



HanseMerkur

Nachhaltig- keitsbericht 2022

HAMBURG, JUNI 2023



Nachhaltig- keitsbericht 2022

HAMBURG, JUNI 2023



Eberhard Sautter, Vorstandsvorsitzender

Liebe Leserin, lieber Leser,

das Jahr 2022 hat uns als Gesellschaft nachdrücklich vor Augen gehalten, wie volatil unsere Lebensgrundlage zum Teil ist: Weltweit haben Stürme, Überflutungen und Brände zu hohen Opferzahlen und zu verheerenden Schäden geführt – ökologisch, finanziell, sozial und gesundheitlich.

Der Krieg in Europa, die langfristigen Auswirkungen der Pandemie und die hohe Inflation erschütterten an vielen Stellen die Grundfesten unseres bisherigen Lebens. Wenn Sie heute in Deutschland eine Gruppe von Kindern spielen sehen, so ist etwa jedes Fünfte von ihnen, armutsgefährdet – und das in der viertgrößten Volkswirtschaft der Welt. Die Krisen und Herausforderungen nehmen zu. Und sie überlagern einander. All dem müssen wir uns als Gemeinschaft stellen, im Sinne einer Zukunftssicherung für heutige wie künftige Generationen.

Die HanseMerkur ist ein Versicherungsverein auf Gegenseitigkeit und stellt als solcher seit seiner Gründung vor 148 Jahren die Menschen und ihr Wohlergehen in den Mittelpunkt seines Handelns. Heute sind

die Leitplanken unserer Arbeit die drei Nachhaltigkeitsdimensionen ESG (Environmental, Social und Governance) und die nachhaltigen Entwicklungsziele der Vereinten Nationen. Von Jahr zu Jahr spüren wir intensiver, wie zukunftsentscheidend die gemeinsame Transformationsbereitschaft und -kraft der Akteure aus Wirtschaft und Politik, auf NGO-Ebene und der Zivilgesellschaft ist. Denn es kommt auf alle an.

Der vorliegende fünfte eigenständige nichtfinanzielle Bericht gibt Ihnen einen Einblick darin, welche Schritte die HanseMerkur 2022 gegangen ist. Im Rahmen einer Wesentlichkeitsanalyse wurde eine Vielzahl von Stakeholdern befragt, welche Themen aus ihrer Sicht besonders relevant für die Nachhaltigkeitsaktivitäten des Unternehmens sind und welche Auswirkungen der

HanseMerkur sie auf Gesellschaft und Umwelt sehen. Die umfassende Perspektive von Kunden, Kooperationspartnern, Lieferanten, Mitarbeitenden, Betriebsrat und anderen trägt dazu bei, unseren Blick für das Wesentliche weiter zu schärfen.

So sehen wir das Geschäftsfeld „Kapitalanlage“ weiterhin als einen der größten Hebel beim Wandel zu einer kohlenstoffarmen und ressourcenschonenden Zukunft: Die HanseMerkur wird bereits bis 2029 die CO₂-Emissionen des Portfolios mindestens halbieren. Bis 2050 werden die CO₂-Emissionen des gesamten Anlageportfolios auf Netto-Null reduziert.

Maßgebliches hat die HanseMerkur 2022 in puncto Gesundheit und Wohlergehen erreicht: Nach mehrjähriger Vorbereitungszeit haben wir mit „Krebs-Scan“ ein innovatives Krebsfrüherkennungsprogramm entwickelt, das das Potenzial hat, die Krebsfrüherkennung auf eine neue Stufe zu heben. Allein in Deutschland ist jedes Jahr rund eine halbe Million Menschen mit der Diagnose einer Krebsneuerkrankung konfrontiert. Zwar gilt das deutsche Gesundheitswesen als eines der besten der Welt. Doch für 55 % der Krebsfälle hierzulande sind bisher keine Früherkennungsuntersuchungen verfügbar. Dabei steht fest: Je früher eine Krebserkrankung diagnostiziert wird, desto besser sind meist die Heilungschancen. Es ist Zeit, eine neue Ära der Früherkennung einzuläuten. Als privater Krankenversicherer gestalten wir Lösungen – für das Gesundheitswesen insgesamt und für den Einzelnen. Unser Anspruch ist es, die Weichen für ein langes und gesundes Leben bestmöglich zu stellen. Mit Krebs-Scan macht die HanseMerkur eine medizinische Innovation frühzeitig in der Breite verfügbar. Wir tun das aus der festen Überzeugung heraus, dass Zukunft auch durch visionäre und mutige Entscheidungen gestaltet wird, die man in der Gegenwart trifft.

”

Die Krisen und Herausforderungen nehmen zu. Und sie überlagern einander. All dem müssen wir uns als Gemeinschaft stellen“

Liebe Leserinnen und Leser, die Transformationsanforderungen werden eher mehr als weniger werden. Umso wichtiger ist es, dass wir unsere Handlungsmöglichkeiten nutzen – im Großen wie im Kleinen. So beeindruckt mich persönlich jedes Jahr wieder auf's Neue mit wie wenig finanziellen und personellen Mitteln ausgestattet die Preisträger des HanseMerkur Preises für Kinderschutz sich in besonderer Weise dafür einsetzen, dass Kinder und Jugendliche gesund und glücklich aufwachsen können. Es ist mir ein ganz besonderes Anliegen, das bereits über 40 Jahre währende Engagement der HanseMerkur nicht nur fortzusetzen, sondern stetig zu intensivieren. Mit der Gründung der HanseMerkur Preis für Kinderschutz Academy haben wir 2022 ein Netzwerk aus über 170 Preisträgern und Kinderschutzexperten geschaffen, das seinesgleichen sucht. Damit möchten wir einen weiteren Wertbeitrag leisten. Denn starke Kinder formen eine starke Gesellschaft. Und diese braucht es für nachhaltige Zukunft heute mehr denn je.

Mein Dank gebührt allen Mitarbeitenden, Kunden und Partnern, die uns auf unserem Nachhaltigkeitsweg unterstützen und begleiten.

Ich wünsche Ihnen eine anregende Lektüre.

Eberhard Sautter, Vorstandsvorsitzender

INHALT

INHALT

Vorwort	2		
Highlights	6		
Einführung			
1.1 Über diesen Bericht	9		
1.2 Unternehmensportrait	10		
Nachhaltige Unternehmensführung			
2.1 Strategischer Nachhaltigkeitsansatz der HanseMercur	13		
2.2 Stakeholderdialog und Wesentlichkeitsanalyse	16		
2.3 Unternehmensführung	19		
2.4 Compliance	22		
2.5 Datenschutz und Informationssicherheit	24		
2.6 Politische Einflussnahme	25		
Produktverantwortung			
3.1 Einführung	27		
3.2 Innovative Produkte	29		
3.3 Verantwortungsvoller Vertrieb	33		
3.4 Kundenorientierung und faire Schadensabwicklung	38		
Nachhaltige Investitionen			
4.1 Einführung	41		
4.2 Nachhaltige Finanzanlagen	41		
4.2.1 Vorwort/Motivation	41		
4.2.2 Die Zukunft nachhaltiger Investitionen: Positionierung und Strategieansatz	42		
4.2.3 Ausgezeichnete Produktwelt	44		
4.2.4 Nachhaltiger HanseMercur-Dachfonds	45		
4.2.5 Nachhaltiges Sicherungsvermögen gemäß Artikel 8 OffVO	45		
4.2.6 Halbierung der Emissionen bis 2029	46		
4.3 Nachhaltige Immobilieninvestments	47		
Mitarbeitende			
5.1 Strategischer Ansatz und Kennzahlen Personalmanagement	51		
5.2 Gewinnung und -bindung von Mitarbeitenden	53		
5.3 Aus-/ Weiterbildung und Talentförderung	55		
5.4 Vielfalt, Chancengleichheit und Mitbestimmung	58		
5.5 Arbeitssicherheit und Gesundheitsförderung	61		
Betrieblicher Umweltschutz und Lieferkette			
6.1 Betrieblicher Umweltschutz	65		
6.2 Nachhaltige Beschaffung	70		
Soziales Engagement			
7.1 Soziales Engagement	73		
7.2 Soziales Engagement – zwischen Kinderschutz und Standortförderung	73		
7.3 Vielfältiges Engagement	76		
Taxonomie			
8.1 Motivation	83		
8.2 Kapitalanlagen	83		
8.3 Nicht-Lebensversicherungen	87		
Anhang			
Abkürzungen	90		
Verlinkungen	91		
Personalkennzahlen	92		
GRI-Inhaltsindex	94		
Kontakt & Impressum	102		

HIGHLIGHTS

Digitalisierung auf allen Ebenen:



