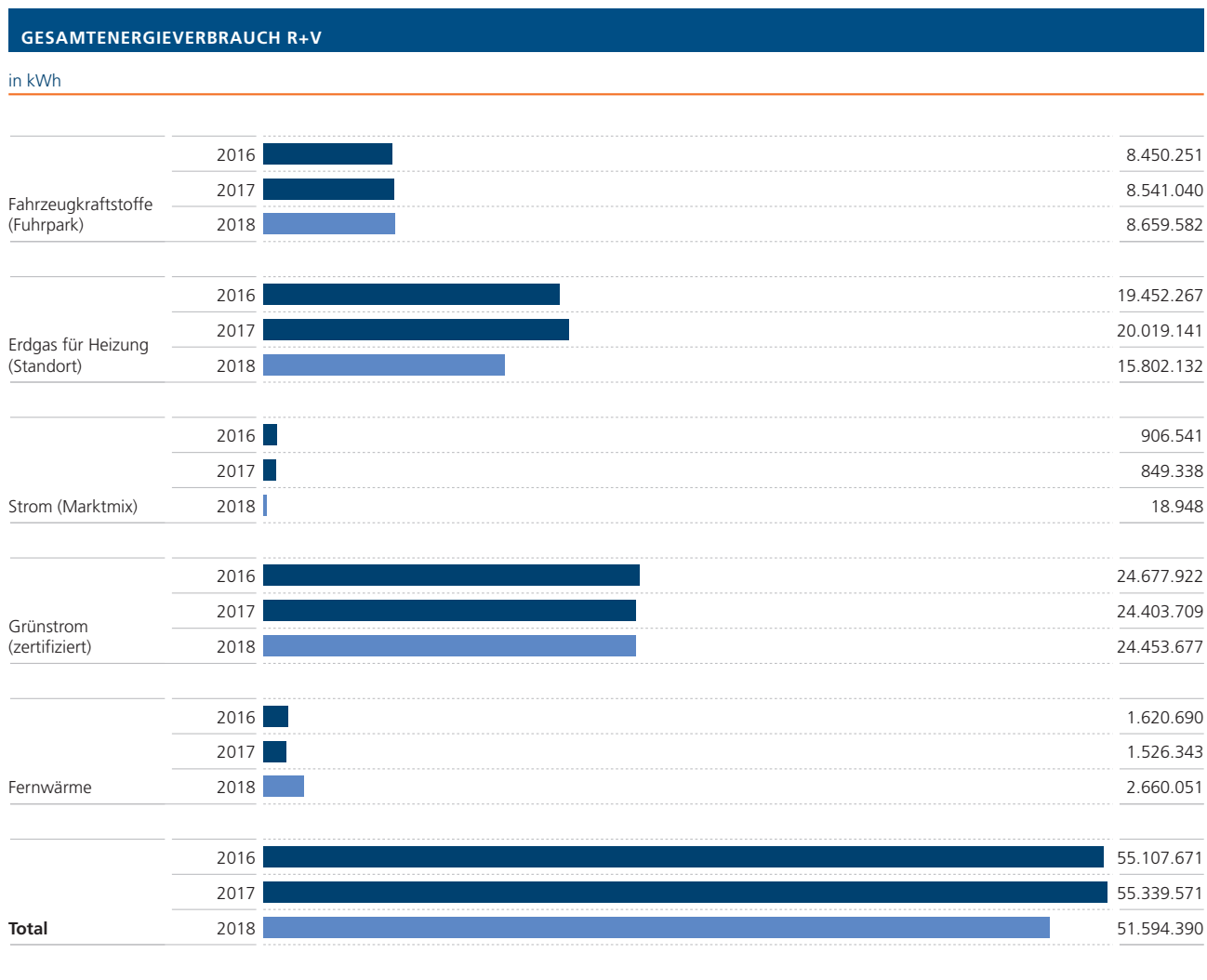
Rund 80.000 Rechnungen erhält R+V jedes Jahr von ihren Lieferanten. Diese gehen über ein internes System (Einkaufskompass) ein, erreichen den Versicherer auf gedrucktem Papier oder auf elektronischem Wege. Für die Gruppe der elektroni-

schen Rechnungen hat R+V bereits 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 35 Millionen Briefe verschickt R+V jährlich an ihre Kunden. Für jede Sendung fällt zwar nur sehr wenig klimaschädliches CO<sub>2</sub> an, aber in der Summe ist es eine erhebliche Menge. Dieses beim Trans-





port ausgestoßene CO<sub>2</sub> gleicht R+V bereits seit Herbst 2011 komplett aus – und zwar mit dem Service „GOGREEN“ der Deutschen Post DHL (ausführliche Informationen unter [www.gogreen.de](http://www.gogreen.de)).

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

Dank GOGREEN kompensiert R+V Jahr für Jahr rund 1.000 Tonnen CO<sub>2</sub>. 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 aus-

## STROMVERBRAUCH GESAMT

in kWh

Jahr	Strom (Marktmix)	Grünstrom	Gesamt
2014	1.726.864	23.274.588	25.001.452
2015	769.818	24.978.401	25.748.219
2016	906.541	24.677.922	25.584.463
2017	849.338	24.403.709	25.253.047
2018	18.948	24.453.677	24.472.625

schließlich auf Strom aus erneuerbaren Energien – und hat damit auch den „CO<sub>2</sub>-Fußabdruck“ deutlich reduziert (siehe dazu S. 47). 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](http://www.ok-power.de)).

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

in kWh

Jahr	Stromverbrauch pro Mitarbeiter
2012	2.196
2013	1.933
2014	1.860
2015	1.899
2016	1.843
2017	1.793
2018	1.711

<sup>1)</sup> Tätigkeitsanteile

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

in kWh

Jahr	Stromverbrauch pro Mitarbeiter	CO <sub>2</sub> -Emissionen pro Mitarbeiter
2016	direkt	2.010
	indirekt	1.960
	<b>total</b>	<b>3.970</b>
2017	direkt	2.028
	indirekt	1.902
	<b>total</b>	<b>3.930</b>
2018	direkt	1.737
	indirekt	1.927
	<b>total</b>	<b>3.664</b>

<sup>1)</sup> Tätigkeitsanteile



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

## Stromladesäulen bei R+V

Für die Mitarbeiter bietet R+V am Standort Wiesbaden die Möglichkeit, während der Arbeitszeit ihr Elektrofahrzeug aufzuladen. An eigens eingerichteten Parkplätzen stehen drei Ladesäulen mit insgesamt sechs Lademöglichkeiten. Dort können Mitarbeiter und Besucher von R+V in der noch laufenden Pilotphase zunächst kostenlos ihre Elektroautos aufladen. Die Möglichkeit wird von den Mitarbeitern sehr gut nachgefragt. Bis Januar 2019 besaßen rund 50 Mitarbeiter eine kostenlose Ladekarte, mit der die Ladesäule genutzt werden kann. Bei R+V „betankte“ Autos fahren übrigens komplett emissionsfrei, da R+V an allen großen Standorten ausschließlich Ökostrom verwendet (siehe S. 50).

### Per App Kollegen zum Mitfahren finden

Um verkehrsbedingte Emissionen zu reduzieren und die Parkplatzsituation zu entlasten, startete das R+V-Fuhrparkmanagement ein Pilotprojekt für eine Mitfahrplattform mit der App „TwoGo by SAP“. Seit Januar 2019 läuft das Pilotprojekt am

Standort Wiesbaden. Die App ist für die Betriebssysteme iOS und Android verfügbar und ermöglicht eine schnelle und einfache Vermittlung von Fahrgemeinschaften unter Kollegen – ob für den Weg von und zur Arbeit oder für die nächste Dienstreise.

Die Mitfahrplattform ist für R+V-Mitarbeiter kostenlos und funktioniert ganz einfach: Der Nutzer gibt seinen Fahrtwunsch ein und legt fest, ob er Fahrer oder Mitfahrer sein möchte beziehungsweise für beides offen ist. Auf Basis eines speziellen Algorithmus sucht TwoGo bis fünf Minuten vor der Abfahrt nach Mitfahrgelegenheiten. Jeder Teilnehmer erhält dabei auch

einen individuellen, detaillierten Fahrplan mit allen wichtigen Informationen. Somit ist keine weitere Absprache vor Fahrtbeginn nötig. TwoGo bietet darüber hinaus auch Alternativen aus dem ÖPNV an, sollte keine passende Fahrt vermittelt werden können.

Bei dem Mitfahrportal handelt es sich um ein bereits am Markt eingeführtes Produkt. Die Software TwoGo von SAP wurde spe-



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



Bei R+V tanken Elektroautos ausschließlich Ökostrom.

ziell für Unternehmen und Behörden entwickelt, die ihren Beschäftigten Fahrgemeinschaften ermöglichen wollen. Eine Ausweitung auf weitere R+V-Standorte nach dem einjährigen Probelauf ist denkbar.

## Förderung des Carsharings

Neben der Elektromobilität fördert R+V auch das Carsharing. Das gilt nicht nur als Versicherer entsprechender Fahrzeuge (siehe S. 20), sondern auch als Arbeitgeber. Bei speziellen Ak-



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

tionen 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 überhaupt versorgte der Versicherer in der hessischen Landeshauptstadt ein Bürogebäude mit Erdwärme. Auf diese Weise macht R+V den Büroneubau am Raiffeisenplatz unabhängiger von fossilen Brennstoffen und schützt überdies das Klima. Denn im Vergleich zur konventionellen Ölheizung reduziert sich der CO<sub>2</sub>-Ausstoß um etwa zwei Drittel.

Und so funktioniert die Geothermie bei R+V: Über 46 Löcher kommt aus einer Tiefe von bis zu 130 Metern die Wärme aus der Erde. Dabei wird nach unten geleitetes Wasser in einem geschlossenen Kreislauf erwärmt. Das so erhitzte Wasser gibt seine Energie über einen Wärmetauscher ab. Mit dieser abge-

gebenen 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 Ein-



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

satz, 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 CO<sub>2</sub>.

GRI 301-3, GRI 302-5,  
GRI 303-1, GRI 303-2,  
GRI 303-3, GRI 303-4,  
GRI 306-1, GRI 306-2,  
GRI 306-4

**Teilnahme an der Earth Hour**

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

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

**R+V vermeidet Abfall**

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

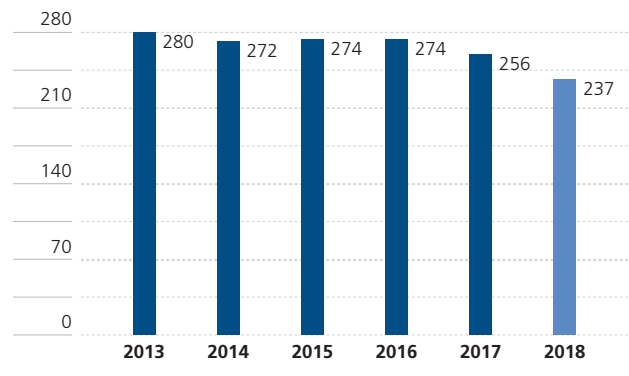
So können R+V-Mitarbeiter schon seit vielen Jahren leere Batterien und alte Handys in getrennten Sammelboxen in ihren Direktionsbetrieben entsorgen. Die Stiftung „Gemeinsames Rücknahmesystem Batterien“ und Teqcycle holen die bei R+V gesammelten Batterien und Alt-Handys ab und bereiten sie fachgerecht auf. Auch Textmarker, Flipchartmarker und Folienstifte enthalten wertvolle Rohstoffe. Deshalb gibt es auch dafür spezielle Sammelboxen an allen Direktionsbetrieben. Die Sammelbehälter stehen an zentralen Orten, in der Regel neben der Batteriesammelstelle.

**Wassersparen bei R+V**

Kleines Gerät, große Wirkung: Vor allem dank eines kleinen Messingsiebes hat R+V den Wasserverbrauch pro Mitarbeiter in der Wiesbadener Direktion gesenkt. Die Perlstrahler oder auch

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

in kg



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

Perlatores 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 in den vergangenen Jahren kontinuierlich.

Im Jahr 2018 stieg jedoch der Wasserverbrauch – absolut und relativ – an. Ein zentraler Grund dafür war der außergewöhnlich heiße Sommer. Für die Wasserkühlung der Büros sowie die Bewässerung der angrenzenden Grünflächen mussten zusätzliche Mengen verbraucht werden. Zudem gab es am Raiffeisenplatz das gesamte Jahr über größere Baumaßnahmen, für die ebenfalls größere Mengen Wasser benötigt wurden.

