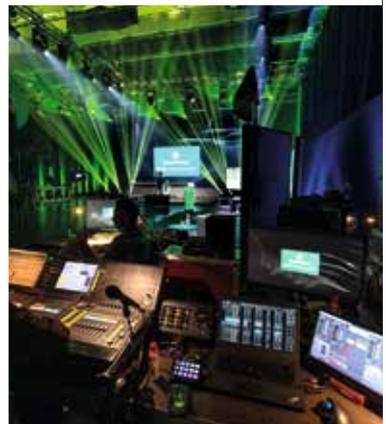



**Nachhaltig-
keitsbericht
2021**
HanseMerkur
 HAMBURG, JUNI 2022





Nachhaltig- keitsbericht 2021

HAMBURG, JUNI 2022



Eberhard Sautter,
Vorstandsvorsitzender

Liebe Leserin, lieber Leser,

wer nachhaltig handelt, leistet einen wertvollen Beitrag zu einer lebenswerten Zukunft künftiger Generationen. Für Unternehmen, die in der Regel eine höhere Wirkkraft entfalten können als Einzelpersonen, gilt dies im besonderen Maße. Wirtschaft und Gesellschaft agieren auf demselben Spielfeld: Ihre Gemeinsamkeit ist das Bestreben nach einer Gegenwart und Zukunft, die von Wohlstand, Gesundheit und möglichst hoher Lebensqualität geprägt ist. Es wird Zeit, dass sich Wirtschaft und Gesellschaft dabei als Teamplayer begreifen und in gemeinsamer Anstrengung ökologische, soziale und ökonomische Verantwortung im Sinne einer Selbstverpflichtung annehmen und leben.

Als Versicherungsverein auf Gegenseitigkeit stellt die HanseMerkur seit ihrer Gründung vor 147 Jahren die Menschen und ihr Wohlergehen in den Mittelpunkt ihres Handelns. Aus dieser Rolle heraus begreifen wir uns seit jeher als aktiver Teil der Gesellschaft. Unseren ausgeprägten Gemeinschaftsgedanken spiegelt auch unser Unternehmensleitsatz „Hand in Hand ist HanseMerkur“ wider. Wir sind keine Ökopioniere. Wir bedienen jedoch seit vielen Jahren zentrale Aspekte eines Nachhaltigkeitsengagements.

Am Ziel sind wir bei Weitem noch nicht. Aber wir haben uns in schnellem Tempo auf den Weg begeben. Das Berichtsjahr 2021 stellt dabei einen besonderen Meilenstein dar. Im Rahmen eines cross-funktionalen Strategieprojekts unter meiner Leitung haben wir Nachhaltigkeit als erfolgskritischen Faktor definiert und zu einem wesentlichen Element unserer Unternehmensstrategie entwickelt. Gleichzeitig ist Nachhaltigkeit für uns ein holistisches Thema, das wir zusammen mit allen Unternehmensbereichen, unseren Kunden, Geschäftspartnern und in der Vernetzung mit anderen Branchen-Playern sowie NGOs vorantreiben.

Den strategischen Rahmen unseres Engagements bilden die drei Nachhaltigkeitsdimensionen ESG (Environmental, Social und Governance) und die nachhaltigen Entwicklungsziele der Vereinten Nationen, die so genannten Sustainable Development Goals (SDG). Diese sind fest mit den acht ambitionierten Nachhaltigkeitszielen der HanseMerkur verknüpft. So haben wir ein strategisches Gesamtbild unseres ganzheitlichen, auf Gegenseitigkeit ausgerichteten Nachhaltigkeitsengagement geschaffen.

Das Geschäftsjahr 2022 werden wir dafür nutzen, unseren jeweiligen Zielerreichungsgrad transparent und messbar zu machen und den so komplettierten Strategieprozess operativ im gesamten Konzern zu verankern.

Dass wir in der Kraft der Gemeinschaft besonderes Potenzial sehen, haben wir 2021 mit unserem Beitritt zur international ausgerichteten Net Zero Asset Owner Alliance (AOA) und der Brancheninitiative German Sustainability Network (GSN) unterstrichen. Die AOA wurde 2019 von den Vereinten Nationen einberufen. Ziel des Netzwerks der weltweit größten Kapitalanleger ist es, bis 2050 die CO₂-Emissionen ihres gesamten Anlageportfolios auf netto Null zu reduzieren. Das Geschäftsfeld „Kapitalanlage“ ist einer der größten Hebel beim Wandel von Gesellschaft und Realwirtschaft hin zu einer kohlenstoffarmen und ressourcenschonenden Zukunft. Unsere beiden Tochterunternehmen HanseMerkur Trust (HMT) und HanseMerkur Grundvermögen (HMG) gestalten diese Transformation aktiv mit. Ziel von HMT und HMG ist es, ihre Stakeholder unter dem Motto „Best in Transition“ dabei bestmöglich zu unterstützen.

Unsere ganz besondere Aufmerksamkeit galt 2021 dem HanseMerkur Preis für Kinderschutz, mit dem wir bereits zum vierzigsten Mal Initiativen ehrten, die sich für das Wohl von Kindern und Jugendlichen engagieren. Die Corona-Pandemie hat die Not vieler junger Menschen unsichtbar gemacht und ihre Situation häufig noch verschärft. Umso wichtiger ist es, auf diese Problemlagen öffentlich aufmerksam zu machen, den ausgezeichneten Initiativen Gehör zu verschaffen und ihren gesellschaftlichen Einsatz zu unterstützen. Daher haben wir im Jubiläumsjahr unser Engagement erweitert und erstmalig insgesamt sechs Preise ausgelobt.

Der vorliegende vierte eigenständige Nichtfinanzielle Bericht gibt Ihnen einen Einblick in die an dieser Stelle von mir skizzierten sowie viele weitere Nachhaltigkeitsschritte, die wir 2021 gegangen sind. Dank des großen Engagements der Leitenden und Mitarbeitenden, die bereits intensiv an unseren Nachhaltigkeitsaktivitäten mitwirken, konnten wir schon einiges erreichen. Ich bin überzeugt, mit dem operativen Roll-Out unserer Nachhaltigkeitsstrategie wird 2022 bei der HanseMerkur noch stärker im Zeichen der Gemeinschaft stehen. Denn Nachhaltigkeit als eine der größten Herausforderungen unserer Zeit begegnen wir am stärksten, indem wir die Kräfte im gesamten Unternehmen aktivieren und darüber hinaus über die Grenzen des eigenen Unternehmens hinweg Wirksamkeitsallianzen schmieden. Diesen Weg setzen wir fort. Wir sind uns sicher: Die Richtung stimmt!

Ich wünsche Ihnen eine anregende Lektüre.

Eberhard Sautter, Vorstandsvorsitzender

Inhalt

HanseMerkur

Nachhaltigkeitsbericht 2021

Einführung		Produktverantwortung		Mitarbeiter		Soziales Engagement	
Vorwort	2	3.1 Einführung	31	5.1 Strategischer Ansatz und Kennzahlen Personalmanagement	61	7.1 Soziales Engagement – zwischen Kinderschutz und Standortförderung	89
Inhaltsverzeichnis	4	3.2 Innovative Produkte	33	5.2 Mitarbeitergewinnung und -bindung	64	7.2 Vielfältiges Engagement	91
Highlights	6	3.3 Verantwortungsvoller Vertrieb	40	5.3 Aus-/ Weiterbildung und Talentförderung	67	Taxonomie	
1.1 Über diesen Bericht	7	3.4 Kundenorientierung und faire Schadensabwicklung	45	5.4 Vielfalt, Chancengleichheit und Mitbestimmung	71	8.1 Motivation	96
1.2 Unternehmensportrait	8	Nachhaltige Investitionen		5.5 Arbeitssicherheit und Gesundheitsförderung	74	8.2 Kapitalanlagen	96
Nachhaltige Unternehmensführung		4.1 Einführung	49	Betrieblicher Umweltschutz und Lieferkette		8.3 Kennzahl NFE-Verpflichtung 3 Nicht-Lebensversicherungen	100
2.1 Strategischer Nachhaltigkeitsansatz der HanseMerkur	13	4.2 Nachhaltige Finanzanlagen	49	6.1 Betrieblicher Umweltschutz	79	Anhang	
2.2 Stakeholderdialog und Wesentlichkeitsanalyse	16	4.3 Nachhaltige Immobilieninvestments	55	6.2 Nachhaltige Beschaffung	85	Abkürzungen	102
2.3 Unternehmensführung	20					Verlinkungen	103
2.4 Compliance	24					Personalkennzahlen	104
2.5 Datenschutz und Informationssicherheit	26					GRI-Inhaltsindex	106
2.6 Politische Einflussnahme	29					Kontakt & Impressum	113

Highlights 2021



4 ESG-Publikumsfonds der HanseMercur Trust AG wurden mit dem FNG-Nachhaltigkeits-Siegel ausgezeichnet (S.52)

Trotz Varroamilbe:

30

Kilo Honig wurden im Berichtsjahr geerntet (S.78)



Rekordzahlen:

80.000 EUR



Zum 40. Jubiläum des HanseMercur Preises für Kinderschutz wurden erstmals sechs Preisträger ausgezeichnet und ein Spitzenpreisgeld von 80.000 Euro an die Initiativen ausbezahlt (S.91)



28 %

beträgt der Frauenanteil in Managementpositionen. Bei den Aufsichtsmandaten sind es sogar 44 % (S. 105)



Über

1.400

Mitarbeiter haben sich 2021 weitergebildet (S. 68)



Mehr als 1/3 des Fuhrparks ist elektrisch bzw. hybrid unterwegs (S. 83)

Fokus Zukunft:

Interdisziplinäre Projektgruppe treibt strategische Nachhaltigkeitsausrichtung weiter voran (S. 13)



Mit nur 4,6% Mitarbeiterfluktuation liegt die HanseMercur weiter unter dem Branchentrend (5%) (S. 64)



Erneut gestiegen:

142

Mitarbeiter sind mit dem Jobrad unterwegs (S.83)

Einführung



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

1.1 Über diesen Bericht

Mit diesem Nachhaltigkeitsbericht (NHB) zeigt die HanseMercur Krankenversicherung auf Gegenseitigkeit (im Folgenden HanseMercur), 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 (NfB) nach. Basierend auf den Anforderungen des CSR-Richtlinien-Umsetzungsgesetzes (CSR-RUG) ergänzt der NfB die Finanzberichterstattung der HanseMercur 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 NHB (inkl. NfB) auf alle deutschen Versicherungsgesellschaften der HanseMercur Gruppe mit Ausnahme der BD24 Berlin Direkt Versicherung AG. Die Angaben zum Geschäftsjahr 2021 in Unterkapitel 1.2 beziehen sich auf den Konsolidierungskreis des Konzerngeschäftsberichtes (Verweis Konzerngeschäftsbericht 2021, Abschnitte: Grundlagen des Konzerns und Konsolidierungskreis). In den Mitarbeiterkennzahlen sind die HanseMercur Trust AG (HMT) und die HanseMercur Grundvermögen AG (HMG) nicht mit erfasst. Die Umweltkennzahlen in Unterkapitel 5.1 Betrieblicher Umweltschutz beziehen sich auf die wichtigsten Standorte der HanseMercur, d. h. alle Standorte in Hamburg.

Der NHB, und damit auch der darin enthaltene NfB, beschreibt die Fortschritte im Geschäftsjahr 2021, d.h. vom 1. Januar bis 31. Dezember 2021, und wird in jährlichem Turnus veröffentlicht. Der Bericht wird ausschließlich in deutscher Sprache veröffentlicht.

Der NfB wurde vom Aufsichtsrat der HanseMercur Krankenversicherung auf Gegenseitigkeit gemäß § 171 Abs. 1 S. 4 AktG geprüft.

Bei der Erstellung des Berichts hat sich die HanseMercur an den international anerkannten GRI-Standards der Global Reporting Initiative (GRI) orientiert. Der NHB wurde nach eigener Einschätzung in Übereinstimmung mit den GRI-Standards: Option ‚Kern‘ erstellt. Die Konzepte für die NfB-relevanten Aspekte (d.h. Umwelt-, Arbeitnehmer- und Sozialbelange, Menschenrechte und Anti-Korruption) orientieren sich am GRI-Standard 103 – Managementansatz. Darüber hinaus orientieren sich nichtfinanzielle Kennzahlen für die einzelnen NfB-Aspekte am entsprechenden GRI-Standard, sofern ein solcher vorliegt. Mehr Informationen zum Prozess der Identifizierung der NfB-relevanten Themen sowie deren Zuordnung zu den Aspekten 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.

Im vorliegenden Bericht wurde 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. Der nächste NHB erscheint im Frühjahr/Sommer 2023.

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 1.603 Mitarbeiter in den Versicherungsunternehmen der Gruppe in Deutschland. Neben der Hauptverwaltung in Hamburg sind zwölf Mitarbeiter als Teile der Abteilung „Reisevertrieb International“ in Österreich und Polen 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 Studenten. 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 als Personenversicherer umfangreiche Schutzkonzepte für den privaten Haushalt rund um die Themen Haftpflicht, Unfall, Hausrat, Wohngebäude und Kfz. Im Geschäftsfeld Reise und Freizeit vertreibt 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 Studenten. Das Geschäftsfeld Asset Management umfasst den auf Vermögensverwaltung spezialisierten Dienstleister HanseMerkur Trust AG sowie die HanseMerkur Grundvermögen AG, in der die Immobilienaktivitäten der Gruppe gebündelt sind.

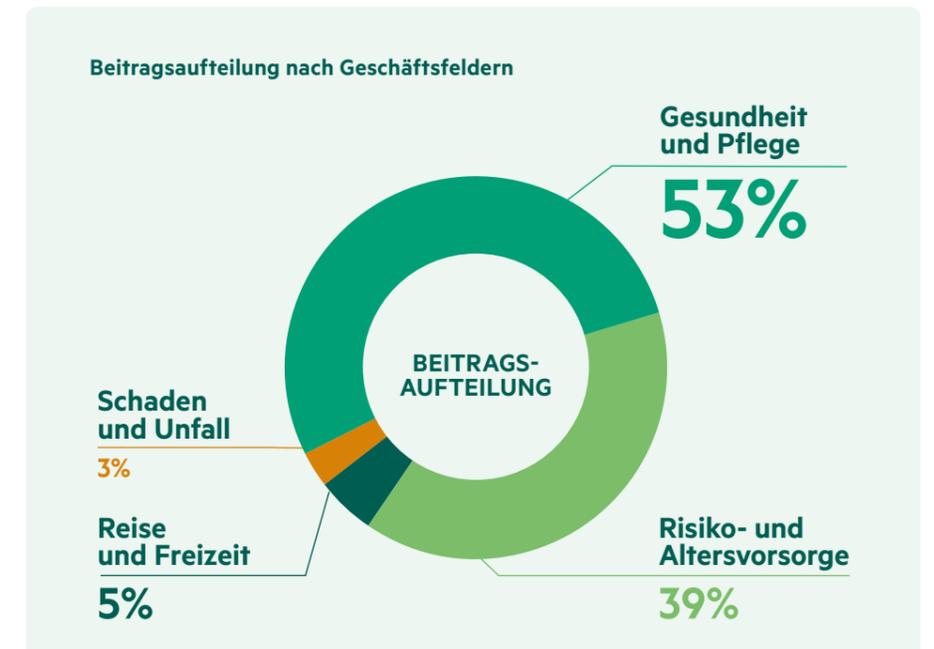


Abbildung 1

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 Versicherungsgesellschaften aus den Geschäftsfeldern Gesundheit und Pflege, Risiko und Altersvorsorge, Reise und Freizeit sowie Schaden und Unfall. Das Hauptgeschäftsfeld Gesundheit und Pflege wird durch die HanseMerkur Krankenversicherung AG, die HanseMerkur Spezialen Krankenversicherung AG, die HanseMerkur Krankenversicherung auf Gegenseitigkeit und die Advigon Versicherung AG abgedeckt.

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 Mitarbeitern. 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 in der Tradition des Ehrbaren Kaufmanns. 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 Management wird zudem auch institutionellen Drittanlegern zugänglich gemacht.

Das Geschäftsjahr 2021

Der nachhaltige und profitable Wachstumskurs der HanseMerkur Gruppe setzte sich auch 2021 erfolgreich fort und hat sich in allen Geschäftsfeldern stärker als der Markt entwickelt. Die Brutto-Beitragseinnahme konnte um 29,2 Prozent gegenüber dem Vorjahr auf 3,3 Milliarden Euro gesteigert werden. Damit erreichte das Unternehmen erstmals das für das Jahr 2025 selbst gesetzte Beitragsziel von drei Milliarden Euro. Vertriebsseitig ist mit 20 Prozent über Vorjahr das bislang beste Ergebnis der Unternehmensgeschichte zu verzeichnen. Neben der Prämieinnahme hat die HanseMerkur auch ihre finanzielle Substanz weiter gestärkt. Der konsolidierte Jahresüberschuss nach Steuern lag mit 134,8 Millionen Euro das dritte Jahr in Folge über der 100-Millionen-Euro-Schwelle. Das Konzern-Eigenkapital erreichte mit einem Anstieg um 145,7 Millionen Euro auf 949,7 Millionen Euro einen neuen Höchstwert. Die finanzielle Stärke der HanseMerkur Gruppe (SCR-Quote Q4/2021: 279%) spiegelte sich 2021 auch in den guten Solvenzquoten der Einzelgesellschaften wie der HanseMerkur Lebensversicherung AG mit 283 Prozent und der HanseMerkur Krankenversicherung AG mit 410 Prozent wider.

Weitere Informationen zum Geschäftsverlauf im Berichtsjahr 2021 finden sich im Geschäftsbericht der HanseMerkur.



Zahlenangaben Gesamtbeiträge

Abbildung 2



Der Unternehmenssitz
der HanseMerkur in
zentraler Lage nahe des
Dammtor Bahnhofes

Nachhaltige Unternehmensführung

2.1 Strategischer Nachhaltigkeitsansatz der HanseMerkur

Das Geschäftsmodell der HanseMerkur als Versicherungsunternehmen ist per se auf Nachhaltigkeit ausgerichtet. Das Versicherungsgeschäft basiert auf der Grundidee des Risikoausgleichs. Einerseits werden individuelle Risiken auf die Gemeinschaft verteilt. Andererseits werden über die Zeit Reserven aufgebaut, die dem langfristigen Ausgleich der sich mit der Zeit verändernden individuellen Risikosituation dienen.

Bereits im Sommer 2020 hat sich eine übergreifende Projektgruppe gebildet, um die Grundlage für eine Nachhaltigkeitsstrategie mit visionärer Kraft und ambitionierten Zielen und Maßnahmen zu erarbeiten. In einem umfangreichen Prozess wurden die wesentlichen Nachhaltigkeitsthemen der HanseMerkur mit den 169 Unterzielen der UN-Nachhaltigkeitsziele (Sustainable Development Goals = SDGs) abgeglichen. Mittlerweile gibt es eine Projektgruppe unter Leitung des Vorstandsvorsitzenden, die im Berichtsjahr begonnen hat, eine verbindliche strategische Ausrichtung der HanseMerkur im Bereich der Nachhaltigkeit zu erarbeiten. Dies wird im ersten Halbjahr 2022 abgeschlossen sein.

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

Durch Versicherungslösungen werden Einkommensausfälle vermieden und Armutsrisiken reduziert, die ansonsten über die Familie - insbesondere die jüngere Generationen - oder die Gesellschaft aufgefangen werden müssten. Die HanseMerkur leistet mit ihrem 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 HanseMerkur die Kapazität der nationalen Finanzinstitutionen im Sinne des Unterziels 8.10.

Aufgrund der Langfristigkeit der übernommenen Risiken und der gegebenen Leistungsversprechen hat die HanseMerkur ein unmittelbares Interesse an der Schaffung langfristiger sozialer Stabilität und einem dauerhaften Schutz der ökologischen Ressourcen. Der Nachhaltigkeitsgedanke gehört daher zum Selbstverständnis der HanseMerkur und findet seinen Ausdruck im konkreten unternehmerischen Handeln, das sich am formulierten Leitbild ausrichtet.



Als hanseatisches Unternehmen
handelt die HanseMerkur
Hand in Hand



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

Die HanseMerkur 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.

An diesem inhärenten Nachhaltigkeitsverständnis richtet die HanseMerkur auch ihr strategisches Ambitionsniveau aus. Nachhaltiges Handeln ist ein Kernelement ihrer Unternehmensstrategie. Als mittelständischer Versicherer fokussiert sich die HanseMerkur hierbei insbesondere auf die Geschäftsfelder, in denen sie eine besondere Wirksamkeit entfalten kann.

Folgende Zielsetzungen spiegeln die Ambitionen der HanseMerkur wider:

- I. Die HanseMerkur begreift Nachhaltigkeit als Chance für geschäftlichen Erfolg.
- II. Die HanseMerkur wird als einer der nachhaltigsten Personenversicherer wahrgenommen.
- III. Die HanseMerkur steht beim Kunden für soziale Nachhaltigkeit.
- IV. Die HanseMerkur ist ein attraktiver Arbeitgeber in der neuen Arbeitswelt.
- V. Die HanseMerkur engagiert sich für den Kinderschutz.
- VI. Die HanseMerkur legt als Treuhänder der Versicherten deren Geld verantwortlich an.
- VII. Die HanseMerkur handelt im eigenen Betrieb nachhaltig.
- VIII. Die HanseMerkur unterstützt das nachhaltige Handeln aller Mitarbeiter.

Darüber hinaus versteht die HanseMerkur 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 nachhaltig 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 Mitarbeitern.

Unabhängig von der Projektgruppe werden die Nachhaltigkeitsthemen durch die Abteilung Unternehmenskommunikation gesteuert, wo eigens eine eigene CSR-Funktion eingerichtet wurde, die an den Vorstandsvorsitzenden berichtet. Hier ist auch das Know-how gebündelt, das in der breiten Vernetzung zum Thema zum Ausdruck kommt. Ob über die langjährige Mitgliedschaft im Ausschuss „Gesellschaftliche Verantwortung“ der Handelskammer Hamburg oder über das Mitwirken in der User Group „Nachhaltigkeitsmanagement“ der Versicherungsforen Leipzig. Seit 2016 berichtet zudem ein CSR-Blog (<http://hansemerkur.csr-engagement.de>) tagesaktuell über das breite gesellschaftliche Engagement der HanseMerkur in den Themenfeldern Kinderschutz, Beruf & Familie, Kultur, Sport & Gesundheit, Umwelt & Nachhaltigkeit sowie Ethik & Gesellschaft.

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 Verbesserungspotentiale zu erkennen und in Maßnahmen zu überführen.

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

Mit dem ersten eigenständigen Nachhaltigkeitsbericht 2018, hat die HanseMerkur proaktiv und transparent zu relevanten Nachhaltigkeitsthemen berichtet. Der vorliegende Bericht zeichnet ein umfassendes Bild der Nachhaltigkeitsleistungen und -ziele der HanseMerkur.

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

Die HanseMerkur hat 2019 erstmalig eine umfassende Wesentlichkeitsanalyse durchgeführt. Für die Bewertung der Wesentlichkeit wurden zum einen interne Expertengespräche mit den Fachverantwortlichen für die insgesamt 34 potentiell wesentlichen Themen der HanseMerkur geführt. Zum anderen haben Stakeholdergruppen via Online-Befragung ihre jeweilige Einschätzung gegeben. Die Ergebnisse der Experteninterviews und der Online-Befragung wurden vom Nachhaltigkeitsteam der HanseMerkur mit Unterstützung der auf Nachhaltigkeit spezialisierten Managementberatung Schlange, Zamostny & Co. GmbH ausgewertet.

Im Zuge der Auswertung wurde sowohl das Verständnis von Wesentlichkeit i. S. d. 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 i. S. d. 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).

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. 3 x pro Jahr
	Kundenzufriedenheitsbefragungen	alle 3 Jahre
	App/Website	fortlaufend
Mitarbeiter	Intranet	fortlaufend
	Unternehmensmagazin REPORT	ca. 3 x pro Jahr
	Betriebsversammlungen	quartalsweise (aufgrund der Pandemie informierte der Betriebsrat mit einem Newsletter)
	Führungskräfte	fortlaufend
Potentielle Bewerber	Dialog mit dem Vorstand	ca. 5 x pro Jahr
	Bewerberportal auf der Website der HanseMerkur	fortlaufend
Vertriebs- und Kooperationspartner	Mitarbeiter 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
Branchenverbände (z. B. GDV und PKV-Verband)	Mitarbeiter der Unternehmenskommunikation	im Bedarfsfall
	direkten 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

Abbildung 3

Wesentlichkeitsmatrix



- Verhalten im Geschäftsumfeld**
 - 1 Compliance
 - 2 Corporate Governance
 - 3 Informationssicherheit (Cyber Security/Computer-/Netzicherheit)
 - 4 Lobbying
 - 5 Risikomanagement
 - 6 Transparenter Steuerzahler
 - 7 Unternehmenswerte und -kultur
- Produktverantwortung**
 - 8 Datenschutz
 - 9 Kundeninformationen und Produktaufklärung
 - 10 Kundenorientierung und Kundenzufriedenheit
 - 11 Innovative Produkte
 - 12 Zugang zu Versicherung
 - 13 Faire Schadensabwicklung
 - 14 Versicherung für Naturkatastrophen
 - 15 Nachhaltige Finanzanlagen
 - 16 Nachhaltige Immobilieninvestments
- Mitarbeiter**
 - 17 Arbeitssicherheit und Gesundheitsförderung
 - 18 Aus- / Weiterbildung und Talentförderung
 - 19 Diversität und Chancengleichheit
 - 20 Faire Bezahlung und Arbeitsbedingungen
 - 21 Führungskultur und -Qualifizierung
 - 22 Mitarbeitergewinnung und -bindung
 - 23 Mitbestimmung
- Betrieblicher Umweltschutz**
 - 24 Abfall und Recycling
 - 25 Energieverbrauch und -effizienz
 - 26 Klimaschutz / THG-Emissionen
 - 27 Wasserverbrauch
 - 28 Nachhaltige Beschaffung
- Soziales Engagement**
 - 29 Kinderschutz und Familie
 - 30 Inklusion
 - 31 Kunst und Kultur
 - 32 Sportförderung
 - 33 Umweltschutz und Biodiversität
 - 34 Gesundheit, Wissenschaft und Forschung

Abbildung 4

Vor dem Hintergrund der Erarbeitung der neuen HanseMerkur Nachhaltigkeitsstrategie und der tendenziell steigenden Relevanz von Nachhaltigkeitsthemen für die Versicherungsbranche, hat die HanseMerkur im Berichtsjahr 2021 ihre Wesentlichkeitsanalyse aktualisiert. In einem ersten Schritt wurden hierfür vom HanseMerkur Nachhaltigkeitsteam diejenigen Nachhaltigkeitsthemen identifiziert, deren Relevanz sich aufgrund veränderter Rahmenbedingungen für die Versicherungsbranche verändert haben könnte. Im Anschluss wurden die Themenbewertungen aus 2019 in Expertengesprächen mit den jeweiligen Fachabteilungen kritisch hinterfragt und bei Bedarf angepasst.

Auf diese Weise konnten neue Nachhaltigkeitsthemen in den Handlungsfeldern Verhalten im Geschäftsumfeld, Produktverantwortung, Mitarbeiter und Soziales Engagement als relevant für die HanseMerkur und zusätzlich als wesentlich im Sinne des CSR-RUG identifiziert werden (s. Abb. 5).

Die nächste umfassende Wesentlichkeitsanalyse ist für das kommenden Geschäftsjahr 2022 geplant.

