



NACHHALTIGKEITSBERICHT  
2014

**Nachhaltig. Verantwortlich.  
Genossenschaftlich.**



Genossenschaftliche FinanzGruppe  
Volksbanken Raiffeisenbanken

# Inhalt

<b>VORWORT</b>	<b>3</b>	<b>MITARBEITER</b>	<b>35</b>
<b>R+V IM ÜBERBLICK</b>	<b>4</b>	Die R+V-Personalstrategie	35
Die Nachhaltigkeitsstrategie von R+V	8	Hohe Zufriedenheit der Mitarbeiter	35
Spitzen-Rating für Nachhaltigkeit	10	Vereinbarkeit von Beruf & Familie	38
Über diesen Bericht	11	Betriebliches Gesundheitsmanagement	40
<b>UNTERNEHMEN R+V</b>	<b>12</b>	Aus- und Weiterbildung	43
Kapitalanlage	12	Vergütung, Arbeitszeitmodelle und Zusatzleistungen	44
Produkte	13	Chancengleichheit bei der Karriere	46
Dienstleister in Notsituationen	15	Vielfalt und Chancengleichheit im Unternehmen	47
R+V informiert über wichtige Zukunftsthemen	16	Allgemeines Gleichbehandlungsgesetz (AGG)	47
Kunden	18	Nachhaltige Betriebsgastronomie bei R+V	47
Klimawandel	20	Arbeitssicherheit	48
Risikomanagement	21	<b>GESELLSCHAFT</b>	<b>49</b>
<b>UMWELT</b>	<b>22</b>	Menschenrechte/Arbeitnehmerrechte	49
Umweltschutz durch strukturierte Prozesse	22	Recht zu Kollektiverhandlungen	49
TÜV-Umweltaudit erneut bestätigt	23	Tarifbindung	49
R+V setzt auf Recyclingpapier	24	Kinderarbeit/Zwangs- und Pflichtarbeit	49
Umweltfreundliche Post von R+V	25	Compliance	50
R+V wechselt zu Ökostrom	26	Gesellschaftliches Engagement	51
Erdwärme als Energiequelle	29	<b>NACHHALTIGKEITSPROGRAMM</b>	<b>55</b>
Wassersparen bei R+V	29	<b>GRI-INDEX</b>	<b>57</b>
Elektromobilität bei R+V	30	<b>IMPRESSUM</b>	<b>62</b>
Abfall reduzieren	30		



**Application Level**  
R+V Versicherung

Sep 2015

Service

## Vorwort



### Liebe Leserinnen und Leser,

mit dem vorliegenden Nachhaltigkeitsbericht setzt R+V eine noch junge Tradition fort. Einmal im Jahr veröffentlichen wir einen umfassenden Überblick über alle Facetten der Nachhaltigkeit bei R+V. Die Premiere war im Sommer 2014, als wir erstmals sämtliche Vorhaben und Projekte aus den Bereichen Ökologie, Ökonomie und Gesellschaft in einem Werk publizierten.

Nun veröffentlichen wir unseren zweiten Bericht. Und auch im vergangenen Jahr hat sich viel getan: So stuft die auf Nachhaltigkeit spezialisierte Ratingagentur oekom research R+V und die gesamte DZ BANK Gruppe auf „C+“ herauf und bestätigte den „Prime-Status“ für besonders nachhaltige Unternehmen. Damit ist die Gruppe unter den „Public & Regional Banks“ ein „Industry Leader“ – und zwar weltweit. Hier zählten sich die vielen gemeinsamen Aktivitäten der Unternehmen innerhalb der DZ BANK Gruppe aus.

Parallel dazu kam R+V in vielen Projekten voran oder schloss diese erfolgreich ab. Dazu zählen die verschärften ethischen Richtlinien für die Kapitalanlage und die Umstellung weiterer großer R+V-Standorte auf Ökostrom. Zudem erweiterten wir unser ohnehin umfangreiches Angebot zur Vereinbarkeit von Beruf und Familie. Unsere familienfreundliche Unternehmenspolitik ist zugleich ein wichtiger

Grund, warum R+V in der jüngsten Mitarbeiterbefragung so gut abgeschnitten hat.

Sämtliche aktuellen Zahlen und Fakten rund um das Thema Nachhaltigkeit finden Sie in unserem neuen Bericht. Den Titel „Nachhaltig. Verantwortlich. Genossenschaftlich.“ haben wir ganz bewusst beibehalten. Denn dieses Motto prägt seit jeher unsere Unternehmensphilosophie. Als Versicherer und Mitglied der Genossenschaftlichen FinanzGruppe steht für uns ganz eindeutig fest: Nur Unternehmen, die verantwortungsvoll handeln, können auch langfristig erfolgreich sein.

Ich wünsche Ihnen eine anregende Lektüre.

Ihr

A handwritten signature in blue ink that reads "Friedrich Caspers". The signature is fluid and cursive.

**Dr. Friedrich Caspers**

Vorstandsvorsitzender der R+V Versicherung AG

## R+V im Überblick

R+V ist einer der größten Versicherer Deutschlands. Seit vielen Jahren ist das genossenschaftliche Unternehmen mit Hauptsitz in der hessischen Landeshauptstadt Wiesbaden auf Wachstumskurs. Mehr als acht Millionen Kunden vertrauen auf die Leistungen von R+V und haben insgesamt 23,1 Millionen Verträge abgeschlossen. Als Teil der Genossenschaftlichen FinanzGruppe Volksbanken Raiffeisenbanken bietet R+V ihren Kunden maßgeschneiderte und innovative Versicherungslösungen.

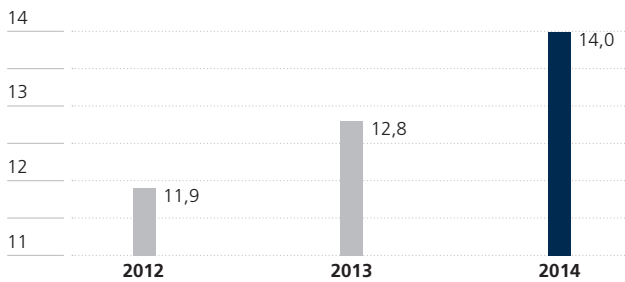
Die Produktpalette der R+V-Gesellschaften umfasst alle bekannten Versicherungen: Für Privatkunden bietet R+V

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.

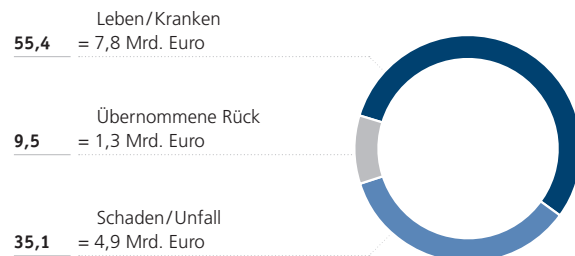
### GEBUCHTE BEITRÄGE R+V-KONZERN

in Mrd. Euro



### AUFTEILUNG DER GEBUCHTEN BEITRÄGE 2014

in %

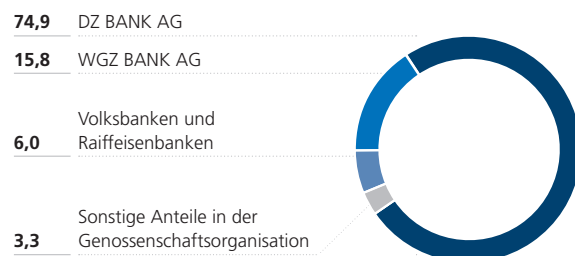


### R+V GRUPPE (HGB)

		2013	2014
Gebuchte Bruttobeiträge	Mio. Euro	13.084	14.371
Anzahl Versicherungsverträge	Mio.	23,6	24,2
Mitarbeiter am 31.12.		14.721	14.952

### AKTIONÄRSSTRUKTUR <sup>1</sup>

in %



1) Vereinfachte Darstellung, inklusive Treuhandverträge



Am Raiffeisenplatz in Wiesbaden hat R+V ihren Hauptsitz.

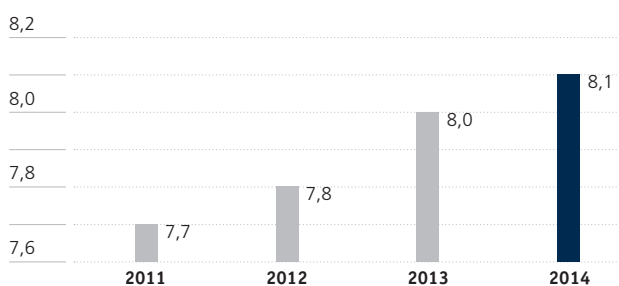
Unabhängige Rating-Agenturen bestätigen regelmäßig die hohe Qualität und Finanzkraft von R+V und ihren Produkten. Zudem versteht sich R+V als Serviceversicherer. Spezialisierte Dienstleistungsgesellschaften garantieren den privaten und gewerblichen Kunden kompetente Beratung und rasche Hilfe im Schadenfall.

### 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.

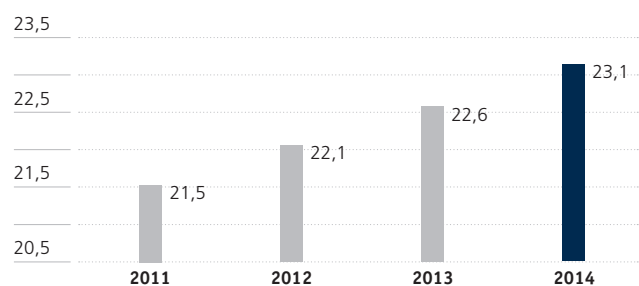
#### KUNDEN IN DEUTSCHLAND

in Mio.

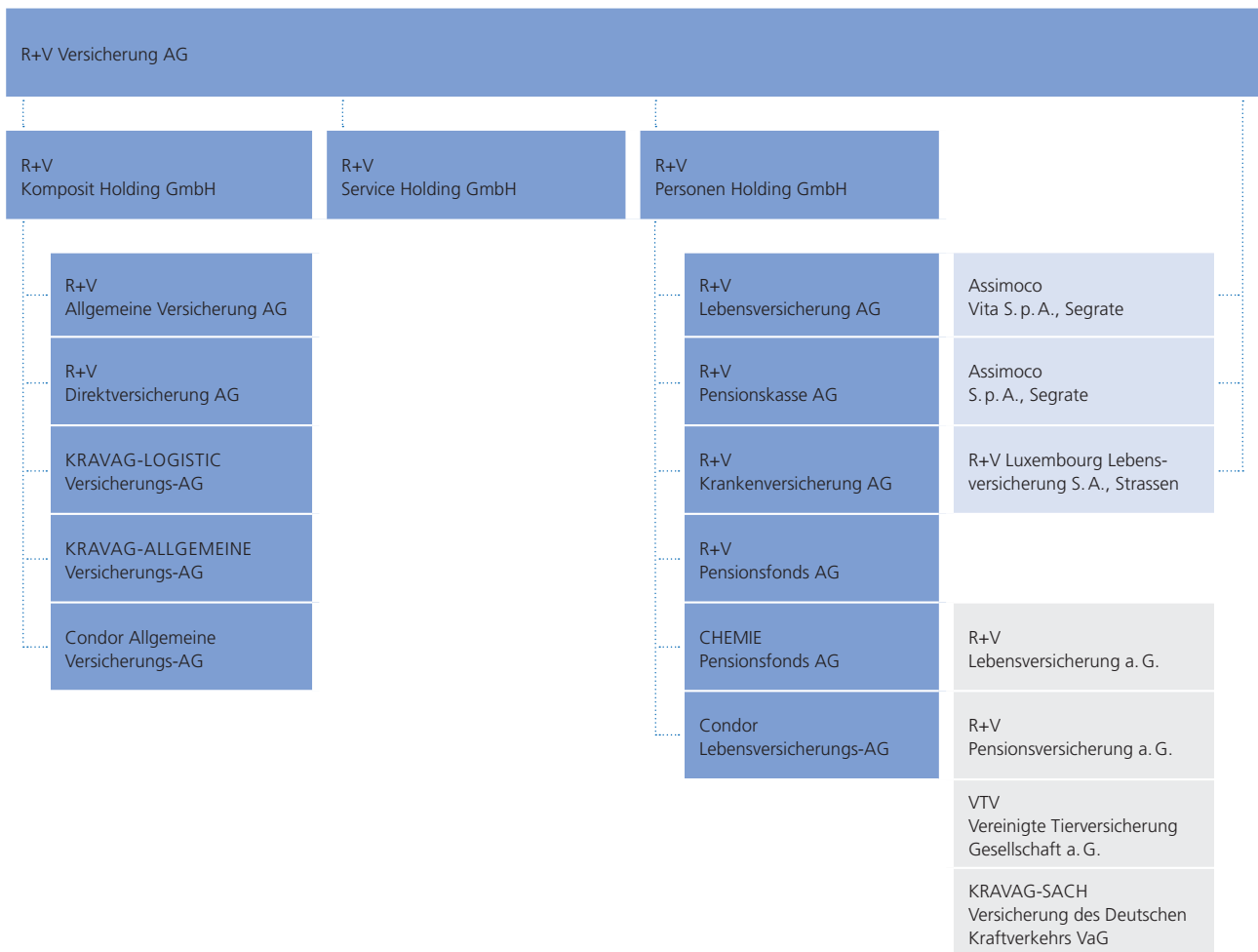


#### VERTRÄGE IN DEUTSCHLAND

in Mio.



## R+V GRUPPE – VEREINFACHTE DARSTELLUNG



- Inländische Konzern-Gesellschaften
- Ausländische Konzern-Gesellschaften
- Gesellschaften der R+V Gruppe

Stand 31.12.2014

## ZAHLEN ZUM GESCHÄFTSJAHR R+V-KONZERN

in Mio. Euro	2013	2014
Gebuchte Bruttobeiträge Erstversicherer Inland (HGB)	11.314	12.157
Gebuchte Bruttobeiträge (IFRS)	12.753	14.040
Leben/Kranken	6.921	7.782
Schaden/Unfall	4.694	4.928
Übernommene Rückversicherung	1.138	1.330
Bruttoaufwendungen für Versicherungsfälle	9.056	9.524
Bruttoaufwendungen für Versicherungsbetrieb	2.147	2.300
Ergebnis aus Kapitalanlagen	2.786	4.367
Konzernergebnis	207	553
Kapitalanlagen <sup>1</sup>	71.706	81.207
Eigenkapital	4.388	5.698
Versicherungstechnische Rückstellungen (brutto) <sup>2</sup>	67.377	74.684
Mitarbeiter am 31. Dezember (Anzahl)	14.505	14.747

1) Inklusive Aktivposten C. Vermögen für Rechnung und Risiko von Arbeitnehmern, Arbeitgebern und Inhabern von Lebensversicherungspolizen.

2) Inklusive Passivposten C. Pensionsfondstechnische und versicherungstechnische Rückstellungen, soweit das Anlagerisiko von Arbeitgebern, Arbeitnehmern und Inhabern von Lebensversicherungspolizen getragen wird.

### R+V Versicherung AG

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

### R+V Lebensversicherung AG

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

### R+V Allgemeine Versicherung AG

Die R+V Allgemeine Versicherung AG ist der größte Schaden- und Unfallversicherer der R+V Gruppe. Ihr Versicherungsangebot umfasst alle bekannten Sachversicherungssparten 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. So war sie beispielsweise im Jahr 2014 Testsieger in puncto Kundenzufriedenheit bei Focus Money.

### **KRAVAG-LOGISTIC Versicherungs-AG**

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

### **KRAVAG-ALLGEMEINE Versicherungs-AG**

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

### **Condor Lebensversicherungs-AG**

Die Condor Lebensversicherungs-AG bietet im Rahmen der betrieblichen und privaten Altersvorsorge Lebens- und Rentenversicherungen, zugeschnitten auf den Vertriebsweg Makler, an. Darüber hinaus werden Produkte zur finanziellen Absicherung bei Berufsunfähigkeit inklusive eines speziellen Tarifs für junge Leute angeboten.

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

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

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

R+V ist im europäischen Ausland mit zwei Niederlassungen der R+V Allgemeine Versicherung AG und mit Beteiligungen an Versicherungen vertreten. Sie unterstützt ihre Kunden mit ihrem International Desk – einer eigens eingerichteten Verbindungsstelle – bei der Lösung internationaler Versicherungsfragen und ist durch ihre Rückversicherung in den internationalen Versicherungsmärkten aktiv.

## **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, hat R+V im Jahr 2011 eine konzernweite Nachhaltigkeitsstrategie beschlossen. Auf fünf Themenfeldern setzt die R+V Versicherung dabei ihre Schwerpunkte: als verantwortungsvoller Versicherer und Kapitalanleger, als kundenorientierter Dienstleister, als ökologisch verantwortungsvolles Unternehmen, als Anbieter attraktiver Arbeitsplätze und als gesellschaftlich engagiertes Unternehmen.

Zu jedem dieser fünf Aspekte hat R+V gezielt Projekte umgesetzt, die die nachhaltige Entwicklung des Unternehmens weiter vorantreiben. Ob Energieeffizienz in den eigenen Gebäuden, nachhaltige Versicherungsprodukte, ethische Richtlinien für die Kapitalanlage, die Auswahl von Lieferanten anhand sozialer und ökologischer Kriterien, Betriebliches Gesundheitsmanagement oder die R+V-eigene Betriebsgastronomie. Die Liste der möglichen Einsatzgebiete ist vielfältig und lang. Und diese Themen „leben“. Das heißt, je nachdem, wie sich gesellschaftliche, ökonomische und ökologische Rahmenbedingungen ändern, können auch neue Handlungsfelder hinzukommen.

### **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 das Nachhaltigkeitsprogramm informiert. Die wesentlichen Erkenntnisse zur Nachhaltigkeitsperformance sowie zum Nachhaltigkeitspro-



## DIE NACHHALTIGKEITSSTRATEGIE IM ÜBERBLICK



### 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 Klimaschutz sowie der Kampf gegen Korruption. Mit mehr als 7.000 teilnehmenden Unternehmen 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 erarbeiten R+V und die anderen Unternehmen der DZ BANK Gruppe ihre Nachhaltigkeitsaktivitäten gemeinschaftlich im Corporate Responsibility Committee (CRC). Dieses regelmäßig tagende Gremium soll die Aktivitäten in der Gruppe noch stärker bündeln und auf das gemeinsame Ziel ausrichten: Marktchancen nutzen, Risiken vermeiden und zugleich den gesellschaftlichen Beitrag steigern. Mit Unterstützung des CRC sollen die Nachhaltigkeit künftig noch stärker in Geschäftsprozesse integriert und gruppenweite Themen vorangetrieben werden.

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

gramm veröffentlicht R+V intern und extern, beispielsweise im Nachhaltigkeitsbericht.

Darüber hinaus sensibilisiert die R+V-Konzernkommunikation die Mitarbeiter für das Thema Nachhaltigkeit durch 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 andere neue Mitarbeiter sowie bei Weiterbildungen für den Managementnachwuchs ein obligatorisches Thema.

#### **Organisatorische Einbindung von Nachhaltigkeit**

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

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

### **Spitzen-Rating für Nachhaltigkeit**

R+V und die gesamte DZ BANK Gruppe sind vorbildlich in Sachen Nachhaltigkeit – und zwar im weltweiten Vergleich. Das bestätigte die Ratingagentur oekom research, einer der führenden Anbieter für Nachhaltigkeitsanalysen. In der im Februar 2015 veröffentlichten Studie erhöhten die oekom-Analysten die Gruppen-Note von „C“ auf „C+“ und



vergaben wie bereits im Rating 2011 den „Prime-Status“ für besonders verantwortungsvoll handelnde Unternehmen. Das viel beachtete „Prime“-Gütesiegel bescheinigt ein überdurchschnittliches Engagement in den Bereichen Umwelt und Soziales.

Anhand einer Vielzahl von branchenspezifisch ausgewählten Kriterien beurteilte oekom research ([www.oekom-research.com](http://www.oekom-research.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.

#### **DZ BANK Gruppe ist „Industry Leader“**

Darüber hinaus zählt das Analysehaus die DZ BANK Gruppe nun zur Gruppe der „Industry Leader“ und damit zu den weltweit nachhaltigsten Finanzinstituten des Sektors „Public & Regional Banks“. Großen Anteil an diesem positiven Rating hatte R+V, die als mitarbeiterstärkstes Unternehmen der DZ BANK Gruppe besonders ins Gewicht fiel. Hier wirkten sich die zahlreichen Maßnah-

Die Nachhaltigkeitsstrategie von R+V  
Spitzen-Rating für Nachhaltigkeit  
Über diesen Bericht

men aus, mit denen R+V in den vergangenen Jahren das Thema Nachhaltigkeit vorantrieb.