80%

weniger Gesamt-papier-verbrauch seit 2016: von **7.5 Mio. Blatt** zu **1.32 Mio. Blatt** 2022 (S. 68)



75%

der Werbeartikel sind dank recycelten Materialien oder aufgrund einer besonders hohen Langlebigkeit nachhaltig ausgelegt. (S. 70)



Über

1.450

Mitarbeitende haben sich 2022 in

21.591

Stunden weitergebildet. (S. 55)



44%

des Fuhrparks ist elektrisch bzw. hybrid unterwegs (S. 67)



Rekord-Brummen:

78 kg

Honig haben unsere Bienen auf dem Dach der HanseMercur produziert. (S.64)



3

ESG-Publikumsfonds der HanseMercur Trust AG wurden mit dem FNG-Nachhaltigkeits-Siegel ausgezeichnet (S.44)



Erneut gestiegen:

146

Mitarbeitende sind mit dem Jobrad unterwegs (S. 67)

50.000 EUR




Endlich wieder auf der Bühne: Der HanseMercur Preis für Kinderschutz wurde wieder feierlich in Präsenz verliehen. Vier Initiativen erhielten dabei 50.000 Euro (S. 76)


EINFÜHRUNG


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 HanseMerkur, die über die gesetzlichen Anforderungen i. S. d. CSR-RUG hinausgehen.


1.1 Über diesen Bericht


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

 Sofern nicht anders angegeben, beziehen sich die Angaben im NHB (inkl. NfB) auf alle deutschen Versicherungsgesellschaften der HanseMerkur Gruppe mit Ausnahme der BD24 Berlin Direkt Versicherung AG. Die Angaben zum Geschäftsjahr 2022 in Unterkapitel 1.2 beziehen sich auf den Konsolidierungskreis des Konzerngeschäftsberichtes (Verweis Konzerngeschäftsbericht 2022, Abschnitte: Grundlagen des Konzerns und Konsolidierungskreis). In den Mitarbeiterkennzahlen sind die HanseMerkur Trust AG (HMT) und die HanseMerkur Grundvermögen AG (HMG) nicht miteinbezogen. Die Umweltkennzahlen in Unterkapitel 5.1 Betrieblicher Umweltschutz beziehen sich auf die wichtigsten Standorte der HanseMerkur, d. h. alle Standorte in Hamburg.

 Der NHB, und damit auch der darin enthaltene NfB, beschreibt die Fortschritte im Geschäftsjahr 2022, d.h. vom 1. Januar bis 31. Dezember 2022, und wird in jährlichem Turnus veröffentlicht. Der Bericht wird ausschließlich in deutscher Sprache veröffentlicht.

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

 Bei der Erstellung des Berichts hat sich die HanseMerkur am 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.

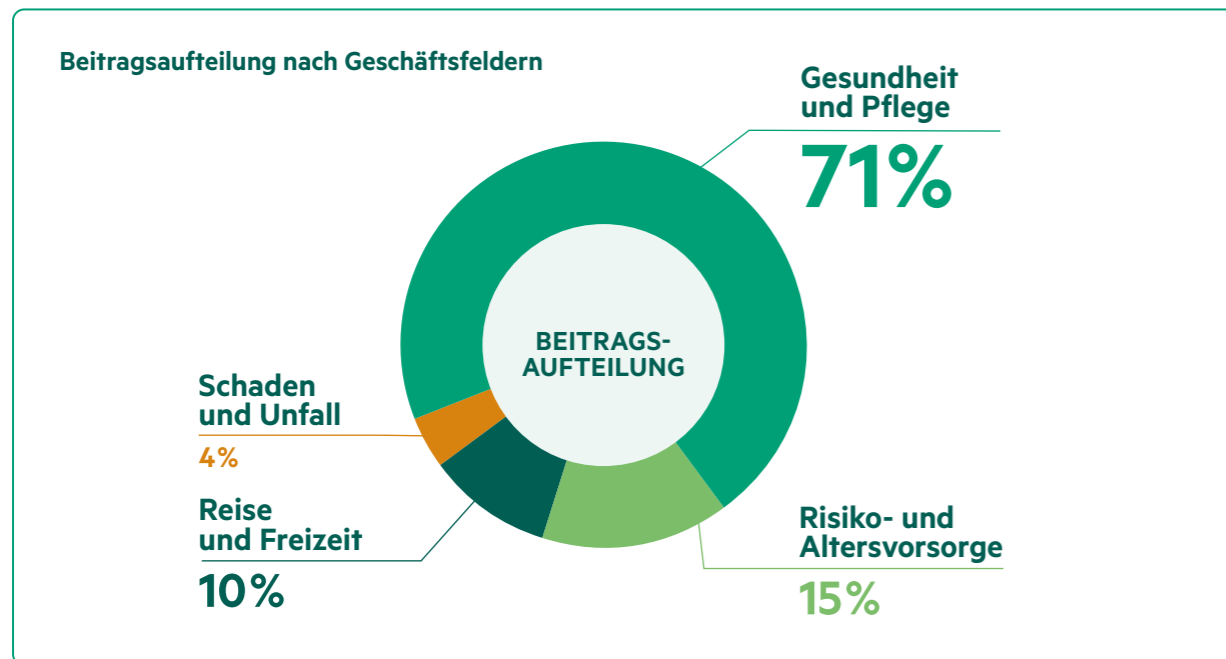


Abbildung 1

auf Vermögensverwaltung spezialisierten Dienstleister HanseMerkur Trust AG sowie die HanseMerkur Grundvermögen AG, in der die Immobilienaktivitäten der Gruppe gebündelt sind.

Wm 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 Spezial-Krankenversicherung AG, die HanseMerkur Krankenversicherung auf Gegenseitigkeit und die Advigon Versicherung AG abgedeckt.

WUnter dem Leitbild „Hand in Hand ist HanseMerkur“ lebt das Unternehmen Gemeinschaft, verankert im Versicherungsverein auf Gegenseitigkeit. Dies prägt das Handeln gegenüber Kunden, Partnern sowie Mitarbeitenden. Der Gemeinschaftsgedanke ist Antrieb und Leitplanke zugleich. Die HanseMerkur steht für faire und verlässliche Dienstleistungen, schnelle und flexible Lösungen, partnerschaftliche Beratung und zeitgemäß maßgeschneiderte Produkte. Kern für erfolgreiches Unternehmertum ist die Selbstständigkeit am Finanzplatz Hamburg. Sie sichert die Unabhängigkeit bei Entscheidungen und ermöglicht das Handeln 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 2022

Der nachhaltige und profitable Wachstumskurs der HanseMerkur Gruppe setzte sich auch 2022 erfolgreich



Zahlenangaben Gesamtbeiträge

Abbildung 2

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 zur Hauptversammlung der HanseMerkur 2023.

1.2 Unternehmensportrait

Geschäftsmodell und Strategie

WDie HanseMerkur ist als Erstversicherer in den Sparten Kranken, Leben, Komposit und Reise tätig. Sie beschäftigte zum Ende des Berichtsjahres insgesamt 1.603 Mitarbeitende in den Versicherungsunternehmen der Gruppe in Deutschland. Neben der Hauptverwaltung in Hamburg sind vierzehn Mitarbeitende als Teile der Abteilung „Reisevertrieb International“ in Österreich und Polen tätig. Darüber hinaus operiert das Unternehmen in der Schweiz, Liechtenstein und Dubai. Zu den Geschäftsfeldern zählen Gesund-

heit und Pflege, Risiko- und Altersvorsorge, Reise und Freizeit, Schaden und Unfall sowie Asset Management.

Wm 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

fort. So wuchs die HanseMerkur Krankenversicherung AG bei den Beitragseinnahmen der Voll- und Zusatzversicherung im 21. Jahr in Folge und verzeichnete in der Krankenvollversicherung einen herausragenden Neugeschäftsmarktanteil von 12,7 Prozent. Mit der Markteinführung des Früherkennungsprogramms Krebs-Scan unterstrich der Hamburger Versicherer erneut seine Innovationsstärke. Das Geschäftsfeld „Reise & Freizeit“ schrieb mit seiner bislang höchsten Beitragseinnahme (267,6 Mio. EUR) Erfolgsgeschichte. Im Geschäftsfeld „Schaden & Unfall“ erwies sich vor allem das strategische Segment der Tierversicherungen als Wachstumstreiber. Das Konzern-Eigenkapital stieg bereits zum vierten Mal nacheinander um über 100 Millionen EUR und erreicht 1,059 Mrd. EUR.