Wesentliche Themen nach CSR-RUG und Aspekte

Aspekte i. S. d. CSR-RUG	Wesentliche Themen i. S. d. CSR-RUG	Verortung
Achtung der Menschenrechte	-	Kapitel 2: Compliance Kapitel 5: Mitarbeiter Kapitel 6: Nachhaltige Beschaffung
Arbeitnehmerbelange	Aus-/Weiterbildung und Talentförderung	Kapitel 5: Mitarbeiter
	Arbeitssicherheit und Gesundheitsförderung	
	Faire Bezahlung und Arbeitsbedingungen	
	Mitarbeitergewinnung und -bindung	
Bekämpfung von Korruption und Bestechung	Compliance	Kapitel 2: Compliance
	Corporate Governance (Unternehmensleitung und Kontrolle)	
	Unternehmenswerte und -kultur	
Sozialbelange	Informationssicherheit (Cyber Security/Computer- und Netzicherheit)	Kapitel 2: Nachhaltige Unternehmensführung Kapitel 3: Produktverantwortung Kapitel 7: Soziales Engagement
	Datenschutz	
	Kundeninformationen und Produktaufklärung	
	Gesundheit, Wissenschaft und Forschung	
Umweltbelange	-	Kapitel 6: Betrieblicher Umweltschutz

Abbildung 5

Nichtfinanzielle Risiken für die Geschäftstätigkeit des HanseMerkur Konzerns werden im Rahmen des Risikomanagements adressiert (Risikomanagement, S. 21). Abbildung 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.

2.3 Unternehmensführung

Organisation und Steuerung

 Gelebte Unternehmenswerte prägen die Unternehmenskultur und sind das Resultat täglich beachteter und angewandeter 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 angemessenes Risikomanagement.

 Bei der HanseMerkur steht Corporate Governance für eine transparente und verantwortungsvolle Unternehmensführung und -kontrolle. Diese bildet den Rahmen für das Risikomanagement der Gruppe und beinhaltet 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 Solvabilitäts- und Finanzlage der HanseMerkur, Sektion B. Governance-System (SFCR) (S.21).

Unternehmenswerte und -kultur

 Die HanseMerkur prägt als Versicherungsverein auf Gegenseitigkeit eine besondere Verpflichtung ihren Mitarbeitern, Partnern und Kunden gegenüber. 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 Mitarbeiterveranstaltungen, Angebote wie das betriebliche Gesundheitsmanagement (BGM) und die interne Kommunikation über das Intranet sicher, dass Leitidee und Unternehmenswerte allen Mitarbeitern in ihrer täglichen Arbeit stets präsent sind.



Die SFCR-Berichte aller Gesellschaften der HanseMerkur sind als Download verfügbar (S. 103)

Dass diese Werte tatsächlich gelebt werden, zeigte sich auch im zweiten Pandemiejahr. Die Mitarbeiter organisierten die Präsenzzeiten vor Ort so, dass jedes Büro höchstens einfach belegt und maximal 10 Prozent der Gesamtbelegschaft vor Ort war. Besondere Rücksicht wurde auf die Mitarbeiter genommen, die aufgrund von Familienverpflichtungen oder gesundheitlichen Vorerkrankungen gar nicht in die Hauptverwaltung kommen konnten. Die Leitidee „Hand in Hand“ zeigte sich auch hier.

 Das Unternehmen ist dem GDV-Verhaltenskodex (S. 103) im August 2013 beigetreten, der u.a. Compliance-Vorschriften zur Ächtung von Korruption, Bestechung und Bestechlichkeit enthält. Im April 2015 wurden im Zuge der Umsetzung des Branchen-Kodexes Compliance-Regeln eingeführt, die für die Vertriebskräfte aller deutschen Gesellschaften der HanseMerkur gelten. Die Umsetzung des GDV-Verhaltenskodexes wurde zuletzt Anfang 2020 überprüft und als effektiv eingestuft, um wesentliche Risiken und etwaige Verstöße frühzeitig zu erkennen und abzustellen.

Risikomanagement

 Die Erkenntnisse der letzten Jahre bestätigen eindrucksvoll, welche Bedeutung ein funktionierendes Risikomanagement für die Widerstandsfähigkeit eines Unternehmens hat und wie das bewusste Eingehen von Chancen und Risiken erfolgreiche Geschäftsmodelle fördert. 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 HanseMercur 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 Schadenpotential (Emerging Risks).

Emerging Risks haben sich zuletzt insbesondere in Form der Corona-Pandemie oder zunehmender Cyber-Kriminalität gezeigt. Aber auch die Veränderung gesellschaftlicher Normen, sowie der Wandel von Ökologie und Klima wirken sich mehr und mehr auf die Versicherungsbranche aus und können dieser Risikokategorie als sogenannte Nachhaltigkeitsrisiken zugeordnet werden.

Dem bei der HanseMercur 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 einbezieht, 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 HanseMercur 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
- Mitarbeiterbelange

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, Mitarbeitergewinnung und -bindung abgedeckt. Themen wie Compliance, Computer- und Netzsicherheit, Corporate Governance und Datenschutz sind explizit auf Ebene der Einzelrisikobetrachtung erfasst.

Im Rahmen der Risikobewertung der HanseMercur 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 HanseMercur (Abschnitt B, HanseMercur 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.

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 der Abteilungsleitung Compliance koordiniert, als Compliance-Officer im Auftrag der jeweiligen Geschäftsleitung die die Compliance-Funktion steuert und weiterentwickelt. 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 Mitarbeiter im Unternehmen: Alle Mitarbeiter stellen in ihrem Verantwortungsbereich sicher, dass sie die geltenden Regeln einhalten. Compliance-Betrachtungen gehören daher zu den Grundlagen jeder Entscheidung. Die Verwurzelung des Wertekodexes des Ehrbaren Kaufmanns 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 Mitarbeiter vor Haftungsansprüchen und aufsichtsrechtlichen Maßnahmen, die Sicherung der Reputation der Unternehmensmarke sowie die Förderung einer Compliance-Kultur insgesamt.



Compliance:
ein vielschichtiges
Regelwerk.

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 Mitarbeiter. Alle relevanten Compliance-Risiken werden im Rahmen des Compliance-Risikocontrollings beobachtet, überprüft und regelmäßig bewertet. Potenzielle Verstöße gegen relevante Compliance-Risiken, oder der Verdacht auf solche, werden geprüft, bewertet und gegebenenfalls erforderliche Maßnahmen ergriffen. Bei einem als wesentlich eingestuften Compliance-Verstoß, oder bei Verdacht auf einen solchen, greift zudem ein besonderes Berichtswesen an die gesamte Geschäftsleitung. Die Anzahl potenzieller bzw. tatsächlicher wesentlicher Verstöße ist ein zentraler Anhaltspunkt für ein funktionierendes und effizientes CMS.

Über gezielte Schulungs- und Sensibilisierungsmaßnahmen wird dafür Sorge getragen, Compliance-Verstößen durch Information vorzubeugen. So werden beispielsweise die Mitarbeiter in relevanten Geschäftsbereichen (z. B. Vertrieb) zum Thema Bestechlichkeit und Bestechung aufgeklärt.

Zur frühzeitigen Erkennung von potentiellen Compliance-Verstößen hat die HanseMercur ein internes Hinweisgebersystem eingerichtet, bei dem ein unabhängiger externer Rechtsanwalt als sogenannter Vertrauensanwalt eingebunden ist. Der Vertrauensanwalt steht allen Mitarbeitern der HanseMercur als Ansprechpartner zur Verfügung und nimmt sowohl Hinweise auf potenzielle oder tatsächliche Straftaten als auch 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 gab es auch im Berichtsjahr keine wesentlichen Compliance-Verstöße oder den Verdacht auf solche. Zudem wurden 2021 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 Mitarbeiter 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, insbesondere 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.

Die Anzahl der Vorfälle in 2021, die Verletzungen des Datenschutzes oder die Informationssicherheit betrafen, war über das Berichtsjahr verteilt durchschnittlich rund ein Fall pro Monat. Darüber hinaus hatten die aufgetretenen Vorfälle nur geringe Auswirkungen. Außerdem wurde das Datenschutz- und Informationssicherheitsmanagementsystem (DIMS), kontinuierlich ausgebaut.

📖 Im Jahr 2019 wurde bei der HanseMercur das Datenschutz- und Informationssicherheitsmanagementsystem modernisiert und wird laufend weiterentwickelt. Das DIMS basiert auf den Vorgaben der Norm ISO 27001.

📖 Im Jahr 2019 erhielt die HanseMercur Speziale erstmalig die ISO 27001-Zertifizierung für das Informationsmanagement der Prozesse für die Kunden- und Versicherungsvertragsverwaltung sowie das Leistungsmanagement des Produktes „Fielmann Nulltarif-Versicherung“. Im Berichtsjahr wurde diese Zertifizierung im Rahmen eines Überwachungsaudits bestätigt.

📖 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.

📖 Im Rahmen des Projektes zur Umsetzung der EU-DSGVO wurden sowohl datenschutzrechtliche als auch Aspekte der Informationssicherheit umgesetzt. Hierdurch können Redundanzen, insbesondere bei der Fragestellung, wie mit „Störungen“ umzugehen ist, vermieden werden, da dies ggf. Auswirkungen auf verschiedene Meldepflichten hat. Die HanseMercur hat eine gemeinsame Richtlinie „Incident-Management“ formuliert, die beide Seiten berücksichtigt. Die datenschutzrechtliche Bewertung zielt dabei eher auf die Rechtmäßigkeit der Verarbeitung, während die Informationssicherheit die Umsetzung verantwortet.

📖 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. Die Beantwortung der Beschwerden erfolgt grundsätzlich in schriftlicher Form. 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 zwei Fällen eingeschaltet. In beiden Fällen konnte der Sachverhalt mit der Aufsicht geklärt werden, ohne dass weitere Sanktionen erfolgten.

Social Engineering

Angreifer knacken nicht nur Computer, sie „hacken“ auch Menschen.
Wie das geht? Zeigt das Video.

Richtiger Umgang mit E-Mails

Das Öffnen einer E-Mail betrachten wir als Link oder das Öffnen eines Anhangs kann gefährlich sein.

Hilft der Virens Scanner?

Es kommt darauf an. Wie Sie im ersten Kapitel erfahren Sie, dass es täglich tausende neue Viren. Der Virens Scanner kennt sie. Das bedeutet: Von den 10.000 Viren, die täglich kommen, schützen SIE uns, in dem Sie nicht auf sie klicken.

Virens Scanner können Sie zu...

Warum dieses Training? E-Mail Internet & Cloud Passwörter Informationsklassifizierung Sicherer Arbeitsplatz Unterwegs Soziale Netze

Bei der Online-Awareness-Kampagne durchlaufen die Mitarbeiter der HanseMerkur eine große Bandbreite an Themenfeldern.

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 kommen prozessual die Überwachung gefährdeter Schnittstellen einschließlich geeigneter Backup- und Recovery-Maßnahmen sowie Notfallkonzepte. Unabhängige externe Dienstleister überprüfen regelmäßig die IT-Sicherheit.

Die implementierten Sicherheitsmaßnahmen haben trotz täglicher Cyber-Angriffe gegriffen. Im Bereich der eingehenden E-Mails wurden durch die eingesetzten Prüfroutinen rund 110.000 davon rausgefiltert und abgewehrt, die potenziell schadhafte Inhalte enthielten. Die von der HanseMerkur zur Abwehr schadhafter Programme eingesetzten Maßnahmen zeigten sich als sehr verlässlich. Störungen mit nennenswerten Auswirkungen sind nicht eingetreten.

Maßnahmen

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

Im Berichtsjahr fand ressort- und firmenübergreifend ein simulierter Phishing-Angriff statt, der zum Ziel hatte, Benutzerkennungen preiszugeben. Das Ergebnis des Angriffes lag im vergleichbaren Rahmen zu anderen Unternehmen entsprechender Größenordnung.

Seit 2018 wird bei der HanseMerkur ein automatisiertes Schwachstellenmanagement für alle IT-Systeme eingesetzt. Das System verfügt ständig über die aktuellsten bekannten „Common Vulnerabilities and Exposures/CVE“ (ein Standard für Schwachstellen und Risiken) und analysiert, ähnlich wie ein Penetrationstester, die IT-Systeme. Die Informationen über die bestehenden Schwachstellen werden in einem regelmäßigen Reporting an die verantwortlichen Führungskräfte übergeben.

2.6 Politische Einflussnahme

Als mittelständischer Versicherer fühlt sich die HanseMerkur 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. Das deutsche Gesundheitssystem treibt im Wettbewerb zwischen gesetzlichen Kassen und privaten Krankenversicherern nicht nur medizinische Innovationen, sondern sorgt im Zusammenspiel von staatlichen und privaten Strukturen auch für die Stärkung der medizinischen Ressourcen. Aufgrund der dualen Gesundheitsversorgung ist es eines der besten der Welt. So ermöglicht diese duale Versorgung die kürzesten Wartezeiten aller OECD-Länder und die sehr hohe Dichte an Krankenhausbetten.

Zwischen Beginn der Pandemie Anfang 2020 und Frühjahr 2022 tätigten die privaten Krankenversicherungsunternehmen Corona-bedingte Zusatzausgaben für Krankenhäuser, Ärzte und Zahnärzte sowie andere Leistungserbringer von mehr als 2,8 Milliarden Euro. Damit leistet die PKV mehr für die Bewältigung der Pandemie, als es ihrem Versichertenanteil entspricht. Somit garantiert sie nicht nur ihren Versicherten Gesundheitsschutz, sondern steht auch klar zu ihrer Mitverantwortung für das deutsche Gesundheitssystem insgesamt.

Die HanseMerkur hat 2021 mit einer Spende in Höhe von je 25.000 Euro die CDU und die FDP 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.

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 1 Million Versicherte gewonnen werden, die die Krankenzusatz- und Reiseversicherungen der HanseMerkur nutzen. Weitere Kooperationen bestehen u.a. mit der Optikerkette Fielmann (Nulltarifversicherung für Brillen), der Itzehoer Versicherung (Reise- und Krankenversicherungen), der VGH (Reiseversicherung), Basler Versicherungen (Riester), Husqvarna (Automower Protect), der Drogeriemarktkette Budnikowsky (u.a. Zahnzusatz) sowie seit 2020 mit Tchibo (u.a. Krankenzusatz- und Tierversicherung) und seit 2022 mit reifen.com und Payback.

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 Mitarbeiter im Außendienst, die unter anderem eine Vielzahl an Reisebüroketten und Reiseveranstalter in der Touristik und im Business-Segment betreuen. Sie ist marktführender Versicherer in der See-, Airline- und Bustouristik.

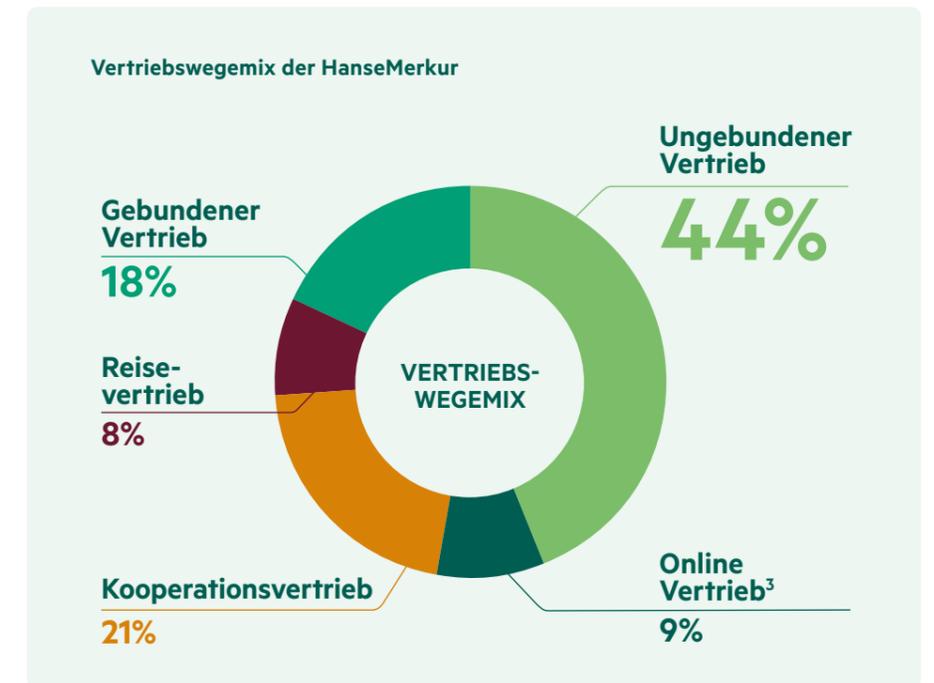


Digitale Jahreseeröffnungs-
tagung 2021

Im Kooperationsvertrieb und dem Reisevertrieb als B2B-Segmente haben die Mitarbeiter 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 online über den Beratungsnavigator (S. 42) 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.

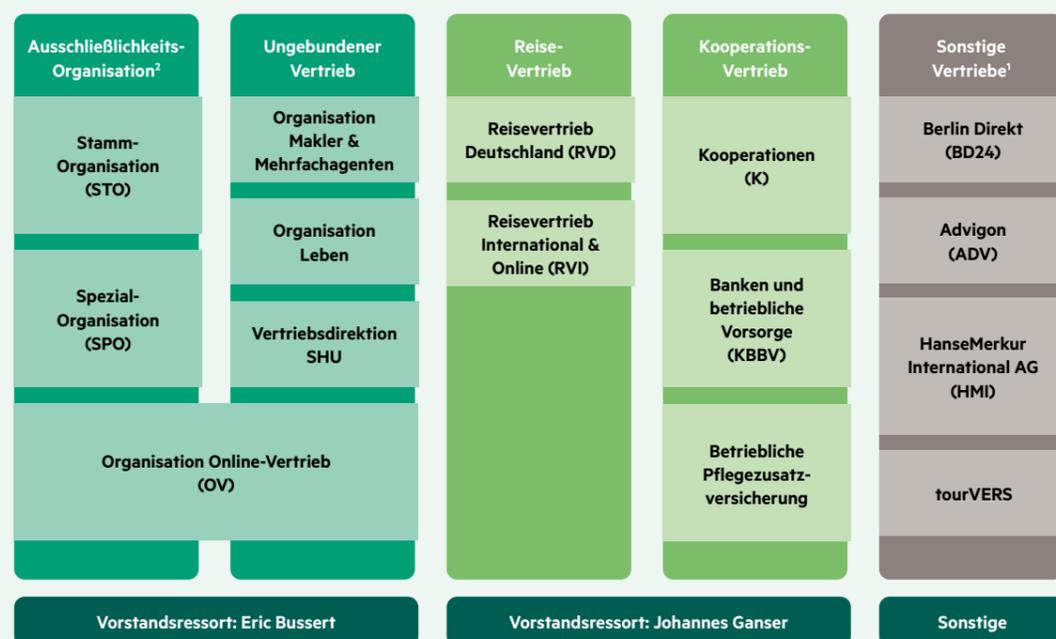
Durch den in Abbildung 7 dargestellten vielfältigen Vertriebswegemix stellt die HanseMerkur einen umfassenden Zugang zu ihren Produkten sicher: Face-to-Face über Außendienstpartner und Makler in der Region, auf digitalem Weg, über Telefon- und Video-Beratung sowie über die Kooperations- und Reisevertriebspartner.



³ Online Vertrieb inkl. BD24

Abbildung 7

Vertriebswege der HanseMerkur



¹ kein Vertriebszweig der HM-Gruppe, jedoch Beteiligungsgesellschaft mit eigenem Vertriebsnetz

Abbildung 6

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 das Wachstum ist es, die Kunden für moderne Versicherungsprodukte zu begeistern und möglichst weitgehend Kundenbedürfnisse mit einem exzellenten Service und Assistancelösungen zu befriedigen. Die Nachhaltigkeitsberichterstattung der HanseMerkur wird in den kommenden Jahren um eine genaue Zieldefinition und entsprechende Leistungskennzahlen ergänzt werden.

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, die Niedrigzins-Politik zudem Kapitalerträge erheblich einschränkt, die wiederum zur Auffüllung der Altersrückstellung notwendig sind, wächst insofern auch der Druck, Leistungsausgaben günstig zu beeinflussen. Im Bereich der Krankenversicherung baut die HanseMercur deshalb seit Jahren kontinuierlich das Gesundheitsmanagement für die Kunden der Krankenversicherung weiter aus.

Das Angebot umfasst im Wesentlichen die Bereiche Information und Aufklärung, Vorsorgethemen, 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 HanseMercur bietet ihren Vollversicherten die Möglichkeit, zwischen qualitätsgeprüften Angeboten der Schulmedizin und der Komplementärmedizin, wie der Traditionellen Chinesischen Medizin (S. 93), zu wählen.

So hilft das Gesundheitstelefon der HanseMercur beispielsweise den Versicherten dabei, geeignete Ärzte und Kliniken für medizinische Behandlungen zu finden. Handelt es sich um schwerwiegende, komplexe Erkrankungen, kann auch die Spezialistensuche über den Kooperationspartner BetterDoc in Anspruch genommen werden. Durch die zielgerichteten Empfehlungen gelangen die Kunden zu bestgeeigneten Medizinerinnen, um optimal und effizient behandelt zu werden. Auswertungen zeigen, dass sich bezogen auf geplante operative Eingriffe für mehr als jeden zweiten Eingriff bessere Alternativen anbieten.

Der weitere Ausbau der Gesundheitsservices der HanseMercur wurde im Jahr 2021 kraftvoll fortgesetzt. Immer mehr an Bedeutung gewinnen die digitalen Gesundheitsangebote für unsere Versicherten. In diesem wichtigen Bereich agiert die HanseMercur mit einer großen Innovationsstärke und wird als Enabler für einen umfassenden Gesundheitsschutz wahrgenommen. Diese Punkte zählen auch 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. Folgerichtig ist die Aufnahme eines Anspruchs auf Erstattung von Aufwendungen für digitale Gesundheitsanwendungen in die Allgemeinen Versicherungsbedingungen der HanseMercur zum 1. Januar 2022. Darüber wurden alle betroffenen Versicherten Ende des Jahres 2021 informiert.

Das bereits im Jahr 2020 erfolgreich getestete Schlaganfallvorsorge-Programm ist im Jahr 2021 mit einer ersten von drei Angebotswellen an risikorelevante Vollversicherte gesandt worden. Mit einem neu entwickelten Mehrkanal Mini-EKG-Gerät können Versicherte eigenständig und unkompliziert zu Hause ein EKG durchführen, welches Vorhofflimmern, ein Vorboten des Schlaganfalls, zuverlässig durch die Auswertung unseres medizinischen Kooperationspartners erkennt. Die Zustimmungquoten unserer Versicherten zum Angebot sind außergewöhnlich hoch.



Smarte Schlaganfallvorsorge: Mit dem neuen Mini-EKG können Patienten eigenständig und unkompliziert zuhause ein EKG durchführen, das Vorhofflimmern zuverlässig erkennt.

Die weiteren Versandwellen sind im ersten Quartal 2022 vorgesehen. Das Gerät hat mittlerweile mehrfach Awards als medizinische Innovation gewonnen. Im Herbst 2021 ist für Hypertoniker mit Vollversicherung ein weiterer digitaler Gesundheitsservice eingeführt worden. Im Zuge einer neuen Kooperation erhalten HanseMercur-Versicherte mit Bluthochdruck Zugang zur Blutdruck-Coaching App „Manoa“.

Manoa ist ein vollautomatisierter und datengetriebener Chatbot, der die Nutzer individuell durch das Programm führt und Schwerpunktthemen wie Blutdruck, Bewegung, Ernährung und Entspannung beinhaltet. Hypertoniker können ihren Blutdruck dokumentieren, mit ihrem digitalen Coach interagieren und die Messwerte qualitativ aufbereitet mit ihrem Arzt teilen. Basierend auf dem Verhalten und der jeweiligen Messwerte unterstützt Manoa ihre Nutzer mit individuellen Tagesplänen, personalisierten Handlungsempfehlungen und Zielen. Auch eine Erinnerungsfunktion zur Blutdruckmessung und zur Medikamenteneinnahme ist integriert. Bei Bedarf können darüber hinaus auch Tools zu Schlafstörungen und Diabetes Typ 2 genutzt werden.

Ferner wurde Ende des Jahres 2021 der HanseMercur Online Arzt fortentwickelt. Die HanseMercur bietet künftig ihren Kunden eine erweiterte ärztliche Videosprechstunde an. Die Leistung wird vom langjährigen Partnerunternehmen MD Medicus, einem der erfahrensten Anbieter für telemedizinische Serviceleistungen in Deutschland, bereitgestellt und richtet sich exklusiv an Kunden mit einer Krankheitskostenvollversicherung.

Neben einer virtuellen medizinischen Beratung, die seit 2018 im Rahmen eines Modellprojekts bereits angeboten wurde, gibt es nun auch die Möglichkeit der ärztlichen Fernbehandlung und Therapie. Medikamente, physiotherapeutische Anwendungen oder kleinere Hilfsmittel können verordnet werden und sogar die Ausstellung einer privatärztlichen Arbeitsunfähigkeitsbescheinigung ist möglich. Dies gilt für Fälle, in denen nach allgemein anerkannten fachlichen Standards ein persönlicher, physischer Kontakt mit einem Arzt nicht erforderlich ist. Sofern eine Vorstellung oder eine Weiterbehandlung vor Ort notwendig ist, wird eine geeignete fachärztliche Praxis in der Wohnumgebung des Versicherten recherchiert oder auf Wunsch ein Termin vereinbart.

Der Zugang zum Online-Arzt ist schnell, bequem und ohne Wartezeiten rund um die Uhr, auch abends, nachts, am Wochenende und an Feiertagen möglich, unter anderem direkt über die HanseMerkur RechnungsApp. Termine können dabei kurzfristig im gewünschten Zeitfenster vereinbart werden und bei eiligen Anliegen sind Sofort-Termine möglich. Die Anwendung selbst ist browserbasiert, der Download einer gesonderten App oder einer speziellen Software ist nicht erforderlich.

Der Online-Arzt 2.0 ist eine unkomplizierte, zeitgemäße und ressourcensparende Lösung, die mit Sicherheit auf ein hohes Interesse unserer Kundinnen und Kunden treffen wird.

Alle Angebote des Gesundheitsmanagements werden systematisch evaluiert und auf ihre Nachhaltigkeit geprüft. Gesundheitsprogramme werden in Abhängigkeit von der Teilnehmerzahl alle zwei bis drei Jahre kritisch begutachtet. Beispiel: Evaluation des „Gesundheitsbegleiters“, ein telefonisches Beratungsprogramm, das sich an Kunden mit chronischen Erkrankungen richtet. Über Langzeitstudien konnte bestätigt werden, dass das Programm erfolgreich das Selbst- und das Notfallmanagement der Teilnehmer verbessert, z. B. durch regelmäßig durchgeführte Blutdruck- oder Gewichtskontrollen. Dadurch wurden unnötige Krankenhausaufenthalte vermieden. Durch Reduktion der Krankenhausaufenthalte konnten die Kosten der zwei Folgejahre um ca. 40 Prozent im Vergleich zum Vorjahreszeitraum gesenkt werden.



Seit 2011 steht die RechnungsApp allen KV Versicherten der HanseMerkur zur Verfügung u.a. um Leistungsbelege wie Arztrechnungen oder Rezepte digital einzureichen, Rückrufe zu vereinbaren, Adress- und Bankverbindungsänderung durchzuführen. Darüber hinaus steht auch seit 2018 eine digitale Postbox für Leistungsabrechnungen zur Verfügung. Aktuell nutzen ca. 266.000 Kunden (41,3% Vollversicherte, 58,7% Zusatzvers.) mit bis zu 10.000 Transaktionen täglich die App. Ca. 51 Prozent der Leistungseinreichungen werden mittlerweile digital eingereicht (führt zu Einsparungen von ca. 100.000 Euro p.a. in der Postaufbereitung), ca. 30 Prozent unserer Leistungsabrechnungen werden digital versandt (führt zu Brief-/Portokosteneinsparungen von ca. 0,45 Millionen Euro p.a.) und mit ca. 100.000 Self-Service Vorgängen p.a. sparen wir ca. 100.000 Euro p.a. an Personalkosten. Damit bewegen wir uns im Markt hinsichtlich der Nutzung im oberen Drittel.

