



HanseMerkur

# Nachhaltig- keitsbericht 2023

HAMBURG, JUNI 2024



# Nachhaltig- keitsbericht 2023

HAMBURG, JUNI 2024

**Titelbild:**

Der Hauptsitz der HanseMerkur in Hamburg, während eines Drohnenflugs im Jahr 2020 durch Yorbiter aufgenommen



**Eberhard Sautter**, Vorstandsvorsitzender

## Liebe Leserin, lieber Leser,

geht es Ihnen auch so? Den Begriff Nachhaltigkeit verbinden die wenigsten ad hoc mit der Versicherungsbranche. Auch viele unserer Stakeholder haben bislang nur eine vage Vorstellung davon, wie wichtig die Rolle der Versicherer in diesem Kontext wirklich ist. Denn: Im Vergleich zu anderen Branchen wie der Bekleidungs- oder Automobilindustrie scheinen Versicherer auf den ersten Blick weniger direkte Einflussmöglichkeiten zu haben, um Wirtschaft und Gesellschaft in Richtung nachhaltiges Handeln zu transformieren.

Doch der erste Blick trügt: Das Geschäftsmodell von Versicherungen bildet eine der nachhaltigsten Formen des Wirtschaftens. Versicherungsunternehmen beruhen auf dem Prinzip der Generationengerechtigkeit, dem Werterhalt und der Kraft der Gemeinschaft. Durch die gemeinsame finanzielle Absicherung von Risiken unterstützen sie nicht nur einzelne Personen oder Unternehmen, sondern tragen auch zur Stabilität

und Sicherheit der Gesellschaft bei. Die Idee, Risiken gemeinschaftlich zu teilen, ermöglicht es, dass individuelle Schäden auf viele Schultern verteilt werden und somit tragfähige Lösungen für unvorhergesehene Ereignisse geschaffen werden.

Vor allem als Investor spielen wir eine entscheidende Rolle bei der Förderung nachhaltiger Veränderungen. Durch die Integration von Umwelt-, Sozial- und Governance-Kriterien (ESG) in unsere Anlagestrategien und Produktentwicklung leisten wir einen bedeutenden Beitrag zur Nachhaltigkeit. So hat die HanseMerkur bereits vor zwei Jahren beschlossen, bis 2029 die CO<sub>2</sub>-Emissionen ihres Portfolios um mindestens 50 Prozent zu reduzieren. Um das gesetzte Ziel zu erreichen, müssen die CO<sub>2</sub>-Emissionen in unseren Portfolios jährlich um mindestens 7% gesenkt werden. Im Berichtsjahr verzeichnen die Anlageportfolios der HanseMerkur im Durchschnitt ca. 9% weniger Emissionen als im Vorjahr.

Wir haben uns also erfolgreich auf den Weg gemacht. Unser großes Ziel, Netto-Null-Emissionen zu erreichen, soll spätestens bis 2050 realisiert werden.

Überhaupt ist die Dekarbonisierung der Kapitalanlage von entscheidender Bedeutung für Versicherungsunternehmen, um den Herausforderungen des Klimawandels entgegenzuwirken. Versicherer können so nicht nur ihre eigene Resilienz stärken, sondern auch einen positiven Beitrag zum globalen Klimaschutz leisten. Die HanseMerkur hat beispielsweise im Jahr 2023 einen Unternehmensdialog mit den zehn größten CO<sub>2</sub>-Emittenten in den Portfolios der HanseMerkur-Gesellschaften geführt, die für insgesamt rund 72% der CO<sub>2</sub>-Emissionen verantwortlich sind. Die dabei erzielten Ergebnisse sowie das definierte Mindestniveau für Nachhaltigkeit finden erstmalig Erwähnung in unserer Nachhaltigkeitsberichterstattung. Das ist in meinen Augen der richtige Pfad; zeigt es doch eindrucksvoll die Ernsthaftigkeit und die damit einhergehende Transparenz unserer Nachhaltigkeitsbestrebungen.

Nachhaltigkeit in ihrer sozialen Dimension liegt uns als Personenversicherer seit jeher ganz besonders am Herzen – sei es in unserer Rolle als Arbeitgeber oder als Good Corporate Citizen. So sind wir seit über 40 Jahren im Bereich des Kinderschutzes aktiv. Im vergangenen Jahr haben wir unser Engagement weiter ausgebaut. Mit der HanseMerkur Preis für Kinderschutz Academy stärken wir den Kinderschutz und bieten den mittlerweile über 170 Preisträgerinitiativen eine Möglichkeit, sich untereinander noch besser zu vernetzen und voneinander zu profitieren. Denn es braucht übergreifende Allianzen, um etwas zu bewegen. Formate wie regelmäßige Workshops, Fachvorträge, eine gemeinsame Academy App sowie die digitale Ehrenamtsbörse, bei der sich Mitarbeitende der HanseMerkur ehrenamtlich bei den sozialen Initiativen einbringen können, sind Pfeiler des neuen Netzwerks.

”

Nachhaltigkeit in ihrer sozialen Dimension liegt uns als Personenversicherer seit jeher ganz besonders am Herzen.“

Was mich mit Stolz erfüllt: Dieses Engagement ist fest im gesamten Unternehmen verankert und wird vom Auszubildenden bis hin zum Vorstand gelebt. Hervorgehoben sei hier insbesondere die junge Generation. Denn unsere Auszubildenden und dualen Studierenden haben 2023 mit großem Einsatz verschiedene soziale Aktionen initiiert, die ebenfalls in diesem Bericht nachzulesen sind.

Liebe Leserinnen und Leser, ich freue mich, Ihnen heute den sechsten eigenständigen Nichtfinanziellen Bericht vorzustellen. Auf den folgenden Seiten erhalten Sie einen transparenten Überblick zu unseren Nachhaltigkeitsmaßnahmen im Jahr 2023. Ich bin zuversichtlich, dass die HanseMerkur damit verdeutlichen kann, nicht nur Mindestanforderungen zu erfüllen, sondern dass ihr Engagement weit darüber hinaus geht und wir als zukunftsorientiertes Unternehmen einen hohen Stellenwert auf den Bereich Nachhaltigkeit legen.

Mein herzlicher Dank gilt allen internen und externen Mitstreiterinnen und Mitstreitern, die uns auf diesem Weg begleiten und mir ihrer Partizipation so vieles überhaupt erst möglich machen.

Ich wünsche Ihnen eine anregende Lektüre.

Eberhard Sautter, Vorstandsvorsitzender

# INHALT

## INHALT

Vorwort	2	<b>Mitarbeitende</b>	
Highlights	6	5.1 Strategischer Ansatz und Kennzahlen Personalmanagement	49
<b>Einführung</b>		5.2 Gewinnung und -bindung von Mitarbeitenden	51
1.1 Über diesen Bericht	9	5.3 Aus-/ Weiterbildung und Talentförderung	53
1.2 Unternehmensportrait	10	5.4 Vielfalt, Chancengleichheit und Mitbestimmung	57
<b>Nachhaltige Unternehmensführung</b>		5.5 Arbeitssicherheit und Gesundheitsförderung	59
2.1 Strategischer Nachhaltigkeitsansatz der HanseMercur	13	<b>Betrieblicher Umweltschutz und Lieferkette</b>	
2.2 Stakeholderdialog und Wesentlichkeitsanalyse	16	6.1 Betrieblicher Umweltschutz	63
2.3 Unternehmensführung	19	6.2 Nachhaltige Beschaffung	68
2.4 Compliance	22	<b>Unser Engagement</b>	
2.5 Datenschutz und Informationssicherheit	24	7.1 Soziales Engagement bei der HanseMercur	71
2.6 Politische Einflussnahme	25	7.2 HanseMercur Preis für Kinderschutz	75
<b>Produktverantwortung</b>		7.3 Vielfältiges Engagement	79
3.1 Einführung	27	<b>Taxonomie Angaben</b>	
3.2 Innovative Produkte	28	8.1 Motivation	83
3.3 Verantwortungsvoller Vertrieb	32	8.2 Meldebogen: KPI bezogen auf versicherungstechnische Tätigkeiten	84
3.4 Kundenorientierung und faire Schadensabwicklung	35	8.3 Meldebogen: KPI bezogen auf Kapitalanlagen	85
<b>Nachhaltige Investitionen</b>		8.4 Standardmeldebögen für die Offenlegung nach Artikel 8 Absätze 6 und 7 der Delegierten Verordnung (EU) 2021/2178	89
4.1 Einführung	39	8.5 Qualitative Angaben	94
4.2 HanseMercur	39	<b>Anhang</b>	
4.2.1 Verständnis von Nachhaltigkeit in der Kapitalanlage der HanseMercur	39	Abkürzungen	96
4.2.2 Nachhaltigkeitsziele für die Kapitalanlage der HanseMercur	40	Verlinkungen	97
4.2.3 Erreichung der Nachhaltigkeitsziele für die Kapitalanlage im Jahr 2023	40	Personalkennzahlen	92
4.3 Nachhaltige Finanzanlagen	41	GRI-Inhaltsindex	100
4.3.1 Motivation	41	Kontakt & Impressum	108
4.3.2 Die Zukunft nachhaltiger Investitionen: Positionierung und Strategieansatz	42		
4.3.3 Ausgezeichnete Produktwelt	44		
4.3.4 Nachhaltiger HanseMercur-Dachfonds	44		
4.4 Nachhaltige Immobilieninvestments	45		

# HIGHLIGHTS



Ca. **80%**

der Werbeartikel sind dank recycelten Materialien oder aufgrund einer besonders hohen Langlebigkeit nachhaltig ausgelegt (S. 69)



**1.625**

Mitarbeitende bildeten sich insgesamt für

**25.599**

Stunden weiter.



**Diversität und Chancengleichheit:**

Die HanseMerkur hat die Charta der Vielfalt unterzeichnet und setzt hiermit ein Zeichen, dass sie sich für ein wertschätzendes und vorurteilsfreies Arbeitsumfeld einsetzt



**Ausbildungshöchststand:**  
Die HanseMerkur konnte

**23**

neue Auszubildende und Studierende für das Lehrjahr 2023 gewinnen



**9%**

Dekarbonisierung in der Kapitalanlage: die Anlageportfolien der HanseMerkur verursachten im Durchschnitt ca. 9 % weniger Emissionen als im Vorjahr



**64%**

des Fuhrparks ist elektrisch bzw. hybrid unterwegs (S. 64)



**210** kg

Verpackungsmüll konnte im Betriebsrestaurant durch die Verwendung von Mehrwegbehältnissen eingespart werden



**65.000** EUR

Euro Preisgeld gingen insgesamt im Rahmen des HanseMerkur Preis für Kinderschutz an fünf Projekte (S.76)

# EINFÜHRUNG

## EINFÜHRUNG



Alle Angaben im Nachhaltigkeitsbericht, die Bestandteil des Nichtfinanziellen Berichts sind, wurden mit dem Symbol  gekennzeichnet. Der vorliegende Bericht enthält darüber hinaus Informationen zu den Nachhaltigkeitsaktivitäten der HanseMerkur, die über die gesetzlichen Anforderungen i. S. d. CSR-RUG hinausgehen.

### 1.1 Über diesen Bericht

 Mit diesem Nachhaltigkeitsbericht zeigt die Hanse Merkur Krankenversicherung auf Gegenseitigkeit, inklusive ihrer in diesem Bericht konsolidierten Tochtergesellschaften (im Folgenden HanseMerkur), welche Fortschritte die Versicherungsgruppe im Berichtszeitraum im Hinblick auf nachhaltiges Wirtschaften erreicht hat. Gleichzeitig kommt das Unternehmen damit der Verantwortung zur Aufstellung eines gesonderten nichtfinanziellen Konzernberichts nach. Basierend auf den Anforderungen des CSR-Richtlinien-Umsetzungsgesetzes (CSR-RUG) ergänzt der nichtfinanzielle Bericht die Finanzberichterstattung der HanseMerkur um Angaben zu wesentlichen nichtfinanziellen Aspekten gemäß §§ 315b, 315c i.V.m. 289c bis 289e HGB.

 Sofern nicht anders angegeben, beziehen sich die Angaben im Nachhaltigkeitsbericht auf alle deutschen Versicherungsgesellschaften der HanseMerkur Gruppe mit Ausnahme der BD24 Berlin Direkt Versicherung AG. Die Angaben zum Geschäftsjahr 2023 in Unterkapitel 1.2 beziehen sich auf den Konsolidierungskreis des Geschäftsberichts der HanseMerkur Versicherungsgruppe (Verweis: HanseMerkur Geschäftsjahr 2023, S.21). In den Mitarbeitendenkennzahlen sind die HanseMerkur Trust AG (HMT) und die HanseMerkur Grundvermögen AG (HMG) nicht miteingefasst. Die Umweltkennzahlen in Unterkapitel 5.1 Betrieblicher Umweltschutz beziehen sich auf die wichtigsten Standorte der HanseMerkur, d. h. alle Standorte in Hamburg.

 Der Nachhaltigkeitsbericht, und damit auch der darin enthaltene nichtfinanzielle Bericht, beschreibt die Fortschritte im Geschäftsjahr 2023, d. h. vom

1. Januar bis 31. Dezember 2023, und wurde bisher in jährlichem Turnus als separater Bericht veröffentlicht.

 Aufgrund der Ausweitung der gesetzlichen Vorgaben zur nichtfinanziellen Berichterstattung auf Basis der neuen Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD) wird ab dem Geschäftsjahr 2024 eine Nachhaltigkeitserklärung in den Konzerngeschäftsbericht der HanseMerkur Gruppe aufgenommen. Diese ersetzt den bisherigen separaten Nachhaltigkeitsbericht und den darin enthaltenen nichtfinanziellen Bericht. Die Inhalte der neuen Nachhaltigkeitsberichterstattung der HanseMerkur werden durch eine doppelte Wesentlichkeitsanalyse im Einklang mit den European Sustainability Reporting Standards (ESRS) bestimmt und können ab dem Geschäftsjahr 2024 im Konzernlagebericht eingesehen werden.

 Der nichtfinanzielle Bericht wurde vom Aufsichtsrat der HanseMerkur Krankenversicherung auf Gegenseitigkeit gemäß § 171 Abs. 1 S. 4 AktG geprüft.

 Bei der Erstellung des Berichts hat sich die HanseMerkur an den international anerkannten GRI-Standards der Global Reporting Initiative (GRI) orientiert. Der Nachhaltigkeitsbericht wurde nach eigener Einschätzung in Übereinstimmung mit den GRI-Standards erstellt. Die Konzepte für die relevanten Aspekte für den nichtfinanziellen Bericht (d.h. Umwelt-, Arbeitnehmer- und Sozialbelange, Menschenrechte und Antikorruption) orientieren sich am GRI-Standard 103 – Managementansatz. Darüber hinaus orientieren sich nichtfinanzielle Kennzahlen für die einzelnen Aspekte des nichtfinanziellen Berichts am entsprechenden GRI-Standard, sofern ein solcher vorliegt. Mehr Informa-

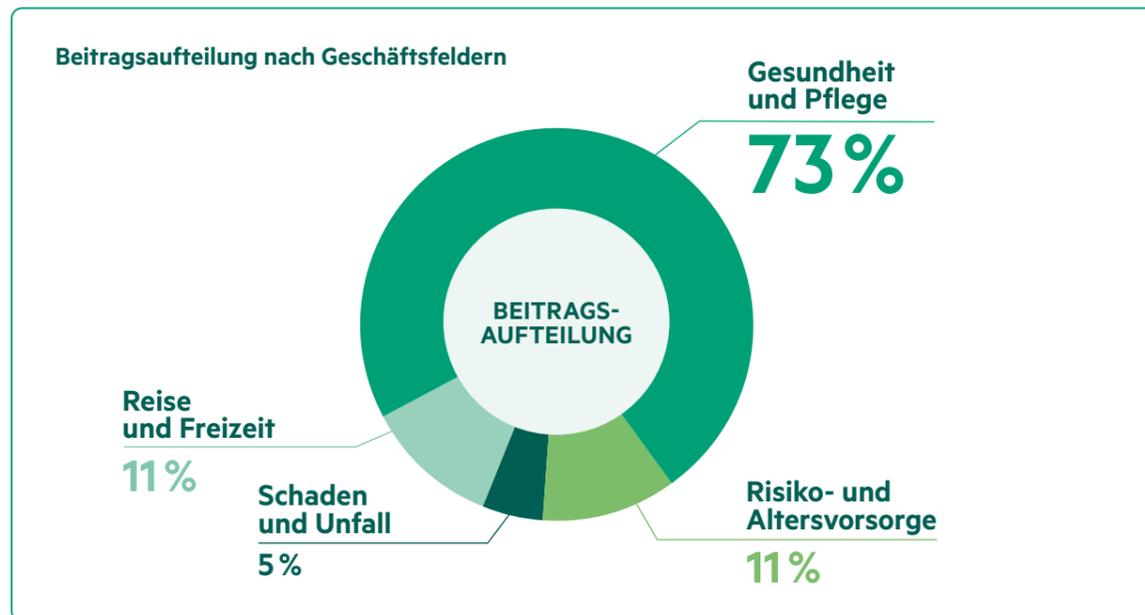


Abbildung 1

tionen zum Prozess der Identifizierung der relevanten Themen sowie deren Zuordnung zu den relevanten Aspekten der nichtfinanziellen Berichterstattung finden sich im Abschnitt Wesentlichkeitsanalyse (S 16 ff.).

Die Informationen, die in diesem Bericht dargelegt werden, wurden elektronisch abgefragt und erfasst. Aufgrund von Rundungen kann es zu Abweichungen zwischen den Summen der Einzelbeträge in den Tabellen und den angegebenen Gesamtgrößen sowie zwischen den Zahlen in den Tabellen kommen.

Dieser Bericht enthält zukunftsbezogene Aussagen, die auf gegenwärtigen Planungen, Zielen, Prognosen und Schätzungen der HanseMerkur beruhen. Aufgrund von unbekanntem Risiken, Unsicherheiten und anderen – auch externen – Faktoren können die tatsächlichen Ergebnisse, Leistungen und Entwicklungen von den zukunftsbezogenen Aussagen abweichen.

Der vorliegende Bericht wurde ausschließlich in deutscher Sprache veröffentlicht. Hierbei wurde größtenteils auf geschlechterspezifische Mehrfachnennungen verzichtet, um Barrierefreiheit und eine bessere Lesbarkeit zu gewährleisten. Alle Nennungen sind wertungsfrei und geschlechtsneutral zu verstehen.



Weitere Informationen finden Sie auf <https://www.hansemerkur.de/> und in dem dort veröffentlichten Geschäftsbericht.

## 1.2 Unternehmensportrait

### Geschäftsmodell und Strategie

Die HanseMerkur ist als Erstversicherer in den Sparten Kranken, Leben, Komposit und Reise tätig. Sie beschäftigte zum Ende des Berichtsjahres insgesamt 1.722 Mitarbeitende in den Versicherungsunternehmen der Gruppe in Deutschland. Hiervon sind, neben den Beschäftigten in der Hauptverwaltung in Hamburg, achtzehn Mitarbeitende als Teile der Abteilung „Reisevertrieb International“ in Österreich, Polen und den Niederlanden tätig. Darüber hinaus operiert das Unternehmen in der Schweiz, Liechtenstein, China und Dubai. Zu den Geschäftsfeldern zählen Gesundheit und Pflege, Risiko- und Altersvorsorge, Reise und Freizeit, Schaden und Unfall sowie Asset Management.

Im Hauptgeschäftsfeld Gesundheit und Pflege vertreibt die HanseMerkur zum einen Private Krankenvollversicherungen für Selbstständige, Angestellte, Beamte und Studierende. Als einer der großen Anbieter für Zusatzversicherungsschutz für Mitglieder gesetzlicher Kassen und als Produktpartner der DAK-Gesundheit und der Fielmann AG bildet die HanseMerkur das gesamte Spektrum des ambulanten und stationären Ergänzungsschutzes ab, von der Zahnzusatz- bis zur Krankenhaustagegeldversicherung.

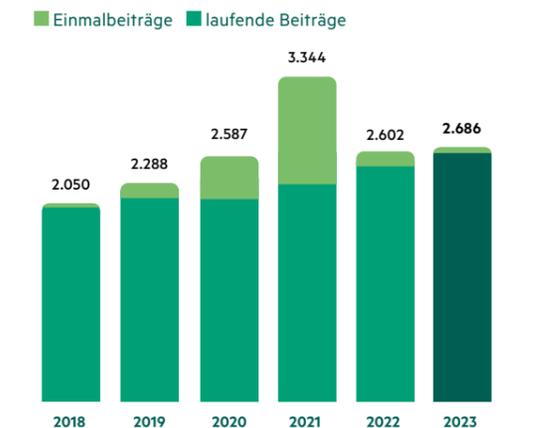
Im Geschäftsfeld Risiko- und Altersvorsorge stehen private (Risiko-) Lebens- und Rentenversicherungen – auch mit staatlicher Förderung Riester/Rürup – sowie Berufsunfähigkeitsversicherungen im Fokus.

Im Geschäftsfeld Schaden und Unfall bietet die HanseMerkur umfangreiche Schutzkonzepte für den privaten Haushalt rund um die Themen Haftpflicht, Unfall, Hausrat, Wohngebäude und Kfz sowie die Absicherung von Hund und Katze. Im Geschäftsfeld Reise und Freizeit stellt das Unternehmen zum einen alle Versicherungen rund um das Thema Touristik (z. B. Auslandsreisekranken-/ Reiserücktrittsversicherung) und zum anderen Deckungskonzepte für langfristige Auslandsaufenthalte (Krankenschutz für Expats) für ausländische Gäste und Saisonarbeitskräfte (Incoming) sowie für Au-Pairs, Schüler und Studierende zur Verfügung. Das Geschäftsfeld Asset Management umfasst die auf Vermögensverwaltung spezialisierte HanseMerkur Trust AG sowie die HanseMerkur Grundvermögen AG, in der die Immobilienaktivitäten der Gruppe gebündelt sind.

Muttergesellschaft des HanseMerkur Konzerns ist die HanseMerkur Krankenversicherung auf Gegenseitigkeit, die Alleinaktionärin der HanseMerkur Holding AG ist. Die HanseMerkur Holding AG hält im Wesentlichen unmittelbare Beteiligungen an den Versicherungsgesellschaften und den Dienstleistern der jeweiligen Geschäftsfelder.

Unter dem Leitbild „Hand in Hand ist HanseMerkur“ lebt das Unternehmen Gemeinschaft, verankert im Versicherungsverein auf Gegenseitigkeit. Dies prägt das Handeln gegenüber Kunden, Partnern sowie Mitarbeitenden. Der Gemeinschaftsgedanke ist Antrieb und Leitplanke zugleich. Die HanseMerkur steht für faire und verlässliche Dienstleistungen, schnelle und flexible Lösungen, partnerschaftliche Beratung und zeitgemäß maßgeschneiderte Produkte. Kern für erfolgreiches Unternehmertum ist die Selbstständigkeit am Finanzplatz Hamburg. Sie sichert die Unabhängigkeit bei Entscheidungen und ermöglicht das Handeln nach den Grundsätzen Ehrbarer Kaufleute. Die HanseMerkur ist Personenversicherer mit Schwerpunkt Krankenversicherung und der Spezialität Reiseversicherungen. Die Produktpalette wird durch attraktive Risiko- und Altersvorsorgeprodukte sowie Schaden- und Unfallversicherungen abgerundet. Die ausgewiesene Expertise im Asset Manage-

### Beitragsentwicklung 2018–2023 in Mio. EUR



Zahlenangaben Gesamtbeiträge

Abbildung 2

ment wird zudem auch institutionellen Drittanlegern zugänglich gemacht.

### Das Geschäftsjahr 2023

Im von Inflation und schwächelnder Konjunktur gezeichneten Jahr 2023 konnte die HanseMerkur ihre laufenden Beiträge um 7,8 Prozent steigern und verzeichnet damit ein Wachstum gegenüber 2022. Vor dem Hintergrund des plangemäß auch 2023 stark reduzierten Einmalbeitragsgeschäfts von 217,7 Mio. Euro auf 114,7 Mio. Euro (-47,3 Prozent) stieg die Bruttobeitragseinnahme von 2.602,3 Mio. Euro (2022) im abgeschlossenen Geschäftsjahr auf 2.686,3 Mio. Euro. Dabei wurden über nahezu alle Geschäftsfelder (Gesundheit und Pflege, Reise und Freizeit sowie Schaden und Unfall) marktüberdurchschnittliche Steigerungen erzielt. Im Geschäftsfeld Risiko- und Altersvorsorge war die Beitragseinnahme aufgrund der Einmalbeitrageffekte erwartungsgemäß rückläufig. Besonders erfreulich: Das Eigenkapital des Konzerns konnte mit einem Zuwachs von 13,3 Prozent erneut deutlich erhöht werden und beträgt 1.200,4 Mio. Euro. Damit festigt das Unternehmen seinen Platz in der „Eine-Milliarde-Liga“, in die es im Vorjahr erstmals aufgerückt war.

Weitere Informationen zum Geschäftsverlauf im Berichtsjahr 2023 finden sich im Geschäftsbericht der HanseMerkur.

# NACHHALTIGE UNTERNEHMENS- FÜHRUNG



## NACHHALTIGE UNTERNEHMENSFÜHRUNG

### 2.1 Strategischer Nachhaltigkeitsansatz der HanseMerkur

#### Verantwortungsvolle Unternehmensführung

Verantwortungsvolles unternehmerisches Handeln ist Teil der DNA als Versicherungsverein auf Gegenseitigkeit, der nicht Aktionärs- sondern Kundeninteressen im Fokus hat.

Die HanseMerkur versteht das, was heute als Corporate Social Responsibility (CSR) bezeichnet wird, als Leitbild moderner Unternehmenskultur. Seit 1980 engagiert sich der Personenversicherer über die Vergabe des ältesten deutschen Sozialpreises im Kinder- und Jugendschutz und stiftet als Good Corporate Citizen soziales Kapital. Dieses identitätsstiftende Wirken ist sowohl zentral verankert in der Unternehmens- als auch in der Markenstrategie, deren Leitidee „Hand in Hand ist HanseMerkur“ die Grundidee des Versicherungsgedankens aufnimmt: solidarisch füreinander einzustehen. Die Kraft der Gemeinschaft prägt den Versicherungsverein auf Gegenseitigkeit, der nicht Aktionären verpflichtet ist, sondern Kunden, Partnern und Mitarbeitenden.

Das Verständnis des Begriffs Nachhaltigkeit geht mittlerweile weit über das soziale Engagement hinaus. Als Personenversicherer, dem Vermögensanlagen in einer Höhe von über dreizehn Milliarden Euro anvertraut sind, bedeutet Nachhaltigkeit für die HanseMerkur unter anderem, dass das Unternehmen für die Sicherheit der Kundengelder, die dem Unternehmen überlassen sind, bürgt. Das betrifft insbesondere auch die Altersvorsorgelösungen. Aber auch der Schutz der natürlichen Umwelt und des Klimas stehen im Fokus des unternehmerischen Handelns, als auch das Wohlergehen der eigenen Mitarbeitenden.

An diesem inhärenten Nachhaltigkeitsverständnis richtet die HanseMerkur auch ihr strategisches Ambitionsniveau aus. Nachhaltigkeit ist durch die Verankerung in der Unternehmensstrategie Teil des gesamten Unternehmens und somit tief im Unternehmen verwurzelt. Im Rahmen einer verantwortungsvollen Unternehmensführung soll das langfristige Bestehen des Unternehmens durch strukturiertes und vorrausschauendes Leiten gesichert werden. Deshalb hat die HanseMerkur den Anspruch, sich stetig zu verbessern und überprüft laufend ihre Aktivitäten, um diese entlang der ESG-Kriterien nachhaltiger auszurichten. Chancen, die sich aus nachhaltigem Handeln ergeben, werden aktiv gesucht. Als mittelständischer Versicherer fokussiert sich die HanseMerkur hierbei insbesondere auf die Geschäftsfelder, in denen sie aufgrund ihrer Marktanteile eine hohe Aufmerksamkeit erreichen oder in denen sie aufgrund ihrer geschäftlichen Aktivitäten eine besondere Wirksamkeit entfalten kann. Dabei bleibt sie stets ihren unternehmerischen Prinzipien und Traditionen – Selbständigkeit, Unabhängigkeit, Verlässlichkeit – verpflichtet.

Bereits zum 1. Mai 2020 unterzeichnete die HanseMerkur die von den Vereinten Nationen initiierten Prinzipien verantwortlichen Investierens (UN PRI). Damit verpflichtet sich das Unternehmen zu einem Investitionsverhalten, das ökologischen und sozialen Kriterien sowie Fragen einer guten Unternehmensführung Rechnung trägt und den Weg zu einem nachhaltigeren globalen Finanzsystem ebnet. Die Unterzeichnung der sechs Grundsätze der Vereinten Nationen für verantwortliches Investieren ist auch ein Bekenntnis dazu, diese Nachhaltigkeitsorientierung gegenüber Dritten transparent zu machen.



Die HanseMercur unterstützt alle 17 SDGs der UN; fokussiert werden die Ziele 3, 8 und 13

**Nachhaltigkeitsstrategie**

Im Rahmen der Entwicklung einer Nachhaltigkeitsstrategie wurden bereits eine Vielzahl von initialen Maßnahmen erarbeitet und teilweise bereits umgesetzt. Aus diesem Prozess ist ebenfalls das folgende übergeordnete strategische Ziel hervorgegangen: Die HanseMercur beabsichtigt mittelfristig, einer der nachhaltigsten Personenversicherer Deutschlands zu werden. Die detaillierte Ausgestaltung der Nachhaltigkeitsstrategie mit ambitionierten und nachprüfbar operativen Zielen und Maßnahmen, die auf das übergeordnete Ziel einzahlen und zu deren Erreichung beitragen, soll 2024 final verabschiedet werden.

Nachhaltigkeitsthemen werden zentral durch die Abteilung Unternehmensstrategie und -planung gesteuert, die an den Vorstandsvorsitzenden berichtet. Hier ist auch das Know-how gebündelt, das in der breiten Ver-

netzung zum Thema zum Ausdruck kommt. Dezentral gibt es zahlreiche weitere Mitarbeitende, die zum Teil in Vollzeit als auch in Teilbereichen Nachhaltigkeitsthemen betreuen und im Unternehmen weiter vorantreiben. Seit 2022 sind für Nachhaltigkeit verantwortliche und allgemein interessierte Mitarbeitende in der Nachhaltigkeitswerkstatt organisiert, in der aktuelle Themen besprochen und sich zu relevanten internen, als auch externen Themen ausgetauscht wird. Auf übergeordneter Abteilungsleitungsebene sorgt das ebenfalls ins Leben gerufene Nachhaltigkeitskomitee dafür, dass leitende Führungskräfte zu Nachhaltigkeitsthemen auf dem aktuellen Stand gehalten werden. Die breite Öffentlichkeit wird im jährlichen Nachhaltigkeitsbericht über den Stand der aktuellen Entwicklungen des Nachhaltigkeitsengagements der HanseMercur informiert. Um alle weiteren Mitarbeitenden an den Entwicklungen teilhaben zu lassen, werden interne Kanäle genutzt, über die regelmäßig Auskunft zu aktuellen Maßnahmen gegeben wird. Eine Schulungsreihe zur Sensibilisierung der Mitarbeitenden hinsichtlich Nachhaltigkeitsthemen ist im

Berichtsjahr konzipiert worden. Die Durchführung der Schulungen findet im Jahr 2024 statt.

Die HanseMercur engagiert sich darüber hinaus in diversen Netzwerken wie dem GSN-Netzwerk oder der User Group „Nachhaltigkeitsmanagement“ der Versicherungsforen Leipzig und ist langjähriges Mitglied im Ausschuss „Gesellschaftliche Verantwortung“ der Handelskammer Hamburg.

**Beitrag zu den SDGs**

Die HanseMercur unterstützt sämtliche 17 UN-SDGs (Sustainable Development Goals – Ziele für nachhaltige Entwicklung) und ist überzeugt, insbesondere zur Erreichung von SDG 3, SDG 8 und SDG 13 positive Akzente setzen zu können.

Geschäftszweck somit nicht nur einen direkten Beitrag zur Generationengerechtigkeit, sondern dient insbesondere auch der Nachhaltigkeit im Sinne einer verbesserten sozialen Tragfähigkeit der Gesellschaft.

Vor diesem Hintergrund wird ebenfalls ein positiver Beitrag der Geschäftstätigkeit zu einem dauerhaften und nachhaltigen Wirtschaftswachstum im Sinne des SDG 8 erzielt. Durch die privatwirtschaftliche Ergänzung und Erweiterung des Leistungsumfangs der staatlich organisierten Sozialversicherungssysteme durch gemeinschaftliche Versicherungslösungen stärkt die HanseMercur die Kapazität der nationalen Finanzinstitutionen im Sinne des Unterziels 8.10.



**SDG 3: „Ein gesundes Leben für alle Menschen jeden Alters gewährleisten und ihr Wohlergehen fördern“**

Als Krankenversicherer und Gesundheitsdienstleister leistet die HanseMercur mit ihrer Geschäftstätigkeit einen direkten positiven Beitrag zum SDG 3. Insbesondere gilt dies für das Unterziel 3.8, welches die Schaffung einer allgemeinen Gesundheitsversorgung und die Absicherung der Bevölkerung gegen krankheitsbedingte finanzielle Risiken umfasst. Die HanseMercur sichert den Zugang zu hochwertigen grundlegenden Gesundheitsdienstleistungen und Arzneimitteln auf Basis einer privatwirtschaftlichen, gemeinschaftlichen Versicherungslösung.



**SDG 8: „Dauerhaftes, breitenwirksames und nachhaltiges Wirtschaftswachstum, produktive Vollbeschäftigung und menschenwürdige Arbeit für alle fördern“**

Durch Versicherungslösungen werden Einkommensausfälle vermieden und Armutsrisiken reduziert, die ansonsten über die Familie – insbesondere die jüngeren Generationen – oder die Gesellschaft aufgefangen werden müssten. Die HanseMercur leistet mit ihrem



**SDG 13: „Umgehend Maßnahmen zur Bekämpfung des Klimawandels und seiner Auswirkungen ergreifen“**

Die HanseMercur versteht die Notwendigkeit zur Begrenzung der Erderwärmung als eine zentrale Herausforderung und als Verpflichtung gegenüber den jetzigen und zukünftigen Generationen. Das Unternehmen fördert aktiv die notwendigen Transformationsprozesse in Wirtschaft und der Gesellschaft und trifft schnelle und effiziente Maßnahmen zur Anpassung des eigenen Geschäfts an den Klimawandel im Sinne des SDG 13.

## 2.2 Stakeholderdialog und Wesentlichkeitsanalyse

### Dialog mit unseren Stakeholdern

Der Dialog mit den Stakeholdern ist ein wertvolles Instrument für die Unternehmensführung, das zu langfristigem Erfolg beiträgt. Die HanseMerkur tauscht sich regelmäßig mit ihren Anspruchsgruppen aus. Zum einen, um stets ein aktuelles Bild über die verschiedensten Erwartungen und Erwartungshaltungen zu haben und auf diese gezielt eingehen zu können. Zum anderen, um Anregungen und Ideen sowie Verbesserungspotenziale zu erkennen und in Maßnahmen zu überführen.

Die Webseiten der HanseMerkur, der Newsroom und weitere Social-Media-Kanäle sind öffentlich. Darüber hinaus findet über vielfältige Kommunikationswege ein regelmäßiger Austausch mit den relevanten Stakeholdergruppen der HanseMerkur statt (Abb. 3).

Der Vorstandsvorsitzende ist Mitglied im Haupt- und dem mathematisch-statistischem Ausschuss des PKV-Verbandes. Der Abteilungsleiter Kranken-Leistung ist Vorstand im Landesausschuss Hamburg und Schleswig-Holstein des PKV-Verbandes.

### Wesentlichkeitsanalyse

Für das Berichtsjahr 2022 hat die HanseMerkur im Zuge einer Wesentlichkeitsanalyse die für sie relevanten Nachhaltigkeitsthemen identifiziert. Hierfür wurden verschiedenen Themen von über 400 internen und externen Stakeholdern aus der Inside-out-Perspektive („Impact Materiality“) und von internen Experten aus der Outside-in-Perspektive (finanzielle Wesentlichkeit / „Financial Materiality“) auf ihre Wesentlichkeit geprüft. Die Ergebnisse der Befragung wurden vom Nachhaltigkeitsteam der HanseMerkur mit Unterstützung der auf Nachhaltigkeit spezialisierten Unternehmensberatung Schlange, Zamostny & Co. GmbH ausgewertet. Die Matrix auf Seite 18 zeigt die Ergebnisse der Analyse.

Die Inside-out-Auswirkungen (Impact-Materiality) wurden von einem internen und externen Expertenteam identifiziert und in einer Online-Umfrage von über

400 internen und externen Stakeholdern (wie Mitarbeitende, Kunden, relevante Geschäftspartner, Lieferanten oder NGOs) bewertet. Bei der Bewertung der (Inside-out-) Auswirkungen wurden der Schweregrad und die Eintrittswahrscheinlichkeit berücksichtigt; bei der Outside-In-Perspektive sind die Auswirkungen von internen Experten bewertet worden.

Auf diese Weise konnten neue Nachhaltigkeitsthemen in den Handlungsfeldern Verhalten im Geschäftsumfeld (wie verantwortungsvolle Unternehmensführung oder Informationssicherheit), Produktverantwortung (wie Datenschutz oder innovative Produkte), Mitarbeitende (wie Gewinnung und Bindung von Mitarbeitenden) und Soziales Engagement (wie Kinderschutz und Familie) als relevant für die HanseMerkur und zusätzlich als wesentlich im Sinne des CSR-RUG identifiziert werden (s. Abb. 5).

Nichtfinanzielle Risiken für die Geschäftstätigkeit des HanseMerkur Konzerns werden im Rahmen des Risikomanagements adressiert (Risikomanagement, S. 20). Abb. 5 stellt die Themen dar, die im Wesentlichkeitsprozess als berichtspflichtig im Rahmen der nichtfinanziellen Berichterstattung nach dem CSR-RUG identifiziert worden sind und welchen Aspekten sie zugeordnet wurden. Textstellen, die den nichtfinanziellen Bericht betreffen, sind im Bericht durch dieses Symbol  kenntlich gemacht.

Im Zuge der Auswertung wurde sowohl das Verständnis von Wesentlichkeit im Sinne des CSR-RUG als auch GRI berücksichtigt. Themen, die in der Wesentlichkeitsmatrix (s. Abb. 4) oberhalb der Wesentlichkeitsgrenze liegen, sind nach dem Verständnis von GRI wesentlich. In Rot gekennzeichnete Themen in der Matrix sind im Sinne des CSR-RUG wesentlich und damit Teil des nichtfinanziellen Berichts. Hierbei handelt es sich um Themen mit hoher Bedeutung für unsere Geschäftstätigkeit sowie mit hohen Auswirkungen durch unsere Geschäftstätigkeit auf die Aspekte nach CSR-RUG (d.h. Umwelt-, Arbeitnehmer- und Sozialbelange, Menschenrechte und Anti-Korruption). Die Ergebnisse wurden von Seiten des Nachhaltigkeitsteams der HanseMerkur überprüft und genehmigt.