Bereits im vorangegangenen Rating Ende 2011 bewertete oekom research die DZ BANK Gruppe mit der im Sektorvergleich guten Note „C“. Dabei erhielt die DZ BANK Gruppe ebenfalls den „Prime“-Status und zählte somit zu den nachhaltigsten Finanzinstituten. Erklärtes Ziel der in der Gruppe organisierten genossenschaftlichen Unternehmen war eine weitere Verbesserung der Nachhaltigkeitsperformance.

## Über diesen Bericht

Der vorliegende Nachhaltigkeitsbericht 2014 ist der zweite Nachhaltigkeitsbericht von R+V. Für das Kalenderjahr 2013 hatte R+V erstmals einen Nachhaltigkeitsbericht veröffentlicht. Der Nachhaltigkeitsbericht 2014 bezieht sich auf die Versicherungsgesellschaften und geschäftsnahen Gesellschaften der R+V Gruppe im Inland im Geschäftsjahr 2014 – und damit auf 14.217 Mitarbeiter. Die gesamte R+V Gruppe in Deutschland hat 14.527 Mitarbeiter. Im Bericht beziehen sich damit alle Aussagen, soweit nicht anders vermerkt, auf die in der Tabelle rechts dargestellten Mitarbeiterzahlen.

Der vorliegende Bericht umfasst die wesentlichen ökologischen, gesellschaftlichen und sozialen Entwicklungen und ist im Internet unter [www.ruv.de](http://www.ruv.de) beziehungsweise [www.nachhaltigkeitsbericht.ruv.de](http://www.nachhaltigkeitsbericht.ruv.de) veröffentlicht. Den Nachhaltigkeitsbericht 2014 gibt es ausschließlich als Online-Version.

Der Bericht folgt den Leitlinien der Global Reporting Initiative (GRI) in der Version G 3.1 ([www.globalreporting.org](http://www.globalreporting.org)). Die Umweltkennzahlen entsprechen den Anforderungen des Vereins für Umweltmanagement und Nachhaltigkeit in

## GELTUNGSBEREICH

Jahr	Mitarbeiter	Tätigkeitsanteile
2012	13.362	12.663
2013	13.893	13.149
2014	14.217	13.441

Finanzinstituten e. V. (VFU/ [www.vfu.de](http://www.vfu.de)). Der Nachhaltigkeitsbericht soll auch weiterhin jährlich erscheinen.

Der vorliegende Nachhaltigkeitsbericht richtet sich an folgende maßgebliche Stakeholdergruppen: Mitarbeiter, Privat- und Firmenkunden, Anteilseigner, die Genossenschaftliche FinanzGruppe, Analysten sowie die allgemeine Öffentlichkeit.

In diesem Bericht verwendet R+V der Einfachheit halber häufig nur die männliche Form. Die weibliche Form ist selbstverständlich immer mit eingeschlossen. Auch auf die durchgängige Benennung der Rechtsform von Konzernunternehmen verzichtet R+V zugunsten der Lesefreundlichkeit. An verschiedenen Stellen in diesem Bericht gibt es Hinweise auf ergänzende Informationen in weiteren Publikationen der R+V Gruppe. Der Nachhaltigkeitsbericht 2014 liegt in deutscher Sprache vor, ebenso wie der vorangegangene Bericht für das Jahr 2013.

## Unternehmen R+V

Die Verantwortung als Versicherer ist einer der fünf Schwerpunkte der Nachhaltigkeitsstrategie. Gerade in der Assekuranz gehören langfristiges und weitsichtiges Handeln zu den unerlässlichen Kernkompetenzen. Denn jeder Kunde muss sich darauf verlassen können, dass R+V ein heute abgegebenes Versprechen garantiert einhält – auch noch in mehreren Jahren und Jahrzehnten.

Für R+V schließen sich verantwortungsvolles Handeln und wirtschaftlicher Erfolg keineswegs aus. Vielmehr gehen sie 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. Deshalb ist es für R+V selbstverständlich, nicht nur soziale und gesellschaftliche Verantwortung zu übernehmen, sondern auch als Unternehmen verantwortungsvoll zu handeln.

### 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 die Ziele der Sicherheit, Rentabilität und Liquidität der Kapitalanlage bei angemessener Mischung und Streuung zu beachten (§ 54 Versicherungsaufsichtsgesetz). Dabei kommt dem Ziel „Sicherheit“ die höchste Priorität zu. Um dieser Vorgabe gerecht zu werden, sind Versicherer bereits implizit zur Nachhaltigkeit in ihrer Kapitalanlage verpflichtet. Da Versicherungen zumeist langfristig ausgelegt sind, haben sich daran die entsprechenden Kapitalanlagen zu orientieren. Folglich ist der Nachhaltigkeitsgedanke ein essentieller Bestandteil der Kapitalanlage.

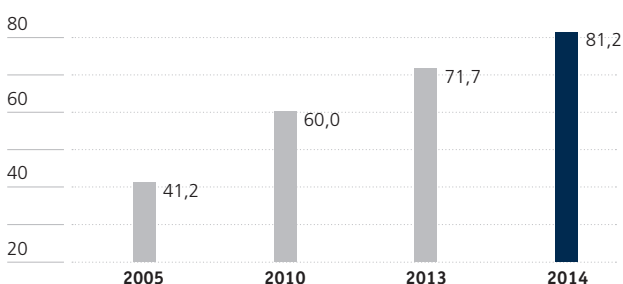
Damit ist es auch bei R+V oberstes Ziel, Kapitalausfälle zu vermeiden. So investiert R+V beispielsweise bei der Anlage in Fonds im Regelfall in Spezialfonds. Damit behält R+V die volle Transparenz über die Inhalte und die damit verbundenen Risiken. Vor allem beim Aktieninvestment gilt, dass R+V Wertpapiere derjenigen Unternehmen bevorzugt, die in ihren Unternehmen selbst für eine angemessene Zukunftssicherung sorgen und damit in ihren Märkten dauerhaft bestehen können.

#### R+V hat hohe ethische Anlagekriterien

Zusätzlich zu den Aspekten Sicherheit und Rendite berücksichtigt R+V bei der Anlage der Kundengelder klare

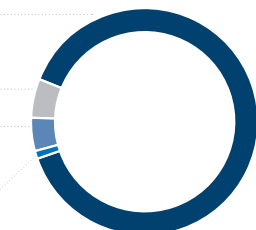
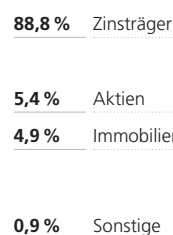
#### KAPITALANLAGEBESTAND

in Mrd. Euro



#### KAPITALANLAGESTRUKTUR 2014

Kapitalanlagebestand 81,2 Mrd. Euro – davon 7,4 Mrd. Euro Risiko AN/AG/FLV<sup>1</sup> – davon 73,8 Mrd. Euro Risiko R+V mit folgender Struktur:



<sup>1</sup>) Anlage für Rechnung und Risiko von Arbeitnehmern und Arbeitgebern; FLV: Fondsgebundene Lebensversicherung, inklusive Treuhandverträge



## Ausschlusskriterien der R+V-Kapitalanlage

- Minen inklusive Anti-Personen-Minen
- Streumunition
- Atomare Waffen
- Biologische Waffen
- Chemische Waffen
- Uran-Munition
- Verletzung sozialer, ethischer und ökologischer Standards
- Agrarrohstoffe

ethische Kriterien. Diese Richtlinien für das inzwischen über 81 Milliarden Euro große Portfolio hat sich R+V selbst vorgegeben. 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 die umstrittenen Finanzprodukte für Agrarrohstoffe („Lebensmittelspekulation“) für R+V tabu.

### Kriterien gelten für alle Anlageklassen

Die Ausschlusskriterien gelten für alle Anlageklassen – also Aktien, Zinspapiere (z. B. Anleihen, Pfandbriefe), Darlehen und Immobilien. Dabei spielt es keine Rolle, ob es sich um direkt von R+V gehaltene Kapitalanlagen handelt oder ob ein externer Dienstleister diese im Auftrag von R+V verwaltet.

Um auszuschließen, dass entsprechende Wertpapiere im Portfolio enthalten sind, kooperiert R+V mit oekom research, einem der weltweit führenden Analysehäuser für das Segment Nachhaltigkeit. Die oekom-Analysten haben jene Unternehmen aus aller Welt aufgelistet, die nachweislich geächtete oder „kontroverse Waffen“ wie Landminen oder Streumunition produzieren. R+V investiert nicht in Firmen, die auf der „controversial weapons“-Liste von oekom stehen.

### Nachhaltigkeit und Rendite passen zusammen

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

## Produkte

Versicherungsprodukte sind grundsätzlich auf ökonomische Nachhaltigkeit ausgerichtet, da sie den Kunden zum langfristigen Vermögensaufbau für die Altersvorsorge oder zur finanziellen Absicherung von Risiken dienen. R+V ist einer der größten Versicherer Deutschlands und bietet die gesamte Palette in den Segmenten Personenversicherung (z. B. Lebens- und Rentenversicherungen, Krankenversicherungen, Berufsunfähigkeitsversicherungen, betriebliche Altersversorgung) und Kompositversicherung (z. B. 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 Umweltschadenschadenversicherung sowie der Versicherung von Elementarschäden und den dazugehörigen Präventivberatungen leistet R+V einen wichtigen Beitrag zur Nachhaltigkeit im Bereich Umwelt- und Elementarschäden.

### Sonne, Wind und Biogas: R+V versichert die Energiewende

126.000 Photovoltaikanlagen, 1.160 Windräder und 1.400 Biogasanlagen hat R+V bis Ende 2014 allein über die Technische Versicherung versichert. Hinzu kommen viele weitere Anlagen, die etwa über eine Gebäudeversicherung mit abgesichert sind. Damit zählt das Unternehmen bundesweit zu den Marktführern in diesem Segment und trägt auf diese Weise gleichzeitig zum Gelingen des Mammutprojekts Energiewende bei. Denn ohne entsprechende Versicherungen wären die Planung, der Bau und der 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.

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

Photovoltaikanlagen	126.000
Windräder	1.160
Biogasanlagen	1.400

Stand 31.12.2014



R+V-Berater Jan Kehnappel (l.) im Gespräch mit Windpark-Betreiber Ernst Wilhelm Petersen in Klixbüll (Nordfriesland).

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 1.100 Volksbanken und Raiffeisenbanken mit ihren deutschlandweit mehr als 13.000 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 Haftpflichttrisiken sind hier inbegriffen. Ein ähnliches Komplettpaket bietet R+V mit dem „Spezialkonzept Wind“ für Windräder bis 3,6 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.

### **p2p CarSharing**

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

### **Nachhaltige Fondspolice**

Im Rahmen der fondsgebundenen Rentenversicherung bietet die Condor Lebensversicherung, eine 100-prozentige R+V-Tochter, das Produkt „Congenial blue“ an. Bei dieser nachhaltigen Fondspolice für die betriebliche oder die private Altersvorsorge spielen neben ökonomischen Ent-

scheidungskriterien auch ethische, soziale und ökologische Aspekte eine Rolle. Der Kunde kann einen einzelnen nachhaltigen Fonds oder eine Kombination aus bis zu zehn Fonds wählen. Insgesamt stehen zwölf nachhaltige Fonds zur Auswahl, davon sind sieben vermögensverwaltend gemanagte Fonds (VV-Fonds), drei Aktienfonds und zwei Rentenfonds.

Die bei „Congenial blue“ angebotenen Fonds setzen das Thema Nachhaltigkeit so um, wie es der einzelne Sparer vorgibt: Ein Fonds schließt beispielsweise Unternehmen aus den Branchen Atomenergie, Rüstung und Glücksspiel aus, ein anderer zusätzlich noch industriellen Fischfang und Agrar-Gentechnik („Ausschlusskriterien“). Andere Fonds wiederum berücksichtigen bei der Auswahl der Wertpapiere „Positivkriterien“, etwa Aspekte wie Ökoeffizienz, Gleichberechtigung und Sozialstandards.

## **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).

### **HumanProtect Consulting leistet psychologische Hilfe bei Krisen**

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

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

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

Ein Notfalleinsatz nach einem Tankwagenunfall, Sofortmaßnahmen nach der Kollision eines Lastwagens mit einer Brücke oder die Überprüfung eines künftigen Betriebsgrundstücks auf Schadstoffe – mehrere tausend Aufträge dieser Art erledigen die Experten der KRAVAG Umweltschutz und Sicherheitstechnik GmbH (KUSS) Jahr für Jahr.

In der R+V Gruppe ist KUSS ([www.kussgmbh.de](http://www.kussgmbh.de)) ein wichtiger Bestandteil des Schadenmanagements. Zusätzlich beraten die KUSS-Experten gewerbliche Kunden und Partner von R+V bei technischen Fragen. Die KUSS GmbH ist bundesweit tätig und deckt mit ihrem Know-how die Fachgebiete Agrar, Bauwesen und Umweltschutz ab.

#### **Brand- oder Wasserschäden: Sprint hilft**

Mauerwerk trocknen, Wände entrußen oder Einbruchsschäden beseitigen: Darauf hat sich der R+V-Sanierungsexperte Sprint ([www.sprint.de](http://www.sprint.de)) spezialisiert. Neben der schnellen Hilfe nach Brand-, Wasser- und Einbruchsschäden bietet das Unternehmen außerdem die Sanierung industrieller Großschäden und die gutachterliche Bewertung von Blitz- und Überspannungsschäden an. Mit mehr als 80.000 Fällen pro Jahr ist Sprint Deutschlands größter Komplettanbieter für derartige Dienstleistungen. Rund 1.200 Mitarbeiter sorgen an 32 Standorten für professionelle Hilfe – rund um die Uhr, an 365 Tagen im Jahr.

## **R+V informiert über wichtige Zukunftsthemen**

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

#### **„Freiraum fürs Leben“**

Bereits im Mai 2009 startete R+V eine Informationskampagne, um die zahlreichen Schwachpunkte in der Altersvorsorge für Frauen zu thematisieren. Unter dem Motto „Freiraum fürs Leben“ ([www.freiraum-fuers-leben.de](http://www.freiraum-fuers-leben.de)) richtete sich R+V als erster deutscher Versicherer ausschließlich an Frauen. Freiraum bezeichnet dabei den finanziellen Spielraum für die persönlichen Bedürfnisse von Frauen, die über die Grundversorgung wie Wohnen und Lebensmittel hinausgehen. Auch wenn die Wünsche verschieden sind, gemeinsam ist allen: Sie kosten Geld.

Frauen haben im Alter jedoch deutlich weniger Geld zur Verfügung als Männer; im Schnitt nur etwa die Hälfte. Der Hauptgrund sind spezifische Rentenrisiken in der Erwerbsbiografie von Frauen, die „Freiraum-Fallen“: niedrigere Durchschnittslöhne, Teilzeitarbeit oder komplette Auszeiten im Beruf aufgrund von Kindererziehung oder der Pflege eines Angehörigen sowie die fehlende individuelle Vorsorge nach einer Scheidung vom (berufstätigen) Partner. Diese Aspekte schmälern die gesetzliche Rente und den finanziellen Freiraum im Alter. Und da Frauen eine statistisch um fünf Jahre höhere Lebenserwartung haben, müssen sie mit weniger Geld länger auskommen.

Vor diesem Hintergrund entwickelte R+V speziell auf Volksbanken und Raiffeisenbanken zugeschnittene Informationsabende, die von den Genossenschaftsinstituten gern angenommen werden. Aktuell sind bundesweit rund 20 Vorsorgeexpertinnen von R+V im Einsatz, um „von





Mit der Kampagne „Freiraum fürs Leben“ informiert R+V Frauen über das wichtige Thema Altersvorsorge.

Frau zu Frau“ über dieses elementare Thema zu informieren. Seit dem Start der Aktion fanden über 300 Veranstaltungen mit insgesamt mehr als 15.000 Teilnehmerinnen statt.

### Pflege

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

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

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

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

### Zukunftsvorsorge als Auftrag

Als Kompetenzzentrum für Vorsorgen und Versichern in der Genossenschaftlichen FinanzGruppe bietet R+V optimalen Versicherungsschutz und passgenaue, moderne Vorsorgelösungen an. R+V verfügt dabei über ein breites Spektrum bedarfsgerechter Produkte für alle Kunden. Die Produktpalette reicht von staatlich geförderten Altersvorsorgeprodukten über klassische Rentenversicherungen mit garantiertem Zins über Rentenversicherungen mit Partizipation am Aktienmarkt bis hin zu Risikoversicherungen wie etwa der Risikolebensversicherung oder der Berufsunfähigkeitsversicherung. In der betrieblichen Altersversorgung (bAV) bietet R+V alle fünf Durchführungswege sowie umfassende Services und Produkte für Wertkonten an. Dabei sind einzelvertragliche Gestaltungen ebenso möglich wie die Absicherung im Rahmen von Versorgungswerken. Kapitalmarktorientierte fondsgebundene Versicherungen sowie spezielle Produkte exklusiv für Mitglieder von Genossenschaften runden das Angebot ab.

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

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

## Kunden

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

Außendienstorganisation und die Zusammenarbeit mit Genossenschaftsbanken sowie ein kundenfreundliches und unbürokratisches Verhalten aller Mitarbeiter.

### Verhaltenskodex für den Vertrieb

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

Der erweiterte und aktuell gültige Verhaltenskodex des GDV ([www.gdv.de](http://www.gdv.de)) enthält elf Leitlinien, die den Rahmen für eine faire und bedarfsgerechte Vermittlung von Versicherungsprodukten setzen. Unternehmen, die wie R+V dem Kodex beitreten, machen ihn zur Geschäftsgrundlage für die Zusammenarbeit mit ihren Vertriebspartnern. Unabhängige Wirtschaftsprüfer kontrollieren regelmäßig, ob die unternehmensinternen Vertriebsregeln dem Verhaltenskodex entsprechen.

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

### R+V trat dem erweiterten Kodex 2013 bei

R+V trat der erweiterten Fassung des GDV-Verhaltenskodex im Oktober 2013 bei. Die Einhaltung und Umsetzung der vorgegebenen Grundsätze gewährleistet eine Compliance-Organisation und das Compliance Management System (CMS) für den Vertrieb. Das CMS für den Vertrieb ist in das bestehende unternehmensweite Compliance

Management System (S. 50) integriert. Der Segmentverantwortliche Vertrieb ist für die Entwicklung, Durchführung und Überwachung des CMS zuständig. Die jeweiligen Bereichs- und Vertriebsdirektionsverantwortlichen berichten direkt an den Segmentverantwortlichen des Vertriebsressorts.

Anlaufstelle für Verdachtsmeldungen oder Verstöße gegen die Compliance-Vorschriften oder den Verhaltenskodex ist der Segmentverantwortliche des Vertriebsressorts. Dieser sorgt für eine Überprüfung und Dokumentation aller eingereichten Verdachtsmeldungen, um entsprechende Maßnahmen zeitnah einleiten zu können. Das CMS Vertrieb enthält zudem Maßnahmen, wie Vermittler überwacht werden. Das Beschwerdemanagement und die Revision tragen dazu bei, Verstöße frühzeitig zu erkennen und entsprechende Maßnahmen zu ergreifen.

Im Jahr 2014 stellte sich R+V gemäß Punkt 11 des erweiterten GDV-Kodex der Überprüfung durch eine unabhängige Wirtschaftsprüfungsgesellschaft. Die Prüfer bestätigten in ihrer „Angemessenheitsprüfung“, dass R+V zum Stichtag 31. Dezember 2014 alle Grundsätze und Maßnahmen des CMS für den Vertrieb implementiert hat.

Der entsprechende Prüfbericht ist auf der Seite des Gesamtverbands der Deutschen Versicherungswirtschaft e. V. (GDV / [www.gdv.de](http://www.gdv.de)) veröffentlicht. Die nächste turnusmäßige Prüfung erfolgt 2016.

### **Datenschutz – Code of Conduct**

Zur weiteren Verbesserung des Datenschutzes hat der Branchenverband GDV zusammen mit den Verbraucherzentralen und den Landesdatenschutzbeauftragten die Verhaltensregeln für den Umgang mit personenbezogenen Daten deutscher Versicherer aufgesetzt – den „Code of Conduct Datenschutz“. R+V ist diesem zum 1. Januar 2014 beigetreten. Der „Code of Conduct Datenschutz“ berücksichtigt die wichtigsten Verarbeitungsformen personenbezogener Daten.