Im Jahr 2021 wurde nun eine weitere innovative Funktion vorbereitet: Mit der neuen Funktion „eRechnung“ unterstützt die App nun auch den digitalen Rechnungsempfang vor der Einreichung. Im Ergebnis bildet die HanseMerkur mit Partnerunternehmen den Prozess von der Rechnungserstellung beim Arzt bis zur Versicherungserstattung vollständig digital ab.

Die eRechnung ist im ersten Schritt für mehrere tausend Zahnarztpraxen aktiviert, weitere Zahnärzte und Ärzte folgen in den kommenden Monaten. Damit die Rechnung digital in der Postbox der HanseMerkur RechnungsApp empfangen werden kann, muss die App-Kommunikation mit dem Rechnungsersteller vom Kunden in der App beauftragt werden. Anschließend werden alle folgenden Rechnungen des Rechnungserstellers direkt in die App zugestellt und können von dort mit nur einem Knopfdruck an die HanseMerkur zur Leistungserstattung eingereicht werden.

Nach Abschluss der Regulierung durch die Leistungsabteilung wird das Leistungsabrechnungsschreiben ebenfalls in die Postbox der App zugestellt. Der Leistungsprozess gestaltet sich somit vom Arzt über den Versicherten bis zur HanseMerkur komplett digital: schnell, komfortabel und vor allem umweltschonend. Damit beschleunigt sich gleichzeitig der Zahlungsprozess und der CO₂-Fußabdruck wird reduziert.

Nach der bundesweit ersten RechnungsApp im Jahr 2011, der Einführung der Foto-funktion im Jahr 2014 und der Einrichtung der elektronischen Postbox im Jahr 2018, zeigt sich die HanseMerkur ein weiteres Mal ganz weit vorn im Markt mit der Anbindung der eRechnung.

Im Jahr 2022 sind weitere Weichenstellungen vorgesehen, um den künftigen digitalen Datenaustausch zwischen Leistungsanbietern und Kunden/Patienten vorzubereiten und die dafür erforderlichen Voraussetzungen zu schaffen. Das betrifft unter anderem einen digitalen Identitätsnachweis, die elektronische Patientenakte und das eRezept.

Nutzungszahlen der RechnungsApp

■ Eingegangene App-Einreichungen gesamt ■ darin enthaltene Belege gesamt

Der Anteil an den gesamten Leistungsabrechnungen betrug durch die „RechnungsApp“ im Geschäftsjahr 2017 noch 21 Prozent und wurde bis ins Geschäftsjahr 2021 auf 51 Prozent gesteigert.

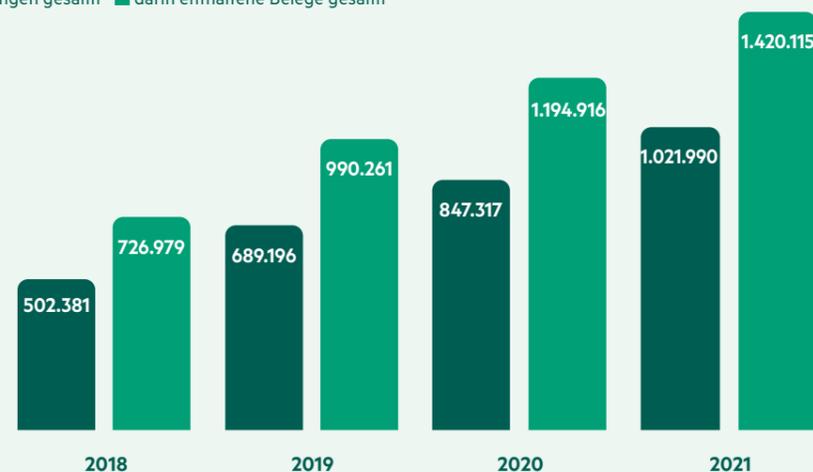


Abbildung 8



Mit dem Ausbau der digitalen Versorgung gestalten wir zeitgemäße Angebote für unsere Kunden und stärken unsere Rolle als Vorreiter in der digitalen Gesundheitsversorgung.

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.

Als Reaktion auf die Ausbreitung des Covid-19 Virus haben die HanseMerkur Reiseversicherung (HMR) und die Berlin Direkt Versicherung, als einer der ersten Versicherer, einen Corona-Reiseschutz entwickelt und im Sommer 2020 erfolgreich eingeführt. Der Zusatzschutz deckt die besonderen Unwägbarkeiten der Coronakrise sowohl vor Antritt der Reise als auch während der Reise und am Urlaubsort ab. Der spezielle Corona-Reiseschutz umfasst eine Storno- und Reisekostenabsicherung, wenn für den Reisenden aufgrund eines Corona-Verdachts zu Hause oder am Urlaubsort eine Quarantäne angeordnet wird. Sollten Reisende ihren bereits angetretenen Urlaub aufgrund einer Quarantäne abbrechen oder verlängern müssen, erstatten die Gesellschaften darüber hinaus die zusätzlichen Unterkunfts- und Rückreisekosten. Der Erfolg ist bereits sichtbar: Der Corona-Reiseschutz wurde vom FOCUS Money Versicherungsprofi im September 2020 zum „Produkt des Monats“ gekürt.

Posteingänge HanseMerkur Leistungsabrechnungen Kranken

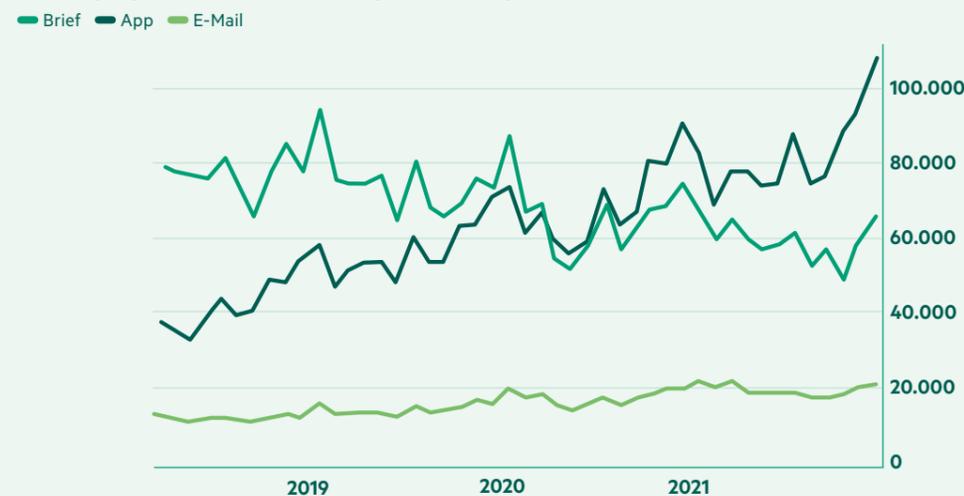


Abbildung 9



An der virtuellen JET nahmen Vertriebspartner aus ganz Deutschland teil.

Zudem bieten die obligatorischen Corona-Zusatzpakete dem deutschen Veranstaltermarkt in vier Varianten eine breite Auswahl, um ihren Kunden einen passgenauen Schutz anbieten zu können. Die Paketvarianten werden individuell kalkuliert, können umgehend in den Verkaufsprozess eingebunden werden und erfordern keinen Mindestumsatz. Dabei werden alle Leistungsstufen und Preiskategorien abgedeckt. Die Leistungen umfassen wahlweise eine Rücktritts-, Reiseabbruch-, Reisekranken- und Corona-Reisekrankenversicherung.

Eine wichtige Produkterweiterung folgte Anfang 2021: Seitdem greift der Corona-Reiseschutz auch, wenn bei Reiseantritt bereits eine Reisewarnung für das Zielland gilt. Darüber hinaus hat die HanseMerkur ihr Reiseschutz-Produktkonzept zugunsten von Kunden und Reisevertriebspartnern neu gestaltet. Hinzu gekommen sind zum Beispiel Miet-Camper-Tarife und der Sportreisen-Zusatztarif „Aktiv-Urlaub Plus“. Des Weiteren können mit der Anhebung der Prämiegrenze von 10.000 Euro auf bis zu 15.000 Euro noch höherwertige Reisen abgesichert werden. Dass das Unternehmen mit seinen Produkten gut aufgestellt ist, attestierte zum Beispiel Stiftung Warentest „Finanztest“, die die HanseMerkur Ende 2021 beim Vergleich von Reiserücktrittspolicen zum Testsieger kürte. Auf veränderte Marktanforderungen richtet sich die HanseMerkur 2022 vor allem mit der Neugestaltung der Geschäftsreisentarife und einem neuen Reiseschutzkonzept für Busveranstalter aus.

Die HanseMerkur Lebensversicherung AG (HML) positioniert sich im Geschäftsjahr mit einem attraktiven Produktportfolio. So hat die HML ihr Fondsangebot für alle Rentenversicherungen grundlegend überarbeitet. Von 30 angebotenen Fonds weisen 13 einen Nachhaltigkeitsschwerpunkt auf (entspricht 43,34 Prozent). Damit kommt auch die HML den Nachhaltigkeitsbedürfnissen der Kunden nach.

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 ökologischen Fußabdruck, wie etwa das Fahrrad. Unseren Kunden wird beispielsweise günstiger Versicherungsschutz für E-Scooter und S-Pedelecs angeboten. Als eines der ersten Versicherungsunternehmen verwenden wir ausschließlich umweltfreundliche Klebeschilder anstelle der herkömmlichen Blechschilder. Im Rahmen der Unfallversicherung erhalten Kunden im Falle eines Fahrrad- oder Rollerunfalls verbesserte Leistungen.

Für die Kfz-Versicherung wurde eine am CO₂-Ausstoß des Fahrzeugs orientierte Nachhaltigkeitsklasse entwickelt, von der besonders unsere 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, 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.

Für die HanseMerkur bedeutet Nachhaltigkeit mehr als nur Umweltschutz. Die Gesundheit unserer Kunden und der Kinderschutz liegt uns besonders am Herzen – auch abseits unserer Krankenversicherung. Unsere Unfallversicherung bietet deshalb eine Vielzahl zusätzlicher Leistungen an, die unsere Kunden in der Bewältigung einer schwierigen Situation unterstützen. So helfen wir zum Beispiel Eltern nach einem schweren Unfall ihres Kindes mit einem monatlichen Unterstützungsgeld, damit sie sich ganz auf die Genesung ihres Kindes konzentrieren können. Fitnesskurse nach Brüchen oder Bänderrissen aber auch psychologische Soforthilfe erleichtert den Wiedereinstieg in den gewohnten Alltag.

Als Partner des „The Health Circles“ – initiiert von der Handelsblatt Media Group – steht die HanseMerkur im Austausch mit den führenden Köpfen des Gesundheitswesens. Ziel dieser Health Community mit rund 300 Stakeholdern aus den Bereichen Leistungserbringer, Versicherungen, Krankenkassen, Politik, Med-Tech Unternehmen/Startups, Pharma-Unternehmen, Patientenvertretungen und Wissenschaft ist es, das beste gesundheitliche Ergebnis für den einzelnen Menschen zu erreichen. Dafür soll der wissenschaftliche und technologische Fortschritt kraftvoll genutzt werden – für Innovationen, die bei den Patienten wirklich ankommen. Ein Thema im Berichtsjahr war beispielsweise die Digitalisierung im Gesundheitswesen als Herausforderung für alle Akteure. Die gesamtheitliche Betrachtung verschiedener Health-Themen ist für die HanseMerkur als Gesundheitspartner von über 10 Millionen Menschen von besonderer Bedeutung; nicht nur aus diesem Grund trägt die HanseMerkur als Hauptinitiativ-Partner maßgeblich zur Ausrichtung der Initiative bei.

Die HanseMerkur ist darüber hinaus in verschiedenen Netzwerken wie dem German Sustainability Network aktiv und sucht dort mit Gleichgesinnten nach weiteren Ansatzpunkten, Komposit-Produkte noch nachhaltiger und kundenfreundlicher zu gestalten.

Die Berlin Direkt Versicherung hat im Berichtsjahr neue Produkte auf den Markt gebracht und unterstützt ihre Kunden damit auf dem Weg zur CO₂-freundlichen Mobilität. Die Fahrrad- und E-Bike-Versicherung beinhaltet neben dem reinen Diebstahl- und Beschädigungsschutz auch eine Pannen- und Unfallhilfe, Gepäckschutz und vieles mehr. Zudem ist vom Vertragsabschluss bis zur Schadenmeldung alles digital und somit komplett papierfrei. Selbst die eigentliche Police gibt es zum Download in die Wallet App oder Google Pay und ist so auf jeder Radtour mit dabei.

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 Vertriebsservice 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 „Leitlinie Qualifikation, Zuverlässigkeit, geordnete Vermögensverhältnisse und Fortbildung im Vertrieb“, die „Richtlinie Vertrieb“, das „Compliancekonzept Vertrieb“, die „Richtlinie zum Umgang mit Interessenskonflikten beim Vertrieb von Versicherungsanlageprodukten“ sowie die „Kompetenz- und Vollmachtenregelungen“ der HanseMerkur bilden gemeinsam das maßgebliche interne Regelwerk für die Ausgestaltung und Verwaltung des Vertriebes sowie die Zusammenarbeit mit vertriebslich Tätigen. Die Verpflichtung des Vertriebes auf die Einhaltung dieser Unternehmensgrundsätze erfolgt im Rahmen von Vertriebsvereinbarungen.

☞ Eine Versicherungsvermittlungstätigkeit für die HanseMerkur ist nur bei Vorliegen einer für die Vermittlung des jeweiligen Versicherungsvertrages angemessenen fachlichen Qualifikation möglich. Die HanseMerkur Vertriebsakademie organisiert und veranstaltet entsprechende Bildungsmaßnahmen. Informationen zu aktuellen Produktneuerungen erhält der Vertrieb zusätzlich über die regelmäßigen „Fachinformationen für den Vertrieb“ sowie Online- und Offline-Weiterbildungsmaßnahmen.

☞ Die HanseMerkur 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.

Kundeninformation, Produktaufklärung und Beratung

☞ Mit dem freiwilligen Beitritt zum Verhaltenskodex für den Versicherungsvertrieb 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.

☞ Im Einklang mit den gesetzlichen und aufsichtsrechtlichen Vorgaben und dem GDV-Verhaltenskodex für den Versicherungsvertrieb, steht die HanseMerkur 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.



Ob vom Büro oder mobil: Die Mitarbeiter der HanseMerkur agieren flexibel – ob in internen Meetings oder bei Kundenanfragen.

📖 Für eine hohe Transparenz in der Kundenberatung hat die HanseMerkur mit dem Beratungsnavigator bereits im Jahre 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 HanseMerkur 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 (§ 6 VVG).

📖 Die HanseMerkur 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. Im Falle von externen Hinweisen, wie beispielsweise Marktratings, werden bei Bedarf Anpassungen bei den Kundeninformationen vorgenommen.

📖 Gemäß Durchführungsverordnung der EU-Kommission vom 11. August 2017 wurden die Anforderungen an das IPID nach IDD neu geregelt. Die HanseMerkur kommt diesen Anforderungen fortlaufend nach und hat im Zuge dessen Prozesse neu etabliert und angepasst, Beratungstechnologien ergänzt und erweitert sowie eine Geeignetheits- und Angemessenheitsprüfung für Versicherungsanlageprodukte eingeführt. 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.

📖 Im Zuge des zunehmenden Online-/Direktvertriebs von Versicherungsprodukten stellt die HanseMerkur mit ihren Webseiten eine hochwertige Kundeninformation sicher und wurde hierfür u.a. mit dem Gütesiegel s@fer-shopping des TÜV SÜD ausgezeichnet. Grundlage der Zertifizierung ist ein umfassender Kriterienkatalog mit mehr als 100 Einzelkriterien, die ein hohes Maß an Qualität und Sicherheit für den Online-Kunden gewährleisten sollen. Dazu gehören insbesondere Qualitätsanforderungen an die Organisation des Online-Anbieters, wie z. B. die Fähigkeit, die versprochenen Leistungen tatsächlich zu erfüllen, sowie ein gutes Datenschutzniveau, insbesondere zum Schutz von personenbezogenen und anderen sensiblen Daten. Darüber hinaus wird die Transparenz des kompletten Online-Einkaufsvorgangs untersucht – von der Recherche und Auswahl bis zur Bestellung und deren Abwicklung. Zur Förderung der Kundenfreundlichkeit wurden zudem die Erkenntnisse eines Usability-Tests im Onlinevertrieb berücksichtigt.

📖 Zur Förderung der Versicherungskompetenz bei jungen Erwachsenen bietet die HanseMerkur zudem Erklärvideos bei YouTube an. Senioren werden intensiv zum Thema Versicherbarkeit bei Vorerkrankungen informiert.

📖 Für den Umgang mit und die Bearbeitung von Kundenbeschwerden im Vertrieb hat die HanseMerkur 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 Organisation. 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 2021 wurde dieser Schwellenwert nicht erreicht.

Vermittlerqualifikation

Der Anspruch der HanseMerkur ist es, ihren Kunden Sicherheit zu geben. Das setzt eine kompetente, verständliche und transparente Beratung durch die Vermittler voraus. 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 entsprechenden Kenntnisse erfolgt die Freischaltung in Form von Verkaufsberechtigungen.

Seit Inkrafttreten der EU-Richtlinie über Versicherungsvertrieb (IDD) wurden die Aus- und Weiterbildungskonzepte entsprechend überarbeitet und angepasst. Besonderes Augenmerk lag in diesem Zusammenhang auf den Schulungen der Mitarbeiter und Vermittler, die verkaufend oder verkaufsberatend tätig sind. Mit Hilfe des digitalen Lernmanagementsystems (LMS) haben die Mitarbeiter und Vermittler direkten Zugriff auf ein Schulungs- und Weiterbildungsprogramm, einen Überblick darüber, welche Fortbildungsmaßnahmen sie absolvieren müssen und zusätzlich Zugriff auf weitere webbasierte Inhalte. Das LMS beinhaltet zudem eine Datenbank mit persönlichen Weiterbildungskonten für alle Teilnehmer und stellt somit die Dokumentation der absolvierten Bildungsmaßnahmen sicher.

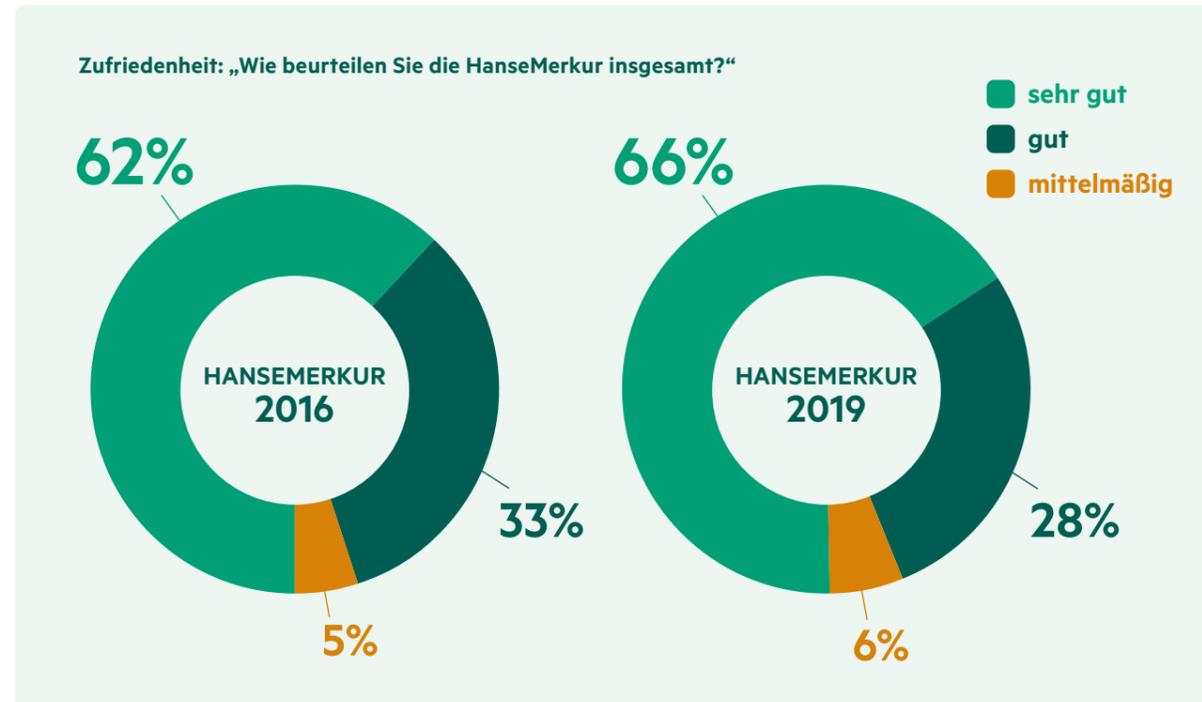
Im Berichtsjahr 2021 wurden 562 vertriebliche Tätige des angestellten Innen- und Außendienstes IDD-gemäß weitergebildet. Dafür haben diese Kolleginnen und Kollegen insgesamt 10.088 Stunden, das sind durchschnittlich fast 18 Stunden pro Person, Weiterbildungszeit absolviert. Alle vertrieblichen Mitarbeiter 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.

3.4 Kundenorientierung und faire Schadensabwicklung

Ein langfristiges und vertrauensvolles Kundenverhältnis sowie eine faire Schadensabwicklung sind von zentraler Bedeutung für die HanseMerkur. 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 HanseMerkur 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 HanseMerkur 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 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 die eine hohe Automatisierungsquote sicher gestellt wird. Die Auswirkungen der Corona-Pandemie haben sich in der Leistungsbearbeitung der Krankenversicherung besonders bemerkbar gemacht: Etliche Sonderregelungen des Gesetzgebers mussten zeitnah in der Regulierung umgesetzt werden.



Als Parameter für Zufriedenheit wurde durchgehend die Bewertung von „ausgezeichnet“ und „sehr gut“ zusammengefasst. „gut“ wurde als neutral bewertet. Abbildung 10

Insgesamt wuchs die Produktion an Abrechnungen deutlich auf rund 1.768.000 erstellte Abrechnungen an. Dennoch konnte die durchschnittliche Erstbearbeitungsdauer auf 5,7 Kalendertage und damit um 5 Prozent gegenüber dem Vorjahr gesenkt werden. Die Effizienzsteigerung in der Leistungsregulierung ist auf den Ausbau der Automatisierung bzw. Teilautomatisierung zurückzuführen.

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 RechnungsApp, 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.

Darüber hinaus hat die HanseMerkur Allgemeine Versicherung AG im Berichtsjahr eine weitere Online-Schadensanzeige gelauncht. Versicherungsnehmer der Tier-OP-Versicherung können online den jeweiligen Schaden melden und entsprechende Dokumente parallel uploaden. Dieser Service wird von den Kunden gut angenommen; rund 32 Prozent der Schadensmeldungen erreichten die HanseMerkur hierbei digital.

Die HanseMerkur nutzt Impulse aus Kundenzufriedenheitsanalysen, 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. Im Berichtsjahr wurden rund 635.000 Abrechnungen umweltschonend papierlos zugestellt. Jeder vierte RechnungsApp-Nutzer hat mittlerweile diese Zustellung über die digitale Postbox gewählt, Tendenz steigend. Die RechnungsApp wird zudem auch immer häufiger als Kundenkommunikationstool verwendet: Im Corona-Jahr 2020 wurde ein digitaler Symptomchecker eingeführt, der kostenlos über die App sowie über die Website vom Kunden genutzt werden kann.

In 2019 hat die HanseMerkur eine Kundenzufriedenheitsanalyse in Auftrag gegeben, nachdem die letzte Befragung 2016 erhoben wurde. Insgesamt nahmen 2.029 Kunden an einer Online-Befragung teil. Die Gesamtzufriedenheit, die mit 66 Prozent bewertet wurde und damit über dem Marktvergleich zur externen Benchmark (55%) liegt, ist erneut gestiegen und bestätigt die kontinuierliche und innovative Arbeit der HanseMerkur und ihren Fachabteilungen. Im Detail lassen sich aus den Ergebnissen für alle Sparten und Fachabteilungen Handlungsempfehlungen ableiten. So setzt sich der positive Trend der vergangenen Jahre in allen Bereichen fort z. B. Weiterempfehlungsbereitschaft (76%; 2016: 66%), Wiederabschlussbereitschaft (78%; 2016: 71%) und eine durchweg positive und vor allem gestiegene Gesamtzufriedenheit der Kunden in allen Sparten (Kranken: 63%; Leben: 63%; Sach: 74%; Reise 78%).

Doch nicht nur die Zufriedenheit der Kunden ist gestiegen, auch die Erwartungen haben erneut zugenommen. Dieser erkannte Handlungsbedarf ist allein Anspruch der HanseMerkur an ihre eigene Prozessoptimierung und Kundenzufriedenheit – im Branchendurchschnitt liegt die HanseMerkur nämlich mit 65 Prozent Gesamtzufriedenheit bei der Schadensregulierung weiterhin über dem Marktdurchschnitt (Branche: 61%).

Nachhaltigkeit: Großer Hebel im Bereich Kapitalanlage



Nachhaltige Investitionen

4.1 Einführung

Investitionen erfolgen bei der HanseMercur stets nach den Regeln des „gelebten Anstands“. Hierzu gehört für die HanseMercur zum einen, alle gesetzlichen Anforderungen stets 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 handeln und zu agieren. Als Treuhänder-Unternehmen der HanseMercur fungieren die HanseMercur Trust AG (HMT) im Bereich der Finanzanlage und die HanseMercur Grundvermögen (HMG) im Bereich der Immobilieninvestments in der Verwaltung und Investition von Prämiegeldern der HanseMercur und Drittgeldern.

Unter den Oberbegriff Nachhaltige Investitionen fallen im Folgenden die nachhaltigen Finanzanlagen und Immobilieninvestments.

4.2.1 Nachhaltige Finanzanlagen

4.2.2 Vorwort/Motivation



HanseMercur Trust AG (HMT) ist ein 100-prozentiges Tochterunternehmen der HanseMercur Gruppe und steht für hanseatische Kaufmannstradition und innovative Asset-Management-Lösungen mit starkem systematisch-quantitativen Fokus sowie einer ausgeprägten Kompetenz bei Absolute Return und Wertsicherung. Ende 2021 betreute die HMT 46 Fondsmandate. Die 28 Mitarbeiter der HMT verwalten im Berichtsjahr ein Vermögen von 11,9 Milliarden Euro, davon rund 1,4 Milliarden Euro für externe Anleger.

Die HMT ist im Bereich der Kapitalanlagen mit dem Thema Nachhaltigkeit erfahren und betreut bereits seit 2016 Finanzanlagen gemäß nachhaltiger Kriterien. 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 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 HanseMercur der Herausforderung gegenüber, in einem dauerhaften Niedrigzinsumfeld ausreichend hohe Erträge zu erwirtschaften und gleichzeitig der eigenen sozialen Verantwortung sowie den zunehmenden gesellschaftlichen Anforderungen an die Nachhaltigkeitsleistung gerecht zu werden.

Nachhaltige Finanzanlagen verzeichnen über Jahre hinweg einen Zuwachs an Bedeutung und Dynamik. Grund dafür ist nicht nur die europäische Regulatorik (u.a. durch Offenlegungsverordnung oder Sustainable Finance Disclosure Regulation), sondern auch die erhöhte Nachfrage sowohl bei privaten als auch bei institutionellen Anlegern. Für die HMT ist Nachhaltigkeit nicht nur einen Risikoansatz – Risiken können durch soziale, ökologische und Governance-Kriterien besser erkannt und bewertet werden –, sondern auch ein strategisches Ziel, das durch die erhöhte Aufmerksamkeit auch durch Wirtschaft und Industrie weiter in den Fokus rückt.

4.2.2 Die Zukunft nachhaltiger Investitionen: Positionierung und Strategieansatz

Die Zukunft nachhaltiger Investitionen

 In der Unternehmensstrategie ist die nachhaltige Kapitalanlage fest verankert. Damit ist die HMT bei ihren Kunden hervorragend positioniert. So wurde zum Jahreswechsel 2020/2021 ein weiteres Stiftungsmandat mit einer HMT-eigenen nachhaltigen Anlagestrategie aufgelegt.