In drei von vier Geschäftsfeldern wuchsen die Beitragseinnahmen – bei „Reise und Freizeit“ und „Schaden und Unfall“ jeweils zweistellig (+45,9% bzw. +10,5%) und bei „Gesundheit und Pflege“ um 3,7%. Einzig im Geschäftsfeld „Risiko und Altersvorsorge“ war ein Rückgang der Beitragseinnahme (-69,2%) zu konstatieren, der aus der strategiekonformen Reduzierung der Einmalbeiträge von 1.118,4 Mio. EUR auf 217,7 Mio. EUR (-80,5%) resultierte. Vor diesem Hintergrund lag die Brutto-Beitragseinnahme der HanseMerkur Gruppe mit 2.602,3 Mio. EUR unter dem extrem starken Vorjahreswert von 3.343,8 Mio. EUR.

Weitere Informationen zum Geschäftsverlauf im Berichtsjahr 2022 finden sich im Geschäftsbericht der HanseMerkur.

NACHHALTIGE UNTERNEHMENS- FÜHRUNG



NACHHALTIGE UNTERNEHMENSFÜHRUNG

2.1 Strategischer Nachhaltigkeitsansatz der HanseMerkur

Verantwortungsvolle Unternehmensführung

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

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

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

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

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



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

Nachhaltigkeitsstrategie

Im Rahmen der Entwicklung einer Nachhaltigkeitsstrategie wurde bereits eine Vielzahl von initialen Maßnahmen erarbeitet und teilweise bereits umgesetzt. Übergeordnetes strategisches Ziel des Unternehmens ist mittelfristig, einer der nachhaltigsten Personenversicherer Deutschlands zu werden. Die detaillierte Ausgestaltung der Nachhaltigkeitsstrategie mit ambitionierten, messbaren operativen Zielen und Maßnahmen, die auf das übergeordnete Ziel einzahlen und zu deren Erreichung beitragen, soll 2023 final verabschiedet werden.

Nachhaltigkeitsthemen werden zentral durch die Abteilung Unternehmensstrategie und -planung gesteuert, wo 2021 die Funktion eines Nachhaltigkeitsreferenten eingerichtet wurde, die an den Vorstandsvorsitzenden berichtet. Hier ist auch das Know-how

gebündelt, das in der breiten Vernetzung rund um das Nachhaltigkeitsengagements zum Ausdruck kommt. Dezentral gibt es zahlreiche weitere Mitarbeiter, die zum Teil in Vollzeit als auch in Teilbereichen Nachhaltigkeitsthemen betreuen und im Unternehmen weiter vorantreiben. Seit 2022 sind für Nachhaltigkeit verantwortliche und allgemein interessierte Mitarbeiter in der Nachhaltigkeitswerkstatt organisiert, in der aktuelle Themen besprochen und sich zu relevanten internen, als auch externen Themen ausgetauscht wird. Auf übergeordneter Abteilungsleitungsebene sorgt das ebenfalls ins Leben gerufene Nachhaltigkeitskomitee dafür, dass leitende Führungskräfte zu Nachhaltigkeitsthemen auf dem neuesten Stand gehalten werden. Die breite Öffentlichkeit wird im jährlichen Nachhaltigkeitsbericht über das Nachhaltigkeitsengagement der HanseMercur informiert. Um alle weiteren Mitarbeiter an den Entwicklungen teilhaben zu lassen, werden interne Kanäle genutzt, über die regelmäßig Auskunft zu aktuellen Maßnahmen gegeben wird. Eine Schulung zur Sensibilisierung der Mitarbeiter hinsichtlich Nachhaltigkeitsthemen ist für 2023 geplant.

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

Beitrag zu den SDGs

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

sondere auch der Nachhaltigkeit im Sinne einer verbesserten sozialen Tragfähigkeit der Gesellschaft.

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



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

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



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

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



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

Durch Versicherungslösungen werden Einkommensausfälle vermieden und Armutsrisiken reduziert, die ansonsten über die Familie – insbesondere jüngere Generationen – oder die Gesellschaft aufgefangen werden müssten. Die HanseMercur leistet mit ihrem Geschäftszweck somit nicht nur einen direkten Beitrag zur Generationengerechtigkeit, sondern dient insbe-

2.2 Stakeholderdialog und Wesentlichkeitsanalyse

Dialog mit unseren Stakeholdern

Der Dialog mit den Stakeholdern ist ein wertvolles Instrument für die Unternehmensführung, das zu langfristigen 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 Wesentlichkeitsanalyse wurde im Berichtsjahr neu durchgeführt. Die Themen wurden von über 400 internen und externen Stakeholdern aus der Inside-out Perspektive („Impact Materiality“) und von internen Experten aus der Outside-in Perspektive (finanzielle Wesentlichkeit/ „Financial Materiality“) auf ihre Wesentlichkeit geprüft. Erstmals hat die HanseMerkur eine Wesentlichkeitsanalyse 2019 durchgeführt. Die Ergebnisse der Befragung wurden vom Nachhaltigkeitsteam der HanseMerkur mit Unterstützung der auf Nachhaltigkeit spezialisierten Manage-

mentberatung Schlange, Zamostny & Co. GmbH ausgewertet. Die Matrix auf Seite 18 zeigt die Ergebnisse der Analyse.

Die Inside-out Auswirkungen (Impact-Materiality) wurden von einem internen und externen Expertenteam identifiziert und in einer Online-Umfrage von über 400 internen und externen Stakeholdern (wie Mitarbeitende, Kunden, relevante Geschäftspartner, Lieferanten oder NGOs) bewertet. Bei der Bewertung der (Inside-out-) Auswirkungen wurden der Schweregrad und die Eintrittswahrscheinlichkeit berücksichtigt; bei der Outside-in Perspektive sind die Auswirkungen von internen Experten bewertet worden.

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

Nichtfinanzielle Risiken für die Geschäftstätigkeit des HanseMerkur Konzerns werden im Rahmen des Risikomanagements adressiert (Risikomanagement, S. 20). 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.

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).

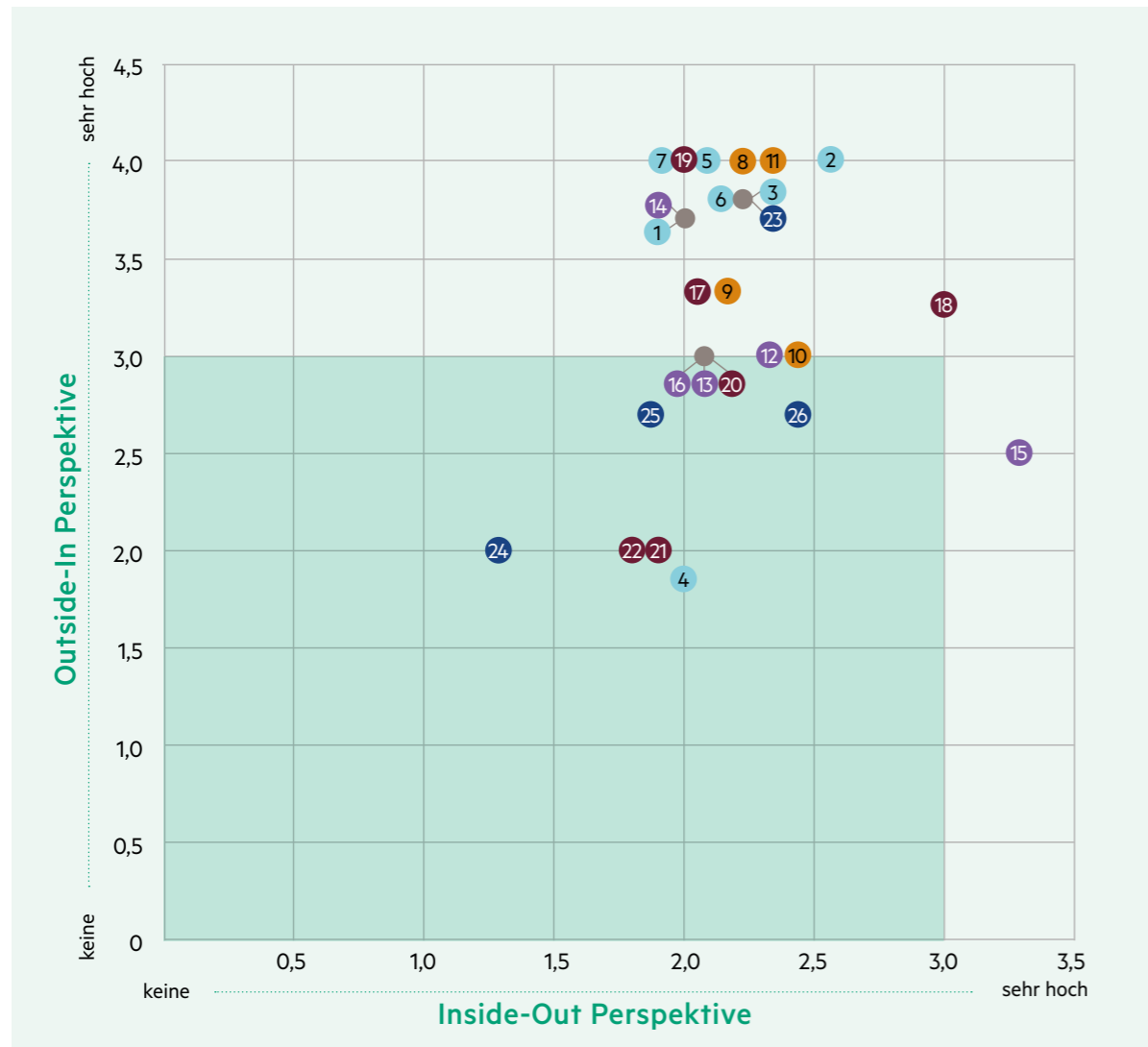
Die Ergebnisse wurden von dem Nachhaltigkeitsteam der HanseMerkur überprüft und genehmigt.