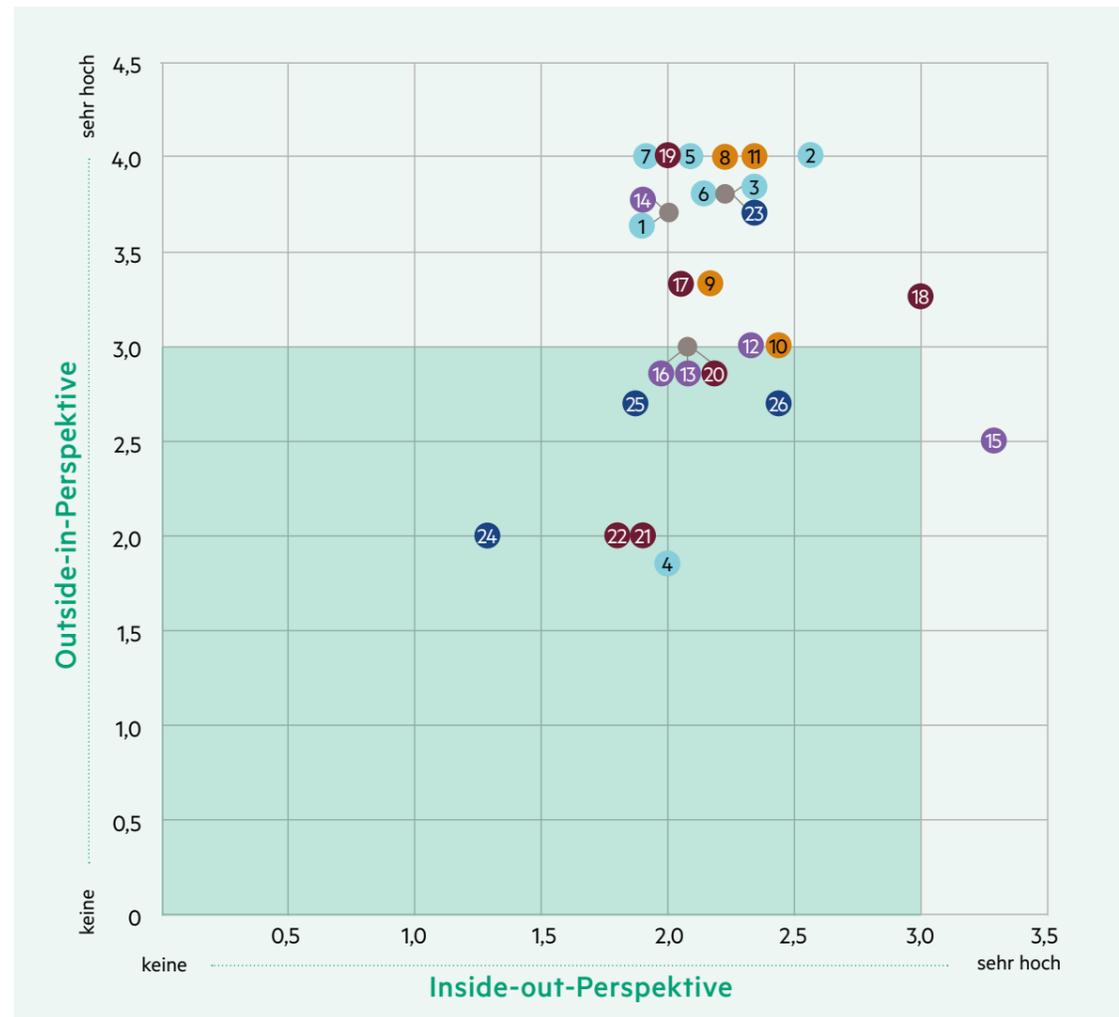
Die HanseMerkur arbeitet zudem an einer Aktualisierung der Wesentlichkeitsanalyse, um den Berichtspflichten zu entsprechen, die sich aus der neuen Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD) und den damit verbundenen European Sustainability Reporting Standards (ESRS) für das Berichtsjahr 2024 ergeben.

Stakeholder	Kommunikationsmittel	Häufigkeit
Kunden	Beratung persönlich durch den Außendienst, telefonisch bzw. per E-Mail/Brief durch den Kundenservice	bei Bedarf
	Informationen zu aktuellen Themen, beispielsweise durch den „Kundenbrief Aktuell“	ca. 2 x pro Jahr
	Kundenzufriedenheitsbefragungen	alle 3 Jahre
	App/Website	fortlaufend
Mitarbeitende	Intranet	fortlaufend
	Unternehmensmagazin REPORT	ca. 3 x pro Jahr
	Betriebsversammlungen	quartalsweise (aufgrund der Pandemie informierte der Betriebsrat mit einem Newsletter)
	Führungskräfte	fortlaufend
Potenzielle Bewerber	Dialog mit dem Vorstand	ca. 5 x pro Jahr
	Bewerberportal auf der Website der HanseMerkur	fortlaufend
Vertriebs- und Kooperationspartner	Mitarbeitende der Personalabteilung	im Bedarfsfall
	direkter Dialog mit den verantwortlichen Vertriebsdirektoren und -leitern	fortlaufend
Öffentlichkeit und Medien (Medienvertreter, Fachpresse, regionale Öffentlichkeit)	Marketing-Newsletter	quartalsweise
	Pressemeldungen	im Bedarfsfall
	Mitarbeitende der Unternehmenskommunikation	im Bedarfsfall
Branchenverbände (z. B. GDV und PKV-Verband)	Newsroom	fortlaufend
	direkter Dialog über die Vertretung in den Gremien (Mitgliedschaft)	turnusmäßige Gremiensitzungen und im Bedarfsfall
Kapitalmarktvertreter	direkter Kontakt durch HanseMerkur Trust AG	fortlaufend
Regulierungsbehörden (u. a. BaFin, Landesdatenschutzbehörden)	Information über relevante Aktualisierungen erfolgt aus jeweiligem Vorstandsressort	im Bedarfsfall
Vertreter aus Wissenschaft und Forschung (z. B. Forschungsinstituten, Universitäten, Hochschulen, Schulen, Institutionen aus dem medizinischen Bereich)	gezielter themenbezogener Dialog	im Bedarfsfall
Lieferanten	direkter Kontakt mit ihren Ansprechpartnern der jeweiligen Fachabteilungen	im Bedarfsfall

Dialog mit den verschiedenen Stakeholdergruppen

Abbildung 3

**Wesentlichkeitsmatrix**



- Verhalten im Geschäftsumfeld**
- 1 Compliance
- 2 Verantwortungsvolle Unternehmensführung
- 3 Informationssicherheit
- 4 Lobbying
- 5 Risikomanagement
- 6 Unternehmenswerte und -kultur
- 7 Menschenrechte
- Produktverantwortung**
- 8 Datenschutz
- 9 Kundenorientierung und Kundenzufriedenheit
- 10 Innovative Produkte
- 11 Nachhaltige Kapitalanlage
- Mitarbeitende**
- 12 Arbeitssicherheit und Gesundheitsförderung
- 13 Aus- / Weiterbildung und Talentförderung
- 14 Diversität und Chancengleichheit
- 15 Faire Bezahlung und Arbeitsbedingungen
- 16 Gewinnung und Bindung von Mitarbeitenden
- Betrieblicher Umweltschutz**
- 17 Ressourceneffizienz
- 18 Physikalische Auswirkungen des Klimawandels
- 19 Klimaschutz
- 20 Nachhaltige Beschaffung
- 21 Verschmutzung von Luft, Wasser und Böden
- 22 Biodiversität und Ökosystemeleistung
- Soziales Engagement**
- 23 Kinderschutz und Familie
- 24 Kunst und Kultur
- 25 Sport
- 26 Gesundheit, Forschung und Wissenschaft

Abbildung 4

**2.3 Unternehmensführung**

**Organisation und Steuerung**

Gelebte Unternehmenswerte prägen die Unternehmenskultur und sind das Resultat täglich beachteter und angewendeter Corporate Governance. Der Rahmen dieser Corporate Governance ist neben dem Leitbild und der Organisation auch die Umsetzung von Compliance in der Praxis und der achtsame Umgang mit den Ressourcen durch ein angemessenes Risikomanagement.

Bei der HanseMercur steht Corporate Governance für eine transparente und verantwortungsvolle Unternehmensführung und -kontrolle. Diese bildet den Rahmen für das Risikomanagement der Gruppe und bein-

haltet mehrere aufbau- und ablauforganisatorische Bestandteile, z. B. die Einrichtung von Schlüsselfunktionen, wie dem Risikocontrolling, der versicherungsmathematischen Funktion, der Compliance-Funktion und der Internen Revision. Ökologische und soziale Themen werden an den relevanten Stellen im Governance-System berücksichtigt, vorstandsseitig etwa im jährlichen Strategieprozess. Weitere Informationen finden sich im Bericht über die Solvabilität und Finanzlage der HanseMercur Krankenversicherung auf Gegenseitigkeit für das Jahr 2023 (Sektion B. Governance-System).

**Unternehmenswerte und -kultur**

Die HanseMercur trägt als Versicherungsverein auf Gegenseitigkeit eine besondere Verpflichtung ihren Mitarbeitenden, Partnern und Kunden gegenüber.

**Aspekte, wesentliche Themen nach CSR-RUG und Verortung**

Aspekte i. S. d. CSR-RUG	Wesentliche Themen i. S. d. CSR-RUG	Verortung
Achtung der Menschenrechte	Menschenrechte	Kapitel 2: Nachhaltige Unternehmensführung Kapitel 5: Mitarbeitende Kapitel 6: Betrieblicher Umweltschutz und Lieferkette
Arbeitnehmerbelange	Aus-/Weiterbildung und Talentförderung Arbeitssicherheit und Gesundheitsförderung Diversität und Chancengleichheit Faire Bezahlung und Arbeitsbedingungen Mitarbeitergewinnung und -bindung	Kapitel 5: Mitarbeitende
Bekämpfung von Korruption und Bestechung	Compliance Verantwortungsvolle Unternehmensführung Unternehmenswerte und -kultur	Kapitel 2: Nachhaltige Unternehmensführung
Sozialbelange	Informationssicherheit Datenschutz	Kapitel 2: Nachhaltige Unternehmensführung Kapitel 3: Produktverantwortung Kapitel 7: Soziales Engagement
	Kundenorientierung und -zufriedenheit Innovative Produkte	Kapitel 3: Produktverantwortung
	Nachhaltige Kapitalanlage Risikomanagement	Kapitel 4: Nachhaltige Investitionen
	Kinderschutz und Familie	Kapitel 7: Soziales Engagement
Umweltbelange	Klimaschutz Nachhaltige Beschaffung Ressourceneffizienz	Kapitel 6: Betrieblicher Umweltschutz und Lieferkette

Abbildung 5

Aus diesem Grund steht die HanseMerkur seit jeher für faire und verlässliche Dienstleistungen, schnelle und flexible Lösungen, partnerschaftliche Beratung und zeitgemäß maßgeschneiderte Produkte. Zudem hat das Unternehmen den Anspruch, sich in dieser Hinsicht fortlaufend weiterzuentwickeln. Die Leitidee „Hand in Hand ist HanseMerkur“ ist Ausdruck dieser Haltung. Mit Managementsystemen, konkreten Richtlinien sowie Prüf- und Kommunikationsprozessen wird sichergestellt, dass gesetzliche Vorschriften und interne Regelungen vollumfänglich eingehalten werden. Darüber hinaus stellt die HanseMerkur durch regelmäßige Veranstaltungen für Mitarbeitende, Angebote wie das betriebliche Gesundheitsmanagement (BGM) und die interne Kommunikation über das Intranet sicher, dass Leitidee und Unternehmenswerte allen Mitarbeitenden in ihrer täglichen Arbeit stets präsent sind.

Das Unternehmen ist dem GDV-Verhaltenskodex beigetreten, der u.a. Compliance-Vorschriften zur Ächtung von Korruption, Bestechung und Bestechlichkeit enthält. Im Zuge der Umsetzung des Branchen-Kodexes wurden Compliance-Regeln eingeführt, die für die Vertriebskräfte aller deutschen Gesellschaften der HanseMerkur gelten. Die Umsetzung des GDV-Verhaltenskodexes wird regelmäßig überprüft und als effektiv eingestuft, um wesentliche Risiken und etwaige Verstöße frühzeitig zu erkennen und abzustellen.

### Risikomanagement

Ein funktionierendes Risikomanagement beinhaltet eine umfassende Auseinandersetzung mit Chancen und Risiken und stellt daher ein wichtiges Element zur Widerstandsfähigkeit von Unternehmen dar.

Dies gilt auch für die HanseMerkur Versicherungsgruppe, deren verantwortungsvoller Umgang mit Chancen und Risiken ein zentraler Bestandteil der Unternehmensphilosophie ist. Das Vertrauen der Kunden in die Widerstandsfähigkeit, die Verlässlichkeit und finanzielle Kompetenz ist dabei ein wichtiger Erfolgsfaktor und in der Unternehmens- und Risikostrategie ausdrücklich berücksichtigt.

Die Risiken der HanseMerkur ergeben sich vorrangig aus ihren Aktivitäten an den Versicherungs- und Finanzmärkten. Vereinfacht dargestellt lassen sich daraus vor allem das versicherungstechnische Risiko und das Marktrisiko ableiten, die sich aus dem Leistungsversprechen gegenüber unseren Kunden ergeben. Der wesentliche Teil des verwalteten Vermögens resultiert aus der Risiko- und Altersvorsorge sowie der Gesundheitsabsicherung unserer Kunden und hat daher bei der Erfüllung aller Ansprüche höchste Priorität.

Darüber hinaus ergeben sich weitere mögliche Risiken aus den zur Verfügung stehenden Ressourcen Infrastruktur (u.a. IT und Gebäude) und Personal. Diese sind überwiegend als operationelle Risiken definiert und bilden die dritte größere Risikokategorie.

Aber auch weitere Risiken stehen im Fokus des Risikomanagements.

Hierzu zählen u. a.:

- Politische Veränderungen (Politisches Risiko),
- Wahrnehmung in der Öffentlichkeit (Reputationsrisiko) oder
- mögliche zukünftige Gefahren mit großem Schadenspotenzial (Emerging Risks).

Emerging Risks ergeben sich insbesondere aus ökologischen und sozialen Aspekten, die in Form von Veränderungen gesellschaftlicher Normen, Pandemien, Cyber-Kriminalität und vor allem den Folgen des Klimawandels, bereits wahrnehmbar sind. Auch auf die Versicherungsbranche wirken sich diese Veränderungen mehr und mehr aus und können dieser Risikokategorie, u.a. als sogenannte Nachhaltigkeitsrisiken, zugeordnet werden.

Dem bei der HanseMerkur eingerichteten Risikomanagement liegt ein holistischer Ansatz zu Grunde.

Dabei sieht der Risikomanagementprozess eine Identifikation, Analyse und Bewertung auf zwei Ebenen vor. Während sich die Gesamtrisikoebene auf einen quantifizierbaren Ansatz fokussiert und dabei insbesondere die versicherungstechnischen Risiken, Markt- und Ausfallrisiken sowie operationellen Risiken



Die SFCR-Berichte aller Gesellschaften der HanseMerkur sind als Download verfügbar (S. 97).

einbezogen wird, wird auf der Einzelrisikoebene eine überwiegend qualitative Bewertung verfolgt. Diese Ebene bezieht alle Risikokategorien ein und zeigt mögliche Wechselwirkungen zwischen den Risiken auf. Emerging Risks, bzw. Nachhaltigkeitsrisiken, werden aufgrund ihrer teilweise langen Zeithorizonte und ihrer schwer zu quantifizierenden Auswirkungen individuell im Einzelrisikomanagement auf zwei Ebenen betrachtet:

1. Ereignisse aus den Bereichen Umwelt, Soziales oder Unternehmensführung, mit negativer Auswirkung auf die Vermögens-, Finanz- und Ertragslage oder auf die Reputation.
2. Mittelbar negativer Einfluss der Geschäftstätigkeit der HanseMerkur auf die Nachhaltigkeitsaspekte Umwelt, Soziales und Unternehmensführung.

Die relevanten Aspekte im Sinne des CSR-RUG sind im Risikomanagement implizit berücksichtigt. Die Segmente Umwelt, Arbeitnehmer, Soziales, Menschenrechte und Korruption sind vor allem für die Bereiche

- Kapitalanlage,
- Produktinnovation und
- Belange der Mitarbeitenden

von besonderer Bedeutung und werden u.a. über die Themen Kundeninformationen und Produktaufklärung, nachhaltige Kapitalanlage sowie Arbeitssicherheit und Gesundheitsförderung, Aus- /Weiterbildung, faire Bezahlung und Arbeitsbedingungen, Gewinnung und -bindung von Mitarbeitenden abgedeckt. Themen wie Compliance, Computer und Netzsicherheit, Corporate Governance und Datenschutz sind explizit auf Ebene der Einzelrisikobetrachtung erfasst.

Im Rahmen der Risikobewertung der HanseMerkur wurden im Sinne des CSR-RUG keine berichtspflichtigen Risiken identifiziert, die mit der eigenen Geschäftstätigkeit, den Geschäftsbeziehungen, Produkten oder Dienstleistungen verknüpft sind und sehr wahrscheinlich schwerwiegende negative Auswirkungen auf die Gesellschaft haben oder haben werden. Weitere Informationen zum Risikomanagement und dem Umgang mit potenziellen Nachhaltigkeitsrisiken enthält der SFCR-Bericht der HanseMerkur (Abschnitt B, HanseMerkur Krankenversicherung auf Gegenseitigkeit).

## 2.4 Compliance

Compliance umfasst die Gesamtheit aller Vorkehrungen, die ein Unternehmen trifft, um sicherzustellen, dass gesetzliche und andere verpflichtende Vorschriften eingehalten werden. Dies betrifft übergreifend auch die Einhaltung der Menschenrechte. Compliance umfasst auch die Erarbeitung unternehmenseigener Verhaltensregeln sowie alle Maßnahmen, die zu deren Einhaltung ergriffen werden. Compliance beabsichtigt vor allem Prävention. Für Versicherungsunternehmen gelten dabei spezifische, gesetzliche und aufsichtsrechtliche Vorgaben. Insbesondere sind sie verpflichtet, eine Funktion einzurichten, die die Einhaltung der externen Anforderungen überwacht (Compliance-Funktion). Wie in allen Fachbereichen der HanseMercur finden auch in der Abteilung Compliance regelmäßige Prüfungen durch die Interne Revision statt.

Zur Erfüllung der versicherungsspezifischen Vorgaben hat die HanseMercur ein Compliance-Management-System (CMS) als Teil der Geschäftsorganisation eingerichtet, dessen Kernbestandteil die Compliance-Funktion ist. Die Geschäftsleitung trägt die Gesamtverantwortung für das CMS. Sie prägt die Compliance-Kultur und setzt den angemessenen „tone from the top“. Ihr obliegt zudem die Compliance-Berichterstattung an den Aufsichtsrat. Die Abteilungsleitung Compliance (Compliance-Officer) berichtet daher regelmäßig oder bei Bedarf ad hoc an die gesamte Geschäftsleitung bzw. den für die Abteilung Compliance zuständigen Ressortvorstand. Darüber hinaus erfolgt eine Berichterstattung zu wesentlichen Compliance-Verstößen im Rahmen des Compliance-Jahresberichts, der an den Aufsichtsrat weitergeleitet wird.

Die Compliance-Funktion der HanseMercur ist als Mischform von zentralen und dezentralen Zuständigkeiten organisiert. Diese Organisation gewährleistet die Integration der (rechtlichen) Fachkompetenz der einzelnen Organisationseinheiten in die Compliance-Funktion. Die Compliance-Funktion wird von dem Compliance-Officer im Auftrag der jeweiligen Geschäftsleitung, die die Compliance-Funktion

steuert und weiterentwickelt, koordiniert. Neben den Compliance-Funktionen auf Ebene der einzelnen Versicherungsunternehmen ist eine Compliance-Funktion auf Gruppenebene eingerichtet. Ihr Betrachtungsgegenstand sind alle aus Gruppensicht relevanten Gesellschaften der HanseMercur.

Compliance betrifft alle Mitarbeitenden im Unternehmen: Alle Mitarbeitenden stellen in ihrem Verantwortungsbereich sicher, dass sie die geltenden Regeln einhalten. Im Intranet hat jeder Mitarbeitende die Möglichkeit, sich über die geltenden Leit- und Richtlinien zu informieren; auch konkrete Ansprechpartner zur einfachen Kontaktaufnahme sind hier genannt.

Compliance-Betrachtungen gehören daher zu den Grundlagen jeder Entscheidung. Die Verwurzelung des Wertekodexes Ehrbarer Kaufleute in der Unternehmensstrategie der HanseMercur spiegelt sich auch in ihren übergeordneten Compliance-Zielen. Diese umfassen den Schutz der Kundeninteressen, den Schutz der HanseMercur, seiner Organe und Mitarbeitenden vor Haftungsansprüchen und aufsichtsrechtlichen Maßnahmen, die Sicherung der Reputation der Unternehmensmarke sowie die Förderung einer Compliance-Kultur insgesamt.

Jegliche Verletzung von rechtlichen Regeln gilt es zu vermeiden. Bei der Wahrnehmung ihrer Aufgaben konzentriert sich die Compliance-Funktion aus Risikogesichtspunkten auf die als relevant identifizierten Compliance-Risiken, da diese ein besonderes, gegebenenfalls existenzbedrohendes Risiko für das Unternehmen darstellen können. Ein Beispiel für ein solches relevantes Compliance-Risiko ist die Vermeidung von Bestechlichkeit und Bestechung (Korruption) der Mitarbeitenden. Alle relevanten Compliance-Risiken werden im Rahmen des Compliance-Risikocontrollings beobachtet, überprüft und regelmäßig bewertet. Potenzielle Verstöße gegen relevante Compliance-Risiken (wie z.B. in den Bereichen Kartellrecht, Korruption oder auch bei der Beratung von Versicherungsnehmern) oder der Verdacht auf solche, werden geprüft, bewertet und gegebenenfalls erforderliche Maßnahmen ergriffen. Bei einem als wesentlich eingestuftem Compliance-Verstoß oder bei Verdacht auf einen solchen



**Compliance:**  
ein vielschichtiges Regelwerk.

greift zudem ein besonderes Berichtswesen an die gesamte Geschäftsleitung. Die Anzahl potenzieller bzw. tatsächlicher wesentlicher Verstöße ist dabei ein zentraler Anhaltspunkt für ein funktionierendes und effizientes CMS.

Über gezielte Schulungs- und Sensibilisierungsmaßnahmen wird dafür Sorge getragen, Compliance-Verstößen durch Information vorzubeugen. So wurde im Berichtsjahr insbesondere eine Compliance-Schulung für alle Mitarbeitenden in Form eines verpflichtenden E-Learnings eingeführt, die u.a. die compliance-relevanten Themen Bestechung/Korruption, Interessenkonflikte und Betrug beinhaltet; andere Bereiche erhalten zudem spezielle Schulungen zu den Themen Kartellrecht oder Geldwäscherprävention.

Im Kalenderjahr 2023 wurden die geltenden Compliance-Regeln für den Vertrieb in Compliance-Regeln für alle Mitarbeitenden überführt, so dass nunmehr ein einheitliches Compliance-Regelwerk für die gesamte Belegschaft der HanseMercur besteht.

Im Rahmen der Umsetzung der gesetzlichen Vorgaben nach dem Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz (LkSG) wurden im Berichtsjahr insbesondere

die Funktion des Menschenrechtsbeauftragten eingerichtet, ein gesetzeskonformes Beschwerdeverfahren implementiert sowie die Mitarbeitenden über das neue LkSG entsprechend informiert.

Zur frühzeitigen Erkennung von potenziellen Compliance-Verstößen hat die HanseMercur ein internes Hinweisgebersystem eingerichtet, bei dem ein unabhängiger externer Rechtsanwalt als sogenannter Vertrauensanwalt eingebunden ist. Der Vertrauensanwalt steht allen Mitarbeitenden und Auszubildenden der HanseMercur als Ansprechpartner zur Verfügung und nimmt unter anderem Hinweise auf potenzielle oder tatsächliche Straftaten sowie Hinweise auf mögliche Verstöße gegen geldwäscherechtliche Vorschriften vertraulich entgegen. Auch Korruptionsvorfälle, oder der Verdacht auf solche, können über das Hinweisgebersystem gemeldet werden. Dabei ist gewährleistet, dass Name und Identität des Hinweisgebers im Rahmen der gesetzlichen Möglichkeiten geschützt bleiben und im Verhältnis zur HanseMercur nur mit dessen Zustimmung bekannt gegeben werden.

Wie im Vorjahr wurden über das Hinweisgebersystem keine Compliance-Verstöße bzw. Verdachtsfälle gemeldet.

## 2.5 Datenschutz und Informationssicherheit

📖 Sensible Daten, wie zum Beispiel Gesundheitsdaten von Kunden, werden über sehr lange Zeiträume gespeichert. Mangelnde Informations- und Datensicherheit hätten somit auch besonders negative gesellschaftliche Auswirkungen. Die HanseMercur nimmt diese immens hohe Verantwortung sehr ernst: Der betriebliche Datenschutzbeauftragte als Ansprechpartner für interne und externe Stakeholder wirkt in enger Abstimmung mit wichtigen Schnittstellen im Konzern darauf hin, dass die gesetzlichen Bestimmungen des Bundesdatenschutzgesetzes eingehalten werden.

📖 Ein „Informationssicherheitsteam“ entwickelt, implementiert und evaluiert Pläne, Richtlinien und Vorgaben zur Sicherstellung der Informationssicherheit. Die HanseMercur ist dem Verhaltenskodex des GDV zum Umgang mit personenbezogenen Daten beigetreten und hat diesen in der Gruppe implementiert. Eine Verpflichtungserklärung ist für jeden Mitarbeitenden obligatorisch und gilt auch nach Beendigung des Arbeitsverhältnisses. Die HanseMercur hat sich zum Ziel gesetzt, gemäß der gesetzlichen Anforderungen, den Schutz personenbezogener Daten sicherzustellen.

Die interne HanseMercur Leitlinie „Datenschutz und Informationssicherheit“ regelt diese Sicherstellung der Vertraulichkeit und Integrität mit Blick auf Informationen und personenbezogene Daten.

### Ansatz und Organisation

📖 Nach der aktuellen Einschätzung des Bundesamtes für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI) und anderer aktueller Studien, setzt sich die hohe Bedrohungslage im Bereich Datenschutz und Informationssicherheit für Unternehmen auch zukünftig weiter fort. Insbesondere Angriffe auf die Unternehmensdaten sowie Betriebsunterbrechungen auf Grund von Cyber-Vorfällen, vorwiegend durch Ransomware, werden auch zukünftig für die HanseMercur ein potenzielles Unternehmensrisiko darstellen. Um einem möglichen Angriff angemessen begegnen zu können, entwickelt

die HanseMercur ihre Sicherheitsstrategie fortlaufend weiter. Die HanseMercur hat es sich zum Ziel gesetzt, die gesetzlichen Anforderungen an den Schutz personenbezogener Daten einzuhalten, indem sie die Verfügbarkeit der Daten sicherstellt und die Korrektheit der Daten sowie deren Vertraulichkeit gewährleistet. Zudem verfolgt sie das Ziel, Cyber-Angriffe bestmöglich zu identifizieren und abzuwehren und die IT-Systeme entsprechend abzusichern.

Über das Berichtsjahr 2023 verteilt wurden 73 Vorfälle verzeichnet, welche die Verletzungen des Datenschutzes oder die Informationssicherheit betrafen. Darüber hinaus hatten die aufgetretenen Vorfälle nur geringe Auswirkungen.

📖 Im Jahr 2019 wurde bei der HanseMercur das Datenschutz- und Informationssicherheitsmanagementsystem (DIMS) modernisiert und wird laufend, so auch im Berichtsjahr, weiterentwickelt, u.a. mittels einer Modernisierung der technischen Lösung. Das DIMS basiert auf den Vorgaben der Norm ISO 27001, an welcher sich die HanseMercur für das Informationsmanagement der Prozesse für die Kunden- und Versicherungsvertragsverwaltung sowie das Leistungsmanagement des Produktes „Fielmann Nulltarif-Versicherung“ orientiert.

📖 Die EU-DSGVO und die daraus resultierende Rechtsprechung und Positionierungen der Datenschutz-Aufsichtsbehörden regeln das Umfeld des Datenschutzes. Neben neuen Definitionen, u.a. beim Datentransfer außerhalb der EU, sind auch die Forderungen nach einem Sicherheitskonzept, der prozessbezogenen Betrachtungsweise und einem Managementsystem, Bestandteil der datenschutzrechtlichen Anforderungen.

📖 Innerhalb des Projektes zur EU-DSGVO wurden bereits in der Vergangenheit Grundpfeiler für die erfolgreiche Umsetzung der Bestimmungen aus dem Datenschutz und aus der Informationssicherheit geschaffen, woraus u.a. als Ergebnis eine gemeinsame Richtlinie zum Incident-Management entstanden ist.

Beschwerden und Anfragen bzgl. Datenschutz und Informationssicherheit können auf allen gängigen Wegen der Kontaktaufnahme (mündlich, schriftlich, in Textform, durch den Beschwerdeführer selbst) sowohl in der Hauptverwaltung als auch beim betreuenden Vertriebspartner eingereicht werden.

Im Falle einer angebrachten telefonischen Bearbeitung (z.B. Kundenwunsch) wird das Ergebnis dokumentiert und in der Kundenakte archiviert. Im Berichtsjahr wurde die Datenschutz-Aufsichtsbehörde in insgesamt drei Fällen eingeschaltet. In allen Fällen konnte der Sachverhalt mit der Aufsicht geklärt werden, ohne dass weitere Sanktionen erfolgten.

### Risikobewertung

📖 Das Unternehmen führt im Rahmen der gruppenweiten Risikoinventur regelmäßig eine Risikobewertung der IT-Assets durch. Die Risikobewertung dient der Einschätzung der Wesentlichkeit der Risiken. Die IT-Sicherheit basiert auf mehreren Säulen. Sie umfasst technisch u.a. eine regelmäßige Aktualisierung der Hard- und Software. Dazu kommt prozessual die Überwachung gefährdeter Schnittstellen einschließlich geeigneter Backup- und Recovery-Maßnahmen sowie Notfallkonzepte. Unabhängige externe Dienstleister überprüfen regelmäßig die IT-Sicherheit.

📖 Im Berichtsjahr 2023 wurden ca. 16 Mio. E-Mails, 2 Mio. weniger als im Vorjahr, an die E-Mail-Adressen der HanseMercur zugestellt. Die Quote der Mails, die sofort an der ersten Sicherheitsstufe weggefiltert wurden, verringerte sich auf 36 %. In den nachgelagerten Sicherheitsstufen blieb das Verhältnis der E-Mails, die die zweite und dritte Sicherheitsstufe durchlaufen haben, bzw. ausgefiltert wurden, gleich.

### Maßnahmen

📖 Mit regelmäßigen Maßnahmen zur Steigerung der Security Awareness trägt die HanseMercur wesentlich zur Reduktion der Informationssicherheitsrisiken, insbesondere beim „Faktor Mensch“, bei.

📖 Im Berichtsjahr fand ressort- und firmenübergreifend eine Phishing-Kampagne zum Thema malizöse Anhänge in Phishing-Mails statt. Das Ergebnis des Angriffes war im Vergleich zu Unternehmen entsprechender Größenordnung leicht erhöht.

Seit 2018 wird bei der HanseMercur ein automatisiertes Schwachstellenmanagement für alle IT-Systeme eingesetzt. Das System verfügt ständig über die aktuellen bekannten Schwachstellen (Common Vulnerabilities and Exposures/CVE) und analysiert dauerhaft die IT-Systeme und berichtet an die verantwortlichen Führungskräfte.

## 2.6 Politische Einflussnahme

Als mittelständischer Versicherer fühlt sich die HanseMercur durch die Branchenverbände ausreichend politisch vertreten und wirkt in mehreren Ausschüssen des Gesamtverbandes der deutschen Versicherungswirtschaft (GDV) und des Verbandes der Privaten Krankenversicherung e.V. (PKV) aktiv mit. Dabei tritt das Unternehmen als privater Krankenversicherer für das duale Gesundheitssystem in Deutschland ein.

Die HanseMercur hat 2023 die FDP mit einer Spende in Höhe von 20.000 Euro sowie die CSU mit einer Spende in Höhe von 10.000 Euro unterstützt, da sich beide Parteien für den Erhalt des dualen Krankenversicherungswesens im Nebeneinander von GKV und PKV einsetzen. Weitere Zuwendungen an politische Parteien gab es nicht.

# PRODUKT- VERANTWORTUNG



## PRODUKTVERANTWORTUNG

### 3.1 Einführung

Das Selbstverständnis der HanseMerkur als nachhaltiger Versicherer kommt im Vertrieb bei Kundeninformationen und Produktaufklärung, im Service bei der Schadensabwicklung sowie bei der Produktentwicklung zum Ausdruck. Oberstes Ziel des Unternehmens ist es, Mehrwerte für seine Kunden zu generieren: in der persönlichen Absicherung und bei Maßnahmen zur Kostenreduzierung durch kontinuierliche Verbesserung von Prozessen und Systemen.

Die HanseMerkur zeichnet sich durch eine innovative und flexible Produktgestaltung aus und berücksichtigt dabei unterschiedliche Faktoren, wie den demografischen Wandel oder die Digitalisierung. Die Bedürfnisse der Kunden stehen dabei im Vordergrund.

Neben dem GDV-Verhaltenskodex, dem die HanseMerkur bereits 2013 beigetreten ist, garantieren unter anderem auch der Gleichbehandlungsgrundsatz und die konsequente Umsetzung der Richtlinie (EU) 2016/97 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 20. Januar 2016 über Versicherungsvertrieb (IDD), eine faire Produktgestaltung sowie transparente Beratung und Schadensabwicklung.

#### Vertriebswege

Die HanseMerkur-Strategie „Pluralität der Vertriebe“ spiegelt sich in der Vertriebswegestruktur wider. Neben den Ausschließlichkeitsorganisationen und dem klassischen ungebundenen Vertrieb bestehen langjährige Vertriebskooperationen. Der größte Partner im Kooperationsvertrieb ist die DAK-Gesundheit. Seit 2004 konnten hier über eine Millionen Versicherte gewonnen werden, die die Krankenzusatz- und Reiseversicherungen der HanseMerkur nutzen. Wei-

tere Kooperationen bestehen u.a. mit der Optikerkette Fielmann (Nulltarifversicherung), der Itzehoer Versicherung (Reise- und Krankenversicherung), der VGH (Reiseversicherung), der Baloise (Kranken- und Tierversicherung), Husqvarna (Automower Protect), der Drogeriemarktkette Budnikowsky (u.a. Zahnversicherung) sowie seit 2020 mit Tchibo (u.a. Krankenzusatz- und Tierversicherung) und seit 2022 mit reifen.com und Payback. Im Jahr 2023 ist für Tierversicherungen außerdem eine Kooperation mit DAS FUTTERHAUS dazugekommen.

Darüber hinaus kooperiert die HanseMerkur mit Banken und Sparkassen. Insbesondere über die Hamburger Sparkasse und bundesweit über 50 weiteren Sparkassen werden vorrangig Kranken- und Pflegeversicherungsprodukte vertrieben.

Die HanseMerkur Reiseversicherung (HMR) hat eigene Mitarbeitende im Außendienst, die unter anderem eine Vielzahl an Reisebüroketten und Reiseveranstaltern in der Touristik und im Business-Segment betreuen. Sie ist marktführender Versicherer in der See-, Airline- und Bustouristik.

Im Kooperationsvertrieb und dem Reisevertrieb als B2B-Segmente haben die Mitarbeitenden des Außendienstes die Aufgabe, die Kooperationspartner professionell und fachgerecht hinsichtlich der HanseMerkur Produkte zu schulen, nicht zuletzt auch, um den IDD-konformen Endkundenvertrieb sicherzustellen.

Zudem können selbstverständlich auch Versicherungsprodukte der Reise sowie Krankenzusatz, private Haftpflicht-, Hundehalterhaftpflicht-, Tier-OP-, Unfall-, Hausrat-, KFZ-, Sterbegeldversicherung, Fahrrad- und E-Bike-Versicherung sowie die Riester-Rente online

abgeschlossen werden. Für umfangreiche Produkte, wie der Krankenvoll- oder der Berufsunfähigkeitsversicherung ist eine intensivere Beratung notwendig, die ebenfalls im Rahmen einer Online-Beratung über den Beratungsnavigator (S. 35) möglich ist.

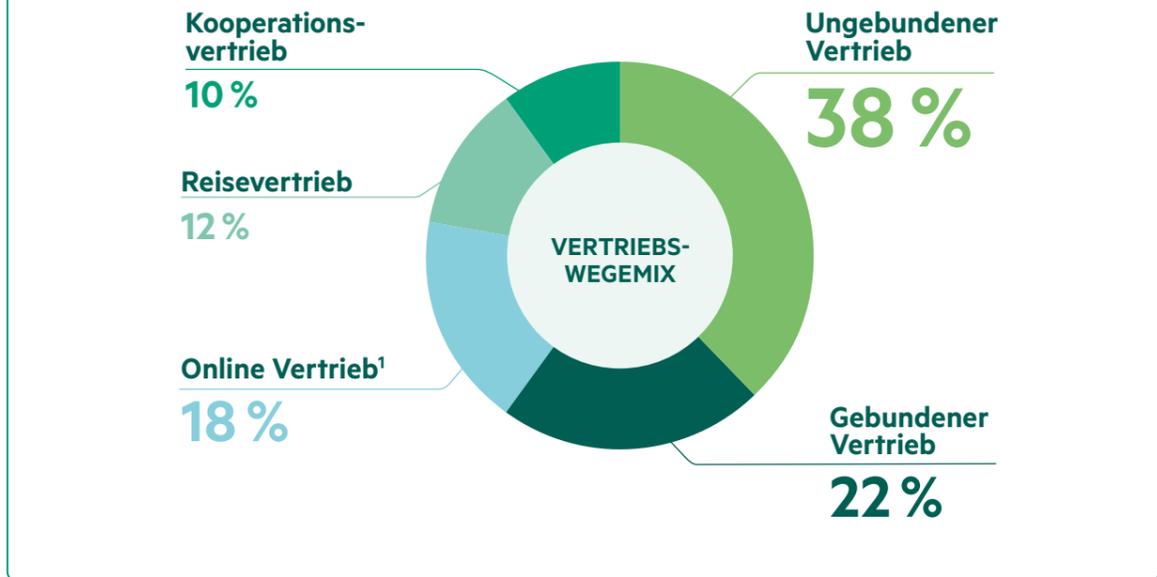
Die Website der HanseMerkur wird regelmäßig auf ihre Barrierefreiheit getestet. Sobald sich daraus Verbesserungsvorschläge ergeben, werden diese im Rahmen der technischen Möglichkeiten im Content-Management-System umgesetzt. Durch den in Abbildung 7 dargestellten vielfältigen Vertriebswegemix stellt die HanseMerkur einen umfassenden Zugang zu ihren Produkten sicher: Face-to-Face über Außen-

dienstpartner und Makler in der Region, auf digitalem Weg, über Telefon- und Video-Beratung sowie über die Kooperations- und Reisevertriebspartner.