Meilensteine in der Strategieumsetzung HMT

• ESG-Publikumsfonds

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 CO₂-Fußabdruck ("carbon footprint") des Gesamtportfolios konsequent zu reduzieren.

Bei den nachhaltigen Publikumsfonds der HMT handelt es sich um europäisch ausgerichtete Vermögen. Im Vergleich zum Vorjahr ist das Gesamtvolumen dieser ESG-Assets (Environment, Social, Governance) bei Drittkunden weiter gestiegen und ergibt zum Bilanzstichtag ein Volumen von insgesamt 257,1 Millionen. Euro. Transparenz ist der HMT wichtig. Deshalb finden Anleger und Interessenten unter www.hmt-ag.de aktuelle Nachhaltigkeitsreportings, aus denen u.a. das CO₂-Profil, die Gesamt-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. Im Berichtsjahr stieg der Anteil ESG-konformer Publikumsfonds auf 30 Prozent. Dabei wurde die Nachhaltigkeitsqualität weiter erhöht. Insbesondere durch strenge Kriterien zum Klimaschutz, nach denen Kohle, Erdgas, Ölsande und Fracking ab geringen Quoten ausgeschlossen sind. Für diese Fonds wurden der HMT vom Forum für Nachhaltige Geldanlagen e.V. (FNG) wie in den Vorjahren auch im Berichtsjahr das FNG-Siegel verliehen, erstmals mit einem Stern, 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. Die Mitarbeiter der HMT haben direkten Zugang zu den ESG-Daten des Dienstleisters und verarbeiten sie für die Bewertung nachhaltiger Titel. 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. Bereits seit mehreren Jahren betreut die HMT den Spezialfonds einer Stiftung. Dieses Vermögen ist nach strengen, individuellen Nachhaltigkeitskriterien zusammengesetzt, die sich aus dem Förderzweck der gemeinnützigen Stiftung der Kinder- und Jugendhilfe ableiten.

• Risikomanagement

Auch im Risikomanagement der Kapitalanlagen macht die Integration von ESG-Risiken weiter Fortschritte. Hierzu wurde das HMT-Frühwarnsystem hinsichtlich einer expliziten Einbeziehung von ESG-Risiken analysiert und erste Modellanpassungen vorgenommen, um materielle Bonitätseinflüsse von ESG-Risikofaktoren besser zu reflektieren. 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 Unterschreiten 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 die Frühwarnsysteme wird weiter vorangetrieben (sogenannte ESG-Integration). Hierzu sind eingehende statistische Datenanalysen und der stetige Ausbau von Analysekompetenz im Bereich Nachhaltigkeit erforderlich.

• Interne Expertise und Außendarstellung

Insgesamt sind 28 Mitarbeiter für die HMT tätig. Die strategische Ausrichtung spiegelt sich auch in der internen Darstellung wider: Ein Team bestehend aus einem Leiter Nachhaltigkeit sowie mehreren weiteren Mitarbeitern, die explizit im Bereich Nachhaltigkeit in Finanzanlagen involviert sind, unterstreichen 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 auf Veranstaltungen von Vertretern der HMT 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 hohem Level zu halten, finden Weiterbildungen statt. Darüber hinaus stehen die Mitarbeiter im regelmäßigen Austausch mit Themenspezialisten und Kunden, die auf Nachhaltigkeit in Finanzanlagen Wert legen.

Die HMT ist seit 2020 als Unternehmen klimaneutral und kooperiert mit der Klimaschutzagentur atmosfair.

 Ziel der HMT ist es aus strategischer Sicht, die nachhaltige Kapitalanlage weiter auszubauen. Das beinhaltet die Nachhaltigkeit für die bestehenden Anlagen und die Auflage neuer nachhaltiger Fonds mit differenzierten, marktgerechten Profilen und attraktiven Renditechancen. Geeignete Leistungskennzahlen für die Steuerung dieses Ziels werden aktuell noch erarbeitet. Eine internationaler NGO unterstützt und berät die HMT auf diesem Weg. Es ist geplant, die Kooperation über das Berichtsjahr hinaus zu verlängern.

4.2.3 Ausgezeichnete Produktwelt



Die Nachhaltigkeit drückt sich auch in den Siegeln, vergeben u.a. von renommierten Verbänden, aus, die die HMT für ihre Produkte verliehen bekommen hat. So wurden vier ESG-Publikumsfonds mit dem FNG-Siegel 2022 plus einem Stern ausgezeichnet. Die Siegel würdigen die Expertise in den Bereichen Wertsicherung, Risikomanagement und Nachhaltigkeit. Das Forum nachhaltige Geldanlagen e.V. (FNG) ist der Fachverband für Nachhaltige Geldanlagen in Deutschland, Österreich, Liechtenstein und der Schweiz. Er repräsentiert über 200 Mitglieder, die sich für mehr Nachhaltigkeit in der Finanzwirtschaft einsetzen. Das FNG-Siegel ist als nichtstaatliches Gütesiegel der Qualitäts- und Transparenzstandard am Markt. Der HMT Corporates Risk Control ESG erhielt damit zum dritten Mal seit 2019 das FNG-Siegel.

Als weiteres Beispiel einer transparenten und nachhaltigen Anlagestrategie kann der ebenfalls mit dem FNG-Siegel ausgezeichnete Fonds HMT Wertsicherung 94 ESG genannt werden. Um über das schlichte Ausschließen nichtnachhaltiger Emittenten hinaus eine gezielte, positive Nachhaltigkeitsleistung zu erbringen, nutzt der Fonds zwei zusätzliche Strategiebausteine. Zum einen investiert der Fonds vorrangig in Wertpapiere von Emittenten, die aktuell bereits eine hohe Nachhaltigkeit aufweisen. Die Nachhaltigkeit der Emittenten wird dabei anhand ihrer ESG-Scores beurteilt, da diese vielfältige Nachhaltigkeitsaspekte systematisch erfassen und sinnvoll auf Emittenten- und Fondsebene aggregieren. Zum anderen verfolgt der Fonds einen „Best in Transition“-Ansatz. Dabei investiert der Fonds in Emittenten, die zuletzt besondere Fortschritte in puncto Nachhaltigkeit erzielt haben.

Der Best-in-Transition-Ansatz wird mittels eigener Transitionsindikatoren umgesetzt. Hintergrund sind sowohl Rendite- als auch Wirkungsüberlegungen; letztere setzen bei bevorzugten Investitionen in Unternehmen mit positiver Nachhaltigkeitsdynamik auf positive Anreize für diese (und auch andere) Unternehmen, ihre Nachhaltigkeitsanstrengungen weiter zu erhöhen.

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.



Jon Gallop, HMT Leiter Nachhaltige Investments, mit dem FNG-Siegel für die ESG-Publikumsfonds.

4.2.3 Fonds für eine bessere Welt

Ende 2020 hat die HMT einen neuen globalen Aktienfonds mit dem Namen „HMT Aktien Bessere Welt“ aufgelegt. Investiert wird weltweit in Aktienwerte von etablierten, aber auch kleineren Unternehmen, die „die Welt ein kleines Stück besser machen“. Der Fokus liegt auf Technologien, die eine emissionsfreie, abfallreduzierte, fairere Welt unterstützen. Finanziert wurde das Startvolumen aus Beitragsmitteln der HanseMerkur.

4.2.5 HM-Dachfonds

Der „HanseMerkur Strategie ausgewogen Nachhaltigkeit“ ist ein global diversifizierter Multi-Asset-Dachfonds, der im September 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. Für die Anlage in die einzelnen Märkte verwendet der Fonds sowohl aktive als auch passive Zielfonds. Diese werden durch einen systematischen Prozess selektiert, der sowohl quantitative als auch qualitative Kriterien berücksichtigt. Bei der Selektion und Begutachtung der Zielfonds liegt ein besonderes Augenmerk auf dem Nachhaltigkeitsprofil der Zielfonds. Dieses orientiert sich an anerkannten Marktstandards für nachhaltige Kapitalanlagen.

Die HMT entspricht damit dem Kundenwunsch nach einer langfristigen und nachhaltigen Geldanlage, in der Sicherheit und Renditechance gleichermaßen berücksichtigt werden. Der Fonds bietet Anlegern mit mittlerer Risikoneigung die Möglichkeit, bei einer relativ stabilen Wertentwicklung an den langfristig höheren Chancen der verschiedenen Märkte unter Nachhaltigkeitskriterien zu partizipieren.



Die Mitarbeiter der HMT haben die Aktienkurse fest im Blick

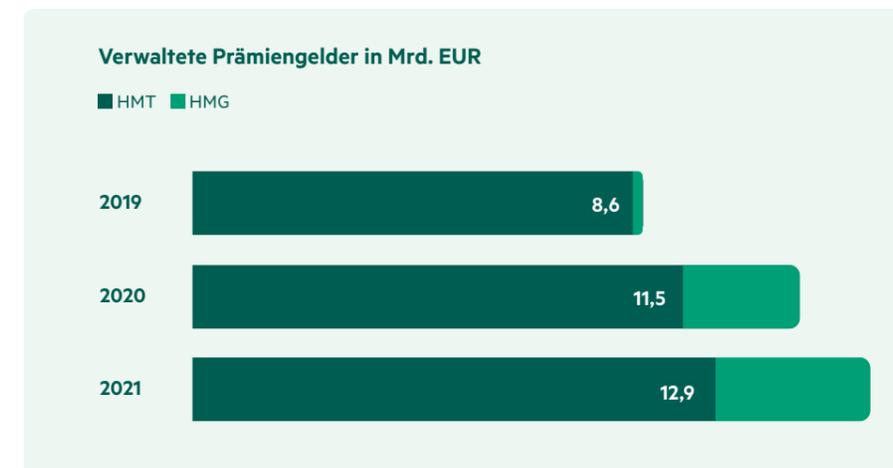
4.2.6 Beitritt AOA

Bereits 2020 unterzeichnete die HMT die sechs Grundsätze der Vereinten Nationen für verantwortliches Investieren (Principles for Responsible Investment, PRI). Damit verbunden ist die Verpflichtung zu einem Investitionsverhalten, das der finanziellen Relevanz ökologischer und sozialer Kriterien sowie Fragen einer guten Unternehmensführung Rechnung trägt. Den nächsten Schritt des Engagements für ein nachhaltiges Finanzsystem ging die HMT im Berichtsjahr mit dem Beitritt zur von den Vereinten Nationen einberufenen Net-Zero Asset Owner Alliance (AOA). Ziel dieses weltweiten Netzwerks institutioneller Kapitalanleger ist es, bis spätestens 2050 die CO₂-Emissionen ihres gesamten Anlageportfolios auf netto Null zu reduzieren. Damit verpflichtet sich das Unternehmen zu einem Investitionsverhalten, das der finanziellen Relevanz ökologischer und sozialer Kriterien sowie Fragen einer guten Unternehmensführung Rechnung trägt. Mit der klimaneutralen Anlage der Vermögenswerte richten sich die Mitglieder der AOA insbesondere auf die Realisierung des Pariser Klimaabkommens aus. Dieses sieht vor, die Erderwärmung auf 1,5 Grad gegenüber dem vorindustriellen Zeitalter zu begrenzen.

Insbesondere in der Kapitalanlage sind Risiken im Bereich Nachhaltigkeit immer mit den ESG-Bereichen Umwelt, Soziales und Unternehmensführung verbunden. Da solche Risiken unmittelbaren Einfluss auf getätigte Investitionen haben können, fühlt sich die HMT nicht nur ihren Stakeholdern und Investoren verpflichtet, diese Risiken frühzeitig zu erkennen und ihnen entgegenzutreten.



Im holistischen Ansatz der Net-Zero Asset Owner Alliance liegt die Kraft, als Finanzbranche unserer Verantwortung gerecht zu werden und den Wandel zu einer emissionsarmen Wirtschaft aktiv mitzugestalten.



Zahlenangaben Gesamtprämiengelder

Abbildung 11

4.3 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 sich neben den Versicherungsgesellschaften der HanseMerkur weitere institutionelle Investoren beteiligen können.

Zum Stichtag 31. Dezember 2021 verantwortete HMG das Asset-Management eines Vermögens von ca. 5,3 Milliarden Euro (Assets under Management). Hiervon entfielen ca. 4,0 Milliarden Euro auf Immobilien und ca. 1,3 Milliarden Euro auf Immobilienfinanzierungen. Im Jahr 2021 wurden von der HMG Immobilien mit einem Gesamtvolumen von ca. 1,2 Milliarden Euro erworben, die sukzessive in den kommenden Jahren übernommen und dann als Assets under Management ausgewiesen werden. Das Gesamtvolumen aller noch nicht in die Assets under Management übernommenen Ankaufsobjekte beläuft sich auf ca. 1,6 Milliarden Euro. Hierbei handelt es sich um Projektentwicklungen, die in den kommenden Jahren fertiggestellt werden.

Zunehmende Relevanz von ESG-Themen

Spätestens seit 2021 ist das Thema ESG auch in der Immobilienbranche zu einem der dominierenden Punkte geworden. Die Umsetzung der von der EU mit dem Green Deal verfolgten Politik zur Steuerung der Kapitalströme vorrangig in nachhaltige Immobilien Investments wurde 2021 durch das in Kraft treten unterschiedlicher Regularien und Verordnungen beschleunigt. Trotz weiterem Klärungsbedarf z. B. zur Anwendung und Auslegung der Taxonomieverordnung, berücksichtigen Marktteilnehmer zunehmend auch ESG-Kriterien in ihren Risikobewertungen. Gleichzeitig ist im Sachverständigenwesen zur Wertermittlung von Immobilien noch keine standardisierte Würdigung von ESG-Kriterien etabliert.

Trotz offener regulatorischer Fragen nehmen in der Praxis konkrete ESG-Anforderungen merklich zu. So werden etwa ESG-Kriterien für Banken im Rahmen von Immobilienfinanzierungen zunehmend relevant, Mieter hinterfragen die ESG-Qualitäten der Mietobjekte mit Blick auf die Nebenkosten oder Investoren beziehen die ESG-Konformität einzelner Objekte in ihre Anlageentscheidungen zunehmend mit ein. Zudem werden nicht nach Art. 8/9 der Offenlegungsverordnung klassifizierte Objekte zukünftig erklärungsintensiver hinsichtlich ihrer ESG-Potenziale.

Verbindliche Standards

Gegenwärtig mangelt es der Immobilienbranche noch an Standards zum Vergleich von ESG Qualitäten unterschiedlicher Immobilieninvestments. Dies gilt für Immobilienbestände und Investmentprozesse gleichermaßen. Daher nutzen Marktteilnehmer aktuell eine Vielzahl unterschiedlicher am Markt verfügbarer ESG-Ratings und Kriterienkataloge. An der Erstellung einheitlicher Standards wird aktuell auf internationaler Ebene vom erst kürzlich gegründeten International Sustainability Standards Board (ISSB), auf europäischer Ebene durch die EU und auf nationaler Ebene z.B. durch den ESG-Circle of Real Estate (ECORE) gearbeitet. Im Rahmen der Brancheninitiative ECOPE beteiligt sich auch die HMG an der Ausgestaltung möglicher Standards. Welche quantitativen und qualitativen Ansätze sich durchsetzen wird die praktische Anwendung zeigen und nicht zuletzt durch rechtsverbindliche Vorgaben bestimmt. Eine hohe Gewichtung durch die EU wird jedoch heute schon für die Bereiche Energieintensität, CO₂ Ausstoß, Wasserwirtschaft und Müllmanagement erwartet.

ESG-Meilensteine der HMG

Die HMG wird über alle im Bestand gehaltenen Objekte ein ESG-Rating erstellen. Auf Basis dieses Ratings werden die bestehenden Anlagestrategien für die unterschiedlichen Immobilienvehikel evaluiert und ggf. adjustiert. Dies umfasst auch die Erstellung individueller „Klimafahrpläne“ auf Objektebene. Die Umsetzung konkreter Maßnahmen erfolgt in Abstimmung und Terminierung mit den unterschiedlichen Investorenkreisen.

Bereits in der ersten Jahreshälfte 2022 erstellt die HMG ein Energiescreening über alle Assets under Management. Dies erfolgt maßgeblich auf Basis der Energieausweise je Objekt. Mittels Emissionsfaktoren wird der CO₂ Ausstoß je Investmentvehikel ermittelt, wobei der anzusetzende Energiemix von entscheidender Bedeutung ist. Bereits seit 2019 wird im Rahmen des zentralen Energieeinkaufs für die Allgemeinflächen aller Objekte der HMG ausschließlich Ökostrom aus Wasserkraft, sowie Ökogas via Emissionsminderungszertifikate - deren Kapital zur Finanzierung von Klimaschutzprojekten im Bereich Wasserkraft eingesetzt wird – eingekauft. Die Energieverbräuche der Mieter berechnen sich auf Basis von Emissionsfaktoren durchschnittlicher Energiemixe. Hier ist zukünftig die Implementierung eines Mieterstrom-/Mietergas-Modells zur Verbesserung der CO₂ Gesamtbilanz angedacht.

Das Erlangen der erforderlichen Datentransparenz zu unterschiedlichen ESG-Kriterien stellt für die Immobilienbranche eine wesentliche Hürde bei der schnellen Umsetzung von ESG-Themen dar. Auch die HMG wird das Thema im Rahmen der Initialisierung der ESG-Strategien adressieren und Lösungsansätze entwickeln. Ein Ansatz könnte z. B. der Rollout eines Smart-Meter Projekts sein. Dabei werden alle Messstellen auf digitale Zähler umgerüstet, über Funknetzwerke online angebunden und auswertbar gemacht. Hierdurch wäre eine zu jeder Zeit digital abrufbare Verbrauchsdatentransparenz realisierbar.

Wann immer die HMG neue Investmentvehikel auflegt, strebt das Unternehmen eine Klassifizierung besser als nach Art. 6 der Offenlegungsverordnung an. Dabei werden unterschiedliche Schwerpunkte aus der Bandbreite an ESG-Themen gebündelt. Mit dem „HMG Grundwerte Wohnen SOZIAL GmbH & Co. Geschlossene Investment KG“ ist es bereits gelungen ein auf das Schwerpunktthema Sozial ausgerichtetes Investmentvehikel aufzulegen das von der Bafin als Art. 8 Produkt gem. der Offenlegungsverordnung klassifiziert wurde.

Aufbauorganisation und Initiativen zum Thema ESG

Zur Gewährleistung der erforderlichen Umsetzungsstärke im ESG-Bereich hat die HMG in 2021 die Zuständigkeiten im Unternehmen organisatorisch verankert. Das neu geschaffene Referat ESG berichtet an den verantwortlichen Vorstand. Zudem wurden in allen Fachbereichen ESG-Beauftragte benannt, die maßgeblich bei der Umsetzung strategischer Vorgaben mitwirken.

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 Zentraler 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).

Nachhaltigkeit in der Ankaufsphase

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 jedem Objekt 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. Die verschärften Vorgaben im Rahmen der staatlichen Förderung verdeutlichen sich am Beispiel der energetischen Standards der Kreditanstalt für Wiederaufbau (KfW) für geförderte Neubauten (KfW-55, KfW-40). Hier entfällt ab 2022 die KfW-55-Förderung ersatzlos. Der beabsichtigte Effekt zur Realisierung von mehr Objekten im KfW-40 Standard wird die Bauwirtschaft kurzfristig jedoch nicht vollständig realisieren können. Zudem werden Projektentwickler ihre in Bau befindlichen Objekte im KfW-55 Standard nicht ohne weiteres auf den KfW-40 Standard anheben können. Die steigende Regulierung des Gesetzgebers führt am Beispiel des KfW-40-Standards zu erhöhten Baukosten und daraus resultierenden höheren Kaufpreisen. Eine positive Konsequenz aus der laufenden Verschärfung der Anforderungen ist die höhere Energieeffizienz der hiernach errichteten Gebäude.

Der durch den Erwerb von Neubauten bzw. revitalisierten Objekten entstehende „Verjüngungseffekt“ führt zu einer verbesserten ESG-Bilanz des Gesamtportfolios. Ein Beispiel hierfür ist das 2021 fertiggestellte Büroobjekt „W9 Wissenscampus“ in Stuttgart, welches mit dem Zertifikat „LEED Gold“ (Leadership in Energy and Environmental Design des U.S. Green Building Council) ausgezeichnet wurde. Das Objekt verfügt im Untergeschoss über einen Eisspeicher mit dem in Kombination eines Entzugswärmetauschers und eines Regenerationswärmetauschers nachhaltige Wärmeenergie gewonnen wird.

Im Jahr 2021 wurden sechs weitere zertifizierte Objekte erworben: Campus am Kunstpalast und Breitestraße 3 in Düsseldorf, Friedrichstraße 108 in Berlin, sowie Office Campus Stuttgart (OCS) in Stuttgart alle zertifiziert nach BREEAM gut/sehr gut (Building Research Establishment Environmental Assessment Methodology aus GB), FLAT in Eschborn und Neo in Berlin beide zertifiziert nach DGNB Gold (Deutsche Gesellschaft für Nachhaltiges Bauen DGNB e.V.).

Das in Bau befindliche Objekt EDGE ElbSide zielt technologisch auf sehr hohe Nachhaltigkeit und basiert auf der EDGE Next-Plattform. Das EDGE ElbSide wird Deutschlands höchstes Bürogebäude in der Slim-Floor-Bauweise, durch die schon während der Rohbauphase ca. 50 Prozent CO₂ im Vergleich zu konventioneller Ort beton-Bauweise eingespart wird. EDGE ElbSide strebt das Umweltzeichen HafenCity in Platin, sowie das WELL Gold Core & Shell Zertifikat des International Well Building Institute (IWBI) an. Die Fertigstellung des Gebäudes ist für das erste Quartal 2023 geplant.

Insgesamt werden im Portfolio 18 zertifizierte Büroobjekte gehalten. Dies entspricht bezogen auf alle Büroobjekte im Portfolio einem Zertifizierungsgrad von ca. 46 Prozent.

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 und werden durch nachhaltigkeitsfördernde Maßnahmen des Facility Managements ergänzt. Die Energieeffizienz wirkt sich positiv auf die Nebenkosten der Gebäude aus. Zum anderen werden negative umweltrelevante Auswirkungen gesenkt. Das Thema Energieeffizienz hat für das Immobiliengeschäft der HanseMerkur folglich eine große Relevanz.

Der Gesamtenergieverbrauch (ausschließlich Ökostrom und Ökogas) des Immobilienportfolios (Allgemeinflächen) der HMG betrug im Geschäftsjahr 2021 (Mischkalkulation 2020/2021) 14,6 MWh (2020: 13,4 MWh). Dieser erhöhte Verbrauch, ist auf das Wachstum des Immobilienportfolios der HMG zurückzuführen. Eine Verbrauchsanalyse auf Objektebene ist im Rahmen der späteren Erstellung der Klimafahrpläne vorgesehen. Auf Grund des durch die Covid-19 Pandemie veränderten Mieterverhaltens und der Flächenauslastung ist der Vergleich von jährlichen Energieverbräuchen derzeit ohnehin kaum möglich. Die Prozesse der Datenerhebung werden sukzessive weiter angepasst. Für die kommenden Jahre erwartet die HMG bedingt durch energetische Instandhaltungsmaßnahmen sowie gezielte Investitionsmaßnahmen eine Reduktion des durchschnittlichen Energieverbrauchs im Portfolio. Durch den ausschließlichen Einkauf von Ökostrom und Ökogas realisiert die HMG 2021 eine CO₂ Einsparung von 4.568 Tonnen.

Geplante Instandhaltungsmaßnahmen werden vor der Umsetzung stets auf ein mögliches Energieeinsparungspotential hin geprüft und ggf. energetisch optimiert. Eine sich regelmäßig anbietende und bereits mehrfach umgesetzte Maßnahme ist die Umstellung auf LED-Beleuchtung in den Allgemeinbereichen.

2021 wurde am Objekt Campus21 in Brunn am Gebirge die größte Gemeinschafts-Photovoltaikanlage für einen Gewerbekomplex in Österreich in Betrieb genommen. Die 150 Unternehmen des Businessparks können hierdurch Sonnenstrom vom eigenen Dach beziehen, ohne dafür selbst in eine Solaranlage investieren zu müssen. Dies ist ein Paradebeispiel für eine Klima-Kooperation der HMG mit Österreichs größtem Solaranlagenbetreiber der Wien Energie und stellt den Mietern einen großen ökologischen und ökonomischen Mehrwert zur Verfügung. Durch die regenerative Stromgewinnung können jährlich ca. 400 Tonnen CO₂ eingespart werden.

In der Hauptverwaltung der HanseMerkur wurde im Berichtsjahr im Rahmen einer Tiefgaragensanierung bereits für alle 149 Stellplätze die Verkabelung für E-Ladestationen vorgerüstet. Dies ermöglicht den kurzfristigen Einbau von E-Ladestationen für eine steigende Zahl von E-Fahrzeugen in den kommenden Jahren.

Mitarbeiter



Die ausführlichen Kennzahlen, die das Kapitel Mitarbeiter betreffen, finden Sie in der Dreijahresbetrachtung zusammengefasst auf den Seiten 104-105.

5.1 Strategischer Ansatz und Kennzahlen Personalstamm

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

Die nachhaltige Personalpolitik der HanseMerkur zeichnet sich durch Gesundheitsvorsorge, kontinuierliche Weiterbildung, aber auch durch Flexibilität bei der Arbeitszeit aus. Dem demografischen Wandel wird durch eine zukunftsorientierte Personalplanung, ein modernes Personalmarketing und eine bedarfsgerechte Ausbildung Rechnung getragen. Zudem fördert das Unternehmen den generationsübergreifenden Wissens- und Erfahrungsaustausch zwischen den Mitarbeitern. Durch zielgerichtete Weiterbildung und Förderung werden Mitarbeiter 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 HanseMerkur auch dem Mangel an Fach- und Führungskräften.

Mitarbeiter nach Geschlecht, Anstellungsvertrag und Altersgruppe

alle Angaben in Köpfen	2019	2020	2021
Gesamt	1.477	1.514	1571
davon Frauen	810	836	870
davon Vollzeit	471	490	504
davon Teilzeit	339	346	366
davon Männer	667	678	701
davon Vollzeit	598	613	621
davon Teilzeit	69	65	80
davon Divers	0	0	0
davon unter 30 Jahre	249	245	266
davon 30–50 Jahre	827	829	837
davon über 50 Jahre	401	440	468

Abbildung 12

Wie groß die Belegschaft in der Hauptverwaltung ist, ahnt man, wenn im Atrium wieder alle zusammen kommen können

Zusammensetzung der Belegschaft

alle Angaben in Köpfen	2019	2020	2021
Mitarbeiter ohne Auszubildende	1.433	1.468	1.308
davon Innendienst	1.381	1.408	1.523
davon Außendienst	52	60	69
Selbstständige im Außendienst (§84 HGB)	721	736	-

Abbildung 13

„Mit Versicherung ist der Begriff Sicherheit verbunden.“
 Faire Bezahlung und Arbeitsbedingungen sowie Mitarbeitergewinnung und -bindung sind zentrale Themen der Personalstrategie. Bewerber sowie Mitarbeiter im Innen- und Außendienst schätzen die sicheren und attraktiven Arbeitsbedingungen der HanseMerkur.

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. Mit flexiblen Arbeitsbedingungen, einer leistungsgerechten Vergütung, Maßnahmen zur besseren Vereinbarkeit von Beruf und Familie sowie der Umsetzung moderner Arbeitsformen in einer digitalisierten Arbeitswelt, positioniert sich die HanseMerkur in einem umkämpften Feld immer knapper werdender Talente. Zudem stellt sich das Unternehmen der demographischen Entwicklung und setzt auf eine zukunftsorientierte Rekrutierung, einen Ausbau des Retention Managements und den Wissenstransfer. Gute Sozialleistungen, das betriebliche Gesundheitsmanagement und attraktive Altersvorsorgemodelle stärken die Mitarbeiterbindung. In diesem Umfeld sind die Mitarbeiter 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 Überprüfung fand im Herbst 2020 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 Potentialträgern. Dazu wird aufbauend auf dem im Jahr 2020 erfolgten Relaunch der Karriereseiten und des Onboarding-Prozesses ein mehr auf die kritischen Zielgruppen ausgerichtetes Personalmarketing und Employer Branding angestrebt. Zu den kritischen Zielgruppen gehören in erster Linie die MINT-Berufe, also alle IT-Berufe und Mathematiker. Gefördert werden zudem virtuelles und digitales Lernen, was durch die Auswirkungen der Pandemie im Berichtsjahr deutlich an Dynamik gewonnen hat.