Stakeholder	Kommunikationsmittel	Häufigkeit
Kunden	Beratung persönlich durch den Außendienst, telefonisch bzw. per E-Mail/Brief durch den Kundenservice	bei Bedarf
	Informationen zu aktuellen Themen, beispielsweise durch den „Kundenbrief Aktuell“	ca. 2 x pro Jahr
	Kundenzufriedenheitsbefragungen	alle 3 Jahre
	App/Website	fortlaufend
Mitarbeitende	Intranet	fortlaufend
	Unternehmensmagazin REPORT	ca. 3 x pro Jahr
	Betriebsversammlungen	quartalsweise (aufgrund der Pandemie informierte der Betriebsrat mit einem Newsletter)
	Führungskräfte	fortlaufend
Potentielle Bewerber	Dialog mit dem Vorstand	ca. 5 x pro Jahr
	Bewerberportal auf der Website der HanseMerkur	fortlaufend
Vertriebs- und Kooperationspartner	Mitarbeitende der Personalabteilung	im Bedarfsfall
	direkter Dialog mit den verantwortlichen Vertriebsdirektoren und -leitern	fortlaufend
Öffentlichkeit und Medien (Medienvertreter, Fachpresse, regionale Öffentlichkeit)	Marketing-Newsletter	quartalsweise
	Pressemeldungen	im Bedarfsfall
Branchenverbände (z. B. GDV und PKV-Verband)	Mitarbeitende 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

Dialog mit den verschiedenen Stakeholdergruppen

Abbildung 3

Wesentlichkeitsmatrix



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

Abbildung 4

2.3 Unternehmensführung

Organisation und Steuerung

Gelebte Unternehmenswerte prägen die Unternehmenskultur und sind das Resultat täglich beachteter und 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 HanseMercur steht Corporate Governance für eine transparente und verantwortungsvolle Unternehmensführung und -kontrolle. Diese bildet den Rahmen für das Risikomanagement der Gruppe und bein-

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

Unternehmenswerte und -kultur

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

Aspekte, wesentliche Themen nach CSR-RUG und Verortung

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

Abbildung 5

Aus diesem Grund steht die HanseMerkur seit jeher für faire und verlässliche Dienstleistungen, schnelle und flexible Lösungen, partnerschaftliche Beratung und zeitgemäß maßgeschneiderte Produkte. Zudem hat das Unternehmen den Anspruch, sich in dieser Hinsicht fortlaufend weiterzuentwickeln. Die Leitidee „Hand in Hand ist HanseMerkur“ ist Ausdruck dieser Haltung. Mit Managementsystemen, konkreten Richtlinien sowie Prüf- und Kommunikationsprozessen wird sichergestellt, dass gesetzliche Vorschriften und interne Regelungen vollumfänglich eingehalten werden. Darüber hinaus stellt die HanseMerkur durch regelmäßige 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.

Das diese Werte tatsächlich gelebt werden, zeigte sich bereits im zweiten Pandemiejahr 2021. Die Mitarbeitenden 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 Mitarbeitenden 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 beigetreten, der u. a. Compliance-Vorschriften zur Ächtung von Korruption, Bestechung und Bestechlichkeit enthält. 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 wird regelmäßig 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 HanseMerkur ergeben sich vorrangig aus ihren Aktivitäten an den Versicherungs- und Finanzmärkten. Vereinfacht dargestellt lassen sich daraus vor allem das versicherungstechnische Risiko und das Marktrisiko ableiten, die sich aus dem Leistungsversprechen gegenüber unseren Kunden ergeben. Der wesentliche Teil des verwalteten Vermögens resultiert aus der Risiko- und Altersvorsorge sowie der Gesundheitsabsicherung unserer Kunden und hat daher bei der Erfüllung aller Ansprüche höchste Priorität.

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

Aber auch weitere Risiken stehen im Fokus des Risikomanagements.

Hierzu zählen u. a.:

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

Emerging Risks haben sich zuletzt insbesondere in Form der Corona-Pandemie und 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.



Die SFCR-Berichte aller Gesellschaften der HanseMerkur sind als Download verfügbar (S. 91).

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

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

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

- Kapitalanlage,
- Produktinnovation und
- 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 HanseMerkur wurden im Sinne des CSR-RUG keine berichtspflichtigen Risiken identifiziert, die mit der eigenen Geschäftstätigkeit, den Geschäftsbeziehungen, Produkten oder Dienstleistungen verknüpft sind und sehr wahrscheinlich schwerwiegende negative Auswirkungen auf die Gesellschaft haben oder haben werden. Weitere Informationen zum Risikomanagement

und dem Umgang mit potenziellen Nachhaltigkeitsrisiken enthält der SFCR-Bericht der 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. Darüber hinaus erfolgt eine Berichterstattung zu wesentlichen Compliance-Verstößen im Rahmen des Compliance-Jahresberichts, der an den Aufsichtsrat weitergeleitet wird. Im letzten Berichtsjahr gab es keine Verstöße.

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

Compliance-Betrachtungen gehören daher zu den Grundlagen jeder Entscheidung. Die Verwurzelung des Wertekodexes 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 Mitarbeitenden vor Haftungsansprüchen und aufsichtsrechtlichen Maßnahmen, die Sicherung der Reputation der Unternehmensmarke sowie die Förderung einer Compliance-Kultur insgesamt; auch zum Thema Interessenskonflikte sind diverse Leit- und Richtlinien für die Mitarbeitenden im Intranet abrufbar.

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 Unter-



Compliance: ein vielschichtiges Regelwerk.

nehmen darstellen können. Ein Beispiel für ein solches relevantes Compliance-Risiko ist die Vermeidung von Bestechlichkeit und Bestechung (Korruption) der Mitarbeitenden. Alle relevanten Compliance-Risiken werden im Rahmen des Compliance-Risikocontrollings beobachtet, überprüft und regelmäßig bewertet. Potenzielle Verstöße gegen relevante Compliance-Risiken (wie zum Beispiel in den Bereichen Kartellrecht, Korruption oder auch bei der Beratung von Versicherungsnehmern) oder der Verdacht auf solche, werden geprüft, bewertet und gegebenenfalls erforderliche Maßnahmen ergriffen. Bei einem als wesentlich eingestuftem Compliance-Verstoß oder bei Verdacht auf einen solchen, 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 Mitarbeitenden in relevanten Geschäftsbereichen (z. B. Vertrieb) zum Thema Bestechlichkeit und Bestechung aufgeklärt; andere Bereiche erhalten spezielle Schulungen zu den Themen Kartellrecht oder Geldwäscheprävention.

Es gibt eine jährliche Compliance-Schulung für alle Mitarbeitende, die auch das Thema Bestechung/Korruption beinhaltet. Darüber hinaus gibt es regelmäßig spezielle Schulungen, z. B. zum Thema Geldwäscheprävention, Kartellrecht etc.

Zur frühzeitigen Erkennung von potenziellen Compliance-Verstößen hat die HanseMercur ein internes Hinweisgebersystem eingerichtet, bei dem ein unabhängiger externer Rechtsanwalt als sogenannter Vertrauensanwalt eingebunden ist. Der Vertrauensanwalt steht allen 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 2022 über das Hinweisgebersystem keine Compliance-Verstöße bzw. Verdachtsfälle gemeldet.