### 3.2 Innovative Produkte

Die HanseMerkur hat den Anspruch, gesellschaftlichen Veränderungen mit der Entwicklung von innovativen Produkten zu begegnen und somit den Kundenbedürfnissen stets bestmöglich zu entsprechen. Da der Gesamtmarkt an Kranken-Vollversicherungen kaum wächst, befindet sich das Unternehmen aktuell in einem umkämpften Marktumfeld. Umso wichtiger für

Vertriebswegemix der HanseMerkur im Jahr 2023



¹ Online Vertrieb inkl. BD24

Abbildung 7

Vertriebswege der HanseMerkur

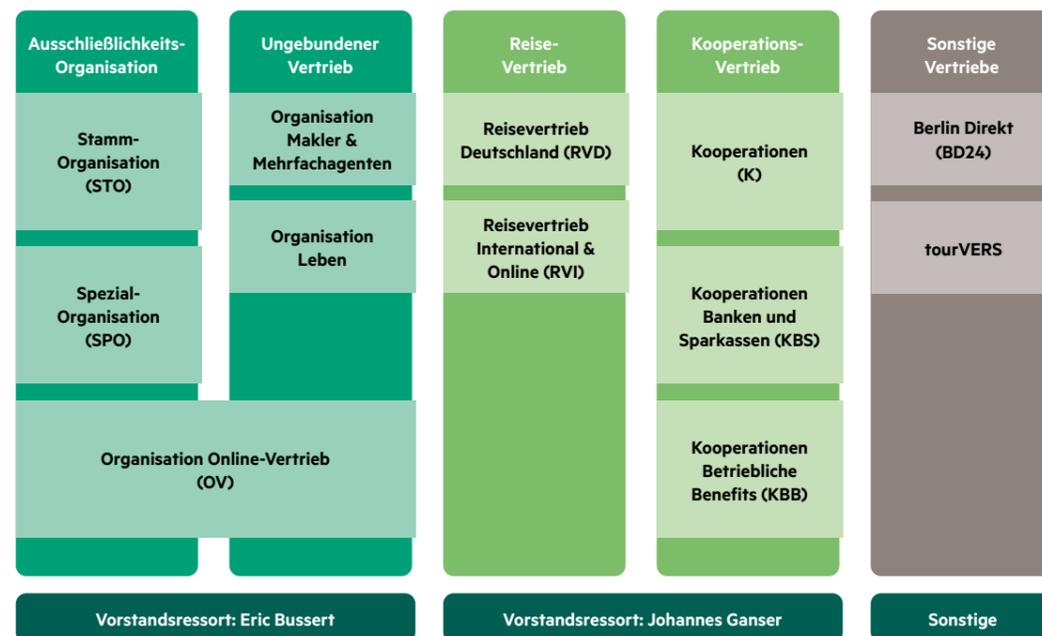


Abbildung 6

das Wachstum ist es, die Kunden für moderne Versicherungsprodukte zu begeistern und Kundenbedürfnisse mit einem exzellenten Service und Assistancelösungen zu befriedigen.

Die Entwicklung von Versicherungsprodukten ist bei der HanseMerkur dezentral organisiert, so dass je Produktparte eigenständige Entwicklungsprozesse bestehen. Diese Vorgehensweise erhöht die Agilität sowie die Nähe zum Vertrieb und den Kundenbedürfnissen. Die Produktentwicklung identifiziert laufend neue Anforderungen von Vertriebspartnern und Kunden und sorgt für innovative Lösungen und echte Alleinstellungsmerkmale am Markt. Da die Kosten im Gesundheitswesen permanent steigen, wächst insofern auch der Druck, Leistungsausgaben günstig zu beeinflussen.

Ein wichtiger Trend ist generell das Thema Ausschnittsdeckung, bei dem anstelle von Versicherungspaketen spezielle Risiken abgedeckt werden. Die Ausschnittsdeckung ermöglicht es den Kunden Versicherungen abzuschließen, die möglichst nah an ihren jeweiligen individuellen Bedürfnissen und Lebenssituationen ausgerichtet sind.

Im Bereich der Krankenversicherung baut die HanseMerkur seit Jahren kontinuierlich das Gesundheitsmanagement für die Kunden der Krankenversicherung weiter aus.

Das breite Angebot für viele verschiedene Indikationen umfasst im Wesentlichen die Bereiche Information und Aufklärung (unter anderem mit dem Online-Arzt), Vorsorgeprogramme, Vorteilsangebote sowie Unterstützung und Betreuung im Krankheitsfall (z.B. von chronisch Erkrankten). Zudem wird regelmäßig geprüft, welche neuen Behandlungsmethoden für Diagnostik und Therapie gemäß der Allgemeinen Versicherungsbedingungen (AVB) anerkannt werden können. Die HanseMerkur bietet ihren Vollversicherten die Möglichkeit, zwischen qualitätsgeprüften Angeboten der Schulmedizin und der Komplementärmedizin, wie der Traditionellen Chinesischen Medizin (S. 79), zu wählen.

Alle Angebote des Gesundheitsmanagements werden systematisch evaluiert und auf ihre Nachhaltigkeit geprüft. So hat sich z. B. in unserem Beratungsprogramm zum Stressmanagement eine kontinuierliche und nachhaltige Abnahme der stressbedingten Beschwerden, wie Schlafstörungen, Muskelverspannungen oder Erschöpfungsgefühl, gezeigt.

### Digitale Gesundheitservices

Auch im letzten Jahr haben die digitalen Gesundheitservices einen weiteren Ausbau und Zuwachs erlebt. Der Bedarf für digitale Innovationen steigt und das Thema Gesundheitsversorgung wird immer präsenter. Die letzten Jahre haben dieser Entwicklung einen Schub verliehen, sodass ärztliche Videosprechstunden und auch die Nutzung von digitalen Gesundheitsanwendungen (DiGAs) zunehmend Akzeptanz finden. Viele Kunden erkennen den Nutzen von digitalen Gesundheitservices auch deshalb, weil es schwieriger wird, kurzfristig Arzttermine zu bekommen. Insofern bilden die Services auch eine Entlastung für den Gesundheitsbetrieb, der wie andere wirtschaftliche Bereiche auch von der ungünstigen demografischen Entwicklung und Fachkräftengpässen betroffen ist. Über 40 % der niedergelassenen Ärztinnen und Ärzte in Deutschland sind älter als 60 Jahre.

Im Bereich digitale Gesundheitservices agiert die HanseMercur mit einer großen Innovationsstärke für einen umfassenden Gesundheitsschutz. Diese Punkte zählen auf das SDG-3 Ziel des Unternehmens ein, durch das ein gesundes Leben für alle Menschen jeden Alters gewährleistet und ihr Wohlergehen gefördert werden soll. Die Allgemeinen Vertragsbedingungen wurden bereits im Jahr 2022 angepasst, sodass ein Anspruch auf Erstattung von DiGAs besteht. Diese Entwicklung hat sich auch im Jahr 2023 weiter verfestigt, immer mehr Anwendungen werden vom Bundesinstitut für Arzneimittel und Medizinprodukte (BfArM) aufgenommen, sodass auch zukünftig damit zu rechnen ist, dass DiGAs eine immer wichtigere Rolle in der Versorgung einnehmen werden. Aktuell listet das BfArM 48 Anwendungen für ganz unterschiedliche Anwendungsbereiche.

Hier will das Gesundheitsmanagement weiter ansetzen und für die Versicherten innovative und zeitgemäße Versorgungsmöglichkeiten anbieten, die eine ideale Ergänzung zur bestehenden Versorgung darstellen. Die Kunden werden von Prävention bis zur Rehabilitation und bei verschiedenen Indikationen bestens betreut.

Für Beschwerden im Bereich der Knie, des Rückens oder der Hüfte wird seit Ende 2023 ein Onlineangebot zur Verfügung gestellt. Mithilfe der „eCovery“ Therapie-App werden Schmerzen durch physiotherapeutische Übungen gelindert. Versicherte erhalten eine passgenaue und zielgerichtete Lösung für zuhause, um eine schnelle Besserung der Beschwerden herbeizuführen. eCovery bietet auch ein spezielles Programm für Versicherte, die sich einer Knie- oder Hüftoperation unterziehen mussten. Die individuell zugeschnittenen Inhalte führen zu einer schnelleren Rehabilitation, die Dauer ist auf 42 Wochen ausgelegt. Andere digitale Angebote sind in der Regel auf drei Monate begrenzt.

Aufgrund fehlender Psychotherapieplätze in der ambulanten Versorgung sind die Wartezeiten für einen Therapieplatz oftmals sehr lang. Treten nach einem Klinikaufenthalt Schwierigkeiten bei der Suche nach einer ambulanten Anschlussbehandlung auf, kann das ggf. den erreichten Fortschritt eindämmen. Mit dem neuen Angebot „mentalis“ wird die Versorgung über eine Therapie-App mit bis zu 12 telefonischen Gesprächen durch zertifizierte Psychologen sichergestellt. Das Nachsorgeprogramm läuft insgesamt ein halbes Jahr.

Auch für Asthmatiker gibt es nun Hilfe mit einem digitalen Assistenten: Asthmapatienten müssen viele Herausforderungen meistern. Sie benötigen einen Überblick über aktuelle Reizstoffe in der Luft, wie Pollen, Feinstaub oder Ozon, die entsprechende Symptome auslösen können. Die App unterstützt beim Selbstmanagement, damit sich Arztbesuche und Notfälle reduzieren und die Lebensqualität verbessert wird.

Die digitalen Programme bei Herzgesundheit wurden 2023 ausgeweitet. Neben dem Angebot bei Bluthochdruck, werden nun auch Versicherte mit folgenden Erkrankungen angesprochen: Vorhofflimmern, koronare Herzkrankheiten und Herzinsuffizienz. Mit einer kontinuierlichen Betreuung über die „iATROS“-App, inklusive Schulungsvideos und Anleitungen zum richtigen Messen, sowie ärztliche Videogespräche, erhalten Versicherte eine ganz individuelle und passgenaue Betreuung. Die Laufzeit von 12-14 Monaten hilft



Durch den Online-Arzt erhalten Versicherte einen einfachen Zugang (rund um die Uhr an 365 Tagen im Jahr) und Wartezeiten können drastisch verkürzt werden.

den Versicherten, die Herzgesundheit auch auf lange Sicht zu verbessern und mehr Selbstverantwortung zu übernehmen.

### Online-Arzt

Der Online-Arzt ist ein Angebot des langjährigen Partnerunternehmens MD Medicus. Hierbei handelt es sich um eine niedrigschwellige, zeitgemäße und ressourcensparende Lösung, die sich auch auf die Beitragsstabilität auswirkt. Der Online-Arzt hat sich im Jahr 2023 bewährt und die Zahlen sprechen für sich: die Nutzungszahlen haben sich von 2022 auf 2023 verdoppelt. Auch das Online-Hautarzt-Angebot mit dem Kooperationsanbieter Dermanostic kommt sehr gut bei den Kunden an, nur in ca. 10 % aller Anfragen muss zur weiteren Abklärung eine Praxis aufgesucht werden, z.B. zur Entfernung eines auffälligen Muttermals. Das zeigt, dass viele Hautprobleme auch online abgeklärt werden können, wodurch u.a. Kosten von Praxisbesuchen eingedämmt werden. Zudem klagen viele Versicherte über lange Wartezeiten bei Dermatologen, sodass sich dieses Angebot auch stark auf die Kundenzufriedenheit auswirkt.

### Reiseversicherung

2021 hat die HanseMercur ihr Reiseschutz-Produktkonzept zugunsten von Kunden und Reisevertriebs-

partnern neugestaltet. Hinzu gekommen sind zum Beispiel Miet-Camper-Tarife und der Sportreisen-Zusatztarif „Aktiv-Urlaub Plus“. Des Weiteren können mit der Anhebung der Prämienobergrenze von 10.000 Euro auf bis zu 15.000 Euro noch höherwertige Reisen abgesichert werden.

Im Jahr 2022 hat die HanseMercur vor allem durch die Neugestaltung der Geschäftsreisentarife und einem neuen Reiseschutzkonzept für Busveranstalter auf die veränderten Marktanforderungen reagiert. Die beiden Geschäftskundentarife HanseGLOBAL und HanseCOMPACT umfassen seit der Neugestaltung viele zusätzliche Leistungen. So decken sie zum Beispiel die Kosten für zahnärztliche Behandlungen, Schwangerschaftsuntersuchungen und Vorsorgemaßnahmen zur Früherkennung von Erkrankungen ab. Darüber hinaus wird HanseGLOBAL um viele Zusatzleistungen, wie Knochenmark- bzw. Organtransplantationen und medizinisch notwendige Blutkonserventransporte ergänzt. Sowohl HanseGLOBAL als auch HanseCOMPACT beinhalten nun auch einen Informationsservice über Ärzte und Krankenhäuser am Aufenthaltsort.

Neben den beiden Reisekrankenversicherungstarifen werden ebenfalls die Leistungen der Zusatzbausteine Krankentagegeld (HanseCASH), Notfallversicherung, Reisehaftpflichtversicherung, Reiseunfallversicherung und Reisegepäckversicherung verbessert.

Zusätzlich wurden für Kunden und Vertriebspartner viele Digitalservices auf den Weg gebracht, von der Online-Schadenmeldung über die Kundendatenerfassung für die Angebotserstellung und Web Based Trainings bis hin zu ePapers und Erklärvideos zur Veranschaulichung der Tarife.

Dass das Unternehmen mit seinen Produkten im Bereich Reiseversicherung gut aufgestellt ist, attestierte zum Beispiel Stiftung Warentest „Finanztest“, die die HanseMerkur in der Ausgabe 01/2022 beim Vergleich von Reiserücktritt- und -abbruchpolicen zum Testsieger kürte.

#### Lebensversicherung

Die HanseMerkur Lebensversicherung AG (HML) positioniert sich im Geschäftsjahr mit einem attraktiven Produktportfolio. Das 2022 für alle Rentenversicherungen grundlegend überarbeitete Fondsangebot weist mit 17 von 30 angebotenen Fonds, welche nach Artikel 8 der Offenlegungsverordnung eingestuft sind, einen Nachhaltigkeitsschwerpunkt auf. Damit kommt auch die HML den Nachhaltigkeitsbedürfnissen der Kunden nach.

#### Schaden und Unfall

Die Produkte der HanseMerkur Allgemeine Versicherung (HMA) bieten Sicherheit und Schutz bei Schadenfällen oder Unfall. Wir stellen die Bedürfnisse unserer Kunden in den Mittelpunkt und sind ein fairer und verlässlicher Partner. Deshalb fördern wir mit unseren Produkten die Elektromobilität und Fortbewegungsmittel mit geringem ökologischem Fußabdruck, wie etwa das Fahrrad. Unseren Kunden wird beispielsweise günstiger Versicherungsschutz für E-Scooter und S-Pedelecs angeboten. Im Rahmen der Unfallversicherung erhalten Kunden im Falle eines Fahrrad- oder Rollerunfalls verbesserte Leistungen.

Für die Kfz-Versicherung wurde eine am CO<sub>2</sub>-Ausstoß des Fahrzeugs orientierte Nachhaltigkeitsklasse entwickelt, von der besonders die Kunden profitieren, die sich für ein sparsames Fahrzeug oder ein E-Auto/Hybrid entscheiden. Für E- und Hybrid-Autos werden beitragsfrei umfangreiche Zusatzleistungen in die Produkte integriert, um unseren Kunden das Kostenrisiko des teuren Akkus abzunehmen. Zudem geht wie üblich die jährliche Fahrleistung in die Beitragsberechnung ein; wer weniger fährt, schützt die Umwelt und zahlt dafür

bei der HanseMerkur weniger. Als eines der ersten Versicherungsunternehmen verwenden wir ausschließlich umweltfreundliche Klebeschilder anstelle der herkömmlichen Blechschilder.

### 3.3 Verantwortungsvoller Vertrieb

Verantwortungsvoller und kundenorientierter Vertrieb bedeutet für die HanseMerkur, dass der Kunde eine bestmögliche produktspezifische Beratung erhält und dabei das Kundenwohl stets vor dem Provisions- bzw. Vergütungsinteresse steht.

Die HanseMerkur steuert dies über selbst- und drittverpflichtende Regelwerke, einen professionellen Vertriebservice sowie umfangreiche Schulungen ihrer vertriebslich tätigen Angestellten und selbstständigen Vertriebspartner. Alle ergriffenen Maßnahmen genügen dabei nicht nur den gesetzlichen und aufsichtsrechtlichen Vorgaben, sondern geben zusätzlich die selbstgesetzten Ziele einer hohen Qualität der Kundenberatung wieder.

Die Ausgestaltung und Verwaltung des Vertriebes der HanseMerkur sowie die Zusammenarbeit mit vertriebslich Tätigen orientiert sich maßgeblich an einem internen Regelwerk. Hierzu gehören u.a. die Leitlinie „Qualifikation, Zuverlässigkeit, geordnete Vermögensverhältnisse und Weiterbildung im Vertrieb“, die „Richtlinie Vertrieb“, die Leitlinie „Interessenkonflikte beim Vertrieb von Versicherungsanlageprodukten“, die Leitlinie „Kompetenz- und Vollmachtenregelung“ sowie die internen „Compliance-Regeln“. Die Verpflichtung des Vertriebes auf die Einhaltung dieser Unternehmensgrundsätze erfolgt im Rahmen der vertraglichen Anbindung der Vertriebspartner durch entsprechende Vertriebsvereinbarungen.

Bei der Kommunikation mit Maklern und Vertriebspartnern bietet die HanseMerkur statt des postalischen Versandes von Unterlagen und Druckstücken digitale Services über ein Downloadcenter sowie Schnittstellen nach BIPRO-Standard an. Dadurch können der Papierverbrauch und damit verbundene Transporte deutlich reduziert werden. Monatliche Downloadzahlen im



Das Verkaufsbüro der HanseMerkur in Österreich feierte, pandemiebedingt um ein Jahr verzögert, im Sommer 2023 sein zehnjähriges Bestehen und blickt auf eine eindrucksvolle Erfolgsgeschichte zurück

fünfstelligen Bereich verdeutlichen die Attraktivität und Nutzung dieser Services.

#### Vermittlerqualifikation

Der Anspruch der HanseMerkur ist es, ihren Kunden Sicherheit zu geben. Das setzt eine kompetente, verständliche und transparente Beratung durch die Vermittler voraus. Eine Versicherungsvermittlungstätigkeit für die HanseMerkur ist nur bei Vorliegen einer für die Vermittlung des jeweiligen Versicherungsvertrages angemessenen fachlichen Qualifikation möglich.

Die HanseMerkur Akademie führt deshalb bundesweit fortlaufend Qualifizierungs- und Weiterbildungsmaßnahmen bei ihren vertriebslich tätigen Angestellten, Ausschließlichkeitsvermittlern und Vertriebsleitern in Präsenzveranstaltungen, online-gestützten Webinaren oder Workshops durch. Auf Basis der Sachkundeausbildung bzw. -prüfung der Industrie- und Handelskammer (IHK) zum Geprüften Fachmann/Fachfrau für Versicherungsvermittlung werden den Vertriebspartnern die notwendigen allgemeinen sowie spezifischen Produktkenntnisse vermittelt. Bei Nachweis der entsprechen-

den Kenntnisse erfolgt die Freischaltung in Form von Verkaufsberechtigungen. Informationen zu aktuellen Produktneuerungen erhält der Vertrieb zusätzlich über die regelmäßigen „Fachinformationen für den Vertrieb“ sowie Online- und Offline-Weiterbildungsmaßnahmen.

Im Berichtsjahr 2023 wurden 597 vertriebslich Tätige des angestellten Innen- und Außendienstes IDD-gemäß weitergebildet. Dafür haben diese Kolleginnen und Kollegen insgesamt 10.770 Stunden, das sind durchschnittlich fast 18 Stunden pro Person, Weiterbildungszeit absolviert. Alle vertriebslichen Mitarbeitenden im Innen- und Außendienst sind sich der Wichtigkeit der IDD-gemäßen Weiterbildung bewusst und erfüllen bis auf wenige erklärbare Ausnahmen (z. B. aufgrund von Krankheit) die gestellten Anforderungen.

#### Kundeninformation, Produktaufklärung und Beratung

Mit dem freiwilligen Beitritt zum Verhaltenskodex für den Vertrieb von Versicherungsprodukten des Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft (GDV) erklärte die HanseMerkur auch öffentlich, die Interessen der Kunden konsequent in den Mittelpunkt zu rücken und die Qualität der Kundenberatung stetig zu verbessern.



Eric Bussert (Vorstand Vertrieb und Marketing),  
Torsten Raack (Stammorganisation) und  
Godehard Laufkötter (Online-Vertrieb)

Im Einklang mit den gesetzlichen und aufsichtsrechtlichen Vorgaben und dem GDV-Verhaltenskodex für den Versicherungsvertrieb, steht die HanseMercur für eine faire und verständliche Beratung ebenso wie für eine vollständige und transparente Produktinformation vor und, bei Bedarf oder Kundenwunsch, nach Vertragsabschluss. Die Verpflichtung zur ordnungsgemäßen und sorgfältigen Dokumentation des Beratungsgesprächs im Vertrieb ist vertraglich geregelt und – bei Nutzung digitaler Verkaufshilfen – technisch vorgegeben.

Für eine hohe Transparenz in der Kundenberatung hat die HanseMercur mit dem Beratungsnavigator bereits seit 2015 eine zeitgemäße, ganzheitliche und digitale Verkaufshilfe eingeführt, die einen bundesweit einheitlichen Beratungsprozess garantiert und somit jeden erreichen kann, der über einen Internetzugang verfügt. Dieses Vertriebstool ist TÜV-geprüft und berücksichtigt die Vorgaben des Bundes der Versicherten (BdV) für eine umfassende und transparente Beratung. Rund 700 selbstständige Vertriebspartner arbeiten mit dem Beratungsnavigator. Der Kunde erhält einen übersichtlichen Preis-/Leistungsvergleich, z.B. zwischen der bestehenden Krankenversicherung sowie

Angeboten der HanseMercur und der Wettbewerber. Der Beratungsnavigator stellt sicher, dass dem Kunden gesetzlich vorgeschriebene Unterlagen und Informationen mitgeteilt werden. Er ist an Kundenbedürfnissen und der Bedarfsanalyse des Kunden orientiert, entspricht den Empfehlungen der Verbraucherschützer und geht damit über gesetzliche Vorgaben hinaus.

Die HanseMercur verfolgt das Ziel, Kunden und potenzielle Kunden möglichst transparent und umfassend über Vertrags- und Produkteigenschaften zu informieren. Ein wichtiger Indikator für eine erstklassige Beratung und Produktaufklärung ist eine geringe Stornoquote der vermittelten Verträge. Regelmäßige Stichprobenprüfungen von Vermittlungsvorgängen stellen sicher, dass bei hohen Stornoquoten oder Kundenbeschwerden die Leistungsabteilungen und das Compliance-Management aktiv werden. Alle Kundeninformationen, wie beispielsweise Produktinformationsblätter (z. B. IPID), Vertragsunterlagen und Allgemeine Versicherungsbedingungen werden in den versicherungsmathematischen Abteilungen erstellt und im Mehr-Augen-Prinzip geprüft. Zudem steht bei Bedarf ein Jurist beratend zur Verfügung. Allein für die Krankenversicherung gibt es über 80 verschiedene Produktinformationsblätter.

Ein unternehmensübergreifender Leitfaden zur Verständlichkeit von Versicherungsprodukten und Kundeninformationen ist in die Produktentwicklungsprozesse integriert und geht zum Teil über die gesetzlichen Anforderungen hinaus. In der Kundenkommunikation und bei Produktinformationen beraten die Call-Center zudem mehrsprachig.

Die HanseMercur stellt sich den zahlreichen An- und Umfragen von Verbraucherschutzverbänden oder Ranking- und Rating-Agenturen wie Stiftung Warentest, map Report oder Franke & Bornberg und sorgt so für eine transparente und qualitätsgeprüfte Produktpolitik. Im Falle von externen Hinweisen, wie beispielsweise Marktratings, werden bei Bedarf Anpassungen bei den Kundeninformationen vorgenommen.

Zur Förderung der Versicherungskompetenz von verschiedenen Zielgruppen werden Erklärvideos auf den sozialen Medien und der Website der HanseMercur öffentlich zur Verfügung gestellt. Ebenso werden potenzielle Kunden über die Kommunikationskanäle zum Thema Versicherbarkeit, z.B. bei Vorerkrankungen, informiert.

Für den Umgang mit und die Bearbeitung von Kundenbeschwerden im Vertrieb hat die HanseMercur entsprechende Prozesse implementiert. Beschwerden über Vermittler bzw. über die Beratungsqualität des Vermittlers werden im zentralen Beschwerderegister dokumentiert. Die fachliche Bearbeitung der Beschwerde übernimmt die interne Beschwerdemanagementfunktion der HanseMercur. Damit ist die Vermeidung eines Interessenkonfliktes bei der Aufklärung der Beschwerde organisatorisch sichergestellt. Darüber hinaus finden quartalsweise Auswertungen auf Vermittlerebene statt. Treten Beschwerden über einen Vertriebspartner unabhängig von der Beschwerdeursache mindestens dreimal im Quartal auf, meldet dies die unabhängige Beschwerdemanagementfunktion unaufgefordert an die zuständige Führungskraft im Vertrieb, mit der Maßgabe, den Sachverhalt zu prüfen und ggf. weitere Maßnahmen einzuleiten. Im Jahr 2023 wurde dieser Schwellenwert erneut nicht erreicht.

### 3.4 Kundenorientierung und faire Schadensabwicklung

Ein langfristiges und vertrauensvolles Kundenverhältnis sowie eine faire Schadensabwicklung sind von zentraler Bedeutung für die HanseMercur. Fair bedeutet für den Kunden eine schnelle und unkomplizierte Schadensabwicklung; für das Unternehmen bedeutet es, ein fairer Partner zu sein und Schäden vertragsgerecht sowie nach dem Gleichbehandlungsgrundsatz abzuwickeln. Zum Wohle der Versichertengemeinschaft ist daher eine angemessene Rechnungsprüfung erforderlich, um langfristig möglichst flache – und damit faire – Beitragsentwicklungen abzusichern.

Die HanseMercur hat umfangreiche interne Arbeitsanweisungen und Richtlinien für eine faire, transparente und vertragsgerechte Leistungsregulierung erstellt. Diese Prozesse und Dokumente werden regelmäßig geprüft und bei Bedarf überarbeitet. Zudem gelten auch in der Leistungsabwicklung der GDV-Kodex sowie vertragliche und gesetzliche Verpflichtungen (z. B. BGB, VVG). Die primären Ziele in der Leistungs- und Schadensregulierung – als quantitative Service-Standards konkretisiert und durch ein komplexes Reporting und Berichtswesen überwacht – sind Zügigkeit, Transparenz und Zuverlässigkeit. Wenn es dennoch zu einer Beschwerde kommt, findet die interne Beschwerderichtlinie Anwendung. Kundenbeschwerden werden immer ernst genommen und konsequent erfasst. Jede Beschwerde wird unvoreingenommen und individuell bearbeitet und beantwortet. Dabei werden Beschwerden von einer abteilungsübergreifenden Instanz analysiert und in Berichten den Fachbereichen und der Produktentwicklung zur Verfügung gestellt, um ggf. deeskalierend auf wiederkehrende und berechtigte Kritik der Kunden reagieren zu können. Die inhaltliche Bearbeitung richtet sich nach den gesetzlichen Bestimmungen, den anzuwendenden Bedingungen und den Vertragsvereinbarungen.

Die HanseMercur beteiligt sich darüber hinaus am neutralen Schlichterverfahren des GDV- und PKV-Ombudsmanns und weist ihre Kunden etwa in Erstinformationsblättern darauf hin. Vorstands-, Ombudsmann- und BaFin-Beschwerden werden von den

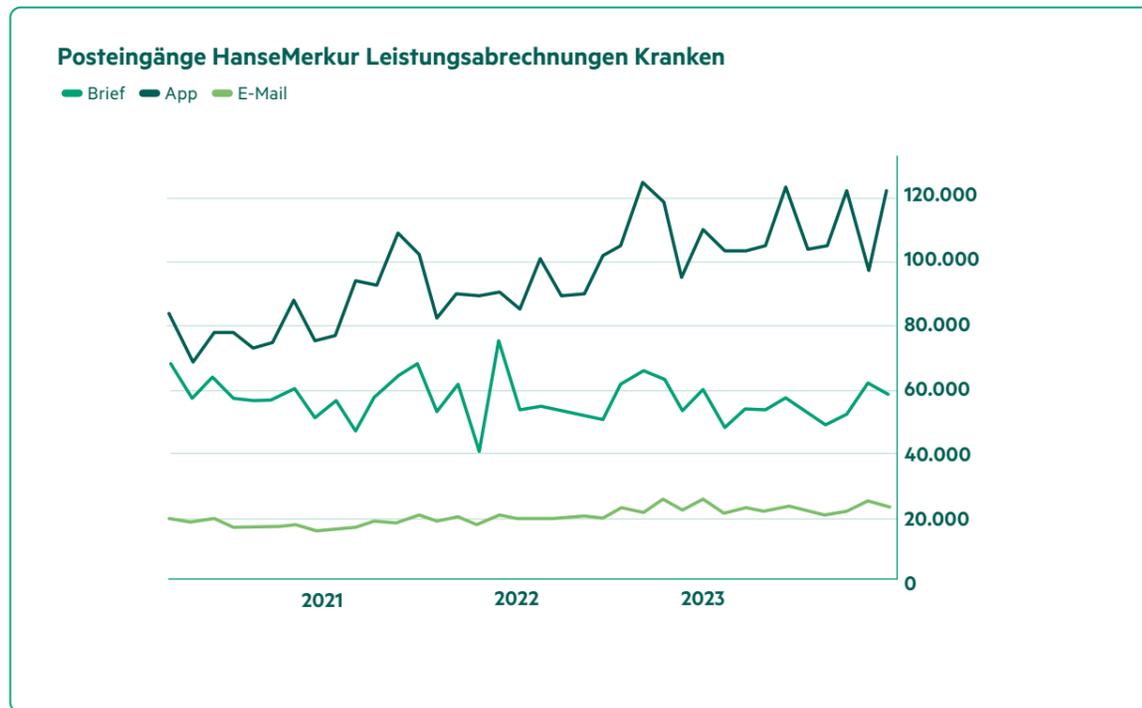
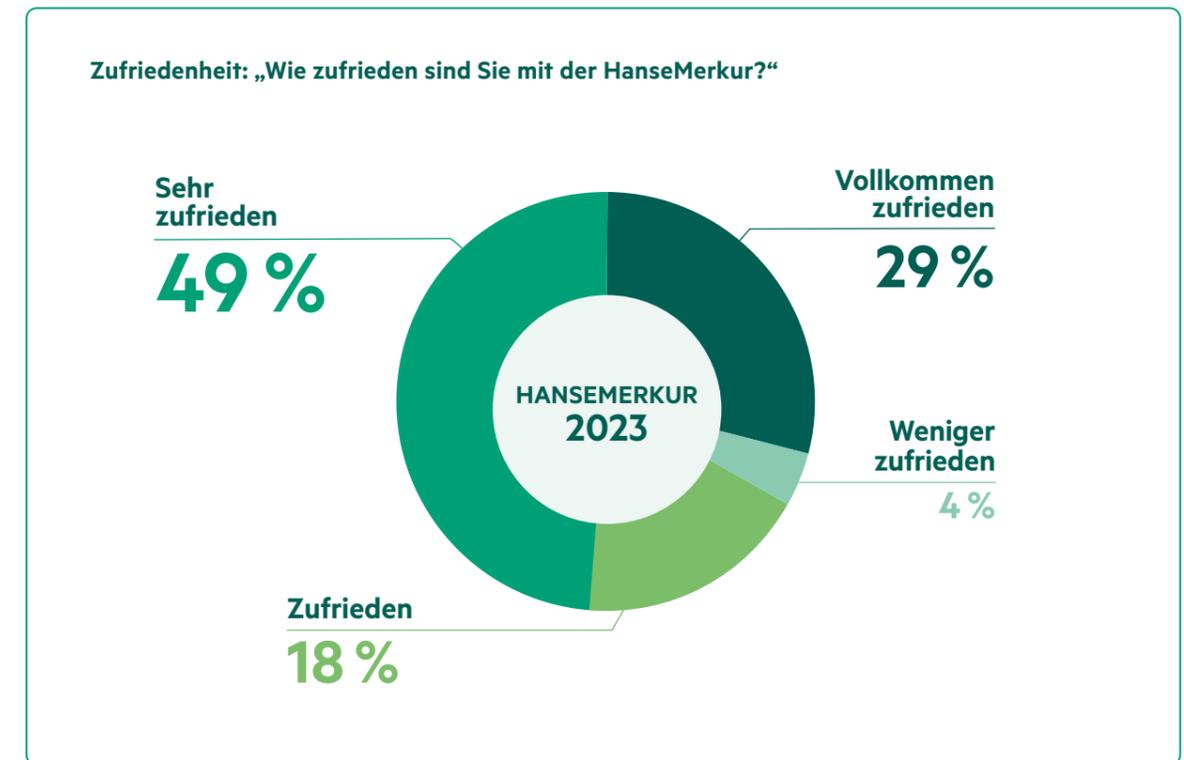


Abbildung 8



Quelle: Studie KUBUS Privatkunden PKV, 2023

Abbildung 9

Fachbereichen bearbeitet und nach dem Sechsen-Augen-Prinzip qualitätsgesichert. Die Beschwerdequote gilt zudem als Qualitätsindikator und kann dem Versicherer auch zeigen, wo Verbesserungspotenzial besteht. Die Leistungsbearbeitung wird maßgeblich durch unterschiedliche Softwaresysteme unterstützt, durch die der Bearbeitungsprozess optimiert und eine hohe Automatisierungsquote sichergestellt wird.

Im Geschäftsjahr 2023 sind 2.095.000 Leistungsabrechnungen für unsere Kunden erstellt worden, was der höchste bisher erreichte Wert ist. Hier besteht für unsere Kunden die Möglichkeit, ihre Leistungsabrechnungen digital einzureichen und Kostenzusagen ebenfalls digital zu erhalten. Durch die digitale Leistungsabrechnung können Einsparungen in Bezug auf Papierverbrauch, Logistik und Portokosten erzielt werden, was einerseits die Zustellungsdauer verkürzt und andererseits einen Beitrag zur nachhaltigen Transformation leistet.

Im Herbst 2023 wurde die bisher genutzte Rechnungs-App auf die jetzige ServiceApp umgestellt, was mit umfangreichen Änderungen, z.B. einer Personalisierung, verbessertem Vertragsservice, Erweiterung der Gesundheitsservices, Aufnahme der Tier-Krankversicherung und einem aktualisierten Datenschutz, ver-

bunden war. Die zahlreichen Änderungen erforderten eine Neuinstallation der App, bei der eine Zwei-Faktor-Identifikation über eine übermittelte PIN nunmehr obligatorisch wurde. Erwartungsgemäß dauert es eine gewisse Zeit, bis der Kundenstamm diese Umstellung vollzogen hat. Dennoch gab es 2023 mit über 1,35 Mio. App-Einreichungen ein Rekordergebnis. Insgesamt ist hier zu erwarten, dass sich die Nutzung der digitalen Services im Jahr 2024 weiter signifikant erhöhen wird.

Zum Wohle des Kunden ist die HanseMerkur an einer stetigen Verbesserung der Schadensabwicklung interessiert. Diese läuft in der Regel direkt zwischen dem Kunden und der HanseMerkur je nach Sparte auf dem Postweg, per App über das Online-Schadenformular und E-Mails. Die ständige Weiterentwicklung automatisierter Prozesse und Software-Anwendungen spielt eine wesentliche Rolle. Sie unterstützen den Kunden – die benötigten Unterlagen vollständig einzureichen und damit eine zügige und unkomplizierte Schadensregulierung sicherzustellen.

Die HanseMerkur nutzt Impulse aus Kundenzufriedenheitsanalysen, Online-Bewertungsportalen, dem Beschwerdemanagement sowie Tests und Rankings, um ihre Prozesse kontinuierlich zu verbessern. Das betrifft die Bearbeitungszeiten ebenso wie die

Akzeptanz und Transparenz der Leistungsabrechnungen. Seit Einführung des Services, den Rücklauf digital zurück auf das Smartphone des Kunden über eine Postbox zu ermöglichen, wird dieses Verfahren immer beliebter.

Die HanseMerkur hat die Zufriedenheit und Erwartungen ihrer Kunden im Blick und überprüft diese regelmäßig. Aktuelle Marktbefragungen spiegeln eine hohe Zufriedenheit der Versicherten wider. Kundenzufriedenheit und -bindung sowie Empfehlungsbereitschaft (NPS) liegen über dem Marktschnitt (Studie KUBUS Privatkunden PKV, 2023). Die Ergebnisse haben sich zum Vorjahr erneut gesteigert und bestätigen die kontinuierliche und innovative Arbeit der HanseMerkur und ihrer Fachabteilungen. In Marktstudien werden vielfältige Aspekte der Beziehung Kunde-Versicherungsunternehmen beleuchtet und die Kundenorientierung im Markt- und Unternehmensvergleich ermittelt. Die HanseMerkur liegt auf allen zentralen Dimensionen über dem Markt PKV und erreicht in der aktuellen Studie einen Gesamtindex von 768 Punkten. 78% der befragten Kunden sind mit der HanseMerkur vollkommen oder sehr zufrieden, weitere 18% zufrieden.

Wir holen in regelmäßigen Abständen das Feedback unserer Vertriebspartner ein. Zuletzt wurden im Jahr 2022 über 600 Vertriebspartner der HanseMerkur Reiseversicherung AG in Deutschland zu ihrer Zufriedenheit und Wahrnehmung der HanseMerkur in einer anonymen Onlinebefragung befragt. Das Partnerfeedback fällt insgesamt sehr positiv aus. Über 80% der Partner sind mit der Zusammenarbeit höchst zufrieden, es gibt kaum kritische Stimmen. Im Einklang damit liegt die Empfehlungsbereitschaft bei hohen 92%.

Die HanseMerkur Reiseversicherung bietet aus Partnersicht eine Vielzahl an Stärken. Die Top 5 sind: Sie ist vertrauenswürdig, bietet ein vielfältiges Reiseschutzangebot, ist ein freundlicher sowie verlässlicher Partner und ist dabei kompetent, aber auch sympathisch. Zudem punktet sie durch hohe Bekanntheit. All das bestätigen über 90% der Partner in der aktuellen Befragung.

# NACHHALTIGE INVESTITIONEN



## NACHHALTIGE INVESTITIONEN

### 4.1 Einführung

Jeder Versicherungsbeitrag, den ein Kunde der HanseMercur anvertraut, bedeutet für die Versicherung den Auftrag, mit diesem Geld verantwortungsvoll umzugehen. So erfolgen Investitionen bei der HanseMercur stets nach den Regeln des gelebten Anstands. Hierzu gehört für die HanseMercur selbstverständlich zum einen, alle gesetzlichen Anforderungen zu erfüllen. Zum anderen gilt es im Einklang mit den Unternehmenswerten der HanseMercur, dem Leitbild des ehrbaren Kaufmanns sowie der Leitidee „Hand in Hand ist HanseMercur“ zu agieren.