Ein wichtiger Treiber für Attraktivität eines Unternehmens ist ein neues und zukunftsfähiges Arbeitsplatz- und Bürokonzept, welches die Flexibilisierung von Arbeitszeit und Arbeitsort berücksichtigt. Dabei gilt es, sowohl unternehmens- als auch fachbereichs- und mitarbeiterseitige Anforderungen sowie sich wandelnde Rahmenbedingungen einzubeziehen. Im Berichtsjahr wurde daher ein Projektteam gegründet, um ein Pilotierungskonzept zu gestalten. Über dessen mögliche Umsetzung wird nach der Finalisierung 2022 entschieden.

Auszeichnungen und Zertifizierungen: Als Mitglied im Arbeitgeberverband der Versicherungsunternehmen in Deutschland (AGV) hat die HanseMerkur neben diversen Auszeichnungen für Ausbilder, zahlreiche Zertifizierungen und Siegel für gute Personalarbeit erhalten. Dazu zählen u.a. audit berufundfamilie, Hamburgs bester Arbeitgeber, „Qualität durch duale Ausbildung“ (Handelskammer Hamburg), die Arbeitsschutz Partnerschaft Hamburg für sichere und gesunde Arbeitsplätze und „Bester Ausbilder Deutschlands“ laut dem Wirtschaftsmagazin Capital.

Ziel ist es, die vielfältigen Prozesse und Arbeitsabläufe und damit die Effizienz und Effektivität der Arbeit genauso wie die interne und externe Arbeitgeberattraktivität der HanseMerkur zu bedienen.

Die Personalabteilung besteht aus zwei Gruppen. Die Gruppe Personalauswahl und -betreuung (PB) ist mit der Personalrekrutierung, der Fach- und Führungskräfteberatung sowie der Zusammenarbeit mit dem Betriebsrat beauftragt. Diese Gruppe ist durch intensive zielgruppen- und personenspezifische Maßnahmen ein wichtiger Faktor der Mitarbeiterbindung. Parallel dazu arbeitet die Gruppe Personalentwicklung (PE). Als Business-Partner leistet PE mit internen Personalentwicklern einen qualitativen und betriebswirtschaftlich relevanten Beitrag zum Unternehmenserfolg und bespielt das gesamte personalpolitische Instrumentarium von bedarfsgerechter Aus- und Weiterbildung sowie Beratung und Coaching über Kompetenz-, Talent-, Gesundheits- und Wissensmanagement bis zu Potenzialanalysen und Entwicklungsprogrammen.

Aufgrund des Beitritts zum Verhaltenskodex des GDV hat die HanseMerkur keinen eigenen Verhaltenskodex. Die Compliance-Regeln für den Vertrieb der HanseMerkur werden regelmäßig geprüft und aktualisiert. Zusätzlich greift das bereits installierte Hinweisgebersystem (S. 24 ff.).

Prozentualer Anteil der Frauen in Managementpositionen 2021



Abbildung 14

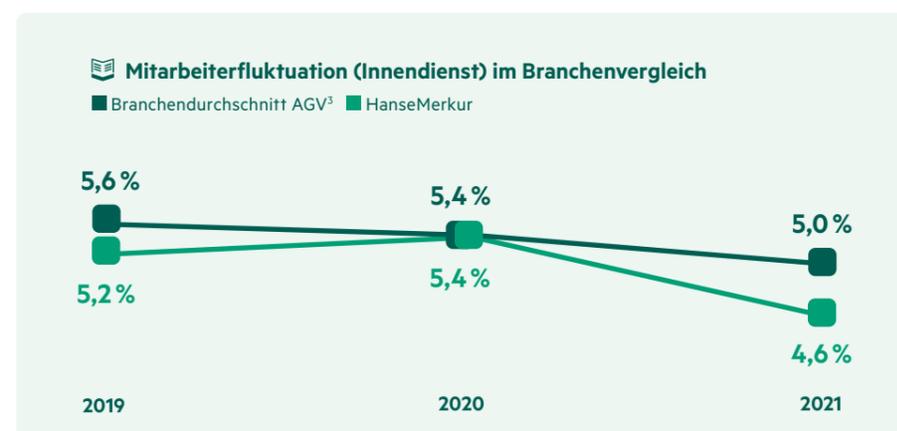
5.2 Mitarbeitergewinnung und -bindung

Langfristige und sichere Anstellungsverhältnisse

Die Personalstrategie der HanseMerkur verfolgt das Ziel, ihre Mitarbeiter bedarfsgerecht und zukunftsorientiert zu qualifizieren und langfristig an das Unternehmen zu binden. Der Haupterfolgsweg zur Erreichung dieses Ziels sind kompetente, leistungsbereite, loyale und selbstbewusste Mitarbeiter, deren selbstständiges Arbeiten und „innerer Motor“ besonders wichtig sind. Für vakante Positionen erfolgt zunächst eine interne und zu einem späteren Zeitpunkt ggf. eine externe Stellenausschreibung. Auf eine geschützte Bewerbermanagement-Datenbank haben die Führungskräfte Zugriff. Zwischen Bewerbungseingang und erstem Interview, das grundsätzlich von Personalabteilung und Fachbereich zu zweit geführt wird, liegen maximal sieben Tage. Im Berichtsjahr erfolgten die Interviews virtuell im Rahmen von Videokonferenzen. Trotz der Pandemie lief die Rekrutierung auch 2021 erfolgreich weiter fort.

Entgegen dem Markttrend konnte die HanseMerkur wiederum weitere Stellen schaffen und besetzen. Nach erfolgreichem Erstgespräch können die Bewerber bei einem „Schnuppertag“ das zukünftige Team, den Arbeitsplatz sowie die Arbeitsinhalte kennenlernen, um die Entscheidungsfindung von zwei Seiten her abzusichern. Im Jahr 2021 fanden eine Reihe von Schnuppertagen statt, allerdings unter der Wahrung der aktuellen Abstands- und Hygieneregeln sowie unter Berücksichtigung des Impfstatus der Beteiligten. Darüber hinaus wurde im Bereich des Recruitments auch auf Peer Recruiting gesetzt, d.h. die jeweiligen Teams, die personelle Unterstützung suchten, wurden in den Recruitment-Prozess eingebunden. Das Team war also in vielen Bereichen unmittelbar in das Auswahlverfahren involviert.

Die HanseMerkur verzichtet auf den Einsatz von Leiharbeitnehmern.



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

Abbildung 15

Die Mitarbeitergewinnung und -bindung ist eine wesentliche Säule der Personalstrategie der HanseMerkur. Sie wird laufend angepasst, um den aktuellen Trends im Bereich Personal Rechnung zu tragen. Die Fluktuationsrate wird bei der HanseMerkur als Leistungsindikator für die Mitarbeitergewinnung und -bindung verwendet. Im „Kampf um die Talente“ konnte sich das Unternehmen signifikant verbessern. So sank die Fluktuationsrate um fast ein Prozent auf 4,6 (Vorjahr: 5,4%) und liegt damit unter dem Branchendurchschnitt von 5 Prozent.

Zur Mitarbeiterbindung und einer modernen Arbeitsplatzkultur hat das Unternehmen einen breiten Strauß an Maßnahmen ergriffen. Dazu zählen vielfältige Teilzeitangebote zur Vereinbarkeit von Beruf und Familie.

Seit langem gibt es in der HanseMerkur feste alternierende Tele-Heimarbeitplätze. Ausgelöst durch die Pandemie wurden zudem ab März 2020 insgesamt 90 Prozent der Mitarbeiter ins Homeoffice geschickt. Diese Entwicklung wurde sehr positiv von den Mitarbeitern der HanseMerkur aufgenommen. Im Spätsommer 2020 erfolgte eine Mitarbeiterbefragung, nach deren Ergebnis mehr als 80 Prozent der Mitarbeiter diese Arbeitsform mit gut oder sehr gut bewerteten.

Anfang 2021 wurde deshalb auch eine Betriebsvereinbarung unterzeichnet, die das Thema mobiles Arbeiten für die Zeit nach der Pandemie behandelt. Mobiles Arbeiten bedeutet entweder Arbeit in alternierender Telearbeit oder in flexibler Form je nach Bedarf und mit wechselnden Arbeitstagen. Die Anträge für 2021 für außerbetriebliche Arbeiten lagen bei 786, was mehr als 50 Prozent der Belegschaft im Innendienst entspricht.

Die HanseMerkur bietet den Mitarbeitern ein flexibles Arbeitszeitmodell, das im Berichtsjahr signifikant ausgeweitet wurde, um eine bessere Vereinbarkeit von Beruf und Familie zu ermöglichen. Die materiellen und immateriellen Zusatzleistungen, etwa im Bereich der Kinderbetreuung (Kooperation mit elbkinder-Kita; „Notfallmamas“, die erkrankte Kinder von Mitarbeitern zu Hause betreuen), wurden weiter fortgeführt. Darüber hinaus gibt es Jobsharing-Modelle zur optimalen Arbeitsplatzauslastung, ein modernes Arbeitsschutz-Management-System für gesunde Arbeitsplätze, ein Wiedereingliederungs- bzw. Integrationsmanagement in Zusammenarbeit mit dem Betriebsarzt, Maßnahmen zur Gesundheitsförderung sowie Teilzeitmodelle und Beraterverträge, um das Know-how älterer Mitarbeiter für das Unternehmen zu erhalten.

Seit 2020 nehmen neue Mitarbeiter zur besseren Einarbeitung an einem Onboarding-Prozess teil, der auch von einem Vorstand begleitet wird. Pandemiebedingt findet dieser derzeit virtuell statt. Um weiterhin mit der Zeit zu gehen, sind auch für 2021 aufbauende Maßnahmen im Bereich des mobilen Arbeitens vorgesehen. Seit 2012 durchläuft die HanseMerkur erfolgreich im Dreijahresrhythmus das audit berufundfamilie und darf seit 2018 das Zertifikat dauerhaft tragen. Eine Re-Audierung wurde erfolgreich im Dezember 2021 absolviert.



Das Zertifikat audit berufundfamilie darf die HanseMerkur seit 2018 dauerhaft tragen.

Flexible Arbeitsmodelle

Die HanseMerkur verfolgt das Ziel, allen Mitarbeitern Möglichkeiten zur flexiblen Arbeitszeitgestaltung 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. Um dieses Ziel zukünftig umzusetzen, wurde die bereits erwähnte Betriebsvereinbarung mit dem Betriebsrat verhandelt.

Im Bereich der Kinderbetreuung existiert die Kooperation mit einer elbkinder-Kita. Hier sind Belegplätze für Mitarbeiter-Kinder ebenso fest etabliert wie eine Notfallbetreuung. Die Zahl der Belegplätze wurde ab 2020 erhöht. Für besondere Krisensituationen können Angestellte der HanseMerkur auf sogenannte erfahrene „Notfallmamas“ zurückgreifen, die die Kids im elterlichen Zuhause betreuen. Der Einsatz der „Notfallmamas“ vor Ort fand nur in wenigen Ausnahmefällen statt, da auch hier der Infektionsschutz in der Pandemie absoluten Vorrang hatte. Mittlerweile wird das Programm der Notfallmamas durch ein Lern- und Unterhaltungsprogramm per Video ergänzt und in Anspruch genommen. Hierdurch sollen die Eltern zu Hause ein wenig entlastet werden.

Zusätzlich wurde im Jahr 2018 eine Kinderbetreuung während der Hamburger Schulferien durch die kidz-playground eingeführt und im Berichtsjahr unter Einhaltung der vorgegebenen Schutzauflagen fortgeführt, womit einige Eltern im Sommer vorübergehend entlastet werden konnten. In Kooperation mit der Firma eldercare bietet die HanseMerkur ihren Mitarbeitern zudem eine Seminarreihe im Bereich der Angehörigenpflege an.

Faires Vergütungssystem

Die Vergütung der Mitarbeiter erfolgt nach dem Manteltarifvertrag für das private Versicherungsgewerbe. Ziel der HanseMerkur ist dabei stets die leistungsgerechte und faire Entlohnung. Auch 2021 beträgt der Anteil der Mitarbeiter, die von Tarifverträgen erfasst sind, 100 Prozent. 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 Mitarbeiter der HanseMerkur werden weit über dem

Mindestlohn bezahlt. So liegt der Mindestlohn bei 22 Arbeitstagen im Monat bei 1.702,13 Euro, während das Eintrittsgehalt eines tariflich entlohten HanseMerkur-Mitarbeiters im vierten Berufsjahr 3.077 Euro beträgt und somit deutlich höher ausfällt. Eine Unterscheidung nach Geschlecht oder anderen Diversitätsmerkmalen gibt es in der Vergütung selbstverständlich nicht.

Obwohl die HanseMerkur den Manteltarifvertrag für das private Versicherungsgewerbe zur Grundlage ihres Vergütungssystems gemacht hat, 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, Sonderurlaube bei Umzug, Hochzeit, Geburt oder Tod eines Angehörigen. Auch Zuschüsse zu individuellen Weiterbildungsmaßnahmen werden gewährt. Darüber hinaus werden Weihnachts- und Urlaubsgeld gezahlt.

Seit April 2018 erhalten alle Mitarbeiter 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.

5.3 Aus-/Weiterbildung und Talentförderung

Dem „Kampf um die Talente“ stellt sich die HanseMerkur mit verschiedenen Maßnahmen. Als attraktiver Arbeitgeber, der auch auf die Entwicklungsbedürfnisse der besonders qualifizierten Mitarbeiter reagiert, schafft sie sich Wettbewerbsvorteile im Arbeitsmarkt. Denn nicht nur der Fach- und Führungskrätemangel ist spürbar, sondern 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 Mitarbeiter als zentrales Element fest verankert ist. Zur Steuerung und Messbarkeit der Aus- und Weiterbildung werden die Weiterbildungsmaßnahmen und die weitergebildeten Mitarbeiter dauerhaft von der Personalentwicklung über die HanseMerkur Akademie erfasst (s. Abb. 16).

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

Führungskultur und -qualifizierung

📖 Vorrangige Herausforderung der Personalentwicklung 2021 war es, die Weiterbildungsformate für Fach- und Führungskräftequalifizierung je nach Pandemie- und Inzidenzlage mal „virtuell“ und mal in Präsenz anzubieten und die berufliche Erstausbildung trotz Corona-Einschränkungen sicherzustellen.

Führungskräfte-Trainings wurden für alle Führungsebenen übergreifend zum Thema „Virtuelles Führen“ angeboten. Während 2020 noch der Übergang in die Virtualität Schwerpunkt war, so wurde 2021 die Herausforderungen von dauerhaftem virtuellem Führen, virtueller Motivation und virtueller Teamentwicklung besprochen. Zudem konnten die Mitarbeiter ihre Selbstkompetenz im Homeoffice mit Hilfe von Webinaren verbessern.

Webex, das Videokonferenztool war 2021 für alle Mitarbeiter verfügbar und wurde um verschiedene Funktionen wie den Messenger-Dienst weiter erweitert. Dazugekommen ist das Umfrage-Tool Slido. 2 virtuelle Werkzeuge, die erst richtig geschult die virtuelle Führung und Zusammenarbeit auf ein höheres Niveau führen. Vereinzelte Teamtrainings konnten nach den Hygiene- und Schutzregeln der HanseMerkur stattfinden. Nicht zuletzt wurde die Ausbildung in den Fachbereichen Remote und in Präsenz sichergestellt. Alle Auszubildenden haben 2021 ihre Prüfungen erfolgreich bestanden.



Abbildung 16

Seit 2018 gibt es die „Dialoge mit den Vorständen“ – ein Format, mit dem das Unternehmen den regelmäßigen und persönlichen Austausch zwischen Mitarbeitern und Vorständen sicherstellt. Auch 2021 gab es Podcasts für die Mitarbeiter des Innen- und Außendienstes, in denen der Vorstandsvorsitzende im Interview Fragen beantwortete, wie die HanseMerkur mit der aktuellen Situation umgeht und sich der Pandemie zum Trotz wirtschaftlich positionieren und damit in dieser schwierigen Zeit alle Arbeitsplätze sichern konnte. Mit dem HanseTalk wurde ein regelmäßiges Bewegtbildformat (Dialog mit dem Vorstandsvorsitzenden) eingeführt, in dem die Mitarbeiter die Möglichkeit haben, direkt Fragen zu stellen.

Die Frühjahrs-Führungskräfte-Tagung fiel aufgrund der Pandemie aus Sicherheitsgründen aus, die Herbsttagung fand deutlich reduzierter statt, so dass zumindest der Austausch zwischen Leitenden und dem Vorstand weiter gewahrt blieb.

Ausbildung und Studium bei der HanseMerkur

📖 Die HanseMerkur bildet Auszubildende und duale Studenten aus. Sie verfolgt dabei das Ziel, den Nachwuchs nicht nur für das Berufsleben zu qualifizieren, sondern auch langfristig an das Unternehmen zu binden. Daher analysiert die Personalentwicklung jedes Jahr sehr genau den tatsächlichen Personalbedarf und legt fest, in welchen Berufsbildern ausgebildet werden muss, damit die Auszubildenden und dualen Studenten nach erfolgreichem Abschluss übernommen werden können. Bei guten bzw. sehr guten Leistungen, erhalten sie mit Beginn der Ausbildung eine Übernahmegarantie. Durch längere Aufenthalte in den Ausschließlichkeits-Agenturen erhalten sie zusätzliche Vertriebskompetenz. Neben den etablierten kaufmännischen Ausbildungsberufen für Versicherungen und Finanzen, Büro und IT sowie Servicefachkraft für Dialogmarketing werden auch duale Studiengänge angeboten, die auf Spezialverwendungen fokussieren. MINT-Berufe (Mathematik, Informatik, Naturwissenschaft und Technik) rücken hierbei immer stärker in den Vordergrund.

Aktuell bildet die HanseMerkur 48 Azubis aus, davon ein Fünftel mit familiärem Migrationshintergrund. Im Jahr 2021 sind 14 Auszubildende gestartet, wobei in diesem Jahr acht kaufmännische Azubis und sechs duale Studenten eingestellt wurden. In der Auswahl des Nachwuchses achtet die HanseMerkur insbesondere auf die Notwendigkeit von IT- und IDD-qualifiziertem Nachwuchs, also Nachwuchskräfte, die versicherungsfachlich so qualifiziert sind, dass sie den IDD-Anforderungen entsprechen (geprüfte Versicherungsvermittler oder Kaufleute für Versicherungen und Finanzen mit dem Schwerpunkt Versicherungen).

Im Berichtsjahr wurden wieder alle Auszubildende von der HanseMerkur übernommen. Sie zählen zu den Besten Hamburgs und integrieren sich perfekt in ihre jeweiligen Übernahmebereiche. Für das Lehrjahr 2023 sind aktuell 21 Ausbildungsplätze geplant. Dies wäre die bislang höchste Anzahl an Ausbildungsstellen in der Firmengeschichte.



Das Seminarprogramm bietet auch digital vielfältige Möglichkeiten zur Weiterbildung

Die Kooperation mit Hochschulen und Messen ist ein wichtiges Element, um Nachwuchstalente zu rekrutieren.

Die Kooperation mit der Hamburg School of Business Administration (HSBA) beispielsweise läuft auf verschiedenen Ebenen. Als Hamburger Unternehmen unterstützen man sich gegenseitig. Die dualen Studenten der HanseMerkur lernen dort praxisnah und wissenschaftlich die Betriebswirtschaft kennen.

Zudem war der Versicherer an der Konzeption des Studiengangs „Business Informatics“ beteiligt. Professoren der HSBA haben bei der HanseMerkur die Leitenden in einem Workshop begleitet, unterrichten ihre Mitarbeiter und geben den Versicherungsfachwirten die Chance zu einem Bachelor in Versicherungsmanagement.

Das Wirtschaftsmagazin „Capital“ kürte das Unternehmen im Jahr 2021 zu einem der besten Ausbilder Deutschlands.

Weiterbildung und Talentförderung

Allen Mitarbeitern 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, wo Einschätzungen, Erwartungen und Vereinbarungen auf Basis des HanseMerkur-Kompetenzmodells benannt und dokumentiert werden. Dieses Führungsinstrument zur systematischen Entwicklung des Mitarbeiters am Arbeitsplatz dient dazu, dass sich im Zwölf-Monats-Rhythmus die Mitarbeiter mit ihrer Führungskraft strukturiert über das Wesentliche in den Punkten Leistung, Kompetenzen und Qualität unterhalten und Zielvereinbarungen treffen können.

Im Berichtsjahr wurden 196 Jahresgespräche geführt (133 im Vorjahr). Das zeigt, dass trotz Home Office das Instrument wieder mehr genutzt wurde.

Die Mitarbeitergespräche erfolgen auf Basis des Kompetenzmodells der HanseMerkur. Es beschreibt die Kompetenzanforderungen an Führungskräfte und Projektleiter, so dass man sich auch darüber informieren kann, ob der Weg in die Führung oder ins Projekt für einen selbst der richtige scheint. In Diagnoseverfahren können die angesprochenen Kompetenzen gesondert getestet werden.

In der HanseMerkur ist es möglich, sich entlang drei unterschiedlicher Karrierepfade weiter zu entwickeln: 1. Richtung Führung, 2. Richtung Projektmanagement und 3. Richtung Fachexperte. Wie genau das geschehen kann und welche Voraussetzungen zur Entwicklung erfüllt sein müssen, welche Entwicklungspfade also beschritten werden sollten, wird durch-Assessments festgestellt.

Das Seminarprogramm der HanseMerkur wird jährlich aktualisiert und steht allen Mitarbeitern in der „HanseMerkur Akademie“ zur Verfügung. Die HanseMerkur Akademie ist ein modernes Lernmanagementsystem, das nicht nur den Seminarkatalog abbildet, sondern auch zum An- und Abmelden von Weiterbildungen dient. Zudem bietet es die Möglichkeiten des Online-Lernens, die Weiterbildungsmaßnahmen zu dokumentieren und die persönliche Bildungshistorie auszuwerten.

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. Diesem Selbstverständnis liegt der uneingeschränkte Anspruch zugrunde, die persönliche Würde eines jeden Einzelnen und dessen Wertschätzung unabhängig von Geschlecht, Alter, Religion oder anderer persönlicher Merkmale gleichermaßen zu schützen. Ausdruck dieses Anspruchs, auf dessen Einhaltung auch der Betriebsrat achtet, sind zum Beispiel die verschiedensten Herkunftsländer unserer Mitarbeiter.

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 Mitarbeitern der HanseMerkur als Ansprechpartner zur Verfügung und nimmt entsprechende Hinweise vertraulich entgegen (S.25). Im Berichtszeitraum sind keine Diskriminierungsfälle bekannt geworden.

Inklusion

Im Jahr 2021 beschäftigte die HanseMerkur 39 Personen mit einer Schwerbehinderung oder Gleichstellung (Vorjahr: 34). Trotzdem sank die Schwerbehindertenquote aufgrund der Erhöhung der Gesamtmitarbeiterzahl auf 2,53 Prozent (2020: 2,8%), weshalb auch 2021 Ausgleichsabgaben zu leisten sind. Obwohl das Unternehmen in seinen Stellenausschreibungen und dem Auswahlverfahren die Gleichbehandlung gemäß AGG berücksichtigt, bewerben sich nur wenig Menschen mit Behinderung. Es ist davon auszugehen, dass die Anzahl der Mitarbeiter mit Schwerbehinderung höher ist als bekannt, denn viele sprechen über ihre Krankheit aufgrund von Ängsten und aus Unwissenheit nicht mit Dritten.

„Sprache kann Mauern überwinden. Ihre Initiative ließ aufhorchen und hat bundesweit eine Diskussion angestoßen, in der es nicht nur um eine neue Bezeichnung für einen Ausweis geht, sondern um einen veränderten Blick auf Menschen mit Behinderungen. In diese Debatten bringt sich Hannah Kisbye aktiv ein und vertritt ihre Interessen – ganz nach dem Grundsatz der UN-Behindertenrechtskonvention – Nicht ohne uns über uns.“, mit diesen Worten würdigte Bundespräsident Frank-Walter Steinmeier 2017 die damals 17-jährige Hanna Kisbye aus Hamburg, die aus ihrem Schwerbehindertenausweis kurzerhand einen Schwer-in-Ordnung-Ausweis machte.



Hand in Hand wird in der HanseMerkur gelebt – auch oder gerade bei den Mitarbeitern

Die neben dem Betriebsrat der HanseMerkur verortete Schwerbehindertenvertretung teilt die Meinung des Bundespräsidenten und rief deshalb im Intranet eine Plattform ins Leben, die transparent über Rechte und Möglichkeiten informiert. Verbunden mit aktueller Medienberichterstattung sollen so gleichzeitig Ängste und Vorurteile abgebaut werden – für ein barrierefreies Miteinander. Die Anzahl der Einzelberatungen und Informationsgespräche mit der Schwerbehindertenvertretung nahmen daraufhin 2021 deutlich zu. Das lässt darauf hoffen, dass das Thema Inklusion auch im nächsten Jahr immer mehr an Präsenz und Bedeutung erlangt.

Um dem Thema Inklusion in der HanseMerkur mehr Aufmerksamkeit zu verleihen, wurde im Rahmen des virtuellen Gesundheitstages erstmalig ein Dialog zum Thema „Alles inklusiv?“ angeboten. Ein weiterer Austausch wurde von der Schwerbehindertenvertretung für die schwerbehinderten und gleichgestellten Kollegen aus dem Haus angeboten in Form eines virtuellen Klönschnacks.

Im November 2021 beteiligte sich die HanseMerkur erstmalig am DUOday. Dieser wurde in Zusammenarbeit mit alsterarbeit organisiert. Eine Person mit Schwerbehinderung besuchte das Unternehmen vor Ort und bekam einen Einblick in viele Abteilungen und Aufgaben. Ziel ist es auch im nächsten Jahr wieder am DUOday teilzunehmen und ggf. eine über den DUOday hinausgehende Zusammenarbeit und Einsatzmöglichkeit für Menschen mit Behinderungen bei der HanseMerkur zu identifizieren und zu ermöglichen.

Im Berichtsjahr wurde auch das Amt der Inklusionsbeauftragten vergeben, die in der Personalabteilung angesiedelt ist. Sie ist durch einen entsprechenden Hinweis im Intranet für jeden Mitarbeiter leicht auffindbar. Gemeinsam mit der Schwerbehindertenvertretung werden hier mittelfristig weitere Maßnahmen zur Barrierefreiheit angestrebt. Ein guter und vertrauensvoller Austausch bildet hier die Basis.

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 partnerschaftlichem Umgang geprägt. Zudem zielt sie auf pragmatische Lösungen. Nur mit einer solchen partnerschaftlichen Zusammenarbeit lassen sich Maßnahmen schnell umsetzen und zusätzlich werden die Interessen aller angestellten Mitarbeiter 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 Mitarbeiter stets umgehend, umfassend und selbstverständlich in Übereinstimmung mit den gesetzlichen Vorgaben. Übergreifende Betriebsvereinbarungen werden sofort nach Unterzeichnung im Unternehmen veröffentlicht.

Neben dem Einbezug von Mitarbeiterbelangen über den Betriebsrat hat die HanseMerkur ein Ideenmanagement implementiert. Es ist ein wertvolles Tool, das beispielsweise Verbesserungspotentiale von Anwendungssoftware oder zur Prozessoptimierung, insbesondere im Kundenservice, aufdeckt. Zudem hat es auch positiven Einfluss auf die Mitarbeiterzufriedenheit und -motivation. Es wird aktiv genutzt, Vorschläge aus der Belegschaft werden aufgenommen und häufig umgesetzt.