**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.

ABFALLMENGEN BEI R+V <sup>1)</sup>		
in kg		
Elektroschrott (Rücknahme)	2016	6.992
	2017	6.676
	2018	9.041
Leuchtmittel	2016	298
	2017	480
	2018	522
Datenträger	2016	0
	2017	170
	2018	5.094
Kunststoff/ Verpackungsabfälle	2016	218.786
	2017	221.044
	2018	219.214
Papierabfälle/ Altpapier	2016	1.051.159
	2017	1.157.856
	2018	1.098.770
Restabfälle/ Hausmüll	2016	135.100
	2017	218.237
	2018	232.967
<b>Total</b>	2016	1.442.140
	2017	1.673.892
	2018	1.685.501

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

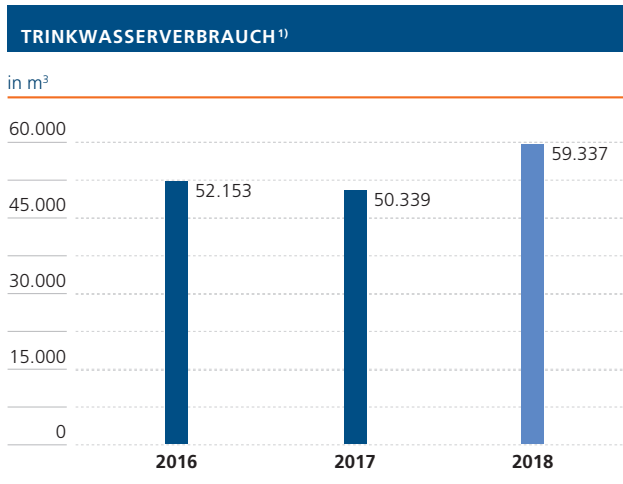
## Das R+V-Umwelteam

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, Fuhr-

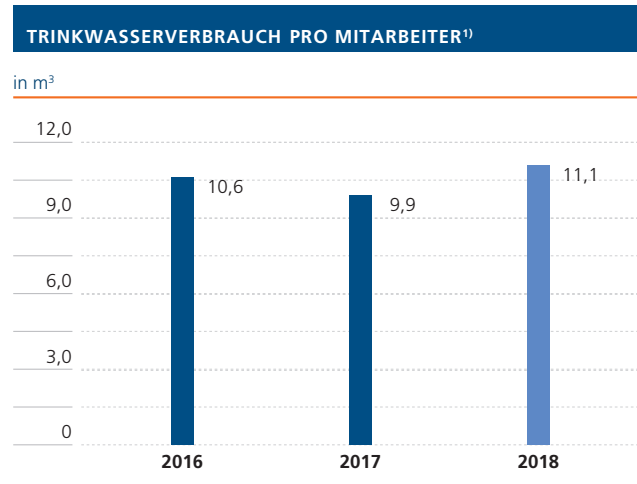
park, Travelmanagement und Betriebsgastronomie sowie der Nachhaltigkeits- und der Umweltmanagementbeauftragte. Ebenfalls vertreten sind die Umweltbeauftragten der großen dezentralen Standorte (Hamburg, Hannover, Stuttgart und Frankfurt). Hauptziel des R+V-Umwelteams ist die stetige Verbesserung der Umwelleistung von R+V.



GRI 102-12, GRI 303-1,  
GRI 303-2, GRI 303-1,  
GRI 303-2, GRI 303-3,  
GRI 303-4, GRI 303-5,  
GRI 306-1



1) am größten R+V-Standort Wiesbaden



1) am größten R+V-Standort Wiesbaden

Das rund 15 Mitglieder zählende Team trifft sich turnusmäßig zwei Mal im Jahr. Beim ersten regulären Treffen geht es vor allem um die Bestandsaufnahme der Umweltdaten des Vorjahres und die sich daraus ergebenden Ziele und Verbesserungsmaßnahmen. Diese Maßnahmen fließen in das R+V-Nachhaltigkeitsprogramm (siehe S. 93) ein. Hauptthemen des zweiten Treffens sind die Wirksamkeitsprüfung des Umweltmanagementsystems, die Evaluierung der bisherigen Maßnahmen und die Vorbereitung der jährlichen TÜV-Zertifizierung (siehe folgendes Kapitel) des Umweltmanagementsystems. Dazu wurden bereits 2017 alle Umweltteam-Mitglieder zu internen Auditoren qualifiziert.

## TÜV-zertifiziertes Umweltmanagementsystem

Nachdem der TÜV Rheinland in den Jahren 2013 und 2016 das R+V-Umweltmanagementsystem zertifiziert hatte, stand Ende 2018 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 „ISO 14001: 2015“ besitzt. R+V erfasst in ihrem Umweltmanagementsystem unter anderem die Daten zu Energie- und Papierverbrauch, Abfallmengen, Gefahrstoffen und CO<sub>2</sub>-Emissionen. Ebenfalls

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

## 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 Hagelergebnisse sein. Zur Bewältigung solcher Kumulrisiken hat R+V spezielle „Task-Force-Gruppen“ wie die Unwetter-Einsatzzentrale gegründet, um Betroffenen schnell und zielgerichtet zu helfen.








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

in kg

2012		18.455
2013		14.813
2014		13.553
2015		13.403
2016		13.412
2017		14.170
2018		13.339










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

in kg

2012		9.398
2013		7.133
2014		6.564
2015		6.374
2016		6.238
2017		6.736
2018		6.435

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

in kg

Fahrzeugkraftstoffe (Fuhrpark)	2016		2.283.852
	2017		2.308.389
	2018		2.340.428
Erdgas für Heizung (Standort)	2016		3.851.549
	2017		3.963.790
	2018		3.128.822
<b>Total</b>	2016		6.135.401
	2017		6.272.179
	2018		5.469.250

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

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

in kg

Strom (Marktmix)	2016		539.392
	2017		505.356
	2018		11.274
Fernwärme	2016		245.210
	2017		230.963
	2018		402.466
<b>Total</b>	2016		784.602
	2017		736.292
	2018		413.740



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

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

in kg

Papierverbrauch	2016		1.782.674
	2017		1.741.583
	2018		1.615.032
Dienstreisen (Flug)	2016		1.525.932
	2017		1.669.001
	2018		1.659.932
Dienstreisen (Pkw)	2016		7.814.651
	2017		7.827.135
	2018		7.781.202
Emissionen Bahn	2016		41.084
	2017		43.839
	2018		31.513
Postversand	2016		11.571
	2017		11.413
	2018		13.204
<b>Total</b>	2016		13.439.145
	2017		13.596.504
	2018		13.333.754

## EMISSIONEN FEINSTAUB

in kg

2014		1.104
2015		1.068
2016		1.102
2017		1.118
2018		1.020

Microsoft ein. Diese fasst verschiedene Kommunikationsmedien (Realtime Collaboration, IP-Telefonie, Videokonferenz) in einer einheitlichen Anwendungsumgebung zusammen (Stichwort: Unified Communications). Durch Nutzung der Funktionalitäten können unter anderem auch viele Besprechungen online statt als Präsenzveranstaltungen stattfinden. Die moderne Kommunikationstechnik reduziert entsprechend den Reiseaufwand und spart neben Reisekosten auch reisebedingte Emissionen. Seit 2014 weitet R+V die Zahl der Skypefor-Business-Nutzer konsequent aus. Bis Januar 2019 waren bereits 15.000 Mitarbeiter an das System angeschlossen.

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

in kg

Fahrzeugkraftstoffe (Fuhrpark)	2016		3.349.649
	2017		3.385.638
	2018		3.432.627
Dienstreisen (Flug)	2016		1.525.932
	2017		1.669.001
	2018		1.659.932
Dienstreisen (private Pkw)	2016		7.200.340
	2017		7.204.241
	2018		7.204.241
Dienstreisen (gemietete Pkw)	2016		614.311
	2017		622.894
	2018		719.037
Emissionen Bahn	2016		41.084
	2017		43.839
	2018		
<b>Total</b>	2016		12.731.317
	2017		12.925.613
	2018		13.015.837

**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.

Auf dem Dach der KRAVAG-Zentrale in Hamburg stehen seit 2018 Bienenstöcke.



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.

Damit sich die Bienen-Population in Deutschland wieder erholt, haben R+V und die Töchter Condor und KRAVAG Patenschaften für mehrere Bienenvölker übernommen. Bei R+V sind es fünf Völker, die am Ortsrand von Hofheim-Wallau nahe Wiesbaden stehen.

Bei der KRAVAG-Zentrale am Heidenkampsweg in Hamburg stehen drei Bienenvölker, bei der Condor-Zentrale an der Admiralitätstraße sind es zwei Völker. Damit setzt R+V ein wichtiges Zeichen für die Artenvielfalt in der Natur.

GRI 102-8, GRI 102-11,  
GRI 103-1, GRI 103-2,  
GRI 103-3, GRI 202, GRI 403,  
GRI 401, GRI 405

# Mitarbeiter

## BESCHÄFTIGTE

R+V Gruppe Inland

2014		14.527
2015		14.851
2016		15.121
2017		15.341
2018		15.615

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

## DURCHSCHNITTLICHE BETRIEBSZUGEHÖRIGKEIT

Jahre

	R+V Gruppe	
2016		13,1
2017		13,3
2018		13,4

## ALTERSDURCHSCHNITT IN DER R+V GRUPPE

Jahre

2016		43,1
2017		43,3
2018		43,5



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

S. 11). Den Orientierungsrahmen (und den Qualitätsanspruch) für Führung und Zusammenarbeit in der R+V Gruppe bilden die vereinbarten und im Alltag gelebten Führungsleitlinien.

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

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

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



## 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.



GRI 102-11, GRI 103-1,  
GRI 103-2, GRI 103-3, GRI 401,  
GRI 403, GRI 404, GRI 404-2,  
GRI 405

durch Definition und Vereinbarung von Zielen den Rahmen für alle Beteiligten, den Unternehmenserfolg zu sichern. Die Führungskräfte sorgen entsprechend ihren Verantwortungsbereichen für Ziele und steuern die Zielerreichung.

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

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

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

Die Orientierung an den vorhandenen Stärken und Potenzialen der Mitarbeiter ermöglicht Höchstleistungen für die R+V Gruppe. Die vorhandenen Stärken und Potenziale nutzt 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

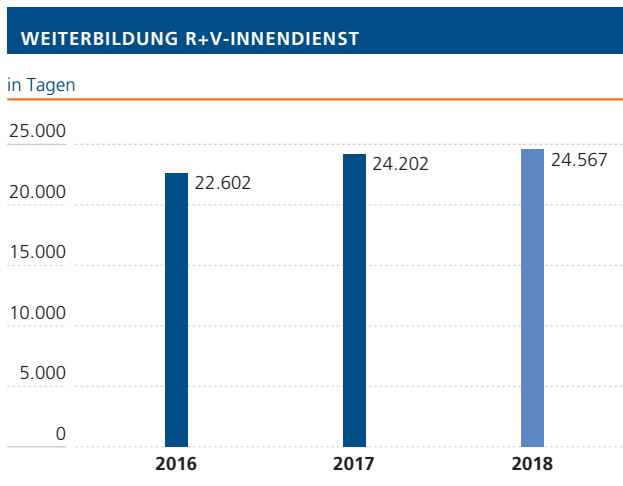
Führung muss die Veränderungen durch sich wandelnde Umwelt- und Marktsituationen aktiv aufnehmen und gestalten. Die Bereitschaft zu Veränderung ist notwendig, um langfristig erfolgreich sein zu können. In Veränderungssituationen geben Führungskräfte den Mitarbeitern Orientierung und vermitteln Sinn und 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

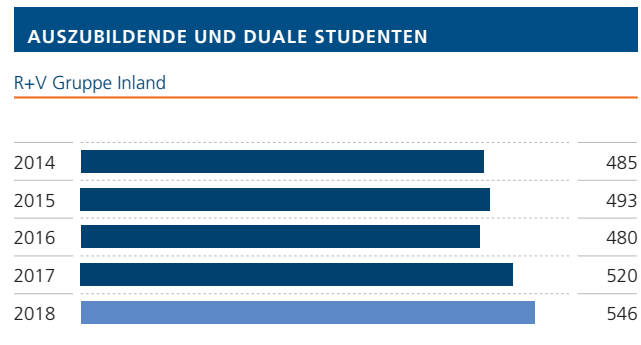
Die ständige Weiterentwicklung der eigenen Mitarbeiter hat für R+V einen hohen Stellenwert. In der 2017 neu gegründeten R+V Akademie bündelt R+V die Aus- und Weiterbildungsangebote. Die Akademie steht dabei für mehr als nur Wissens- und Methodenvermittlung. Sie symbolisiert als Ort für Weiterbildung und Zusammenarbeit den Wandel in der R+V-Arbeitswelt.



Durch mehr Raum für Zusammenarbeit, Austausch und Lernen ermöglicht die Akademie Inspirieren, Entwickeln und Vernetzen in einer neuen Dimension.

Vor dem Hintergrund sich verändernder und steigender Anforderungen trägt Qualifizierung dazu bei, die Mitarbeiter bestmöglich zu unterstützen und die Herausforderungen einer zunehmend komplexen Arbeitswelt zu meistern. Die Anzahl der Weiterbildungstage pro Mitarbeiter betrug 2018 im Durchschnitt 4,3 Tage im Innendienst und 9,2 Tage im Außendienst.

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



das Bekenntnis der R+V zur aktiven Weiterbildung sowie der Genossenschaftsidee zum Ausdruck gebracht. Dabei wurden auch zahlreiche externe Teilnehmer aus dem gesamten Rhein-Main-Gebiet in Formaten wie dem „Friends of Social Business Forum“ oder dem „BarCamp Rhein Main“ erreicht.

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

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



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

– Bachelor of Arts BWL-Industrieversicherung, angeboten mit Theorieteil an der Hochschule für Wirtschaft und Recht in Berlin. Die Praxisphasen werden in den Vertriebswegen Makler oder Gewerbliche Verbundgruppen und in der Direktion in Wiesbaden in der Abteilung Firmenkunden absolviert.