### **Hochwertige Ausbildung der Vermittler**

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

Die Ausbildung sowie die permanente Weiterbildung spielen eine große Rolle. Alle Vermittler durchlaufen zu Beginn ihrer Tätigkeit ein einheitliches Ausbildungsprogramm. Nur mit einem erfolgreichen Abschluss dieses Programms ist eine spätere Beratungstätigkeit möglich. Standard ist zudem eine regelmäßige Weiterbildung zur Stärkung der Fach- und Beratungskompetenz – beispielsweise über neue Produkte oder veränderte rechtliche Rahmenbedingungen. R+V arbeitet nur mit Versicherungsvermittlern zusammen, für die eine regelmäßige Weiterbildung selbstverständlich ist. Diese Vermittler nutzen die vielfältigen Angebote des Bildungsmarktes im Interesse ihrer Kunden – und damit auch im eigenen Interesse.

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

### **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. Aktuell erreicht R+V in der Kundenzufriedenheit einen guten Wert von 59 und bei der Kundenbindung einen guten Wert von 66 Prozent. Die Befragung findet drei Mal im Jahr statt. Sie wird telefonisch durch ein externes Marktforschungsinstitut durchgeführt. Die Befragungsergebnisse liefern Werte zur R+V-Gesamt-Kundenzufriedenheit und Kundenbindung.

### Beschwerdemanagement

Das R+V-Beschwerdemanagementsystem analysiert Beschwerden und identifiziert Defizite. Diese Funktionen nehmen Vertrieb und die jeweiligen Fachbereiche gemeinsam wahr. Aus den eingehenden Beschwerden und identifizierten Defiziten leitet R+V Maßnahmen zur Optimierung des Kundenservices ab, setzt diese um und liefert regelmäßig Berichte an die Aufsichtsbehörde BaFin (siehe dazu auch die Beschwerdestatistik auf [www.bafin.de](http://www.bafin.de)).

Kundenbeschwerden bearbeitet R+V mit einem professionellen Beschwerdemanagement, das ein fachbereichsübergreifendes Qualitätsmanagementsystem darstellt. Die Details im Überblick:

- Beschwerdeauswertung: Plausibilitätsabfragen in Beschwerde-Datenbanken
- Controlling des Beschwerdemanagements: Festlegen von Controlling-Intervallen
- Beschwerde-Reporting: Regelmäßiges Auswerten und Kommunikation der Ergebnisse der Beschwerdedatenbanken in Qualitätsberichten und Reporting an die Aufsichtsbehörde
- Berichterstattung an die Führungskräfte des Vertriebs
- Beschwerdeinformationsnutzung: Beschwerdeinformationen dienen dazu, die Produkt- und Beratungsqualität zu verbessern.

### Standards für den Wettbewerb

Den Standard bilden für R+V die Wettbewerbsrichtlinien der Versicherungswirtschaft. Die aktuelle Fassung ist seit dem 1.9.2006 gültig und dient unter anderem der Förderung und Sicherstellung des Leistungswettbewerbs

## KUNDENZUFRIEDENHEIT UND KUNDENBINDUNG

Stichprobengröße 2014: 2.417 Befragte

Werte in %

	Kundenzufriedenheit	
2012		59
2013		60
2014		59

	Branche	
2014		56

	Kundenbindung	
2012		67
2013		68
2014		66

	Branche	
2014		62

Methode: telefonische Befragung

zwischen den Versicherungsunternehmen und zwischen den Versicherungsvermittlern. Derartige Wettbewerbsregeln können Wirtschafts- und Berufsvereinigungen für ihren Bereich aufstellen und vom Bundeskartellamt anerkennen lassen (vgl. § 24 GWB, Gesetz gegen Wettbewerbsbeschränkungen). Die Wettbewerbsrichtlinien wurden vom Branchenverband GDV und vom Verband der privaten Krankenversicherung e. V. (PKV-Verband) als den Vertretern der Versicherungswirtschaft sowie vom Bundesverband der Assekuranzführungskräfte e. V. und dem Bundesverband Deutscher Versicherungskaufleute e. V. (BVK) für den Versicherungsaußendienst entwickelt und schriftlich niedergelegt.

## Klimawandel

Zahlreiche wissenschaftliche Studien sagen voraus, dass durch die Klimaveränderung die Zahl und die Stärke

Kunden  
Klimawandel  
Risikomanagement

der Naturereignisse weltweit zunehmen werden – auch in Deutschland. Mögliche Auswirkungen des Klimawandels können verstärkte Sturm-, Hochwasser- sowie Starkregen- und Hagelereignisse sein. Zur Bewältigung solcher sogenannter Kumulrisiken hat R+V spezielle „Task-Force-Gruppen“ wie etwa die Unwetter-Einsatzzentrale gegründet, um Betroffenen schnell und zielgerichtet zu helfen. Das Gremium hat sich in der Vergangenheit hervorragend bewährt, so etwa im Jahr 2013, als Hochwasser, Orkane und Hagelstürme zur größten Zahl an Elementarschäden führten, die R+V jemals in einem Jahr verzeichnet hat. Die Unwetterzentrale koordinierte den Einsatz von Schadenregulierern, Sachverständigen und Dienstleistern, legte fest, wer wann mit wem kommuniziert, und mobilisierte im R+V-Service-Center sowie in den bundesweiten Schadenabteilungen und in den Direktionsbetrieben alle verfügbaren Kräfte.

## Risikomanagement

Kern des Geschäftsmodells von R+V sind die Übernahme und das Managen von Risiken. Dementsprechend ist das Risikomanagement von R+V als integraler Bestandteil der Unternehmenssteuerung in die Unternehmensstrategie eingebettet. Es umfasst alle systematischen Maßnahmen, um Risiken zu erkennen, zu bewerten und zu beherrschen.

Hauptziele der Risikomanagementprozesse sind die Sicherstellung der Solidität, die Sicherheit für Kunden und Anteilseigner sowie die langfristige Unternehmensfortführung. Darüber hinaus sollen Risiken und andere negative Entwicklungen, die sich wesentlich auf die Vermögens-, Finanz- und Ertragslage auswirken können, frühzeitig erkannt und Gegenmaßnahmen eingeleitet werden. Ein über alle Gesellschaften des R+V-Konzerns implementierter Risikomanagementprozess legt Regeln zur Identifikation, Analyse und Bewertung, Steuerung und Überwachung

sowie Berichterstattung und Kommunikation der Risiken sowie für ein zentrales Frühwarnsystem fest.

Die Grundsätze des Risikomanagements basieren auf der verabschiedeten und jährlich aktualisierten Risikostrategie des R+V-Konzerns. Diese Strategie leitet sich aus der Unternehmensstrategie unter Berücksichtigung der in der Frühjahrsklausur des Vorstands festgelegten strategischen Vier-Jahres-Planung ab. Das Risikomanagement-Handbuch dokumentiert die Steuerung der Risiken mit umfangreichen Darstellungen zu Methoden, Prozessen und Verantwortlichkeiten. Ein Grundprinzip der Risikoorganisation und der Risikomanagementprozesse ist die Trennung von Risikoüberwachung und Risikoverantwortung. Die Funktionen der für den Aufbau von Risikopositionen Verantwortlichen sind personell und organisatorisch von der unabhängigen Risikocontrolling-Funktion getrennt.

Die einmal jährlich konzernweit stattfindende Risikoinventur identifiziert und beurteilt die für R+V relevanten Risiken hinsichtlich ihrer Wesentlichkeit. Gegenstand der Risikoinventur im Einzelnen ist die Überprüfung und Dokumentation sämtlicher bekannter Einzel- und Kumulrisiken sowie des Risikotragfähigkeits- und des Business-Continuity-Managementsystems. Dabei werden auch die verwendeten Indikatoren und Schwellenwerte überprüft. Für alle identifizierten Risiken führt R+V eine Wesentlichkeitsanalyse durch. Wesentliche Risiken sind Gegenstand des unterjährigen Überwachungsprozesses.

Auf der Basis verbindlich festgelegter Kennzahlen und Schwellenwerte erfolgt vierteljährlich eine aktualisierte Indexbewertung aller bedeutenden Risiken von R+V in einer Datenbank. Bei Überschreitung eines definierten Indexwertes leitet das Unternehmen Maßnahmen ein. Zusätzlich gewährleistet R+V durch eine gezielte Abfrage bei Führungskräften und Mitarbeitern, dass Risiken frühzeitig erkannt werden. Die identifizierten Risiken bewertet die vierteljährlich stattfindende Risikokonferenz abschließend.

## Umwelt

Der Schutz von Umwelt und Klima ist ein wesentlicher Punkt in der konzernweiten Nachhaltigkeitsstrategie. Als Versicherer stößt R+V zwar keine erheblichen Mengen an klimaschädlichem Kohlendioxid (CO<sub>2</sub>) oder anderen Schadstoffen aus. Aber auch ein Finanzdienstleister hat Möglichkeiten, die Umwelt und das Klima noch mehr zu entlasten. Dazu gehören bei R+V vor allem der sparsame Umgang mit Papier, Energie und Wasser, die Reduktion der Abfallmenge und möglichst umweltfreundliche Dienstleistungen.

### Umweltschutz durch strukturierte Prozesse

Für alle Maßnahmen zum Umweltschutz existiert bei R+V ein klar strukturierter Prozess: Jeweils in der ersten Jahreshälfte setzt sich das Unternehmen in seinem Nachhaltigkeits-Programm (S. 55) konkrete Umweltziele, mit denen die übergeordneten Umweltleitlinien (siehe Kasten S. 23) umgesetzt werden sollen.

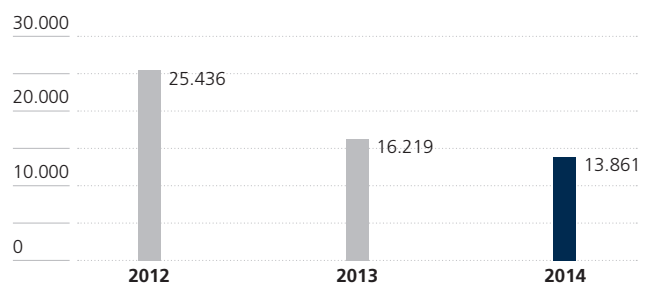
Die Ziele ergeben sich unter anderem aus internen Audits, Zertifizierungen und Benchmarks. Zentrales Gremium ist dabei das R+V-Umweltteam, das aus den beiden Beauftragten für Nachhaltigkeit und Umweltmanagement sowie den Mitarbeitern der Immobilienverwaltung, des Bereichs Dienstleistungen und des Fuhrparks besteht. Bei der Formulierung der Umweltziele bezieht das Umweltteam auch Verbesserungsvorschläge von Mitarbeitern ein.

Die selbst erarbeiteten Ziele und dazugehörigen Maßnahmen präsentiert anschließend der Umweltmanagementbeauftragte der R+V-Nachhaltigkeitskonferenz. Diese bewertet die Vorschläge und legt sie dem Vorstand zum Beschluss vor. Im laufenden Jahr berichten dann die Verantwortlichen für die jeweiligen Maßnahmen dem Umweltmanagementbeauftragten über die Umsetzung und den Erfolg der Vorhaben.



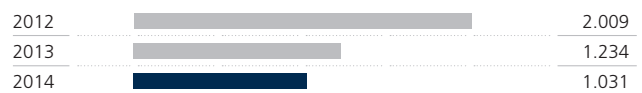
### CO<sub>2</sub>-FUSSABDRUCK R+V

Kohlendioxid-Emissionen R+V 2012–2014, in t



### CO<sub>2</sub>-FUSSABDRUCK PRO MITARBEITER<sup>1</sup>

in kg



1) Vollzeitäquivalent

## R+V 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 Umwelleistung 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 Umwelleistung und den Willen zur kontinuierlichen Verbesserung dieser im Rahmen der Nachhaltigkeitskommunikation.

## TÜV-Umweltaudit erneut bestätigt

Nachdem der TÜV Rheinland im Jahr 2013 das R+V-Umweltmanagementsystem erstmals zertifiziert hatte, stand



## Auszeichnung für vorbildlichen Umweltschutz

R+V erhielt im Jahr 2014 von der Stadt Wiesbaden erneut das Siegel „ÖKOPROFIT-Betrieb“. Dieses Prädikat gibt es für Unternehmen, die in besonderem Maße Umwelt und Klima schonen und deren Maßnahmen gleichzeitig ökonomisch sinnvoll sind. Bereits im Vorjahr hatte R+V dieses Prädikat von der hessischen Landeshauptstadt erhalten. Unabhängige Prüfer nahmen die R+V-Zentrale in Wiesbaden genau unter die Lupe und stellten fest, dass sämtliche Kriterien für einen „ÖKOPROFIT-Betrieb“ erfüllt sind.

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

### GELDBUSSEN IM UMWELTBEREICH

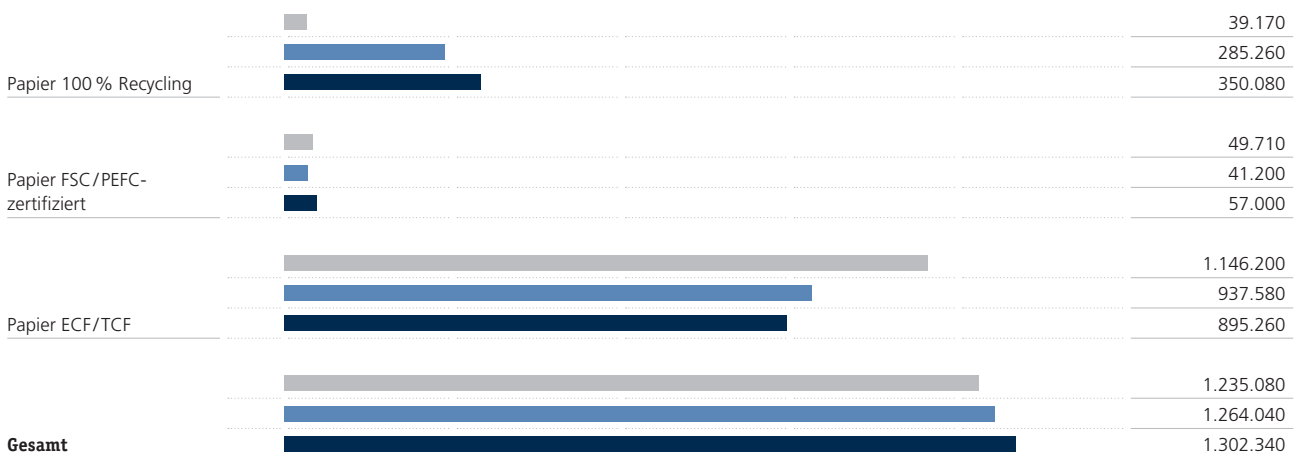
in Euro	2012	2013	2014
	0	0	0

Ende 2014 das turnusmäßige Überwachungsaudit an. Diese Überprüfung bestand R+V ohne Schwierigkeiten. Die TÜV-Auditoren bestätigten erneut, dass R+V ein vorbildliches Umweltmanagementsystem gemäß der internationalen Norm „ISO 14001“ 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 Umwelt-

## PAPIERVERBRAUCH R+V

in kg



■ 2012 ■ 2013 ■ 2014

leitlinien 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.

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

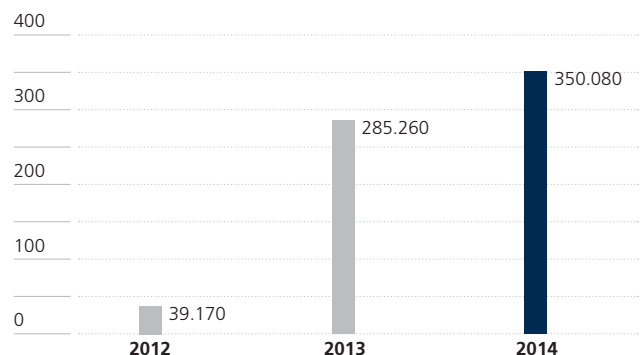
## R+V setzt auf Recyclingpapier

Die Zahlen der zentralen R+V-Druckerei in Wiesbaden sind beeindruckend: Fast 140 Millionen Blatt werden dort pro Jahr bedruckt, kuvertiert und an die Kunden verschickt. Zumeist sind es Anschreiben und die Versicherungspolicen mit ihrem umfangreichen Bedingungsnetzwerk.

Ein Großteil dieser Schreiben kann vermutlich bald auf umweltfreundlichem Recyclingpapier gedruckt werden – statt wie bisher auf Frischfaserpapier. Denn ein erster Testlauf mit mehr als einer Million Blatt Recyclingpapier verlief erfolgreich. Die Druckmaschinen hatten keinerlei Schwierigkeiten mit der umweltfreundlichen Papiersorte.

## VERBRAUCH RECYCLINGPAPIER

in kg

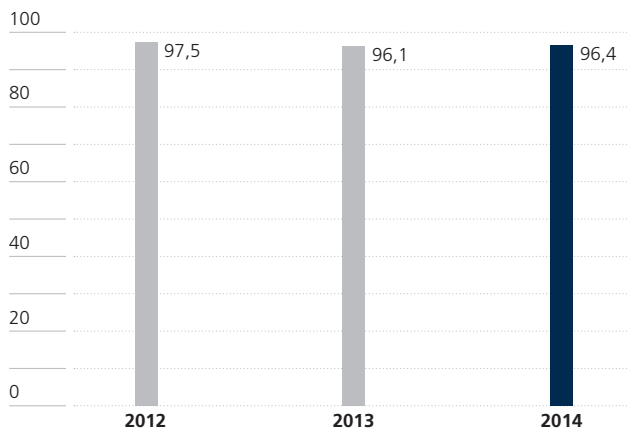




TÜV-Umweltaudit erneut bestätigt  
R+V setzt auf Recyclingpapier  
Umweltfreundliche Post von R+V

### PAPIERVERBRAUCH PRO MITARBEITER

in kg



Diese fehlerfreie Verarbeitung ist wichtig, denn ungeeignetes Papier kann schnell die hochpräzisen und teuren Maschinen beschädigen.

Die neue Papiersorte unterscheidet sich im „Weißegrad“ kaum vom bisher verwendeten Papier. Sie ist für jene „Endlosdrucker“ geplant, die zusammen etwa 85 Prozent der jährlich rund 140 Millionen Blatt verarbeiten. Im Frühjahr 2015 startete R+V die Ausschreibung für das Recyclingpapier. In der zweiten Jahreshälfte 2015 soll ein Anbieter feststehen.

Der Umwelteffekt durch den Sortenwechsel in der R+V-Druckerei wäre enorm. Bei den rund 120 Millionen Blatt, die 85 Prozent des jährlichen Outputs entsprechen, spart R+V rund 1.800 Tonnen Holz, 19 Millionen Liter Wasser und fast 4 Millionen kWh Energie (siehe Grafik S. 25).

Im Innendienst, also auf allen Druckern und Kopiergeräten, die die Mitarbeiter in den Bürogebäuden nutzen, hat R+V bereits Mitte 2013 erfolgreich zu Recyclingpapier gewechselt. Insgesamt beträgt der jährliche Verbrauch hier rund 30 Millionen Blatt. Das spart der Umwelt immer-

### SO VIEL SPART R+V DURCH RECYCLINGPAPIER

bei 120 Mio. Blatt bei 30 Mio. Blatt

Holz	kg	1.793.861	448.465
Wasserverbrauch	l	18.980.438	4.745.110
Gesamt-Energie-Verbrauch	kWh	3.908.833	977.208
CO <sub>2</sub> -Emission	kg	104.182	26.046

Quelle: www.papiernetz.de

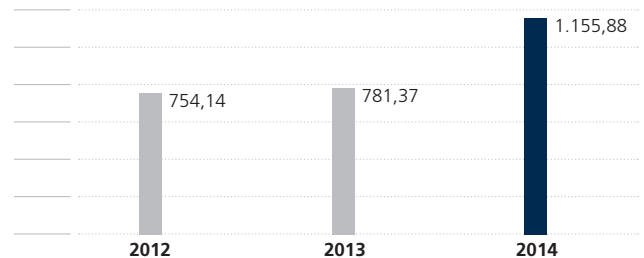
hin rund 450 Tonnen Holz, fast 5 Millionen Liter Wasser und etwa eine Million Kilowattstunden (kWh) Energie (Strom und Wärme).