5.5 Arbeitssicherheit und Gesundheitsförderung

Als verantwortungsvollem Arbeitgeber liegt der HanseMercur die Gesundheit und Sicherheit der Mitarbeiter 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 regelmäßig 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. Im Berichtsjahr fanden regelmäßige Begehungen zur Beurteilung von Bürobelegungen in Verbindung mit der SARS-CoV-2 Arbeitsschutzverordnung statt. 2021 hat eine Mitarbeiterbefragung hinsichtlich der Zufriedenheit mit dem Mitarbeiterrestaurant stattgefunden. Aus den Ergebnissen der Begehungen, der Mitarbeiterbefragungen und der Anfragen an den Arbeitsschutzausschuss werden im Bedarfsfall Maßnahmen zur Verbesserung abgeleitet. Im Laufe der Jahre ist darüber hinaus ein ganzheitliches Konzept zum Betrieblichen Gesundheitsmanagement entstanden, das alle Mitarbeiter anspricht und neben vielen Maßnahmen zur physischen und psychischen Gesundheit auch den Betriebssport, Ernährung, medizinische Vorsorge sowie ein ausgezeichnetes Arbeitsschutzmanagementsystem beinhaltet. Signifikant dafür sind die hohen Nutzungszahlen des Programms zum Betrieblichen Gesundheitsmanagement (BGM).

Ein Ergebnis aus dieser Zusammenarbeit ist die Betriebsvereinbarung zum Arbeitsschutz, in der Gesundheits- und Sicherheitsthemen abgedeckt sowie alle Vorgaben und Prozesse in diesem Zusammenhang festgelegt sind. Diese beinhaltet zusätzlich die Vorgabe zu turnusmäßigen Austauschrunden. Die regelmäßigen Arbeitsplatzbegehungen ergaben keine gesundheitlichen Risiken für die Mitarbeiter, die in direktem Zusammenhang mit ihrer jeweils ausgeübten Tätigkeit stehen. Im Berichtsjahr kam es zu insgesamt acht Arbeitsunfällen (2020: sieben), die Innendienstmitarbeiter der Hauptverwaltung betrafen. Fünf davon waren sogenannte Wegeunfälle, die nicht auf dem Betriebsgelände passierten. Keiner der Unfälle hatte schwere Folgen oder einen tödlichen Ausgang. 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.

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 Mitarbeiter werden bereits am ersten Arbeitstag über ein verpflichtendes E-Learning zum Arbeits- und Gesundheitsschutz informiert und müssen dieses zeitnah absolvieren. Die Betriebsvereinbarung zum Arbeitsschutzmanagementsystem regelt eine Erhebung der Absolvierungsquote im vierten Quartal eines Jahres. Grundsätzlich sind alle Mitarbeiter dazu verpflichtet, das E-Learning zu absolvieren. Für neue Mitarbeiter gibt es darüber hinaus eine persönliche Vorstellung von Betriebsarzt und Fachkraft für Arbeitssicherheit mit der Möglichkeit, Fragen zu den Arbeitsschutzthemen zu stellen.

Evakuierungsübungen waren aufgrund der anhaltenden Corona-Pandemie auch 2021 nicht möglich. Darüber hinaus haben auch keine allgemeinen Schulungen von Ersthelfern oder Brandschutzbeauftragten stattgefunden. Lediglich die Mitarbeiter der Gebäudeleittechnik sowie die Fachkraft für Arbeitssicherheit haben eine Fortbildung besucht und sind aktuell geschult. Die flächendeckende Nachschulung und Neuschulung von Ersthelfern und Etagenbeauftragten soll 2022 mit Priorität verfolgt werden. Im Intranet, das für jeden Mitarbeiter zugänglich ist, werden die Betriebsärztin sowie die Fachkraft für Arbeitssicherheit benannt. Unabhängig der Sitzungen können die Mitarbeiter 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 Mitarbeiter 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. Darüber hinaus wurde ein ASA-Mitglied durch eine externe Schulung inklusive Prüfung mit dem Zertifikat „Arbeitsschutzmanagement-Beauftragter (TÜV)“ versehen und zur Arbeitsschutzbeauftragten bestellt.

Das Amt für Arbeitsschutz Hamburg zeichnete die HanseMercur 2017 für vorbildliche Gesundheitsförderung aus. Bei der letzten Überprüfung durch das Amt für Arbeitsschutz 2020 zu den Corona-Maßnahmen wurde das umgesetzte Hygiene- und Schutzkonzept für ausreichend gut bewertet. Die nächste routinemäßige Kontrolle ist für 2023 vorgesehen.



Im Berichtsjahr wurde auch das Sportangebot der HanseMerkur auf ein digitales Kursangebot umgestellt.

Betriebliches Gesundheitsmanagement

Seit Jahren basiert das intensive HanseMerkur-Programm zum Betrieblichen Gesundheitsmanagement (BGM) auf fünf Säulen: Bewegung, Ernährung, Entspannung, Prävention und Führung. 2021 war wie 2020 für das BGM ein Jahr der besonderen Herausforderung. Einerseits gab es durch die Corona-Pandemie große Verschiebung, Kontakt- und Sportverbote. Andererseits war Gesundheitsförderung wichtiger denn je. Deshalb hat die Personalentwicklung im Frühjahr 2021 zu einem virtuellen Gesundheitstag aufgerufen. Etwa 100 Mitarbeitende nutzten die Gelegenheit, sich über die virtuellen Angebote zu informieren und praktisch auszuprobieren und mit den Sport- und Bewegungstrainern Kontakt aufzunehmen. Darüber hinaus gab es Vorträge zu Themen wie „Ernährung und Personal Training“, „Fitness für Anfänger, Rücken-Fit & Intervalltraining“, „Balance halten im Homeoffice“ und „Vorsorgen für schwierige Lebenslagen“. Virtuelle Sportkurse wurden auch 2021 kostenfrei angeboten. Familienangehörige von Mitarbeitenden durften bei Yoga, Pilates etc. mit den bekannten HanseMerkur-Trainern kostenfrei mitmachen. Die Teilnehmerzahlen waren mit denen der früheren Präsenzkurse vergleichbar. Präsenzangebote konnten aufgrund der Kontakt- und Hygieneregeln nicht stattfinden.

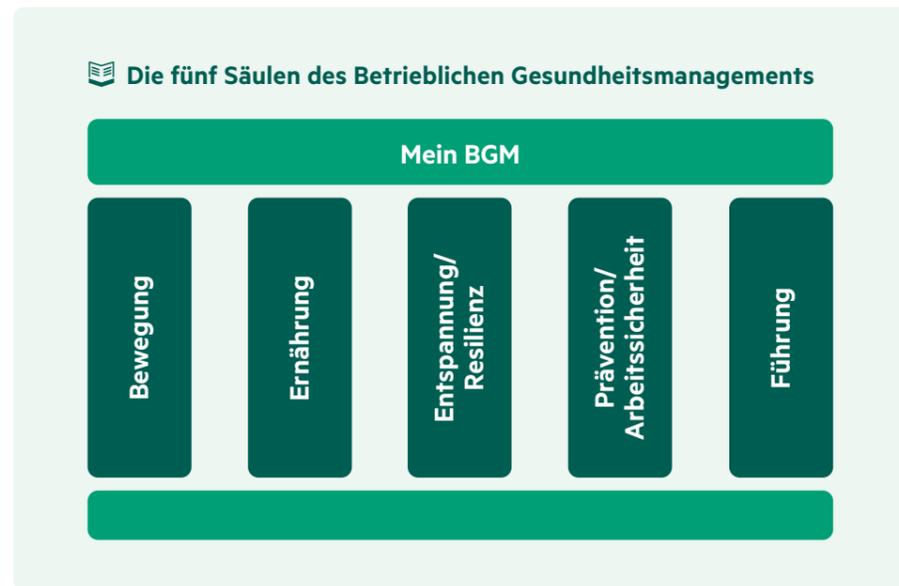


Abbildung 17



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

Im Bereich der Prävention fanden auch 2021 pandemiebedingt keine Vorsorgeuntersuchungen zum Hautkrebs- und Venenscreening statt. Die Vorsorgeuntersuchung zur Bildschirmarbeit dagegen erfolgte auf individuelle Anfrage bei der Betriebsärztin. Diese fand ausschließlich virtuell – für Arbeitsplätze im Büro sowie im Homeoffice – statt (insgesamt 35 Vorsorgegespräche).

Der Schwerpunkt der arbeitsmedizinischen Dienste lag 2021 in der Beratung im Zusammenhang mit COVID-19. Als Mitglied im Pandemie-Ausschuss unterstützte die Betriebsärztin bei der speziellen Gefährdungsbeurteilung, der durchgehenden Bewertung von Schutzmaßnahmen gemäß SARS-CoV2-Arbeitsschutzstandards sowie der kontinuierlichen Anpassung von den in 2020 entwickelten Hygiene- und Arbeitsschutzstandards sowie des Aufrechterhaltens des kontaktlosen „Vor Ort-Betriebes“. Die Information an die Mitarbeiter über die Maßnahmen erfolgte nach wie vor per E-Mail über das Intranet.

Ein Beispiel für den verantwortungsvollen Umgang mit- und untereinander war das betriebliche Angebot zur Corona-Schutzimpfung in der HanseMerkur. Dafür wurde mit Hilfe einer abteilungsübergreifenden Arbeitsgruppe eine Impfstraße mit drei Impfkabinen aufgebaut, in der seit dem 07.06.2021 Erstimpfungen mit BioNTech durch unsere Betriebsärztin, ihr Team und freiwillige Helfer (auch aus dem Haus) angeboten werden konnten; insgesamt wurden 960 Covid-Impfungen (Erst- und Zweitimpfung, teilweise auch Auffrischungsimpfungen) bei den Mitarbeitern durchgeführt. Es gab eine umfassende und teilweise wöchentliche Kommunikation zur Impfung; neben regelmäßigen Informationen per E-Mail wurde eine Impfhotline und ein Mailpostfach eingerichtet. Fragen an das Impfteam konnten direkt platziert werden. Die Betriebsärztin berät auf Wunsch auch die Mitarbeiter im Unternehmen, die als Risikopatienten gelten und nimmt in Einzelfällen PCR-Abstriche. Zudem haben sich 367 Mitarbeiter von ihr gegen Grippe impfen lassen.

Die HanseMerkur steht allen Mitarbeiter auch in schwierigeren Momenten zu Seite und bietet zudem allen Beschäftigten eine kostenlose, anonyme, externe Mitarbeiterberatung durch Talingo EAP, ein Beratungsservice der INSITE-Interventions GmbH. Das Unternehmen verfolgt damit das Ziel, die Stabilität, Gesundheit und Leistungsfähigkeit der Mitarbeiter durch die Lösung von beruflichen, privaten, gesundheitlichen, psychischen und Sucht-Problemen zu fördern, damit aus eventuellen Belastungen keine psychischen Störungen werden. Umfassende Informationen zum Beratungsangebot sind allen Mitarbeitern über das Intranet zugänglich.

Aktiver Beitrag für die Umwelt Kleine Bienengeschichte

Im Mai sind auf dem Dach der HanseMerkur Hauptverwaltung zwei Bienenvölker, bestehend aus ca. **100.000 Bienen**, eingezogen. Angemietet wurden sie bei der Firma **BEE RENT**, die Bienenvölker an Unternehmen und Privatpersonen vermietet und zusätzlich die Pflege und Ernte des Honigs übernimmt. Unter der geschützten Marke HanseMerkur „Alster Honig“, können die Mitarbeiter den Honig erwerben. Der Erlös wird jeweils gespendet.

Mai 2018

Oktober 2018

Den Erlös der ersten kleinen Ernte von **7 Kilo** erhielt der Hamburger Verein „Leben im Abseits e.V.“.

November 2019

Neben rekordverdächtigen **41 Kilo Alster Honig** können die Mitarbeiter erstmals auch den **Alster Lappen** erwerben. Die wiederverwendbaren Bienenwachstücher halten Lebensmittel lange frisch und somit kann auf Frischhaltefolie aus Plastik verzichtet werden. Der Verkaufserlös in Höhe von **4.000 Euro** ging an das **JesusCenter** im Hamburger Schanzenviertel.

November 2020

Ganze **50,8 Kilo** haben die fleißigen Bienen gesammelt. Den Erlös in Höhe von **6.000 Euro** erhält der Verein „Leben im Abseits e.V.“, der obdachlosen Menschen eine Einzelunterbringung ermöglicht, um sie dauerhaft von der Straße zurück ins Leben zu führen.

November 2021

Die Ernte im Berichtsjahr betrug leider nur knappe **30 Kilo** Honig. Der Verkauf ist noch nicht abgeschlossen. Den Erlös wird das **Arztmobil Hamburg** erhalten, mit dessen Hilfe Menschen ohne Krankenversicherung medizinisch versorgt werden.

ALSTER HONIG
30 Kilo
konnten im Jahr 2021 geerntet werden



Betrieblicher Umweltschutz und Lieferkette bei der HanseMerkur

5.1 Betrieblicher Umweltschutz

Als Unternehmen im Bereich Versicherungen und Finanzen hat die HanseMerkur geringere Auswirkungen auf die Umwelt im Vergleich zu produzierenden Unternehmen. Dies bestätigte auch die 2021 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. 16 ff.).

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.

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.

Im Berichtsjahr wurde der durch die Corona-Pandemie im Vorjahr eingeführte erhöhte Hygienestandard weiter umgesetzt und optimiert. Die Kontaktflächen (Türklinken, WC Bereiche, Aufzugskabinen, Teeküchen usw.) werden seitdem zweimal täglich von Reinigungskräften einmal innerhalb sowie einmal außerhalb der Geschäftszeiten desinfiziert. In der Hauptverwaltung sind flächendeckend Hygienespender zur Selbst-Desinfizierung aufgestellt. Lüftungsanlagen, die im Umluftbetrieb liefen, wurden deaktiviert. Weitere laufende Maßnahmen sind die Einhaltung des Mindestabstandes auch bei Schreibtischen (dort, wo keine räumliche Trennung möglich war, wurden Trennscheiben aufgestellt) sowie die Begrenzung der Teilnehmerzahlen bei Präsenzmeetings.

Das Themenfeld nachhaltige Immobilien fällt in den Aufgabenbereich des Betrieblichen Umweltschutzes und der Tochtergesellschaft HMG. Die HMG ist dafür verantwortlich, den Immobilienbestand der Versicherungsgruppe zu optimieren und deutlich auszubauen (S. 55 ff.). Der Betriebliche Umweltschutz kümmert sich 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 Anwendungen umweltgerechter Materialien und Baustoffe.

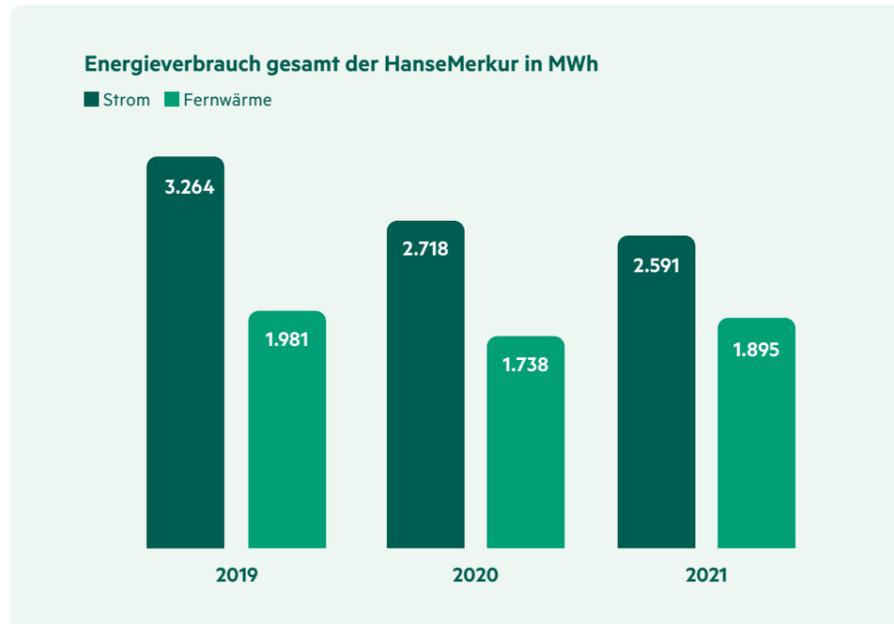


Abbildung 18

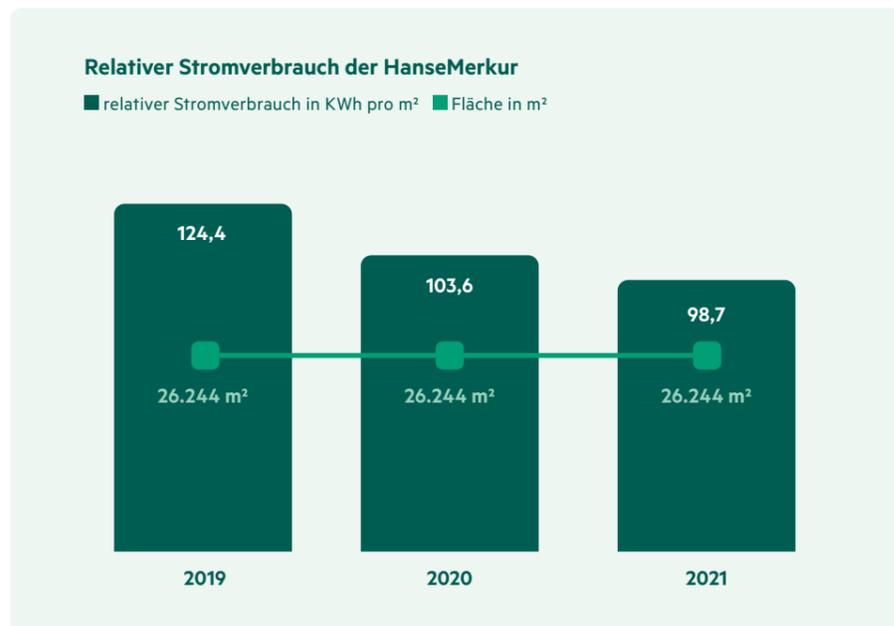


Abbildung 19

Insbesondere im Bereich Umweltschutz gilt es, Ressourcen optimal zu nutzen und zu verwalten. Dazu nutzt die HanseMercur das Gebäudeleitsystem Enterprise Building Integrator (EBI), das an allen Haupt-Standorten der HanseMercur wie Siegfried-Wedells-Platz 1, Alsterterrassen 2 oder 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.

Eine sparsame und effiziente Energienutzung ist bereits an vielen Stellen in die Prozesse der HanseMercur integriert. Neben der Sensibilisierung von Mitarbeitern sind bei der Beschaffung von technischen Geräten die Energieeffizienz, sowie bei der Energieversorgung der Strommix, wichtige Auswahlkriterien. Entsprechend dieser Ausrichtung bezieht die HanseMercur bereits seit Januar 2020 zu 100 Prozent Ökostrom.

Energie und Klimaschutz

Die HanseMercur hat sich das qualitative Ziel einer sparsamen und effizienten Energienutzung gesetzt. In diesem Sinne nutzt die HanseMercur als Energieträger fast ausschließlich Strom und Fernwärme. Der Strommix der HanseMercur wurde im Berichtsjahr erneut vollständig aus erneuerbaren Energien bezogen. Hinzu kommt in sehr geringen Mengen der Verbrauch von Diesel hinzu (ca. 800 Liter pro Jahr).

Die umfassenden Sanierungsmaßnahmen der Hauptverwaltung zum Erreichen einer sparsamen und effizienten Energienutzung wurden im Berichtsjahr fortgeführt und teilweise abgeschlossen.

Im Berichtsjahr konnten signifikante Einsparungen im Gesamtenergieverbrauch, relativen Stromverbrauch und somit auch den Treibhausgasemissionen (s. Abb. 18-20) verzeichnet werden. Diese müssen in erster Linie aber mit der Corona-Pandemie in Verbindung gebracht werden, da fast über das gesamte Berichtsjahr hinweg eine durchgängig reduzierte Anzahl an Mitarbeitern in der Hauptverwaltung tätig war und diese so deutliche Reduktion somit auf die konsequenten Pandemie-Regelungen der HanseMercur zurückzuführen sind. Neben den seit 2018 begonnenen energie- und ressourcensparenden Sanierungen der Hauptverwaltung, in Abhängigkeit zu der kontinuierlich steigenden Mitarbeiterzahl, wäre normalerweise für das Berichtsjahr ein leichter Anstieg der Verbräuche erwartet worden.

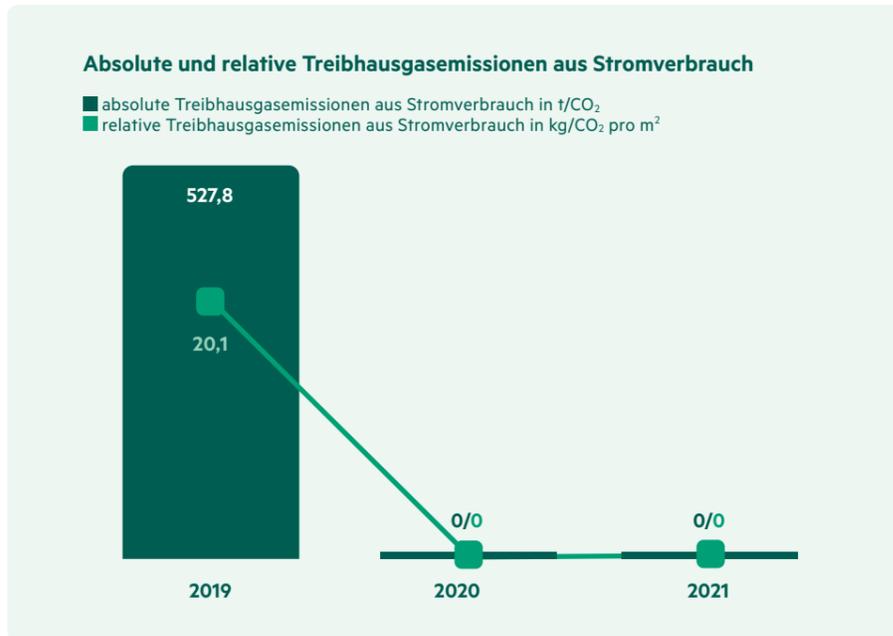


Abbildung 20

Nachhaltige Gebäude

Die HanseMerkur treibt die Modernisierung der Gebäude stetig voran. Dies betrifft u.a. Modernisierungen der Beleuchtung, Fassadensanierungen, das Installieren von Wärmeschutzmaßnahmen, das Optimieren von Regelungs- und Belüftungstechnik sowie umfangreiche Sanierungsarbeiten in der Tiefgarage.

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 wird die Monatskarte des Hamburger Verkehrsverbundes GmbH (HVV) für Mitarbeiter der HanseMerkur bezuschusst. Im Berichtsjahr nutzten 38 Prozent der Mitarbeiter (597 von 1.571) des Innendienstes die öffentlichen Verkehrsmittel für ihren Weg zur Arbeit. Aufgrund der Pandemie und der damit verbundenen Homeoffice-Tätigkeiten, waren viele Kündigungen des HVV-ProfiTickets zu verzeichnen. Bei Dienstreisen gilt der Grundsatz der Notwendigkeit und Wirtschaftlichkeit, sodass alle Mitarbeiter dazu aufgefordert sind, die Deutsche Bahn oder den ÖPNV zu nutzen. Im Berichtsjahr wurden 197.668 (Vorjahr: 136.959) Personenkilometer mit der Deutschen Bahn zurückgelegt. Der Fernverkehr wird mit 100 Prozent Ökostrom versorgt, sodass die Mitarbeiter der HanseMerkur auf ihren Geschäftsreisen mit der Deutschen Bahn CO₂-frei unterwegs sind.



Im Spagat zwischen Denkmalschutz und Neubau entstehen unterschiedliche Anforderungen an die Nachhaltigkeit

Neben dem HVV-Großkunden-Abo wird durch das Leasing-Angebot „JobRad“ und 80 überdachte Fahrradstellplätze, zum Teil mit E-Anschluss für E-Bikes, der Weg zur Arbeit mit dem Fahrrad explizit gefördert. Im Berichtsjahr stieg die Nutzung mit 142 aktiven JobRädern erneut deutlich an (2019: 105). Zusätzlich ist eine Steigerung der Nutzung von E-Bikes und Pedelecs zu beobachten, die einen Anteil von 68 Prozent ausmachen.

Zur Förderung der E-Mobilität stehen weiterhin die E-Tankstellen-Ladesäulen jederzeit nicht nur unseren Kunden, sondern auch dem eigenen Fuhrpark zur Verfügung. Von den insgesamt 33 Fahrzeugen des Fuhrparks sind vier Fahrzeuge hybrid (Vorjahr: drei) und acht vollelektrisch (Vorjahr: keine). Die nachhaltige Entwicklung zeigt sich also auch im eigenen Fuhrpark.

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.

Im Bereich Bürobedarf ist durch die überwiegende Homeoffice-Situation der Gesamtpapierverbrauch weiter gesunken. Waren es vor der Pandemie 5,05 Millionen Blatt, ist der Verbrauch auf mittlerweile 2,03 Millionen Blatt (2020: 3,23 Millionen Blatt) gesunken und hat weiterhin positive Auswirkungen auf die Papierverbräuche der HanseMerkur. Mitte 2020 wurde der Papiereinkauf umgestellt, so dass ausschließlich Recyclingpapier aus Altpapier zum Einsatz kommt. Die Umstellung hat zahlreiche positive Effekte; u.a. wird beim Lieferanten 60 Prozent weniger Energie verbraucht (im Gegensatz zur Herstellung bei nicht-recyceltem Papier).

Bereits im Vorjahr wurden im Zuge des Giga Lan-Projektes, die Arbeitsplatzdrucker auf ein Minimum reduziert und die flächendeckende Einführung von Multifunktionsdruckern abgeschlossen. Resultierend aus dieser Maßnahme lässt sich eine signifikante Ressourceneinsparung in der Geräteproduktion und deren Entsorgung feststellen. Neben der langfristigen Reduktion von Elektrogeräten werden zusätzlich Maßnahmen ergriffen, um Elektroschrott zu reduzieren. Dazu hat die IT-Abteilung der HanseMerkur erneut in diesem Berichtszeitraum ausrangierte Firmen-iPhones, -iPads und PC-Peripheriegeräte an Bildungseinrichtungen und gemeinnützige Vereine gespendet.

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

Im Bereich der Plastikvermeidung wurde im Mitarbeiterrestaurant ein Pfandsystem bestehend aus Pfandschale mit Deckel und to-go-Kaffeeteller der Anbieter Rebowl und Recup eingeführt. Außerdem befinden sich in den Getränkekühlschränken 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 Mitarbeiterrestaurants 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 einer Anpassung bedürfen.

In Bezug auf den Wasser- und Abwasserverbrauch wurden bis Ende 2018 alle Sanitärzellen der Hauptverwaltung erneuert. Durch die automatische Regulierung von Spülwasser, Wasser, Seife und Desinfektionsmittel spart das Unternehmen seitdem Ressourcen. 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 Abnahmestellen 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 2021 bei 5.508 m³ und sank damit erneut deutlich im Vergleich zum Vorjahr (9.010 m³). Auch dieser Rückgang ist mit der geringeren Mitarbeiterauslastung bedingt durch die Pandemie zu erklären.