Nach dem Bachelor of Science in Versicherungs- und Finanzwirtschaft können duale Studenten mit sehr gutem Hochschulabschluss direkt den Master of Science in Versicherungs- und Finanzwirtschaft an der Hochschule RheinMain, Wiesbaden Business School, anschließen.

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. Im Innendienst betrug die Übernahmequote für die Auszubildenden im Jahr 2018 87,0 % und für die Studierenden im

dualen Studium 90,0 %. Im Außendienst erhielten 94,0 % der Auszubildenden und Studierenden ein Übernahmeangebot.

Für Hochschulabsolventen stellen die Traineeprogramme im Innen- und Außendienst attraktive Einstiegsmöglichkeiten dar. 2018 begannen 14 engagierte Berufseinsteiger nach dem Studium ein 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. Das Traineeprogramm des Vertriebs bereitet die Teilnehmer in zwei Jahren auf anspruchsvolle Funktionen im Außendienst vor. Derzeit umfasst das Traineeprogramm für Spezialisten 16 Teilnehmer, davon sind sieben 2018 neu in dem Programm gestartet.



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.

Als attraktiver Arbeitgeber verfolgt R+V konsequent eine Personalstrategie, die vor allem das Engagement der Mitarbeiter und eine nachhaltige Kompetenzsicherung zum Ziel hat. So bindet R+V 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 entsprechend ihren Stärken und Potenzialen eingesetzt, gefordert und gefördert.

Im jährlichen Mitarbeitergespräch, das mit allen Mitarbeitern geführt wird, vereinbaren Führungskraft und Mitarbeiter Ziele und Maßnahmen zur individuellen Weiterentwicklung. 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 Projektleiter-Qualifizierung und dem Berater-Programm Qualifizierungsprogramme in der Projekt- und Fachlaufbahn. Für klar definierte Zielfunktionen werden systematische Entwicklungswege mit spezifischen Entwicklungsmaßnahmen erarbeitet.

## Kulturwandel

Der Wettbewerb der etablierten Versicherer wird härter, neue Mitbewerber drängen in den Markt und die Kundenanforderungen steigen. Hinzu kommt ein belastendes Niedrigzinsumfeld. R+V agiert unter diesen Rahmenbedingungen 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 baut R+V auf der erfolgreichen Unternehmenskultur auf und entwickelt diese gezielt weiter. Im Fokus stehen dabei die Themen Kundenorientierung, Innovation, Digitalisierung und Agilität, da sich insbesondere hier steigende Anforderungen als erfolgskritisch für Unternehmen erwiesen haben.

Auf Basis der strategischen Ziele wählte R+V für das Jahr 2018 das Thema „Kundenbegeisterung“ als Schwerpunkt für die Maßnahmen zur Kulturentwicklung. Das Herzstück dieses Programms waren drei KulTour-Events, zu denen insgesamt rund 500 Teilnehmer aus dem Außendienst, den dezentralen Standorten, dem R+V Service Center sowie der Direktion eingeladen waren. Die Mitarbeiter kamen über alle Hierarchieebenen und Betriebszugehörigkeiten hinweg zusammen und wurden sen-



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

sibilisiert sowie inspiriert, um im Nachgang zu den Veranstaltungen in ihren Einheiten als Multiplikatoren zum Thema Kundenbegeisterung zu wirken.

R+V ist es darüber hinaus wichtig, Mitarbeiter und Führungskräfte zu befähigen, innovativ und agil arbeiten zu können, 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 seit 2016 bereits mehr als 3.500 Teilnehmer verzeichneten.

- Die „Learning Journey“ ist ein Inspirations- und Lernformat. Dabei werden Coworking-Spaces besucht, und es findet ein Austausch mit Gründern, Start-ups sowie innovativen, agilen Unternehmen statt. Ziel ist es, über den eigenen Teller- rand zu schauen und übliche Vorgehensweisen zu hinterfragen sowie die Impulse mit in den Arbeitsalltag 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 bieten sich Zeit und Gelegenheit zum Diskutieren und Netzwerken.

- Das „Barcamp“ ist ein neues Konferenzformat. Im Gegensatz zu herkömmlichen Fachkonferenzen erfolgt der Wissensaustausch 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.
- In Formaten zum agilen Vorgehen erhalten die Teilnehmer einen Überblick, was es bedeutet, in agil geführten Projekten zu arbeiten oder agile Methoden in den Arbeitsalltag zu integrieren. Zugleich werden sie inspiriert, neue Wege auszuprobieren, um Effektivität und Effizienz zu steigern. So werden Mitarbeiter und Führungskräfte grundlegend darauf vorbereitet, in agilen Projekten mitzuarbeiten oder in deren Umfeld mitzuwirken.
- Außerdem werden Workshops „Design Thinking“ sowie Seminare zu Trends in Versicherungen angeboten.

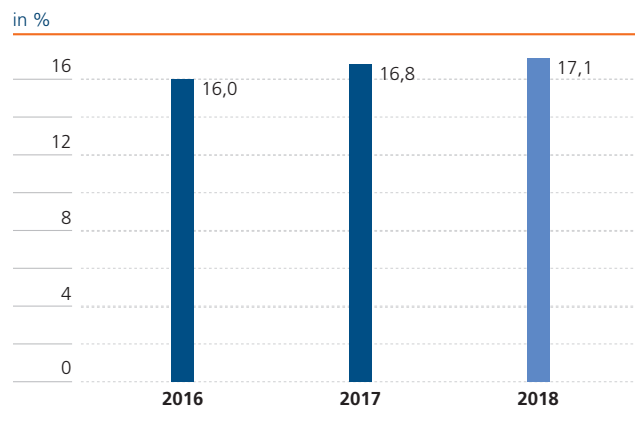
Die Personalbereiche beraten zudem Führungskräfte, Projektleiter und Teams bei Fragen hinsichtlich Change, Methoden, Mindset und Kultur. Hierbei werden Impulsvorträge, Prozessbegleitungen, Workshops und Coachings angeboten, um das „Anders denken und Neues ausprobieren“ zu unterstützen.

## Talentmanagement / Führungskräfteentwicklung / Karriereentwicklung von Frauen

Das Talentmanagement hat eine große Bedeutung bei R+V. Der Schwerpunkt liegt dabei auf einer vorausschauenden und systematischen Vorgehensweise, um Potenzialträger zielgerecht zu entwickeln und den Personal- und Nachfolgedarf 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, Orientierungs-Centern, 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.

Die leitenden Führungskräfte werden im Rahmen der Managemententwicklung durch auf sie abgestimmte Programme auf neue Aufgaben und Herausforderungen vorbereitet. Grundlage des Führungsverständnisses sind die R+V-Führungsleitlinien und das St. Galler Management-Modell, welches durch Elemente der transformationalen Führung, Agilität und Veränderungsmanagement ergänzt und weiterentwickelt wurde. Ziel ist es, die Führungskräfte auf die zunehmende Dynamik und Unsicherheit im Markt vorzubereiten. Dazu haben alle Top-Manager (Bereichsleiter und Vertriebsdirektoren) im Zeitraum 2017 und 2018 an einem Leadership Exzellenz-Programm mit entsprechenden Folgeaktivitäten in den jeweiligen Verantwortungsbereichen teilgenommen. Dieses Programm wurde 2018 für die zweite und dritte Führungsebene zielgruppenspezifisch angepasst und nachfrageorientiert ausgerollt.

### TEILZEITQUOTE IN DER R+V GRUPPE



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

in %	2015	2016	2017	2018
	3,7	3,8	3,8	3,8

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

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

GRI 102-12, GRI 103-1,  
GRI 103-2, GRI 103-3,  
GRI 202-2, GRI 401-1,  
GRI 404-2, GRI 405-1, GRI 406

EXTERNE EINTRITTE*			
2018	Alter	Männer	Frauen
	bis 20	16	27
	21–25	79	80
	26–30	107	97
	31–35	68	49
	36–40	33	46
	41–45	39	33
	46–50	18	26
	51–55	13	14
	56–60	6	7
	ab 60	3	2
<b>Summe</b>		<b>382</b>	<b>381</b>

\* R+V-Innendienst

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

Auch in diesem Jahr fand bei R+V eine übergreifende Netzwerkveranstaltung für alle weiblichen Führungskräfte des Innen- und Außendienstes statt. Der Fokus der Veranstaltung liegt auf dem gemeinsamen Lernen, dem Dialog und der Vernetzung. Unter anderem geben erfolgreiche weibliche Führungskräfte bei R+V einen Einblick in ihren Karriereweg und berichten von Schlüsselmomenten sowie Herausforderungen und wie sie diese gemeistert haben. R+V nahm 2018 an der Messe „women&work“ in Frankfurt teil, die sich speziell an Frauen richtet. Sowohl Studentinnen, Absolventinnen, erfahrene Fachfrauen, Führungskräfte als auch Wiedereinsteigerinnen stehen bei der Veranstaltung im Fokus.

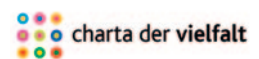
FRAUEN IN FÜHRUNGSPPOSITIONEN <sup>1)</sup>	
in %	
Bereichsleiterinnen	17,6
Abteilungsleiterinnen	19,6
Gruppenleiterinnen	27,3
Führungskräfte (gesamt)	24,6
Der Frauenanteil insgesamt lag 2018 bei 51,0 %	

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

Zudem führte R+V erfolgreich das Onlineassessment von „top4women“ durch und darf deshalb das entsprechende Siegel verwenden. In dem Verfahren wurden die bisherigen und zukünftigen Maßnahmen zur aktiven Förderung von Frauenkarrieren bei R+V genau bewertet.

## Vielfalt im Unternehmen

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



### FLUKTUATION R+V-INNENDIENST

2018	R+V absolut	R+V Quote (%)	Branche* Quote (%)
natürliche Fluktuation	104	1,1	1,5
Vertragsablauf	86	0,9	0,8
Arbeitgeberkündigung	23	0,2	0,4
Arbeitnehmerkündigung	200	2,2	1,5
Aufhebungsverträge	29	0,3	1,0
<b>Austritte und Fluktuation Innendienst</b>	<b>442</b>	<b>4,8</b>	<b>5,3</b>

\* 2017

Werte gerundet.

### DISKRIMINIERUNGSFÄLLE

2018

Innendienst	0
Außendienst	0

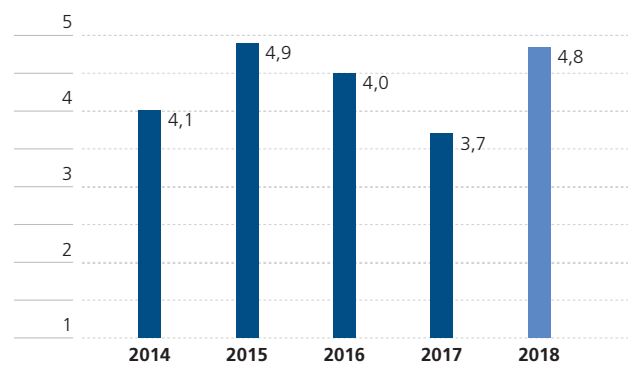
## Leistungsbeurteilung und Karriereentwicklung

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

- Zielvereinbarung: Welche Ziele und Aufgaben hat der Mitarbeiter, mit denen er zum Unternehmenserfolg beiträgt?
- Leistungsbeurteilung: Wie hat der Mitarbeiter seine Ziele erreicht und Aufgaben erledigt?
- Kompetenzeinschätzung: Wie erfüllt der Mitarbeiter die an ihn gestellten Anforderungen? Was sind seine Stärken und Entwicklungsfelder?

### ZEITREIHE FLUKTUATION R+V-INNENDIENST

in %



- 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.

Die entsprechenden Unterlagen einschließlich der jeweiligen Ansprechpartner (Beschwerdestelle etc.) sind für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter leicht auffindbar im Intranet hinterlegt. Diese Unterlagen sind auch Grundlage der regelmäßigen Schulungsmaßnahmen für Führungskräfte, die zwingend vor einer Beförderung zum Gruppenleiter und zum Abteilungsleiter zu durchlaufen sind. Gegenstände der Informationen



GRI 102-41, GRI 103-1,  
GRI 103-2, GRI 103-3,  
GRI 202-1, GRI 401-2,  
GRI 405-1, GRI 405-2, GRI 406

## 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
- Jubiläumzahlungen
- 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

sind – flankiert durch die Diskussion von Fallbeispielen – neben einem klaren Bekenntnis von R+V zum Schutz vor Diskriminierung die Beschreibung der Gesetzeslage, die Zielsetzung des nationalen und europäischen Normgebers sowie die besondere Rolle und Verantwortung der Führungskräfte.

## Vergütung, Arbeitszeitmodelle und Zusatzleistungen

Bei 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.

Wer nicht bis zum gesetzlichen Rentenalter voll im Berufsleben stehen möchte, kann bei R+V auf Gehalt, Sonderzahlungen und Zeitbestandteile 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 sowie Zeitbestandteile wie Überstunden oder Urlaubstage, die über den gesetzlichen Anspruch hinausgehen, bauen die Mitarbeiter ein verzinstes Guthabenkonto auf. Während der Freistellungsphase vor dem eigentlichen Renteneintritt erhalten sie so weiterhin auch ohne Arbeitsleistung ein Einkommen. Darüber hinaus gibt es auch die Möglichkeit, für eine längere Auszeit („Sabbatical“) anzusparen.