### Umweltfreundliche Post von R+V

Weit über 30 Millionen Briefe schickt R+V jährlich an ihre Kunden. Für jede transportierte Sendung fällt zwar nur sehr wenig klimaschädliches CO<sub>2</sub> an, aber in der Summe ist es eine große Menge. Dieses beim Transport ausgestoßene CO<sub>2</sub> gleicht R+V bereits seit Herbst 2011 komplett aus – und zwar mit dem Service „GOGREEN“ der Deutschen Post DHL.



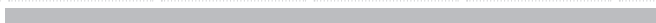



### CO<sub>2</sub>-KOMPENSATION DURCH „GOGREEN“

in t



## STROMVERBRAUCH GESAMT

in kWh

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

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

in kWh

2012		2.196
2013		1.933
2014		1.860

1) Vollzeitäquivalent

## CO<sub>2</sub>-EMISSIONEN STROM

in t

2012		11.699
2013		2.296
2014		654

Die 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 hat R+V im Jahr 2014 fast 1.200 Tonnen CO<sub>2</sub> kompensiert (siehe S. 25). Der Kunde erkennt übrigens

sofort, dass sein Brief klimaneutral verschickt wurde. Jede Sendung der R+V Versicherung ist mit einem entsprechenden „GOGREEN“-Logo versehen.

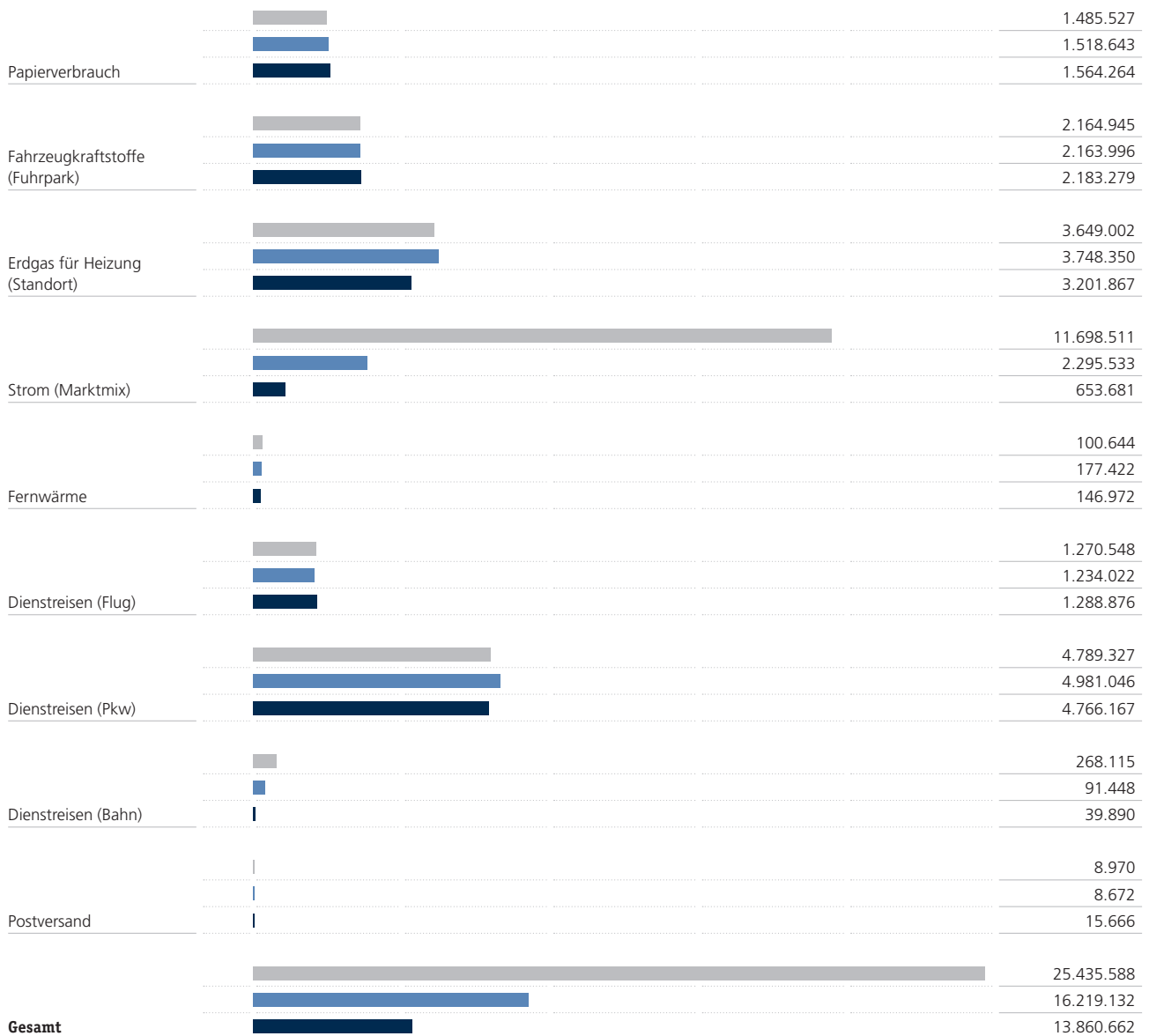
## R+V wechselt zu Ökostrom

Schon seit Jahresanfang 2013 beziehen die Gebäude und Rechenzentren am R+V-Hauptsitz in Wiesbaden sowie

Umweltfreundliche Post von R+V  
R+V wechselt zu Ökostrom

## CO<sub>2</sub>-FUSSABDRUCK (NACH QUELLEN)

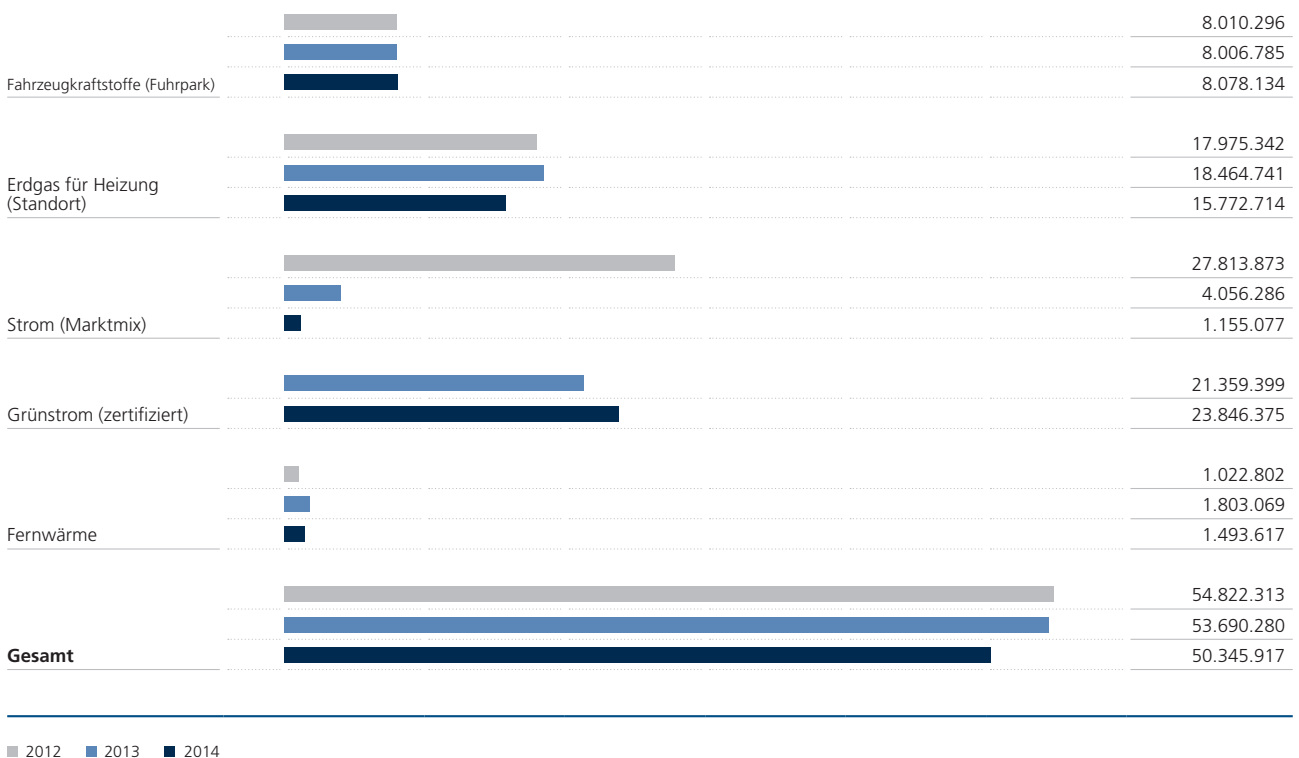
in kg CO<sub>2</sub>



■ 2012 ■ 2013 ■ 2014

## GESAMTENERGIEVERBRAUCH R+V

in kWh

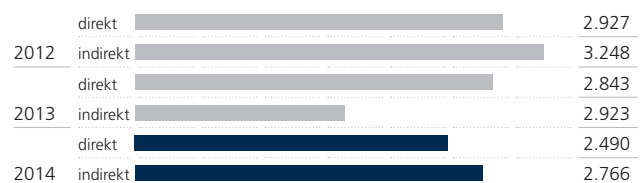


das Gebäude der R+V-Tochter Condor in Hamburg klimafreundlichen Ökostrom. Beide Standorte zusammen verbrauchen jährlich mehr als 20 Millionen kWh. Da bei der Produktion des Ökostroms kein CO<sub>2</sub> entsteht, vermeidet R+V auf diese Weise jedes Jahr mehr als 10.000 Tonnen des klimaschädlichen Gases.

Seit Anfang 2014 nutzen auch die großen Niederlassungen (Direktionsbetriebe) in Frankfurt, Hannover und Stuttgart sowie die Vertriebsdirektion in München ausschließlich klimafreundlich erzeugte Elektrizität. Das CO<sub>2</sub>-Sparpotenzial an diesen vier Standorten liegt bei 1.400 Tonnen pro Jahr. Und zum Januar 2015 stellte R+V das Gebäude der R+V-Tochter KRAVAG in Hamburg ebenfalls auf Ökostrom um. Mit diesem Schritt ergibt sich eine zu-

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

in kWh



1) Vollzeitäquivalent

R+V wechselt zu Ökostrom  
Erdwärme als Energiequelle  
Wassersparen bei R+V

sätzliche Ersparnis von rund 450 Tonnen CO<sub>2</sub> pro Jahr. Der großflächige Wechsel zu Ökostrom ist übrigens ein wesentlicher Grund für den deutlich verbesserten CO<sub>2</sub>-Fußabdruck von R+V (siehe S. 22).

## 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. R+V nutzt die Erdwärme nicht nur zum Heizen. In einem technischen Tauschprozess kühlt die Geothermieanlage im Sommer das Gebäude und schafft so ein angenehmes Raumklima.

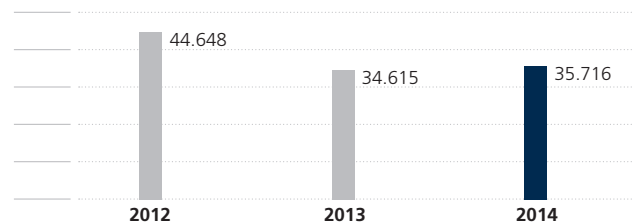
Der komplette R+V-Neubau wird mit Erdwärme geheizt beziehungsweise gekühlt. Zusätzlich verfügt das im Herbst 2010 bezogene Gebäude aber noch über eine klassische Erdgasheizung. Diese kommt beispielsweise bei extremer Kälte zum Einsatz, um die auf Hochtouren arbeitende Geothermieanlage zu unterstützen.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

## Wassersparen bei R+V

Kleines Gerät, große Wirkung: Vor allem dank eines kleinen Messingsiebes hat R+V den Wasserverbrauch pro Mitarbeiter in der Wiesbadener Direktion kräftig gesenkt. Die Perlstrahler oder auch Perlatoren genannten Metallgeräte stecken für den Benutzer unsichtbar in den Wasser-

### TRINKWASSERVERBRAUCH <sup>1</sup>

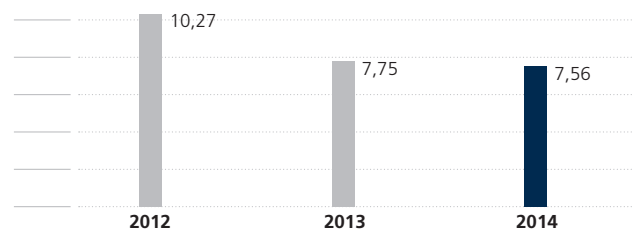
in m<sup>3</sup>



1) am größten R+V-Standort Wiesbaden

### TRINKWASSERVERBRAUCH PRO MITARBEITER <sup>1</sup>

in m<sup>3</sup>/MA



1) am größten R+V-Standort Wiesbaden

hähnen. 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 auf der Wasserabrechnung bemerkbar: Während 2012 jeder Mitarbeiter im Schnitt pro Jahr noch 10,27 Kubikmeter verbrauchte, waren es im Jahr 2014 nur noch 7,56 Kubikmeter.



R+V setzt im unternehmenseigenen Fuhrpark verstärkt auf Elektrofahrzeuge.

## Elektromobilität bei R+V

Die Elektromobilität ist ein wesentlicher Bestandteil der „Energiewende“. Denn ohne einen Beitrag des Straßenverkehrs ist ein großer Schritt in Richtung zu mehr Klimaschutz wohl kaum möglich. Darüber hinaus bietet diese umweltfreundliche Antriebstechnologie gerade dem deutschen Wirtschaftsstandort mit seinen zahlreichen Autoherstellern und Zulieferern erhebliche ökonomische Chancen. Die Bundesregierung will diese Technologie fördern und hat sich zum Ziel gesetzt, dass im Jahr 2020 eine Million Elektrofahrzeuge auf deutschen Straßen unterwegs sind.

R+V sieht ebenfalls das große Potenzial der Elektromobilität und hat deshalb bis zum Frühjahr 2015 zunächst vier Fahrzeuge für den unternehmenseigenen Fuhrpark angeschafft. Die Autos der Marken BMW (i3) und VW (e-up!) sind an den Standorten Wiesbaden, Hamburg und Stuttgart im Einsatz. Dort werden sie vor allem für Botenfahrten sowie Fahrdienste im jeweiligen Stadtgebiet und

der angrenzenden Region genutzt. Auf Kurzstreckenfahrten liegt die besondere Stärke der „Stromer“. Und da R+V an diesen Standorten ausschließlich Ökostrom verwendet, fahren diese Autos tatsächlich komplett emissionsfrei.

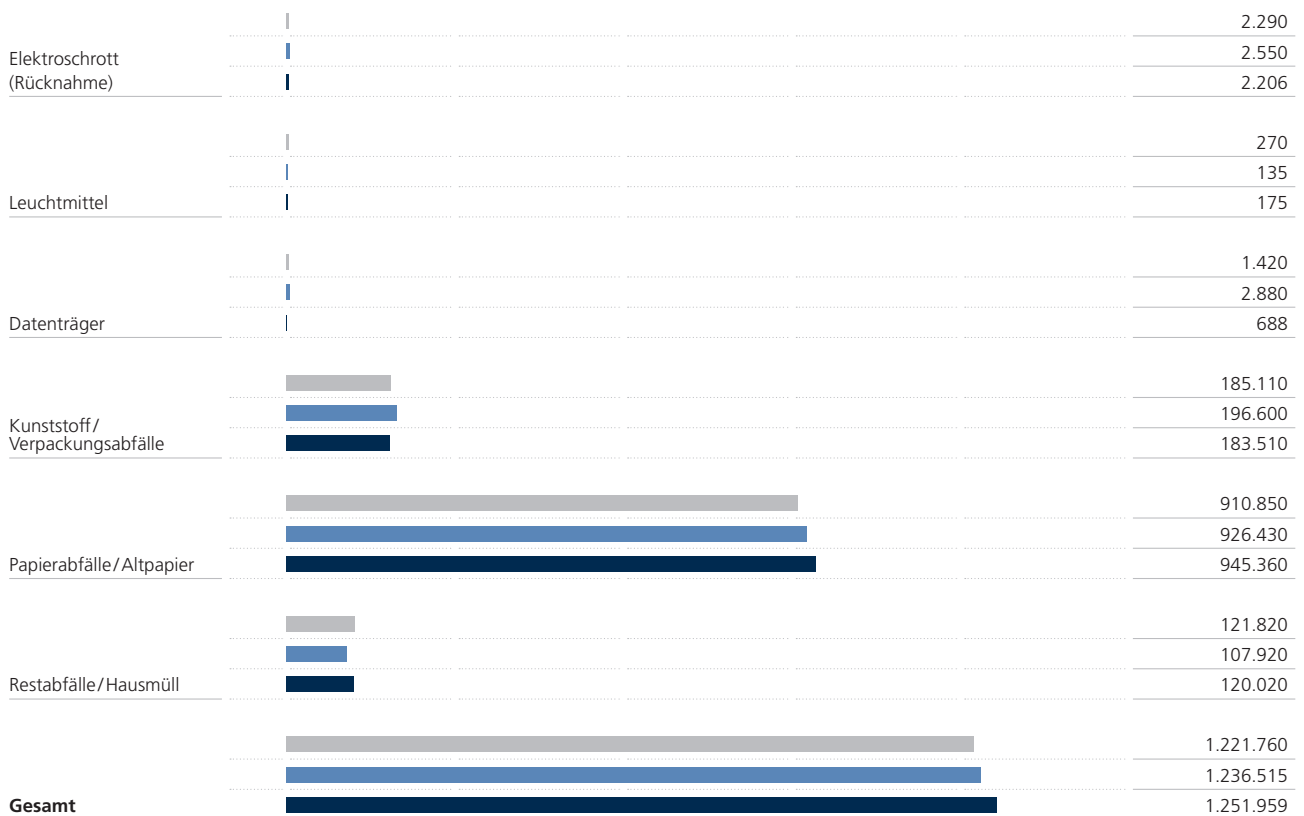
Ein weiterer Ausbau der elektrischen Flotte bei R+V ist durchaus möglich. Denn einige Fahrzeuge, beispielsweise die von Poststellen oder der Haussicherheit, sind ebenfalls fast nur auf kurzen Strecken mit einer Tagesleistung von weniger als 100 Kilometern unterwegs. Sobald bei diesen Fahrzeugen die jeweiligen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

## Abfall reduzieren

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 Tren-

## ABFALLMENGEN R+V

in kg, am größten R+V-Standort Wiesbaden



■ 2012 ■ 2013 ■ 2014

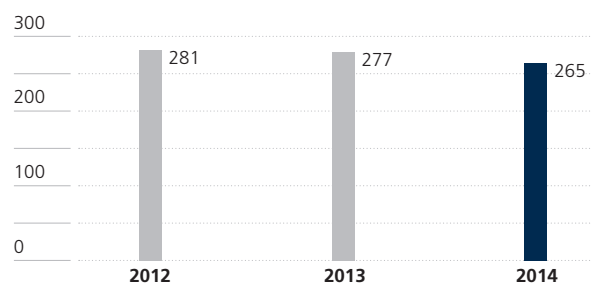
nung der Abfälle möglichst reibungslos funktioniert. Darüber hinaus bindet das Unternehmen in zahlreichen Aktionen auch die Mitarbeiter in dieses Thema ein. Hier einige Beispiele:

### Stift für Stift die Umwelt schonen

Textmarker, Flipchartmarker und Folienstifte: Sobald sie leer sind, landen diese Stifte zumeist im Abfall – und mit ihnen wertvolle Rohstoffe. Deshalb hat R+V seit Sommer 2014 Sammelboxen der Firma edding in der Poststelle der Wiesbadener Direktion und an allen Direktionsbetrieben

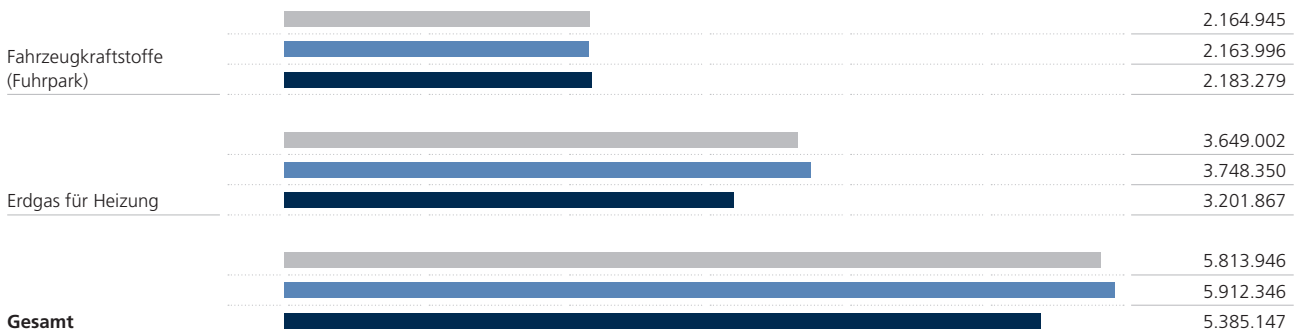
## ABFALLMENGE PRO MITARBEITER

in kg, am größten R+V-Standort Wiesbaden



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

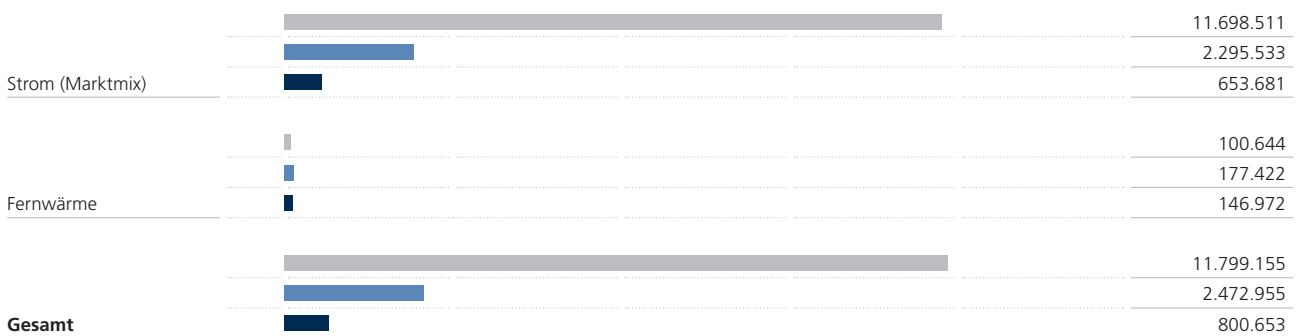
in kg



■ 2012 ■ 2013 ■ 2014

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

in kg



■ 2012 ■ 2013 ■ 2014

aufgestellt. In diesen Behältern können Mitarbeiter leere Marker und Schreibgeräte aller Hersteller entsorgen. Ist eine Box voll, sendet R+V sie an edding zurück.