In der HanseMercur Gruppe sind die deutschen Versicherungsunternehmen (HanseMercur Krankenversicherung a.G., HanseMercur Krankenversicherung AG, HanseMercur Lebensversicherung AG, HanseMercur Reiseversicherung AG, HanseMercur Allgemeine Versicherung AG, HanseMercur Spezial Krankenversicherung AG und BD24 Berlin Direkt Versicherung AG) am Kapitalmarkt aktiv, indem Sie die Versicherungsbeiträge investieren.

Neben den Versicherungsunternehmen gehören im Geschäftsfeld „Asset Management“ die Unternehmen HanseMercur Trust AG (HMT) im Bereich der Finanzanlage und die HanseMercur Grundvermögen (HMG) im Bereich der Immobilieninvestments zur HanseMercur Gruppe. Sie investieren als Dienstleister neben den Prämiegeholdern der HanseMercur-Versicherungsunternehmen auch Gelder von Dritten.

### 4.2 HanseMercur

#### 4.2.1 Verständnis von Nachhaltigkeit in der Kapitalanlage der HanseMercur

Die HanseMercur legt als Treuhänder der Versicherten deren Geld verantwortungsbewusst an. Die Versicherten vertrauen der HanseMercur ihre Versicherungsbeiträge an und erwarten eine sichere und rentable Geldanlage. Heute und in Zukunft sind nachhaltige Kapitalanlagen ein fundamentaler Baustein langfristiger Wertsicherung.

Unabhängig von der wachsenden Bedeutung dessen, was heute mit „Nachhaltigkeit“ bzw. „ESG“ bezeichnet wird, fühlt sich die HanseMercur schon immer dem Bild der hanseatischen Kaufleute verpflichtet, die mit Anstand und Verantwortung wirtschaften. Nachhaltigkeit in der Kapitalanlage trägt zur Generationengerechtigkeit bei und ist damit untrennbar mit diesem Bild verbunden.

Die HanseMercur erfüllt an vielen Stellen bereits selbstverständlich Anforderungen, die man heute als nachhaltig bezeichnet. Nachhaltigkeit in der Kapitalanlage wird von der HanseMercur jedoch als Prozess begriffen. „Best in Transition“ beschreibt das dynamische Selbstverständnis, sich gemeinsam mit nachhaltig orientierten Kunden, Emittenten und Partnern schrittweise zu entwickeln.

Im Zentrum der nachhaltigen Anlagepolitik der HanseMercur steht deshalb, die Transformation von Wirtschaft, Investitionen, Konsum und Gesellschaft in Richtung Nachhaltigkeit zu fördern und zu unterstützen. Die HanseMercur setzt dabei einen deutlichen Fokus auf den Schutz des Klimas.

## 4.2.2 Nachhaltigkeitsziele für die Kapitalanlage der HanseMerkur

Die HanseMerkur sieht Nachhaltigkeit, grundsätzlich und auch in der Kapitalanlage, als Such-, Forschungs- und Verständigungsprozess innerhalb der Gesellschaft. Dieser braucht sowohl eine Dynamik zur Verbesserung als auch allgemein anerkannte Standards und Niveaus. Deshalb hat die HanseMerkur die folgenden konkreten Nachhaltigkeitsziele für die Kapitalanlage festgelegt:

### Dekarbonisierung der Kapitalanlage

Bis 2029 reduzieren die HanseMerkur-Gesellschaften ihre CO<sub>2</sub>-Emissionen in ihren Portfolien um mindestens 50 % bezogen auf das Basisjahr 2022. Das Netto-Null-Ziel soll spätestens 2050 erreicht werden.

### Unterstützung des globalen Transformationsprozesses in der Realwirtschaft durch Unternehmensdialoge

Die HanseMerkur führt einen Unternehmensdialog mit den Emittenten, welche die höchsten THG-Emissionen in den Portfolien der HanseMerkur-Gesellschaften verzeichnen. Ziel ist es, dass diese Emittenten ihre Emissionen nach den Zielen des Pariser Klimaabkommens ausrichten.

### Mindestniveau für Nachhaltigkeit in der Kapitalanlage

Für ihre Kapitalanlage hat die HanseMerkur ein Mindestniveau für Nachhaltigkeit definiert. Folgende Kriterien sollen erfüllt sein:

- 1) ESG-Mindestrating: Im ESG-Rating werden alle zum Emittenten vorliegenden ESG-bezogenen Informationen zu einem Rating aggregiert. Mindestens 75 % aller Gegenparteien in den Portfolien der HanseMerkur-Gesellschaften sollen ein ESG-Rating von BBB oder besser haben.
- 2) United Nations Global Compact (UNGC): Der UNGC ist ein weltweiter Vertrag zwischen Unternehmen und der UNO, um die Globalisierung sozialer und ökologischer zu gestalten. Die Grundsätze umfassen u. a. Achtung der Menschenrechte, Rechte der Beschäftigten, Umweltschutz sowie Ausschluss von Zwangsarbeit, Diskriminierung,

Korruption, Erpressung, Bestechung und unethische Unternehmenspraktiken. In den Portfolien der HanseMerkur-Gesellschaften sollen keine Unternehmen mit schwerwiegenden Verstößen gegen den UNGC sein.

- 3) Kohlebergbau, Kohleverstromung, Fracking, Ölsande: Die HanseMerkur hat ihren Fokus auf den Klimaschutz gesetzt. Fossile Energien tragen entscheidend zum Klimawandel bei. Zukünftig will die HanseMerkur Investitionen in die genannten fossilen Tätigkeiten vermindern.
- 4) Ausschlüsse: Bereits langjährig verzichtet die HanseMerkur auf Investitionen in Unternehmen mit Verbindungen zu folgenden kontroversen Themen:
  - a) Erwachsenenunterhaltung: Die HanseMerkur schließt die Produzenten aus.
  - b) Waffen: Hersteller von kontroversen Waffen und Nuklearwaffen werden ausgeschlossen.
  - c) Kinderarbeit: Die HanseMerkur schließt Emittenten mit schweren bzw. strukturellen Kontroversen in diesem Bereich aus.
- 5) Freedom-House-Index: Freedom House ist eine amerikanische Organisation. Sie erstellt jährlich einen Bericht, in welchem sie den Grad der Demokratie und der Freiheit für alle Staaten der Erde bewertet. Alle Kapitalanlagen in den Portfolien der HanseMerkur-Gesellschaften mit einem staatlichen Emittenten sollen nicht den Freedom-House-Index „nicht frei“ haben.

### Nachhaltiges Sicherungsvermögen

Das Sicherungsvermögen der HanseMerkur erfüllt mindestens die Anforderungen laut Artikel 8 der Verordnung (EU) 2019/2088 (EU-Offenlegungsverordnung).

## 4.2.3 Erreichung der Nachhaltigkeitsziele für die Kapitalanlage im Jahr 2023

Im Jahr 2023 wurden die notwendigen internen Prozesse, insbesondere in den Bereichen Datenbeschaffung und Datenverarbeitung, weiter verbessert, um die Einhaltung der Nachhaltigkeitsziele sicherzustellen. Im Folgenden werden die wichtigsten Ergebnisse und Kennzahlen in Bezug auf die Zielerreichung dargestellt:

### Dekarbonisierung der Kapitalanlage

Um das gesetzte Ziel zu erreichen, müssen die CO<sub>2</sub>-Emissionen in den Portfolien der HanseMerkur jährlich um mindestens 7 % reduziert werden. Im Jahr 2023 haben die Anlageportfolien der HanseMerkur im Durchschnitt ca. 9 % weniger Emissionen als im Vorjahr.

### Unterstützung des globalen Transformationsprozesses in der Realwirtschaft durch Unternehmensdialoge

Die HanseMerkur hat im Jahr 2023 erstmalig einen Unternehmensdialog mit den zehn größten CO<sub>2</sub>-Emittenten in den Portfolien der HanseMerkur-Gesellschaften geführt. Diese Unternehmen sind zusammen für ca. 72 % der CO<sub>2</sub>-Emissionen verantwortlich. Folgende Ergebnisse wurden dabei erzielt:

- 1) Die Net-Zero-Ziele waren bei allen Unternehmen vorhanden und ausreichend.
- 2) Neun von zehn Unternehmen beteiligten sich aktiv am Dialog.
- 3) Acht von zehn Unternehmen konnten die formulierten Anforderungen ausreichend erfüllen.

### Mindestniveau für Nachhaltigkeit in der Kapitalanlage

Das definierte Mindestniveau für die Nachhaltigkeit ihrer Kapitalanlagen konnte die HanseMerkur wie folgt einhalten:

- 1) Ca. 82 % der Kapitalanlagen hatten ein ESG-Rating von „BBB“ oder besser.
- 2) 100 % der Unternehmen in den Portfolien der HanseMerkur hatten keine schwerwiegenden Verstöße gegen den UNGC.
- 3) 100 % der Unternehmen in den Portfolien der HanseMerkur haben weniger als 20 % ihrer Umsätze mit fossilen Tätigkeiten getätigt.
- 4) 100 % der Unternehmen in den Portfolien der HanseMerkur erfüllen keines der Ausschlusskriterien.
- 5) 100 % der staatlichen Emittenten in den Portfolien der HanseMerkur haben nicht den Freedom-House-Index „nicht frei“.

### Nachhaltiges Sicherungsvermögen

Das Sicherungsvermögen der HanseMerkur erfüllt die Anforderungen laut Artikel 8 der Verordnung (EU) 2019/2088 (EU-Offenlegungsverordnung).

## 4.3 Nachhaltige Finanzanlagen

### 4.3.1 Motivation

Die HanseMerkur Trust AG (HMT) ist ein 100-prozentiges Tochterunternehmen der HanseMerkur Gruppe und steht für die Tradition hanseatischer Kaufleute und innovative Asset-Management-Lösungen mit starkem systematisch quantitativen Fokus sowie einer ausgeprägten Kompetenz bei Absolute Return und Wertsicherung. Ende 2023 betreute die HMT 53 Fondsmandate. Die 28 Mitarbeitenden der HMT verwalteten im Berichtsjahr ein Vermögen von 11,8 Mrd. Euro, davon rund 2,1 Mrd. Euro für externe Anleger.

Die HMT ist im Bereich der Kapitalanlagen mit dem Thema Nachhaltigkeit erfahren und betreut bereits seit 2016 Finanzanlagen gemäß nachhaltigen Kriterien. So haben sich die HanseMerkur und die HMT bereits vor mehreren Jahren der Investoreninitiative Principles for Responsible Investment (PRI) angeschlossen, die weltweit für Nachhaltigkeit im Finanzwesen eintritt. Dem Handeln der HMT liegt das Verständnis zugrunde, dass sie als Treuhänder der Versichertengelder auch eine Verantwortung für den Erhalt einer lebenswerten Umwelt trägt und nachhaltigkeitsbezogene Risiken und Chancen einen wesentlichen Einfluss auf materielle Wertveränderungen der Investition haben können. In diesem Sinne hat sich die HMT auf den Weg der Nachhaltigkeit begeben. Grundsätzlich wird nicht in unethische Kapitalanlagen investiert, wie kurzfristige Spekulationen auf Nahrungsmittelpreise, Produzenten von Streumunition und Pornografie.

Bei der Kapitalanlage sieht sich die HMT weiterhin der Herausforderung gegenüber, angesichts der stetig zunehmenden nationalen und internationalen politischen und ökonomischen Spannungen und der daraus resultierenden Volatilität auf den Märkten ausreichend hohe Erträge zu erwirtschaften und gleichzeitig der eigenen sozialen Verantwortung sowie den zunehmenden gesellschaftlichen Anforderungen an die Nachhaltigkeitsleistung des Unternehmens gerecht zu werden.

Seit einigen Jahren verzeichnen nachhaltige Finanzanlagen einen Zuwachs an Bedeutung und Dynamik. Grund dafür ist nicht nur die europäische Regulatorik (u.a. die Offenlegungs- und die Taxonomie-Verordnung), sondern auch die erhöhte Nachfrage sowohl bei privaten als auch bei institutionellen Anlegern. Für die HMT ist Nachhaltigkeit nicht nur ein Risikoansatz – Risiken können durch soziale, ökologische und Governance-Kriterien besser erkannt und bewertet werden-, sondern vor allem ein strategisches Ziel, das durch die erhöhte Aufmerksamkeit auch in Wirtschaft und Industrie weiter in den Fokus rückt.

#### 4.3.2 Die Zukunft nachhaltiger Investitionen: Positionierung und Strategieansatz

 In der Unternehmensstrategie ist die nachhaltige Kapitalanlage fest verankert. Damit ist die HMT bei ihren Kunden hervorragend positioniert. So entwickelt sie einerseits die Nachhaltigkeitskriterien stetig weiter. Andererseits wächst der Anteil der nach diesen Kriterien angelegten Gelder.

#### Meilensteine in der Strategieumsetzung HMT

##### • ESG-Publikums- und Spezialfonds

Die HMT bietet nachhaltige Publikumsfonds und Spezialfonds an und ist damit für die HanseMercur Versicherung, aber auch für weitere Anleger, erfolgreich tätig. Während Publikumsfonds zur Investition für viele Anleger offen sind, z.B. im Rahmen einer Altersvorsorge, gestaltet die HMT nachhaltige Spezialfonds jeweils exklusiv für einen Anleger vollkommen individuell und mit einem maßgeschneiderten Set von Nachhaltigkeitskriterien, die die Strategie und die Werte des Anlegers optimal umsetzen. In diesem Rahmen verwaltet die HMT u.a. die Gelder einer industrienahe Stiftung und einer Landeskirche. Schwerpunkte der Nachhaltigkeit liegen beispielsweise auf dem Klimaschutz, d.h. die HMT unterstützt den Anleger dabei, den CO<sub>2</sub>-Fußabdruck („carbon footprint“) des Gesamtportfolios konsequent zu reduzieren. Dabei werden Nachhaltigkeitsziele im Auswahlprozess angewendet und die Nachhaltigkeitsleistung gemessen. Bei den nachhaltigen Publikumsfonds der HMT handelt es sich um europäisch ausgerichtete Vermögen.

Im Vergleich zum Vorjahr ist das Volumen der ESG-Assets (Environment, Social, Governance) bei Drittkunden weiter gestiegen und ergibt zum Bilanzstichtag insgesamt 1.669,3 Mio. Euro. Transparenz ist der HMT sehr wichtig. Deshalb finden Anleger und Interessenten unter [www.hmt-ag.de](http://www.hmt-ag.de) aktuelle Nachhaltigkeitsreportings, aus denen u.a. das CO<sub>2</sub>-Profil, die ESG-Bewertung und Angaben zu den Nachhaltigkeitskriterien hervorgehen.

Bereits seit Auflage halten die nachhaltigen Publikumsfonds Nachhaltigkeitskriterien für Unternehmen und Staaten ein. So werden alle Anforderungen des United Nations Global Compact sowie zahlreiche supranationale ökologische, soziale und Governance-Konventionen erfüllt. Die Nachhaltigkeitsqualität wurde weiter erhöht, insbesondere durch strenge Kriterien zum Klimaschutz, nach denen Kohle, Erdgas, Ölsande und Fracking ab geringeren Quoten ausgeschlossen sind. Im Berichtsjahr wurde der HMT für diese Fonds durch das Forum für Nachhaltige Geldanlagen e.V. (FNG), wie in den Vorjahren auch, das FNG-Siegel mit einem Stern verliehen, der einen noch höheren Nachhaltigkeitsanspruch dokumentiert.

##### • Research

Beim Nachhaltigkeitsresearch kooperiert die HMT mit dem am Markt führenden Datenlieferanten MSCI ESG, um an einer verstärkten Integration von Nachhaltigkeitskriterien in Kapitalanlagen zu arbeiten. Auf Basis eines so gewonnenen nachhaltigen Universums erfolgen die Investments. Mit dieser Methode wurde u.a. das Produktspektrum für das Drittkundengeschäft um nachhaltige Investmentstrategien erweitert und weitere institutionelle Kunden mit dem Fokus auf nachhaltige Investmentstrategien im Asset Management gewonnen.

##### • Risikomanagement

Auch im Risikomanagement der Kapitalanlagen macht die Integration von ESG-Risiken weitere Fortschritte. Ein Baustein ist das HMT-Frühwarnsystem, das weiterhin hinsichtlich einer expliziten Einbeziehung von ESG-Risiken analysiert wird. Beim HMT-Frühwarnsystem handelt es sich um ein datenbankgestütztes Risikomanagement-Instrument zur systematischen Bonitätsüberwachung von Unternehmensanleihen und Staatsanleihen mit Fokus auf europäische Emittenten.

Kern des HMT-Frühwarnsystems für Bonitätsrisiken ist eine Finanz- und Fundamentaldatenanalyse zu dem jeweiligen Emittenten, die um schnellere technische Indikatoren auf Basis von Marktdaten ergänzt wird. Ergebnis der Datenanalyse ist ein Bonitätsscore für jeden Emittenten, der auf täglicher Basis Frühwarnsignale bei Veränderung der Bonitätssituation der Emittenten im Portfolio liefert. Bei Unterschreitungen bestimmter Score-Schwellen werden Engagements kritisch geprüft bzw. abgebaut. Neben der HanseMercur werden die Ergebnisse des Frühwarnsystems auch weiteren institutionellen Investoren am Markt erfolgreich zur Verfügung gestellt. Die Integration von Nachhaltigkeitsaspekten als weitere Risiko- und Qualitätsdimension in den Frühwarnsystemen wurde weiter vorangetrieben (sogenannte ESG-Integration). Während sich die ersten Modell Anpassungen auf Aspekte der Unternehmensführung (Governance) fokussierten, wurden im Jahr 2023 auch Klimarisiken und die Strategien zu deren Bewältigung in die Bonitätsüberwachung integriert. Auch zukünftig sollen weitere Nachhaltigkeitsrisiken auf ihre statistische Relevanz hin untersucht und ggf. in die Analysen einbezogen werden.

##### • Interne Expertise und Außendarstellung

Die strategische Ausrichtung spiegelt sich auch in der internen Darstellung wider: Ein Team, bestehend aus einem Leiter Nachhaltigkeit sowie mehreren Mitarbeitenden, die explizit im Bereich Nachhaltigkeit in Finanzanlagen involviert sind, unterstreicht den nachhaltigen Fokus der HMT.

Das Nachhaltigkeitsprofil wird in der externen Darstellung stetig geschärft und ausgebaut. In der schnell wachsenden Online-Community für nachhaltig orientierte Anleger und Asset-Manager werden regelmäßig Artikel seitens der HMT veröffentlicht. Ein Großteil der Inhalte sind ESG-Themen, die zur Außendarstellung der Nachhaltigkeitsexpertise beitragen. Dazu kommt die Präsenz von Vertretern der HMT auf Veranstaltungen rund um die Themen Nachhaltigkeit, ESG und Sustainable Finance. Wie schon im Vorjahr fanden viele Events im digitalen Format statt. Um das interne Know-how auf einem hohen Level zu halten, finden Weiterbildungen für die Führungskräfte und die Mitarbeitenden statt. Darüber hinaus stehen die Mitarbeitenden im regelmäßigen Austausch mit Themenspezialisten und Kunden, die auf Nachhaltigkeit in Finanzanlagen Wert legen.



Dr. Carsten Lang, Vorstand HMT, sowie Jon Gallop, Leitung Nachhaltige Investments (v.r.n.l.), haben die Nachhaltigkeit der HMT stets im Blick

Die HMT kompensiert bereits seit 2020 die verbleibenden unvermeidlichen betrieblichen Emissionen mit der Klimaschutzagentur atmosfair. Mit dem Kompensationsbetrag werden Klimaschutzprojekte im subsaharischen Afrika realisiert.

 Ziel der HMT ist es, die nachhaltige Kapitalanlage aus strategischer Sicht weiter auszubauen. Das beinhaltet die Nachhaltigkeit für die bestehenden Anlagen und die Auflage neuer nachhaltiger Fonds mit differenzierten, marktgerechten Profilen und attraktiven Renditechancen. Mit einem Anteil von über 75% nach Nachhaltigkeitskriterien verwalteten Spezialfondsgeldern in Drittmandaten ist ein erfreulicher Zwischenstand erreicht, den die HMT in den kommenden Jahren weiter steigern will.

### 4.3.3 Ausgezeichnete Produktwelt

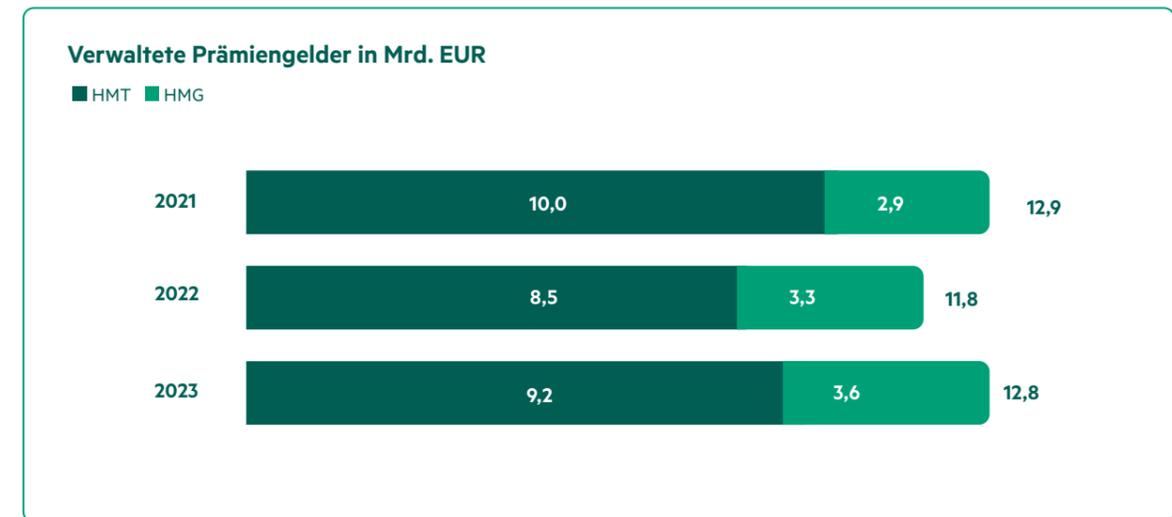
Das Nachhaltigkeitsengagement drückt sich auch in den unter anderem von renommierten Verbänden vergebenen Siegeln aus, die die HMT für ihre Produkte verliehen bekommen hat. So wurden bereits zum wiederholten Male drei ESG-Publikumsfonds mit dem FNG-Siegel plus einem Stern ausgezeichnet.

Als weiteres Beispiel einer transparenten und nachhaltigen Anlagestrategie kann der ebenfalls mit einem FNG-Siegel ausgezeichnete Fonds „HMT Wertsicherung 94 ESG“ genannt werden. Zum einen investiert der Fonds vorrangig in Wertpapiere von Emittenten, die eine besonders hohe Nachhaltigkeit aufweisen.

Zusätzlich tragen alle ESG-Fonds das Europäische SRI-Transparenzlogo, welches für mehr Transparenz im nachhaltigen Anlagemarkt steht und einen wichtigen Schritt für die Qualitätssicherung nachhaltiger Geldanlagen und die Förderung des Vertrauens in diese besondere Form von Investments darstellt.

### 4.3.4 Nachhaltiger HanseMerkur-Dachfonds

Der „HanseMerkur Strategie ausgewogen Nachhaltigkeit“ ist ein global diversifizierter Multi-Asset-Dachfonds, der 2020 aus nachhaltigen Zielfonds aufgelegt wurde. Der Fonds steuert die Asset Allokation dynamisch und aktiv auf Basis von mittelfristigen Einschätzungen für die verschiedenen Anlageklassen und -märkte. Die Asset Allokation, bestehend aus Staatsanleihen, Unternehmensanleihen, Aktien Europa, Aktien Global und Mischfonds, bewegt sich dabei innerhalb ermittelter Bandbreiten für ein stabiles, ausgewogenes Rendite-/Risiko-Profil. Bei der Selektion und



Zahlenangaben Gesamtprämiengelder

Abbildung 10

Begutachtung der Zielfortfolios liegt ein besonderes Augenmerk auf dem Nachhaltigkeitsprofil der Zielfonds. Die HMT entspricht damit dem Kundenwunsch nach einer langfristigen und nachhaltigen Geldanlage, in der Sicherheit und Renditechance gleichermaßen berücksichtigt werden.



### 4.4 Nachhaltige Immobilieninvestments

Die HanseMerkur Grundvermögen AG (HMG) bündelt sämtliche Immobilienaktivitäten der HanseMerkur Versicherungsgruppe unter einem Dach. Sie ist für das Management eines bedeutenden, stetig wachsenden Immobilienvermögens verantwortlich und etabliert hierfür Immobilien-Spezialfonds, Finanzierungsfonds und andere Investmentvehikel, an denen neben den Versicherungsgesellschaften der HanseMerkur weitere institutionelle Investoren beteiligt sind.

Zum Stichtag 31. Dezember 2023 verantwortete die HMG das Asset Management eines Vermögens von über 6,3 Mrd. Euro (Assets under Management). Aufgrund der weiterhin herausfordernden Rahmenbedingungen im Jahr 2023 wurden von der HMG nur Immobilien mit einem Gesamtvolumen von ca. 10 Mio. Euro erworben, die im gleichen Jahr übernommen wurden und als Assets under Management ausgewiesen werden. Das Gesamtvolumen aller noch nicht in die Assets under Management übernommenen Ankaufsobjekte beläuft sich auf ca. 0,8 Mrd. Euro. Hierbei handelt es

sich um Projektentwicklungen, die in den kommenden Jahren fertiggestellt werden.

#### Zunehmende Relevanz von ESG-Themen

Die ESG-Durchdringung der Immobilienbranche schreitet in all ihren Ausprägungen weiter voran. Dabei wird der weitere ESG-Pfad zunehmend von regulatorischen Einflussfaktoren bestimmt. Die Relevanz nachhaltiger Immobilien spiegelt sich in einer hohen Nachfrage nach ESG-konformen Objekten in zentralen Lagen wider.

#### Verbindliche Standards

Die regulatorischen Vorgaben für die Immobilienbranche lassen weiterhin verbindliche Standards vermissen, oder engen an anderer Stelle stark ein. Daher arbeiten die Branchenbeteiligten weiter an einer Konkretisierung.

#### ESG-Meilensteine der HMG

2023 hat die HMG ihren ESG-Strategiebericht veröffentlicht, in dem unter anderem 13 ESG-Kernelemente verankert sind (siehe nächste Seite). Die Kernelemente werden im Rahmen des aktiven ESG-Managements in den kommenden Jahren sukzessive umgesetzt.

2023 hat die HMG ein ESG-Projekt zur Analyse der Immobilienportfolios abgeschlossen. Zentrales Thema des Projekts war die Ermittlung der CO<sub>2</sub>-Emissionen aus dem Betrieb der Immobilien. Diese wurden mit den relevanten, speziell für die Immobilienbranche entwickelten, CRREM-Dekarbonisierungspfaden (V2, 1,5 Grad) abgeglichen. Ein weiterer wichtiger Schritt war die Erarbeitung von „Klimafahrplänen“ auf Objekt- und Fondsebene. Die Klimafahrpläne können nach heutiger Einschätzung bis zur Klimaneutralität im Jahr 2050

KERNELEMENTE UNSERES ESG-PROGRAMMS		
Immobilien und Umwelt	Mitarbeiter und Soziales	Unternehmensführung und Compliance
<b>1</b> Dekarbonisierungsstrategie für das gesamte Portfolio bis 2025 entwickeln	<b>7</b> Durchführung jährlicher Mitarbeiterbefragungen	<b>10</b> Einführung eines Verhaltenskodex für Geschäftspartner und Mitarbeiter
<b>2</b> 100% der Bestandsimmobilien durchlaufen ein ESG-Rating	<b>8</b> Einführung der 360-Grad-Bewertung für Führungskräfte	<b>11</b> Engagement bei nachhaltigen Initiativen (z. B. Charta der Vielfalt)
<b>3</b> Erhöhung des Anteils selbst erzeugter regenerativer Energie	<b>9</b> Gesundheitsorientierte Zusatzleistungen anbieten	<b>12</b> Mitwirkung bei Initiativen zur Entwicklung des Branchenstandards
<b>4</b> Green-Lease-Mietverträge bei mindestens 75% der Neuvermietungen von Gewerbeobjekten abschließen		<b>13</b> Reduktion des CO <sub>2</sub> -Fußabdrucks im Unternehmen
<b>5</b> Erhöhung des Anteils der zertifizierten Green Buildings im Portfolio		
<b>6</b> Ausbau des digitalen Datenmanagements		

**Kernelemente des ESG-Programms der HMG in den drei Handlungsfeldern Immobilien und Umwelt, Mitarbeitende und Soziales, Unternehmensführung und Compliance**

führen. Dabei kommt der Umstellung auf regenerative Energien größte Bedeutung zu. Ferner wurden für alle Immobilien ESG-Ratings nach ECORE (ESG Circle of Real Estate) erstellt. Die Prüfmatrix umfasst über 100 Fragen zu unterschiedlichen ESG-Themen der Objekte. Der abschließende Abgleich der Nachhaltigkeitsqualität der Fonds gegenüber anderen Wettbewerbern weist für das von der HMG gemanagte Immobilienportfolio einen überdurchschnittlichen Wert aus.

Bereits seit 2019 wird im Rahmen des zentralen Energieeinkaufs für die Allgemeinflächen aller Objekte der HMG ausschließlich Ökostrom aus Wasserkraft sowie Ökogas via Emissionsminderungszertifikaten – deren Kapital zur Finanzierung von Klimaschutzprojekten im Bereich Wasserkraft eingesetzt wird – eingekauft. Aufgrund der veränderten Marktbedingungen konnte das bisherige, sehr günstige Preisniveau im Rahmen der erfolgten Neuausschreibung nicht gehalten werden. Dennoch konnten wiederholt günstige Konditionen erzielt werden.

Ein weiteres großes Thema ist die Implementierung eines portfolioübergreifenden Energiemanagements. Hierzu zählt die Erfassung aller Mieterverbräuche, die sukzessive Umstellung auf grünen Mieterstrom, die Neuausschreibung von Messstellenbetreiber-

trägen und der Rollout hin zum vermehrten Einbau von Smart-Meter-Messgeräten. Ziel ist, eine zu jeder Zeit digital abrufbare Verbrauchsdatentransparenz zu realisieren. Die Umsetzbarkeit und Wirkung der unterschiedlichen Bausteine sollen im Rahmen von zwei Pilotprojekten erprobt werden.

Wann immer die HMG neue Investmentvehikel auflegt, strebt das Unternehmen eine höhere Klassifizierung nach Art. 8 oder Artikel 9 der Offenlegungsverordnung an. Mit den Fonds „HMG Grundwerte Wohnen SOZIAL“ und „HMG Finanzierungsfonds IV“ ist es bereits gelungen, Investmentvehikel aufzulegen, die von der BaFin nach Art. 8 gemäß der Offenlegungsverordnung klassifiziert wurden. Im nächsten Schritt sollen möglichst alle Bestandsfonds höher klassifiziert werden. Hierzu wurde bereits auf Basis von zwei Pilotfonds eine übergeordnete Klassifizierungsstrategie entwickelt, die nun sukzessive auf die Bestandsfonds angepasst werden soll.

**Initiativen zum Thema ESG**

Im Rahmen ihrer Mitgliedschaft in unterschiedlichen Verbänden und Organisationen ist die HMG insbesondere auch an der schnelleren Ausgestaltung und Umsetzung von ESG-Themen beteiligt. Dies sind im Einzelnen der Zentrale Immobilienausschuss (ZIA), das Institut für Corporate Governance in der Deutschen Immobilienwirtschaft (ICG), der ESG-Circle of Real Estate (ECORE) sowie die UN Principles for Responsible Investment (UN PRI).



Die ESG-Beauftragten der HMG arbeiten Hand in Hand an der Umsetzung der ESG-Strategie

**Nachhaltigkeit in der Ankaufphase**

Das Thema ESG ist wesentlicher Bestandteil jeder Immobilienankaufsprüfung bzw. jedes Due-Diligence-Prozesses. Sofern es wirtschaftlich sinnvoll und technisch möglich ist, wird beim Ankauf von Wohnprojektentwicklungen ein über das Gebäudeenergiegesetz (GEG) hinausgehender Energiestandard vereinbart. Bei Bürogebäuden ist die Beauftragung einer separaten ESG-Due-Diligence seit 2021 fester Bestandteil der Ankaufsprüfung, auch um den gestiegenen ESG-Erwartungen potenzieller Mieter und Anleger zu genügen. Beim späteren Weiterverkauf bieten zertifizierte Gebäude ein Differenzierungsmerkmal, das zunehmend von Käufern gewürdigt wird. Die Entscheidung über eine nachträgliche Zertifizierung wird im Einzelfall getroffen.

Zu jeder Projektentwicklung gehört eine ausführliche Baubeschreibung mit detaillierten Angaben zu Materialien und Qualitäten. Im Rahmen der technischen, kaufmännischen, juristischen, steuerlichen und umwelttechnischen Due Diligence werden die Anforderungen dementsprechend vor Ankauf von Objekten geprüft. Die Einhaltung gesteigerter Anforderungen und Vorgaben an energieeffizientes Bauen werden im Rahmen der ESG-Due-Diligence gesondert geprüft. Neben den steigenden regulatorischen Anforderungen gewinnt das Thema „Embodied Carbon“ (Treibhausgasemissionen während des gesamten Lebenszyklus eines Gebäudes) und Kreislaufwirtschaft an Bedeutung. Mit Blick auf die Vermeidung von Preisabschlägen beim Exit besteht hier wachsender Handlungsdruck.

Der durch den Erwerb von Neubauten bzw. revitalisierten Objekten entstehende „Verjüngungseffekt“ führt zu einer verbesserten ESG-Bilanz des Gesamtportfo-

lios. 2023 wurde beispielsweise der Neubau des FAZ-Towers in Frankfurt erworben. Das 18-geschossige, moderne und energieeffiziente Gebäude ist DGNB Gold zertifiziert. Die Immobilie hat ein nachhaltiges Energieversorgungskonzept, u. a. mit Betonkernaktivierung und weiterer moderner Ausstattung wie elektrischem Sonnenschutz inkl. Sonnenfühler, Wind- und Regenwächter. Die Heiz-/Kühldeckensegel gewährleisten eine Heiz- und Kühlfunktion mit Einzelraumregelung auf den Mietflächen. Die Beheizung erfolgt aus der primärenergetischen städtischen Fernwärme und, soweit möglich, auch durch Nutzung eigener Abwärme.

**Nachhaltigkeit im Geschäftsbetrieb**

Bei jedem Objekt wird regelmäßig geprüft, welche Maßnahmen nachhaltige Optimierungen erzielen können. Tätigkeiten im laufenden Geschäftsbetrieb fallen für die eigengenutzten Standorte in den betrieblichen Umweltschutz der HanseMerkur Grundvermögen und werden durch nachhaltigkeitsfördernde Maßnahmen des Facility Managements ergänzt. Die Energieeffizienz wirkt sich positiv auf die Nebenkosten der Gebäude aus und negative umweltrelevante Auswirkungen werden vermindert. Das Thema Energieeffizienz hat für das Immobiliengeschäft der HMG folglich eine große Relevanz.

Geplante Instandhaltungsmaßnahmen werden vor der Umsetzung stets auf ein mögliches Energieeinsparungspotenzial hin geprüft und ggf. energetisch optimiert. In der Tiefgarage der Hauptverwaltung der HanseMerkur wurden bereits 149 E-Ladestationen vorgerüstet. Dies ermöglicht eine kurzfristige Nutzung von E-Ladestationen für eine steigende Zahl von E-Fahrzeugen in den kommenden Jahren.

# MITARBEITENDE



## MITARBEITENDE



Die ausführlichen Kennzahlen, die das Kapitel Mitarbeitende betreffen, finden Sie in der Dreijahresbetrachtung zusammengefasst auf den Seiten 98-99.

### 5.1 Strategischer Ansatz und Kennzahlen Personalstamm

Die Personalstrategie der HanseMercur ist Grundlage von Führung und Zusammenarbeit auf der Basis eines fairen und professionellen Miteinanders. Ein zentrales Ziel dabei ist es, für die Mitarbeitenden Qualität im Leben zu bieten, wie z. B. durch die Vereinbarkeit von Beruf und Familie.

Die nachhaltige Personalpolitik der HanseMercur zeichnet sich durch Gesundheitsvorsorge, kontinuierliche Weiterbildung, aber auch durch Flexibilität bei der Arbeitszeit aus. Dem demografischen Wandel wird durch eine zukunftsorientierte Personal-

planung, ein modernes Personalmarketing und eine bedarfsgerechte Ausbildung Rechnung getragen. Zudem fördert das Unternehmen den generationsübergreifenden Wissens- und Erfahrungsaustausch zwischen den Mitarbeitenden. Durch zielgerichtete Weiterbildung und Förderung werden Mitarbeitende wie Führungskräfte hochqualifiziert und auf Veränderungen vorbereitet. Hinzu kommen neue Talententwicklungsprogramme, die motivierte Leistungsträger dazu qualifizieren, bestimmte Schlüsselkompetenzen in verschiedenen Unternehmensbereichen zu entwickeln. Auf diesem Wege begegnet die HanseMercur auch dem Mangel an Fach- und Führungskräften.

#### Mitarbeitende nach Geschlecht, Anstellungsvertrag und Altersgruppe

alle Angaben in Köpfen	2021	2022	2023
<b>Gesamt</b>	<b>1.571</b>	<b>1.626</b>	<b>1.722</b>
davon Frauen	870	903	943
davon Vollzeit	504	571	575
davon Teilzeit	366	332	368
davon Männer	701	723	779
davon Vollzeit	621	647	676
davon Teilzeit	80	76	103
davon Divers	0	0	0
davon unter 30 Jahre	266	292	312
davon 30–50 Jahre	837	847	905
davon über 50 Jahre	468	487	505

**Zusammensetzung der Belegschaft**

alle Angaben in Köpfen	2021	2022	2023
Mitarbeitende ohne Auszubildende	1.523	1.582	1.665
davon Innendienst	1.454	1.512	1.593
davon Außendienst	69	70	72
Selbstständige im Außendienst (§84 HGB)	723	720	751

Abbildung 12

**Personalstrategie und -management**

Die Personalstrategie ist Teil der übergreifenden Unternehmensstrategie der HanseMerkur. Die zentrale Herausforderung dabei ist es, auf einem sich immer schneller entwickelnden Arbeitsmarkt ein attraktiver Arbeitgeber zu bleiben – sowohl zur Bindung der eigenen Mitarbeitenden als auch zur Gewinnung neuer Mitarbeitenden. Mit flexiblen und modernen Arbeitsbedingungen, einem attraktiven Paket aus leistungs- und marktgerechter Vergütung, nachgefragten Sozialleistungen und Benefits, vielfältigen Personalentwicklungsmaßnahmen, betrieblichem Gesundheitsmanagement und betrieblicher Altersvorsorge sowie Maßnahmen zur Vereinbarkeit von Beruf und Familie positioniert sich die HanseMerkur in einem umkämpften Markt immer knapper werdender Talente. Mit Hilfe der Arbeitgebermarke begegnet die HanseMerkur dem zunehmenden Wettbewerb um Mitarbeitende mit einem stärkeren Fokus auf zielgruppenspezifisches Employer Branding. Zudem stellt sich das Unternehmen der demographischen Entwicklung und setzt auf ein vorausschauendes Mitarbeitenden- und Kompetenzmanagement sowie auf den deutlichen Ausbau der eigenen Ausbildung. Schließlich wird das kollaborative Zusammenarbeiten in interdisziplinären Teams gefördert und großer Wert auf engagierte, motivierte und sozial kompetente Führung gelegt. In diesem Umfeld sind die Mitarbeitenden motiviert, Hand in Hand die besten Lösungen für die Kunden der HanseMerkur zu entwickeln. Die aktuelle Personalstrategie wird jährlich dahingehend geprüft, ob neue Entwicklungen, Handlungsfelder oder Ziele identifiziert wurden. Die letzte Anpassung fand im Herbst 2022 statt und wurde vom Vorstand verabschiedet. Die Umsetzung erfolgt über die Leitenden. Die wichtigsten Handlungsfelder sind

die Bindung als auch die Rekrutierung von Leistungs- und Potenzialträgern.