2.5 Datenschutz und Informationssicherheit

📖 Sensible Daten, wie z.B. Gesundheitsdaten von Kunden, werden über sehr lange Zeiträume gespeichert. Mangelnde Informations- und Datensicherheit hätten somit auch besonders negative gesellschaftliche Auswirkungen. Die HanseMerkur 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 HanseMerkur ist dem Verhaltenskodex des GDV zum Umgang mit personenbezogenen Daten beigetreten und hat diesen in der Gruppe implementiert. Eine Verpflichtungserklärung ist für jeden Mitarbeitenden obligatorisch und gilt auch nach Beendigung des Arbeitsverhältnisses. Die HanseMerkur hat sich zum Ziel gesetzt, gemäß der gesetzlichen Anforderungen, den Schutz personenbezogener Daten sicherzustellen.

Die interne HanseMerkur 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 HanseMerkur ein potenzielles Unternehmensrisiko darstellen.

Um einem möglichen Angriff angemessen begegnen zu können, entwickelt die HanseMerkur ihre Sicherheitsstrategie fortlaufend weiter. Die HanseMerkur 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 2022, die Verletzungen des Datenschutzes oder die Informationssicherheit betreffen, war über das Berichtsjahr verteilt durchschnittlich rund ein Fall pro Monat. Darüber hinaus hatten die aufgetretenen Vorfälle nur geringe Auswirkungen. Zudem wurde das Datenschutz- und Informationssicherheitsmanagementsystem (DIMS), kontinuierlich ausgebaut.

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

📖 Die HanseMerkur orientiert sich stets an dem ISO 27001-Zertifizierungsstandard für das Informationsmanagement der Prozesse für die Kunden- und Versicherungsvertragsverwaltung sowie das Leistungsmanagement des Produktes „Fielmann Nulltarif-Versicherung“.

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

📖 Innerhalb des Projektes zur EU-DSGVO wurden bereits in der Vergangenheit Grundpfeiler für die erfolgreiche Umsetzung der Bestimmungen aus dem Datenschutz und aus der Informationssicherheit geschaffen, woraus u. a. als Ergebnis eine gemeinsame Richtlinie zum Incident-Management entstanden ist. Beschwerden und Anfragen bzgl. Datenschutz und Informationssicherheit können auf allen gängigen Wegen der Kontaktaufnahme (mündlich, schriftlich, in Textform, durch den Beschwerdeführer selbst) sowohl in der Hauptverwaltung als auch beim betreuenden Vertriebspartner eingereicht werden.

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

Risikobewertung

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

📖 Im Berichtsjahr 2022 sind insgesamt ca. 18 Mio E-Mails an die E-Mail-Adressen der HanseMerkur zugestellt worden. Dabei fand bei ca. 17 Prozent eine vermehrte Überprüfung der nachgelagerten Systeme statt, wobei es ebenfalls zu einer Abwehr potenziell schadhafter Mails kam. 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 eine Phishing-Kampagne zum Thema Cookie-Management statt. Das Ergebnis des Angriffes lag im vergleichbaren Rahmen zu anderen Unternehmen entsprechender Größenordnung. Ebenso wurde ein Ransomware-Webinar für alle Mitarbeitenden auf dem Lernmanagementportal bereitgestellt.

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

2.6 Politische Einflussnahme

Als mittelständischer Versicherer fühlt sich die 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.

Die HanseMerkur hat 2022 mit einer Spende in Höhe von 10.000 Euro die FDP unterstützt, da sich die Partei für den Erhalt des dualen Krankenversicherungswesens im Nebeneinander von GKV und PKV einsetzt. Weitere Zuwendungen an politische Parteien gab es nicht.

PRODUKT- VERANTWORTUNG



EINFÜHRUNG

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 über die Partnerschaft mit der gesetzlichen Krankenkasse über eine 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), Baloise 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 Mitarbeitende im Außendienst, die unter anderem eine Vielzahl an Reisebüroketten und Reiseveranstalter in der Touristik und im Business-Segment betreuen. Sie gehört zu den marktführenden Versicherern in der See-, Airline- und Bustouristik.

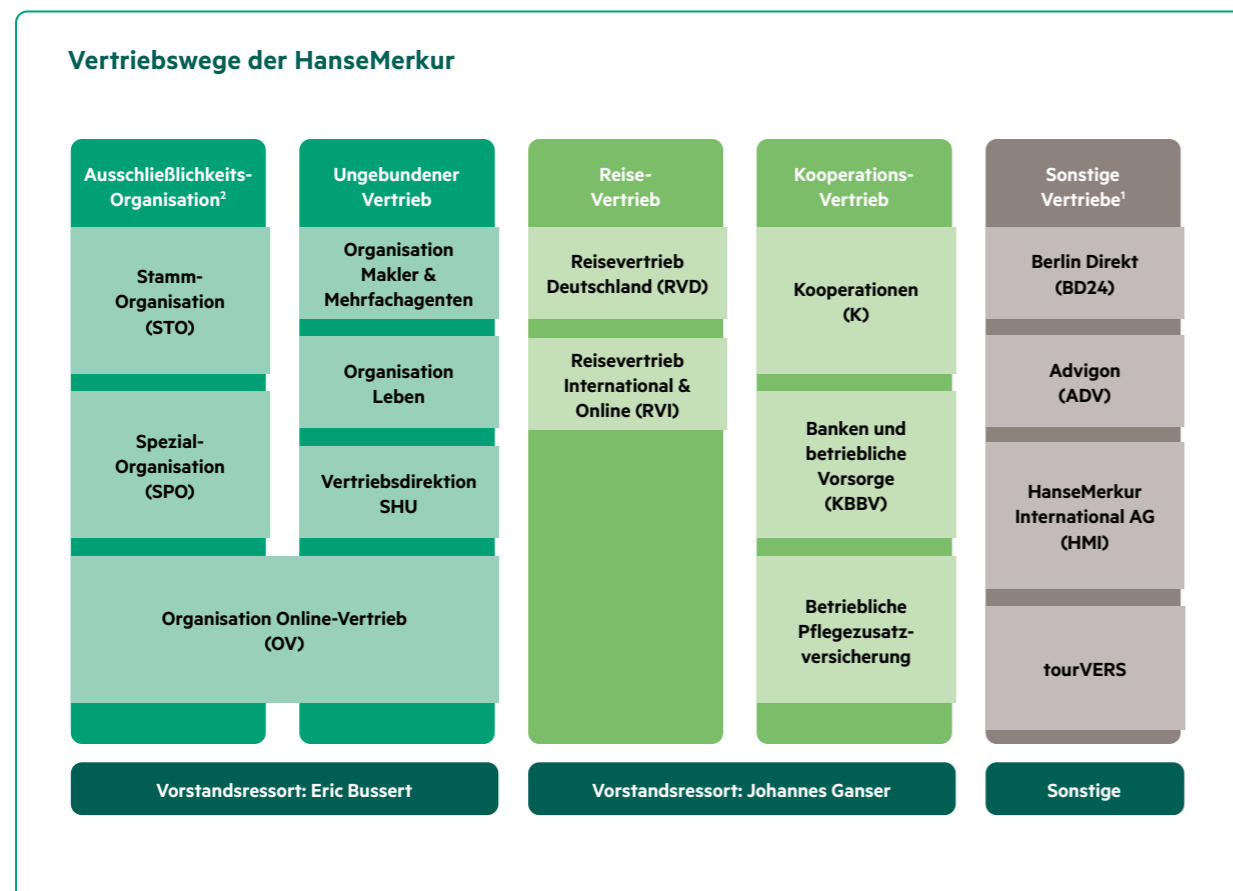
Im Kooperationsvertrieb und dem Reisevertrieb als B2B-Segmente haben die Mitarbeitenden des Außendienstes die Aufgabe, die Kooperationspartner professionell und fachgerecht hinsichtlich der HanseMerkur Produkte zu schulen, nicht zuletzt auch, um den IDD-konformen Endkundenvertrieb sicherzustellen.

Zudem können 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. 35) möglich ist.