Im Berichtsjahr erhielt die HanseMerkur verschiedene Auszeichnungen zur Nachhaltigkeit im Geschäftsbetrieb, wie diese von der Deutschen Bahn

6.2 Nachhaltige Beschaffung

Bei einem Versicherungsunternehmen bilden Büromaterialien und -möbel sowie 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 und für die Beschaffung von allgemeinen Papierwaren, Druckstücken, Formularen, Tonern, Fachliteratur, Möbeln, Stempeln, Büromaterialien, Hygieneartikeln, Pflanzen und Werbemitteln verantwortlich. Der Abteilung kommen dabei die administrativen Tätigkeiten zu. Diese umfassen das Vergleichen und Aushandeln von Preisen, das Vergleichen der Lieferkonditionen, das Festlegen von Bestellmengen und das Veranlassen von Zahlungen. Das Aufgabenfeld erweitert sich durch das Fuhrparkmanagement, das sich neben der Beschaffung und Administration von Dienstwagen mit der Verhandlung guter Leasingkonditionen beschäftigt.

Der Einkauf von Werbemitteln erfolgt zu rund 80 Prozent 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.

Wie in den vergangenen Jahren wurden auch im Berichtsjahr vermehrt nachhaltige Produkte aufgenommen. So reicht die nachhaltige Produktpalette der Werbemittel vom Plüschdrachen rPET, der zu 100 Prozent aus nachhaltigen Materialien wie recycelten PET-Garn besteht, über Obst- und Gemüsebeutel, die ebenfalls aus rPET bestehen und Umwelt und Natur schonen bis hin zur Laptoptasche, mit der durch die AWARE™-Kennung die Verwendung von echten recycelten Gewebematerialien und die Angaben zur Wasserreduzierung durch disruptive physische Tracer und Blockchain-Technologie garantiert ist. Die Nachhaltigkeitsrubrik des Werbemittelshops erfreut sich großer Beliebtheit und wird auch zukünftig weiter ausgebaut.

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 DIN EN ISO 9001-Zertifizierung. Diese nachhaltige Ausrichtung wurde kontinuierlich weitergeführt. Aktuell arbeitet CEKA nach dem 2015 nach DIN EN ISO 14001 zertifiziertem Umweltmanagement-System, um die Auswirkungen auf die Umwelt kontrollieren zu können. Diese Ausrichtung zeigt sich auch in der genutzten Lieferkette: Über 90 Prozent der produktionsrelevanten Komponenten werden im Radius von 270 Kilometern um das Werk in Alsfeld bezogen.

Für einige Warengruppen werden bereits Nachhaltigkeitskriterien bei der Produktauswahl berücksichtigt. Insbesondere der Anteil an Recyclingpapier konnte signifikant gesteigert werden; Grund dafür ist eine Umstellung im Juli 2021. Lag der Anteil an Recyclingpapier im Vorjahr bei knapp 10 Prozent, waren es 2021 knapp 49 Prozent – Tendenz weiter steigend.

Bei der Herstellung von Druckstücken wurde bereits 2008 der Großteil der Druckstücke auf ein „web to print-Verfahren“ umgestellt. Die Druckstücke werden 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 HanseMercur-Materiallager. Ziel ist es, den Großteil der Druckstücke möglichst nur noch digital zur Verfügung zu stellen und zukünftig immer mehr auf Papiererzeugnisse zu verzichten.

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 HanseMercur davon aus, dass diese Hersteller und lokalen Fachhändler bzw. Anbieter der deutschen Rechtsprechung unterliegen, so dass in Deutschland geltende Gesetze sowie ökologische und soziale Standards eingehalten werden. Außerdem werden durch die Nutzung moderner Technologien (Virtualisierung, Deduplizierung, Multifunktionsdrucker) Energie und Materialien bewusst effizient eingesetzt.

Der HanseMercur sind keine Verstöße gegen ökologische oder soziale Standards, insbesondere der Menschenrechte, in der Lieferkette bekannt.

Ganz im Sinne des Leitmotivs der HanseMercur stellt sich das Unternehmen der Herausforderung, über den Bezug von regionalen Produkten hinaus, allgemein gültige Nachhaltigkeitsstandards für den Zentraleinkauf zu definieren. In den vergangenen Jahren wurde forciert, die Erwartungen zu formulieren sowie die Nachhaltigkeitsstandards zu Menschenrechten, Umweltschutz und Korruptionsbekämpfung zu definieren.

Im aktuellen Prozess wird mit den Lieferanten und deren Sublieferanten abgestimmt, in welchem Umfang sie den geforderten Nachhaltigkeitsstandards entsprechen können. Aufgrund der anhaltenden Pandemie konnte im Berichtsjahr diese Vereinbarung nicht abgeschlossen werden und ist für 2022 geplant. Damit strebt die HanseMercur eine Risikominimierung von Verletzungen grundlegender sozialer und ökologischer Standards in der Lieferkette, eine Imageverbesserung des Unternehmens in der Öffentlichkeit, bei Kunden und Mitarbeitern sowie die Ermöglichung positiver Einflussnahme auf ökologische und soziale Entwicklungen an.

Soziales Engagement

7.1 Soziales Engagement

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 werden Initiativen unterstützt, die sich diesen Themenfeldern widmen.

Wie im Vorjahr, konnten auch im Berichtsjahr die HanseMerkur Preise für Kinderschutz nicht im Rahmen einer großen Preisverleihung in Hamburg vergeben werden. Um die Preisträger trotzdem zu würdigen und auch dem 40. Jubiläum des Sozialpreises gerecht zu werden, reiste ein Team des Unternehmens begleitet von Fotografinnen und Filmemachern zu den Initiativen, um sie vor Ort auszuzeichnen. Benefizveranstaltungen, die das Unternehmen in der Vergangenheit gefördert hat, konnten auch 2021 nicht stattfinden. Dazu zählen u.a. Drachenbootrennen, Spendenläufe, der Zu Fuß zur Schule-Tag sowie der alljährliche inklusive Workshop mit dem Bundesjugendballett und dem TV Schiefbahn. Auch der Social Day der Auszubildenden musste entfallen.

Da aber gerade in dieser Zeit die Not bei den Vereinen und Initiativen besonders groß war, hat die HanseMerkur engen Kontakt zu ihnen gehalten, um mit Öffentlichkeitsarbeit und gezielter Förderung zu helfen.

7.2 Soziales Engagement – zwischen Kinderschutz und Standortförderung

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.

Bundesweit stellt sich die HanseMerkur ihrer gesellschaftlichen Verantwortung über die Vergabe des HanseMerkur Preises für Kinderschutz, mittlerweile im 41. 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 stationärem Krankenhausaufenthalt, hervor. Die Ergebnisse mündeten nicht nur in die alljährliche Ausschreibung des Sozialpreises, sondern auch in die flankierende Entwicklung des ersten deutschen „Mutter-und-Kind-Tarifs“, den die HanseMerkur seinerzeit als erster Krankenversicherer auf den Markt brachte.



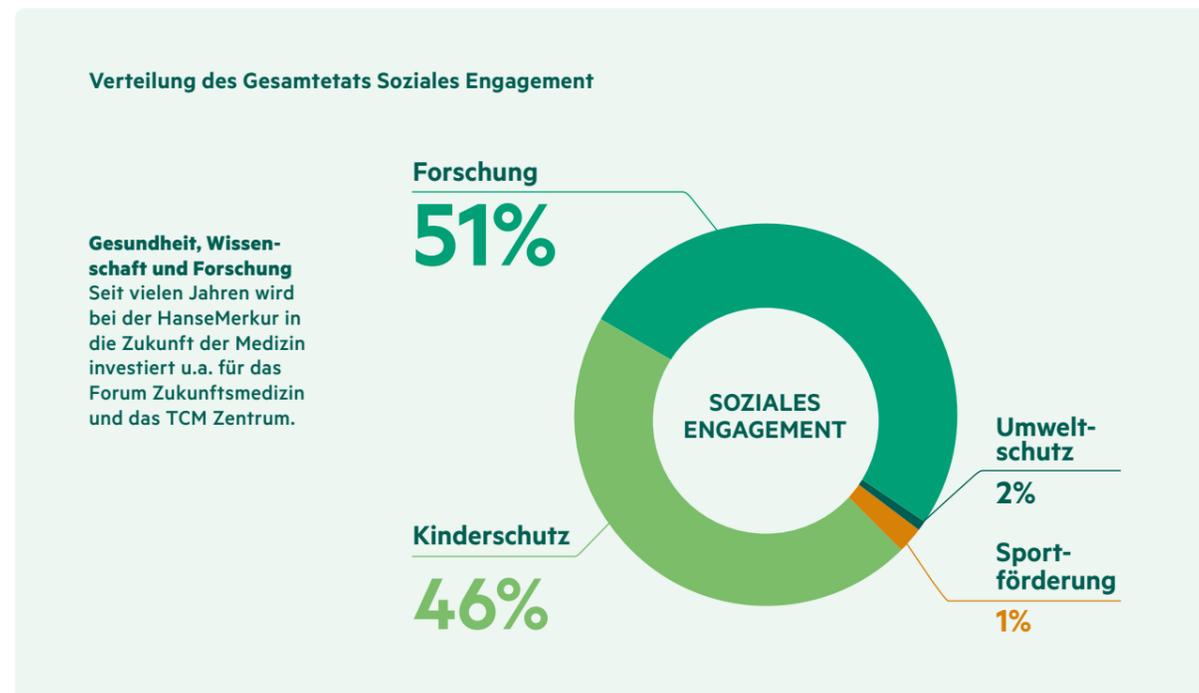


Abbildung 22

Das soziale Engagement des Unternehmens ist auch für die Mitarbeiter 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 Mitarbeitern für eine gemeinnützige Einrichtung mit Hilfe verschiedener Aktionen. Da in den vergangenen zwei Jahren durchschnittlich 70-90 Prozent der Belegschaft im Homeoffice waren, entfiel dieses Engagement. Auch der Social Day, bei dem die Auszubildenden einen Tag lang in verschiedenen Einrichtungen hospitieren und die soziale Arbeit aus einer neuen Perspektive erleben können, konnte aufgrund der Kontaktbeschränkungen nicht realisiert werden. Beides wird fortgesetzt, sobald die Bedingungen es wieder zulassen.

7.3 Vielfältiges Engagement

„Sorge für Kinder ist Vorsorge für die Zukunft“

lautet das weitsichtige Motto, das die Gründungsväter des mit insgesamt 50.000 Euro dotierten HanseMercur Preises für Kinderschutz der seit 1980 verliehenen Auszeichnung gegeben haben. 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 Initiativen leisten vielfältige Unterstützung, zum Beispiel 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. Diese Förderung von Bürgersinn und Ehrenamt, unterstützt durch eine zehnköpfige Jury aus renommierten Kinderschützern, wurde unter anderem als „Ausgewählter Ort 2008“ der Initiative „Deutschland – Land der Ideen“ ausgezeichnet.

Mit dem HanseMercur Preis für Kinderschutz konnten bereits 169 Projekte aus rund 3.700 Bewerbungen ausgezeichnet werden. Hierbei wurde ein Preisgeld von fast 1,4 Millionen Euro ausgeschüttet.

HanseMercur Preis für Kinderschutz

Da die feierliche Preisverleihung in der Hamburger Hauptverwaltung aufgrund der Kontaktbeschränkungen auch 2021 nicht möglich war, hat sich das CSR-Team der Unternehmenskommunikation begleitet von Fotografinnen und Filmemachern erneut auf den Weg gemacht, um die Preisträger vor Ort auszuzeichnen. Um dem 40. Jährigen Jubiläum gerecht zu werden, kamen auf der Tour auch die Jurymitglieder und ehemalige Preisträger aus vier Jahrzehnten Kinderschutz zu Wort. Die filmische Zeitreise finden Sie im CSR-Blog <http://hansemerkur.csr-engagement.de/>, in dem die HanseMercur täglich über ihr Engagement berichtet und auf aktuelle Themen aufmerksam macht.

Durch das langjährige Engagement der HanseMercur im Kinderschutz haben sich bundesweit nachhaltige Vernetzungen ergeben. Dazu zählt u.a. eine langjährige Kooperation mit dem Kinderschutzbund (KSB), dem größten deutschen Lobbyverband im Kinder- und Jugendschutz. Seit 2007 hat die HanseMercur 18 qualitätsgeprüfte DKSB-Kinderhäuser „Blauer Elefant“ mit einer Anschubfinanzierung versehen, zuletzt im Februar 2020 in Sankt Augustin.

Eines der brennendsten Themen im Pandemie-Jahr ist die Bildungsgerechtigkeit verbunden mit einer unzureichenden Digitalisierung im Schulsystem. Die HanseMercur vergab ihre nicht mehr genutzte Hardware daher wieder an Hamburger Bildungseinrichtungen.

HanseMerkur Preis für Kinderschutz

Im Jubiläumsjahr 2021 wurden erstmals sechs Projekte mit dem HanseMerkur Preis für Kinderschutz ausgezeichnet: Zwei Hauptpreise und vier Anerkennungspreise wurden vergeben.



Hauptpreisträger

ÄRZTLICHE KINDERSCHUTZAMBULANZ BERGISCH LAND E.V., REMSCHEID
PRAXIS OHNE GRENZEN, HAMBURG

Anerkennungspreisträger

- BETWEEN THE LINES, SOLINGEN
- FÖRDERVEREIN FÜR KREBSKRANKE KINDER E.V., FREIBURG IM BREISGAU
- KINDER- UND JUGENDHILFERECHTSVEREIN E.V., DRESDEN
- STIFTUNG KULTUR PALAST, HAMBURG

80.000 Euro
Preisgeld wurde in 2021 ausgezahlt

Jury

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



Heinz Hilgers

Präsident Deutscher Kinderschutzbund (DKSB) e.V.



Ulrike Kristina Köhler

Stiftungsrätin Eva Luise und Horst Köhler Stiftung für Menschen mit Selteneren Erkrankungen



Heidi Merk

Landesministerin a.D.



Edina Müller

Diplom-Sporttherapeutin und Olympische Parakanutin



Eberhard R. 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.



40 Jahre HanseMerkur Preis für Kinderschutz

Wissenschaftsförderung – Zwischen Tradition und Zukunft

Die HanseMerkur versteht sich nicht nur als Leistungserstatter, sondern als Gesundheitsdienstleister. Ziel des Unternehmens ist es, neben einem Strauß von 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 Postgraduierten-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 alljährlich 1.500 Patienten.



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



Seit 2018 ist die HanseMerkur Gründungsmitglied des „Forums Zukunftsmedizin“ der Rheinischen Post. Mit diesem befristeten Engagement unterstützt das Unternehmen eine einmalige bundesweite Plattform aus Spezialisten, Zukunftsdenkern, KI- und Gesundheitsexperten, Pharmakologen, Theologen, Ethikern und Juristen, die sich intensiv mit der Digitalisierung des Gesundheitswesens auseinandersetzen. Als einziger PKV-Projektpartner positioniert sie sich damit als führender Player und Innovationstreiber im Gesundheitswesen zum Thema Zukunftsmedizin, um ihren Kunden Orientierung zu bieten. Im April des Berichtsjahres veranstaltete das Forum ein mehrtägiges Experten-Panel, u.a. zu den Themen Kardiologie, Neurologie, Onkologie und Gesundheit im Alter. Die Videoaufzeichnungen der Panels sind auf <https://www.forum-zukunftsmedizin.de/> zu sehen. Zudem erschien eine umfangreiche Sonderbeilage zu den Themen in der Rheinischen Post. Die Ergebnisse der diversen Diskussionsrunden fließen in die Entwicklung der e-Health Strategie der HanseMerkur (S. 33 ff.).

Da Vorsorge zu den wichtigsten Säulen des Gesundheitssystems zählt, unterstützt die HanseMerkur die Brustkrebs-Awareness-Aktionen des Mammazentrums Hamburg am Krankenhaus Jerusalem. Im Frühjahr 2020 förderte sie deshalb den Patientinnen-Informationstag, der erstmals virtuell stattfand. Im Sommer produzierte das Unternehmen gemeinsam mit der Agentur hesse und hallermann pinke Armbänder mit dem Aufdruck I FEEL YOU, mit denen zur Brustkrebsvorsorge aufgerufen und gleichzeitig Mitgefühl mit den Betroffenen ausgedrückt werden sollte. Die Bänder wurden im Doppelpack an Patientinnen und Interessierte versandt, damit jeder die Möglichkeit hat, die Botschaft zu verbreiten.

Integration über Musik

Seit dem Jahre 2003 fördert die HanseMerkur mit Gospel Train die integrative Arbeit eines der besten Jugendchöre Deutschlands aus dem ressourcenschwachen Stadtteil Hamburg-Harburg mit Auftrittsmöglichkeiten und mit bislang vier CD-Produktionen. Durch die Kontaktbeschränkungen und Lockdown-Maßnahmen der vergangenen zwei Jahre, war der Chorbetrieb sowie die aktive Förderung kaum möglich.

Standortförderung abseits glänzender 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 Obdachlosen in der Hansestadt. Im Berichtsjahr ging



Links: Das Buch „Auf Augenhöhe“; rechts: Scheckübergabe mit dem Verein Leben im Abseits e.V..

der Erlös aus dem Verkauf des AlsterHonigs 2020 daher an den Verein Leben im Abseits e.V., der mit dem Projekt „Der Schritt Vorwärts – Ein Weg aus dem Abseits“ obdachlosen Menschen durch Unterbringung in Hotelzimmern eine Zukunftsperspektive bietet. Unter der Betreuung von Sozialarbeitern konnten allein 2021 zehn Menschen aus der Obdachlosigkeit in eine stabile Wohnsituation, zum Teil sogar zurück in die Beschäftigung gebracht werden. Den Erlös aus dem Honigverkauf 2021 erhält das Arztmobil Hamburg, das Menschen ohne Krankenversicherung medizinische Versorgung bietet und sie mit Kleidung und Lebensmitteln unterstützt.

In Kooperation mit dem FRIENDS CUP Förderverein e.V. und dem Straßenmagazin Hinz&Kunzt hat die HanseMerkur außerdem das Buchprojekt „Auf Augenhöhe“ finanziert und produziert, in dem zehn obdachlose und bedürftige Mitbürger der Hansestadt ungeschminkt über die Brüche in ihren Biografien reden, die sie aus der Bahn geworfen haben. Zehn prominente Unterstützer – von Fernanda Brandão über Katharina Fegebank bis zu Johannes Oerding – beschreiben zudem ihren Blick auf das Thema Obdachlosigkeit. Der Erlös dieses Buches fließt in die Bedürftigenarbeit vom FRIENDS CUP Förderverein e.V., der u.a. die Aktion „Mehr als eine warme Mahlzeit“ veranstaltet.

Neben der finanziellen Hilfe fördert das Unternehmen mit Öffentlichkeitsarbeit, Sach- und Zeitspenden verschiedene Initiativen im Bereich der Obdachlosenhilfe. Hierzu zählen unter anderem die Obdachlosenhilfe des Deutschen Roten Kreuzes (DRK) und das Café Augenblicke im Hamburger Schanzenviertel, in dem Bedürftige Essen und Kleidung erhalten.

Sportförderung – mit Bewegung Gutes tun

Sport und Gesundheit haben für die HanseMerkur eine große Bedeutung. Seit 2018 ist die HanseMerkur Exklusivpartner des Hamburger SV. Mit dem Sponsoring des Familienblocks wird normalerweise 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. Auch wenn dies im Berichtsjahr pandemiebedingt kaum möglich war, blieb das Unternehmen dem hanseatischen Zweitligisten natürlich treu.

Taxonomie Angaben

Kapitalanlage und Nicht-Lebensversicherungen

8.1 Motivation

Im aktuellen Geschäftsjahr berichtet die HanseMerkur erstmalig über die Anteile der taxonomiefähigen Wirtschaftsaktivitäten in der Kapitalanlage und dem Nicht-Lebensversicherungsgeschäft gemäß EU-Taxonomie-Verordnung (2020/852). Die EU-Taxonomie-Verordnung definiert Vorgaben für nachhaltige Wirtschaftsaktivitäten und Investitionen. Sie enthält ein Klassifikationssystem zur Beurteilung des Grades der ökologischen Nachhaltigkeit. Der aktuelle Fokus der EU-Taxonomie-Verordnung liegt auf den Umweltzielen „Klimaschutz“ und „Anpassung an den Klimawandel“.

Für Finanzunternehmen besteht in der Übergangszeit von zwei Jahren ein vereinfachter Ansatz der Berichtspflicht. Die HanseMerkur weist somit gemäß den Vorgaben von Art. 8 EU-Taxonomie-Verordnung i.V.m. der delegierten Verordnung (EU) 2021/2178 lediglich Kennzahlen zum Anteil der taxonomiefähigen Wirtschaftsaktivitäten aus.

Als taxonomiefähig gelten dabei diejenigen Wirtschaftstätigkeiten, für die gemäß Taxonomie technische Bewertungskriterien definiert sind. Die Taxonomiefähigkeit gibt keinerlei Hinweis darauf, ob eine Tätigkeit im Sinne der Taxonomie umweltfreundlich oder ökologisch nachhaltig ist. Zur Feststellung der Taxonomiekonformität bedarf es eines Abgleichs der Wirtschaftstätigkeiten mit den technischen Bewertungskriterien. Ab dem Geschäftsjahr 2023 besteht für Finanzunternehmen eine Berichterstattungspflicht zur Taxonomiekonformität.

8.2 Kapitalanlagen

8.2.1 Strategischer Rahmen

Der HanseMerkur Gruppe⁴ sind von ihren Versicherungsnehmern Assets in Höhe von über 13 Milliarden Euro anvertraut. Damit steht sie in der Verantwortung, nachhaltig für deren langfristige Sicherheit Sorge zu tragen.

Um diese Verantwortung auch nach außen zu dokumentieren, hat die HanseMerkur Gruppe zum 01.05.2020 die Grundsätze der Vereinten Nationen für verantwortliches Investieren (Principles for Responsible Investment, PRI) unterzeichnet. Mit Unterzeichnung hat sich die HanseMerkur zu einem Investitionsverhalten verpflichtet, das ökologischen und sozialen Kriterien sowie Fragen einer guten Unternehmensführung Rechnung trägt und den Wandel in Gesellschaft und Realwirtschaft hin zu einer kohlenstoffarmen und ressourcenschonenden Zukunft gestaltet.

⁴ Gemäß Solvency II

Im Jahr 2021 ist die HanseMerkur Gruppe zudem der Net-Zero Asset Owner Alliance (AOA) beigetreten, die auf eine klimaneutrale Anlage der Vermögenswerte ab dem Jahr 2050 abzielt und sich somit auf die Realisierung des Pariser Klimaabkommens ausrichtet. Der AOA gehören mehr als 40 institutionelle Großinvestoren an, darunter Banken, Versicherungen und Pensionsfonds. Zusammen verwalten sie ein Vermögen von rund sieben Billionen Dollar.

8.2.2 Berichtspflicht

Gemäß Artikel 10 Abs. 3 der Delegierten Verordnung 2021/2178 zur EU-Taxonomie-Verordnung haben Versicherungs- und Rückversicherungsunternehmen im Zeitraum vom 1. Januar 2022 bis zum 31. Dezember 2023 bestimmte Offenlegungspflichten.

Es sind folgende Kennzahlen zur Kapitalanlage anzugeben:

- 1) Anteil der Staatsanleihen sowie Anleihen von Zentralbanken und supranationalen Emittenten,
- 2) Anteil der Derivate,
- 3) Anteil der taxonomiefähigen Kapitalanlagen,
- 4) Anteil der nicht-taxonomiefähigen Kapitalanlagen,
- 5) Anteil der Risikopositionen an Unternehmen, die keiner Nicht-Finanziellen-Erklärung (NFE) unterliegen.

8.2.3 Ermittlung der Kennzahlen zum Stichtag 31.12.2021

Die HanseMerkur hat die Kennzahlen auf Basis von Marktwerten gemäß Solvency II berechnet.

Der Marktwert der von der HanseMerkur Gruppe gehaltenen Vermögenswerte beträgt 13.857,89 Millionen Euro. Die Staatsanleihen wurden mit 3.361,07 Millionen Euro bewertet. Dieses entspricht einer Staatsanleihen-Quote von 24,25 Prozent.

Der Anteil der Derivate an den gesamten Aktiva ohne Staatsanleihen beträgt 12,23 Millionen Euro. Dies entspricht einer Quote von 0,12 Prozent.

Den taxonomiefähigen Vermögenswerten ordnet die HanseMerkur direkt und indirekt gehaltene Immobilien sowie Immobilienfinanzierungen und Hypothekendarlehen zu.⁵ Der Marktwert der taxonomiefähigen Kapitalanlagen beträgt 3.932,26 Millionen Euro. Relativ zu den gesamten Vermögenswerten (ohne Staatsanleihen) ergibt sich eine Quote von 37,46 Prozent.

⁵ Hinsichtlich der Einordnung von Immobilien als taxonomiefähig beziehen wir uns auf die Delegierte Verordnung (EU) 2021/2139 der Kommission vom 4. Juni 2021 Anhang I Abschnitt 7. Bei der Einordnung der Hypothekendarlehen beziehen wir uns auf die FAQs der EU-Kommission vom 2. Februar 2022. Hier werden Hypothekendarlehen als taxonomiefähig ausgewiesen.

Alle weiteren Vermögenswerte der HanseMerkur Gruppe werden von uns derzeit als nicht-taxonomiefähig ausgewiesen. Dies gilt insbesondere für Aktien und Unternehmensanleihen im Bestand, da die Verpflichtung von Unternehmen zur Offenlegung von Informationen über die Taxonomiefähigkeit (zu berichten seit dem 01.01.2022) und zu ihrer Taxonomie-Konformität (beginnend ab dem 01.01.2023; für die Finanzbranche ab dem 01.01.2024) erst zu späteren Zeitpunkten greift. Aktuell liegen nur Schätzwerte vor, die für die verpflichtende Berichterstattung gemäß Taxonomie-Verordnung nicht herangezogen werden dürfen.

Entsprechend beträgt der Marktwert der nicht-taxonomiefähigen Kapitalanlagen 6.564,56 Millionen Euro. Dies entspricht bezogen auf die gesamten Vermögenswerte (ohne Staatsanleihen) einer Quote von 62,54 Prozent nicht-taxonomiefähiger Kapitalanlagen.

Der Marktwert der Risikopositionen gegenüber Unternehmen, die nicht zur Veröffentlichung nichtfinanzieller Informationen nach Artikel 19a oder Artikel 29a der Richtlinie 2013/34/EU verpflichtet sind, beläuft sich auf 7.081,32 Millionen Euro. Bezogen auf die Vermögenswerte (ohne Staatsanleihen) ergibt sich eine Quote in Höhe von 67,46 Prozent.