Dazu wird, aufbauend auf dem, im Jahr 2020 erfolgten, mittlerweile turnusmäßigen Relaunch der Karriereseiten und des Onboarding-Prozesses, ein mehr auf die kritischen Zielgruppen ausgerichtetes Personalmarketing und Employer Branding angestrebt. Zu den kritischen Zielgruppen gehören nach wie vor die MINT-Berufe, also alle IT- und Mathematik-Berufe. Zur Bindung von Leistungs- und Potenzialträgern wurden außerdem im Jahr 2023 zwei Talentprogramme mit über 40 Teilnehmenden durchgeführt.

Ein wichtiger Treiber für die Attraktivität eines Unternehmens ist ein neues und zukunftsfähiges Arbeitsplatz- und Bürokonzept, welches die Flexibilisierung von Arbeitszeit und Arbeitsort berücksichtigt. Dabei gilt es, Anforderungen sowohl seitens des Unternehmens als auch vonseiten der Fachbereiche und der Mitarbeitenden sowie sich wandelnde Rahmenbedingungen einzubeziehen. Im Berichtsjahr ist die Umsetzung eines Pilotkonzeptes „Future Workplace“ gestartet, wofür der Umbau eines Teils der ersten Etage der Hauptverwaltung begonnen wurde. Der Abschluss dieser Umbaumaßnahmen ist für 2024 geplant.

Ein weiterer Schwerpunkt der Personalfunktion ist die stetige Verbesserung und Verschlankeung der Personalprozesse und -systeme. Ziel ist es, die vielfältigen Prozesse und Arbeitsabläufe einfach, intuitiv und vermehrt systemunterstützt und mit Self-Service-Lösungen aufzusetzen, um damit die Effizienz und Effektivität der Arbeit zu erhöhen.

**Prozentualer Anteil der Frauen in Managementpositionen 2023**



Abbildung 13

**5.2 Gewinnung und Bindung von Mitarbeitenden**

**Langfristige und sichere Anstellungsverhältnisse**

Die Personalstrategie der HanseMerkur verfolgt das Ziel, ihre Mitarbeitenden bedarfsgerecht und zukunftsorientiert zu qualifizieren und langfristig an das Unternehmen zu binden. Der Haupterfolgskriterium zur Erreichung dieses Ziels sind kompetente, leistungsbereite, loyale und selbstbewusste Mitarbeitende, deren selbstständiges Arbeiten und „innerer Motor“ besonders wichtig sind.

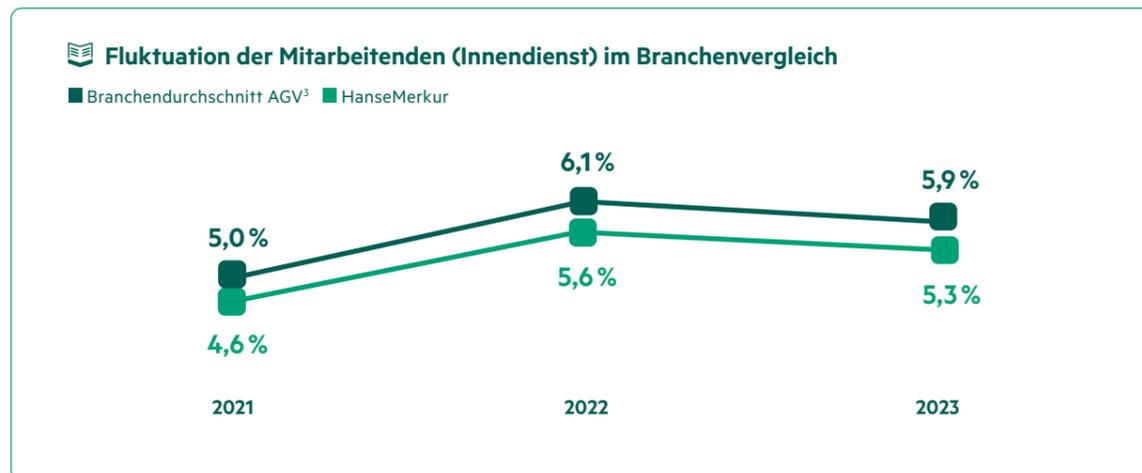
Die HanseMerkur konnte im Jahr 2023 weitere zusätzliche Stellen schaffen und besetzen. Nach erfolgreichem Erstgespräch können die Bewerberinnen und Bewerber bei Bedarf im Rahmen eines „Schnuppertages“ das zukünftige Team, den Arbeitsplatz sowie die Arbeitsinhalte kennenlernen, um die Entscheidungsfindung von beiden Seiten her abzusichern. Auch im Berichtsjahr fanden eine Reihe von Schnuppertagen statt.

Darüber hinaus wurde im Bereich des Recruitings u.a. auch auf Peer Recruiting gesetzt, d.h. die jeweiligen Teams, die personelle Unterstützung suchten, wurden in den Recruiting-Prozess eingebunden. Das Team war also in vielen Bereichen unmittelbar in das Auswahlverfahren involviert. Die HanseMerkur verzichtet in aller Regel auf den Einsatz von Leiharbeitnehmern.

Die Gewinnung und Bindung von Mitarbeitenden ist eine wesentliche Säule der Personalstrategie der HanseMerkur. Die Auswirkungen des immer enger werdenden Arbeitsmarktes sind auch bei der HanseMerkur zu spüren.

Im Berichtsjahr ist die Fluktuationsrate auf 5,3% (Vorjahr: 5,6%) gesunken. Zur Bindung der Mitarbeitenden und einer modernen Arbeitsplatzkultur hat das Unternehmen einen breiten Strauß an Maßnahmen ergriffen. Dazu zählen vielfältige Teilzeitangebote zur Vereinbarkeit von Beruf und Familie. Im ersten Quartal 2023 fand zum Thema Arbeitgeberattraktivität & Benefits eine Befragung der Mitarbeitenden mit einer erfreulich hohen Beteiligung statt. Die Ergebnisse zeigen, dass ein Großteil der Mitarbeitenden die HanseMerkur als sehr attraktiven Arbeitgeber mit tollen Benefits erlebt. Gleichzeitig konnten verschiedene Handlungsfelder identifiziert und erste Umsetzungsmaßnahmen eingeleitet werden.

Seit 2012 durchläuft die HanseMerkur erfolgreich im Dreijahresrhythmus das audit berufundfamilie und darf seit 2018 das Zertifikat dauerhaft tragen.



<sup>3</sup> Arbeitgeberverband der Versicherungsunternehmen in Deutschland e.V.,  
Quelle: <https://www.agv-vers.de/statistiken/branchenzahlen.html>

Abbildung 14



Gut versichert sind auch die Mitarbeitenden, z. B. durch die betriebliche Pflegeversicherung.

lohn bei 22 Arbeitstagen im Monat bei 1.944,00 Euro (Stand: Oktober 2023), während das Eintrittsgehalt von tariflich entlohnten HanseMerkur-Mitarbeitenden im vierten Berufsjahr 3.298 Euro beträgt und somit deutlich höher ausfällt. Eine Unterscheidung nach Geschlecht oder anderen Diversitätsmerkmalen gibt es in der Vergütung selbstverständlich nicht.

Der Manteltarifvertrag für das private Versicherungsgewerbe und der dortige Gehaltstarifvertrag ist die Basis für das Vergütungssystem der HanseMerkur. Zusätzlich gibt es eine Reihe individueller Vereinbarungen sowie Sonder- und Sozialleistungen. Dazu zählen vermögenswirksame Leistungen, eine betriebliche Altersversorgung, Jubiläumsgelder bei 25-jähriger und 40-jähriger Betriebszugehörigkeit sowie Sonderurlaube bei Umzug, Hochzeit, Geburt oder Tod eines Angehörigen. Auch Zuschüsse zu Weiterbildungsmaßnahmen werden gewährt. Darüber hinaus werden Weihnachts- und Urlaubsgeld gezahlt.

Seit April 2018 erhalten alle Mitarbeitenden zudem eine betriebliche Krankenversicherung in Form einer Pflegeversicherung. Die Kosten werden von der HanseMerkur getragen. Diese Versicherung bietet vor allem Versorgungsgrundschutz im Falle des Eintritts der Pflegestufe 2.

### Flexible Arbeitsmodelle

Die HanseMerkur verfolgt das Ziel, allen Mitarbeitenden Möglichkeiten zur flexiblen Arbeitszeit- und Arbeitsortgestaltung einzuräumen. Dieses Handlungsfeld implementiert die Vereinbarkeit von Beruf, Familie und Privatleben. Das Unternehmen ist bestrebt, zeitgemäße Lösungen anzubieten sowie die technischen und organisatorischen Rahmenbedingungen weiterzuentwickeln.

Neben dem außerbetrieblichen Arbeiten, welches in Form von Telearbeit und mobilem Arbeiten seit 2021 in einer Betriebsvereinbarung geregelt ist, bietet die HanseMerkur den Mitarbeitenden ein flexibles Arbeitszeitmodell, um eine bessere Vereinbarkeit von Beruf und Familie zu ermöglichen. Darüber hinaus gibt es Jobsharing-Modelle zur optimalen Arbeitsplatzauslastung, ein modernes Arbeitsschutzmanagementsystem für gesunde Arbeitsplätze, ein Wiedereingliederungs- bzw. Integrationsmanagement in Zusammenarbeit mit dem Betriebsarzt, Maßnahmen zur Gesundheitsförderung sowie Teilzeitmodelle und Beraterverträge, um das Know-how von älteren Mitarbeitenden für das Unternehmen zu erhalten.

Die materiellen und immateriellen Zusatzleistungen, etwa im Bereich der Kinderbetreuung, wurden weiter fortgeführt bzw. ausgebaut. Hierzu gehört unter anderem die Kooperation mit einer elbkinder-Kita. Hier sind Belegplätze für Kinder von Mitarbeitenden ebenso fest etabliert wie eine Notfallbetreuung. Für besondere Krisensituationen können Angestellte der HanseMerkur auf sogenannte erfahrene „Notfallma-

mas“ zurückgreifen, die die Kids im elterlichen Zuhause betreuen.

Zusätzlich zu dem bereits bestehenden Programm für Nachhilfeunterricht für Kinder der Mitarbeitenden, wurde im Jahr 2023 ein Pilotprojekt mit der Firma Cleverly durchgeführt. Hierbei wurden die Kinder der Mitarbeitenden beim Lernen zuhause unterstützt und es erfolgte ein individuelles Coaching.

Die Kinderbetreuung während der Hamburger Schulferien durch die kidz-playground findet nach wie vor statt, womit einige Eltern im Sommer vorrübergehend entlastet werden konnten.

In Kooperation mit der Firma eldercare bietet die HanseMerkur ihren Mitarbeitenden zudem eine Seminarreihe im Bereich der Angehörigenpflege an.

### Faires Vergütungssystem

Die Vergütung der Mitarbeitenden erfolgt nach dem Manteltarifvertrag für das private Versicherungsgewerbe. Ziel der HanseMerkur ist dabei stets die leistungsgerechte und faire Entlohnung. Alle Mitarbeitenden unterliegen dem Tarifvertrag für das private Versicherungsgewerbe. Grundlage der individuellen Eingruppierung sind die konkreten Tätigkeiten, die Qualifikation sowie die Anzahl der Berufsjahre.

Führungskräfte mit einem besonderen Verantwortungsbereich erhalten eine außertarifliche Vergütung. Alle Mitarbeitenden der HanseMerkur werden weit über dem Mindestlohn bezahlt. So liegt der Mindest-

Im Jahr 2023 wurde für alle unbefristet beschäftigten Mitarbeitenden der HanseMerkur die Krebs-Scan-Versicherung als weitere betriebliche Krankenversicherung eingeführt. Die Mitarbeitenden können – nach erfolgreicher Probezeit – kostenfrei eine zusätzliche Vorsorgeuntersuchung einmal pro Jahr nutzen.

### 5.3 Aus-/Weiterbildung und Talentförderung

Dem „Kampf um die Talente“ stellt sich die HanseMerkur mit gezielten Aus- und Weiterbildungsmaßnahmen. Denn nicht nur der Fach- und Führungskräfte-mangel ist spürbar, auch die geringere Anzahl an jungen Menschen, die in die Berufstätigkeit kommen. Diesen Herausforderungen begegnet die HanseMerkur mit ihrer Personalstrategie, in welcher die Aus- und Weiterbildung der Mitarbeitenden als zentrales Element fest verankert ist. Zur Steuerung und Messbarkeit der Aus- und Weiterbildung werden die Weiterbildungsmaßnahmen und die weitergebildeten Mitarbeitenden dauerhaft von der Personalentwicklung über die HanseMerkur Akademie erfasst (s. Abb. 15).

Die HanseMerkur hat das Ziel, ihre Fach- und Führungskräfte aus einem gesunden Mix von selbst ausgebildeten, intern weitergebildeten und extern angeworbenen Mitarbeitenden zu rekrutieren und zu halten. HanseMerkur-spezifische Prozesse und Arbeitsweisen

### 📖 Kennzahlen 2023 zu Weiterbildung und Karriereentwicklung



# 25.599

Weiterbildungs-  
stunden  
für Mitarbeitende



# 1.625

Anzahl der  
weitergebildeten  
Mitarbeitenden  
(125 Führungskräfte,  
1.449 Mitarbeitende,  
51 Auszubildende)



# 255

Anzahl der  
durchgeführten  
Mitarbeitendengespräche

Abbildung 15

werden deshalb so einerseits von Anfang an gelernt und entwickelt, andererseits frische Ideen und neue Gedanken von extern zugeführt. Durch interne Entwicklungsmaßnahmen können auch Stellen mit besonderen Anforderungsprofilen von Mitarbeitenden besetzt werden.

#### 📖 Führungskultur und -qualifizierung

Hybrides Arbeiten, also in Teams zu arbeiten, in denen vor Ort und remote gearbeitet wird, ist zum Normalfall geworden. Die daraus resultierenden neuen Führungsanforderungen wurden von der Personalentwicklung erkannt und in Führungsseminaren thematisiert. Wie geht Führung, wenn die unterschiedlichen Arbeitsmöglichkeiten nebeneinander existieren und Produktionsverluste vermieden werden sollen? Ob remote oder in Präsenz: Die Teams zu stärken war deshalb auch 2023 eine der Hauptaufgaben der Personalentwicklung.

Darüber hinaus wurden Leistungs- und Potenzialträger der HanseMerkur im HanseMerkur Entwicklungsprogramm (HEP) in unterschiedlichen Persönlichkeits- und Managementmodulen zusammengeführt und weiterentwickelt. Die Nachfrage und der Bedarf nach zwei Jahren Pandemie war so groß, dass gleich zwei Durchgänge mit insgesamt über 40 Teilnehmenden in diesem Jahr stattfanden.

Die Personalentwicklung selbst nutzte alle technischen Kanäle und Formen, um ihre Inhalte allen Angestellten und Führungskräften anzubieten. So konnten 2023 endlich wieder die beliebten Präsenztrainings durchgeführt werden, die neben dem eigentlich Schulungszweck auch deutlich zur Vernetzung der Kolleginnen und Kollegen beitragen. Neben vermehrten Präsenztrainings wurde auch das E-Learning-Angebot vertieft und erweitert. So manche Abteilung erstellte 2023 zum ersten Mal per Autoren-Tool eigene E-Learnings, wenn gewünscht auch in Begleitung der Personalabteilung. Diese Formate sind im Zusammenhang von IDD-Learnings besonders wichtig.

In den letzten Jahren haben sich neue Formate zum Austausch mit dem Vorstand etabliert: Der Dialog



Neuer Höchststand: Die HanseMerkur begrüßt im Berichtsjahr 2023 neue Auszubildende und duale Studierende

mit dem Vorstand, hybride Betriebsversammlungen und Video-Interviews zu aktuellen Themen mit dem Vorstandsvorsitzenden sind in der Belegschaft angekommen.

Alles mit dem Ziel, moderne Arbeitswelten, auch außerbetrieblich zu ermöglichen, ohne den Kontakt und das Gemeinsame in den Teams aufzugeben.

#### 📖 Ausbildung und Studium bei der HanseMerkur

Die HanseMerkur bildet Kaufleute für Versicherungen und Finanzanlagen sowie Fachinformatikerinnen und Fachinformatiker als Auszubildende aus. Dazu kommen die dualen Studierenden, die bei uns entweder Business Administration, Wirtschaftsinformatik/Business Informatics oder Angewandte Informatik in Kooperation mit der HSBA oder der Nordakademie studieren.

Dabei sollen unsere Auszubildenden und Studierenden nicht nur für das Berufsleben qualifiziert, sondern langfristig an das Unternehmen gebunden werden. Schließlich ist eine Übernahme nach erfolgreichem Ausbildungsabschluss ein fester Bestandteil unserer

Ausbildungsphilosophie. Daher analysiert das Ausbildungsteam jedes Jahr sehr genau den tatsächlichen Personalbedarf und legt fest, in welchen Berufsfeldern ausgebildet werden muss, damit die Auszubildenden und dualen Studierenden nach erfolgreichem Abschluss übernommen werden können.

Durch längere Aufenthalte in den Ausschließlichkeits-Agenturen erhalten die Auszubildenden zusätzliche Vertriebskompetenz. Darüber hinaus wurde ein Weiterbildungsprogramm für die Auszubildenden umgesetzt, welches Inhalte wie Didaktik und kollegiale Beratung sowie verschiedene Formate zum Erfahrungsaustausch beinhaltet.

In den letzten Jahren hat die HanseMerkur zunehmend ihre Ausbildungsaktivitäten verstärkt. Allein 2023 begannen 23 Azubis und Studierende (Vorjahr: 19 Auszubildende), davon 15 kaufmännische Azubis und 8 duale Studierende in Business Administration, Wirtschaftsinformatik und angewandter Informatik. Daher stellt dieses Lehrjahr das größte in der Unternehmensgeschichte dar. Für das Lehrjahr 2024 sind aktuell 28 Ausbildungsplätze geplant. In der Auswahl der Auszubildenden achtet die HanseMerkur insbesondere auf die Notwendigkeit von IT- und IDD-qualifiziertem Nachwuchs.



Freuen sich über die Auszeichnung „Hamburgs beste Ausbildungsbetriebe 2023“: Jill Westphal, Werkstudentin, Konstantin Buchholz, Referent für Ausbildung, und Peter Ahlers, Personalleiter

Im Berichtsjahr wurden wieder alle Auszubildenden von der HanseMerkur übernommen. Sie zählen zu den Besten Hamburgs und integrieren sich perfekt in ihre jeweiligen Übernahmebereiche. Außerdem wurde die HanseMerkur in diesem Jahr als bester Ausbildungsbetrieb Hamburgs ausgezeichnet.

Ihr soziales Engagement zeigen die Auszubildenden jährlich, z.B. wenn sie im Rahmen des Sommerfestes Spenden sammeln. Im Jahr 2023 sammelten sie eigenverantwortlich in der Belegschaft 9.000 Euro für den Verein „Hamburger Kinderwünsche e.V.“, was bisher die höchste durch die Auszubildenden erzielte Spendensumme darstellt. Der Verein erfüllt schwerkranken Kindern ihre Herzenswünsche.

#### Weiterbildung und Talentförderung

Allen Mitarbeitenden stehen Weiterbildungs- und Karrieremaßnahmen offen. Sie werden gleichermaßen gefördert, unabhängig von Alter, Geschlecht oder anderer persönlicher Merkmale. Neben regelmäßigen Abteilungs-, Gruppen- und Teamrunden gibt es das Instrument des Jahresgesprächs, in dem individuell mit der Führungskraft Einschätzungen, Erwartungen und Vereinbarungen auf Basis des HanseMerkur-Kompetenzmodells besprochen und dokumentiert werden. Dieses Führungsinstrument zur systematischen Entwicklung des Mitarbeitenden am Arbeitsplatz dient dazu, dass sich im Zwölf-Monats-Rhythmus die Mitarbeitenden mit ihrer Führungskraft strukturiert über das Wesentliche in den Punkten Leistung, Kompetenzen und Qualität unterhalten und Zielvereinbarungen treffen können.

Die jährlichen Mitarbeitendengespräche erfolgen auf Basis des Kompetenzmodells der HanseMerkur,

welches die Kompetenzanforderungen an Führungskräfte, Projektleiter und bestimmte Fachexperten beschreibt. So kann man sich in der HanseMerkur in Richtung Führung, Projektmanagement oder als Fachexperte weiterentwickeln.

Wie genau das geschehen kann, welche Voraussetzungen zur Entwicklung erfüllt sein müssen und welche Entwicklungspfade also beschränkt werden sollten, wird zunächst im Jahresgespräch mit der Führungskraft erörtert und in möglichen Development-Centern (bei uns: Entwicklungs-ESIs) getestet.

Das Seminarprogramm der HanseMerkur wird jährlich aktualisiert und steht allen Mitarbeitenden in der „HanseMerkur Akademie“ zur Verfügung. Die HanseMerkur Akademie ist ein modernes Lernmanagementsystem, das nicht nur den Seminarkatalog abbildet, sondern auch die Möglichkeiten des Online-Lernens bietet. Für 2024 wird das Weiterbildungsangebot um ein regelmäßig stattfindendes Seminar zum Thema Nachhaltigkeit erweitert, welches allen Mitarbeitenden der HanseMerkur offensteht.

#### 5.4 Vielfalt, Chancengleichheit und Mitbestimmung

Entsprechend der Leitidee „Hand in Hand ist HanseMerkur“ entspricht es dem Selbstverständnis des Unternehmens, Vielfalt und Chancengleichheit zu leben und vor allem zu fördern. Aus diesem Grund hat die HanseMerkur 2023 die Charta der Vielfalt unterzeichnet. Die Charta der Vielfalt ist eine Arbeitgeberinitiative zur Förderung von Vielfalt in Unternehmen und Institutionen. Ziel der Initiative ist es, die Anerkennung, Wertschätzung und Einbeziehung von Vielfalt in der Arbeitswelt in Deutschland voranzubringen. In diesem Rahmen sollen Organisationen ein Arbeitsumfeld schaffen, das frei von Vorurteilen ist. Alle Mitarbeitenden sollen Wertschätzung erfahren – unabhängig von Alter, ethnischer Herkunft und Nationalität, Geschlecht und geschlechtlicher Identität, körperlichen und geistigen Fähigkeiten, Religion und Weltanschauung sowie sexueller Orientierung und sozialer

Herkunft. Als Unterzeichnerin dieser Charta signalisiert die HanseMerkur, zu diesen Zielen zu stehen und diese zu verfolgen.

#### Vielfalt und Chancengleichheit

Im Rahmen der Einhaltung des Allgemeinen Gleichbehandlungsgesetzes (AGG) gibt es bei der HanseMerkur für alle Geschlechter einen Ansprechpartner. Alle AGG relevanten Fragen oder Anliegen werden behandelt und absolut vertraulich bearbeitet. Zudem gibt es die Möglichkeit zur Kontaktaufnahme mit einem externen Rechtsanwalt, der u.a. auch Hinweisgeberanfragen im Zusammenhang mit Diskriminierungsfällen beantwortet. Der Vertrauensanwalt steht allen Mitarbeitenden der HanseMerkur als Ansprechpartner zur Verfügung und nimmt entsprechende Hinweise vertraulich entgegen (S. 25). Im Berichtszeitraum 2023 sind wiederum keine Diskriminierungsfälle bekannt geworden.

#### Inklusion

Im Jahr 2023 beschäftigte die HanseMerkur 46 Personen mit einer Schwerbehinderung oder Gleichstellung (Vorjahr: 45). Die jahresdurchschnittliche Beschäftigung von Mitarbeitenden mit Schwerbehinderung, die maßgeblich für die Ausgleichsabgabe ist, betrug 2,70 % (2022: 2,70 %), weshalb auch 2023 Ausgleichsabgaben zu leisten waren. Obwohl das Unternehmen in seinen Stellenausschreibungen und dem Auswahlverfahren die Gleichbehandlung gemäß AGG berücksichtigt, bewerben sich nur wenige Menschen mit Behinderung. Es ist davon auszugehen, dass die Anzahl der Mitarbeitenden mit Schwerbehinderung höher ist als bekannt, denn viele sprechen über ihre Krankheit aufgrund von Ängsten und aus Unwissenheit nicht mit Dritten.

Die Anzahl der Einzelberatungen und Informationsgespräche war 2023 rückläufig. Das lag in erster Linie daran, dass kapazitative Engpässe bei der Schwerbehindertenvertretung in diesem Jahr dazu geführt haben, dass die persönliche Präsenz nicht durchgängig angeboten werden konnte. Der DuoDay, an welchem Personen mit Schwerbehinderung das Unternehmen vor Ort besuchen und einen Einblick in Abteilungen und Aufgabenbereiche bekommen können, fand 2023



Als Unterzeichnerin der Charta der Vielfalt setzt sich die HanseMerkur die Förderung von Vielfalt und Chancengleichheit in ihrer eigenen Belegschaft zum Ziel:

<http://www.charta-der-vielfalt.de/>



aufgrund dieser Engpässe nicht statt. Dies ist aber für 2024 wieder geplant und wird fortgesetzt. Für 2024 sind darüber hinaus im Rahmen des Diversity Day eine Reihe von Maßnahmen gemeinsam mit der Schwerbehindertenvertretung geplant.

Die Funktion des Inklusionsbeauftragten, die in der Personalabteilung angesiedelt ist, ist durch einen entsprechenden Hinweis im Intranet für jeden Mitarbeitenden leicht auffindbar. Ziel im Jahr 2023 war es weiterhin, gemeinsam mit der Schwerbehindertenvertretung mittelfristig weitere Maßnahmen zur Verbesserung der Situation der Schwerbehinderten einzuleiten und umzusetzen. Dies erfolgt durch regelmäßige Treffen und individuelle Einzelmaßnahmen.

#### Mitbestimmung

Der Betriebsrat hat bei der HanseMerkur einen sehr hohen Stellenwert. Die Zusammenarbeit zwischen Betriebsrat und Unternehmen basiert auf der Grundlage des Betriebsverfassungsgesetzes und ist generell sowie in Ausschüssen zu den Themen Personal, IT, Betrieb, Wirtschaft, Arbeitssicherheit und Kantine von einem hohen Maß an Austausch, Offenheit und part-

nerschaftlichem Umgang geprägt. Zudem wird auf pragmatische Lösungen hingearbeitet. Nur mit einer solchen partnerschaftlichen Zusammenarbeit lassen sich Maßnahmen schnell umsetzen und zusätzlich werden die Interessen aller angestellten Mitarbeitenden durch den Betriebsrat gewahrt. Durch den Manteltarifvertrag des Versicherungswesens sind auch Dinge wie das Recht auf Versammlungsfreiheit und Tarifverhandlungen abgesichert.

Vorstand und Betriebsrat der HanseMerkur haben in der Vergangenheit eine Reihe von Betriebsvereinbarungen geschlossen. Diese beinhalten Spielregeln für ein konstruktives und erfolgreiches Miteinander, beispielsweise zur betrieblichen Arbeitszeit und dem Arbeitsschutz sowie zu diversen IT-Themen. Durch diverse Ausschüsse, etwa im Bereich IT, Personal oder Arbeitsschutz, wird die laufende Kommunikation zwischen Arbeitgeber und Betriebsrat gewährleistet. So erhält der Betriebsrat fortlaufend die erforderlichen Informationen, um für sich sicherzustellen, dass er seine Mitwirkungs- und Mitbestimmungsrechte wahrnehmen kann und ggf. eine Betriebsvereinbarung zu einem konkreten Themenkomplex geschlossen wird.

Über betriebliche Veränderungen informiert die HanseMerkur die Mitarbeitenden stets umgehend,

umfassend und selbstverständlich in Übereinstimmung mit den gesetzlichen Vorgaben. Übergreifende Betriebsvereinbarungen werden sofort nach Unterzeichnung im Unternehmen veröffentlicht.

Neben dem Einbezug von Belangen der Mitarbeitenden über den Betriebsrat hat die HanseMerkur ein Ideenmanagement implementiert. Es ist ein wertvolles Tool, das beispielsweise Verbesserungspotenziale von Anwendungssoftware oder zur Prozessoptimierung, insbesondere im Kundenservice, aufdeckt. Zudem hat es auch positiven Einfluss auf die Zufriedenheit und Motivation der Mitarbeitenden.

## 5.5 Arbeitssicherheit und Gesundheitsförderung

Als verantwortungsvollem Arbeitgeber liegt der HanseMerkur die Gesundheit und Sicherheit der Mitarbeitenden sehr am Herzen. Arbeitssicherheit und Gesundheitsförderung sind integrale Bestandteile der Personalstrategie. Die Bereiche Organisationsentwicklung, Personalabteilung sowie der Betriebsrat, die Betriebsärztin und die Fachkraft für Arbeitssicherheit arbeiten im entsprechenden Arbeitsschutzausschuss (ASA) zusammen. Dieser ist für den Betrieb in der Hauptverwaltung verantwortlich, trifft sich quartalsweise und spricht bei Bedarf Empfehlungen aus. Der ASA hat keine Entscheidungsgewalt; jedoch sind Regelungen über die Verhütung von Arbeitsunfällen und zum Gesundheitsschutz nach § 87 I Nr. 7 BetrVG mitbestimmungspflichtig. Es werden aktuelle Themen (z.B. anstehende Bauvorhaben oder Begehungen) sowie regelmäßige Punkte wie Unfallmeldungen, Ersthelfer- und Brandschutzschulungen und Gefährdungsbeurteilungen besprochen. Auf diese Weise wird die Sicherheit am Arbeitsplatz permanent auf den Prüfstand gestellt, etwa durch Arbeitsplatzbegehungen bei Umzügen oder bei der Einführung neuer Software und Arbeitsmittel.

Das ganzheitliche Konzept zum Betrieblichen Gesundheitsmanagement, das alle Mitarbeitenden anspricht, sieht neben vielen Maßnahmen zur physischen und

psychischen Gesundheit (BGF) auch die Verknüpfung zum betrieblichen Eingliederungsmanagement (BEM), dem Betriebssport, Ernährung, Arbeitsmedizin inklusive medizinischer Vorsorge sowie dem Arbeitsschutzmanagementsystem vor.

Die Fachkraft für Arbeitssicherheit verzeichnet Beinaheunfälle, nichtmeldepflichtige Unfälle und meldepflichtige Unfälle und tritt mit jeder betroffenen Person in Kontakt, um den Unfallhergang und mögliche Gefahrenquellen näher zu untersuchen. In jeder ASA-Sitzung wird über alle Vorkommnisse berichtet und gemeinsam an der Unfallverhütung gearbeitet. Im Jahr 2023 wurden 16 Arbeitsunfälle verzeichnet, davon 13 auf dem Arbeitsweg, zwei auf dem HanseMerkur Gelände und einer im Home-Office.

#### Arbeitsschutzmaßnahmen

Die Arbeitsschutzmaßnahmen gemäß §§ 4-12 ArbSchG sind Gegenstand kontinuierlicher Überprüfungen, die auch im Berichtsjahr in regelmäßigem Turnus stattfanden. Sollten Schwachstellen oder Risiken identifiziert werden, wird mittels Sofortmaßnahmen umgehend reagiert.

Neue Mitarbeitende werden bereits am ersten Arbeitstag über ein verpflichtendes E-Learning zum Arbeits- und Gesundheitsschutz auf der Basis des Arbeitsschutzgesetzes und der einschlägigen Unfallverhütungsvorschriften informiert und müssen dieses zeitnah absolvieren. In diesem E-Learning erfahren die Mitarbeitenden alle relevanten Informationen über die Arbeitsschutzbestimmungen der HanseMerkur und wie sie Ihre Gesundheit bei der Arbeit schützen. Die Betriebsvereinbarung zum Arbeitsschutzmanagementsystem regelt eine Erhebung der Absolvierungsquote im vierten Quartal eines Jahres. Alle Mitarbeitenden sind dazu verpflichtet, das E-Learning zu absolvieren; insgesamt 1.653 Personen haben das E-Learning erfolgreich absolviert.

Für neue Mitarbeitende gibt es darüber hinaus eine persönliche Vorstellung von Betriebsärztin und Fachkraft für Arbeitssicherheit mit der Möglichkeit, Fragen zu den Arbeitsschutzthemen zu stellen.

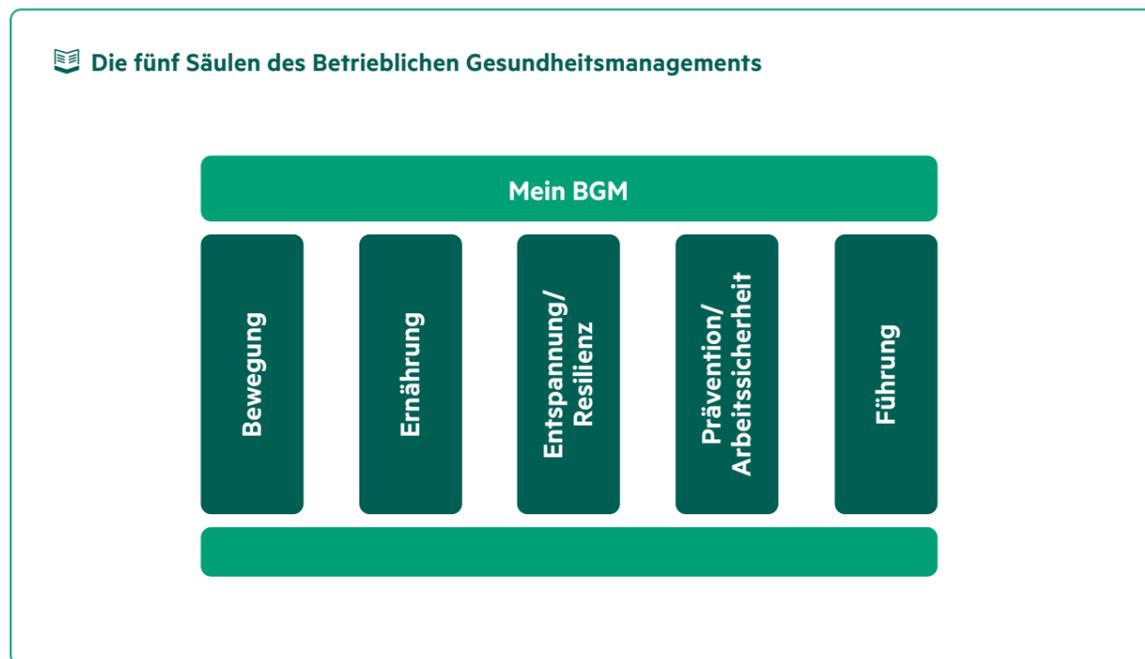


Abbildung 16



2023 konnten die BGM-Kurse wieder in Präsenz in der HanseMerkur stattfinden

tenden rund um die Uhr telefonisch bei belastenden Veränderungen und schwierigen Lebenssituationen. Talingo einzuschalten empfiehlt sich bei beruflichen, privaten, gesundheitlichen oder psychischen Ausnahmesituationen für mehr Stabilität, Gesundheit und Leistungsfähigkeit. Hiermit soll möglichen Langzeitfolgen für die psychische Gesundheit der Mitarbeitenden entgegengewirkt werden.

Umfassende Informationen zum Beratungsangebot sind allen Mitarbeitenden über das Intranet zugänglich. Außerdem steht unsere Fachkraft für Betriebliches Eingliederungsmanagement (BEM) den Langzeiterkrankten mit Rat und Tat zur Seite, damit die Wiedereingliederung ins Berufsleben nach langer Krankheit gelingt.

Im Intranet, das für alle Mitarbeitenden zugänglich ist, werden die Betriebsärztin sowie die Fachkraft für Arbeitssicherheit benannt. Unabhängig der Sitzungen können die Mitarbeitenden jederzeit proaktiv den ASA ansprechen, wenn sie eine Gefahrenquelle an ihrem Arbeitsplatz vermuten. Im Regelfall erfolgt eine sofortige Begehung mit anschließender Beratung über erforderliche Maßnahmen. Im Anschluss wird ein Protokoll zur Abnahme erstellt, anstehende Handlungsfelder werden kommuniziert und mit entsprechender Frist nachgehalten.

Durch die unterschiedlichen Fachrichtungen im ASA diskutieren und betrachten die Mitarbeitenden Probleme und Maßnahmen sehr kompetent und effektiv. Zudem gibt es keine disziplinarischen Abhängigkeiten, weshalb Anliegen neutral betrachtet werden können. Die ASA-Mitglieder erhalten regelmäßige Schulungen. Bei Unsicherheiten zu Maßnahmen oder Einzelfällen können externe Dienstleistungen bei Bedarf in Anspruch genommen werden.

 Das Amt für Arbeitsschutz Hamburg überprüft regelmäßig das betriebliche Arbeitsschutzsystem der HanseMerkur. Hierbei wurde die HanseMerkur 2017 für vorbildliche Gesundheitsförderung ausgezeichnet.

Bei der letzten Überprüfung im Jahr 2020 stand vor allem das Hygiene- und Schutzkonzept im Rahmen der Corona-Pandemie im Vordergrund. Die nächste Überprüfung durch das Amt für Arbeitsschutz wird für 2024 erwartet.

#### **Betriebliches Gesundheitsmanagement**

 Seit Jahren basiert das intensive HanseMerkur-Programm zum Betrieblichen Gesundheitsmanagement (BGM) auf fünf Säulen: Bewegung, Ernährung, Entspannung, Prävention und Führung.

2023 war das Jahr, das die BGM-Kurse wieder zurück in die HanseMerkur holte. Damit wird auch in den Gesundheitskursen des BGM wieder mehr analoge Gemeinsamkeit ermöglicht. Wir sind der festen Überzeugung, dass so die Trainer die Sporttreibenden wieder besser unterstützen können und der sozialen Isolation im Home-Office entgegengewirkt werden kann.