Die Website der HanseMercur wird regelmäßig auf ihre Barrierefreiheit getestet. Sobald sich daraus Verbesserungsvorschläge ergeben, werden diese im Rahmen

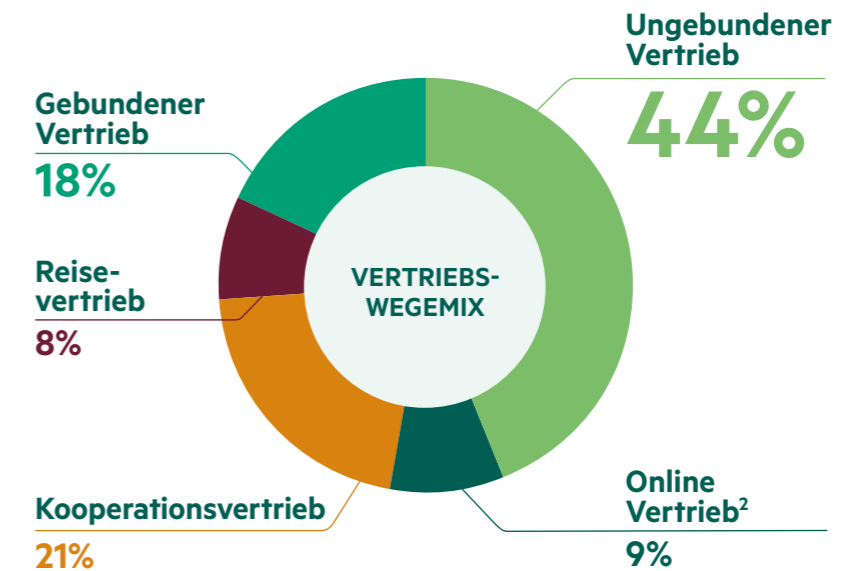
der technischen Möglichkeiten des Content Management Systems umgesetzt. Durch den in Abbildung 6 dargestellten vielfältigen Vertriebswegemix stellt die HanseMercur einen umfassenden Zugang zu ihren Produkten sicher: Face-to-Face über Außendienstpartner und Makler in der Region, auf digitalem Weg, über Telefon- und Video-Beratung sowie über die Kooperations- und Reisevertriebspartner.



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

Abbildung 6

Vertriebswegemix der HanseMercur



² Online Vertrieb inkl. BD24

Abbildung 7

3.2 Innovative Produkte

Die HanseMercur 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 umfangreiche Assistenzleistungen zu befriedigen.

Die Nachhaltigkeitsberichterstattung der HanseMercur wurde bereits um entsprechende Leistungskennzahlen wie z.B. Höhe von Leistungsabrechnungen oder auch die Angabe von Leistungen über die RechnungsApp ergänzt; weitere Kennzahlen für eine transparentere Berichterstattung folgen kontinuierlich.

Die Entwicklung von Versicherungsprodukten ist bei der HanseMercur 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 Alterungsrückstellung notwendig sind, wächst insofern auch der Druck, Leistungsausgaben günstig zu beeinflussen.

Im Geschäftsjahr 2022 sind 1.930.000 Leistungsabrechnungen für unsere Kunden erstellt worden. Niemals zuvor ist ein höherer Wert erreicht worden. Besonders erfreulich und ein wertvoller Beitrag zur

Nachhaltigkeit: Zweidrittel der eingereichten Rechnungsbelege erhält die HanseMerkur mittlerweile digital über die RechnungsApp. Und über eine Million Zusendungen an die Kunden, konnten digital über die RechnungsApp auf die Smartphones geschickt werden – davon über 700.000 Leistungsabrechnungen und Kostenzusagen. Das sparte Papier, Logistik und Portokosten und verkürzte zudem die Zustellungen. Die HanseMerkur geht davon aus, dass sich im Jahr 2023 die umweltschonenden digitalen Zusendungen weiter erhöhen werden.

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

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

Digitale Gesundheitservices

Als Enabler einer zeitgerechten Gesundheitsversorgung haben im Gesundheitsmanagement insbesondere auch die digitalen Gesundheitservices im Jahr 2022 einen weiteren Zuwachs und Ausbau erlebt.

In diesem wichtigen Bereich agiert die HanseMerkur mit einer großen Innovationsstärke für einen umfassenden Gesundheitsschutz. 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 war die Aufnahme eines Anspruchs auf Erstattung von Aufwendungen für digitale Gesundheitsanwendungen (DiGA's) in die Allgemei-

nen Versicherungsbedingungen der HanseMerkur, der bereits seit dem 01. Januar 2022 besteht. Alle betroffenen Versicherten wurden darüber Ende des Jahres 2021 informiert.

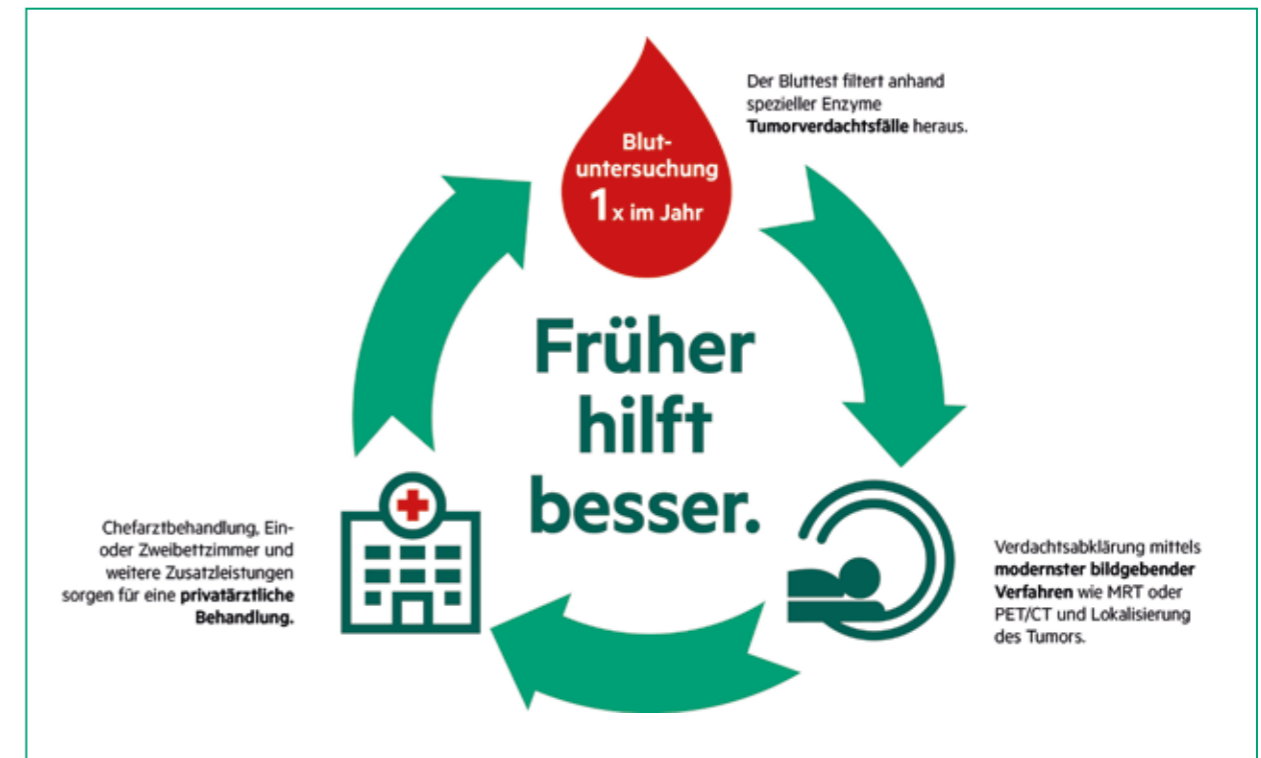
Diese Entwicklung wird sich auch zukünftig weiter verfestigen und immer mehr digitale Gesundheitsanwendungen werden vom Bundesinstitut für Arzneimittel und Medizinprodukte (BfArM) aufgenommen, sodass damit zu rechnen ist, dass DiGA eine immer wichtigere Rolle in der Versorgung einnehmen werden.

Über die DiGA hinaus setzt sich die HanseMerkur für eine innovative und bedarfsgerechte Gesundheitsversorgung ein und bietet eine Vielzahl digitaler Gesundheitsservices an, mit denen die Kunden von Prävention bis Rehabilitation und bei verschiedenen Indikationen bestens betreut werden.

So gibt es im Bereich der Dermatologie seit 2022 eine neue Kooperation: Versicherte mit einer Hautveränderung können sich per Smartphone an eine telemedizinische Hautarztpraxis wenden. Innerhalb von 24 Stunden wird ein Arztbrief mit Diagnose, Therapieplan und ggf. Rezept ausgestellt.

Das Angebot zum Screening auf Vorhofflimmern zur Schlaganfall-Vorsorge wurde evaluiert: Mit dem mobilen Gerät „dpv-ritmo“ können Patienten selbstständig und ohne Arztbesuch ein EKG durchführen. Vorhofflimmern, einer der größten Risikofaktoren für einen Schlaganfall, wird dabei mit künstlicher Intelligenz erkannt und ärztlich ausgewertet, sodass frühzeitig eingegriffen werden kann, um einen Schlaganfall zu vermeiden. Die beeindruckende Responsequote von über 20 Prozent und belegte Auffälligkeiten bei 4,5 Prozent der Teilnehmer zeigen den Kundenbedarf und -nutzen. Ihnen wird mit diesem Service ein echter Mehrwert geboten.