Der Stifthersteller übernimmt das Recycling und entsorgt nicht mehr verwendbare Teile fachgerecht. Wiederverwertbar ist vor allem Kunststoff, aus dem die Stifte zum Großteil bestehen. Und da der Umweltschutz bereits beim

Einkauf beginnt, gibt es im R+V-internen Bestellsystem für Büroartikel selbstverständlich auch wiederbefüllbare Stifte und Marker aus Recyclingmaterial.

### Sammlung von Alt-Handys

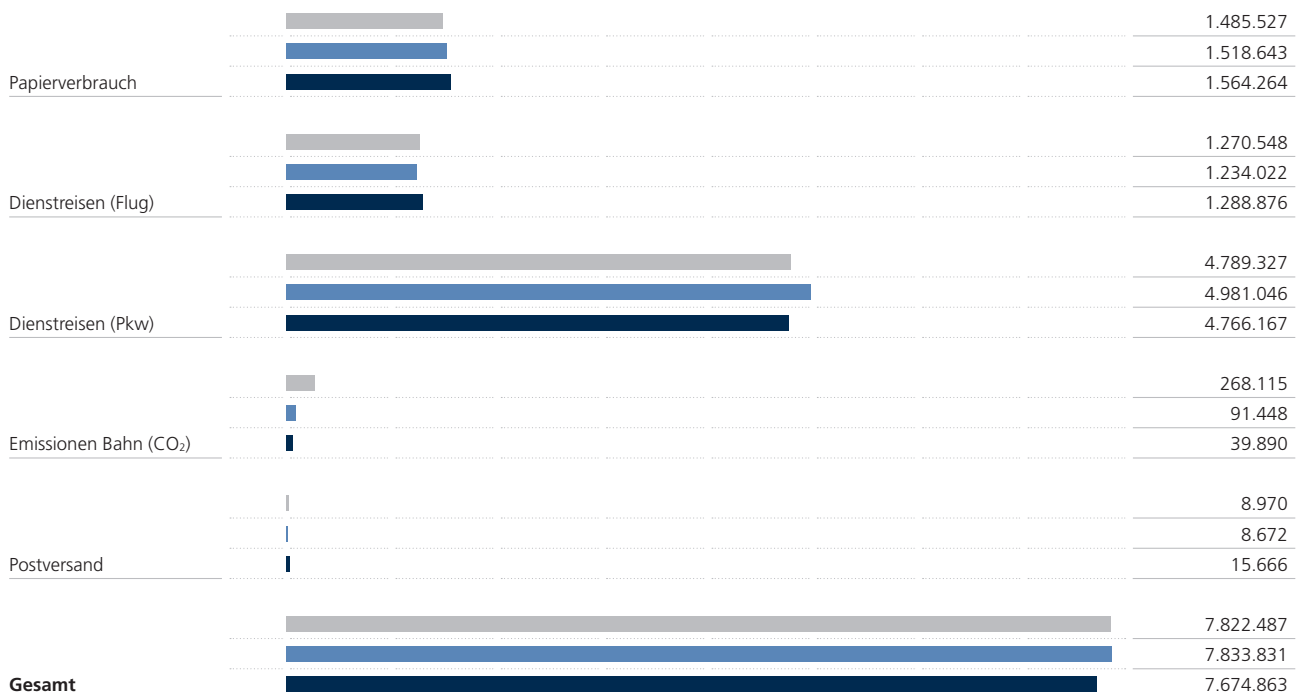
R+V-Mitarbeiter können seit dem Frühjahr 2013 an allen großen Standorten nicht mehr genutzte Handys und Smartphones in speziellen Sammelboxen entsorgen. Dieser „Abfall“



Abfall reduzieren

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

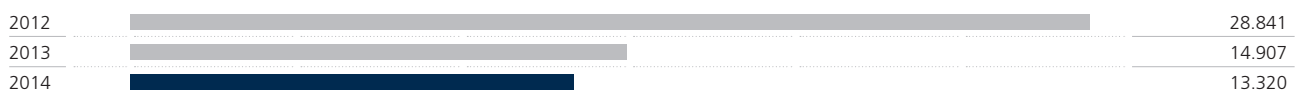
in kg



■ 2012 ■ 2013 ■ 2014

## EMISSIONEN NO<sub>x</sub>

in kg

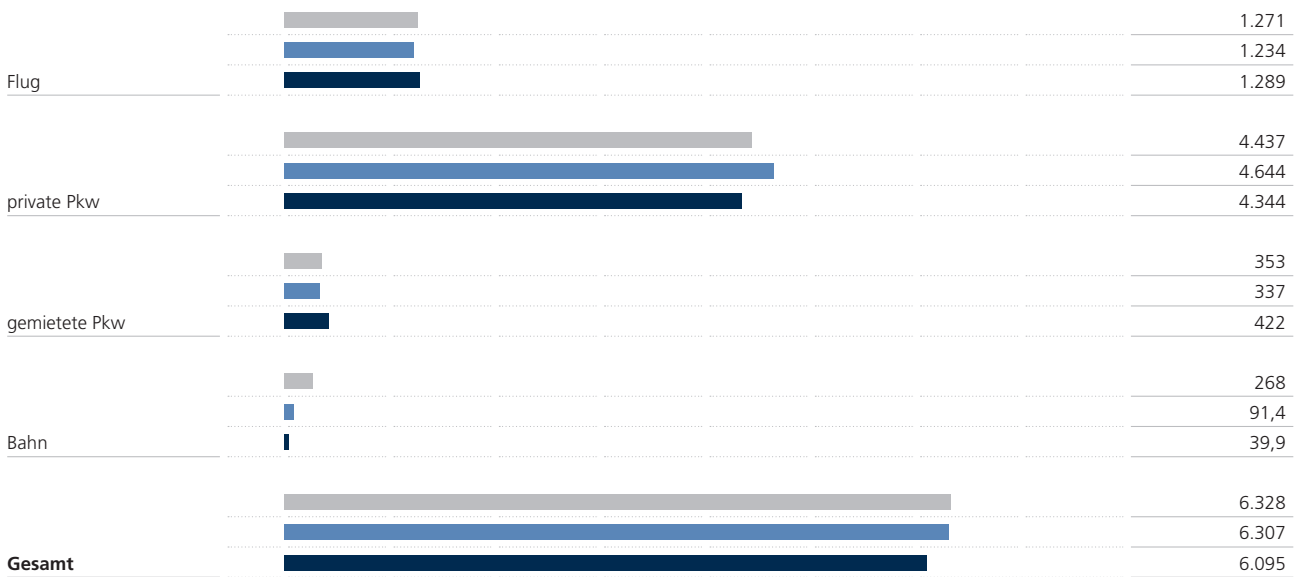


enthält unter anderem noch viele kostbare Metalle wie Gold, Silber oder Palladium. Ist eine Kiste voll, schickt R+V diese im Rahmen der Kampagne „Handys für die Umwelt“ ([www.handysfuerdieumwelt.de](http://www.handysfuerdieumwelt.de)) an die Deutsche Umwelthilfe (DUH). Diese Sammelaktion hilft der Umwelt gleich dreifach: Erstens landen Schwermetalle und andere Schadstoffe

aus den Telefonen nicht im Hausmüll. Zweitens recycelt die DUH die wertvollen Rohstoffe aus den alten Geräten für neue Produkte. Und drittens finanzieren die Spender zugleich zahlreiche Naturschutzprojekte: Denn die Deutsche Telekom zahlt der DUH ([www.duh.de](http://www.duh.de)) für jedes gesammelte Handy oder Smartphone pauschal drei Euro.

## CO<sub>2</sub>-EMISSIONEN DIENSTREISEN

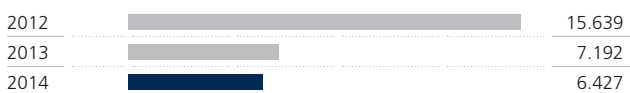
in t



■ 2012 ■ 2013 ■ 2014

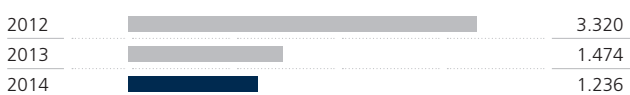
## EMISSIONEN SO<sub>2</sub>

in kg



## EMISSIONEN FEINSTAUB

in kg



### Druckerpatronen für die Umwelt

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

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

## Mitarbeiter

Als mitarbeiterorientiertes Unternehmen spielt für R+V das Verhalten gegenüber ihren Beschäftigten eine wichtige Rolle. Denn zufriedene und engagierte Mitarbeiter sind für einen Dienstleister das größte Kapital. Aus diesem Grund ist der Aspekt „Verantwortung als Arbeitgeber“ ein zentraler Baustein in der R+V-Nachhaltigkeitsstrategie (siehe dazu S. 8).

### Die R+V-Personalstrategie

Nur mit guten und motivierten Mitarbeitern kann R+V auch künftig im Wettbewerb erfolgreich sein. Deshalb besitzt die Personalarbeit bei R+V einen hohen Stellenwert. Den Orientierungsrahmen für die Personalarbeit bildet eine vom Vorstand verabschiedete Personalstrategie, die sowohl für den Innen- als auch den Außendienst gilt:

- **Attraktivität als Arbeitgeber**  
R+V verfügt über klare Alleinstellungsmerkmale im Wettbewerb um qualifizierte Mitarbeiter. Dabei positioniert sich R+V regional und überregional als Top-Arbeitgeber.
- **Nachhaltige Kompetenzsicherung**  
R+V sichert nachhaltig ihre notwendigen Kernkompetenzen, um langfristig ihr Wettbewerbspotenzial zu erhalten.
- **Wandlungsfähige Organisation**  
Eine hohe Veränderungsfähigkeit und -bereitschaft

#### BESCHÄFTIGTE R+V GRUPPE INLAND

2010		12.922
2011		13.457
2012		13.829
2013		14.195
2014		14.527



Attraktiver Arbeitgeber: R+V bietet auch für Abiturienten und Uni-Absolventen viele interessante Jobs.

sichern die notwendige Flexibilität von R+V zur zeitgerechten Anpassung an sich wandelnde Marktanforderungen.

- **Exzellente Führung**  
Die zielorientierte Ausrichtung von R+V folgt den Grundsätzen der ergebnisorientierten Führung. Siehe dazu auch die Führungsleitlinien S. 39.
- **Engagierte Mitarbeiter**  
Durch hohen persönlichen Einsatz, Dynamik, Kreativität und die ständige Bereitschaft zur Weiterentwicklung sichern die Mitarbeiter die Bewältigung heutiger wie zukünftiger Herausforderungen.

### Hohe Zufriedenheit der Mitarbeiter

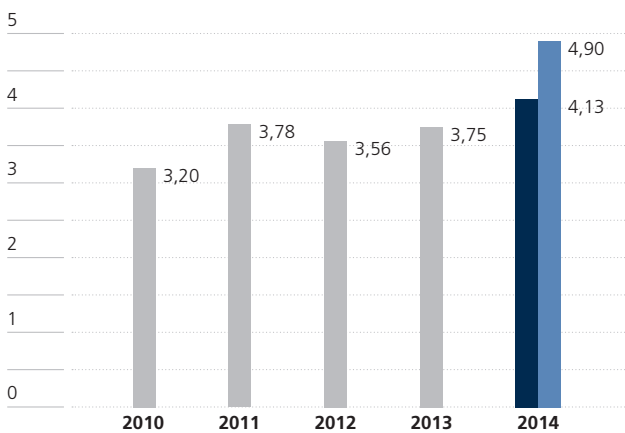
Welche Faktoren motivieren die Mitarbeiter und welche behindern das Engagement am Arbeitsplatz? Unter dieser übergeordneten Fragestellung befragt R+V regelmäßig alle Mitarbeiter und Führungskräfte. Damit evaluiert R+V

## FLUKTUATION R+V-INNENDIENST 2014

	Summe	Anteile (%)	Quote Branche (%)	Quote R+V (%)
davon natürliche Fluktuation	132	37,61	2,06	1,55
Vertragsablauf	65	18,52	0,79	0,76
Kündigung durch die Gesellschaft	22	6,27	0,29	0,26
Kündigung durch Arbeitnehmer	108	30,77	1,05	1,27
einvernehmliche Vertragsaufhebung	24	6,84	0,70	0,28
<b>Abgänge insgesamt</b>	<b>351</b>	<b>100</b>	<b>4,90</b>	<b>4,13</b>

## ZEITREIHE FLUKTUATION R+V-INNENDIENST

in %



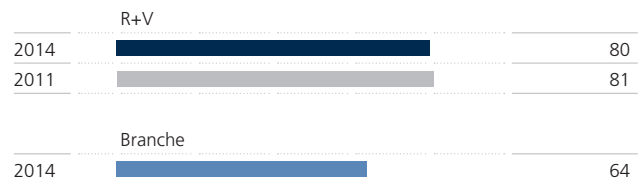
■ Branchenwert

deren Wahrnehmungen, Ziele und Vorstellungen. Die Befragten können zu allen relevanten Themen ihr Feedback geben und somit Veränderungen im Unternehmen anstoßen.

Drei Jahre nach der letzten Befragung führte R+V im September und Oktober 2014 erneut eine unternehmensweite Umfrage durch. An dieser beteiligten sich 82 Prozent der Gesamtbelegschaft – was nicht nur für die Versicherungsbranche eine hervorragende „Rücklaufquote“ dar-

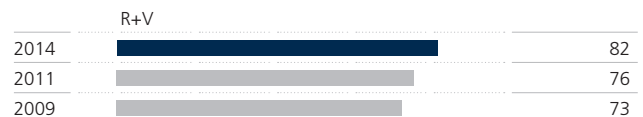
## MEX – GESAMTERGEBNIS

Werte in %



## MEX – BETEILIGUNG

Werte in %



Onlinebefragung, 10.09. bis 02.10.2014, Werte in allen MEX-Tabellen gerundet

stellt. Im Mittelpunkt der Befragung stand der Mitarbeiter-Engagement-Index (MEX), der Auskunft über die Motivation, das Engagement und die Verbundenheit der Beschäftigten mit dem Unternehmen gibt. Hier zeigte sich ein stabiles, überdurchschnittliches Mitarbeiterengage-



## 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-Fitnessstudio purlife

ment. Mit 80 Prozent lag dieser Wert erneut sehr deutlich über dem Branchenwert von 64 Prozent.

Eine weitere Erkenntnis: Für viele Mitarbeiter hat die Arbeit eine besondere Bedeutung und ist nicht nur ein Job. Immerhin 86 Prozent der Mitarbeiter stimmen dieser Aussage zu. Wenngleich 2 Prozentpunkte weniger als 2011, liegt der Wert im Vergleich zur Branche bei deutlichen 25 Prozentpunkten im Plus.

Sehr zufrieden zeigen sich die Mitarbeiter mit den Arbeitsbedingungen bei R+V. 69 Prozent aller Befragten sehen die Arbeitsabläufe in ihrer Organisationseinheit gut organisiert. Das ist ein Plus von 7 Prozentpunkten gegenüber 2011. Und besonders erfreulich: Die Investitionen in die Vereinbarkeit von Beruf und Familie, von Teilzeitmodellen über Kinderbetreuungsangebote bis zur Unterstützung bei der Pflege Angehöriger, zahlen sich aus:

### MEX – STELLENWERT DER ARBEIT

Meine Arbeit hat für mich besondere Bedeutung und ist nicht nur ein Job.

Werte in %

	R+V	
2014		86
2011		88

	Branche	
2014		61

### MEX – VEREINBARKEIT BERUF & FAMILIE

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

Werte in %

	R+V	
2014		77
2011		66

	Branche	
2014		70

### MEX – ATTRAKTIVE ZUSATZLEISTUNGEN

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

Werte in %

	R+V	
2014		92
2011		92

	Branche	
2014		57

77 Prozent der Mitarbeiter bewerten sie mit gut – ein kräftiger Zuwachs von rund 12 Prozentpunkten.

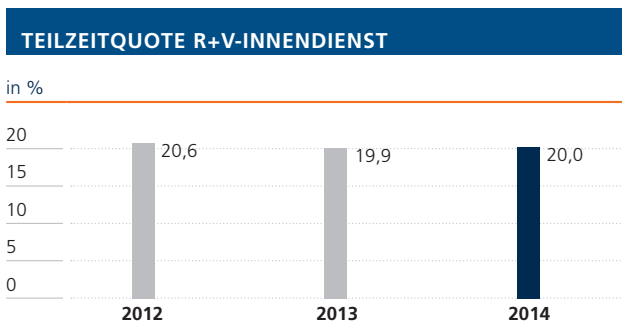
Einig waren sich die R+V-Mitarbeiter auch 2014 hierin: R+V bietet attraktive betriebliche Sozial- und Nebenleistungen. Der Wert liegt um deutliche 35 Prozentpunkte über dem Branchenschnitt.

Anhand der Ergebnisse der Mitarbeiterbefragung kann die Unternehmensführung zum einen die Sicht der Mitarbeiter mit dem eigenen Blick auf das Unternehmen vergleichen. Zum anderen greift R+V die aufgezeigten Handlungsfelder in einem strukturierten Folgeprozess auf.

## Vereinbarkeit von Beruf & Familie

Familienfreundliche Arbeitsbedingungen sind die wichtigste Voraussetzung für eine gute Vereinbarkeit von Beruf und Familie. Über den Beitritt zur „Charta der Vielfalt“ und zum Unternehmensnetzwerk „Erfolgsfaktor Familie“ bekennt sich R+V zu einer familienorientierten Personalpolitik. Ein weiterer Beleg dafür ist das Zertifikat audit berufundfamilie, das R+V von der gemeinnützigen Hertie-Stiftung im Jahr 2012 verliehen bekam.