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

### 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 „Erfolgsfaktor 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.



## Familienfreundliches Arbeitsumfeld

Das Zertifikat „audit berufundfamilie“ der gemeinnützigen Hertie-Stiftung steht für ein familienfreundliches Arbeitsumfeld und eine familiengerechte Personalpolitik. Dieses bekannte Qualitätssiegel erhalten jene Unternehmen, Institutionen und Hochschulen, die sich kontinuierlich für die bessere Vereinbarkeit von Beruf und Familie engagieren. Das Zertifikat erfasst nicht nur den Ist-Zustand, sondern ermittelt auch das Entwicklungspotenzial. Das Zertifikat hat jeweils eine Laufzeit von drei Jahren. Anschließend steht ein Re-Audit an, das R+V 2015 und 2018 erfolgreich absolvierte.

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



## Top Employer 2019

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

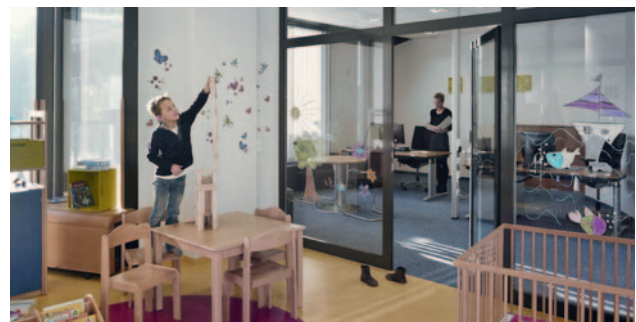
Weitere Informationen: [www.top-employers.de](http://www.top-employers.de)

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 per-



Blick in ein Eltern-Kind-Büro in Wiesbaden.

sönliche 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.



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

### Hilfe bei Betreuungsengpässen

Besonders wichtig für berufstätige Eltern ist die Hilfe bei spontanen Engpässen in der Kinderbetreuung. Wenn der Kindergarten wegen eines Streiks geschlossen oder die Tagesmutter erkrankt ist, bietet R+V ihren Mitarbeitern kurzfristig verfügbare Betreuungsalternativen. Eine solche Alternative ist die „Kinder-Notfallbetreuung“, die seit 2013 in ganz Deutschland allen R+V-Mitarbeitern zur Verfügung steht. Der Versicherer arbeitet dabei mit dem pme Familienservice ([www.familien-service.de](http://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 „Firmenkinder“ werden von der Stadt zusätzlich zum städtischen Angebot geschaffen und von den kooperierenden Unternehmen für ihre Mitarbeiter finanziert. Der Eigenanteil für die Mitarbeiter bewegt sich daher auf dem gleichen Niveau wie die Gebühren für 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 Arbeitsumfeld ihrer Eltern kennenzulernen. In der Zeit von 9.00 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.



R+V-Personalvorstand Julia Merkel (2.v.l.) und die R+V-Sozialhelfer. Das Netzwerk feierte 2018 sein 25-jähriges Bestehen.

### 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. 30) beraten Hilfesuchende, die sich durch bestimmte Lebenssituationen überfordert fühlen oder sich in psychischen Krisen befinden – selbstverständlich kostenlos und anonym. Im Jahr 2018 führten die Experten der Lebenslagen-Hotline 109 Beratungsgespräche. Darüber hinaus verfügt R+V über ein flächendeckendes Netz von qualifizierten Sozialberatern – siehe dazu Seite 78.

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. 28). 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.

### 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.

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

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

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

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

Die R+V Versicherung sieht bei der Gesunderhaltung sowohl Arbeitgeber als auch Arbeitnehmer in der Verantwortung. Aufgabe des Arbeitgebers ist die Schaffung gesundheitsgerechter

Arbeitsbedingungen (z. B. Führungsverhalten, Zusammenarbeit, Arbeitsorganisation, Arbeitsplatz). Aufgabe des Mitarbeiters ist das eigenverantwortliche Gesundheitsverhalten (zum Beispiel Bewegung, gesunde Ernährung, Stressbewältigung, Gesundheitsvorsorge).

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

### – Sozialberatung

Die R+V-Sozialberatung richtet sich an alle Mitarbeiter und Führungskräfte, den Betrieb als Organisation und deren Einheiten. Sie bietet ein psychosoziales Management bei beruflichen und persönlichen Fragestellungen. Sie begleitet unter anderem Wiedereingliederungsmaßnahmen, vermittelt Hilfesuchende an psychosoziale Einrichtungen und Beratungsstellen

len 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. R+V ist eines der ersten Unternehmen in Deutschland, das Mitarbeitern diese Qualifizierung anbietet. Im Jahr 2018 feierte das R+V-Sozialhelfernetzwerk sein 25-jähriges Bestehen. Seit 1993 haben die Sozialberatung in Wiesbaden und das bundesweite Sozialhelfernetzwerk den Mitarbeitern in mehr als 47.000 Beratungen zur Seite gestanden.

#### – 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. 74). 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

### BGM-Themenswerpunkt 2018: Achtsamkeit

Im Jahr 2018 stand unter anderem das Thema „Achtsamkeit“ im Fokus, um die Mitarbeiter auch präventiv für die Themen psychischer Gesundheit zu sensibilisieren. Der monatlich verschickte „Achtsamkeits-Newsletter“ erfreute sich großer Beliebtheit mit mehr als 6.000 Abonnenten. Er informierte über verschiedene Schwerpunktthemen der Achtsamkeit wie Meditation, Yoga, Qi-Gong, progressive Muskelentspannung sowie Übungen, die in den Arbeitsalltag integrierbar sind (zum Beispiel Minuten-Meditation). Standortübergreifend bot R+V für die Beschäftigten Vorträge zu den Themen „Achtsamkeit“ und „Stark in Zeiten der Veränderung“ an.

Mediziner, Sportlehrer und Sportwissenschaftler per E-Mail, Chat und Telefon. Ende 2018 zählte pur-life 4.638 angemeldete Nutzer.

#### – 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. 81).

#### – 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 betriebsärztli-

## Impfaktionen bei R+V

Vor der Reisezeit im Sommer konnten R+V-Mitarbeiter bei Betriebsärzten einen Impfpass-Check durchführen lassen. Damit wurden sie auf notwendige oder aufzufrischende Impfungen aufmerksam. Im Herbst 2018 erfolgten zudem zahlreiche Aktionen und umfassende Informationen zum Schutz vor Atemwegsinfektionen und Grippeerkrankungen. So erhielten die Mitarbeiter neben dem Angebot einer Grippeimpfung ein Gesundheitspaket mit nützlichen Helfern für die kalte Jahreszeit. Die Aktionen zur Erkältungsprävention erfolgten an verschiedenen Standorten deutschlandweit.

che und sicherheitstechnische Betreuung, Unfallschutz, Notfallmanagement, Erstversorgung bei Unfällen und akuten Erkrankungen sowie Beratung der Mitarbeiter und Führungskräfte eine sichere und gesunde Umgebung (siehe S. 81).

### – R+V Betriebskrankenkasse (BKK)

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

### – HumanProtect Consulting (HPC)

Als externes Unternehmen bietet HPC kompetente psychologische Hilfe und zeitgemäße Lösungen zur Bewältigung und Prävention von psychischen Störungen. Als Baustein des BGM unterstützt das Team von Diplom-Psychologen und Psychotherapeuten Mitarbeiter bei Problemen und Krisen, die im Privat- und Berufsleben auftreten können. Die Beratung erfolgt telefonisch und ist selbstverständlich anonym (siehe dazu auch S. 30).

## MEX – NACHHALTIGES ENGAGEMENT

Werte in %

	R+V	
2017		85
2014		84
2017		79

## MEX – ARBEITSABLÄUFE UND ZUSAMMENARBEIT

Werte in %

	R+V	
2017		79
2014		74
2017		76

## MEX – FÜHRUNG

Werte in %

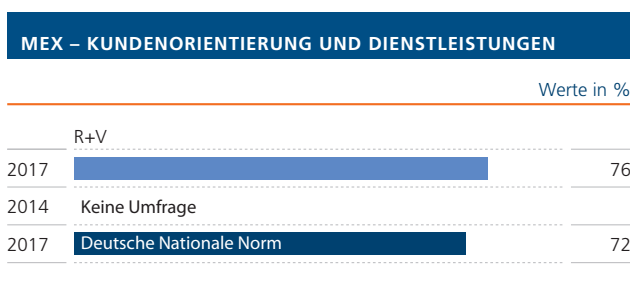
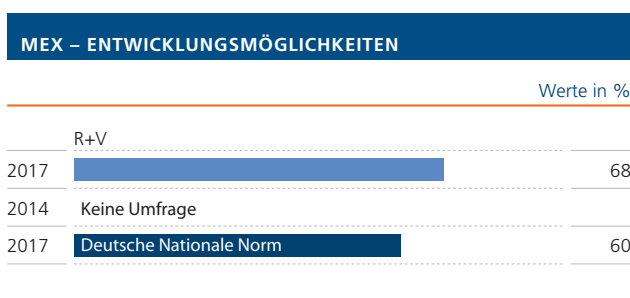
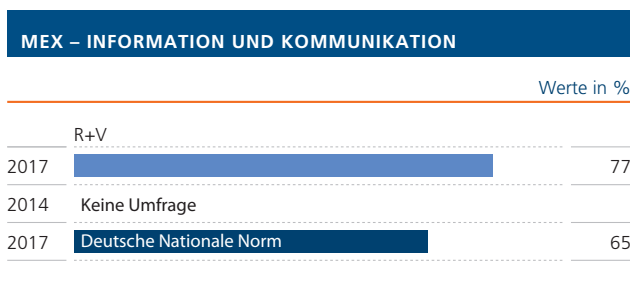
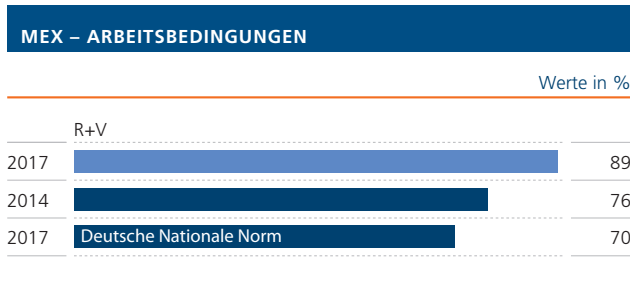
	R+V	
2017		87
2014		89
2017		75

## Modernes Intranet stellt den Mitarbeiter ins Zentrum

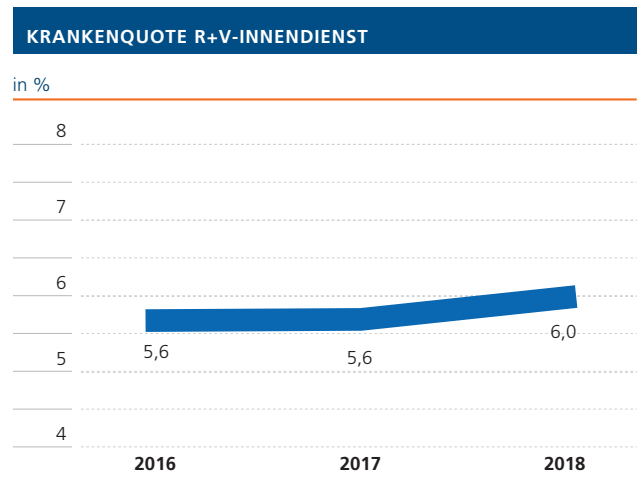
Das Intranet von R+V (R+V NET) ist ein wichtiger Bestandteil des digitalen Arbeitsplatzes der R+V-Mitarbeiter und bietet eine zeitgemäße Umgebung mit modernen Kommunikationsmitteln, die Zusammenarbeit, Wissensaustausch und Kommunikation über Standortgrenzen hinweg ermöglicht. Das R+V NET ist der zentrale 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.



GRI 103-1, GRI 103-2,  
GRI 103-3, GRI 403, GRI 403-1,  
GRI 403-4, GRI 403-5, GRI 403-7



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

## Nachhaltige Betriebsgastronomie

Ob nachhaltiges Menü, fair gehandelter Bio-Kaffee oder möglichst kurze Anfahrtswege von Lieferanten: Die R+V-Betriebs-

KENNZAHLEN ARBEITSSCHUTZ		
Anzahl		
<b>Betriebsunfälle</b>		
	Männer	2
	Frauen	10
<b>2016</b>	<b>Gesamt</b>	<b>12</b>
	Männer	8
	Frauen	5
<b>2017</b>	<b>Gesamt</b>	<b>13</b>
	Männer	15
	Frauen	8
<b>2018</b>	<b>Gesamt</b>	<b>23</b>
<b>Wegeunfälle</b>		
	Männer	14
	Frauen	21
<b>2016</b>	<b>Gesamt</b>	<b>35</b>
	Männer	17
	Frauen	24
<b>2017</b>	<b>Gesamt</b>	<b>41</b>
	Männer	31
	Frauen	16
<b>2018</b>	<b>Gesamt</b>	<b>47</b>
<b>Arbeitsunfälle mit Todesfolge</b>		
<b>2016</b>	<b>Gesamt</b>	<b>0</b>
<b>2017</b>	<b>Gesamt</b>	<b>0</b>
<b>2018</b>	<b>Gesamt</b>	<b>0</b>

gastronomie hat in den zurückliegenden Jahren viele Schritte in Richtung zu mehr Nachhaltigkeit umgesetzt. Basis dafür ist ein umfangreiches Konzept, mit dem R+V auch bei der Verpflegung ihrer Mitarbeiter noch mehr soziale und ökologische Verantwortung übernimmt.