Viele Schwangere tun sich schwer damit, eine geeignete Hebamme zu finden, die sie vor der Geburt und im Wochenbett betreut. Die HanseMerkur unterstützt ihre Versicherten in dieser Zeit, indem ein exklusiver Zugang zu allen Leistungen der Plattform Kinderheldin gegeben wird. Seit 2017 ist Kinderheldin der



Die Zusatzversicherung Krebs-Scan ist eine innovative Methode zur Krebsfrüherkennung.

führende Telemedizinanbieter für Schwangere in Deutschland. Versicherte profitieren von vielen Vorteilen wie Online- oder Live-Kursen und einer Hebammensprechstunde.

Bei Multipler Sklerose (MS) sind chronische Müdigkeit, Erschöpfung und Antriebslosigkeit sehr verbreitet. Die HanseMerkur hat ihr digitales Angebot für ihre Vollversicherten weiter ausgebaut und als erste PKV mit der GAIA eine Kooperation geschlossen. Mit dem webbasierten Gesundheitscoach *elevida*® steht den Versicherten ein digitaler Begleiter zur Seite, der einen nachweislich wirksamen Behandlungsansatz gegen Fatigue bei MS bietet. Aus dem Hause GAIA kommt auch ein weiteres Angebot: *velibra*® bei Sorgen und Ängsten. Hier steht den Versicherten ein Online-Begleiter zur Seite, der dabei unterstützt, die Angstgefühle besser in den Griff zu bekommen. Das Programm bietet unter anderem Informationen und Übungen zur Stressreduktion und zum Umgang mit angstfördernden Gedankenmustern.

Wie schon beim Screening auf Vorhofflimmern erwähnt, großes Potential liegt im Bereich der künstlichen Intelligenz (KI). Einen sinnvollen Einsatz bietet

die KI-gestützte Schmerztherapie von *medicalmotion*: Mit dem zertifizierten Medizinprodukt haben Versicherte die Möglichkeit, Schmerzen durch eine digitale Schmerztherapie zu lindern – und das bequem von zuhause aus. Die durch künstliche Intelligenz gestützte Plattform richtet sich im speziellen an Rücken-, Nacken- und Kopfschmerzpatienten.

Krebs ist in Deutschland nach den Herz-Kreislauf-Erkrankungen die zweithäufigste Sterbeursache. Jedes Jahr kommen etwa eine halbe Million Neuerkrankungen hinzu, wovon über die Hälfte auf Krebsarten zurückzuführen sind, für die es keine konventionellen Früherkennungsuntersuchungen gibt. Neben der neuen Zusatzversicherung „Krebs-Scan“ bietet auch das Gesundheitsmanagement neue Angebote, wie die App „PINK!“ für Brustkrebspatienten und einer professionellen Therapiestudien-Recherche über unseren Kooperationspartner *luvando*.

Neben der seit Herbst 2021 bestehenden Kooperation zum Blutdruck-Coaching und der nachhaltigen Senkung des Blutdrucks mit der *Manoa*-App hat die HanseMerkur ein zusätzliches Angebot für die Indikation Bluthochdruck in die Versorgung der Kunden aufgenommen. Wesentlicher Unterschied ist dabei, dass über das digitale Herzzentrum *iATROS* auch ärztliche Begleitgespräche per Video oder Telefon möglich

sind, sodass die Kunden in Abhängigkeit ihres individuellen Bedarfs das passende Angebot zu einer der meistverbreitenden Erkrankungen wählen können.

Online-Arzt

Ferner wurde bereits Ende des Jahres 2021 der HanseMerkur Online-Arzt fortentwickelt. Die HanseMerkur bietet ihren Kunden somit eine erweiterte ärztliche Videosprechstunde an.

Der Online-Arzt 2.0, bereitgestellt vom langjährigen Partnerunternehmen MD Medicus, ist eine unkomplizierte, zeitgemäße und ressourcensparende Lösung, die von den Kunden gut angenommen wird und mit Sicherheit auch 2023 auf ein hohes Interesse der 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. So hat sich in unserem Beratungsprogramm zum Stressmanagement eine kontinuierliche und nachhaltige Abnahme der stressbedingten Beschwerden, wie Schlafstörungen, Muskelverspannungen oder Erschöpfungsgefühl gezeigt.

Auch der telefonische Gesundheitsbegleiter, der sich an Kunden mit chronischen Erkrankungen richtet, hat sich als wirksam herausgestellt. Aufgrund eines verbesserten Selbst- und Notfallmanagements der Teilnehmer, z. B. durch regelmäßig durchgeführte Blutdruck- oder Gewichtskontrollen, konnten Krankheitskosten insbesondere vermeidbare Krankenhausaufenthalte und Arbeitsunfähigkeits-Fälle reduziert werden. Dadurch wurde bei den Teilnehmern eine Reduktion der Gesamtkosten von knapp 50 Prozent erreicht und die Lebensqualität der Kunden gesteigert.

Aus RechnungsApp wird GesundheitsApp

Für das Jahr 2023 ist die Weiterentwicklung der bisherigen RechnungsApp zur GesundheitsApp mit vielen Self-Service-Funktionen und der Vorbereitung auf übergreifende Themen der Digitalisierung im Gesundheitswesen ein Schwerpunktthema. Das betrifft unter anderem einen digitalen Identitätsnachweis, die elek-

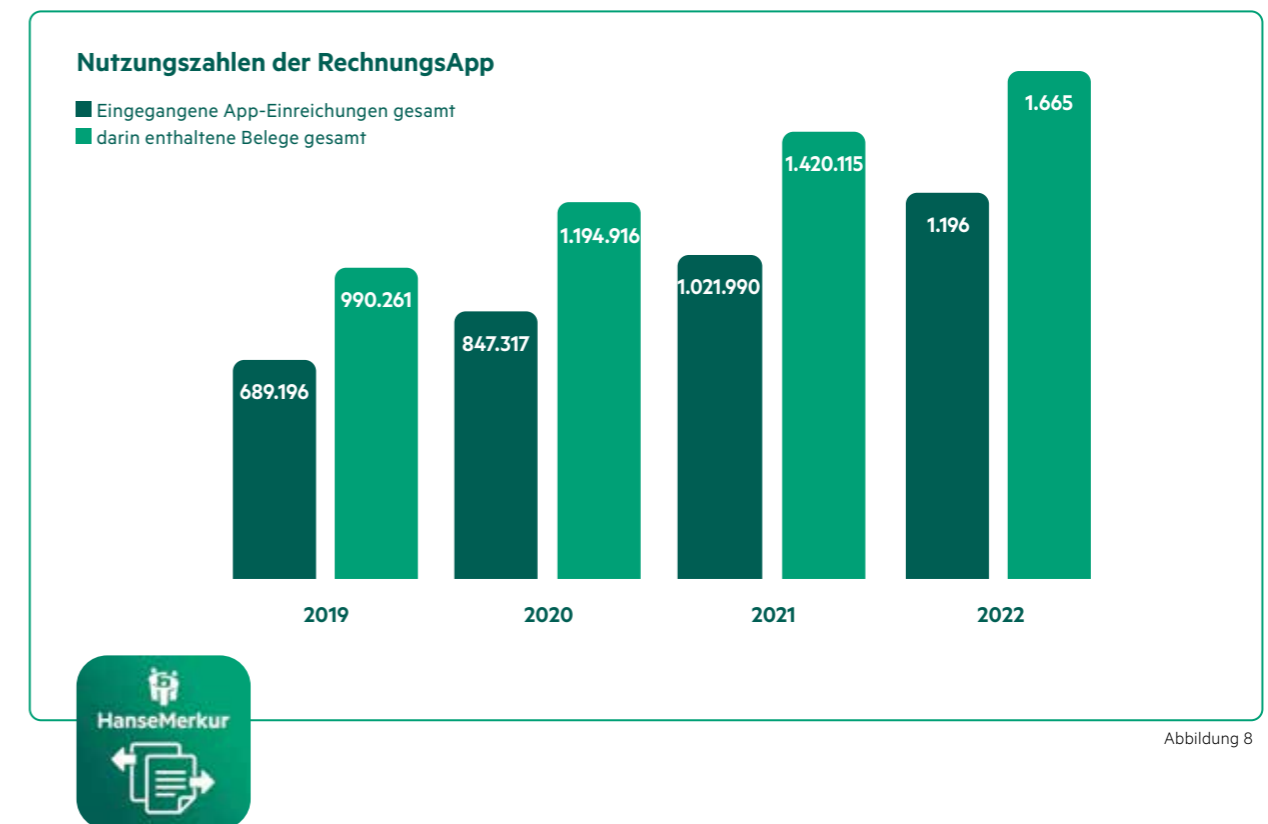
tronische Patientenakte und das eRezept. Die erste Stufe zur modernisierten Gesundheits- und Service-App, in die auch die Tier-Krankenversicherung aufgenommen werden soll, ist für das zweite Halbjahr 2023 vorgesehen. Der stetige Ausbau der Angebote zum Gesundheitsmanagement, primär digital, wird die hervorragende Marktposition der HanseMerkur im Bereich Health Service weiter stärken.