R+V bietet eine breite Palette an entsprechenden Angeboten. Diese lassen sich wie Bausteine entsprechend der



## Familienfreundliches Arbeitsumfeld

Die gemeinnützige Hertie-Stiftung hat den R+V-Innendienst für das familienfreundliche Arbeitsumfeld und die familiengerechte Personalpolitik mit dem Zertifikat „audit berufundfamilie“ ausgezeichnet. 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. Im Jahr 2015 findet ein „Re-Audit“ statt. Dabei möchte R+V weitere Impulse zur besseren Vereinbarkeit von Beruf und Familie erhalten und damit als Arbeitgeber attraktiv bleiben. Zum Re-Audit gehört wieder eine Zielvereinbarung, die bis 2018 mit entsprechenden Maßnahmen einzulösen ist.

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

eigenen Lebens- und Karriereplanung zusammenstellen. Ein ganz elementarer Baustein ist die flexible Arbeitszeitgestaltung, etwa durch Gleitzeit ohne Kernarbeitszeiten, die flexible Nutzung von Arbeitszeitkonten oder die Möglichkeit eines Lebensarbeitszeitkontos (siehe dazu ausführlich S. 44 – 46). Darüber hinaus bietet R+V eine familienfreundliche Arbeitsorganisation, beispielsweise über individuelle Teilzeitmodelle. Außerdem erhalten Mitarbeiter in familiären Ausnahmesituationen Sonderurlaub, können im Einzelfall Telearbeit vereinbaren, die gesetzliche Elternzeit von drei Jahren um sechs Monate verlängern und eine persönliche Auszeit von bis zu sechs Monaten nehmen.

Hohe Zufriedenheit der Mitarbeiter  
Vereinbarkeit von Beruf & Familie

### 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 zusammen, der mit qualifizierten Fachkräften bundesweit zahlreiche Betreuungseinrichtungen unterhält. Wer bis 22 Uhr am Vorabend über eine Hotline oder per E-Mail seinen Bedarf ankündigt, erhält auf jeden Fall am kommenden Tag einen Platz. Und auch am selben Tag findet sich in der Regel immer eine Lösung. Dieses Betreuungsangebot gilt für Kinder von einem Monat bis 14 Jahre, die Kosten dafür übernimmt R+V.

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

### Unterstützung in schwierigen Lebenslagen

Zur Vereinbarkeit von Beruf und Familie zählt auch die Hilfe in schwierigen Lebenslagen. Denn kein Arbeitnehmer gibt seine privaten Probleme einfach am Firmeneingang ab und geht völlig unbeeinflusst an seine Tätigkeit. Deshalb hat R+V eine „Lebenslagen-Hotline“ eingerichtet. Psychologen von HumanProtect Consulting (siehe auch S. 15) berate

## R+V 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 fordert und fördert die Bereitschaft zur Veränderung.
- Führung berücksichtigt die Vereinbarkeit von Beruf und Familie sowie die Gesundheit der Mitarbeiter.



## Top-Arbeitgeber 2015

Zum inzwischen achten Mal in Folge hat R+V im Jahr 2015 das Gütesiegel „Top Arbeitgeber Deutschland“ erhalten. Dieses Zertifikat verleiht das „Top Employers Institute“ weltweit an Arbeitgeber mit herausragender Personalführung und -strategie. Das lange Zeit unter dem Namen CRF Institute bekannte Zertifizierungsunternehmen prüfte in seiner Studie die Kriterien Karrieremöglichkeiten, Primäre Benefits, Sekundäre Benefits und Work-Life-Balance, Training und Entwicklung sowie Unternehmenskultur.

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

ten Hilfesuchende, die sich durch bestimmte Lebenssituationen überfordert fühlen oder in psychischen Krisen befinden – selbstverständlich anonym.

Ein vergleichsweise neuer Schwerpunkt bei der Vereinbarkeit von Beruf und Familie ist der Aspekt Pflege. Aufgrund der demografischen Entwicklung nimmt künftig die Zahl der Pflegebedürftigen und der pflegenden Angehörigen deutlich zu (siehe auch S. 17). 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 ein Kompetenztraining zur Vereinbarkeit von Beruf und Pflege an. Dieses besteht aus mehreren Modulen und richtet sich an Mitarbeiter, die Angehörige pflegen oder sich darauf vorbereiten. Und weil der Erfahrungsaustausch von Betroffenen besonders wichtig ist, hat R+V ein eigenes „Pflegenetzwerk“ ins Leben gerufen.

Welchen besonderen Stellenwert die Vereinbarkeit von Beruf und Familie sowie die Gesundheit der Mitarbeiter haben, dokumentieren die Führungsleitlinien der R+V Versicherung. Als sechsten Grundsatz hat R+V diese Leitlinie im Jahr 2014 neu in den Katalog aufgenommen.

## Betriebliches Gesundheitsmanagement

Die demografische Entwicklung, steigende Anforderungen und komplexere Aufgaben in einer schnelllebigen Arbeitswelt stellen auch R+V vor Herausforderungen. Hohe Krankenstände haben erhebliche Auswirkungen auf die Kosten, das Betriebsklima und die Wettbewerbsfähigkeit eines Unternehmens. Zu den häufigsten Krankheitsursachen im Bank- und Versicherungsgewerbe zählen bei überwiegend sitzenden Tätigkeiten Muskel-, Skelett-, Atemwegs- und psychische Erkrankungen. R+V sieht sich als Arbeitgeber in der unternehmerischen Fürsorgepflicht,



**Auszeichnung für  
vorbildliches Gesundheitsmanagement**

Der Corporate Health Award ist die führende Initiative für ein nachhaltiges Betriebliches Gesundheitsmanagement im deutschsprachigen Raum. Jährlich werden vom Handelsblatt, dem TÜV SÜD und der Unternehmensberatung EuPD Research Sustainable Management die besten betrieblichen Gesundheitskonzepte ausgezeichnet. Die Begründung der Jury: „Die R+V Versicherung AG hat ein exzellentes Betriebliches Gesundheitsmanagement etabliert, das deutschlandweit eine Vorbildfunktion hat. Das Gesundheitsmanagement fördert eine unternehmensweite Gesundheitskultur. Die Mitarbeiter profitieren von gut auf ihre Bedarfe abgestimmten Gesundheitsleistungen und werden in ihrer Leistungsfähigkeit und Motivation nachhaltig gestärkt.“

Weitere Informationen:  
[www.corporate-health-award.de](http://www.corporate-health-award.de)

die Gesundheit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu fördern und zu erhalten. Deshalb hat R+V ein Gesamtkonzept zum Betrieblichen Gesundheitsmanagement (BGM) entwickelt und umgesetzt.

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



## 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>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 Mitarbeiter</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> </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>	

Betriebliche Gesundheitsmanagement 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, gemeinsame Werte und Überzeugungen sowie ein Sinnerleben in der täglichen Arbeit.

R+V sieht bei der Gesunderhaltung sowohl Arbeitgeber als auch Arbeitnehmer in der Verantwortung. Aufgabe des Arbeitgebers ist die „Verhältnisprävention“ durch Schaffung gesundheitsgerechter Arbeitsbedingungen (z. B. Führungsverhalten, Zusammenarbeit, Arbeitsorganisation, Arbeitsplatz). Aufgabe des Mitarbeiters ist die „Verhaltensprävention“ durch eigenverantwortliches Gesundheits-

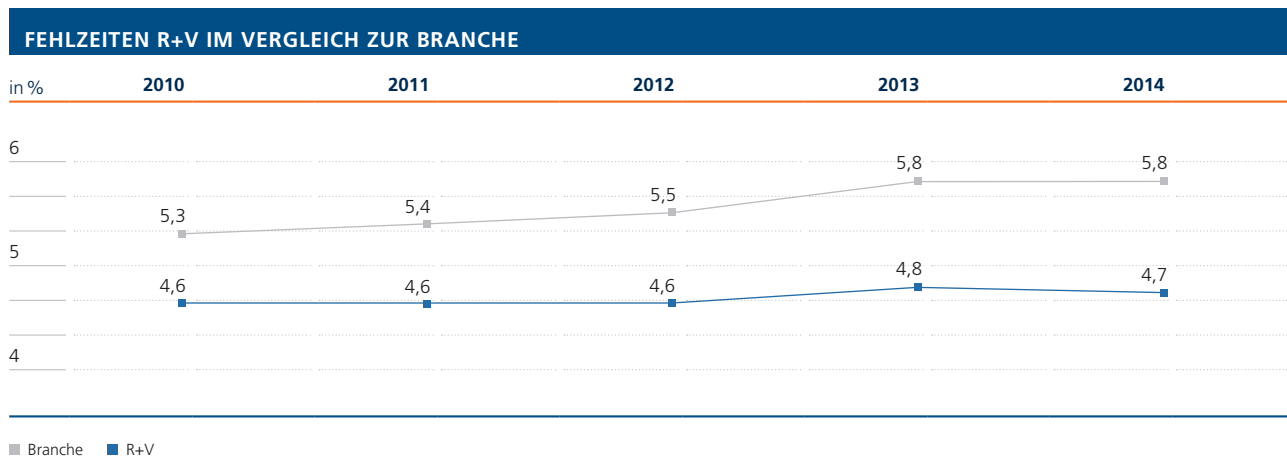
verhalten (z. B. Bewegung, Ernährung, Stressbewältigung, Gesundheitsvorsorge).

Die Maßnahmen des Betrieblichen Gesundheitsmanagements bei R+V decken alle wesentlichen Felder eines modernen Gesundheitsmanagements ab (siehe Schaubild oben).

In dem ganzheitlichen BGM-Konzept verzahnt R+V alle Akteure und Angebote zu Gesundheit:

### ▪ Sozialberatung

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



und Seminare zu Gesundheitsthemen an. Darüber hinaus steht die Sozialberatung als Ansprechpartner in Notlagen wie etwa Sucht oder psychisch belastenden Situationen zur Verfügung. Intern arbeitet die Sozialberatung mit den ehrenamtlichen Sozialhelfern vor Ort zusammen und vermittelt bei Bedarf an entsprechende externe Stellen weiter.

#### ■ Personal

Der Bereich Personal unterstützt die Mitarbeiter durch Prozesse, Einrichtungen und Beratung in allen Fragen rund um die Personalarbeit – bei der Vereinbarung von Beruf und Familie, durch Arbeitszeitmodelle und Eltern-Kind-Büros. Im Rahmen des BGM fallen in diesen Bereich die Wiedereingliederungsmaßnahmen nach einer Krankheit und die Stevens-Stiftung (S. 46). 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

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

#### ■ Gastronomische Versorgung

Das Ziel der gastronomischen Versorgung bei R+V ist die Gesund- und Leistungserhaltung der Mitarbeiter durch eine ausgewogene und vollwertige Ernährung am Arbeitsplatz. Die R+V-Betriebsgastronomie bietet täglich ein vielseitiges und ausgewogenes Angebot an Speisen und Getränken – sowohl für die Mittagsverpflegung als auch in den Cafeterien, den Shops und an den Automaten (siehe dazu ausführlicher S. 47).

#### ■ Arbeitnehmervertretung

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

#### ■ ASIMED – Arbeitssicherheit und Arbeitsmedizin






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

#### ■ R+V Betriebskrankenkasse (BKK)

Die R+V BKK begleitet das BGM durch ihre kontinuierliche Teilnahme in unterschiedlichen Gremien. Zum einen bietet die BKK als Gesundheitsexperte fachliche Unter-

## AUSZUBILDENDE UND DUALE STUDENTEN

R+V Gruppe Inland

2010		372
2011		399
2012		429
2013		478
2014		485

stützung. 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 anonym (siehe auch S. 15).

## Aus- und Weiterbildung

Als attraktiver Arbeitgeber verfolgt R+V eine Personalstrategie, in welcher das Engagement der Mitarbeiter und eine nachhaltige Kompetenzsicherung wichtige Handlungsfelder sind. Im Wettbewerb um die größten Talente setzt das Unternehmen stark auf die Ausbildung von Nachwuchskräften. So bietet die R+V Versicherung zahlreiche Einstiegsmöglichkeiten für Abiturienten wie zum Beispiel folgende Studiengänge:

- Ausbildungsintegriertes Studium: Bachelor of Science in Insurance and Finance mit gleichzeitiger Ausbildung zum Kaufmann/Kauffrau für Versicherungen und Finanzen, Fachrichtung Versicherung in Wiesbaden

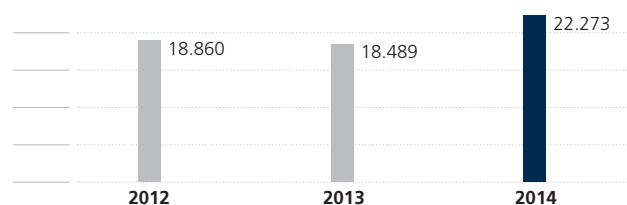
- Ausbildungsintegriertes Studium: Bachelor of Science in Wirtschaftsinformatik mit gleichzeitiger Ausbildung zum Fachinformatiker, Fachrichtung Anwendungsentwicklung in Wiesbaden
- Duales Studium: Bachelor of Arts in Insurance and Finance in Stuttgart

Zudem bietet R+V im Innendienst Berufsausbildungsplätze mit den Abschlüssen zum Kaufmann/Kauffrau für Versicherungen und Finanzen, Fachrichtung Versicherung. Die Zahl der Auszubildenden steigt bei R+V seit Jahren kontinuierlich an.

Die Traineeprogramme im Innen- und Außendienst sind Einstiegs- und Ausbildungsprogramme für Hochschulabsolventen. Jährlich beginnen etwa 15 bis 20 engagierte Berufseinsteiger nach ihrem Studium ihr Traineeprogramm in verschiedenen Fachbereichen im R+V-Innendienst. Auch das Traineeprogramm im Außendienst bietet Hochschulabsolventen zahlreiche Einsatzmöglichkeiten.

## WEITERBILDUNG R+V-INNENDIENST

in Tagen



## QUOTE HOCHSCHULABSOLVENTEN IM R+V-INNENDIENST

in %	2012	2013	2014
	24,8	25,6	25,4



Eltern-Kind-Büros, hier in Wiesbaden, gehören zu den zahlreichen Angeboten von R+V zur Vereinbarkeit von Beruf und Familie.

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

Mitarbeiter werden bei R+V entsprechend ihren Stärken und Potenzialen eingesetzt, gefördert und gefordert. Im jährlichen Mitarbeitergespräch vereinbaren Führungskraft und Mitarbeiter Ziele und Maßnahmen zur individuellen Weiterentwicklung. Je nach Entwicklungsziel können sie eine oder mehrere bedarfsgerechte Entwicklungsmaßnahmen vereinbaren.

R+V bietet umfassende Weiterbildungsprogramme mit Trainings, die die fachliche, methodische und soziale Kompetenz stärken sowie eine große Bandbreite von Veranstaltungen. Darunter befinden sich neben den klassischen Bildungsprogrammen mit Gruppen- und Einzelarbeit auch E-Learnings und Webseminare. Die Abteilungsleiter- und Gruppenleiter-Qualifizierung richtet sich nach den R+V-Führungsleitlinien (siehe S. 39).

## Vergütung, Arbeitszeitmodelle und Zusatzleistungen

Bei R+V stehen stets der Mensch, seine Sicherheit und seine Lebensqualität im Mittelpunkt. Diesem Auftrag fühlt sich R+V nicht nur gegenüber ihren Kunden, sondern in besonderer Weise auch ihren Mitarbeitern verpflichtet. Mit umfangreichen Zusatzleistungen, gesundheits- und familienfreundlichen Arbeitsbedingungen und vielfältigen

Vergünstigungen schafft R+V ein Arbeitsumfeld, in dem sich die Mitarbeiter wohlfühlen, ihre Leistung frei entfalten können und den erfolgreichen Weg von R+V möglichst lange und gerne begleiten.

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

### Leistung wird gewürdigt

Je nach Höhe des Gehalts gibt es ein fixes oder ein variables Gehaltssystem. Bei beiden Varianten zahlt R+V am Ende eines Jahres mehr als zwölf Monatsgehälter. Bei der fixen Vergütung erhalten die Innendienst-Mitarbeiter zusätzlich zu den zwölf Monatsgehältern 1,5 weitere als Weihnachts-, und noch einmal 0,5 Monatsgehälter als Urlaubsgeld. Im variablen Vergütungssystem kommen zu den zwölf Gehältern noch erfolgsabhängige variable Gehaltsbestandteile in Form von Tantiemen und persönlicher Bonifikation – zusammen kann der Mitarbeiter damit mehr als 14 Monatsgehälter erreichen.

R+V-Mitarbeiter erhalten für sich und ihre Familien die privaten R+V-Versicherungsprodukte zu Mitarbeiterkonditionen. Darüber hinaus gibt es bei R+V eine Mitarbeiterbeteiligung in Form einer Gewinnschuldverschreibung, eine attraktive betriebliche Altersversorgung (bAV) in mehreren Durchführungswegen sowie vermögenswirksame Leistungen.

Da langjährige und erfahrene Mitarbeiter eine wichtige Stütze des Unternehmens sind, bedankt sich R+V anlässlich runder Betriebsjubiläen bei ihnen mit einer Sonderzahlung. Die Prämienhöhe hängt von der Länge der Zugehörig-

## PLUSPUNKTE BEI R+V

### Vergütung (Innendienst)

- 12 Monatsgehälter
  - plus Weihnachtsgeld (1,5 Gehälter)
  - plus Urlaubsgeld (0,5 Gehälter)
- oder unter bestimmten Voraussetzungen Teilnahme am variablen Vergütungssystem:
- 12 Gehälter
  - variable Komponenten

### 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 und Wohnungsbaufinanzierungsdarlehen
- Jobticket (standortabhängig)
- Gruppenunfallversicherung
- Gehaltsfortzahlung im Krankheitsfall
- Jubiläumszahlungen
- Hochzeits- und Geburtsbeihilfe
- Mitarbeiterkonditionen für Versicherungsprodukte
- Betriebsrestaurants
- Stevens-Stiftung für Mitarbeiter in Notsituationen

## ANTEIL ZEITVERTRÄGE IM R+V-INNENDIENST

in %	2012	2013	2014
	6,6	6,5	4,6

keit zum Unternehmen ab und beträgt beispielsweise bei 25 Jahren zwei Brutto-Monatsgehälter.

Wer nicht bis zum gesetzlichen Rentenalter voll im Berufsleben stehen möchte, kann bei R+V auf Gehalt verzichten und parallel dazu ein „Lebensarbeitszeitkonto“ aufbauen. Dieses bietet allen unbefristet beschäftigten Mitarbeitern die Möglichkeit, ihren individuellen Lebensentwurf in die Tat umzusetzen. Durch den Verzicht auf Teile des Gehalts, auf Urlaubs- und Weihnachtsgelder, Prämien oder Sonderzahlungen bauen die Mitarbeiter ein verzinstes Guthabenkonto auf. Während der Freistellungsphase vor dem eigentlichen Renteneintritt erhalten sie so weiterhin auch ohne Arbeitsleistung ein Einkommen.

In Notfällen, in denen keine Versicherung eintritt und das eigene Einkommen und Vermögen nicht ausreichen, 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 langersehnten 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.

## Chancengleichheit bei der Karriere

R+V und sämtliche Unternehmen der DZ BANK Gruppe streben grundsätzlich eine ausgeglichene Personalstruktur mit einem ausgewogenen Verhältnis zwischen männlichen und weiblichen Beschäftigten an. Das haben die Unternehmen beispielsweise schon im Jahr 2011 in einem „Letter of Intent“ deutlich gemacht. Zwar ist dieses Ziel mit einem im Durchschnitt hälftigen Anteil an Männern und Frauen in der Belegschaft bereits erfüllt. Darüber hinaus besteht bei allen Mitgliedern der DZ BANK Gruppe Einigkeit, dass auch auf den Führungsebenen Frauen einen deutlich wahrnehmbaren Anteil der Führungspositionen einnehmen sollen.