Das Projekt startete mit der Bestandsaufnahme sowie einer Kundenbefragung. Ergebnis: Die große Mehrheit (81 %) der R+V-Mitarbeiter wünscht, dass die Nachhaltigkeit noch stärker in den Fokus rückt. Acht von zehn Befragten waren außerdem bereit, für regionale oder fair gehandelte Produkte mehr zu zahlen. Anschließend starteten im Frühjahr 2013 in der Wiesbadener Zentrale als größtem Standort mehrere Pilotprojekte. Dazu zählten der vollständige Wechsel zu Bio-Kaffee mit dem „Fair-Trade-Siegel“ und ein regelmäßig angebotenes nachhaltiges Menü. Damit ein Menü als nachhaltig bezeichnet werden darf, muss es mehrere Kriterien erfüllen: Regionalität, Saisonalität, klimafreundlicher Anbau und Transport sowie ein niedriger Convenience-Grad (Convenience Food = vorgefertigte Lebensmittel). Da sämtliche Pilotprojekte sehr gut bei der Wiesbadener Belegschaft ankamen, weitete die R+V Versicherung diese auf alle sechs Gastronomiestandorte in Deutschland aus.

Im Jahr 2018 setzte die R+V-Betriebsgastronomie weitere Vorhaben für mehr Nachhaltigkeit um. So sind vegetarische und vegane Essen nun mit einem eigenen Logo gekennzeichnet. Das erleichtert dem Gast eine schnelle Übersicht. Bei R+V gibt es täglich zwei vegetarische Essen und seit 2018 ist mindestens ein Essen pro Woche vegan. Darüber hinaus achtet R+V bei Aktionsgerichten mit Hähnchenfleisch, Schweinefleisch und Wild auch auf den Tierschutz. Denn das verwendete Fleisch ist mit dem Tierschutzlabel des Deutschen Tierschutzbundes gekennzeichnet. Dessen Kriterien sind: artgerechte Haltung, gesunde Aufzucht und keine Antibiotikagabe im Futter.

## Mitarbeiterbefragung

Die bisher letzte unternehmensweite Mitarbeiterbefragung führte R+V im Jahr 2017 durch, der vorherige „MEX“ bei R+V fand 2014 statt. Die Rücklaufquote lag 2017 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.

## Gütesiegel, Zertifikate und Mitgliedschaften

Die Attraktivität von R+V als Arbeitgeber bestätigen zahlreiche Zertifizierungen, Gütesiegel und Mitgliedschaften. Im Jahr 2018 wurde R+V erneut für die außerordentliche Mitarbeiterorientierung durch das Top Employers Institute zertifiziert und gehört damit zum Kreis der „Top Employers Deutschland“.



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

Für die familiengerechte Personalpolitik, die kontinuierlich ausgebaut wird, wurde R+V mit dem Zertifikat „audit berufundfamilie“ der gemeinnützigen Hertie-Stiftung ausgezeichnet. Mit dem 2018 erhaltenen Signet „top4women“ will R+V mehr weibliche Fach- und Führungskräfte – insbesondere auch für den Vertrieb – gewinnen. Das Gütesiegel „Fair Company“ des Web-Portals [karriere.de](http://karriere.de) steht für Unternehmen, die sich zu anerkannten Qualitätsstandards und überprüfbaren Regeln im Praktikum bekennen. Das „Trendence Schülerbarometer“ zeigt, dass R+V auch bei Schülern zu den Top 100 Arbeitgebern gehört. Außerdem hat R+V das Gütesiegel „Top Company“ der Arbeitgeberbewertungs-Plattform [kununu.de](http://kununu.de) erhalten und ist Mitglied beim Unternehmensnetzwerk „Erfolgsfaktor Familie“, dem lokalen Bündnis für Familie Wiesbaden und der „Charta der Vielfalt“.



## 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).



Der erste Stiftungsrat: Stephanie Sauer (1.v.r.), Hermann-Josef Knipper (2.v.r.), Ralf Feierabend (3.v.l.) und Alfred Schulz (1.v.l.) – alle R+V-Geschäftsleiter sind Ralph Glodek (3.v.r./R+V) und Julia Hintze vom deutschen Stiftungszentrum (2.v.l.).

### R+V STIFTUNG

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

**R+V STIFTUNG**

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

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

Die Liste der von der R+V STIFTUNG geförderten gemeinnützigen Initiativen und Vereine ist lang. In diesem Kapitel werden deshalb einige ausgewählte Projekte vorgestellt, die auch im Jahr 2018 unterstützt wurden.



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

## Aktion Kinder-Unfallhilfe

Etwa alle 15 Minuten verunglückt in Deutschland ein Kind im Straßenverkehr – als Fußgänger, mit dem Fahrrad oder als Beifahrer im Auto. Diese erschreckende Zahl will die „Aktion Kinder-Unfallhilfe“ ([www.kinder-unfallhilfe-online.de](http://www.kinder-unfallhilfe-online.de)) mit gezielter Prävention verringern. Der von der R+V-Tochter KRAVAG mitgegründete gemeinnützige Verein verteilt deshalb beispielsweise kostenlos Reflektor-Kragen sowie Fahrradhelme an Kinder und hilft, Schulkinder über die Gefahren des „toten Winkels“ bei Lastwagen aufzuklären.

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



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

Der 1998 von Unternehmen und Verbänden des Straßenverkehrsgewerbes, der Fachpresse und von KRAVAG gegründete Verein finanziert sich ausschließlich über Spenden und freiwillige Mitgliedsbeiträge. Im Jahr 2018 kam – dank einer großen Charity-Veranstaltung in der Hamburger Elbphilharmonie – eine besonders große Spendensumme zusammen: Insgesamt ergaben Spenden und die Erlöse der Veranstaltung eine Summe von 472.137 Euro für den guten Zweck. Seit der Vereinsgründung sind es damit sogar rund 2,25 Millionen Euro. R+V und KRAVAG sorgen übrigens dafür, dass jeder gespendete Euro den Kindern zugutekommt, indem sie alle Verwaltungskosten übernehmen.

## JOBLINGE

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

Dabei setzt die inzwischen an fast 30 deutschen Standorten vertretene Initiative auf einen ganz besonderen Erfolgsfaktor: berufserfahrene Mentoren. Jeder Mentor betreut ehrenamtlich und individuell einen Jugendlichen während der Laufzeit des Programms. Einmal pro Woche trifft sich das Duo. Der Mentor gibt dabei seine Erfahrung und sein Wissen weiter. Dazu gehören unter anderem Rückmeldungen und Tipps zu Auftreten, Verhalten und Einstellungen des Jugendlichen. Zudem lotet der Mentor gemeinsam mit seinem Mentee mögliche Berufswege und Bewerbungen aus.



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

**JOBLINGE**

Ende 2018 mehr als 50 R+V-Mitarbeiter als Mentoren im

Einsatz – mit einer beeindruckenden Erfolgsquote: Mehr als 70 Prozent der betreuten Jugendlichen fanden eine Lehrstelle. Diese Quote entspricht ziemlich genau dem Bundesdurchschnitt bei den JOBLINGEN.

## Franz das Theater

Das Ensemble „Franz das Theater“ hat ein ebenso einfaches wie erfolgreiches Rezept, um Vorbehalte oder Befangenheit gegenüber geistig behinderten Menschen abzubauen: die persönli-

che Begegnung. Die „Franzler“ des Vereins Lebenshilfe Wiesbaden ([www.lebenshilfe-wiesbaden.de](http://www.lebenshilfe-wiesbaden.de)) sind in der hessischen Landeshauptstadt weithin bekannt. Jedes Jahr präsentieren die geistig behinderten Schauspieler mit Unterstützung von R+V eine neue Produktion – im Jahr 2018 das Stück „Odyssee – eine Irrfahrt in sieben Bildern“.



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 Kreati-

vität und Körperwahrnehmung gefördert. Mit ihren Auftritten zeigen sie eindrucksvoll, dass sie ein wichtiger Teil unserer Gesellschaft sind.

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

## „Wiesbaden Engagiert!“

Bei der jährlich stattfindenden Aktion engagieren sich freiwillige Helfer aus verschiedenen Unternehmen der hessischen Landeshauptstadt während ihrer Arbeitszeit in Kindergärten, Schulen oder karitativen Einrichtungen. „Wiesbaden Engagiert!“ fand 2018 zum 14. Mal statt – und R+V war zum 14. Mal

mit dabei. Diesmal halfen rund 40 Freiwillige bei drei Projekten.



Beim ersten Projekt begleiteten R+V-Mitarbeiter rund 20 Senioren des Altenheims Moritz-Lang-Haus nach Frankfurt in den Zoo. Dort erkundeten sie mit ihren Ausflugspartnern, einige davon im Rollstuhl, die vielfältige Tierwelt und dienten als Koordinationshilfe oder einfach als gute Zuhörer.

Das zweite Projekt fand in der Johann-Hinrich-Wichern-Schule statt. Die Förderschule mit dem Schwerpunkt geistige Entwicklung im Stadtteil Amöneburg ist seit vielen Jahren ein festes Ziel der R+Vler bei „Wiesbaden Engagiert!“. Dieses Mal ging es in den Schulgarten. Die Helfer schliffen Bänke ab, verschönerten Beeten sowie das Gesamtbild des Außenbereichs.

Das dritte Projekt war ein Fest im Kindertreff Kostheim. Der Kindertreff Kostheim ist ein offener Treff für Kinder zwischen

sechs und zwölf Jahren und wurde von einer Elterninitiative gegründet. Unter dem diesjährigen Motto „Spiel, Spaß und Bewegung“ fand das Kinderfest diesmal als Olympiade für vier Grundschulklassen statt. Die R+V-Mitarbeiter betreuten die verschiedenen Sportstationen, kümmerten sich um die Kinder und bereiteten ihnen einen unvergesslichen Tag.

## die kunstwerker

Die Initiative „die kunstwerker“ ([www.diekunstwerker.de](http://www.diekunstwerker.de)) ist ein Zusammenschluss freischaffender Künstler, die schwerpunktmäßig mit sozial- und bildungsbenachteiligten Kindern arbeiten. Dazu entwickelte der gemeinnützige Verein das Format der „mobilen



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

## Upstairs

Upstairs ist eine Initiative des Evangelischen Vereins für Innere Mission in Nassau (EVIM / [www.evim-spenden.de](http://www.evim-spenden.de)) für obdachlose Jugendliche in Wiesbaden. Über ihre mobile Anlaufstelle, den bunt bemalten Upstairs-Bus nahe dem Wiesbadener Hauptbahnhof, vermitteln Sozialarbeiter den Obdachlosen einen beheizten und sicheren Schlafplatz, warme Mahlzeiten oder einfach eine Duschmöglichkeit. Darüber hinaus leistet das Upstairs-Team unbürokratische Soforthilfe, unterstützt bei Behördenängsten und berät in akuten Krisensituationen.



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

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

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

**upstairs**

## 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, Musikkomposition, 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. R+V unterstützt seit vielen Jahren als Hauptsponsor den Leonardo-Award.

**Leonardo**  
2017



Im Jahr 2017 fand die Aktion zum siebten Mal statt. Gemeinsam mit der Wiesbadener Volksbank ([www.wvb.de](http://www.wvb.de)) war R+V erneut Hauptsponsor. Beide genossenschaftlichen Unternehmen unterstützten den Wettbewerb mit zusammen 50.000 Euro.



## BürgerKolleg Wiesbaden

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



*Wir machen Bürger stark fürs Ehrenamt*

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

schließlich 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 nächstes Kapitel).

## Stiftung Aktive Bürgerschaft

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

gerschaft“ heißt privates Engagement für das Ge-

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

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

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

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

## WiesPaten



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

Kindern und Jugendlichen (meist mit Migrationshintergrund), ihre Schullaufbahn zu meistern. Im Mittelpunkt steht ein spezieller Förderunterricht, den Paten-Unternehmen wie etwa 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 meistens Trainees von 2015 weiter als Paten aktiv. Gemeinsam mit „ihren“ Schülern unternehmen sie etwa Ausflüge oder besuchen sich gegenseitig.

Im Jahr 2018 stand eine ganz besondere Aktion an: Die Schulklassen bekamen die Möglichkeit, an einem internationalen Jugendaustausch teilzunehmen. Vom 22. März bis zum 30. März 2018 kamen zwanzig griechische Jugendliche nach Deutschland, um die deutsche Kultur besser kennenzulernen. Drei Monate später gingen dann 14 deutsche Jugendliche – alle zwischen 14 und 15 Jahre alt – auf die Reise nach Griechenland.

## Wiesbadener Tafel

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

Jahr 2018 kamen die R+V-Mitarbeiter für die Bescherung direkt bei der Wiesbadener Tafel vorbei. Zur Tafel-Ausgabestelle an der 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 übrigens von den Wiesbadener Mitarbeitern. Seit 2015 erhalten sie vom Unternehmen kein Weihnachtspresent mehr. Stattdessen spendet R+V über die R+V STIFTUNG das Geld an gemeinnützige Initiativen – unter anderem an die Wiesbadener Tafel.