 Die HanseMerkur steht allen Mitarbeitenden auch in schwierigeren Momenten zur Seite und bietet allen Beschäftigten und deren Angehörigen eine kostenlose, anonyme, externe Beratung durch Talingo EAP an. Talingo ist ein Beratungsservice der INSITE-Interventions GmbH und unterstützt unsere Mitarbei-

# BETRIEBLICHER UMWELTSCHUTZ UND LIEFERKETTE



## BETRIEBLICHER UMWELTSCHUTZ UND LIEFERKETTE

### 6.1 Betrieblicher Umweltschutz

Der Überzeugung folgend, dass jeder Mensch einen Einfluss auf die Zukunft unserer Erde hat, bekennt sich auch die HanseMerkur entschieden dazu, ihre Umweltauswirkungen kontinuierlich zu reduzieren. Dabei fokussiert sich der betriebliche Umweltschutz vor allem auf die Themen Energieverbrauch und -effizienz zur Reduzierung der Treibhausgasemissionen und damit zum Schutze des Klimas, auf die Förderung nachhaltiger Mobilität sowie auf Abfallvermeidung und Recycling. Als Unternehmen im Bereich Versicherungen und Finanzen hat die HanseMerkur durch ihren eigenen Betrieb geringere Auswirkungen auf die Umwelt im Vergleich zu produzierenden Unternehmen. Dies bestätigte auch die 2022 aktualisierte Wesentlichkeitsanalyse zur Identifikation und Priorisierung der relevanten Nachhaltigkeitsthemen: Obwohl Umweltbelange für die HanseMerkur eine wichtige Rolle spielen, wurde kein Umweltthema als wesentlich eingestuft (S. 18).

#### Managementansatz Umwelt

Bei der HanseMerkur ist das Facility-Management für den betrieblichen Umweltschutz verantwortlich. Integriert in die Abteilung Organisationsentwicklung richten die Verantwortlichen ihre Aufmerksamkeit im Sinne des betrieblichen Umweltschutzes vor allem auf die Instandsetzung und Instandhaltung der Gebäude, organisieren die Sicherheits- und Empfangsdienste, Raumplanungen, Umzüge und Reinigungsdienstleistungen.

Das Themenfeld nachhaltige Immobilien fällt in den Aufgabenbereich des betrieblichen Umweltschutzes als auch der Tochtergesellschaft HMG. Während die HMG dafür verantwortlich ist, den Immobilienbestand der Versicherungsgruppe zu optimieren und deutlich auszubauen (S. 45ff), kümmert sich der betriebliche Umweltschutz um die Verwaltung und Instandhaltung der Gebäude und arbeitet zum Zweck der Nachhaltigkeit mit der HMG zusammen. In enger Verzahnung mit der HMG verantwortet die Abteilung Organisationsentwicklung zusätzlich die Baumaßnahmen an verschiedenen Standorten der HanseMerkur und achtet zusammen mit deren Vertretern auf die Anwendung umweltgerechter Materialien und Baustoffe. Insbesondere im Bereich Umweltschutz gilt es, Ressourcen optimal zu nutzen und zu verwalten. Dazu nutzt die HanseMerkur das Gebäudeleitsystem Enterprise Building Integrator (EBI), das an allen Hauptstandorten der HanseMerkur wie Siegfried-Wedells-Platz 1, Alsterterrassen 2, Alsterglaciis 8 als auch Warburgstraße 5 eingerichtet und implementiert ist. Über das EBI werden die Betriebszeiten von Beleuchtungen, Klimatisierungen und teilweise der Kälteanlagen gesteuert. Das System übernimmt somit die Funktion eines nachhaltigkeitsrelevanten Managementsystems. Die Regelungstechnik wird in einem fortlaufenden Wartungsprozess kontinuierlich angepasst, um Betriebszeiten und die Belüftung zu optimieren.

**Energie und Klimaschutz**

Die HanseMerkur hat sich das qualitative Ziel einer sparsamen und effizienten Energienutzung gesetzt. In diesem Sinne nutzt die HanseMerkur als Energieträger fast ausschließlich Strom und Fernwärme. Hinzu kommt in sehr geringen Mengen der Verbrauch von Diesel (ca. 800 Liter pro Jahr), der für den regelmäßigen Funktionstest des Notstromagregats erforderlich ist.

Der Strommix der HanseMerkur wurde im Berichtsjahr erneut vollständig aus erneuerbaren Energien bezogen. Seit Mitte 2023 bezieht die HanseMerkur zudem klimaneutrale Fernwärme, was im Geschäftsjahr einen Anteil von knapp 43 % ausgemacht hat. Eine sparsame und effiziente Energienutzung ist an vielen Stellen in die Prozesse der HanseMerkur integriert. So erfolgt beispielsweise eine automatische Lichtabschaltung um 21:00 Uhr sowie eine Absenkung der Heizungstemperatur in der Nacht. Neben der Sensibilisierung von Mitarbeitenden ist bei der Beschaffung von technischen Geräten die Energieeffizienz ein wichtiges Auswahlkriterium.

**Nachhaltige Gebäude**

Die HanseMerkur treibt die Modernisierung der Gebäude stetig voran. Im Berichtsjahr lag der Fokus auf der Modernisierung der Flächen im 1. und 2. Obergeschoss des Gebäudes SWP1. Insbesondere durch den Einsatz von Kältesiegeln statt Klimaanlage und die Umstellung der Beleuchtung auf Standleuchten mit Tageslichtanpassung und automatischer Abschaltung ist ein positiver Effekt auf die Energiebilanz zu erwarten.

**Nachhaltige Mobilität**

Die HanseMerkur fördert die Nutzung des umweltschonenden öffentlichen Personennahverkehrs (ÖPNV), um ihren Beitrag zu einer besseren lokalen Luftqualität und damit zum Klimaschutz zu leisten. In diesem Sinne wurde das hvv Profiticket bzw. das Deutschlandticket für Mitarbeitende der HanseMerkur bezuschusst. Seit Oktober 2023 wird das hvv Jobticket Premium angeboten, wel-

ches das Deutschlandticket und die beliebte Mitnahmeregelung des hvv vereint. Dies hat dazu geführt, dass im Berichtsjahr 61% der Mitarbeitenden (1.049 von 1.722) des Innendienstes das Angebot genutzt haben (2022: 48 %).

Bei Dienstreisen gilt der Grundsatz der Notwendigkeit und Wirtschaftlichkeit, sodass alle Mitarbeitende dazu aufgefordert sind, die Deutsche Bahn oder den ÖPNV zu nutzen. Im Berichtsjahr wurden durch die zentrale Reisebuchung 456.127 (Vorjahr: 314.234) Personenkilometer mit der Deutschen Bahn zurückgelegt. Der Fernverkehr wird mit 100 % Ökostrom versorgt, sodass die Mitarbeitenden der HanseMerkur auf ihren Geschäftsreisen mit der Deutschen Bahn CO<sub>2</sub>-frei unterwegs sind.

Neben dem HVV-Großkunden-Abo wird durch das Leasing-Angebot „JobRad“ und das Bereitstellen von 95 Fahrradstellplätzen, zum Teil überdacht und mit E-Anschluss für E-Bikes, der Weg zur Arbeit mit dem Fahrrad explizit gefördert. Im Berichtsjahr wurden 136 Job-Räder von den Mitarbeitenden genutzt. (2022: 146).

Zur Förderung der E-Mobilität stehen weiterhin die Ladesäulen der E-Tankstellen jederzeit nicht nur unseren Kunden, sondern auch dem eigenen Fuhrpark zur Verfügung. Von den insgesamt 39 Fahrzeugen des Fuhrparks sind 14 Fahrzeuge hybrid (Vorjahr: sechs) und elf vollelektrisch (Vorjahr: neun). Die Anschaffung weiterer vollelektrischer Fahrzeuge ist geplant. Die Elektrifizierung des Fuhrparks schreitet also weiter voran.

**Ressourcenschonung**

Die HanseMerkur hat es sich zum Ziel gesetzt, den Rohstoffverbrauch zu reduzieren und auch die Abfallvermeidung steht ganz oben auf der Agenda. Durch gezielte Maßnahmen möchte die HanseMerkur ihren Beitrag dazu leisten, sich für den Umwelt- und Ressourcenschutz einzusetzen. Beispielsweise kommt ausschließlich Recyclingpapier aus Altpapier als Druck- und Kopierpapier zum Einsatz. Durch das

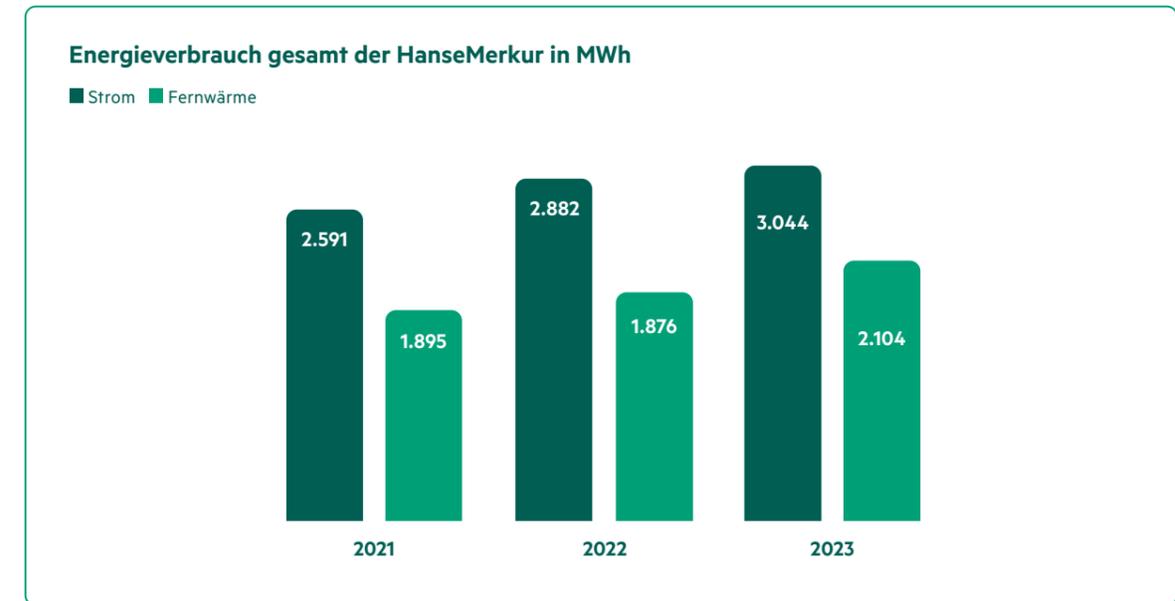


Abbildung 17

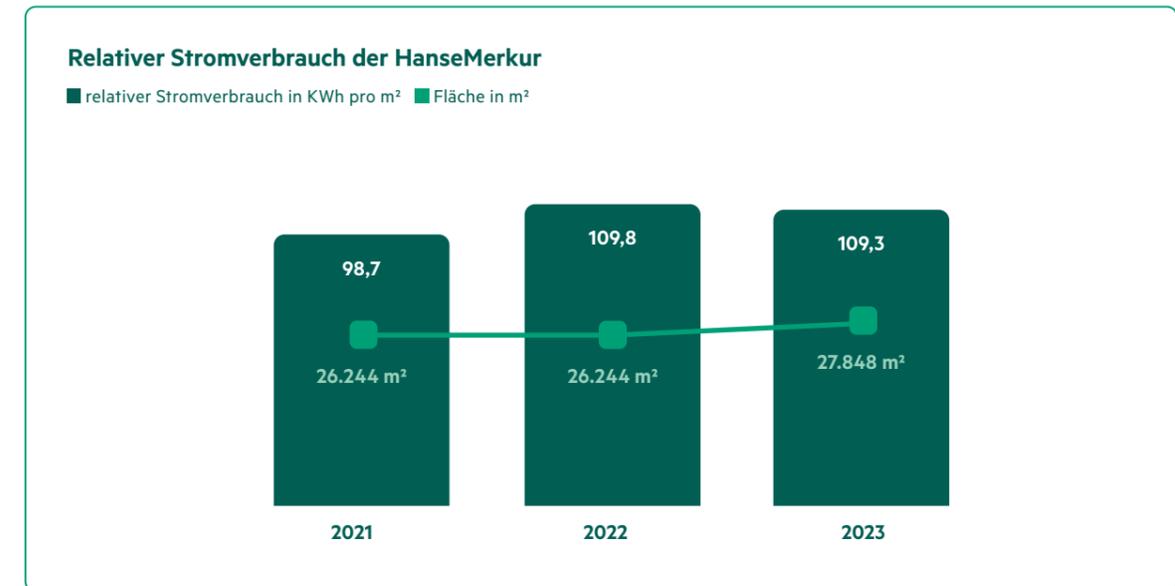


Abbildung 18

dauerhafte flexible Arbeiten ist die Gesamtpapiermenge weiter auf niedrigem Niveau. Nachdem im Vorjahr 1,32 Millionen Blatt bestellt wurden, ist die Zahl im Berichtsjahr auf 1,68 Millionen Blatt Papier gestiegen.

Neben der langfristigen Reduktion von Elektrogeräten werden zusätzlich Maßnahmen ergriffen, um Elektroschrott zu reduzieren. Selbstverständlich ist die Nutzung moderner Technologien (Virtualisie-

rung, Deduplizierung, Multifunktionsdrucker), um Energie und Materialien bewusst effizient einzusetzen. Darüber hinaus wurde die Nutzungsdauer der iPhones und iPads auf vier Jahre verlängert. Und auch in diesem Berichtszeitraum hat die IT-Abteilung der HanseMerkur ausrangierte Hardware an Bildungseinrichtungen und gemeinnützige Vereine gespendet. Um die Weiterverwertung von verwendeter Firmenhardware zu ermöglichen, arbeitet die HanseMerkur mit dem IT-Refurbisher AfB social &



Durch die Zusammenarbeit mit Afb kann die HanseMerkur einen Beitrag zur Kreislaufwirtschaft und Ressourcenschonung in Bezug auf IT-Geräte leisten

green IT zusammen. Dieser ermöglicht durch eine zertifizierte Datenlöschung die Aufbereitung von beispielsweise Notebooks für den Zweitmarkt und somit eine Verlängerung des Lebenszyklus von Geräten. Bei der Afb handelt es sich um ein gemeinnütziges Inklusionsunternehmen. Von den rund 650 Mitarbeitenden sind etwa 49 % schwerbehindert. Im Berichtsjahr wurden so unter anderem über 263.000 kWh an Primärenergie, über 500.000 Liter Wasser und somit 68 Tonnen Treibhausgasemissionen gespart.

Auch die Mülltrennung wird bei der HanseMerkur in jeglicher Form vorgenommen. Mitarbeitende und Reinigungspersonal sind angewiesen, nicht vermeidbare Abfälle konsequent nach neun Abfallkategorien zu trennen, bevor diese fachgerecht entsorgt werden. Auch der sogenannte Nassmüll, der im Kantinenbe-

trieb anfällt, wird bei der HanseMerkur getrennt. Für Batterien und Lampen gibt es Entsorgungsverträge mit Spezialfirmen, leere Tonerkartuschen und Akkus von Großgeräten werden von den jeweiligen Lieferanten zurückgenommen.

Um Müll zu vermeiden, steht den Mitarbeitenden im Betriebsrestaurant ein Pfandsystem bestehend aus Pfandschale mit Deckel und Kaffeebecher to go des Anbieters reCup zur Verfügung. Das Essen zum Mitnehmen wird seit April des Berichtsjahres standardmäßig in den Rebowl-Schalen ausgegeben. Die Verpackung in eine Einweg-Pappschale erfolgt nur auf Nachfrage und gegen eine Umwelpauschale von 1,00 Euro. Die Änderungen wurden schnell von den Mitarbeitenden angenommen – von den knapp 5.000 To-Go-Essen wurden nur 116 in der Einwegverpackung ausgegeben. Dadurch wurden 210 kg Müll eingespart und die eingenommene Umwelpauschale von 116,00 Euro wurde der Organisation Bye Bye

**Emissionen der eigenen Geschäftsprozesse**

In tCO <sub>2</sub> e	2021	2022	2023
<b>Scope 1</b>			
Diesel	62,27	51,62	37,95
für PKW	60,26	49,57	36,27
für Notstromaggregat	2,01	2,05	1,68
Benzin	25,39	36,49	53,35
<b>Summe Scope 1</b>	<b>87,66</b>	<b>88,11</b>	<b>91,30</b>
<b>Scope 2</b>			
Strom	3,56	6,02	10,39
für Bürogebäude	0	0	0
für PKW*	3,56	6,02	10,39
Fernwärme	121,28	120,06	77,11
<b>Summe Scope 2</b>	<b>124,84</b>	<b>126,08</b>	<b>87,50</b>
<b>Gesamtsumme</b>	<b>212,50</b>	<b>214,19</b>	<b>188,80</b>

\* Berechnung pauschal anhand des Strommix Deutschland

Abbildung 19

Plastik gespendet. Außerdem befinden sich in den Getränke Kühlschränken bewusst und ausschließlich Flaschen aus Glas.

Zur Nachhaltigkeit gehört auch, Lebensmittelverschwendung zu vermeiden. Dieser Problematik, die maßgeblich die Gastronomiebranche betrifft, nimmt sich auch das Team des Betriebsrestaurants der HanseMerkur an. Mithilfe des bewährten Produktionsmanagements wird der Überfluss an zubereiteten Speisen geringgehalten. Vorbereitete Speisen gibt es bewusst im geringeren Maße; Nachproduktionen haben je nach Nachfrage Vorrang. Zudem wird bei einem sogenannten „Müllmonitoring“ geprüft, ob die Portionsgrößen richtig berechnet sind oder einer Anpassung bedürfen.

Die HanseMerkur bezieht ausschließlich Wasser aus der kommunalen Versorgung und leitet das Abwasser auch nur in die Kanalisation zurück. Abwasser fällt in den Sanitärzellen, Teeküchen und im Küchenbetrieb (Kochbereich und Spülküche) an. Kleinere Abnahme-

stellen sind die Klimaanlagebereiche, Waschplätze und Außenbereiche. Das zurückgeführte Abwasser kann als gesundheitlich unbedenklich eingestuft werden. Denn das Abwasser aus dem Küchenbereich wird über einen Fettabscheider entsorgt, d.h. Fettrückstände werden ausgefiltert und durch einen Entsorger abgeholt. Das restliche Wasser wird dann in die öffentliche Kanalisation entsorgt. Das Abwasser vom Waschplatz wird von einem Benzinabscheider gefiltert und auch in die Kanalisation geführt.

Die Gesamtwasserentnahme lag 2023 bei 8.793 m<sup>3</sup> und stieg damit im Vergleich zum Vorjahr (7.152 m<sup>3</sup>) wieder an. Dieser Anstieg ist mit einer gestiegenen Präsenz der Mitarbeitenden am Standort zu erklären.

**Klimabilanz**

In der Klimabilanz werden die Emissionen der eigenen Geschäftsprozesse (Scope 1 und 2) ausgewiesen (s. Abb. 19). Wie bereits in den Vorjahren waren die Hauptquellen im Berichtsjahr die Dienstwagen und Fernwärme. Während die Fernwärmeemissionen



Durch die Nutzung der Deutschen Bahn für Geschäftsreisen können Mitarbeitende CO<sub>2</sub>-Emissionen einsparen

durch die Umstellung auf klimaneutrale Fernwärme Mitte 2023 stark reduziert wurden, sind die Emissionen durch die Nutzung der Dienstwagen aufgrund der erhöhten Reiseaktivitäten gestiegen. Durch den Bezug von Ökostrom für die Bürogebäude liegen die Emissionen für diese bereits seit 2020 bei null. Ab 2024 werden die Emissionen aus Fernwärme ebenfalls auf null sinken. Die zunehmende Elektrifizierung der Dienstwagen wird mittelfristig auch zu einer Verringerung der Emissionen führen.

Für interne Zwecke wurden bereits die ersten Scope-3-Kategorien berechnet. Aufgrund der aktuellen Datenlage und -qualität ist eine Veröffentlichung der wichtigsten Scope-3-Kategorien für das nächste Geschäftsjahr geplant.

## 6.2 Nachhaltige Beschaffung

Bei einem Versicherungsunternehmen bilden Büromaterialien und -möbel sowie die IT-Hardware den Schwerpunkt des Einkaufs. Die HanseMerkur setzt auf langfristige Lieferantenbeziehungen, die sich an Parametern wie Preis-/Leistungsverhältnis, Qualität und Service orientieren.

Der Zentraleinkauf ist der Abteilung Marketing angeschlossen. Neben der Beschaffung von Papierwaren, Druckstücken, Formularen, Tonern, Fachliteratur, Möbeln, Stempeln, Büromaterialien, Hygieneartikeln und Pflanzen ist das Fuhrparkmanagement hier angesiedelt. Zu den Aufgaben und Herausforderungen zählen u. a. das Erstellen von Anfragen und Aufträgen, die Auswahl und Bewertung von Lieferanten, Vertragsverhandlungen und Abschlüsse sowie eine kosten-, termin- und qualitätsgerechte Beschaffung von Gütern und Dienstleistungen.

Für einige Warengruppen werden bereits Nachhaltigkeitskriterien bei der Produktauswahl berücksichtigt. Der Einkauf von Werbematerialien erfolgt zu rund

80 % über den Dienstleister Verticas GmbH, der die Grundsätze des UN Global Compacts und die damit verbundenen ILO-Konventionen erfüllt.

Auch bei der Auswahl der Werbemittel rückt der Nachhaltigkeitsaspekt immer stärker in den Fokus. Die Nachhaltigkeitsrubrik des Werbemittelshops erfreut sich großer Beliebtheit und wurde 2023 weiter ausgebaut. Ca. 80 % der Werbematerialien sind entweder aus recycelten Materialien oder haben eine hohe Langlebigkeit.

Der Einkauf von Büromöbeln erfolgt über den Dienstleister CEKA GmbH und Co. KG. Das Unternehmen verschreibt sich bereits seit vielen Jahren der Nachhaltigkeit und erhielt 1993 als erster Büromöbelhersteller die Zertifizierung nach DIN EN ISO 9001. Diese nachhaltige Ausrichtung wurde kontinuierlich weitergeführt. Seit 2015 richtet CEKA seine Geschäftsprozesse nach dem zertifizierten Umweltmanagementsystem DIN EN ISO 14001 aus, um die Auswirkungen auf die Umwelt kontrollieren zu können. Seine Nachhaltigkeitsbemühungen überträgt das Unternehmen auch auf seine Lieferkette: Über 90 % der produktionsrelevanten Komponenten werden im Radius von 270 Kilometern um das Werk in Alsfeld bezogen.

Bei der Herstellung von Druckstücken wurde bereits 2008 der Großteil der Druckstücke auf Web-to-Print umgestellt. Hierbei werden die Druckstücke erst bei Bestellung über einen Digitalprint erstellt. Dadurch werden Überproduktionen und Vernichtungen von Druckstücken vermieden. Im Offsetdruck wird vorwiegend bei regionalen Druckereien produziert. Dies garantiert kurze Lieferwege in das HanseMerkur-Materiallager. Ziel ist es, den Großteil der Druckstücke möglichst nur noch digital zur Verfügung zu stellen und zukünftig immer mehr auf Papiererzeugnisse zu verzichten. Alle Druckstücke wurden 2023 auf zertifiziertem Papier gedruckt. Eine Umstellung auf Recyclingpapier ist für 2024 geplant.

Der Einkauf von Hard- und Software sowie der dazugehörigen Dienstleistungen erfolgt über die Abteilung IT-Infrastruktur und die Abteilung IT-Entwicklung. Da für die IT-Bereiche IT-Hardware und Dienstleistungen aus Deutschland bezogen werden, geht die HanseMerkur davon aus, dass diese Hersteller und lokalen Fachhändler bzw. Anbieter der deutschen Rechtsprechung unterliegen, sodass in Deutschland geltende Gesetze sowie ökologische und soziale Standards eingehalten werden.

Der HanseMerkur sind keine Verstöße gegen ökologische oder soziale Standards, insbesondere der Menschenrechte, in der Lieferkette bekannt. Ganz im Sinne des Leitmotivs der HanseMerkur stellt sich das Unternehmen der Herausforderung, über den Bezug von regionalen Produkten hinaus, allgemein gültige Nachhaltigkeitsstandards für den Einkauf zu definieren.

Im Jahr 2023 ist das Projekt zum Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz gestartet, das neben der Durchführung von Risikoanalysen und der Initiierung von Prozessen auch die Erstellung eines Verhaltenskodex für Lieferanten vorsieht, der auch Anforderungen an den Umwelt- und Klimaschutz enthält. Damit erreicht die HanseMerkur eine Risikominimierung von Verletzungen grundlegender sozialer und ökologischer Standards in der Lieferkette, eine Imageverbesserung des Unternehmens in der Öffentlichkeit, bei Kunden und Mitarbeitenden sowie die Möglichkeit positiver Einflussnahme auf ökologische und soziale Entwicklungen an.

# UNSER ENGAGEMENT



## UNSER ENGAGEMENT

### 7.1 Soziales Engagement bei der HanseMerkur

Die HanseMerkur zahlt mit ihrem vielfältigen sozialen Engagement vor allem auf die SDGs 1 „Keine Armut“, 2 „Keinen Hunger“, 3 „Gesundheit und Wohlergehen“, 4 „Bildung“, 5 „Geschlechtergleichheit“ und 10 „Weniger Ungleichheit“ ein. Insbesondere mit dem HanseMerkur Preis für Kinderschutz unterstützt das Unternehmen Initiativen, die sich diesen Themenfeldern widmen.

Hand in Hand ist HanseMerkur. Diese Leitidee mit Leben zu füllen, ist das Anliegen des gesellschaftlichen Engagements. Als Hamburger Versicherungsverein auf Gegenseitigkeit, mit dem Schwerpunkt Krankenversicherung, fördert das Unternehmen seit Jahrzehnten verschiedene Projekte aus den Bereichen Soziales, Kultur, Sport und Gesundheit, Wissenschaft sowie Umwelt.

#### Soziales Engagement der Mitarbeitenden

Das soziale Engagement des Unternehmens ist auch

für die Mitarbeitenden identitätsstiftend – entsprechend groß ist die Bereitschaft sich mit Zeit-, Geld- und Sachspendenaktionen einzubringen.

Seit vielen Jahren sammeln beispielsweise die Auszubildenden des zweiten Lehrjahres traditionell Spenden bei den Mitarbeitenden für eine gemeinnützige Einrichtung mit Hilfe verschiedener Aktionen, wie Eiskäufen und Spendenläufen. Im Berichtsjahr wurde eine Rekordsumme von 9.000 Euro erreicht, die dem Hamburger Kinderwünsche e.V. zugute kam. Der Verein erfüllt die Herzenswünsche schwerkranker Kinder.

Im Oktober hatten die Auszubildenden und dualen Studierenden beim Social Day 2023 Gelegenheit, die Seiten zu wechseln: 15 Teilnehmende des Lehrjahres 2022 erlebten einen ganzen Tag in drei verschiedenen sozialen Einrichtungen, packten tatkräftig mit an und gewannen viele neue Eindrücke, die nachdenklich stimmen.

→ S.74

#### Verteilung des Gesamtetats Soziales Engagement

Kinderschutz

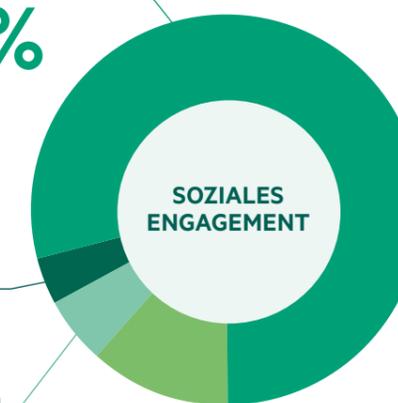
75%

Umweltschutz

4%

Sportförderung

7%



Mit dem HanseMerkur Preis für Kinderschutz investiert die HanseMerkur seit über 40 Jahren in die Mitglieder unserer Gesellschaft.

Forschung  
14%

# SOCIAL DAY 2023

## Perspektivwechsel für die Auszubildenden und dualen Studierenden

Einmal komplett die Seiten wechseln und in ein völlig anderes Umfeld eintauchen – diese Gelegenheit bietet die HanseMerkur ihren Auszubildenden und dualen Studierenden mit dem Social Day. Die 15 Vertreter des Lehrjahres 2022 nutzen die Möglichkeit und packten in drei verschiedenen sozialen Einrichtungen mit an.



### Die ARCHE Jenfeld

Die Arche in Hamburg-Jenfeld ist ein offenes Kinderhaus und bietet Kindern zwischen vier und zehn Jahren einen Zufluchtsort. Sie können ohne Anmeldung unter der Woche täglich in die Arche kommen, um dort ihre Zeit möglichst unbeschwert zu verbringen. Angebote wie Hausaufgabenhilfe, verschiedene Workshops wie Basteln, Fußball oder Fahrradfahren, sowie Familienarbeit können von den Kindern und Eltern genutzt werden. Zudem gibt es ein kostenloses Mittagessen und Obst für zwischendurch. Die Arche-Jenfeld ist eines von drei Arche-Häusern in Hamburg.

*Die Arche ist ein sehr unterstützungswürdiges Projekt, mit netten Mitarbeitern und auch der Social Day war sehr gut organisiert. Es ist sehr schön, wie sich die Arche für Kinder engagiert und wie wohl sich die Kinder dort fühlen. Gerne komme ich die Arche noch mal besuchen.*

LAUREEN HESS

*Ein kleines Mädchen erzählte mir, dass sie die meiste Zeit mit ihrer Oma verbringt, weil ihre Eltern sehr viel arbeiten. Sie geht jeden Tag nach der Schule in die Arche, um mit den anderen Kindern zu spielen. Wir haben den ganzen Tag zusammen verbracht und bevor sie abgeholt wurde, fragte sie mich gespannt, wann ich wiederkomme. Da wurde mir bewusst, wie leicht man Kinder mit ein wenig Aufmerksamkeit glücklich machen kann.*

AJSHE SADIKI



### Die Schlumper

Hier trifft man künstlerisch hochbegabte Menschen mit psychischen, körperlichen und geistigen Beeinträchtigungen. Die gemalten Bilder der Künstler werden regelmäßig in Galerien ausgestellt und dort auch zum Verkauf angeboten. In der Einrichtung werden die Künstler von Assistenten betreut, die sich um sie kümmern und auch für die Verwaltung der Einrichtung zuständig sind. Die Assistenten sind Künstler und teilweise auch Pädagogen oder haben eine Fortbildung in dem Bereich absolviert.

*Uns wurde erzählt, mit welchen Problemen die Künstler hier in ihrem Leben konfrontiert werden. Viel hat mit dem eigenen Privatleben und ihren abbauenden Eltern zu tun, die teilweise ihre einzigen Bezugspersonen sind. Viele machen sich um ihren Unterhalt Gedanken. Sie alle erhalten eine Grundversicherung, die kaum ausreichend ist. Politische Probleme sind hier deutlich spürbar.*

LUCI HO

*Die große Motivation, die ausgeprägte Kreativität und den Spaß der einzelnen Künstler zu beobachten, war sehr besonders. Ihre Kunstwerke sind ebenso unterschiedlich wie die unterschiedlichen Menschen, die hier zusammenkommen.*

JANNICK LÜTJENS



### Das Café Augenblicke im JesusCenter

Das JesusCenter im Hamburger Schanzenviertel ist eine Begegnungsstätte für Jung und Alt, in der jeder willkommen ist. Anlaufstelle für viele obdachlose, bedürftige, alte und manchmal einfach einsame Menschen ist das integrierte Café Augenblicke. Hierher kommen die Gäste tagtäglich zum Essen oder für einen Kaffee, suchen die Kleiderkammer auf oder nutzen die Gelegenheit für eine heiße Dusche.

*Ich hatte den Eindruck, es waren vor allem ältere Leute, die im Café Augenblicke waren. Ich wusste zwar, dass Altersarmut ein großes Thema in Deutschland ist, allerdings hat es mich dann doch mitgenommen, dieses Thema von nahem zu erleben.*

YANNICK LOHSE

*Am meisten hat mich bewegt, dass einige Leute teilweise während der gesamten Öffnungszeiten da waren, weil das Café für sie so etwas wie ein zweites Zuhause geworden ist. Der Tag hat mir gezeigt, wie wichtig das Ehrenamt ist und dass wir uns alle engagieren können und auch sollten.*

MATHILDA EWALD



Scheckübergabe an  
Tafel-Geschäftsführer  
Jan-Henrik Hellwege

### Standortförderung abseits der glänzenden Fassaden

Als Hamburger Traditionsunternehmen mit Sitz in der Innenstadt ist die Förderung des Standortes für die HanseMerkur eine Selbstverständlichkeit. Aber dabei geht es nicht nur um wirtschaftliche Belange. Die Bedürftigkeit von Teilen der Gesellschaft wächst ebenso wie die Zahl der Menschen, die in der Hansestadt in Einkommensarmut leben oder davon bedroht sind. Im Berichtsjahr ging der Erlös aus dem Verkauf des AlsterHonigs daher an die Hamburger Tafel. Hier sammeln die ehrenamtlichen Helfer überschüssige Lebensmittel im Handel und bei Herstellern ein und verteilen sie an 31 Lebensmittelausgabestellen in und um Hamburg. Eine Idee, von der alle Beteiligten profitieren: Gute Nahrungsmittel werden nicht entsorgt, Lebensmittelhändler und -hersteller übernehmen soziale Verantwortung und Bedürftige erhalten für wenig Geld oder sogar kostenlos qualitativ hochwertige Nahrungsmittel.

Tradition hat die Unterstützung der Aidshilfe Hamburg. Unter dem Motto „Bärenstark für die Aidshilfe“ unterstützt die HanseMerkur seit über zehn Jahren den Verkauf der Teddybären, dessen Erlös 1:1 in die Projekte der Aidshilfe fließt.

Die HanseMerkur unterstützt seit Jahren den „Zur Fuß zur Schule Tag“. Mit der Aktion soll erreicht werden, dass die Kinder zur Fuß zur Schule kommen. Dies fördert ihre Persönlichkeitsentwicklung und trägt zum Klimaschutz bei. Der Aktionstag der Hamburger Schulbehörde zeichnet Schulen aus, die im Aktionszeitraum die geringste Zahl an mit dem Auto zur Schule gebrachten Kindern zu vermelden haben. Auch im Berichtsjahr wurden wieder Preise in Form von fünf Bewegungskisten gestiftet.

Im Berichtsjahr wurde erneut das traditionsreiche Drachenbootrennen des Kiwanis Clubs Hamburg zugunsten des Hamburger Abendblatt hilft e.V. und seiner Initiative „Kinder helfen Kindern“ mit 5.000 Euro unterstützt. Bereits zum siebten Mal starteten wieder motivierte Teams auf der Außenalster. Mit dabei auch die „HanseDrachen“ – ein Boot besetzt mit Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der HanseMerkur. Der Erlös der Startgelder ging an den Hamburger Abendblatt-Verein, der damit soziale Kinder- und Jugendprojekte der Metropolregion Hamburg unterstützt.

2023 veranstaltete die HanseMerkur erstmals einen Aktionstag zu den Themen Ernährung und Bewegung. Unter dem Motto „Das Krümelmonster isst nicht nur Kekse“ wurde im Auswanderermuseum BallinStadt das Vorurteil über das Krümelmonster beigelegt: Kekse sind nur ein „sometimes food“ – es ist regelmäßig Obst und Gemüse. Die Räumlichkeiten des

Museums konnten im Rahmen des Sponsorings der Sonderausstellung „50 Jahre Sesamstraße“ ebenso wie die Ausstellung genutzt werden. An diesem Tag hatten die Grundschul Kinder der Hamburger Archen und eine Klasse der Clara-Grunwald-Schule, die Teil des Programms „Teach First“ ist, Gelegenheit, sich selbst ein Bild davon zu machen und ganz viel Neues zu lernen. Insgesamt 75 Kinder aus Jenfeld, Billstedt, Harburg und Neuallermöhe konnten sich neben der Sesamstraßen-Ausstellung an vier Stationen bewegen und vor allem Spaß haben. Die Stationen wurden größtenteils von Initiativen geleitet, die mit dem HanseMerkur Preis für Kinderschutz verbunden sind und schon seit vielen Jahren Pionierarbeit im Bereich Kinderschutz leisten.

### 7.2 HanseMerkur Preis für Kinderschutz

Bundesweit stellt sich die HanseMerkur ihrer gesellschaftlichen Verantwortung über die Vergabe des HanseMerkur Preises für Kinderschutz, mittlerweile im 42. Jahr. Das Eintreten für die Rechte und Anliegen von Kindern und Familien ging 1979 aus einem Gesundheitssymposium im UNO-Jahr des Kindes und einer anschließend durch den Versicherer geförderten Studie zur Bedeutung des „Rooming-In“, also der durchgehenden Anwesenheit der Eltern für die schnellere Genesung von Kindern bei stationären Krankenhausaufenthalten, hervor. Die Ergebnisse mündeten nicht nur in die alljährliche Ausschreibung des Sozialpreises, sondern auch in die flankierende Entwicklung des ersten deutschen „Mutter-Kind-Tarifs“, den die HanseMerkur ihrerzeit als erster Krankenversicherer auf den Markt brachte.

#### „Sorge für Kinder ist Vorsorge für die Zukunft“

lautet das weitsichtige Motto, das die Gründerväter dem mit insgesamt 65.000 Euro dotierten HanseMerkur Preises für Kinderschutz, der seit 1980 verliehen wird, gegeben haben. Die Auszeichnung ist eine Anerkennung für einzelne Personen, Gruppen, Vereine und Initiativen, die sich ehrenamtlich und in vorbildlicher Weise um das Wohl von Kindern und Jugendlichen kümmern: Die ausgezeichneten Initiati-

ven leisten vielfältige Unterstützung, z.B. für Familien mit schwer oder chronisch erkrankten Kindern, mit psychosozialen Hilfen für Kinder mit Missbrauchs- und Gewalterfahrungen oder Biografien der Vernachlässigung, oder indem sie neue bzw. verbesserte Angebote für Kinder und Jugendliche in ressourcenschwachen Gebieten schaffen.

Die Förderung durch den HanseMerkur Preis für Kinderschutz konnte, durch Unterstützung einer zehnköpfigen Jury aus renommierten Kinderschützern, 178 Projekte aus rund 3.800 Bewerbungen auszeichnen. Hierbei hat das Versicherungsunternehmen bislang Preisgelder im Gesamtwert von über 1,4 Mio. Euro ausgeschüttet.

Im September 2023 konnten die HanseMerkur Preise für Kinderschutz wieder auf großer Bühne im Atrium der HanseMerkur überreicht werden. Hierbei hat das Unternehmen nicht nur die vier von der Jury ausgewählten Preisträger geehrt. Erstmals kamen die Mitarbeitenden bei einem Online-Voting zu Wort und konnten ihren eigenen Preisträger bestimmen. Eine Mitarbeiterin aus dem Marketing begleitete das CSR-Team bei den Vorbereitungen zur Preisverleihung und überreichte den Mitarbeiterpreis stellvertretend für die Belegschaft. So konnten insgesamt fünf Initiativen durch den Schirmherrn Dr. med. Thomas Fischbach, Präsident des Berufsverbandes der Kinder- und Jugendärzte, den Vorstandsvorsitzenden der HanseMerkur und die Laudatoren für ihr Engagement gewürdigt werden.