### AUSGEWÄHLTE PERSONALKENNZAHLEN <sup>1</sup>

durchschnittliche Betriebszugehörigkeit	Jahre	<b>15,08</b>
Durchschnittsalter der Mitarbeiter	Jahre	<b>44,15</b>
Krankenquote	%	<b>4,7</b>
Anteil Frauen in Führungspositionen	%	<b>21,5</b>
Anteil Frauen im R+V-Innendienst	%	<b>51</b>
Anteil Frauen im R+V-Außendienst	%	<b>26,4</b>
Teilzeitquote	%	<b>20,0</b>

1) Sofern nicht anders angegeben: R+V-Innendienst

### FRAUEN IN FÜHRUNGSPOSITIONEN <sup>1</sup>

	Werte in %
Bereichsleiterinnen	15,9
Abteilungsleiterinnen	15,2
Gruppenleiterinnen	25,1
Führungskräfte (gesamt)	21,5

1) R+V-Innendienst

Vergütung, Arbeitszeitmodelle und Zusatzleistungen  
 Chancengleichheit bei der Karriere  
 Vielfalt und Chancengleichheit im Unternehmen  
 Allgemeines Gleichbehandlungsgesetz (AGG)  
 Nachhaltige Betriebsgastronomie bei R+V

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

## Vielfalt und Chancengleichheit 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.

## 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. Alle Mitarbeiter werden bei ihrer Einstellung zum AGG geschult, auf das entsprechende Selbstlernprogramm weist R+V turnusmäßig hin. Führungskräfte erhalten darüber hinaus regelmäßig vor



Das Betriebsrestaurant in Wiesbaden. In der Direktion starteten die Pilotprojekte für mehr Nachhaltigkeit.

Beförderungen beziehungsweise über das Managementprogramm Präsenzs Schulungen zum AGG.



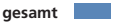









## Nachhaltige Betriebsgastronomie bei R+V

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

Das strukturierte Konzept von R+V fand im Jahr 2014 zudem ein überaus positives Echo in der Branche der Gemeinschaftsgastronomie. R+V-Mitarbeiter Wolf-Michael Hirman, der das Projekt federführend betreute, erhielt den „Axel-Bohl-Preis“ des Deutschen Instituts für Gemeinschaftsgastronomie (DIG). Im DIG ([www.dig-home.de](http://www.dig-home.de)) sind

## KENNZAHLEN ARBEITSSCHUTZ

### Anzahl

Betriebsunfälle			
	Männer		2
	Frauen		5
2013	<b>gesamt</b>		<b>7</b>
	Männer		3
	Frauen		5
2014	<b>gesamt</b>		<b>8</b>
Wegeunfälle			
	Männer		10
	Frauen		16
2013	<b>gesamt</b>		<b>26</b>
	Männer		15
	Frauen		21
2014	<b>gesamt</b>		<b>36</b>
Todesfälle			
2013	<b>gesamt</b>		<b>0</b>
2014	<b>gesamt</b>		<b>0</b>

Unternehmen vertreten, die ihre Gastronomie in Eigenregie führen, darunter etwa BASF, BMW, RWE und Siemens.

Mit dem Preis, benannt nach dem langjährigen DIG-Vorsitzenden, prämiiert das Institut „herausragende Arbeiten, die der Branche Impulse geben“. Die Fachjury lobte vor allem das strukturierte Vorgehen von R+V. Denn alle Schritte waren in einem „Six-Sigma-Projekt“ angelegt – von der Standortbestimmung bis zur Umsetzung und Erfolgskontrolle.

Das Projekt startete mit der Bestandsaufnahme sowie einer Kundenbefragung. Dabei kam heraus: Die große Mehrheit (81 Prozent) der R+V-Mitarbeiter wünschte, 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 etwa der vollständige Wechsel zu fair gehandeltem Bio-Kaffee und ein regelmäßig angebotenes nachhaltiges Menü. Damit ein Menü als nachhaltig bezeichnet werden darf, muss es mehrere Kriterien erfüllen, etwa 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 R+V diese inzwischen auf alle sechs Gastronomiestandorte in Deutschland aus.

## Arbeitssicherheit

Sicherheit und Gesundheitserhaltung am Arbeitsplatz sind Voraussetzungen für eine leistungsstarke Belegschaft. Der Arbeitgeber hat die Aufgabe, für den Schutz der Arbeitnehmer am Arbeitsplatz zu sorgen. Daher gewährleitet 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.



... Betriebsgastronomie ...	Menschenrechte/Arbeitnehmerrechte
Arbeitssicherheit	Recht zu Kollektivverhandlungen
	Tarifbindung
	Kinderarbeit/Zwangs- und Pflichtarbeit

## 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 gesellschaftlich verantwortungsvolles Handeln gehören vor allem die Rechte der Arbeitnehmer, die unternehmerische Verantwortung (Compliance) sowie das soziale Engagement durch Spenden, Sponsoring und Eigeninitiative.

### 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. 9) verpflichten sich Unternehmen, ihr Handeln an zehn sozialen und ökologischen Prinzipien auszurichten. Dazu zählen unter anderem die Achtung von Menschen- und Arbeitnehmerrechten, das Engagement für Klimaschutz sowie der Kampf gegen Korruption.

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

### Recht zu Kollektivverhandlungen

Das Recht zu Kollektivverhandlungen ist bei R+V in keiner Weise gefährdet. Im gesamten R+V-Konzern werden die

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

Anzahl	
Innendienst	284
Außendienst	72
<b>Gesamt</b>	<b>356</b>

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

Grundsätze der vertrauensvollen Zusammenarbeit aus Paragraph 2 Absatz 1 Betriebsverfassungsgesetz (BetrVG) im Verhältnis zu Betriebsräten, Gewerkschaften und Arbeitgebervereinigungen aus Überzeugung heraus gelebt.

### Tarifbindung

Im R+V-Konzern gelten für alle Mitarbeiter – teilweise unternehmensspezifische – (Gesamt-)Betriebsvereinbarungen. Auf die Mitarbeiter der Versicherungsunternehmen werden die Tarifverträge für das private Versicherungsgewerbe angewandt. Bei den Dienstleistungsgesellschaften werden die Tarifverträge auszugsweise angewendet.

### Kinderarbeit/Zwangs- und Pflichtarbeit

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



Der Blick auf das R+V-Gebäude am Raiffeisenplatz 2 in Wiesbaden.

## Compliance

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

Die dezentralen Segmentverantwortlichen berichten vierteljährlich in den Compliance-Konferenzen und in besonders gravierenden Fällen ad hoc über wesentliche Vorfälle sowie eingeleitete Maßnahmen an den Compliance-Beauftragten. Wesentliche Trends/Vorfälle berichtet im Anschluss der Compliance-Beauftragte an die Risikokonferenz. Neben der Berichterstattung an die Risikokon-

ferenz berichtet der Compliance-Beauftragte unmittelbar an den Vorstandsvorsitzenden.

Im Bereich Whistleblowing ist die Funktion eines Vertrauensanwaltes eingerichtet, an den sich die Mitarbeiter in Compliance-Angelegenheiten auch anonym wenden können, wenn sie einen Verstoß vermuten. Der Vertrauensanwalt berichtet, gegebenenfalls unter Wahrung zugesicherter Anonymität, über die an ihn herangetragenen Fälle an den Compliance-Beauftragten.

R+V hat die Compliance-Richtlinie „Verhaltensgrundsätze im Geschäftsverkehr“ im Jahr 2014 komplett überarbeitet. Über ein elektronisches Verfahren wurde diese Richtlinie zusammen mit Schulungsunterlagen an alle Mitarbeiter verteilt und die Kenntnisnahme dokumentiert.

Ausgewählte Einheiten erhalten zusätzlich durch Mitarbeiter des Compliance-Beauftragten Präsenz-Schulungen – ebenso Managementnachwuchskräfte im Rahmen ihrer Managementausbildung.

## VON R+V UNTERSTÜTZTE VEREINE 2014 (AUSWAHL)

Aktive Bürgerschaft	BürgerKolleg Wiesbaden	Die Clown Doktoren
Wiesbadener Tafel	Barrierefrei starten	Förderverein Zwerg Nase
Aktion Kinder-Unfallhilfe	Lebenshilfe Wiesbaden	Albatros

## Gesellschaftliches Engagement

R+V unterstützt und fördert insbesondere gemeinnützige Initiativen, die gemäß der genossenschaftlichen Idee „Hilfe zur Selbsthilfe“ handeln. Unter anderem macht R+V Bürger stark fürs Ehrenamt, setzt sich für Maßnahmen zur Unfallverhütung bei Kindern ein und fördert die soziale Integration behinderter Menschen. Darüber hinaus unterstützt R+V die eigenen Mitarbeiter beim gemeinnützigen Engagement vor Ort.

### 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 der mit 20.000 Euro dotierte Preis „Der Rote Ritter“. Unter der

Schirmherrschaft des Bundesverkehrsministers zeichnet die Kinder-Unfallhilfe alle zwei Jahre vorbildliche Initiativen zur Unfallverhütung aus. Projekte zur Verkehrserziehung sind ebenso dabei wie Konzepte zu sicheren Schulwegen und entschärften Unfallschwerpunkten. Bisher hat die Kinder-Unfallhilfe bundesweit 25 Projekte mit dem „Roten Ritter“ ausgezeichnet.

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 2014 kamen rund 177.000 Euro für den guten Zweck zusammen, seit der Vereinsgründung sind es sogar 1,12 Millionen Euro. R+V und KRAVAG sorgen übrigens dafür, dass jeder



Die Aktion Kinder-Unfallhilfe unterstützt seit vielen Jahren Projekte zum Schutz von Kindern im Straßenverkehr.

gespendete Euro den Kindern zugutekommt, indem sie alle Verwaltungskosten übernehmen.

### **BürgerKolleg Wiesbaden**

Als R+V von der Idee des BürgerKollegs erfuhr, fiel die Entscheidung leicht: Dieses Projekt passt perfekt zu den Grundüberzeugungen der genossenschaftlichen Versicherung. Das Prinzip des BürgerKollegs Wiesbaden ist ganz einfach: Profis machen Bürger stark fürs Ehrenamt. Sie schulen Ehrenamtliche, die ihr neues Wissen wiederum im heimischen Verein anwenden. Die Themen sind dabei so bunt gemischt wie die Teilnehmer der unentgeltlichen Seminare: Mitgliederwerbung, Vereinsrecht, Projektmanagement oder Öffentlichkeitsarbeit sind nur einige der vielen Aspekte.

Das BürgerKolleg ([www.buergerkolleg.de](http://www.buergerkolleg.de)) ist keine Schule im klassischen Sinn und auch keine Volkshochschule mit eigenen Gebäuden, Lehrern oder Verwaltungsangestellten. Der Verein konzentriert sich vielmehr ausschließlich auf die Qualifizierung von Ehrenamtlichen aller Fach-

richtungen, Altersstufen und Bildungsniveaus. Seit Gründung des BürgerKollegs im Jahr 2010 haben inzwischen mehr als 3.000 Ehrenamtliche aus Wiesbadener Vereinen an insgesamt mehr als 230 kostenfreien Seminaren, Workshops und Veranstaltungen teilgenommen.

Für dieses in Deutschland erste Konzept seiner Art gewann das BürgerKolleg mehrere Preise, unter anderem den ersten Preis der „Allianz für Bürgersinn“ der Herbert-Quandt-Stiftung sowie den Förderpreis der „Aktiven Bürgerschaft“ in der Kategorie „mitBestimmen“. Inzwischen haben auch die Städte Braunschweig und Gütersloh das Konzept des BürgerKollegs Wiesbaden übernommen.

R+V ist – neben der Stadt Wiesbaden – Hauptsponsor des Vereins und fördert ihn mit jährlich 75.000 Euro. Darüber hinaus arbeitet R+V konzeptionell mit und unterstützt die Seminare mit Referenten. Auf diese Weise ergänzt die R+V Versicherung ihr Engagement in der „Aktiven Bürgerschaft“ ([www.aktive-buergerschaft.de](http://www.aktive-buergerschaft.de)). Diese Initiative des Bundesverbands der Volksbanken und Raiffeisen-



Die freiwilligen Helfer von R+V verschönern den Eingang der Wichern-Schule mit einem Mosaik.



Frische Farbe für den Hof der Wichern-Schule: R+V-Mitarbeiter haben die Wände neu gestrichen.

banken ([www.bvr.de](http://www.bvr.de)) fördert ebenfalls private Aktivitäten für das Gemeinwohl.

### **Franz das Theater**

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

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

Von den Vorstellungen profitieren Publikum und Schauspieler gleichermaßen. Die Gäste erleben einen unterhalt-samen Abend und haben die Chance, Vorurteile über Bord

zu werfen und Kontakt zu den Darstellern zu knüpfen. Die Schauspieler ihrerseits werden durch die Theaterarbeit in ihrer Kreativität und Körperwahrnehmung gefördert. Durch ihre Theaterauftritte zeigen sie eindrucksvoll, dass sie ein wichtiger Teil unserer Gesellschaft sind. Die Generalprobe der „Franzler“ ist jedes Jahr exklusiv für R+V-Mitarbeiter reserviert.

### **„Wiesbaden Engagiert!“**

Einmal im Jahr tauschen 40 R+V-Mitarbeiter in Wiesbaden für einen Tag ihre Bürostühle und Schreibtische gegen Schaufel, Säge und Pinsel. Dann steht wieder „Wiesbaden Engagiert!“ auf dem Programm. Bei dieser Aktion sind freiwillige Helfer aus Unternehmen der hessischen Landeshauptstadt während ihrer Arbeitszeit in Kindergärten, Schulen oder karitativen Einrichtungen unterwegs. Dort streichen sie Wände, verschönern Schulgärten, reparieren Turnhallen oder helfen bei speziellen Veranstaltungen und Freizeitaktivitäten für Kinder. Die Kampagne gibt es seit 2005 – und genauso lange ist auch die R+V Versicherung mit dabei.



Die „Franzler“ präsentierten im Januar 2014 ihr neues Stück „Frühjahrestriebe“.

Ein fester Anlaufpunkt der freiwilligen Helfer von R+V ist seit vielen Jahren die Johann-Hinrich-Wichern-Schule, eine Sonderschule mit dem Förderschwerpunkt geistige Entwicklung und einer Abteilung für motorische Entwicklung. Zum zehnten Aktionstag im Juli 2014 haben 20 R+V-Mitarbeiter in der Schule im Stadtteil Amöneburg zwei ganz besondere Projekte umgesetzt: eine neue Mosaikwand für den Eingangsbereich sowie Hochbeete, die auch Rollstuhlfahrern die Gartenarbeit ermöglichen.

Nach Abschluss der Arbeiten können die Lehrer die Hochbeete nun in ihren praktischen Unterricht oder in ihre Therapie integrieren. Weitere 20 „R+Vler“ halfen 2014 im Kindertreff des Stadtteils Kostheim. Dort fand passend zur Fußball-WM ein Ballspieltag statt.

### Weihnachtsspendenaktion

An zahlreichen Standorten sammeln R+V-Mitarbeiter vor allem in der Vorweihnachtszeit für den guten Zweck. Ob Waffeln backen, Spielzeug spenden oder ganz einfach Geld sammeln – die Ideen sind vielfältig und originell. Die



R+V unterstützt bereits seit vielen Jahren die Arbeit der Clown Doktoren.

größte Spendenaktion bei R+V findet traditionell in der Wiesbadener Zentrale während der Adventszeit statt. Zwei Wochen lang können Mitarbeiter Geld für gemeinnützige Organisationen spenden, die sich um hilfsbedürftige Kinder und Jugendliche kümmern. Nach Ende der Sammelaktion verdoppelt R+V gemäß einem Vorstandsbeschluss stets den von den Mitarbeitern gesammelten Betrag.

Die Weihnachtsspendenaktion 2014 endete mit dem bisherigen Spendenrekord von 47.500 Euro. Das Geld ging zu gleichen Teilen an den Förderverein Zwerg Nase, die Aktion Kinder-Unfallhilfe, den Verein Albatros, die Clown Doktoren und die Organisation Barrierefrei starten. Seit dem Start der R+V-Weihnachtsspendenaktion im Jahr 1994 kamen insgesamt 387.550 Euro zusammen.

## Nachhaltigkeitsprogramm

Das Nachhaltigkeitsprogramm von R+V umfasst sämtliche Vorhaben und Projekte, die im Jahr 2014 auf den Weg gebracht wurden, noch nicht abgeschlossen waren beziehungsweise 2014 abgeschlossen wurden.

R+V-NACHHALTIGKEITSPROGRAMM			
Ziele	Maßnahmen	Termin	Status
<b>Nachhaltigkeits-Management</b>			
Weiterentwicklung des NH-Reportings	Umsetzung der Anforderungen des G4-Standards der Global Reporting Initiative (GRI)	2016	in Arbeit
	Umsetzung der Anforderungen aus der EU-Richtlinie zur CSR-Berichtspflicht	2017	neu
Weitere Integration der Nachhaltigkeit in die Geschäftsprozesse sowie Sensibilisierung der Mitarbeiter und Führungskräfte	Aktionstag Nachhaltigkeit am Standort Wiesbaden	2015	neu
	Aktionstag Nachhaltigkeit in den R+V-Direktionsbetrieben im Rahmen des „Roll-outs“ des Umweltmanagementsystems	2017	neu
	Verabschiedung des Leitfadens Nachhaltigkeitsmanagement	2014	abgeschlossen
	Regelmäßige Information der Mitarbeiter über interne Medien, Aktionen, Vorträge	laufend	laufend
Stakeholder-Dialog	Jährliche Veröffentlichung eines R+V-Nachhaltigkeitsberichts	jährlich	laufend
	Mitarbeit in Nachhaltigkeits-/Umweltnetzwerken: Corporate Responsibility Committee der DZ Bank Gruppe, VfU, VNU, Ökoprofit, CSR-RegioNet	laufend	laufend
<b>Versicherer</b>			
Integration von Nachhaltigkeitsaspekten in die Kapitalanlage	Implementierung eines Standardprozesses zum Ausschluss von Unternehmen, die nicht den Kapitalanlegerichtlinien entsprechen	2014	abgeschlossen
Nachhaltige Produkte	Nachhaltige Rentenversicherung „Congenial Blue“	2014	abgeschlossen
	Integration nachhaltiger Fonds in das fondsgebundene Produkt VorsorgeKonzept	2015	abgeschlossen
Kundenorientierung	Konkretisierung GDV-Verhaltenskodex	2014	abgeschlossen
	Code of Conduct	2014	abgeschlossen
<b>Umwelt</b>			
Umweltmanagementsystem	Roll-out des Umweltmanagementsystems auf die Direktionsbetriebe	2017	neu
	Re-Zertifizierung Umweltmanagementsystem nach ISO 14001	2016	in Arbeit
	Organisatorische Integration Umweltmanagement und Arbeitsschutz	2014	abgeschlossen
Reduktion CO <sub>2</sub> -Ausstoß	Senkung des dienstreisebedingten CO <sub>2</sub> -Ausstoßes um 10 % zum Basisjahr 2012	2020	neu
	Ersatz alter Fahrzeuge für Kurzstrecken- und Botenfahrten durch Elektroautos	2015	in Arbeit
	Umstellung auf Ökostrom an allen Direktionsbetrieben	2014	abgeschlossen
	Integration von Nachhaltigkeitsaspekten in die Dienstwagenordnung	2017	in Arbeit
	Integration von Umweltaspekten in die Dienstreiserichtlinie	2014	abgeschlossen

## R+V-NACHHALTIGKEITSPROGRAMM

Ziele	Maßnahmen	Termin	Status
Papierverbrauch	Projekt zur Detailanalyse des Papierverbrauchs bei R+V	2015	neu
	Erarbeitung der „R+V-Papier-Etikette“	2016	neu
	Projekt papierlose Filialdirektion	2015	neu
	Sensibilisierung der Mitarbeiter im Rahmen des Aktionstages Nachhaltigkeit	2015	neu
	Der Anteil Recyclingpapier steigt auf 50 %	2016	neu
Reduzierung Energieverbrauch	Der Energieverbrauch pro Mitarbeiter sinkt um 30 % gegenüber dem Basisjahr 2012	2020	neu
	Energiebedingter CO <sub>2</sub> -Ausstoß sinkt um 75 % im Vergleich zum Basisjahr 2012	2020	neu
	Projekt OptiCam zur energetischen Optimierung des Standortes Wiesbaden	2016	in Arbeit
	Durchführung des Energieaudits nach EN 16247	2015	neu
	Ausstattung eines Wiesbadener Bürogebäudes mit LED-Beleuchtung	2016	in Arbeit
Abfallreduzierung	Energetische Optimierung des Rechenzentrums	2016	in Arbeit
	Überprüfung des Entsorgungs-/Abfallkonzepts	2015	in Arbeit
Erhöhung des Anteils von Recyclingpapier	Projekt Recycling von Druckerpatronen im Außendienst	2014	abgeschlossen
	Umstellung auf Recyclingpapier für die Kundenkorrespondenz in der Druckstraße	2015	in Arbeit
	Integration von Nachhaltigkeitsaspekten in die R+V-Papierrichtlinie	2014	abgeschlossen
<b>Mitarbeiter</b>			
Mitarbeiterengagement	Durchführung der Mitarbeiterbefragung „MEX“	2014	abgeschlossen
Gesundheitsmanagement	Darmkrebs-Vorsorge-Programm für alle Mitarbeiter	2015	neu
	Projekt „Im Gleichgewicht“ zur Stärkung der psychischen Gesundheit	2015	in Arbeit
Nachhaltige Betriebsgastronomie	Einführung der nachhaltigen Betriebsgastronomie an allen R+V-Direktionsbetrieben	2015	abgeschlossen
Vereinbarkeit beruflicher und familiärer Interessen für Mitarbeiter	Verankerung der Vereinbarkeit von Beruf und Familie in den Führungsleitlinien	2015	abgeschlossen
	Re-Auditierung Beruf und Familie durch die Hertie-Stiftung	2015	in Arbeit
	Einführung einer Pflegeberatung und Kinderbetreuungsvermittlung über einen externen Anbieter	2014	abgeschlossen
	Schaffung von Seminarangeboten zur Pflege Angehöriger	2014	abgeschlossen
	Einführung Telearbeit	2015	in Arbeit
	Einführung Auszeiten-Regelungen	2015	in Arbeit
<b>Gesellschaft</b>			
Corporate Volunteering	Pilotierung Unterstützung der Initiative „Joblinge e. V.“ Wiesbaden	2015	neu
Systematisierung gesellschaftliches Engagement	Erarbeitung einer Policy zur gesellschaftlichen Verantwortung der R+V Versicherung	2016	in Arbeit
	Teilnahme am Programm „CSR-RegioNet“ der Stadt Wiesbaden	2015	neu
Fortlaufende Sicherstellung der Regelkonformität	Neufassung der Compliance-Richtlinie	2014	abgeschlossen
	Einführung und Veröffentlichung des Compliance-Management-Systems für den Vertrieb	2015	abgeschlossen