## Azubis spenden für Frankfurter Tafel

Eine besondere Idee hatten die die Auszubildenden des Frankfurter Standorts. Mit vielen kreativen Aktionen sammelten sie Geld für die Frankfurter Tafel. An zwei Tagen verkauften die 18 angehenden Versicherungskaufleute des aktuellen Lehrlingsjahrgangs selbst gebackenen Kuchen, veranstalteten Tombolas und sammelten Pfandflaschen für den guten Zweck. Das beeindruckende Ergebnis der engagierten Azubis:



Die R+V-Azubis und ihr Ausbildungsleiter Marc Neumann (4.v.r.) überreichen die Spende an Edith Kleber, die 2. Vorsitzende der Frankfurter Tafel (9.v.r.).



Die Vereinsmitglieder von Musik schenkt Lächeln freuen sich über ihren Gewinn beim Online-Voting #zusammentun ... und packten bei den Renovierungsarbeiten kräftig mit an.

1.000 Euro. Die Spende überreichten die R+V-Azubis und ihr Ausbildungsleiter Marc Neumann der Frankfurter Tafel. Das bei R+V gesammelte Geld ist für den allgemeinen Betrieb des gemeinnützigen Vereins gedacht, dessen ehrenamtliche Mitarbeiter jeden Monat rund 24.000 Bedürftige mit Lebensmitteln versorgen.

## Die R+V-Hilfsaktion #zusammentun

Zur Förderung von gemeinnützigen Hilfsprojekten startete R+V Ende 2015 eine völlig neue Initiative. Bei der Online-Vo-



ting-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](http://www.zusammentun.de) hochladen und vorstellen.



Das hätte Friedrich Wilhelm Raiffeisen erfreut: Ralph Glodek, Geschäftsleiter der R+V STIFTUNG, kann dank der Weihnachtsspende der R+V-Mitarbeiter 56.666 Euro an gemeinnützige Wiesbadener Organisationen verteilen.

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 #zusamentun. Die Sieger wurden im Frühjahr 2018 ermittelt und die entsprechenden Projekte anschließend umgesetzt.

## Weihnachtsspendenaktion

Einen abermaligen Rekord haben 2018 die Wiesbadener R+V-Mitarbeiter bei ihrer traditionellen Weihnachtsspendenaktion aufgestellt: Exakt 56.666 Euro kamen bei der Sammelaktion zugunsten hilfsbedürftiger Kinder und Jugendlicher zusam-

men. 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 mehr als 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 rund 600.000 Euro für den guten Zweck zusammen.

## Nachhaltigkeitsprogramm

Das Nachhaltigkeitsprogramm von R+V umfasst sämtliche Vorhaben und Projekte, die im Jahr 2018 auf den Weg gebracht

wurden, noch nicht abgeschlossen waren beziehungsweise 2018 abgeschlossen wurden.

R+V-NACHHALTIGKEITSPROGRAMM				
Kategorie	Thema	Ziele / Maßnahmen	Zeitraum	Status
<b>NH-Management</b>	Weiterentwicklung der Nachhaltigkeitsstrategie	Verabschiedung Klimastrategie mit CO <sub>2</sub> -Reduktionsziel bis 2050	2018	abgeschlossen
		Umsetzung der Anforderungen aus der EU-Richtlinie zur CSR-Berichtspflicht	2018	abgeschlossen
	Sensibilisierung der Mitarbeiter und Führungskräfte	Konzeption einer Mitarbeiter-Unterweisung zum Umweltschutz	2019	abgeschlossen
		Nachhaltigkeitstag „Mobilität“ zur Sensibilisierung der Mitarbeiter in Wiesbaden	2019	neu
		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	abgeschlossen
		Aktualisierung Wesentlichkeitsanalyse durch Stakeholder-Befragung	2019	neu
		Jährliche Veröffentlichung eines R+V-Nachhaltigkeitsberichts	jährlich	laufend
		Mitarbeit in Nachhaltigkeits-/ Umweltnetzwerken: Corporate Responsibility Committee der DZ Bank Gruppe, VFU, VNU, Ökoprot, CSR-RegioNet	laufend	laufend
Umweltmanagementsystem	Re-Zertifizierung Umweltmanagementsystem nach ISO 14001	2019	in Arbeit	
<b>Produkte &amp; Dienstleistungen</b>	Nachhaltige Kapitalanlage	Einführung von Ausschlusskriterien zur Dekarbonisierung des Portfolios	2018	abgeschlossen
	Nachhaltige Produkte	Weiterentwicklung der Tarifmerkmale für E-Mobilität im Kfz-Tarif	2018	abgeschlossen
	Dienstleistungen	Einführung Parkplatz-App für Fernfahrer	2019	neu
<b>Kunden</b>	Digitalisierung der Kundenschnittstellen	Pilotierung Firmenkunden-Portal betriebliche Altersversorgung	2018	abgeschlossen
		Pilotierung Video-Beratung für Kunden	2018	abgeschlossen
	Kundenorientierung	Bündelung der Kundenverantwortung in einem zentralen Bereich	2018	abgeschlossen
	Vergütungssystem Vertrieb	Einführung neues Vergütungssystem mit konsequenter Fokussierung auf Beratungsqualität	2020	in Arbeit
<b>Unternehmensführung</b>	Marke	Schärfung der Markenwerte mit Betonung der genossenschaftlichen Wurzeln und der Kundenbegeisterung	2019	neu
	Compliance	Konzeption einer elektronischen Mitarbeiterschulung zu Compianceregeln	2018	in Arbeit
	Einkauf	Mitwirkung bei Erarbeitung der „Leitlinie für Nachhaltigkeit im Einkauf“ der DZ BANK Gruppe	2018	abgeschlossen
Pilotierung Nachhaltigkeits-Plattform für Lieferanten und Dienstleister		2019	neu	
<b>Umwelt</b>	Reduktion CO <sub>2</sub> -Ausstoß	Teilnahme Projekt „Nachhaltige Mobilitätskonzepte“ der Stiftung 2 Grad	2019	in Arbeit
		Der dienstreisebedingte CO <sub>2</sub> -Ausstoß sinkt um 10 % zum Basisjahr 2012	2020	in Arbeit
		Projekt zur nachhaltigen Optimierung des Mitarbeiterpendelverkehrs Wohnung/Arbeit	2018	abgeschlossen

## R+V-NACHHALTIGKEITSPROGRAMM

Kategorie	Thema	Ziele / Maßnahmen	Zeitraum	Status
Umwelt	Reduktion CO <sub>2</sub> -Ausstoß	Integration von Nachhaltigkeitskriterien in die Dienstwagenordnung	2017	abgeschlossen
		Der fahrzeugbezogene CO <sub>2</sub> -Ausstoß sinkt bis 2020 um 10 % (Basisjahr 2012)	2020	in Arbeit
		Anteil von Elektrofahrzeugen im Fuhrpark beträgt 10%	2020	in Arbeit
		Roll-Out „Skype for Business“ zur Vermeidung von Dienstreisen	2020	in Arbeit
		Erweiterung der Ladesäulen-Infrastruktur für Kunden und Mitarbeiter in Wiesbaden	2019	neu
		Einführung von corporate-carsharing	2019	neu
		Einrichtung von Stationen für Leihfahräder an den Wiesbadener Standorten	2018	abgeschlossen
		Verbesserung der Fahrrad-Infrastruktur	2019	neu
		Einführung Fahrgemeinschafts-App für Mitarbeiter	2019	neu
		Prüfung Einführung JobRad	2019	in Arbeit
	Papierverbrauch	Der Papierabfall pro Mitarbeiter sinkt	2020	in Arbeit
		Einführung „elektronische Unterschrift“	2018	verschoben auf 2019
		Abschaffung gedruckter Geschäftsberichte	2018	abgeschlossen
		Projekt „webErfolg“ zur Digitalisierung der Kundenschnittstellen (siehe auch: Kunden).	2020	abgeschlossen
		Verzicht auf Papier-Versand der AGBs der Privat-Police	2018	abgeschlossen
	Reduzierung Energieverbrauch	Rollout effizienterer Multifunktions- und Arbeitsplatzdrucker mit „Blauem Engel“, Reduktion der Geräteanzahl	2019	neu
		Der Energieverbrauch/Mitarbeiter sinkt um 30 % im Vergleich zum Basisjahr 2012	2020	in Arbeit
		Der energiebedingte CO <sub>2</sub> -Ausstoß sinkt um 75 % im Vergleich zum Basisjahr 2012	2020	in Arbeit
		Pilotierung Desksharing und mobiles Arbeiten	2018	abgeschlossen
		Projekt OptiCam zur energetischen Optimierung des Standortes Wiesbaden inkl. Rechenzentrum	2017	on hold
		Sukzessiver Austausch konventioneller Leuchtmittel durch LED	laufend	in Arbeit
		Projekt zur Reduzierung von Einmal-Verpackungen in der Betriebsgastronomie	2019	neu
	Ressourcenschonung	Reduktion Plastik-Mülltüten in den Büros	2019	neu
		Konzeption von Leitlinien für ein nachhaltiges Veranstaltungsmanagement	2018	in Arbeit
		Zweitverwertung alter IT-Hardware nach Rechnertausch	2018	abgeschlossen
		Erhöhung des Anteils von Recyclingpapier	Papier zu 100 % aus verantwortungsvollen Quellen. Recyclingpapieranteil 80 %.	2020
	Umstellung Werbematerial auf Papier aus verantwortungsvollen Quellen		2019	neu

R+V-NACHHALTIGKEITSPROGRAMM				
Kategorie	Thema	Ziele / Maßnahmen	Zeitraum	Status
Mitarbeiter	Gesundheitsmanagement	Pilotierung „Führungskräfte-Hotline“ zur Beratung in schwierigen Führungssituationen	2019	neu
		„Schrittzähler-Aktion“ für alle Mitarbeiter	2019	neu
		Newsletter „Achtsamkeit“ für alle Mitarbeiter und Achtsamkeitstrainings	2018	abgeschlossen
		Pilotierung optimierter Prozess zum Betrieblichen Eingliederungsmanagement	2018	in Arbeit
	Weiterbildung	Ausweitung digitaler Lernformate	2020	neu
		Systematisierte Programme für JobRotation und Hospitation	2020	neu
	Modernes Arbeiten	Weiterentwicklung Telearbeit	2019	in Arbeit
		Ausdehnung der Rahmenarbeitszeit zur Flexibilisierung der Arbeitszeiten	2019	in Arbeit
		Prüfung und Konzeptionierung neuer räumlicher Zusammenarbeitsformen	2019	in Arbeit
		Prüfung weiterer Möglichkeiten zum Aufbau von LAZ Zeitkonten	2019	in Arbeit
Familie und Beruf	Re-Zertifizierung im Rahmen des Audit berufundfamilie der Hertie-Stiftung und Umsetzung der für 2019 beschlossenen Maßnahmen	2019	in Arbeit	
Gesellschaft	Weiterentwicklung gesellschaftliches Engagement	Gründung der R+V STIFTUNG zum Ausbau des sozialen Engagements	2018	abgeschlossen
		Öffnung der R+V-Akademie für Veranstaltungen sozialer Initiativen	2018	abgeschlossen
		Veranstaltung „Friends of Social Business Forum“ in der R+V-Akademie	2018	abgeschlossen

# GRI-Inhaltsindex

## „In Übereinstimmung“ – Option Core

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



### ALLGEMEINE ANGABEN

Seite	Direkte Antwort	Beschreibung
<b>GRI 101: Grundlagen 2016</b>		
<b>1. Prinzipien der Berichterstattung</b>		
9		
<b>2. Anwendung der GRI-Standards für die Erstellung von Nachhaltigkeitsberichten</b>		
10		
<b>3. Abgabe von Erklärungen zur Anwendung der GRI-Standards</b>		
10		
<b>GRI 102: Allgemeine Angaben 2016</b>		
<b>1. Organisationsprofil</b>		
102-1	4, 7	Name der Organisation
102-2	7–9, 18–25, 30–31	Aktivitäten, Marken, Produkte und Dienstleistungen
102-3	4, GB 18	Hauptsitz der Organisation
102-4	7–9, GB 18–20	Betriebsstätten
102-5	5, 7	Eigentumsverhältnisse und Rechtsform
102-6	7–9, GB 18–20	Belieferte Märkte
102-7	4–6	Größe der Organisation
102-8	9–10, 63, 66	Informationen zu Angestellten und sonstigen Mitarbeitern
102-9	40	Lieferkette
102-10	7–9	Signifikante Änderungen in der Organisation und ihrer Lieferkette
102-11	13–15, 44, 45, 63–65, 84	Vorsorgeansatz oder Vorsorgeprinzip
102-12	10, 12, 32, 39–40, 57, 71, 75, 83	Externe Initiativen
102-13	10, 12, 32	Mitgliedschaft in Verbänden und Interessengruppen
<b>2. Strategie</b>		
102-14	3, GB 5	Erklärung des höchsten Entscheidungsträgers
102-15	11–12, 13–14	Wichtige Auswirkungen, Risiken und Chancen
<b>3. Ethik und Integrität</b>		
102-16	3, 13–16, 39–42	Werte, Grundsätze, Standards und Verhaltensnormen
102-17	40–41	Verfahren zu Beratung und Bedenken in Bezug auf die Ethik
<b>4. Unternehmensführung</b>		
102-18	3, 13–15, GB: 7, 218, 228	Führungsstruktur
102-19	13-15, GB: 20–21	Delegation von Befugnissen
102-20	13-15, GB: 20–21	Zuständigkeit auf Vorstandsebene für ökonomische, ökologische und soziale Themen
102-21	11–15	Dialog mit Stakeholdern zu ökonomischen, ökologischen und sozialen Themen
102-22	11–15	Zusammensetzung des höchsten Kontrollorgans und seiner Gremien
102-23	3, GB: 6	Vorsitzender des höchsten Kontrollorgans