# HanseMerkur Preis für Kinderschutz

2023 wurden fünf Projekte mit dem HanseMerkur Preis für Kinderschutz ausgezeichnet:

## Hauptpreis

World Childhood Foundation Deutschland



Atemzeit e.V., Wölfersheim



## Anerkennungspreis

ROCK KIDS e.V., Hamburg



Feibel.de Büro für Kindermedien, Berlin



## Mitarbeiterpreis

Superhelden fliegen vor gUG, Hamburg



# 65.000 Euro

 Preisgeld hat die HanseMerkur 2023 ausgezahlt

## Jury

Die aktuelle Jury des HanseMerkur Preises für Kinderschutz wählt jährlich die Preisträger aus.



**Prof. Dr. Sabine Andresen**  
Präsidentin des Kinderschutzbundes (DKSB)



**Ulrike Kristina Köhler**  
Stiftungsrätin Eva Luise und Horst Köhler Stiftung für Menschen mit Seltene Erkrankungen



**Heidi Merk**  
Landesministerin a.D.



**Edina Müller**  
Diplom-Sporttherapeutin und Olympische Parakanutin



**Eberhard Sautter**  
Vorstandsvorsitzender HanseMerkur



**Prof. Dr. Michael Schulte-Markwort**  
Wissenschaftlicher Leiter Fachklinik Marzipanfabrik



**Folke Tedsen**  
Abteilungsleiter Leistungs- und Gesundheitsmanagement KundenServiceCenter HanseMerkur



**Sabine Tesche**  
Vorstandsvorsitzende Kinder helfen Kindern Hamburger Abendblatt hilft e.V.



**Georg Graf Waldersee**  
Vorsitzender Deutsches Komitee für UNICEF e.V.



**Prof. Dr. Sabine Walper**  
Präsidentin Deutsche Liga für das Kind e.V.



1. Preisträger 2023
2. Interview mit Isabel Ottermann
3. Schirmherr Dr. Thomas Fischbach
4. Rahmenprogramm mit den ROCK KIDS
5. ROCK KIDS UNITED mit der Band TIL
6. Preisverleihung im Atrium
7. Jurymitglied Folke Tedsen, Preisträger Tom Feibel
8. Moderator Yared Dibaba



HanseMerkur  
Preis für Kinderschutz  
ACADEMY

### HanseMerkur Preis für Kinderschutz Academy

Mit der Gründung der HanseMerkur Preis für Kinderschutz Academy hebt das Unternehmen sein Engagement rund um den Kinderschutz auf eine neue Ebene. Fast 180 soziale Initiativen, die bundesweit bislang mit dem HanseMerkur Preis für Kinderschutz ausgezeichnet wurden, sind ein starkes Netzwerk – und jedes Jahr kommen weitere hinzu. In der Academy haben die Preisträger viele Möglichkeiten, sich auszutauschen und gegenseitig in ihrer Arbeit zu unterstützen. Der besondere Wert dieser starken Gemeinschaft ist das vielfältige Expertenwissen aus unterschiedlichen Bereichen des Kinder- und Jugendschutzes des gesamten Bundesgebiets, das hier vereint ist.

Die Academy bietet verschiedene Bausteine, die der Vernetzung und dem Erfahrungsaustausch dienen. Einer davon sind regelmäßige Netzwerktreffen, zu denen nicht nur alle Preisträgerinitiativen eingeladen sind, sondern auch weitere Experten und die renommierten Mitglieder der Kinderschutzpreis-Jury. Formate wie Workshops, Fachvorträge und eine eigens entwickelte Academy App unterstützen den Austausch unter den Teilnehmenden.

Bei der zweitägigen Auftaktveranstaltung im Januar 2023 waren rund 30 Initiativen dabei und konnten sich von den Impulsvorträgen von Bernd Siggelkow, Gründer des christlichen Kinder- und Jugendwerks „Die Arche“, und Björn Lampe, Vorstand betterplace.org., inspirieren lassen. In verschiedenen Workshops am Folgetag erörterten Fachreferenten gemeinsam mit den Teilnehmenden Themen rund um den Kinderschutz. Vor allem aber boten beide Tage viel Raum zum Dialog, denn genau darin liegt das Potenzial dieser bundesweiten Gemeinschaft.



Impressionen der Auftaktveranstaltung in Hamburg: u.a. mit dem Gründer der Arche Bernd Siggelkow und der Veröffentlichung der Academy App.

Zeitgleich ging die Ehrenamtsbörse der HanseMerkur an den Start. Die digitale Plattform bringt gemeinnützige Initiativen und Mitarbeitende zusammen, die auf der Suche nach einem ehrenamtlichen Engagement sind. Begleitend hierzu hat das Unternehmen im Berichtsjahr die Beitragsreihe „Soziales Engagement“ etabliert, in der Mitarbeitende über ihr Ehrenamt berichten.

„Als Versicherungsunternehmen sehen wir uns in der Verantwortung, unseren Teil zu einer starken Zivilgesellschaft und gesicherten Zukunft beizutragen. Dafür sind Kinder und Jugendliche der Schlüssel. Mit der Academy möchten wir die Vernetzung und den Wissenstransfer der verschiedenen Professionen fördern und einen weiteren Wertbeitrag für den Kinder- und Jugendschutz in Deutschland leisten.“ (Eberhard Sautter, Vorstandsvorsitzender HanseMerkur)



Die Erforschung der Chinesischen Medizin mit naturwissenschaftlichen Methoden steht im Fokus des TCM-Zentrums.

### 7.3. Vielfältiges Engagement

#### Wissenschaftsförderung – zwischen Tradition und Zukunft

Die HanseMerkur versteht sich nicht nur als Leistungserstatter, sondern als Gesundheitsdienstleister. Ziel des Unternehmens ist es, neben einem Strauß an e-Health-Angeboten seinen Kunden auch komplementärmedizinische Behandlungsformen zu ermöglichen. Als Mehrheitsgesellschafter des gemeinnützigen HanseMerkur Zentrums für Traditionelle Chinesische Medizin (TCM) am Universitätsklinikum Hamburg-Eppendorf (UKE) fördert das Unternehmen bereits seit 2010 die Forschung und Lehre, um die Wirksamkeit der TCM mit wissenschaftlichen Methoden nachzuweisen.

Dabei wird der Bereich der Wissenschaftsförderung bei der HanseMerkur von den Stabsbereichen Gesundheitsmanagement und Unternehmenskommunikation verantwortet. Das TCM-Zentrum am UKE arbeitet unabhängig, die HanseMerkur nimmt weder Einfluss auf Forschungsvorhaben noch auf die Ausgestaltung von Therapien und Lehrveranstaltungen. Die Einhaltung sämtlicher Qualitätsstandards wird über einen Wissenschaftlichen Beirat aus Forschern und Klinikdirektoren überwacht.

Seit dem Wintersemester 2018/19 bieten das TCM-Zentrum, die UKE-Akademie für Bildung und Karriere sowie die Shanghai University of TCM eine Postgradu-

ierten-Ausbildung für Ärzte in Chinesischer Medizin (Master of Chinese Medicine) an. Durch dieses Angebot wird die Qualität der TCM in der Patientenversorgung in Deutschland einerseits laufend verbessert und andererseits ein deutschlandweit gleichartiges, qualitätsgesichertes Versorgungsniveau geschaffen.

Die notwendige klinische Forschung mit Patientenbeteiligung erfolgt in Zusammenarbeit mit dem international anerkannten UKE sowie der angegliederten TCM-Praxis. Ethikanträge sind nahezu für und vor allen Forschungsvorhaben des Zentrums Pflicht. Zudem berücksichtigt die Forschungseinrichtung weitere internationale Qualitäts- und Sicherheitsstandards, wie z. B. die CITES-Übereinkommen (Convention on International Trade in Endangered Species of Wild Fauna and Flora) der WHO-Artenschutzrichtlinien.

Über die Forschung werden jährlich ca. 1.000 Wissenschaftler erreicht. Der Bereich Lehre umfasst über die Kontakte nach China und in die deutsche Hochschullandschaft hinein rund 500 Personen. Die Behandlungspraxis des TCM-Zentrums versorgt jährlich ca. 1.500 Patienten.

#### Sportförderung – mit Bewegung Gutes tun

Sport und Gesundheit haben für die HanseMerkur eine große Bedeutung. Seit 2018 ist das Unternehmen Exklusivpartner des Hamburger SV. Mit dem Sponsoring des Familienblocks wird Kindern die besondere Möglichkeit geboten, die Spieler ihres Vereins als Einlaufkind auf das Spielfeld zu begleiten und das Spiel live mit ihren Familien im Stadion zu erleben.



Windsurf-Action des World Cups 2023 auf Sylt

## Rückenwind für mehr Nachhaltigkeit

Aktivierende Kommunikation setzt Impulse für umweltbewusstes Handeln

Die HanseMerkur berücksichtigt Nachhaltigkeit in allen Bereichen ihres Handelns. Zudem gewinnt das Thema zunehmend an Sichtbarkeit nach außen – auch bei der Ausrichtung der Kommunikation. Denn eines ist klar: Nur wer das Thema Nachhaltigkeit glaubwürdig und zudem aktivierend kommuniziert, kann die Menschen mitnehmen und dazu motivieren, noch nachhaltiger zu leben. „Umweltschutz und Nachhaltigkeit betreffen uns alle. Sie sind bedeutend für unser aller Wohlergehen – heute und in Zukunft“, unter-



streicht Eric Bussert, Vorstand Vertrieb und Marketing bei der HanseMerkur. „Deswegen richten wir unser Handeln, unsere Kommunikation und unsere Sponsoringaktivitäten darauf aus.“

Ein aufmerksamkeitsstarkes Beispiel für gelungene Nachhaltigkeitskommunikation ist das Sponsoring des Windsurf Weltcups auf Sylt, einem der größten Surf-events weltweit, bei dem sich die HanseMerkur als Sustainability-Partner engagiert hat. Ein passender

„Clean Seas und klimapositive Surfevents sind ein zentrales Anliegen der Surfcommunity. Deshalb freuen wir uns sehr, dass sich die HanseMerkur als Climate Action Partner für den Windsurf-Sport engagiert.“ Christian Okon, Veranstalter Windsurf World Cup Sylt

„Das Windsurf-Weltcup-Finale als Vorreiter-Event „Sports and Sustainability“ der Vereinten Nationen zu unterstützen, passt sehr gut zur HanseMerkur. Es war uns ein besonderes Anliegen, als Climate Action Partner dabei zu sein.“ Eric Bussert, Vorstand Vertrieb und Marketing

Anlass. Denn der Windsurf Weltcup wurde im UNESCO Weltnaturerbe Westerland ausgetragen und gilt als Vorreiter-Event im Umweltprogramm „Sports and Sustainability“ der Vereinten Nationen. Die HanseMerkur hat hier einen wichtigen Beitrag geleistet: als Initiator und Namensgeber der täglichen Nachhaltigkeitskategorie „HanseMerkur Climate Action“. Und als starker Kooperationspartner der Sylter Naturschutzorganisation ByeBye Plastik. Im Rahmen eines großen Beach-Clean-Ups mit vielen freiwilligen Helfern und interessanten Infoveranstaltungen hat die HanseMerkur so ein starkes Zeichen für nachhaltiges Handeln gesetzt. Ein Schwerpunkt lag bei den Jüngsten: Kinder lernten vor Ort, welche Müllarten sich im Meer ansammeln und wie sich diese Umweltverschmutzung vermeiden lässt.



Aufklärungsarbeit der Organisation Bye Bye Plastik anlässlich des Beach-Clean-Ups in Westerland, Sylt

Schon seit Jahren engagiert sich die HanseMerkur für saubere Meere – und das beginnt bereits an Land. Zusammen mit der Hamburger Initiative OCLEAN setzt die HanseMerkur darauf, dass Müll bereits in der Stadt eingesammelt wird, bevor der Wind ihn in einen der zahlreichen Hamburger Wasserwege weht und über die Elbe weiter in die Nordsee spült. Die Partnerschaft zwischen der HanseMerkur und OCLEAN besteht bereits seit 2020, als die Initiative von der HanseMerkur mit dem „Hand in Hand“-Sonderpreis im Rahmen des EMOTION Awards ausgezeichnet wurde. Seitdem ist viel passiert. Zahlreiche Clean-Ups mit beteiligten Unternehmen und Schulen unterstützen dabei, Hamburg und damit auch das Meer vor unseren Küsten sauberer zu halten.

Flankiert wird das Engagement der HanseMerkur im Bereich Nachhaltigkeit durch umfangreiche Social-Media-Aktivitäten mit kreativen Postings, bunten Mitmach-Aktionen und spannenden Fakten für die gesamte Community. Das Ziel: noch mehr Menschen zu erreichen und für einen nachhaltigen Lebensstil zu sensibilisieren. Denn einen Beitrag leisten kann jeder. Zum Beispiel bei der Ernährung, bei der Wahl des Verkehrsmittels, beim Kauf von Kleidung und Kosmetik oder dem Vermeiden von Müll durch Recycling, Mehrweglösungen, Upcycling oder dem Reparieren von Produkten.



Dem Anspruch, Ressourcen zu schonen und unnötigen CO<sub>2</sub>-Ausstoß zu minimieren, fühlt sich die HanseMerkur natürlich auch bei der Erstellung ihrer eigenen Kommunikationsmaßnahmen verpflichtet – auch dann, wenn es um Film- und Fotoproduktionen geht. Dazu gehört selbstverständlich, Dreharbeiten und Fotoshootings möglichst in der umliegenden Region stattfinden zu lassen, um unnötige Reisezeiten oder Flugstunden zu vermeiden. Denn das Ziel ist klar: eine komplett CO<sub>2</sub>-neutrale Produktion und Werbekommunikation.

# TAXONOMIE ANGABEN

## Kapitalanlage und Nicht-Lebens- versicherungen

# TAXONOMIE ANGABEN

## Kapitalanlage und Nicht-Lebensversicherungen

### 8.1 Motivation

Artikel 8 der Verordnung (EU) 2020-852 (Taxonomie-Verordnung) verpflichtet die HanseMerkur darüber zu berichten, wie und in welchem Umfang die eigenen Tätigkeiten mit Wirtschaftstätigkeiten verbunden sind, die als ökologisch nachhaltige Wirtschaftstätigkeiten gemäß Artikel 3 und Artikel 9 der Taxonomie-Verordnung einzustufen sind.

Die Delegierten Verordnung (EU) 2021/2178 zur Taxonomie-Verordnung regelt die Umsetzung dieser Offenlegungspflichten. Für die HanseMerkur als Versicherungsunternehmen sind dabei folgende Artikel und Anhänge von besonderer Bedeutung:

- 1) Artikel 6: Angaben von Versicherungs- und Rückversicherungsunternehmen
- 2) Artikel 7: Für alle Finanzunternehmen geltende Offenlegungsregeln
- 3) Artikel 8: Für alle Finanz- und Nicht-Finanzunternehmen geltende Offenlegungsregeln
- 4) Anhang IX: Erläuterungen zu den KPI für Versicherungsunternehmen
- 5) Anhang X: Meldebögen zu den KPI für Versicherungsunternehmen
- 6) Anhang XI: Erläuterung der zusätzlichen quantitativen Angaben für Versicherungsunternehmen

Mit der Delegierten Verordnung (EU) 2022/1214 wurde Artikel 8 der Delegierten Verordnung (EU) 2021/2178 um Offenlegungspflichten in Bezug auf Wirtschaftstätigkeiten in bestimmten Energiesektoren ergänzt. Im Anhang XII der Delegierten Verordnung (EU) 2022/1214 werden die zugehörigen zusätzlichen Meldebögen definiert.

### 8.2 Meldebogen: KPI bezogen auf versicherungstechnische Tätigkeiten

Anhang X zur Delegierten Verordnung 2021/2178 zur EU-Taxonomie-Verordnung definiert den folgenden Meldebogen für den versicherungstechnischen KPI für Nichtlebens- und Rückversicherungsunternehmen:

#### EU-Tax-Bericht-2023-Anhang 10 Versicherungen

Wirtschaftstätigkeiten (1)	Wesentlicher Beitrag zur Anpassung an den Klimawandel			Keine erhebliche Beeinträchtigung (DNSH)					
	Absolute Prämien 2023	Anteil der Prämien 2023	Anteil der Prämien 2022	Klimaschutz	Wasser- und Meeresressourcen	Kreislaufwirtschaft	Umweltverschmutzung	Biologische Vielfalt und Ökosysteme	Mindestschutz
	EURO	%	%	J/N	J/N	J/N	J/N	J/N	J/N
A.1. Taxonomiekonformes Nichtlebensversicherungs- und Rückversicherungsgeschäft (ökologisch nachhaltig)	0	0,00	-	-	-	-	-	-	-
A.1.1. Davon rückversichert	0	0,00	-	-	-	-	-	-	-
A.1.2. Davon aus der Rückversicherungstätigkeit stammend	0	0,00	-	-	-	-	-	-	-
A.1.2.1. Davon rückversichert (Retrozession)	0	0,00	-	-	-	-	-	-	-
A.2. Taxonomiefähiges, aber nicht ökologisch nachhaltiges Nichtlebensversicherungs- und Rückversicherungsgeschäft (nicht taxonomiekonforme Tätigkeiten)	2.007.474	0,47	-						
B. Nicht taxonomiefähiges Nichtlebensversicherungs- und Rückversicherungsgeschäft	425.158.013	99,53	-						
Insgesamt (A.1 + A.2 + B)	427.165.486	100,00	-						

Abbildung 21

### 8.3 Meldebogen: KPI bezogen auf Kapitalanlagen

Anhang X zur Delegierten Verordnung 2021/2178 zur EU-Taxonomie-Verordnung definiert den folgenden Meldebogen für den KPI bezogen auf Kapitalanlagen für Nichtlebens- und Rückversicherungsunternehmen:

#### Meldebogen: Der Anteil der Kapitalanlagen des Versicherungs- oder Rückversicherungsunternehmens, die auf die Finanzierung von taxonomiekonformen Wirtschaftstätigkeiten ausgerichtet oder hiermit verbunden sind, im Verhältnis zu den gesamten Kapitalanlagen

	%	Euro
Der gewichtete Durchschnittswert aller Kapitalanlagen von Versicherungs- oder Rückversicherungsunternehmen, die auf die Finanzierung von taxonomiekonformen Wirtschaftstätigkeiten ausgerichtet oder hiermit verbunden sind, im Verhältnis zum Wert der Gesamtaktiva, die für den KPI erfasst werden, mit folgenden Gewichtungen von Beteiligungen an Unternehmen wie unten aufgeführt		Der gewichtete Durchschnittswert aller Kapitalanlagen von Versicherungs- oder Rückversicherungsunternehmen, die auf die Finanzierung von taxonomiekonformen Wirtschaftstätigkeiten ausgerichtet oder hiermit verbunden sind, mit folgenden Gewichtungen von Beteiligungen an Unternehmen wie unten aufgeführt
umsatzbasiert:	0,62	umsatzbasiert: 68.973.064,19
CapEx-basiert:	1,35	CapEx-basiert: 150.115.525,53
Der Prozentsatz der für den KPI erfassten Vermögenswerte im Verhältnis zu den Gesamtkapitalanlagen von Versicherungs- oder Rückversicherungsunternehmen (Gesamt-AuM). Ohne Kapitalanlagen in staatliche Einrichtungen.		Der Geldwert der für den KPI erfassten Vermögenswerte. Ohne Kapitalanlagen in staatliche Einrichtungen.
Erfassungsquote:	71,58	Erfassungsbereich: 11.143.048.225,19

Abbildung 22

**Zusätzliche, ergänzende Offenlegungen: Aufschlüsselung des Nenners des KPIs**

	%		Euro
Der Prozentsatz der Derivate im Verhältnis zu den Gesamtaktiva, die für den KPI erfasst werden.	0,12	Der Wert der Derivate als Geldbetrag.	13.574.797,87
Der Anteil der Risikopositionen gegenüber Finanz- und Nicht-Finanzunternehmen, die den Artikeln 19a und 29a der Richtlinie 2013/34/EU nicht unterliegen, an den für den KPI erfassten Gesamtaktiva:		Der Wert der Risikopositionen gegenüber Finanz- und Nicht-Finanzunternehmen, die den Artikeln 19a und 29a der Richtlinie 2013/34/EU nicht unterliegen	
Nicht-Finanzunternehmen:	0,00%	Nicht-Finanzunternehmen:	0,00
Finanzunternehmen:	0,00	Finanzunternehmen:	0,00
Der Anteil der Risikopositionen gegenüber Finanz- und Nicht-Finanzunternehmen aus Nicht-EU-Ländern, die den Artikeln 19a und 29a der Richtlinie 2013/34/EU nicht unterliegen, an den für den KPI erfassten Gesamtaktiva		Der Wert der Risikopositionen gegenüber Finanz- und Nicht-Finanzunternehmen aus Nicht-EU-Ländern, die den Artikeln 19a und 29a der Richtlinie 2013/34/EU nicht unterliegen	
Nicht-Finanzunternehmen:	0,00	Nicht-Finanzunternehmen:	0,00
Finanzunternehmen:	0,00	Finanzunternehmen:	0,00
Der Anteil der Risikopositionen gegenüber Finanz- und Nicht-Finanzunternehmen, die den Artikeln 19a und 29a der Richtlinie 2013/34/EU unterliegen, an den für den KPI erfassten Gesamtaktiva		Der Wert der Risikopositionen gegenüber Finanz- und Nicht-Finanzunternehmen, die den Artikeln 19a und 29a der Richtlinie 2013/34/EU unterliegen	
Nicht-Finanzunternehmen:	18,58	Nicht-Finanzunternehmen:	2.070.354.867,01
Finanzunternehmen:	53,26	Finanzunternehmen:	5.934.662.339,10
Der Anteil der Risikopositionen gegenüber anderen Gegenparteien und Aktiva an den Gesamtaktiva, die für den KPI erfasst werden	28,04	Der Wert der Risikopositionen gegenüber anderen Gegenparteien und Aktiva:	3.124.456.221,20
Der Anteil der Kapitalanlagen des Versicherungs- oder Rückversicherungsunternehmens – mit Ausnahme der Kapitalanlagen für Lebensversicherungsverträge, bei denen das Anlagerisiko von den Versicherungsnehmern getragen wird – die auf die Finanzierung von taxonomiekonformen Wirtschaftstätigkeiten ausgerichtet oder hiermit verbunden sind	0,62	Der Wert der Kapitalanlagen des Versicherungs- oder Rückversicherungsunternehmens – mit Ausnahme der Kapitalanlagen für Lebensversicherungsverträge, bei denen das Anlagerisiko von den Versicherungsnehmern getragen wird – die auf die Finanzierung von taxonomiekonformen Wirtschaftstätigkeiten ausgerichtet oder hiermit verbunden sind	68.973.064,19
Der Wert aller Kapitalanlagen, durch die nicht taxonomiefähige Wirtschaftstätigkeiten finanziert werden, im Verhältnis zum Wert der Gesamtaktiva, die für den KPI erfasst werden	45,04	Der Wert aller Kapitalanlagen, durch die nicht taxonomiefähige Wirtschaftstätigkeiten finanziert werden	5.018.312.144,71
Der Wert aller Kapitalanlagen durch die taxonomiefähige, aber nicht taxonomiekonforme Wirtschaftstätigkeiten finanziert werden, im Verhältnis zum Wert der Gesamtaktiva, die für den KPI erfasst werden	54,22	Der Wert aller Kapitalanlagen, durch die taxonomiefähige, aber nicht taxonomiekonforme Wirtschaftstätigkeiten finanziert werden	6.042.188.218,42

Abbildung 23

**Zusätzliche, ergänzende Offenlegungen: Aufschlüsselung des Zählers des KPI**

	%		Euro
Der Anteil der taxonomiekonformen Risikopositionen gegenüber Finanz- und Nicht-Finanzunternehmen, die den Artikeln 19a und 29a der Richtlinie 2013/34/EU unterliegen, an den für den KPI erfassten Gesamtaktiva		Der Wert der taxonomiekonformen Risikopositionen gegenüber Finanz- und Nicht-Finanzunternehmen, die den Artikeln 19a und 29a der Richtlinie 2013/34/EU unterliegen	
Nicht-Finanzunternehmen umsatzbasiert:	0,62	Nicht-Finanzunternehmen umsatzbasiert:	68.973.064,19
Nicht-Finanzunternehmen CapEx-basiert:	1,35	Nicht-Finanzunternehmen CapEx-basiert:	150.115.525,53
Finanzunternehmen umsatzbasiert	0,00	Finanzunternehmen umsatzbasiert	0,00
Finanzunternehmen CapEx-basiert	0,00	Finanzunternehmen CapEx-basiert	0,00
Der Anteil der Kapitalanlagen des Versicherungs- oder Rückversicherungsunternehmens – mit Ausnahme der Kapitalanlagen für Lebensversicherungsverträge, bei denen das Anlagerisiko von den Versicherungsnehmern getragen wird – die auf die Finanzierung von taxonomiekonformen Wirtschaftstätigkeiten ausgerichtet oder hiermit verbunden sind		Der Wert der Kapitalanlagen des Versicherungs- oder Rückversicherungsunternehmens – mit Ausnahme der Kapitalanlagen für Lebensversicherungsverträge, bei denen das Anlagerisiko von den Versicherungsnehmern getragen wird – die auf die Finanzierung von taxonomiekonformen Wirtschaftstätigkeiten ausgerichtet oder hiermit verbunden sind	
umsatzbasiert:	0,62	umsatzbasiert:	68.973.064,19
CapEx-basiert:	1,35	CapEx-basiert:	150.115.525,53
Der Anteil der taxonomiekonformen Risikopositionen gegenüber anderen Gegenparteien an den Gesamtaktiva, die für den KPI erfasst werden		Der Wert der taxonomiekonformen Risikopositionen gegenüber anderen Gegenparteien an den Gesamtaktiva, die für den KPI erfasst werden	
umsatzbasiert:	0,00	umsatzbasiert:	0,00
CapEx-basiert:	0,00	CapEx-basiert:	0,00

Abbildung 24

**Aufschlüsselung des Zählers des KPIs nach Umweltziel  
Taxonomiekonforme Aktivitäten – sofern „keine erhebliche Beeinträchtigung“ (DNSH) und soziale Sicherung positiv bewertet werden:**

		%		%	
Klimaschutz	Übergangstätigkeiten	Umsatz:		0,02	
		CapEx:		0,04	
		Umsatz:	0,46	Umsatz:	0,19
		CapEx:	1,08	CapEx:	0,49
Anpassung an den Klimawandel	Ermöglichende Tätigkeiten	Umsatz:	0,05	Umsatz:	0,04
		CapEx:	0,05	CapEx:	0,05
Nachhaltige Nutzung und Schutz von Wasser - und Meeresressourcen	Ermöglichende Tätigkeiten	Umsatz:	0,00	Umsatz:	0,00
		CapEx:	0,00	CapEx:	0,00
Der Übergang zu einer Kreislaufwirtschaft	Ermöglichende Tätigkeiten	Umsatz:	0,00	Umsatz:	0,00
		CapEx:	0,00	CapEx:	0,00
Vermeidung und Verminderung von Umweltverschmutzung	Ermöglichende Tätigkeiten	Umsatz:	0,00	Umsatz:	0,00
		CapEx:	0,00	CapEx:	0,00
Schutz und Wiederherstellung der Biodiversität und der Ökosysteme	Ermöglichende Tätigkeiten	Umsatz:	0,00	Umsatz:	0,00
		CapEx:	0,00	CapEx:	0,00

Abbildung 25

### 8.4 Standardmeldebögen für die Offenlegung nach Artikel 8 Absätze 6 und 7 der Delegierten Verordnung (EU) 2021/2178

Anhang XII der Delegierten Verordnung (EU) 2022/1214 zur EU-Taxonomie-Verordnung definiert die folgenden Meldebögen 1 bis 5. Die Meldebögen 4 und 5 bleiben leer, da die notwendigen Daten noch nicht verfügbar sind.

#### Meldebogen 1: Tätigkeiten in den Bereichen Kernenergie und fossiles Gas

Tätigkeiten im Bereich Kernenergie		
1	Das Unternehmen ist im Bereich Erforschung, Entwicklung, Demonstration und Einsatz innovativer Stromerzeugungsanlagen, die bei minimalem Abfall aus dem Brennstoffkreislauf Energie aus Nuklearprozessen erzeugen, tätig, finanziert solche Tätigkeiten oder hält Risikopositionen im Zusammenhang mit diesen Tätigkeiten.	Nein
2	Das Unternehmen ist im Bau und sicheren Betrieb neuer kerntechnischer Anlagen zur Erzeugung von Strom oder Prozesswärme – auch für die Fernwärmeversorgung oder industrielle Prozesse wie die Wasserstoffherzeugung – sowie bei deren sicherheitstechnischer Verbesserung mithilfe der besten verfügbaren Technologien tätig, finanziert solche Tätigkeiten oder hält Risikopositionen im Zusammenhang mit diesen Tätigkeiten.	Ja
3	Das Unternehmen ist im sicheren Betrieb bestehender kerntechnischer Anlagen zur Erzeugung von Strom oder Prozesswärme – auch für die Fernwärmeversorgung oder industrielle Prozesse wie die Wasserstoffherzeugung – sowie bei deren sicherheitstechnischer Verbesserung tätig, finanziert solche Tätigkeiten oder hält Risikopositionen im Zusammenhang mit diesen Tätigkeiten	Ja
Tätigkeiten im Bereich fossiles Gas		
4	Das Unternehmen ist im Bau oder Betrieb von Anlagen zur Erzeugung von Strom aus fossilen gasförmigen Brennstoffen tätig, finanziert solche Tätigkeiten oder hält Risikopositionen im Zusammenhang mit diesen Tätigkeiten.	Ja
5	Das Unternehmen ist im Bau, in der Modernisierung und im Betrieb von Anlagen für die Kraft-Wärme/Kälte-Kopplung mit fossilen gasförmigen Brennstoffen tätig, finanziert solche Tätigkeiten oder hält Risikopositionen im Zusammenhang mit diesen Tätigkeiten.	Ja
6	Das Unternehmen ist im Bau, in der Modernisierung und im Betrieb von Anlagen für die Wärmegewinnung, die Wärme/ Kälte aus fossilen gasförmigen Brennstoffen erzeugen, tätig, finanziert solche Tätigkeiten oder hält Risikopositionen im Zusammenhang mit diesen Tätigkeiten.	Ja

Abbildung 26

**Meldebogen 2: Taxonomiekonforme Wirtschaftstätigkeiten (Nenner)**

Wirtschaftstätigkeit		Betrag und Anteil					
		CCM+CCA		Klimaschutz (CCM)		Anpassung an den Klimawandel (CCA)	
		Euro	%	Euro	%	Euro	%
1	Betrag und Anteil der taxonomiekonformen Wirtschaftstätigkeit gemäß Abschnitt 4.26 der Anhänge I und II der Delegierten Verordnung (EU) 2021/2139 im Nenner des anwendbaren KPI	0,00	0,00%	0,00	0,00%	0,00	0,00%
2	Betrag und Anteil der taxonomiekonformen Wirtschaftstätigkeit gemäß Abschnitt 4.27 der Anhänge I und II der Delegierten Verordnung (EU) 2021/2139 im Nenner des anwendbaren KPI	0,00	0,00%	0,00	0,00%	0,00	0,00%
3	Betrag und Anteil der taxonomiekonformen Wirtschaftstätigkeit gemäß Abschnitt 4.28 der Anhänge I und II der Delegierten Verordnung (EU) 2021/2139 im Nenner des anwendbaren KPI	1.932.657,37	0,02%	1.932.657,37	0,02%	0,00	0,00%
4	Betrag und Anteil der taxonomiekonformen Wirtschaftstätigkeit gemäß Abschnitt 4.29 der Anhänge I und II der Delegierten Verordnung (EU) 2021/2139 im Nenner des anwendbaren KPI	1.697,89	0,00%	1.697,89	0,00%	0,00	0,00%
5	Betrag und Anteil der taxonomiekonformen Wirtschaftstätigkeit gemäß Abschnitt 4.30 der Anhänge I und II der Delegierten Verordnung (EU) 2021/2139 im Nenner des anwendbaren KPI	7.014,01	0,00%	7.014,01	0,00%	0,00	0,00%
6	Betrag und Anteil der taxonomiekonformen Wirtschaftstätigkeit gemäß Abschnitt 4.31 der Anhänge I und II der Delegierten Verordnung (EU) 2021/2139 im Nenner des anwendbaren KPI	0,00	0,00%	0,00	0,00%	0,00	0,00%
7	Betrag und Anteil anderer, in den Zeilen 1 bis 6 nicht aufgeführter taxonomiekonformer Wirtschaftstätigkeiten im Nenner des anwendbaren KPI	53.996.732,78	0,48%	48.810.047,11	0,44%	5.186.685,67	0,05%
8	Anwendbarer KPI insgesamt	55.938.102,05	0,50%	50.751.416,38	0,46%	5.186.685,67	0,05%

Abbildung 27

**Meldebogen 3: Taxonomiekonforme Wirtschaftstätigkeiten (Zähler)**

Wirtschaftstätigkeit		Betrag und Anteil					
		CCM+CCA		Klimaschutz (CCM)		Anpassung an den Klimawandel (CCA)	
		Euro	%	Euro	%	Euro	%
1	Betrag und Anteil der taxonomiekonformen Wirtschaftstätigkeit gemäß Abschnitt 4.26 der Anhänge I und II der Delegierten Verordnung (EU) 2021/2139 im Zähler des anwendbaren KPI	0,00	0,00%	0,00	0,00%	0,00	0,00%
2	Betrag und Anteil der taxonomiekonformen Wirtschaftstätigkeit gemäß Abschnitt 4.27 der Anhänge I und II der Delegierten Verordnung (EU) 2021/2139 im Zähler des anwendbaren KPI	0,00	0,00%	0,00	0,00%	0,00	0,00%
3	Betrag und Anteil der taxonomiekonformen Wirtschaftstätigkeit gemäß Abschnitt 4.28 der Anhänge I und II der Delegierten Verordnung (EU) 2021/2139 im Zähler des anwendbaren KPI	1.932.657,37	2,80%	1.932.657,37	2,80%	0,00	0,00%
4	Betrag und Anteil der taxonomiekonformen Wirtschaftstätigkeit gemäß Abschnitt 4.29 der Anhänge I und II der Delegierten Verordnung (EU) 2021/2139 im Zähler des anwendbaren KPI	1.697,89	0,00%	1.697,89	0,00%	0,00	0,00%
5	Betrag und Anteil der taxonomiekonformen Wirtschaftstätigkeit gemäß Abschnitt 4.30 der Anhänge I und II der Delegierten Verordnung (EU) 2021/2139 im Zähler des anwendbaren KPI	7.014,01	0,01%	7.014,01	0,01%	0,00	0,00%
6	Betrag und Anteil der taxonomiekonformen Wirtschaftstätigkeit gemäß Abschnitt 4.31 der Anhänge I und II der Delegierten Verordnung (EU) 2021/2139 im Zähler des anwendbaren KPI	0,00	0,00%	0,00	0,00%	0,00	0,00%
7	Betrag und Anteil anderer, in den Zeilen 1 bis 6 nicht aufgeführter taxonomiekonformer Wirtschaftstätigkeiten im Zähler des anwendbaren KPI	53.996.732,78	78,29%	48.810.047,11	70,77%	5.186.685,67	7,52%
8	Gesamtbetrag und -anteil der taxonomiekonformen Wirtschaftstätigkeiten im Zähler des anwendbaren KPI	55.938.102,05	81,10%	50.751.416,38	73,58%	5.186.685,67	7,52%

Abbildung 28

**Meldebogen 4: Taxonomiefähige, aber nicht taxonomiekonforme Wirtschaftstätigkeiten**

Wirtschaftstätigkeit		Betrag und Anteil					
		CCM+CCA		Klimaschutz (CCM)		Anpassung an den Klimawandel (CCA)	
		Euro	%	Euro	%	Euro	%
1	Betrag und Anteil der taxonomiefähigen, aber nicht taxonomiekonformen Wirtschaftstätigkeit gemäß Abschnitt 4.26 der Anhänge I und II der Delegierten Verordnung (EU) 2021/2139 im Nenner des anwendbaren KPI						
2	Betrag und Anteil der taxonomiefähigen, aber nicht taxonomiekonformen Wirtschaftstätigkeit gemäß Abschnitt 4.27 der Anhänge I und II der Delegierten Verordnung (EU) 2021/2139 im Nenner des anwendbaren KPI						
3	Betrag und Anteil der taxonomiefähigen, aber nicht taxonomiekonformen Wirtschaftstätigkeit gemäß Abschnitt 4.28 der Anhänge I und II der Delegierten Verordnung (EU) 2021/2139 im Nenner des anwendbaren KPI						
4	Betrag und Anteil der taxonomiefähigen, aber nicht taxonomiekonformen Wirtschaftstätigkeit gemäß Abschnitt 4.29 der Anhänge I und II der Delegierten Verordnung (EU) 2021/2139 im Nenner des anwendbaren KPI						
5	Betrag und Anteil der taxonomiefähigen, aber nicht taxonomiekonformen Wirtschaftstätigkeit gemäß Abschnitt 4.30 der Anhänge I und II der Delegierten Verordnung (EU) 2021/2139 im Nenner des anwendbaren KPI						
6	Betrag und Anteil der taxonomiefähigen, aber nicht taxonomiekonformen Wirtschaftstätigkeit gemäß Abschnitt 4.31 der Anhänge I und II der Delegierten Verordnung (EU) 2021/2139 im Nenner des anwendbaren KPI						
7	Betrag und Anteil anderer, in den Zeilen 1 bis 6 nicht aufgeführter taxonomiefähiger, aber nicht taxonomiekonformer Wirtschaftstätigkeiten im Nenner des anwendbaren						
8	Gesamtbetrag und -anteil der taxonomiefähigen, aber nicht taxonomiekonformen Wirtschaftstätigkeiten im Nenner des anwendbaren KPI						

Abbildung 29

**Meldebogen 5: Nicht taxonomiefähige Wirtschaftstätigkeiten**

Wirtschaftstätigkeit		Euro	%
		1	Betrag und Anteil der in Zeile 1 des Meldebogens 1 genannten, gemäß Abschnitt 4.26 der Anhänge I und II der Delegierten Verordnung (EU) 2021/2139 nicht taxonomiefähigen Wirtschaftstätigkeit im Nenner des anwendbaren KPI
2	Betrag und Anteil der in Zeile 1 des Meldebogens 1 genannten, gemäß Abschnitt 4.27 der Anhänge I und II der Delegierten Verordnung (EU) 2021/2139 nicht taxonomiefähigen Wirtschaftstätigkeit im Nenner des anwendbaren KPI		
3	Betrag und Anteil der in Zeile 1 des Meldebogens 1 genannten, gemäß Abschnitt 4.28 der Anhänge I und II der Delegierten Verordnung (EU) 2021/2139 nicht taxonomiefähigen Wirtschaftstätigkeit im Nenner des anwendbaren KPI		
4	Betrag und Anteil der in Zeile 1 des Meldebogens 1 genannten, gemäß Abschnitt 4.29 der Anhänge I und II der Delegierten Verordnung (EU) 2021/2139 nicht taxonomiefähigen Wirtschaftstätigkeit im Nenner des anwendbaren KPI		
5	Betrag und Anteil der in Zeile 1 des Meldebogens 1 genannten, gemäß Abschnitt 4.30 der Anhänge I und II der Delegierten Verordnung (EU) 2021/2139 nicht taxonomiefähigen Wirtschaftstätigkeit im Nenner des anwendbaren KPI		
6	Betrag und Anteil der in Zeile 1 des Meldebogens 1 genannten, gemäß Abschnitt 4.31 der Anhänge I und II der Delegierten Verordnung (EU) 2021/2139 nicht taxonomiefähigen Wirtschaftstätigkeit im Nenner des anwendbaren KPI		
7	Betrag und Anteil anderer, in den Zeilen 1 bis 6 nicht aufgeführter nicht taxonomiefähiger Wirtschaftstätigkeiten im Nenner des anwendbaren KPI		
8	Gesamtbetrag und -anteil der nicht taxonomiefähigen Wirtschaftstätigkeiten im Nenner des anwendbaren KPI		

Abbildung 30

## 8.5 Qualitative Angaben

Sämtliche quantitativen Indikatoren der HanseMercur wurden auf Basis der Daten zum 31.12.2023 für das Geschäftsjahr 2023 ermittelt.