8.2.4 Taxonomie-Angaben zum Stichtag 31.12.2021

8.2.4.1 Kennzahl Staatsanleihen

Zähler	Erläuterung des Zählers	Nenner	Anteil (in Mio. EUR)	Anteil (in %)
Staatsanleihen sowie Anleihen von Zentralbanken und supranationalen Emittenten	Festverzinsliche Anleihen, Schuld-scheindarlehen, Namensschuldverschreibungen, Vorkäufe, Investmentanteile (Fonds), Futures auf Renten	Gesamte Aktiva	3.361,07	24,25%
Gesamte Aktiva ohne Staatsanleihen		Gesamte Aktiva	10.496,82	75,75%
Gesamte Aktiva			13.857,89	100,00%

Abbildung 23

8.2.4.2 Kennzahl Derivate

Zähler	Erläuterung des Zählers	Nenner	Anteil (in Mio. EUR)	Anteil (in %)
Derivate ⁶	Futures, Kaufoptionen, Verkaufsoptionen, Swaps, Forwards, Kreditderivate	Gesamte Aktiva ohne Staatsanleihen	12,23	0,12%
Nicht-Derivate		Gesamte Aktiva ohne Staatsanleihen	10.484,58	99,88%
Gesamte Aktiva ohne Staatsanleihen			10.496,81	100,00%

⁶ Zuordnung gemäß Complementary Identification Code (CIC)

Abbildung 24

8.2.4.3 Kennzahl Taxonomiefähigkeit/Nicht-Taxonomiefähigkeit

Zähler	Erläuterung des Zählers	Nenner	Anteil (in Mio. EUR)	Anteil (in %)
Taxonomiefähige Kapitalanlagen	Immobilien, Immobilienfinanzierungen, Hypotheken	Gesamte Aktiva ohne Staatsanleihen	3.932,25	37,46%
nicht-taxonomiefähige Kapitalanlagen		Gesamte Aktiva ohne Staatsanleihen	6.564,56	62,54%
Gesamte Aktiva ohne Staatsanleihen			10.496,81	100,00%

Abbildung 25

8.2.4.4 Kennzahl NFE-Verpflichtung

Zähler	Erläuterung des Zählers	Nenner	Anteil (in Mio. EUR)	Anteil (in %)
Risikopositionen an Unternehmen, die keiner NFE-Verpflichtung nach EU-Recht unterliegen	Gegenparteien außerhalb der EU, Gegenparteien ohne Börsennotierung, keine Banken und Versicherungen	Gesamte Aktiva ohne Staatsanleihen	7.081,32	67,46%
Alle anderen Risikopositionen		Gesamte Aktiva ohne Staatsanleihen	3.415,49	32,54%
Gesamte Aktiva ohne Staatsanleihen			10.496,81	100,00%

Abbildung 26

8.3 Nicht-Lebensversicherungen

8.3.1 Berichtspflicht

Der Bereich Nicht-Lebensversicherungen fällt ebenfalls unter die Taxonomie-Verordnung, da diese Wirtschaftstätigkeit die Anpassung an den Klimawandel positiv beeinflussen kann. Als taxonomiefähig gelten jedoch nicht alle Geschäftsbereiche⁶ der Nicht-Lebensversicherungen, sondern nur die folgenden acht im Zusammenhang mit der Übernahme klimabedingter Risiken:

- (a) Krankheitskostenversicherung;
- (b) Berufsunfähigkeitsversicherung;
- (c) Arbeitsunfallversicherung;
- (d) Kraftfahrzeughaftpflichtversicherung;
- (e) Sonstige Kraftfahrtversicherung;
- (f) See-, Luftfahrt- und Transportversicherung;
- (g) Feuer- und andere Sachversicherungen;
- (h) Beistand

8.3.2 Ermittlung der Kennzahlen zum Stichtag 31.12.2021

Die HanseMercur ist in allen oben genannten Geschäftsbereichen tätig mit Ausnahme von der Arbeitsunfallversicherung sowie See-, Luftfahrt- und Transportversicherung. Den größten Anteil nimmt die Krankheitskostenversicherung ein.

Bei der Ermittlung des Anteils der taxonomiefähigen Versicherungen wurde geprüft, ob unmittelbar oder mittelbar klimabedingte Risiken übernommen werden. Auf Grundlage dieser Prüfung sind 83,53 Prozent der gebuchten Bruttoprämien im Bereich der Nicht-Lebensversicherung taxonomiefähig und entsprechend 16,47 Prozent nicht-taxonomiefähig. Den überwiegenden Anteil der nicht-taxonomiefähigen Versicherungen nehmen die Geschäftsbereiche Private Haftpflichtversicherung und Verschiedene finanzielle Verluste ein, die laut Definition grundsätzlich nicht taxonomiefähig sein können.

⁶ Gemäß Solvency II

Anhang

Abkürzungen

Abkürzungen

AGG	Allgemeines Gleichbehandlungsgesetz
AGV	Arbeitgeberverband der Versicherungsunternehmen
AOA	Net-Zero Asset Owner Alliance
AVB	Allgemeine Versicherungsbedingungen
ASA	Arbeitssicherheitsausschuss
BaFin	Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht
BdV	Bund der Versicherten
BGB	Bürgerliches Gesetzbuch
BGM	Betriebliches Gesundheitsmanagement
BREEAM	Building Research Establishment Environmental Assessment Method
BSI	Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik
CMS	Compliance Management System
CSR	Corporate Social Responsibility
CSR-RUG	CSR-Richtlinie Umsetzungsgesetz
CVE	Common Vulnerabilities and Exposures (Häufige Schwachstellen und Risiken)
DGNB	Deutsche Gesellschaft für Nachhaltiges Bauen
DIMS	Datenschutz- und Informationssicherheitsmanagement
DKSB	Deutscher Kinderschutzbund
DSGVO	Datenschutzgrundverordnung
EBI	Enterprise Building Integrator
EnEV	Energieeinsparverordnung
ESG	Environmental, Social & Governance
EU	Europäische Union
FNG	Forum Nachhaltige Geldanlagen
GDV-Verband	Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft e.V.
GEG	Gebäudeenergiegesetz
GRI	Global Reporting Initiative
HBC	Hanse Betreuungszentrum GmbH
HEP	HanseMercur Entwicklungsprogramm
HFC	HanseMercur Future Camp
HFP	HanseMercur Führungsprogramm
HVV	Hamburger Verkehrsverbund
IDD	Insurance Distribution Directive (Versicherungsvertriebsrichtlinie)
ILO	International Labour Organization
IPID	Insurance Product Information Document (Produktinformationsblatt)
KfW	Kreditanstalt für Wiederaufbau
LEED	Leadership in Energy and Environmental Design
LMS	Lernmanagementsystem
MINT	Mathematik, Informatik, Naturwissenschaft und Technik
MSCI ESG	Global führender Anbieter von Nachhaltigkeitsanalysen und Ratings im Bereich Umwelt, Soziales und Unternehmensführung
NfB	Nichtfinanzieller Konzernbericht
NGO	Nichtregierungsorganisation (nicht gewinnorientierte Organisation)
NHB	Nachhaltigkeitsbericht
ÖPNV	Öffentlicher Personennahverkehr
PB	Personalbetreuung / Abteilung Personal
PE	Personalentwicklung / Abteilung Personal
PKV-Verband	Verband der Privaten Krankenversicherung
PLA	Polyactid
PMP	Projekt-Mitarbeiter-Programm
PNP	Polyneuropathie
SFCR	Solvency and Financial Condition Report
TCM	Traditionelle Chinesische Medizin
THG	Treibhausgasemissionen
UKE	Universitätsklinikum Hamburg-Eppendorf
VAIT	Versicherungsaufsichtliche Anforderungen an die IT
VVG	Versicherungsvertragsgesetz
WHO	World Health Organization

Abbildung 27

Anhang

Verlinkungen

Verlinkungen

HanseMercur	
HanseMercur	https://www.hansemerkur.de/
HanseMercur Geschäftsbericht	https://www.hansemerkur.de/hansemerkur#geschaeftsberichte
HanseMercur SFCR-Bericht	https://www.hansemerkur.de/hansemerkur#solvabilitaets-finanzbericht
HanseMercur CSR-Blog	http://hansemerkur.csr-engagement.de/
HM Trust AG (HMT)	https://www.hmt-ag.de/
HanseMercur Grundvermögen AG (HMG)	https://www.hmg.ag/
HanseMercur Reiseversicherung (HMR)	https://www.hmr.v.de/
HanseMercur Zentrum für Traditionelle Chinesische Medizin am UKE	http://www.tcm-am-uke.de/
Richtlinien und Verordnungen	
Allgemeines Gleichbehandlungsgesetz (AGG)	https://www.antidiskriminierungsstelle.de/SharedDocs/Downloads/DE/publikationen/AGG/agg_gleichbehandlungsgesetz.pdf?__blob=publicationFile
CSR-Richtlinie-Umsetzungsgesetz (CSR-RUG)	https://www.drsc.de/projekte/csr-richtlinie/
Datenschutz-Grundverordnung (EU-DSGVO)	https://dsgvo-gesetz.de/
Versicherungsvertriebsrichtlinie IDD	https://www.bvk.de/themen/versicherungsvertriebsrichtlinie/
Branchenverbände	
Arbeitgeberverband der Versicherungsunternehmen in Deutschland (AGV)	https://www.agv-vers.de/
Bund der Versicherten (BdV)	https://www.bunddersicherten.de/
GDV-Verhaltenskodex für den Vertrieb	https://www.gdv.de/de/themen/news/verhaltenskodex-fuer-den-vertrieb-11518
GDV-Verband	https://www.gdv.de/de
PKV-Verband	https://www.pkv.de/
Sonstige Organisationen	
Ausschuss Gesellschaftliche Verantwortung Handelskammer Hamburg	https://www.hk24.de/servicemarken/ueber_uns/a-z-ausschuesse-arbeitskreise/ausschuss-gesellschaftliche-verantwortung/1140452
Hamburg School of Business Administration (HSBA)	https://www.hsba.de/
Rheinische Post „Forum Zukunftsmedizin“	https://www.rp-forum.de/veranstaltung/rp-forum-zukunftsmedizin/
INSITE-Interventions GmbH	https://www.insite.de/de/
Versammlung eines Ehrbaren Kaufmanns zu Hamburg e.V.	https://veek-hamburg.de/
Soziales Engagement	
Ärztliche Kinderschutzbambulanz Bergisch Land e.V.	https://kinderschutzambulanz-01.jimdofree.com/
ArztMobil Hamburg	https://www.arztmobilhamburg.org/
Between The Lines	https://between-the-lines.info/
Café Augenblicke	https://www.diakonie-hamburg.de/de/visitenkarte/Caf-Augenblicke-856935
DKSB/ Der Kinderschutzbund (KSB)	https://www.dksb.de/de/startseite/
Deutsches Rotes Kreuz (DRK)	https://www.drk-hamburg.de/
Förderverein für krebskranke Kinder	https://www.helfen-hilft.de/
FRIENDS CUP Förderverein e.V.	https://www.friendscup.de/
Freundeskreis Die Arche Hamburg	https://www.freundeskreis-arche-hh.de/hamburger-kinderhilfe/index.php
Gospel Train	https://www.gospeltrain.hamburg/
Kinder- und Jugendhilferechtsverein e.V.	https://www.jugendhilferechtsverein.de/
Leben im Abseits e.V.	https://www.leben-im-abseits.de/
Mammazentrum HH	https://mammazentrum-hamburg.de/
Praxis ohne Grenzen	https://www.praxisohnegrenzen-hh.de/
Stiftung Kulturpalast	https://www.kph-hamburg.de/
Bundesjugendballett	https://www.bundesjugendballett.de/d/index.html
TV Schiefbahn	https://tv-schiefbahn.de/

Abbildung 28

Anhang

Personalkennzahlen

Mitarbeiter nach Geschlecht, Anstellungsvertrag und Altersgruppe

alle Angaben in Köpfen	2019	2020	2021
Gesamt	1.477	1.514	1571
davon Frauen	810	836	870
davon Vollzeit	471	490	504
davon Teilzeit	339	346	366
davon Männer	667	678	701
davon Vollzeit	598	613	621
davon Teilzeit	69	65	80
davon Divers	0	0	0
davon unter 30 Jahre	249	245	266
davon 30–50 Jahre	827	829	837
davon über 50 Jahre	401	440	468

Abbildung 29

Zusammensetzung der Belegschaft

alle Angaben in Köpfen	2019	2020	2021
Mitarbeiter ohne Auszubildende	1.268	1.276	1.308
davon Innendienst	1.381	1.408	1.523
davon Außendienst	52	60	69
Selbstständige im Außendienst (§84 HGB)	721	736	723

Abbildung 30

Mitarbeiter, die Elternzeit in Anspruch genommen haben

alle Angaben in Köpfen	2019	2020	2021 ⁷
Gesamt	91	91	89
davon Frauen	58	61	57
davon Männer	33	30	32
davon Divers	0	0	0

⁷ Alle Mitarbeiter der HanseMercur haben die Möglichkeit, Elternzeit in Anspruch zu nehmen.

Abbildung 31

Mitarbeiterfluktuation

alle Angaben in Köpfen	2019	2020	2021
neu eingestellte Mitarbeiter	106	105	112
Mitarbeiter, die das Unternehmen verlassen haben	77	82	72

Abbildung 32

Auszubildende und Studierende der Dualen Hochschule⁸

alle Angaben in Köpfen	2019	2020	2021
Gesamt	44	46	48
davon HSBA	8	12	15
davon Nordakademie	11	12	8
davon IHK	25	22	25

⁸ ohne Auszubildende, die im Berichtsjahr ausgeschieden sind.

Abbildung 33

Weiterbildung und Karriereentwicklung

Personen-Angaben in Köpfen	2019	2020	2021
Weiterbildungsstunden	15.923	10.517	13.798
Anzahl weitergebildeter Mitarbeiter und Führungskräfte	893	1.373	1.463
davon Anzahl weitergebildete Führungskräfte	118	116	112
davon Anzahl weitergebildete Mitarbeiter	775	1.257	1.351
Mehrfachteilnahme	4.874	4.426	9.567
Anzahl durchgeführter Mitarbeitergespräche	195	133	196
Anteil der Mitarbeiter, deren Leistung in Gesprächen beurteilt wurde in %	13,2	11,3	12,4

Abbildung 34

Vielfalt in Managementpositionen

alle Angaben in Köpfen	2019	2020	2021
Gesamt	112	116	120
davon Frauen	32	32	34
davon Männer	80	84	86
davon Divers	0	0	0
davon unter 30 Jahre	–	–	–
davon 30–50 Jahre	53	58	61
davon über 50 Jahre	59	58	59
in Prozent⁹			
Frauenanteil im Management	28,6	27,6	28,3
Frauenanteil im Vorstand	–	–	0
Frauenanteil im AR	–	–	44,4
Frauenanteil Führungsebene 1	–	–	25,7
Frauenanteil Führungsebene 2	–	–	29,4

⁹2021 erstmals ausgewiesen

Abbildung 35

Arbeitsunfälle

	2019	2020	2021
Gesamt	9	7	8
davon mit tödlichem Ausgang	–	–	–

Abbildung 36

Anhang

GRI-Inhaltsindex

(Version: GRIStandards 2016; Ausnahme GRI 303 und 403 (2018))

Dieser Bericht wurde in Übereinstimmung mit den GRI-Standards: Option ‚Kern‘ erstellt.

GRI 101: Grundlagen

GRI 102: Allgemeine Angaben

Angaben	Kommentar	Verweise (Seitenangaben)
Organisationsprofil		
102-1	Name der Organisation	07
102-2	Aktivitäten, Marken, Produkte und Dienstleistungen	08-09; 31-40
102-3	Hauptsitz der Organisation	Hamburg, Deutschland
102-4	Betriebsstätten	08
102-5	Eigentumsverhältnisse und Rechtsform	08-09; Geschäftsbericht HanseMerkur Konzern 2021, Abschnitt: Grundlagen des Konzerns
102-6	Belieferte Märkte	08-09; 31-32
102-7	Größe der Organisation	08-10; 61-24; 104; Geschäftsbericht HanseMerkur Konzern 2021, Abschnitt: Bilanz
102-8	Informationen zu Angestellten und sonstigen Mitarbeitern	61-64; 104
102-9	Lieferkette	85-87
102-10	Signifikante Änderungen in der Organisation und ihrer Lieferkette	Im Berichtsjahr gab es keine signifikanten Änderungen bezüglich der Größe, Struktur, Eigentumsverhältnisse oder Lieferkette der HanseMerkur.
102-11	Vorsorgeansatz oder Vorsorgeprinzip	Die HanseMerkur bekennt sich zum Vorsorgeansatz.
102-12	Externe Initiativen	Neben den Mitgliedschaften sowie der aktiven Teilnahme in Ausschüssen des PKV und des GDV, unterstützt die HanseMerkur keine weiteren relevanten Vereinbarungen, Prinzipien oder Initiativen.
102-13	Mitgliedschaft in Verbänden und Interessengruppen	16; 29
Strategie		
102-14	Erklärung des höchsten Entscheidungsträgers	02-03
Ethik und Integrität		
102-16	Werte, Grundsätze, Standards und Verhaltensnormen	09; 13-15; 20-21
Unternehmensführung		
102-18	Führungsstruktur	13-15; 20; Geschäftsbericht HanseMerkur Konzern 2021, Abschnitt: Organe; https://www.hansemerkur.de/hansemerkur#section_47472d

Abbildung 37

GRI 102: Allgemeine Angaben

Angaben	Kommentar	Verweise (Seitenangaben)	
Einbindung von Stakeholdern			
102-40	Liste der Stakeholder-Gruppen	17	
102-41	Tarifverträge	66	
102-42	Ermittlung und Auswahl der Stakeholder	Die wichtigsten Stakeholdergruppen der HanseMerkur wurden im Zuge der umfassenden Wesentlichkeitsanalyse aus dem Jahr 2019 über Expertengespräche und das Nachhaltigkeitsteam der HanseMerkur identifiziert und im Rahmen der Aktualisierung der Analyse in 2021 erneut bestätigt.	16-17; 19
102-43	Ansatz für die Einbindung von Stakeholdern		16-19
102-44	Wichtige Themen und hervorgebrachte Anliegen		16; 18-20
Vorgehensweise bei der Berichterstattung			
102-45	Im Konzernabschluss enthaltene Entitäten		07
102-46	Vorgehen zur Bestimmung des Berichtsinhalts und der Abgrenzung der Themen		13-14; 16; 18-20
102-47	Liste der wesentlichen Themen		18
102-48	Neudarstellung von Informationen	Im vorliegenden Nachhaltigkeitsbericht 2020 kam es zu keinen Neudarstellungen von Informationen aus dem vorherigen, ersten Nachhaltigkeitsbericht der HanseMerkur.	
102-49	Änderungen bei der Berichterstattung	Im Rahmen der Aktualisierung der Wesentlichkeitsanalyse wurden im Berichtszeitraum zusätzliche relevante Themen in den Handlungsfeldern Verhalten im Geschäftsumfeld, Produktverantwortung, Mitarbeiter und Soziales Engagement identifiziert. Siehe HanseMerkur Nachhaltigkeitsbericht 2020 für die Liste der wesentlichen Themen aus den Vorjahren.	19 HanseMerkur Nachhaltigkeitsbericht 2020
102-50	Berichtszeitraum		07
102-51	Datum des letzten Berichts	Juni 2021	
102-52	Berichtszyklus		07
102-53	Ansprechpartner bei Fragen zum Bericht		113
102-54	Erklärung zur Berichterstattung in Übereinstimmung mit den GRI-Standards		07
102-55	GRI-Inhaltsindex		106-112
102-56	Externe Prüfung	Der NfB wurde intern durch den Aufsichtsrat geprüft. Eine externe Prüfung fand nicht statt.	07

Abbildung 38

Anhang

GRI-Inhaltsindex

GRI 200: Ökonomie

GRI-Standards und Angaben		Kommentar	Verweise (Seitenangaben)
GRI 201: Wirtschaftliche Leistung			
103	Managementansatz ¹⁰		08-10; Geschäftsbericht HanseMerkur Konzern 2021, Abschnitt: Grundlagen des Konzerns
201-1	Unmittelbar erzeugter und ausgeschütteter wirtschaftlicher Wert		12; Geschäftsbericht HanseMerkur Konzern 2021, Abschnitt: Konzern-Geschäftsverlauf
GRI 202: Marktpräsenz			
103	Managementansatz ¹¹		66-67
202-1	Verhältnis des nach Geschlecht aufgeschlüsselten Standardeintrittsgehalts zum lokalen gesetzlichen Mindestlohn		66-67
GRI 205: Korruptionsbekämpfung			
103	Managementansatz ¹²		20; 24-25
205-3	Bestätigte Korruptionsvorfälle und ergriffene Maßnahmen		25
GRI 206: Wettbewerbswidriges Verhalten			
103	Managementansatz ¹⁴		24-25
206-1	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).	25

^{11, 12, 13, 14} umfasst GRI 103-1, GRI 103-2 und GRI 103-3, d.h. Erläuterung des Themas und seiner Grenzen, Bestandteile und Evaluation des Managementansatzes.

Abbildung 39

GRI 300: Ökologie

GRI-Standards und Angaben		Kommentar	Verweise (Seitenangaben)
GRI 302: Energie			
103	Managementansatz ¹⁵		79; 81-82
302-1	Energieverbrauch innerhalb der Organisation		80
302-3	Energieintensität		80
GRI 303: Wasser			
103	Managementansatz ¹⁶		79; 83-84
303-1	Wasser als gemeinsam genutzte Ressource		84
303-2	Umgang mit den Auswirkungen der Wasserrückführung		84
303-3	Wasserentnahme		84
GRI 305: Emissionen			
103	Managementansatz ¹⁷		79; 81-83
305-1	Direkte THG-Emissionen (Scope 1)	Direkte THG-Emissionen fallen bei der HanseMerkur nur in sehr geringen Mengen durch die ständige Vorwärmung sowie den monatlichen Probe-lauf des Diesel-Notstrom-aggregats an. Aufgrund der geringen Mengen verzichtet die HanseMerkur auf die Erhebung der Scope-1-Emissionen.	81
305-2	Indirekte energiebedingte THG-Emissionen (Scope 2)	Aufgrund der geringen Relevanz des Themas für die HanseMerkur als Dienstleistungsunternehmen werden THG-Emissionen bislang nur aus dem Stromverbrauch berechnet.	82
305-4	Intensität der THG-Emissionen		82

^{15, 16, 17} umfasst GRI 103-1, GRI 103-2 und GRI 103-3, d.h. Erläuterung des Themas und seiner Grenzen, Bestandteile und Evaluation des Managementansatzes.

Abbildung 40

Anhang

GRI-Inhaltsindex

GRI 400: Soziales

GRI-Standards und Angaben		Kommentar	Verweise (Seitenangaben)
GRI 401: Beschäftigung			
103	Managementansatz ¹⁸		61-67
401-1	Neu eingestellte Angestellte und Angestelltenfluktuation		64-65; 104
401-3	Elternzeit		104
GRI 402: Arbeitnehmer-Arbeitgeber-Verhältnis			
103	Managementansatz ¹⁹		61-63; 71-73
402-1	Mindestmitteilungsfrist für betriebliche Veränderungen	Mitarbeiter werden unverzüglich über relevante Änderungen informiert. Es sind jedoch keine Mindestmitteilungsfristen zur Information über betriebliche Veränderungen in Kollektivvereinbarungen verbindlich festgehalten	73
GRI 403: Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz			
103	Managementansatz ²⁰		61-63; 74-77
403-1	Managementsystem für Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz		74
403-2	Gefahrenidentifizierung, Risikobewertung und Untersuchung von Vorfällen		74-75
403-3	Arbeitsmedizinische Dienste		75-77
403-4	Mitarbeiterbeteiligung, Konsultation und Kommunikation zu Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz		74-75
403-5	Mitarberschulungen zu Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz		75-77
403-6	Förderung der Gesundheit der Mitarbeiter		74-77
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	Über den Arbeitssicherheit-Ausschuss werden alle Mitarbeiter der HanseMerkur repräsentiert.	74
403-9	Arbeitsbedingte Verletzungen		74-75; 105

^{18, 19, 20} umfasst GRI 103-1, GRI 103-2 und GRI 103-3, d.h. Erläuterung des Themas und seiner Grenzen, Bestandteile und Evaluation des Managementansatzes.

Abbildung 41

GRI 400: Soziales

GRI-Standards und Angaben		Kommentar	Verweise (Seitenangaben)
GRI 404: Aus- und Weiterbildung			
103	Managementansatz ²¹		44; 61-63; 67-70
404-1	Durchschnittliche Stundenzahl für Aus- und Weiterbildung pro Jahr und Angestellten		44; 68; 105
404-2	Programme zur Verbesserung der Kompetenzen der Angestellten und zur Übergangshilfe		61; 67-70
404-3	Prozentsatz der Angestellten, die eine regelmäßige Beurteilung ihrer Leistung und ihrer beruflichen Entwicklung erhalten		68; 105
GRI 405: Diversität und Chancengleichheit			
103	Managementansatz ²²		61-62; 66-67; 71-73
405-1	Diversität in Kontrollorganen und unter Angestellten		62-63; 71-73; 104-105
GRI 406: Nichtdiskriminierung			
103	Managementansatz ²³		61-62; 71-73
406-1	Diskriminierungsvorfälle und ergriffene Abhilfemaßnahmen		71
GRI 407: Vereinigungsfreiheit und Tarifverhandlungen			
103	Managementansatz ²⁴		73
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.	73
GRI 415: Politische Einflussnahme			
103	Managementansatz ²⁵		29
415-1	Parteispenden		29
GRI 417: Marketing und Kennzeichnung			
103	Managementansatz ²⁶		31-33; 41-43
417-1	Anforderungen für die Produkt- und Dienstleistungsinformationen und Kennzeichnung		31-33; 41-43
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).	25; 43

^{21, 22, 23, 24, 25, 26} umfasst GRI 103-1, GRI 103-2 und GRI 103-3, d.h. Erläuterung des Themas und seiner Grenzen, Bestandteile und Evaluation des Managementansatzes.

Abbildung 42

Anhang

GRI-Inhaltsindex

GRI 400: Soziales

GRI-Standards und Angaben	Kommentar	Verweise (Seitenangaben)
GRI 418: Schutz der Kundendaten		
103	Managementansatz ²⁷	26-28
418-1	Begründete Beschwerden in Bezug auf die Verletzung des Schutzes und den Verlust von Kundendaten	26-27
GRI 419: Sozioökonomische Compliance		
103	Managementansatz ²⁸	24-25
419-1	Nichteinhaltung von Gesetzen und Vorschriften im sozialen und wirtschaftlichen Bereich	25

Abbildung 45

Branchenspezifische Angaben

GRI-Standards und Angaben	Kommentar	Verweise (Seitenangaben)
Produktportfolio		
	Managementansatz	31-40
FS6 ²⁹	Prozentuale Zusammensetzung des Portfolios für die Geschäftsbereiche nach spezifischer Region, Größe und Branche	08-10; 31-40
FS7 ³⁰	Geldwert von Produkten und Dienstleistungen, die für einen spezifischen gesellschaftlichen Nutzen entwickelt wurden, für jeden Geschäftsbereich, aufgeschlüsselt nach dem Zweck	33-40
Active ownership		
	Managementansatz	49-59
FS10 ³¹	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 ³²	Anteil der Vermögenswerte, die mit positivem oder negativem Ergebnis einer Prüfung nach ökologischen oder gesellschaftlichen Aspekten unterzogen wurden	50
Lokale Gemeinschaften		
	Managementansatz	31-32
FS13 ³³	Zugangspunkte in schwach besiedelten oder wirtschaftlich benachteiligten Gebieten nach Zugangsart	32; 34-40

^{27,28} umfasst GRI 103-1, GRI 103-2 und GRI 103-3, d.h. Erläuterung des Themas und seiner Grenzen, Bestandteile und Evaluation des Managementansatzes.
^{29,30,31,32,33} Angaben stammen aus den G4 Sector Disclosures „Financial Services“.

Abbildung 43

Anhang

Kontakt & Impressum

Kontakt

Lars Wöhrmann
 Pressereferent CSR
 HanseMerkur Unternehmenskommunikation

Telefon: 040 4119-1335
 Telefax: 040 4119-3636
 E-Mail: nachhaltigkeit@hansemerkur.de

Impressum

Herausgeber:

HanseMerkur Krankenversicherung auf Gegenseitigkeit
 Siegfried-Wedells-Platz 1
 20354 Hamburg

Redaktion:

Birte Ayhan-Lange (V.i.S.d.P.), Lars Wöhrmann, Silke Hirschfeld

Fotografen:

Adobestock (NDABCREATIVITY), Eike Benn, Bloomimages, Susanne Duda, dpv-analytics, Tony Gigov Photography, Silke Hirschfeld, Robert Hörnig, Christian Irrgang, istockphoto (Brian AJackson, robertsrob, stefanamer, Warchi), Michaela Kuhn, Jack Kulcke, Paula, Oliver Lassen, Markert, Marie Mävers, Manos Meisen, Wolfgang Metzendorf, Michael Paszdior, Pexels, Pixabay, Michael Rauhe, Tom Reindel, Rheinland Presse, Anke Rottmann, Thomas Ruddies, Klaus Stemmler, Stephan Wieland, Yorbiter.com Claus Zapp

Konzeption:

Schlange, Zamostrny & Co. GmbH, Hamburg

Gestaltung:

Andrea Lühr, Hamburg

Druck:

druckpartner Druck- und Medienhaus Essen

Auflage:

150

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.

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 HanseMercur 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
www.hansemerkur.de
hansemerkur.csr-engagement.de