SPEZIFISCHE ANGABEN			
	Seite	Direkte Antwort	Beschreibung
102-24	3, GB: 6		Nominierungs- und Auswahlverfahren für das höchste Kontrollorgan
102-25	13–15		Interessenkonflikte
102-26	13–15		Rolle des höchsten Kontrollorgans bei der Festlegung von Zielen, Werten und Strategien
102-27	13–15		Gesammeltes Wissen des höchsten Kontrollorgans
102-28	GB: 7–12		Bewertung der Leistung des höchsten Kontrollorgans
102-29	13–15		Identifizierung und Umgang mit ökonomischen, ökologischen und sozialen Auswirkungen
102-30	43–44, GB: 44–53		Wirksamkeit der Verfahren zum Risikomanagement
102-31	13–15, GB: 7–12		Überprüfung der ökonomischen, ökologischen und sozialen Themen
102-32	GB: 7–12, 228		Rolle des höchsten Kontrollorgans bei der Nachhaltigkeitsberichterstattung
102-33	40–42		Übermittlung kritischer Anliegen
102-34	36–38, 47		Art und Gesamtanzahl kritischer Anliegen
102-35	GB: 214–215		Vergütungspolitik
102-36	GB: 214–215		Verfahren zur Festlegung der Vergütung
102-37	GB: 214–215		Einbindung der Stakeholder bei Entscheidungen zur Vergütung
102-38	GB: 214–215		Verhältnis der Jahresgesamtvergütung
102-39	GB: 214–215		Prozentualer Anstieg des Verhältnisses der Jahresgesamtvergütung
<b>5. Einbindung von Stakeholdern</b>			
102-40	11–13		Liste der Stakeholder-Gruppen
102-41	40, 73		Tarifverträge
102-42	11–13		Ermittlung und Auswahl der Stakeholder
102-43	11–13		Ansatz für die Einbindung von Stakeholdern
102-44	11–13		Wichtige Themen und hervorgebrachte Anliegen
<b>6. Vorgehensweise bei der Berichterstattung</b>			
102-45	GB: 32–38, 90–91		Im Konzernabschluss enthaltene Entitäten
102-46	9–10, 11–13		Vorgehen zur Bestimmung des Berichtsinhalts und der Abgrenzung der Themen
102-47	11		Liste der wesentlichen Themen
102-48	9–10		Neudarstellung von Informationen
102-49		keine	Änderungen bei der Berichterstattung
102-50	9–10		Berichtszeitraum
102-51	9–10		Datum des letzten Berichts
102-52	9–10		Berichtszyklus
102-53	104		Ansprechpartner bei Fragen zum Bericht
102-54	10		Erklärung zur Berichterstattung in Übereinstimmung mit den GRI-Standards
102-55	96–104		GRI-Inhaltsindex
102-56	9–10		Externe Prüfung

SPEZIFISCHE ANGABEN		
Seite	Direkte Antwort	Beschreibung
<b>GRI 201: Wirtschaftliche Leistung 2016</b>		
<b>1. Angaben zu GRI 103: Managementansatz 2016</b>		
103-1	4–6	Erläuterung des wesentlichen Themas und seiner Abgrenzung
103-2	4–6	Der Managementansatz und seine Bestandteile
103-3	4–6	Beurteilung des Managementansatzes
<b>2. Themenspezifische Angaben</b>		
201-1	4–6, GB 90–92	Unmittelbar erzeugter und ausgeschütteter wirtschaftlicher Wert
201-2	13–16, 18–25, 30–31, 43–44	Finanzielle Folgen des Klimawandels für die Organisation und andere mit dem Klimawandel verbundene Risiken und Chancen
201-3	GB 169–172	Verbindlichkeiten für leistungsorientierte Pensionspläne und sonstige Vorsorgepläne
201-4	Keine signifikanten Subventionen oder Beihilfen erhalten	Finanzielle Unterstützung durch die öffentliche Hand
<b>GRI 202: Marktpräsenz 2016</b>		
<b>1. Angaben zu GRI 103: Managementansatz 2016</b>		
103-1	7–9, 18–20, 63	Erläuterung des wesentlichen Themas und seiner Abgrenzung
103-2	7–9, 18–20, 63	Der Managementansatz und seine Bestandteile
103-3	7–9, 18–20, 63	Beurteilung des Managementansatzes
<b>2. Themenspezifische Angaben</b>		
202-1	39–40, 73–74	Verhältnis des nach Geschlecht aufgeschlüsselten Standardeintrittsgehalts zum lokalen gesetzlichen Mindestlohn
202-2	70–71	Anteil der aus der lokalen Gemeinschaft angeworbenen oberen Führungskräfte
<b>GRI 203: Indirekte ökonomische Auswirkungen 2016</b>		
<b>1. Angaben zu GRI 103: Managementansatz 2016</b>		
103-1	84	Erläuterung des wesentlichen Themas und seiner Abgrenzung
103-2	84	Der Managementansatz und seine Bestandteile
103-3	84	Beurteilung des Managementansatzes
<b>2. Themenspezifische Angaben</b>		
203-1	84–92	Infrastrukturinvestitionen und geförderte Dienstleistungen
203-2	84–92	Erhebliche indirekte ökonomische Auswirkungen
<b>GRI 204: Beschaffungspraktiken 2016</b>		
<b>1. Angaben zu GRI 103: Managementansatz 2016</b>		
103-1	40	Erläuterung des wesentlichen Themas und seiner Abgrenzung
103-2	40	Der Managementansatz und seine Bestandteile
103-3	40	Beurteilung des Managementansatzes
<b>2. Themenspezifische Angaben</b>		
204-1	40	Anteil an Ausgaben für lokale Lieferanten

SPEZIFISCHE ANGABEN		
Seite	Direkte Antwort	Beschreibung
<b>GRI 205: Korruptionsbekämpfung 2016</b>		
<b>1. Angaben zu GRI 103: Managementansatz 2016</b>		
103-1	39	Erläuterung des wesentlichen Themas und seiner Abgrenzung
103-2	39	Der Managementansatz und seine Bestandteile
103-3	39	Beurteilung des Managementansatzes
<b>2. Themenspezifische Angaben</b>		
205-1	40-43	Betriebsstätten, die auf Korruptionsrisiken geprüft wurden
205-2	40-41	Kommunikation und Schulungen zu Richtlinien und Verfahren zur Korruptionsbekämpfung
205-3	40-43	Bestätigte Korruptionsvorfälle und ergriffene Maßnahmen
<b>GRI 206: Wettbewerbswidriges Verhalten 2016</b>		
<b>1. Angaben zu GRI 103: Managementansatz 2016</b>		
103-1	37-38	Erläuterung des wesentlichen Themas und seiner Abgrenzung
103-2	37-38	Der Managementansatz und seine Bestandteile
103-3	37-38	Beurteilung des Managementansatzes
<b>2. Themenspezifische Angaben</b>		
206-1	Sollte es zu Vorfällen dieser Art kommen, berichten wir darüber in unserem Lagebericht im Abschnitt „Reputationsrisiko“. (GB, Seite 83-84).	Rechtsverfahren aufgrund von wettbewerbswidrigem Verhalten, Kartell- und Monopolbildung
<b>GRI 301: Materialien 2016</b>		
<b>1. Angaben zu GRI 103: Managementansatz 2016</b>		
103-1	45	Erläuterung des wesentlichen Themas und seiner Abgrenzung
103-2	45	Der Managementansatz und seine Bestandteile
103-3	45	Beurteilung des Managementansatzes
<b>2. Themenspezifische Angaben</b>		
301-1	46, 48-49	Eingesetzte Materialien nach Gewicht oder Volumen
301-2	46	Eingesetzte recycelte Ausgangsstoffe
301-3	55-56	Wiederverwertete Produkte und ihre Verpackungsmaterialien
<b>GRI 302: Energie 2016</b>		
<b>1. Angaben zu GRI 103: Managementansatz 2016</b>		
103-1	45	Erläuterung des wesentlichen Themas und seiner Abgrenzung
103-2	45	Der Managementansatz und seine Bestandteile
103-3	45	Beurteilung des Managementansatzes
<b>2. Themenspezifische Angaben</b>		
302-1	50	Energieverbrauch innerhalb der Organisation
302-2	58-60	Energieverbrauch außerhalb der Organisation
302-3	50-51	Energieintensität
302-4	50	Verringerung des Energieverbrauchs
302-5	53-55	Senkung des Energiebedarfs für Produkte und Dienstleistungen

## SPEZIFISCHE ANGABEN

	Seite	Direkte Antwort	Beschreibung
<b>GRI 303: Wasser und Abwasser 2018</b>			
<b>1. Angaben zu GRI 103: Managementansatz 2016</b>			
103-1	45		Erläuterung des wesentlichen Themas und seiner Abgrenzung
103-2	45		Der Managementansatz und seine Bestandteile
103-3	45		
303-1	55, 57		Wasser als gemeinsam genutzte Ressource
303-2	55, 57		Umgang mit den Auswirkungen der Wasserrückführung
<b>2. Themenspezifische Angaben</b>			
303-3	55, 57		Wasserentnahme
303-4	55, 57		Wasserrückführung
303-5	57		Wasserverbrauch
<b>GRI 304: Biodiversität 2016</b>			
<b>1. Angaben zu GRI 103: Managementansatz 2016</b>			
103-1	45		Erläuterung des wesentlichen Themas und seiner Abgrenzung
103-2	45		Der Managementansatz und seine Bestandteile
103-3	45		Beurteilung des Managementansatzes
<b>2. Themenspezifische Angaben</b>			
304-1		R+V verfügt nicht über entsprechende Betriebsstandorte	Eigene, gemietete und verwaltete Betriebsstandorte, die sich in oder neben geschützten Gebieten und Gebieten mit hohem Biodiversitätswert außerhalb von geschützten Gebieten befinden
304-2		Keine erheblichen Auswirkungen	Erhebliche Auswirkungen von Aktivitäten, Produkten und Dienstleistungen auf die Biodiversität
304-3		Keine	Geschützte oder renaturierte Lebensräume
304-4		Keine Geschäftstätigkeit in entsprechenden Lebensräumen	Arten auf der Roten Liste der Weltnaturschutzunion (IUCN) und auf nationalen Listen geschützter Arten, die ihren Lebensraum in Gebieten haben, die von Geschäftstätigkeiten betroffen sind
<b>GRI 305: Emissionen 2016</b>			
<b>1. Angaben zu GRI 103: Managementansatz 2016</b>			
103-1	45–46		Erläuterung des wesentlichen Themas und seiner Abgrenzung
103-2	45–46		Der Managementansatz und seine Bestandteile
103-3	45–46		Beurteilung des Managementansatzes
<b>2. Themenspezifische Angaben</b>			
305-1	47, 58		Direkte THG-Emissionen (Scope 1)
305-2	59		Indirekte energiebedingte THG-Emissionen (Scope 2)
305-3	59–60		Sonstige indirekte THG-Emissionen (Scope 3)
305-4	47, 61		Intensität der THG-Emissionen
305-5	45–46, 47		Senkung der THG-Emissionen
305-6	47		Emissionen von Ozon abbauenden Substanzen (ODS)
305-7	58		Stickstoffoxide (NO <sub>x</sub> ), Schwefeloxide (SO <sub>x</sub> ) und andere signifikante Luftemissionen

## SPEZIFISCHE ANGABEN

Seite	Direkte Antwort	Beschreibung
<b>GRI 306: Abwasser und Abfall 2016</b>		
<b>1. Angaben zu GRI 103: Managementansatz 2016</b>		
103-1	45	Erläuterung des wesentlichen Themas und seiner Abgrenzung
103-2	45	Der Managementansatz und seine Bestandteile
103-3	45	Beurteilung des Managementansatzes
<b>2. Themenspezifische Angaben</b>		
306-1	55, 57	Abwassereinleitung nach Qualität und Einleitungsort
306-2	55–56	Abfall nach Art und Entsorgungsmethode
306-3	Keine Geschäftstätigkeit mit gefährlichen Substanzen	Erheblicher Austritt schädlicher Substanzen
306-4	55–56	Transport von gefährlichem Abfall
306-5	Keine Einleitung in Gewässer	Von Abwassereinleitung und/oder Oberflächenabfluss betroffene Gewässer
<b>GRI 307: Umwelt-Compliance 2016</b>		
<b>1. Angaben zu GRI 103: Managementansatz 2016</b>		
103-1	45	Erläuterung des wesentlichen Themas und seiner Abgrenzung
103-2	45	Der Managementansatz und seine Bestandteile
103-3	45	Beurteilung des Managementansatzes
<b>2. Themenspezifische Angaben</b>		
307-1	47	Nichteinhaltung von Umweltschutzgesetzen und -verordnungen
<b>GRI 308: Umweltbewertung der Lieferanten 2016</b>		
<b>1. Angaben zu GRI 103: Managementansatz 2016</b>		
103-1	40	Erläuterung des wesentlichen Themas und seiner Abgrenzung
103-2	40	Der Managementansatz und seine Bestandteile
103-3	40	Beurteilung des Managementansatzes
<b>2. Themenspezifische Angaben</b>		
308-1	40	Neue Lieferanten, die anhand von Umweltkriterien überprüft wurden
308-2	40	Negative Umweltauswirkungen in der Lieferkette und ergriffene Maßnahmen
<b>GRI 401: Beschäftigung 2016</b>		
<b>1. Angaben zu GRI 103: Managementansatz 2016</b>		
103-1	63–65	Erläuterung des wesentlichen Themas und seiner Abgrenzung
103-2	63–65	Der Managementansatz und seine Bestandteile
103-3	63–65	Beurteilung des Managementansatzes
<b>2. Themenspezifische Angaben</b>		
401-1	71, 72	Neu eingestellte Angestellte und Angestelltenfluktuation
401-2	73–74	Betriebliche Leistungen, die nur vollzeitbeschäftigten Angestellten, nicht aber Zeitarbeitnehmern oder teilzeitbeschäftigten Angestellten angeboten werden
401-3	74–75	Elternzeit