In der Kapitalanlage wurden ausschließlich Daten verwendet, die von den Unternehmen, gegenüber denen die HanseMercur Risikopositionen besitzt, berichtet wurden. Alle angegebenen Kennzahlen beziehen sich auf den konsolidierten Kapitalanlagebestand des Konzerns. Nach Klarstellung der EIOPA ist in den Angaben zu den versicherungstechnischen Tätigkeiten seit dem Berichtsjahr 2023 nur der klimarelevante Anteil der Prämien, sowohl in den Angaben zur Taxonomiefähigkeit als auch -konformität berücksichtigt. Da dieser klimarelevante Anteil jedoch nicht gesondert in der Tarifikalkulation berücksichtigt wird (mit Ausnahme der des Elementarschadenanteils der Gebäude- und Hausratversicherung) und eine Schätzung anhand der Schadenquote mit Bezug auf Naturgefahren nicht möglich ist, beläuft sich der Wert des taxonomiefähigen Anteils auf 0,47%. Bezugsgröße dieser Berechnung sind die gesamten Brutto-Prämien aller zwölf Nicht-Lebensversicherungssparten.

Die Taxonomiekonformität wird erstmalig für das Geschäftsjahr 2023 berichtet. Für die Kapitalanlage beläuft sich dieser auf 1,35 % (CapEx-basiert). Ursache für den verhältnismäßig geringen Wert ist der sehr geringe Anteil von Unternehmen, die bisher die für die Berechnung der Kennzahl notwendigen Informationen veröffentlicht haben. Der taxonomiekonforme Anteil für die versicherungstechnischen Tätigkeiten liegt bei 0%, da nicht alle Kriterien aus der Taxonomieverordnung erfüllt werden. Unter anderem wurden 2023 keine Schadendaten an Behörden übermittelt, die explizit ihre Absicht erklärt haben, die Daten für Zwecke der Verbesserung der Anpassung an den Klimawandel durch die Gesellschaft zu nutzen.

Die Kapitalanlagestrategie, der Anlageprozess und die Produktgestaltungsprozesse sind so gestaltet, dass die Bestimmungen der Verordnung (EU) 2020/852 eingehalten werden. Wie im Abschnitt 4.2.2 beschrieben hat sich die HanseMercur insbesondere Nachhaltigkeitsziele in der Kapitalanlage gesetzt. Im Geschäftsjahr 2023 wurden diese Ziele erreicht (siehe Abschnitt 4.2.3). Die quantitativen Indikatoren der Verordnung (EU) 2020/852 zur Kapitalanlage sind derzeit kein Bestandteil der Nachhaltigkeitsziele der HanseMercur.

# Anhang

## Abkürzungen

## Verlinkungen



## Personalkennzahlen



## GRI-Inhaltsindex

# Anhang

## Abkürzungen

### Abkürzungen

AGG	Allgemeines Gleichbehandlungsgesetz
AGV	Arbeitgeberverband der Versicherungsunternehmen
AVB	Allgemeine Versicherungsbedingungen
ASA	Arbeitssicherheitsausschuss
BaFin	Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht
BdV	Bund der Versicherten
BfArM	Bundesinstitut für Arzneimittel und Medizinprodukte
BEM	Betriebliches Eingliederungsmanagement
BGB	Bürgerliches Gesetzbuch
BGF	Betriebliche Gesundheitsförderung
BGM	Betriebliches Gesundheitsmanagement
BiPRO	Brancheninstitut für Prozessoptimierung
BSI	Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik
CapEx	Capital Expenditure (Investitionsausgaben)
CITES	Convention on International Trade in Endangered Species of Wild Fauna an Flora
CMS	Compliance Management System
CSR	Corporate Social Responsibility
CSRD	Corporate Sustainability Reporting Directive
CSR-RUG	CSR-Richtlinie-Umsetzungsgesetz
CRREM	Carbon Risk Real Estate Monitor
CVE	Common Vulnerabilities and Exposures (Häufige Schwachstellen und Risiken)
DGNB	Deutsche Gesellschaft für Nachhaltiges Bauen
DIGA	Digitale Gesundheitsanwendung
DIMS	Datenschutz- und Informationssicherheitsmanagement
DKSB	Deutscher Kinderschutzbund
DNSH	Do no significant harm
DSGVO	Datenschutzgrundverordnung
EBI	Enterprise Building Integrator
ECORE	ESG Circle of Real Estate
EIOPA	European Insurance and Occupational Pensions Authority (EIOPA)
ESG	Environmental, Social and Governance
ESRS	European Sustainability Reporting Standards
FNG	Forum Nachhaltige Geldanlagen
GDV	Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft e.V.
GEG	Gebäudeenergiegesetz
GRI	Global Reporting Initiative
GSN	German Sustainability Network
HEP	HanseMerkur Entwicklungsprogramm
HMG	HanseMerkur Grundvermögen AG
HMR	HanseMerkur Reiseversicherung
HMT	HanseMerkur Trust AG
HSBA	Hamburg School of Business Administration
HVV	Hamburger Verkehrsverbund
ICG	Deutsche Immobilienwirtschaft
IDD	Insurance Distribution Directive (Versicherungsvertriebsrichtlinie)
IHK	Industrie- und Handelskammer
ILO	International Labour Organization
IPID	Insurance Product Information Document (Produktinformationsblatt)
KPI	Key Performance Indicator
LkSG	Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz
MINT	Mathematik, Informatik, Naturwissenschaft und Technik
MSCI ESG	Global führender Anbieter von Nachhaltigkeitsanalysen und Ratings im Bereich Umwelt, Soziales und Unternehmensführung
NGO	Nichtregierungsorganisation (nicht gewinnorientierte Organisation)
NPS	Net Promoter Score
ÖPNV	Öffentlicher Personennahverkehr
PKV	Verband der Privaten Krankenversicherung
SDGs	Sustainable Development Goals
SFCR	Solvency and Financial Condition Report
TCM	Traditionelle Chinesische Medizin
THG	Treibhausgasemissionen
UKE	Universitätsklinikum Hamburg-Eppendorf
UNGC	United Nations Global Compact
UN PRI	UN Principles for Responsible Investment
VVG	Versicherungsvertragsgesetz
WHO	World Health Organization
ZIA	Zentraler Immobilienausschuss

Abbildung 31

# Anhang

## Verlinkungen

### Verlinkungen

<b>HanseMerkur</b>	
HanseMerkur	<a href="https://www.hansemerkur.de/">https://www.hansemerkur.de/</a>
HanseMerkur Geschäftsbericht	<a href="https://www.hansemerkur.de/hansemerkur#geschaeftsberichte">https://www.hansemerkur.de/hansemerkur#geschaeftsberichte</a>
HanseMerkur SFCR-Bericht	<a href="https://www.hansemerkur.de/hansemerkur#solvabilitaets-finanzbericht">https://www.hansemerkur.de/hansemerkur#solvabilitaets-finanzbericht</a>
HanseMerkur Newsroom	<a href="https://newsroom.hansemerkur.de/">https://newsroom.hansemerkur.de/</a>
HanseMerkur Trust AG (HMT)	<a href="https://hmt-ag.de/">https://hmt-ag.de/</a>
HanseMerkur Grundvermögen AG (HMG)	<a href="https://www.hmg.ag/">https://www.hmg.ag/</a>
HanseMerkur Reiseversicherung (HMR)	<a href="https://www.hmr.v.de/">https://www.hmr.v.de/</a>
HanseMerkur Zentrum für Traditionelle Chinesische Medizin am UKE	<a href="https://www.tcm-am-uke.de/">https://www.tcm-am-uke.de/</a>
<b>Richtlinien und Verordnungen</b>	
Allgemeines Gleichbehandlungsgesetz (AGG)	<a href="https://www.antidiskriminierungsstelle.de/SharedDocs/downloads/DE/publikationen/AGG/agg_gleichbehandlungsgesetz.pdf?__blob=publicationFile">https://www.antidiskriminierungsstelle.de/SharedDocs/downloads/DE/publikationen/AGG/agg_gleichbehandlungsgesetz.pdf?__blob=publicationFile</a>
Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD)	<a href="https://finance.ec.europa.eu/capital-markets-union-and-financial-markets/company-reporting-and-auditing/company-reporting/corporate-sustainability-reporting_en">https://finance.ec.europa.eu/capital-markets-union-and-financial-markets/company-reporting-and-auditing/company-reporting/corporate-sustainability-reporting_en</a>
CSR-Richtlinie-Umsetzungsgesetz (CSR-RUG)	<a href="https://www.bmj.de/SharedDocs/Downloads/DE/Gesetzgebung/BGBI/BGBI_CSR-RiLi_UmsetzungsG.pdf?__blob=publicationFile&amp;v=3">https://www.bmj.de/SharedDocs/Downloads/DE/Gesetzgebung/BGBI/BGBI_CSR-RiLi_UmsetzungsG.pdf?__blob=publicationFile&amp;v=3</a>
Datenschutz-Grundverordnung (EU-DSGVO)	<a href="https://dsgvo-gesetz.de/">https://dsgvo-gesetz.de/</a>
Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz (LkSG)	<a href="https://www.bmas.de/DE/Service/Gesetze-und-Gesetzesvorhaben/Gesetz-Unternehmerische-Sorgfaltspflichten-Lieferketten/gesetz-unternehmerische-sorgfaltspflichten-lieferketten.html">https://www.bmas.de/DE/Service/Gesetze-und-Gesetzesvorhaben/Gesetz-Unternehmerische-Sorgfaltspflichten-Lieferketten/gesetz-unternehmerische-sorgfaltspflichten-lieferketten.html</a>
Versicherungsvertriebsrichtlinie IDD	<a href="https://www.bvk.de/themen/versicherungsvertriebsrichtlinie/">https://www.bvk.de/themen/versicherungsvertriebsrichtlinie/</a>
<b>Branchenverbände</b>	
Arbeitgeberverband der Versicherungsunternehmen in Deutschland	<a href="https://www.agv-vers.de/">https://www.agv-vers.de/</a>
Bund der Versicherten (BdV)	<a href="https://www.bundderversicherten.de/">https://www.bundderversicherten.de/</a>
GDV-Verhaltenskodex für den Vertrieb	<a href="https://www.gdv.de/gdv/service/verhaltenskodex-fuer-den-vertrieb">https://www.gdv.de/gdv/service/verhaltenskodex-fuer-den-vertrieb</a>
GDV-Verband	<a href="https://www.gdv.de/gdv">https://www.gdv.de/gdv</a>
PKV-Verband	<a href="https://www.pkv.de/">https://www.pkv.de/</a>
<b>Sonstige Organisationen</b>	
Ausschuss Gesellschaftliche Verantwortung Handelskammer Hamburg	<a href="https://www.ihk.de/hamburg/ueber-uns/a-z-ausschuesse-arbeitskreise/ausschuss-gesellschaftliche-verantwortung-1140452">https://www.ihk.de/hamburg/ueber-uns/a-z-ausschuesse-arbeitskreise/ausschuss-gesellschaftliche-verantwortung-1140452</a>
Charta der Vielfalt	<a href="https://www.charta-der-vielfalt.de/">https://www.charta-der-vielfalt.de/</a>
Global Reporting Initiative	<a href="https://www.globalreporting.org/standards/">https://www.globalreporting.org/standards/</a>
Versammlung Ehrbarer Kaufleute zu Hamburg e.V.	<a href="https://veek-hamburg.de/">https://veek-hamburg.de/</a>
<b>Soziales Engagement</b>	
Aidshilfe Hamburg	<a href="https://www.aidshilfe-hamburg.de/">https://www.aidshilfe-hamburg.de/</a>
Arche Hamburg-Jenfeld	<a href="https://www.kinderprojekt-arche.de/standorte/hamburg-jenfeld-freizeiteinrichtung-kinder-und-jugendzentrum">https://www.kinderprojekt-arche.de/standorte/hamburg-jenfeld-freizeiteinrichtung-kinder-und-jugendzentrum</a>
Atemzeit e.V.	<a href="https://atemzeit.org/">https://atemzeit.org/</a>
Bye Bye Plastik gUG	<a href="https://byebyeplastik.com/">https://byebyeplastik.com/</a>
Café Augenblicke	<a href="https://www.jesuscenter.de/">https://www.jesuscenter.de/</a>
Die Schlumper	<a href="https://www.schlumper.de/">https://www.schlumper.de/</a>
FEIBEL.DE – Büro für Kindermedien	<a href="https://feibel.de/">https://feibel.de/</a>
Hamburger Abendblatt hilft e.V.	<a href="https://www.abendblatt-hilft.de/">https://www.abendblatt-hilft.de/</a>
Hamburger Kinderwünsche e.V.	<a href="https://www.kiwue.de/">https://www.kiwue.de/</a>
Hamburger Tafel e.V.	<a href="https://hamburger-tafel.de/">https://hamburger-tafel.de/</a>
ROCK KIDS e.V.	<a href="https://www.rockkids.org/">https://www.rockkids.org/</a>
Superhelden fliegen vor gUG	<a href="https://superhelden-fliegen-vor.de/">https://superhelden-fliegen-vor.de/</a>
World Childhood Foundation Deutschland	<a href="https://www.childhood-de.org/">https://www.childhood-de.org/</a>
Zu Fuß zur Schule Tag	<a href="https://www.zu-fuss-zur-schule.de/">https://www.zu-fuss-zur-schule.de/</a>

Abbildung 32

# Anhang

## Personalkennzahlen

### Mitarbeitende nach Geschlecht, Anstellungsvertrag und Altersgruppe

alle Angaben in Köpfen	2021	2022	2023
<b>Gesamt</b>	<b>1.571</b>	<b>1.626</b>	<b>1.722</b>
davon Frauen	870	903	943
davon Vollzeit	504	571	575
davon Teilzeit	366	332	368
davon Männer	701	723	779
davon Vollzeit	621	647	676
davon Teilzeit	80	76	103
davon Divers	0	0	0
davon unter 30 Jahre	266	292	312
davon 30–50 Jahre	837	847	905
davon über 50 Jahre	468	487	505

Abbildung 33

### Auszubildende und Studierende der Dualen Hochschule<sup>6</sup>

alle Angaben in Köpfen	2021	2022	2023
<b>Gesamt</b>	<b>48</b>	<b>45</b>	<b>57</b>
davon HSBA	15	10	9
davon Nordakademie	8	8	14
davon IHK	25	27	34

<sup>6</sup> ohne Auszubildende, die im Berichtsjahr ausgeschieden sind.

Abbildung 37

### Weiterbildung und Karriereentwicklung

Personen-Angaben in Köpfen	2021	2022	2023
Weiterbildungsstunden	13.798	21.591	25.599
Anzahl weitergebildeter Mitarbeitende und Führungskräfte	1.463	1.455	1.625
davon Anzahl weitergebildete Führungskräfte	112	79	125
davon Anzahl weitergebildete Mitarbeitende	1.351	1.376	1.449
Mehrfachteilnahme	9.567	12.493	1.4781
Anzahl durchgeführter Mitarbeitergespräche	196	264	255
Anteil der Mitarbeitenden, deren Leistung in Gesprächen beurteilt wurde in %	12	16,5	14,8

Abbildung 38

### Vielfalt im Management

alle Angaben in Köpfen	2021	2022	2023
<b>Gesamt</b>	<b>120</b>	<b>126</b>	<b>199</b>
davon Frauen	34	36	33
davon Männer	86	90	86
davon Divers	0	0	0
davon unter 30 Jahre	–	1	2
davon 30–50 Jahre	61	63	56
davon über 50 Jahre	59	62	61
<b>in Prozent<sup>9</sup></b>			
Frauenanteil im Management	28,3	28,6	27,73
Frauenanteil im Vorstand	0	0	0
Frauenanteil im AR	33	33	33
Frauenanteil Führungsebene 1	25,7	25,7	23,53
Frauenanteil Führungsebene 2	29,4	31,4	30,59

Abbildung 39

### Arbeitsunfälle

	2021	2022	2023
<b>Gesamt</b>	<b>8</b>	<b>20</b>	<b>16</b>
davon mit tödlichem Ausgang	–	–	–

Abbildung 40

### Zusammensetzung der Belegschaft

alle Angaben in Köpfen	2021	2022	2023
Mitarbeitende ohne Auszubildende	1.523	1.582	1.665
davon Innendienst	1.454	1.512	1.593
davon Außendienst	69	70	72
Selbstständige im Außendienst (§84 HGB)	723	720	751

Abbildung 34

### Mitarbeitende, die Elternzeit in Anspruch genommen haben

alle Angaben in Köpfen	2021	2022	2023 <sup>5</sup>
<b>Gesamt</b>	<b>89</b>	<b>89</b>	<b>96</b>
davon Frauen	57	61	66
davon Männer	32	28	30
davon Divers	0	0	0

<sup>5</sup> Alle Mitarbeitende der HanseMerkur haben die Möglichkeit, Elternzeit in Anspruch zu nehmen.

Abbildung 35

### Fluktuation der Mitarbeitenden

alle Angaben in Köpfen	2021	2022	2023
neu eingestellte Mitarbeitende	112	138	163
Mitarbeitende, die das Unternehmen verlassen haben	72	93	94

Abbildung 36

# Anhang

## GRI-Inhaltsindex

Dieser Bericht wurde in Übereinstimmung mit den zur Redaktion aktuellsten GRI-Standards verfasst.

### GRI 2: Allgemeine Angaben

Angaben	Kommentar	Verweise (Seitenangaben)	
<b>1. Die Organisation und ihre Berichterstattungspraktiken</b>			
2-1	Organisationsprofil	HanseMerkur Krankenversicherung auf Gegenseitigkeit Siegfried-Wedells-Platz 1 20354 Hamburg Deutschland	09-11
2-2	Entitäten, die in der Nachhaltigkeitsberichterstattung der Organisation berücksichtigt werden		09
2-3	Berichtszeitraum, Berichtshäufigkeit und Kontaktstelle		09, 108
2-4	Richtigstellung oder Neudarstellung von Informationen	Im vorliegenden Nachhaltigkeitsbericht 2023 kam es zu keinen Neudarstellungen von Informationen aus dem vorherigen Nachhaltigkeitsbericht der HanseMerkur.	
2-5	Externe Prüfung	Der nichtfinanzielle Bericht wurde intern durch den Aufsichtsrat geprüft. Eine externe Prüfung fand nicht statt.	09
<b>2. Tätigkeiten und Mitarbeitende</b>			
2-6	Aktivitäten, Wertschöpfungskette und andere Geschäftsbeziehungen	Im Berichtsjahr gab es keine signifikanten Änderungen bezüglich der Größe, Struktur, Eigentumsverhältnisse oder Lieferkette der HanseMerkur.	10-11; 27-32; 68-69; 79
2-7	Angestellte		49-51; 98-99
2-8	Mitarbeitende, die keine Angestellten sind	Zu den Mitarbeitenden, die keine Angestellten von der HanseMerkur sind, zählen die Selbständigen im Außendienst sowie Auszubildende und Dualen Studierende	50-51; 55-56; 98-99
<b>3. Unternehmensführung</b>			
2-9	Führungsstruktur und Zusammensetzung		Geschäftsbericht HanseMerkur Konzern 2023:16-19; HanseMerkur Krankenversicherung AG Bericht über die Solvabilität und Finanzlage 2023: S. 11-13
2-10	Nominierung und Auswahl des höchsten Kontrollorgans		HanseMerkur Krankenversicherung AG Bericht über die Solvabilität und Finanzlage 2023: S. 11-13
2-11	Vorsitzender des höchsten Kontrollorgans	Nach deutschem Aktienrecht besteht eine Funktionstrennung zwischen Aufsichtsrat und Vorstand.	
2-12	Rolle des höchsten Kontrollorgans bei der Beaufsichtigung der Bewältigung der Auswirkungen		14-17; 19; 54-55 HanseMerkur Krankenversicherung AG Bericht über die Solvabilität und Finanzlage 2023: S. 11-12

Abbildung 41

### GRI 2: Allgemeine Angaben

Angaben	Kommentar	Verweise (Seitenangaben)	
<b>3. Unternehmensführung</b>			
2-13	Delegation der Verantwortung für das Management der Auswirkungen		14-15; 19; 47; 63
2-14	Rolle des höchsten Kontrollorgans bei der Nachhaltigkeitsberichterstattung		19
2-15	Interessenkonflikte		22-23; 32-35
2-16	Übermittlung kritischer Anliegen		22-23
2-17	Gesammeltes Wissen des höchsten Kontrollorgans		14-15; 43
2-18	Bewertung der Leistung des höchsten Kontrollorgans	Die HanseMerkur macht keine Angaben zur Leistungsbewertung und -vergütung seiner höchsten Kontrollorgane, die über die Angaben in den verwiesenen Berichten hinausgehen.	HanseMerkur Krankenversicherung AG Bericht über die Solvabilität und Finanzlage 2023: S. 16-17
2-19	Vergütungspolitik		HanseMerkur Krankenversicherung AG Bericht über die Solvabilität und Finanzlage 2023: S. 14-15
2-20	Verfahren zur Festlegung der Vergütung		
2-21	Verhältnis der Jahresgesamtvergütung	Diese Kennzahl wird aus Gründen der Vertraulichkeit nicht erhoben.	
<b>4. Strategie, Richtlinien und Praktiken</b>			
2-22	Erklärung des höchsten Entscheidungsträgers		02-03
2-23	Verpflichtungserklärung zu Grundsätzen und Handlungsweisen		11; 13; 20; 22; 24; 27; 33-34; 40-42; 57-58; 69
2-24	Einbeziehung politischer Verpflichtungen		19-25; 40-43; 45-47; 57-59
2-25	Verfahren zur Beseitigung negativer Auswirkungen		23-25; 35-37; 57
2-26	Verfahren für die Einholung von Ratschlägen und die Meldung von Anliegen		23; 25; 35-37; 57
2-27	Einhaltung von Gesetzen und Verordnungen	Im Berichtsjahr sind keine Verstöße gegen geltende Gesetze und Verordnungen bekannt. Im Berichtsjahr sind keine erheblichen Bußgelder oder nicht-monetäre Sanktionen rechtskräftig verhängt oder gezahlt worden.	22-23
2-28	Mitgliedschaft in Verbänden und Interessengruppen	Neben den Mitgliedschaften sowie der aktiven Teilnahme in Ausschüssen des PKV und des GDV, unterstützt die HanseMerkur keine weiteren relevanten Vereinbarungen, Prinzipien oder Initiativen.	13-17; 25; 41; 46; 57
<b>5. Einbindung von Stakeholdern</b>			
2-29	Ansatz für die Einbindung von Stakeholdern		16-18; 57-59 74-79
2-30	Tarifverträge		52-53

Abbildung 42

**GRI 3: Wesentliche Themen**

Angaben	Kommentar	Verweise (Seitenangaben)
<b>Wesentliche Themen</b>		
3-1	Verfahren zur Bestimmung wesentlicher Themen	16-18
3-2	Liste der wesentlichen Themen	16-18

**GRI 200: Ökonomie**

Angaben	Kommentar	Verweise (Seitenangaben)
<b>GRI 201: Wirtschaftliche Leistung</b>		
3-3	Managementansatz	10-11; Geschäftsbericht HanseMerkur Konzern 2023, Abschnitt: Grundlagen des Konzerns (21-22)
201-1	Unmittelbar erzeugter und ausgeschütteter wirtschaftlicher Wert	10-11; Geschäftsbericht HanseMerkur Konzern 2023, Abschnitt: Konzern-Geschäftsverlauf (22-28)
<b>GRI 202: Marktpräsenz</b>		
3-3	Managementansatz	52-53
202-1	Verhältnis des nach Geschlecht aufgeschlüsselten Standardeintrittsgehalts zum lokalen gesetzlichen Mindestlohn	52-53
<b>GRI 204: Beschaffungspraktiken</b>		
3-3	Managementansatz	68-69
204-1	Anteil an Ausgaben für lokale Lieferanten	69
<b>GRI 205: Korruptionsbekämpfung</b>		
3-3	Managementansatz	19-23
205-3	Bestätigte Korruptionsvorfälle und ergriffene Maßnahmen	Diese Angabe ist in den allgemeinen Angaben zur Anzahl von Compliance-Verstößen, Verdachtsfällen und laufenden Verfahren mit inbegriffen (siehe 2.4 Compliance). 23
2-11	Vorsitzender des höchstens Kontrollorgans	Nach deutschem Aktienrecht besteht eine Funktionstrennung zwischen Aufsichtsrat und Vorstand.
2-12	Rolle des höchsten Kontrollorgans bei der Beaufsichtigung der Bewältigung der Auswirkungen	14-17; 19; 54-55; HanseMerkur Krankenkassenversicherung AG Bericht über die Solvabilität und Finanzlage 2023: S. 18-19

Abbildung 43

**GRI 200: Ökonomie**

Angaben	Kommentar	Verweise (Seitenangaben)
<b>GRI 206: Wettbewerbswidriges Verhalten</b>		
206-1	Managementansatz	19-23
206-2	Rechtsverfahren aufgrund von wettbewerbswidrigem Verhalten, Kartell- und Monopolbildung	Diese Angabe ist in den allgemeinen Angaben zur Anzahl von Compliance-Verstößen, Verdachtsfällen und laufenden Verfahren mit inbegriffen (siehe 2.4 Compliance). 23

**GRI 300: Ökologie**

Angaben	Kommentar	Verweise (Seitenangaben)
<b>GRI 302: Energie</b>		
3-3	Managementansatz	63
302-1	Energieverbrauch innerhalb der Organisation	64-65
302-2	Energieverbrauch außerhalb der Organisation	Die Energieverbrauchsdaten der HMG werden nicht mehr in diesem Bericht aufgeführt.
302-3	Energieintensität	64-65
<b>GRI 303: Wasser und Abwasser</b>		
3-3	Managementansatz	63; 67
303-1	Wasser als gemeinsam genutzte Ressource	67
303-2	Umgang mit den Auswirkungen der Wasserrückführung	67
303-3	Wasserentnahme	67
<b>GRI 305: Emissionen</b>		
3-3	Managementansatz	63-64; 67-68
305-1	Direkte THG-Emissionen (Scope 1)	67
305-2	Indirekte energiebedingte THG-Emissionen (Scope 2)	67
305-3	Sonstige indirekte THG-Emissionen (Scope 3)	Die Erhebung von Scope-3-Emissionen wird im nächsten Berichtsjahr angestrebt.
305-5	Senkung der Treibhausgasemissionen	40-41; 45; 47; 64; 67-68
<b>GRI 306: Abfall</b>		
3-3	Managementansatz	63-67
306-2	Management erheblicher abfallbezogener Auswirkungen	64-67
306-3	Angefallener Abfall	Die Erhebung von Abfalldaten wird für das nächste Berichtsjahr geprüft.

Abbildung 44

**GRI 300: Ökologie**

Angaben	Kommentar	Verweise (Seitenangaben)
<b>GRI 308: Umweltbewertung der Lieferanten</b>		
3-3	Managementansatz	68-69
308-1	Neue Lieferanten, die anhand von Umweltkriterien überprüft wurden	Nachhaltigkeitskriterien sowie die Überprüfung derer von dem zentralen Einkauf werden im nächsten Berichtsjahr im Zuge des Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz implementiert. 69
308-2	Negative Umweltauswirkungen in der Lieferkette und ergriffene Maßnahmen	Im Berichtsjahr waren keine erheblichen tatsächlichen oder potenziellen Umweltauswirkungen in der Lieferkette bekannt. 69

**GRI 400: Soziales**

Angaben	Kommentar	Verweise (Seitenangaben)
<b>GRI 401: Beschäftigung</b>		
3-3	Managementansatz	49-50
401-1	Neu eingestellte Angestellte und Angestelltenfluktuation	51-52, 98
401-3	Elternzeit	98
<b>GRI 402: Arbeitnehmer-Arbeitgeber-Verhältnis</b>		
3-3	Managementansatz	49-50; 57-59
402-1	Mindestmitteilungsfrist für betriebliche Veränderungen	Mitarbeitende werden unverzüglich über relevante Änderungen informiert. Es sind jedoch keine Mindestmitteilungsfristen zur Information über betriebliche Veränderungen in Kollektivvereinbarungen verbindlich festgehalten. 58-59
<b>GRI 403: Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz</b>		
3-3	Managementansatz	49-50; 61-63
403-1	Managementsystem für Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz	59-61
403-2	Gefahrenidentifizierung, Risikobewertung und Untersuchung von Vorfällen	59-61
403-3	Arbeitsmedizinische Dienste	59-61

Abbildung 45

**GRI 400: Soziales**

Angaben	Kommentar	Verweise (Seitenangaben)
<b>GRI 403: Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz</b>		
403-4	Mitarbeiterbeteiligung, Konsultation und Kommunikation zu Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz	Über den Arbeitssicherheit-Ausschuss werden alle Mitarbeiter der HanseMerkur repräsentiert. 58-61
403-5	Mitarberschulungen zu Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz	59-60
403-6	Förderung der Gesundheit der Mitarbeitenden	59-61
403-7	Vermeidung und Minimierung von direkt mit Geschäftsbeziehungen verbundenen Auswirkungen auf die Arbeitssicherheit und den Gesundheitsschutz	Die Geschäftsbeziehungen der HanseMerkur sind mit keinen erheblichen Auswirkungen auf die Arbeitssicherheit und den Gesundheitsschutz verbunden.
403-8	Mitarbeiter, die von einem Managementsystem für Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz abgedeckt sind	Alle Mitarbeitenden der HanseMerkur sind von dem Arbeitsschutzmanagementsystem abgedeckt. 59
<b>GRI 404: Aus- und Weiterbildung</b>		
3-3	Managementansatz	33; 49-50; 53-57
404-1	Durchschnittliche Stundenzahl für Aus- und Weiterbildung pro Jahr und Angestellten	33; 54; 99
404-2	Programme zur Verbesserung der Kompetenzen der Angestellten und zur Übergangshilfe	53-57
404-3	Prozentsatz der Angestellten, die eine regelmäßige Beurteilung ihrer Leistung und ihrer beruflichen Entwicklung erhalten	99
<b>GRI 405: Diversität und Chancengleichheit</b>		
3-3	Managementansatz	49-50; 57-59
405-1	Diversität in Kontrollorganen und unter Angestellten	49; 51; 57; 98-99
<b>GRI 406: Nichtdiskriminierung</b>		
3-3	Managementansatz	49-50; 57
406-1	Diskriminierungsvorfälle und ergriffene Abhilfemaßnahmen	57
<b>GRI 407: Vereinigungsfreiheit und Tarifverhandlung</b>		
3-3	Managementansatz	175, 8-59
407-1	Betriebsstätten und Lieferanten, bei denen das Recht auf Vereinigungsfreiheit und Tarifverhandlungen bedroht sein könnte	Im Berichtsjahr gab es keine Anhaltspunkte, dass das Recht auf Vereinigungsfreiheit und Tarifverhandlungen bei der HanseMerkur oder in der Lieferkette gefährdet bzw. verletzt sein könnte. 58-59

Abbildung 46

**GRI 400: Soziales**

Angaben	Kommentar	Verweise (Seitenangaben)
<b>GRI 408: Kinderarbeit</b>		
3-3	Managementansatz	19-23; 40-41; 68-69
408-1	Betriebsstätten und Lieferanten mit einem erheblichen Risiko für Vorfälle von Kinderarbeit	Im Berichtsjahr sind der HanseMerkur keine Verstöße gegen soziale Standards (inkl. Fälle von Kinderarbeit) in der Lieferkette bekannt. 69
<b>GRI 409: Zwangs- oder Pflichtarbeit</b>		
3-3	Managementansatz	19-23; 40-41; 68-69
409-1	Betriebsstätten und Lieferanten mit einem erheblichen Risiko für Vorfälle von Zwangs- oder Pflichtarbeit	Im Berichtsjahr sind der HanseMerkur keine Verstöße gegen soziale Standards (inkl. Fälle von Zwangs- oder Pflichtarbeit) in der Lieferkette bekannt. 69
<b>GRI 414: Soziale Bewertung der Lieferanten</b>		
3-3	Managementansatz	68-69
414-1	Neue Lieferanten, die anhand von sozialen Kriterien überprüft wurden	Nachhaltigkeitskriterien, inkl. sozialer Kriterien sowie die Überprüfung derer von dem zentralen Einkauf werden im nächsten Berichtsjahr im Zuge des Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz implementiert. 69
414-2	Negative soziale Auswirkungen in der Lieferkette und ergriffene Maßnahmen	Im Berichtsjahr sind der HanseMerkur keine Verstöße gegen soziale Standards in der Lieferkette bekannt. 69
<b>GRI 415: Politische Einflussnahme</b>		
3-3	Managementansatz	25
415-1	Parteispenden	25
<b>GRI 417: Marketing und Kennzeichnung</b>		
3-3	Managementansatz	27-28; 32-35
417-1	Anforderungen für die Produkt- und Dienstleistungsinformationen und Kennzeichnung	27-28; 32-35
417-2	Verstöße im Zusammenhang mit Produkt- und Dienstleistungsinformationen und der Kennzeichnung	Diese Angabe ist in den allgemeinen Angaben zur Anzahl von Compliance-Verstößen, Verdachtsfällen und laufenden Verfahren mit inbegriffen (siehe 2.4 Compliance). 24-25; 33-35
<b>GRI 418: Schutz der Kundendaten</b>		
3-3	Managementansatz	24-25
418-1	Begründete Beschwerden in Bezug auf die Verletzung des Schutzes und den Verlust von Kundendaten	24-25

Abbildung 47

**Branchenspezifische Angaben**

Angaben	Kommentar	Verweise (Seitenangaben)
<b>Produktportfolio</b>		
	Managementansatz	27-29
FS6 <sup>7</sup>	Prozentuale Zusammensetzung des Portfolios für die Geschäftsbereiche nach spezifischer Region, Größe und Branche	10-11; 29
FS7 <sup>8</sup>	Geldwert von Produkten und Dienstleistungen, die für einen spezifischen gesellschaftlichen Nutzen entwickelt wurden, für jeden Geschäftsbereich, aufgeschlüsselt nach dem Zweck	28-32
<b>Active ownership</b>		
	Managementansatz	39-47
FS10 <sup>9</sup>	Prozentsatz und Anzahl der Unternehmen im Portfolio der Gesellschaft, mit denen zu ökologischen und sozialen Themen interagiert wurde	Die HMT praktiziert derzeit keine Stimmrechtsausübung. Die Stimmrechte werden bei der Fondskonstruktion an die jeweilige Kapitalverwaltungsgesellschaft (KVG) abgegeben.
FS11 <sup>10</sup>	Anteil der Vermögenswerte, die mit positivem oder negativem Ergebnis einer Prüfung nach ökologischen oder gesellschaftlichen Aspekten unterzogen wurden	40-47
<b>Lokale Gemeinschaften</b>		
	Managementansatz	27-28
FS13 <sup>11</sup>	Zugangspunkte in schwach besiedelten oder wirtschaftlich benachteiligten Gebieten nach Zugangsart	28-32

<sup>7,8,9,10,11</sup> Angaben stammen aus den G4 Sector Disclosures „Financial Services“.

Abbildung 48

# Anhang

## Kontakt & Impressum

### Kontakt

Stefanie Sophie Karl  
Referentin Nachhaltigkeit  
HanseMerkur Unternehmensstrategie  
und -planung  
Telefon: 040 4119 1625  
E-Mail: stefaniesophie.karl@hansemerkur.de

Markus Bowe  
Referent Nachhaltigkeit  
HanseMerkur Unternehmensstrategie  
und -planung  
Telefon: 040 4119 2260  
E-Mail: markus.bowe@hansemerkur.de

### Impressum

**Herausgeber:**  
HanseMerkur Krankenversicherung auf  
Gegenseitigkeit  
Siegfried-Wedells-Platz 1  
20354 Hamburg

**Redaktion:**  
Tobias Blodau (V.i.S.d.Pr.), Stefanie Sophie Karl,  
Markus Bowe

**Fotografen:**  
Adobestock, Chaluk, istockphoto (sefa ozel, Andrey  
Popov), Johannes Gutzmann, Klaus Knuffmann,  
Michaela Kuhn, Pixabay (nattanan23), Susanne Duda,  
Wolfgang Metzendorf, Yorbiter.com Claus Zapp

**Konzeption:**  
Schlange, Zamostny & Co. GmbH, Hamburg

**Gestaltung:**  
Andrea Lühr, Hamburg

**Druck:**  
Druckpartner Druck- und Medienhaus Essen

**Auflage:**  
120

Alle Inhalte, insbesondere Texte und Grafiken sind urheberrechtlich geschützt. Alle Rechte, einschließlich der Vervielfältigung, Veröffentlichung, Bearbeitung und Übersetzung, bleiben vorbehalten. Bei Abdruck vollständiger Textpassagen ist die ausdrückliche Einwilligung der Redaktion erforderlich.



Die HanseMerkur hat sich bei der Produktion des Nachhaltigkeitsberichtes für den Druck nach klimaneutralen Standards entschieden. Mit dem Begriff der Klimaneutralität durch Kompensation werden Prozesse bezeichnet, bei denen der Kohlenstoffdioxid-Ausstoß an einem Ort, durch Treibhausgaseinsparungen an anderer Stelle wieder ausgeglichen werden. Die ausgewählte Druckerei ist mit dem höchsten Gütesiegel für die Umwelt, dem Blauen Engel, zertifiziert. Das für den Umschlag und den Innenteil verwendete FSC® zertifizierte Papier „BalancePure®“, wurde aus 100 Prozent Altpapier mit Blauem Engel, EU-Ecolabel, klimaneutral produziert.



**HanseMerkur**

**HanseMerkur**

Siegfried-Wedells-Platz 1

20354 Hamburg

Telefon 040 4119-0

Telefax 040 4119-3257

[info@hansemerkur.de](mailto:info@hansemerkur.de)

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

[newsroom.hansemerkur.de](http://newsroom.hansemerkur.de)