# GRI-Index

GRI-INDEX		
GRI-Indikator	Seite/ Kommentar	Erfüllungsgrad
<b>1 Strategie und Analyse</b>		
1.1 Erklärung des höchsten Entscheidungsträgers	3	■
1.2 Wichtigste Auswirkungen, Risiken und Chancen	8–10, 13–18	■
<b>2 Organisationsprofil</b>		
2.1 Name der Organisation	1, 6, 62	■
2.2 Marken, Produkte bzw. Dienstleistungen	6–8, 13–18	■
2.3 Organisationsstruktur	6, GB: 46–49	■
2.4 Hauptsitz der Organisation	62, GB: 46	■
2.5 Länder der Geschäftstätigkeit	4–5, 7–8, GB: 46–53	■
2.6 Eigentümerstruktur und Rechtsform	4, 6, GB: 46–53	■
2.7 Märkte	4–5, 7–8, GB: 46–53	■
2.8 Größe der Organisation	4–7, GB: 46–53	■
2.9 Veränderungen der Größe, Struktur oder Eigentumsverhältnisse	4–7, GB: 46–53	■
2.10 Auszeichnungen	10, 22, 23, 38–40	■
<b>3 Berichtsparameter</b>		
3.1 Berichtszeitraum	11	■
3.2 Veröffentlichung des letzten Berichts	11	■
3.3 Berichtszyklus	11	■
3.4 Ansprechpartner	62	■
3.5 Vorgehensweise bei der Bestimmung des Berichtsinhalts	3, 8, 11	■
3.6 Berichtsgrenze	11	■
3.7 Beschränkungen des Berichtsumfangs	11	■
3.8 Joint Ventures, Töchter, Outsourcing	12–18	■
3.9 Datenerfassung	11	■
3.10 Neue Darstellung von Informationen aus alten Berichten	11	■
3.11 Veränderungen des Umfangs, der Berichtsgrenzen oder der Messmethoden	11	■
3.12 GRI Content Index	57–60	■
3.13 Bestätigung des Berichts durch externe Dritte	–	■
<b>4 Unternehmensführung (Governance), Verpflichtungen und Engagement</b>		
4.1 Führungsstruktur der Organisation	GB: 7, 49, 232	■
4.2 Angabe, ob der Vorsitzende des höchsten Leitungsorgans gleichzeitig Geschäftsführer ist	3, GB: 46–53	■
4.3 Unabhängige Mitglieder des höchsten Leitungsorgans	GB: 46–53, 232–234	■
4.4 Mechanismen für Empfehlungen von Aktionären und Mitarbeitern an das höchste Leitungsorgan	GB: 14–15, 46–53	■
4.5 Zusammenhang zwischen der Bezahlung der Mitglieder des höchsten Leitungsorgans, der leitenden Angestellten und der Mitglieder der Geschäftsführung und der Leitung der Organisation	GB: 227	■
4.6 Mechanismen zur Vermeidung von Interessenkonflikten im Vorstand	49–50, GB: 70–74	■
4.7 Qualifikation der Vorstandsmitglieder in Bezug auf Nachhaltigkeitsthemen	8–10, 49–50	■
4.8 Leitbilder, Verhaltenskodizes und Prinzipien	8–10, 18–19, 23, 50	■

## GRI-INDEX

GRI-Indikator	Seite / Kommentar	Erfüllungsgrad
4.9 Verfahren des Vorstands zur Überwachung der Nachhaltigkeitsleistung	GB: 53–58	■
4.10 Verfahren zur Beurteilung der Nachhaltigkeitsleistung des Vorstands	8–10, 50, GB: 53–58	■
4.11 Vorsorgeprinzip	8–10, 50, GB: 53–58	■
4.12 Teilnahme an und Umsetzung von externen Vereinbarungen, Prinzipien, Initiativen	9, 18–19, 23, 38, 46–47	■
4.13 Mitgliedschaften	9, 23, 18–19, 46–47	■
4.14 Stakeholder-Gruppen	11	■
4.15 Auswahl der Stakeholder-Gruppen	8–11	■
4.16 Einbeziehung von Stakeholdern	8–10, 19–20, GB: 235	■
4.17 Fragen und Bedenken von Stakeholdern	8–10, 19–20, GB: 235	■
<b>Financial Service Sector Supplement (FSSS)</b>		
FS1 Beschreibung der Umwelt- und Sozialpolitik und Richtlinien	12–13, 23, 49–50	■
FS2 Prozesse zur Bewertung und Überprüfung von Umwelt- und Sozialrisiken in den wichtigsten Geschäftsbereichen	12–13, 18–21, 23, 49–50	■
FS3 Überwachung der Einhaltung von vereinbarten Umwelt- und Sozialrichtlinien von Kunden	49	☑
FS4 Prozesse zur Verbesserung der Kompetenz der Mitarbeiter bezüglich ökologischer und sozialer Grundsätze	8–10	■
FS5 Zusammenarbeit mit Anspruchsgruppen betreffend Umwelt- und Sozialrisiken	9, 11, 22–23	■
FS6 Anteil des Portfolios für Geschäftsbereiche nach Regionen, Größe und Sektoren	4–8, GB: 46–53	■
FS7 Wert der Produkte und Dienstleistungen mit sozialem Nutzen nach Zweck	4–8, 51–54, 16–17	☑
FS8 Wert der Produkte und Dienstleistungen mit ökologischem Nutzen nach Zweck	13–15	☑
FS9 Anwendungsbereiche und Frequenz von Audits zur Umsetzung von Umwelt- und Sozialrichtlinien	8–10, 18–19, 21–23	■
FS10 Anteil der Unternehmen des Firmenportfolios, mit welchen Umwelt- oder Sozialleistung geprüft werden	6, 8–11, GB: 46–49	☑
FS11 Anteil der Anlagen, die auf positive oder negative Umwelt- oder Sozialthemen diskutiert wurden	12–13	■
FS12 Abstimmungspolitik zu Umwelt- oder Sozialthemen für Anteile, bei denen das berichtende Unternehmen zur Stimmrechtsausübung berechtigt ist	–	□
FS13 Zugang zu Dienstleistungen des Unternehmens für Personen in wirtschaftlich schwachen bzw. wenig bevölkerten Regionen	4–8, GB: 46–49, (R+V ist nicht in wirtschaftlich schwachen oder wenig bevölkerten Regionen aktiv).	■
FS14 Initiativen zur Verbesserung des Zugangs zu Dienstleistungen für Benachteiligte	4–8, GB: 46–49, (R+V ist nicht in wirtschaftlich schwachen oder wenig bevölkerten Regionen aktiv).	■
FS15 Richtlinien für faire Gestaltung und fairen Verkauf von Finanzprodukten und -dienstleistungen	18–20	■
FS16 Beitrag zur finanziellen Allgemeinbildung nach Anspruchsgruppen	52–53	■
<b>Ökonomische Leistungsindikatoren</b>		
Managementansatz	12	
EC1 Unmittelbar erzeugter und ausgeschütteter wirtschaftlicher Wert	4–5, 7, GB: 112–116	☑
EC2 Finanzielle Folgen des Klimawandels	20–21, 22–25, 30–34	■
EC3 Umfang der betrieblichen sozialen Zuwendungen	44–46, GB: 162–166	■
EC4 Finanzielle Zuwendungen der öffentlichen Hand	keine signifikanten Subventionen oder Beihilfen erhalten	■
EC5 Spanne des Verhältnisses der Standardeintrittsgehälter zum lokalen Mindestlohn an wesentlichen Geschäftsstandorten	49	☑

GRI-INDEX		
GRI-Indikator	Seite / Kommentar	Erfüllungsgrad
EC6	Geschäftspolitik, -praktiken und Anteil der Ausgaben für Zulieferer	49 <input checked="" type="checkbox"/>
EC7	Standortbezogene Personalauswahl	44–47 <input checked="" type="checkbox"/>
EC8	Infrastrukturinvestitionen und Dienstleistungen für das Gemeinwohl	51–54 <input checked="" type="checkbox"/>
EC9	Verständnis und Beschreibung der Art und des Umfangs wesentlicher indirekter wirtschaftlicher Auswirkungen	– <input type="checkbox"/>
<b>Ökologische Leistungsindikatoren</b>		
	Managementansatz	22–23 <input type="checkbox"/>
EN1	Eingesetzte Materialien	24–25, 28, 29 <input checked="" type="checkbox"/>
EN2	Recyclingmaterial	24–25 <input checked="" type="checkbox"/>
EN3	Direkter Energieverbrauch	28, 32 <input checked="" type="checkbox"/>
EN4	Indirekter Energieverbrauch	28, 32–33 <input checked="" type="checkbox"/>
EN5	Energieeinsparung	26, 28, 32–33 <input checked="" type="checkbox"/>
EN6	Initiativen für Energieeffizienz und erneuerbare Energien	14–15, 26–28, 30 <input checked="" type="checkbox"/>
EN7	Initiativen zur Verringerung des indirekten Energieverbrauchs	24–26, 30, 31–34 <input checked="" type="checkbox"/>
EN8	Gesamtwasserentnahme	29 <input checked="" type="checkbox"/>
EN9	Wasserquellen, die wesentlich von der Entnahme von Wasser betroffen sind	nicht relevant <input type="checkbox"/>
EN10	Rückgewonnenes und wiederverwendetes Wasser	nicht relevant <input type="checkbox"/>
EN11	Grundstücke in oder an der Grenze zu Schutzgebieten	nicht relevant <input type="checkbox"/>
EN12	Wesentliche Auswirkungen von Aktivitäten in geschützten Gebieten	nicht relevant <input type="checkbox"/>
EN13	Geschützte oder wiederhergestellte natürliche Lebensräume	nicht relevant <input type="checkbox"/>
EN14	Strategien, laufende Maßnahmen und Zukunftspläne für das Management der Auswirkungen auf die Biodiversität	nicht relevant <input type="checkbox"/>
EN15	Anzahl der Arten auf der Roten Liste der IUCN und auf nationalen Listen, die ihren natürlichen Lebensraum in Gebieten haben, die von der Geschäftstätigkeit der Organisation betroffen sind, aufgeteilt nach dem Bedrohungsgrad	nicht relevant <input type="checkbox"/>
EN16	Treibhausgasemissionen	22, 27 <input checked="" type="checkbox"/>
EN17	Andere indirekte Treibhausgasemissionen	22, 27, 32–33 <input checked="" type="checkbox"/>
EN18	Initiativen zur Verringerung von Treibhausgasemissionen	24–26, 28–29 <input checked="" type="checkbox"/>
EN19	Ozonschädigende Substanzen nach Gewicht	– <input type="checkbox"/>
EN20	NO <sub>x</sub> , SO <sub>x</sub> und andere Luftemissionen, nach Gewicht	33–34 <input checked="" type="checkbox"/>
EN21	Abwassereinleitungen	– <input type="checkbox"/>
EN22	Abfall nach Art und Entsorgungsmethode	31 <input checked="" type="checkbox"/>
EN23	Wesentliche Freisetzungen	nicht relevant <input type="checkbox"/>
EN24	Gewicht des transportierten, importierten, exportierten oder behandelten Abfalls, der gemäß den Bestimmungen des Baseler Übereinkommens, Anlage I, II, III und VIII, als gefährlich eingestuft wird, sowie Anteil in Prozent des zwischenstaatlich verbrachten Abfalls	nicht relevant <input type="checkbox"/>
EN25	Bezeichnung, Größe, Schutzstatus und Biodiversitätswert von Gewässern und damit verbundenen natürlichen Lebensräumen, die von den Abwassereinleitungen und dem Oberflächenabfluss der berichtenden Organisation erheblich betroffen sind	nicht relevant <input type="checkbox"/>
EN26	Initiativen zur Minimierung von Umweltauswirkungen	24–26, 28–29 <input checked="" type="checkbox"/>
EN27	Anteil von Produkten, deren Verpackungen wiederverwendet wurden	nicht relevant <input type="checkbox"/>
EN28	Sanktionen wegen Umweltverstößen	23 <input checked="" type="checkbox"/>
EN29	Auswirkungen des Transports	34 <input checked="" type="checkbox"/>

## GRI-INDEX

GRI-Indikator	Seite / Kommentar	Erfüllungsgrad
EN30 Gesamte Umweltschutzausgaben und -investitionen, aufgeschlüsselt nach Art der Ausgaben und Investitionen	–	□
<b>Gesellschaftliche Leistungsindikatoren: Arbeitspraktiken und menschenwürdige Beschäftigung</b>		
Managementansatz	35–38	
LA1 Gesamtbelegschaft nach Beschäftigungsart, Arbeitsvertrag und Region	35	■
LA2 Mitarbeiterfluktuation	36	■
LA3 Leistungen für Vollzeitangestellte	37–42	■
LA4 Mitarbeiter mit Tarifverträgen	49	■
LA5 Mitteilungsfristen in Bezug auf wesentliche betriebliche Veränderungen	–	□
LA6 In Arbeitsschutzausschüssen vertretene Mitarbeiter	–	□
LA7 Berufskrankheiten, Ausfalltage und arbeitsbedingte Todesfälle	48	■
LA8 Beratung und Schulung zu ernsthaften Krankheiten	40–42	■
LA9 Arbeits- und Sicherheitsvereinbarungen	–	□
LA10 Aus- und Weiterbildung der Mitarbeiter	43–44	■
LA11 Programme für das Wissensmanagement und für lebenslanges Lernen	43–44	■
LA12 Prozentsatz der Mitarbeiter, die eine regelmäßige Leistungsbeurteilung und Entwicklungsplanung erhalten	43–44	■
LA13 Vielfalt des oberen Managements und Mitarbeiterstruktur	46–47, 49	■
LA14 Durchschnittliche Entlohnung nach Geschlecht und Mitarbeiterkategorie	44–46	■
<b>Gesellschaftliche Leistungsindikatoren: Menschenrechte</b>		
Managementansatz	12–13, 49	
HR1 Investitionsvereinbarungen mit Menschenrechtsklauseln	nicht relevant	□
HR2 Prüfung der Zulieferer zu Menschenrechtsfragen	49	■
HR3 Gesamtstunden, die Mitarbeiter zu Richtlinien und Verfahren geschult wurden, welche sich auf Menschenrechte beziehen, sowie Prozentsatz der geschulten Mitarbeiter	50	■
HR4 Vorfälle von Diskriminierung und ergriffene Maßnahmen	–	□
HR5 Vereinigungsfreiheit und Kollektivverhandlungen	49	■
HR6 Maßnahmen zur Abschaffung von Kinderarbeit	49	■
HR7 Maßnahmen zur Abschaffung von Zwangs- oder Pflichtarbeit	49	■
HR8 Prozentsatz des Sicherheitspersonals, das im Hinblick auf die Richtlinien und Verfahrensanweisungen in Bezug auf Menschenrechtsaspekte, die für die Geschäftstätigkeit relevant sind, geschult wurde	–	□
HR9 Gesamtzahl der Vorfälle, in denen Rechte der Ureinwohner verletzt wurden, und ergriffene Maßnahmen	keine Vorfälle (R+V ist nicht außerhalb Europas vertreten)	■
<b>Gesellschaftliche Leistungsindikatoren: Gesellschaft</b>		
Managementansatz	49–50	
SO1 Auswirkungen auf das Gemeinwesen	nicht relevant	□
SO2 Korruptionsrisiken	–	□
SO3 Schulungen zu Antikorruptionspolitik und -verfahrensweisen	19, 50	■
SO4 Korruptionsvorfälle und ergriffene Maßnahmen	–	□

## GRI-INDEX

GRI-Indikator	Seite / Kommentar	Erfüllungsgrad
SO5 Politische Positionen und Lobbying	Interessenvertretung erfolgt über den Branchenverband GDV und den Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken e.V. (BVR).	■
SO6 Gesamtwert der Zuwendungen (Geldzuwendungen und Zuwendungen von Sachwerten) an Parteien, Politiker und damit verbundene Einrichtungen, aufgelistet nach Ländern	–	□
SO7 Anzahl der Klagen, die aufgrund wettbewerbswidrigen Verhaltens, Kartell- oder Monopolbildung erhoben wurden, und deren Ergebnisse	Keine wesentlichen Klagen im Berichtsjahr erhoben.	■
SO8 Geldbußen und Sanktionen wegen Verstoßes gegen Rechtsvorschriften	–	□
<b>Gesellschaftliche Leistungsindikatoren: Produktverantwortung</b>		
Managementansatz	18–20	
PR1 Auswirkungen auf die Gesundheit und Sicherheit der Kunden	nicht relevant	□
PR2 Summe der Vorfälle, in denen Vorschriften und freiwillige Verhaltensregeln in Bezug auf Auswirkungen von Produkten und Dienstleistungen auf Gesundheit und Sicherheit nicht eingehalten wurden, dargestellt nach Art der Folgen	–	□
PR3 Produktinformationen	13, 18–20	■
PR4 Gesamtzahl der Vorfälle, in denen geltendes Recht und freiwillige Verhaltensregeln in Bezug auf Informationen über und Kennzeichnung von Produkten und Dienstleistungen nicht eingehalten wurden, dargestellt nach Art der Folgen	–	□
PR5 Kundenzufriedenheit	19–20	■
PR6 Standards in Bezug auf Werbung	20	■
PR7 Gesamtzahl der Vorfälle, in denen Vorschriften und freiwillige Verhaltensregeln in Bezug auf Werbung einschließlich Anzeigen, Verkaufsförderung und Sponsoring nicht eingehalten wurden, dargestellt nach Art der Folgen	–	□
PR8 Gesamtzahl berechtigter Beschwerden in Bezug auf die Verletzung des Schutzes der Kundendaten und deren Verlust	–	□
PR9 Bußgelder wegen Verstoßes gegen Produkt- und Dienstleistungsaufgaben	–	□

# Impressum

## **Herausgeber**

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

## **Redaktion**

Rita Jakli (verantwortlich), Frank Senger

## **Design**

Heisters & Partner  
Corporate & Brand Communication, Mainz

## **Fotografie**

Johann Sebastian Hänel, S. 54 (rechts)  
Karsten Jipp, S. 52  
Martin Magunia, S. 35  
Reinhard Mink, S. 47  
Paul Müller, S. 54 (links)  
Michael Rast, S. 44  
R+V, S. 3, 14, 17, 50  
Kristina Schäfer, S. 53 (rechts)  
Frank Senger, S. 5, 30, 53 (links)

## **Lithografie**

Koch Lichtsatz & Scan GmbH, Wiesbaden

© 2015 bei R+V Versicherung AG, Wiesbaden





**R+V Versicherung**

Raiffeisenplatz 1

65189 Wiesbaden

Tel. 0800 533-1112

(Kostenfrei aus allen  
deutschen Fest- und  
Mobilfunknetzen.)

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