## SPEZIFISCHE ANGABEN

Seite	Direkte Antwort	Beschreibung
<b>GRI 402: Arbeitnehmer-Arbeitgeber-Verhältnis 2016</b>		
<b>1. Angaben zu GRI 103: Managementansatz 2016</b>		
103-1	39–40	Erläuterung des wesentlichen Themas und seiner Abgrenzung
103-2	39–40	Der Managementansatz und seine Bestandteile
103-3	39–40	Beurteilung des Managementansatzes
<b>2. Themenspezifische Angaben</b>		
402-1	39–40	Mindestmitteilungsfrist für betriebliche Veränderungen
<b>GRI 403: Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz 2018</b>		
<b>1. Angaben zu GRI 103: Managementansatz 2016</b>		
103-1	81–82	Erläuterung des wesentlichen Themas und seiner Abgrenzung
103-2	81–82	Der Managementansatz und seine Bestandteile
103-3	81–82	Beurteilung des Managementansatzes
<b>Scope von „Mitarbeiter/in“ in diesem Standard</b>		
	9–10	
<b>1. Angaben zu GRI 103: Managementansatz 2016</b>		
403-1	81–82	Managementsystem für Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz
403-2	79–80	Gefahrenidentifizierung, Risikobewertung und Untersuchung von Vorfällen
403-3	79–80	Arbeitsmedizinische Dienste
403-4	77–82	Mitarbeiterbeteiligung, Konsultation und Kommunikation zu Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz
403-5	81	Mitarbeiterschulungen zu Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz
403-6	78	Förderung der Gesundheit der Mitarbeiter
403-7	77–82	Vermeidung und Minimierung von direkt mit Geschäftsbeziehungen verbundenen Auswirkungen auf die Arbeitssicherheit und den Gesundheitsschutz
<b>2. Themenspezifische Angaben</b>		
403-8	9–10	Mitarbeiter, die von einem Managementsystem für Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz abgedeckt sind
403-9	82	Arbeitsbedingte Verletzungen
403-10	82	Arbeitsbedingte Erkrankungen
<b>GRI 404: Aus- und Weiterbildung 2016</b>		
<b>1. Angaben zu GRI 103: Managementansatz 2016</b>		
103-1	64–65	Erläuterung des wesentlichen Themas und seiner Abgrenzung
103-2	64–65	Der Managementansatz und seine Bestandteile
103-3	64–65	Beurteilung des Managementansatzes
<b>2. Themenspezifische Angaben</b>		
404-1	66	Durchschnittliche Stundenzahl der Aus- und Weiterbildung pro Jahr und Angestellten
404-2	65–68, 70–71	Programme zur Verbesserung der Kompetenzen der Angestellten und zur Übergangshilfe
404-3	72	Prozentsatz der Angestellten, die eine regelmäßige Beurteilung ihrer Leistung und ihrer beruflichen Entwicklung erhalten

SPEZIFISCHE ANGABEN		
Seite	Direkte Antwort	Beschreibung
<b>GRI 405: Diversität und Chancengleichheit 2016</b>		
<b>1. Angaben zu GRI 103: Managementansatz 2016</b>		
103-1	63–65	Erläuterung des wesentlichen Themas und seiner Abgrenzung
103-2	63–65	Der Managementansatz und seine Bestandteile
103-3	63–65	Beurteilung des Managementansatzes
<b>2. Themenspezifische Angaben</b>		
405-1	70, 71, 72–73	Diversität in Kontrollorganen und unter Angestellten
405-2	40, 73–74	Verhältnis des Grundgehalts und der Vergütung von Frauen zum Grundgehalt und zur Vergütung von Männern
<b>GRI 406: Nichtdiskriminierung 2016</b>		
<b>1. Angaben zu GRI 103: Managementansatz 2016</b>		
103-1	71, 72–73	Erläuterung des wesentlichen Themas und seiner Abgrenzung
103-2	71, 72–73	Der Managementansatz und seine Bestandteile
103-3	71, 72–73	Beurteilung des Managementansatzes
<b>2. Themenspezifische Angaben</b>		
406-1	72	Diskriminierungsvorfälle und ergriffene Abhilfemaßnahmen
<b>GRI 407: Vereinigungsfreiheit und Tarifverhandlungen 2016</b>		
<b>1. Angaben zu GRI 103: Managementansatz 2016</b>		
103-1	39–40	Erläuterung des wesentlichen Themas und seiner Abgrenzung
103-2	39–40	Der Managementansatz und seine Bestandteile
103-3	39–40	Beurteilung des Managementansatzes
<b>2. Themenspezifische Angaben</b>		
407-1	39–40	Betriebsstätten und Lieferanten, bei denen das Recht auf Vereinigungsfreiheit und Tarifverhandlungen bedroht sein könnte
<b>GRI 408: Kinderarbeit 2016</b>		
<b>1. Angaben zu GRI 103: Managementansatz 2016</b>		
103-1	39	Erläuterung des wesentlichen Themas und seiner Abgrenzung
103-2	39	Der Managementansatz und seine Bestandteile
103-3	39	Beurteilung des Managementansatzes
<b>2. Themenspezifische Angaben</b>		
408-1	39	Betriebsstätten und Lieferanten mit einem erheblichen Risiko für Vorfälle von Kinderarbeit
<b>GRI 409: Zwangs- oder Pflichtarbeit 2016</b>		
<b>1. Angaben zu GRI 103: Managementansatz 2016</b>		
103-1	39	Erläuterung des wesentlichen Themas und seiner Abgrenzung
103-2	39	Der Managementansatz und seine Bestandteile
103-3	39	Beurteilung des Managementansatzes

SPEZIFISCHE ANGABEN		
Seite	Direkte Antwort	Beschreibung
<b>2. Themenspezifische Angaben</b>		
409-1	39	Betriebsstätten und Lieferanten mit einem erheblichen Risiko für Vorfälle von Zwangs- oder Pflichtarbeit
<b>GRI 410: Sicherheitspraktiken 2016</b>		
<b>1. Angaben zu GRI 103: Managementansatz 2016</b>		
103-1	40–41	Erläuterung des wesentlichen Themas und seiner Abgrenzung
103-2	40–41	Der Managementansatz und seine Bestandteile
103-3	40–41	Beurteilung des Managementansatzes
<b>2. Themenspezifische Angaben</b>		
410-1	40–41	Sicherheitspersonal, das in Menschenrechtspolitik und -verfahren geschult wurde
<b>GRI 411: Rechte der indigenen Völker 2016</b>		
<b>1. Angaben zu GRI 103: Managementansatz 2016</b>		
103-1	39–40	Erläuterung des wesentlichen Themas und seiner Abgrenzung
103-2	39–40	Der Managementansatz und seine Bestandteile
103-3	39–40	Beurteilung des Managementansatzes
<b>2. Themenspezifische Angaben</b>		
411-1	Keine Geschäftstätigkeit in Gebieten indigener Völker	Vorfälle, in denen die Rechte der indigenen Völker verletzt wurden
<b>GRI 412: Prüfung auf Einhaltung der Menschenrechte 2016</b>		
<b>1. Angaben zu GRI 103: Managementansatz 2016</b>		
103-1	39–40	Erläuterung des wesentlichen Themas und seiner Abgrenzung
103-2	39–40	Der Managementansatz und seine Bestandteile
103-3	39–40	Beurteilung des Managementansatzes
<b>2. Themenspezifische Angaben</b>		
412-1	39–40	Betriebsstätten, an denen eine Prüfung auf die Einhaltung der Menschenrechte oder eine menschenrechtliche Folgenabschätzung durchgeführt wurde
412-2	39–40	Schulungen für Angestellte zu Menschenrechtspolitik und -verfahren
412-3	40	Erhebliche Investitionsvereinbarungen und -verträge, die Menschenrechtsklauseln enthalten oder auf Menschenrechtsaspekte geprüft wurden
<b>GRI 413: Lokale Gemeinschaften 2016</b>		
<b>1. Angaben zu GRI 103: Managementansatz 2016</b>		
103-1	84	Erläuterung des wesentlichen Themas und seiner Abgrenzung
103-2	84	Der Managementansatz und seine Bestandteile
103-3	84	Beurteilung des Managementansatzes
<b>2. Themenspezifische Angaben</b>		
413-1	85–92	Betriebsstätten mit Einbindung der lokalen Gemeinschaften, Folgenabschätzungen und Förderprogrammen
413-2	39–40	Geschäftstätigkeiten mit erheblichen tatsächlichen oder potenziellen negativen Auswirkungen auf lokale Gemeinschaften



SPEZIFISCHE ANGABEN		
Seite	Direkte Antwort	Beschreibung
<b>GRI 414: Soziale Bewertung der Lieferanten 2016</b>		
<b>1. Angaben zu GRI 103: Managementansatz 2016</b>		
103-1	40	Erläuterung des wesentlichen Themas und seiner Abgrenzung
103-2	40	Der Managementansatz und seine Bestandteile
103-3	40	Beurteilung des Managementansatzes
<b>2. Themenspezifische Angaben</b>		
414-1	40	Neue Lieferanten, die anhand von sozialen Kriterien bewertet wurden
414-2	40	Negative soziale Auswirkungen in der Lieferkette und ergriffene Maßnahmen
<b>GRI 417: Marketing und Kennzeichnung 2016</b>		
<b>1. Angaben zu GRI 103: Managementansatz 2016</b>		
103-1	32, 37	Erläuterung des wesentlichen Themas und seiner Abgrenzung
103-2	32, 37	Der Managementansatz und seine Bestandteile
103-3	32, 37	Beurteilung des Managementansatzes
<b>2. Themenspezifische Angaben</b>		
417-1	32, 37	Anforderungen für die Produkt- und Dienstleistungsinformationen und Kennzeichnung
417-2	32, 37	Verstöße im Zusammenhang mit Produkt- und Dienstleistungsinformationen und der Kennzeichnung
417-3	32, 37	Verstöße im Zusammenhang mit Marketing und Kommunikation
<b>GRI 418: Schutz der Kundendaten 2016</b>		
<b>1. Angaben zu GRI 103: Managementansatz 2016</b>		
103-1	34	Erläuterung des wesentlichen Themas und seiner Abgrenzung
103-2	34	Der Managementansatz und seine Bestandteile
103-3	34	Beurteilung des Managementansatzes
<b>2. Themenspezifische Angaben</b>		
418-1	Im Berichtsjahr gab es keine substantiellen Datenschutzbeschwerden	Begründete Beschwerden in Bezug auf die Verletzung des Schutzes und den Verlust von Kundendaten
<b>GRI 419: Sozioökonomische Compliance 2016</b>		
<b>1. Angaben zu GRI 103: Managementansatz 2016</b>		
103-1	40–41	Erläuterung des wesentlichen Themas und seiner Abgrenzung
103-2	40–41	Der Managementansatz und seine Bestandteile
103-3	40–41	Beurteilung des Managementansatzes
<b>2. Themenspezifische Angaben</b>		
419-1	Sollte es zu Vorfällen dieser Art kommen, berichten wir darüber in unserem Lagebericht im Abschnitt „Reputationsrisiko“. (GB, Seite 83-84).	Nichteinhaltung von Gesetzen und Vorschriften im sozialen und wirtschaftlichen Bereich

## Impressum

### **Herausgeber**

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

### **Redaktion**

Hermann-Josef Knipper (verantwortlich), Frank Senger

### **Design**

tom breuer grafik-design, Mainz

### **Fotografie**

Niklas Brehm: 92  
Karsten Jipp: 85  
Martin Magunia: 18, 48, 64  
Paul Müller: 86  
Musik schenkt Lächeln: 91  
Christina Ornon: Titel, 17  
R+V: 3, 9, 19, 20, 27, 30, 35, 37, 44, 52, 59, 61, 67, 68, 69, 77,  
83, 90  
Michael Rast: 5, 54, 75, 76  
Frank Senger: Titel, 17, 21, 23, 41, 52, 53, 62, 84  
Upstairs: 88  
Raiffeisenverband, Titel, 17

© 2019 R+V Versicherung AG, Wiesbaden





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

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