Ein wichtiges Thema ist die Auschnittsdeckung, bei der anstelle von Versicherungspaketen spezielle Risiken abgedeckt werden. Die Auschnittsdeckung 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 bereits 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.

Eine wichtige Produkterweiterung folgte Anfang 2021: Seitdem greift der Corona-Reiseschutz auch, wenn bei Reiseantritt bereits eine Reisewarnung für das Ziel-land 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 Prämien-grenze von 10.000 Euro auf bis zu 15.000 Euro noch höherwertige Reisen abgesichert werden.

Auf veränderte Marktanforderungen richtet sich die HanseMerkur 2022 vor allem mit der Neugestaltung der Geschäftsreisentarife und einem neuen Reiseschutzkonzept für Busveranstalter aus. Die beiden Geschäftskundentarife HanseGLOBAL und HanseCOMPACT umfassen seit der Neugestaltung viele zusätzliche Leistungen. So decken sie zum Beispiel die Kosten für zahnärztliche Behandlungen, Schwangerschaftsuntersuchungen und Vorsorgemaßnahmen



zur Früherkennung von Erkrankungen ab. Darüber hinaus wurde HanseGLOBAL um viele Zusatzleistungen wie Knochenmark- bzw. Organtransplantationen und medizinisch notwendige Blutkonserventransporte ergänzt. Sowohl HanseGLOBAL als auch HanseCOMPACT beinhalten nun auch einen Informationsservice über Ärzte und Krankenhäuser am Aufenthaltsort.

Neben den beiden Reise-Krankenversicherungstarifen werden die Leistungen der Zusatzbausteine Krankentagegeld (HanseCASH), Notfall-Versicherung, Reise-Haftpflichtversicherung, Reise-Unfallversicherung und Reisegepäck-Versicherung verbessert.

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

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

Die HanseMerkur Lebensversicherung AG (HML) positioniert sich im Geschäftsjahr mit einem attraktiven Produktportfolio. Das 2022 für alle Rentenversicherungen grundlegend überarbeitete Fondsangebot weist mit 16 von 30 angebotenen Fonds (mindestens nach Artikel 8 der Offenlegungsverordnung eingestuft) einen Nachhaltigkeitsschwerpunkt auf (entspricht 53,34 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. Die HanseMerkur stellt die Bedürfnisse ihrer Kunden in den Mittelpunkt und ist ein fairer und verlässlicher Partner. Deshalb fördert die HanseMerkur mit ihren Produkten die Elektromobilität und Fortbewegungsmittel mit geringem ökologischen Fußabdruck, wie etwa das Fahrrad. Den Kunden wird beispielsweise günstiger Versicherungsschutz für E-Scooter und S-Pedelecs angeboten. Als eines der ersten Versicherungsunternehmen verwendet die HanseMerkur ausschließlich umweltfreundliche Klebeschilder anstelle der herkömmlichen Blechschilder. Im Rahmen der Unfallversicherung erhalten Kunden im Falle eines Fahrrad- oder Rollerunfalls verbesserte Leistungen.



An der virtuellen JET nahmen Vertriebspartner aus ganz Deutschland teil.

Für die Kfz-Versicherung wurde eine am CO₂-Ausstoß des Fahrzeugs orientierte Nachhaltigkeitsklasse entwickelt, von der besonders Kunden profitieren, die sich für ein sparsames Fahrzeug oder ein E-Auto/Hybrid entscheiden. Für E- und Hybrid-Autos werden beitragsfrei umfangreiche Zusatzleistungen in

die Produkte integriert, um unseren Kunden das Kostenrisiko des teuren Akkus abzunehmen. Zudem geht wie üblich die jährliche Fahrleistung in die Beitragsberechnung ein; wer weniger fährt, schützt die Umwelt und zahlt dafür bei der HanseMerkur weniger.

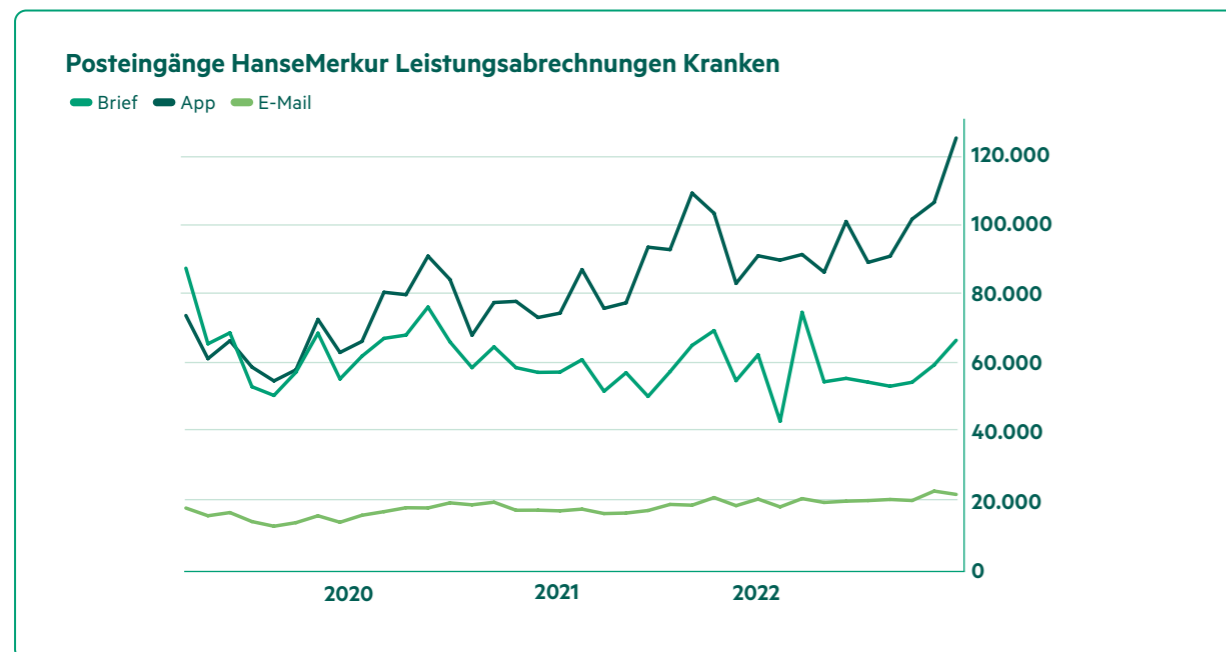


Abbildung 9

3.3 Verantwortungsvoller Vertrieb

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

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

Die „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.

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 selbstständig 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).



Büro oder mobil:
Die Mitarbeitenden der
HanseMercur agieren
flexibel.

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

Bei 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 HanseMercur 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 HanseMercur mit ihren Webseiten eine hochwertige Kundeninformation sicher. 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 Online-Vertrieb berücksichtigt.

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

Für den Umgang mit und die Bearbeitung von Kundenbeschwerden im Vertrieb hat die HanseMercur entsprechende Prozesse implementiert. Beschwerden über Vermittler bzw. über die Beratungsqualität des Vermittlers werden im zentralen Beschwerderegister dokumentiert. Die fachliche Bearbeitung der Beschwerde übernimmt die interne 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 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 2022 wurde dieser Schwellenwert nicht erreicht.

Vermittlerqualifikation

Der Anspruch der HanseMercur ist es, ihren Kunden Sicherheit zu geben. Das setzt eine kompetente, verständliche und transparente Beratung durch die Vermittler voraus. Die HanseMercur 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.

Im Berichtsjahr 2022 wurden 439 vertriebslich Tätige des angestellten Innen- und Außendienstes IDDgemäß weitergebildet. Dafür haben diese Kolleginnen und Kollegen insgesamt 8.603 Stunden, das sind durchschnittlich fast 20 Stunden pro Person, Weiterbildungszeit absolviert. Alle vertriebslichen Mitarbeitenden im Innen- und Außendienst sind sich der Wichtigkeit der IDD-gemäßen Weiterbildung bewusst und erfüllen bis auf wenige erklärliche 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 verlässlicher 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 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 Beschwerdetrichtlinie 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 berechnete Kritik der Kunden reagieren zu können. Die inhaltliche Bearbeitung richtet sich nach den gesetzlichen Bestimmungen, den anzuwendenden Bedingungen und den Vertragsvereinbarungen.

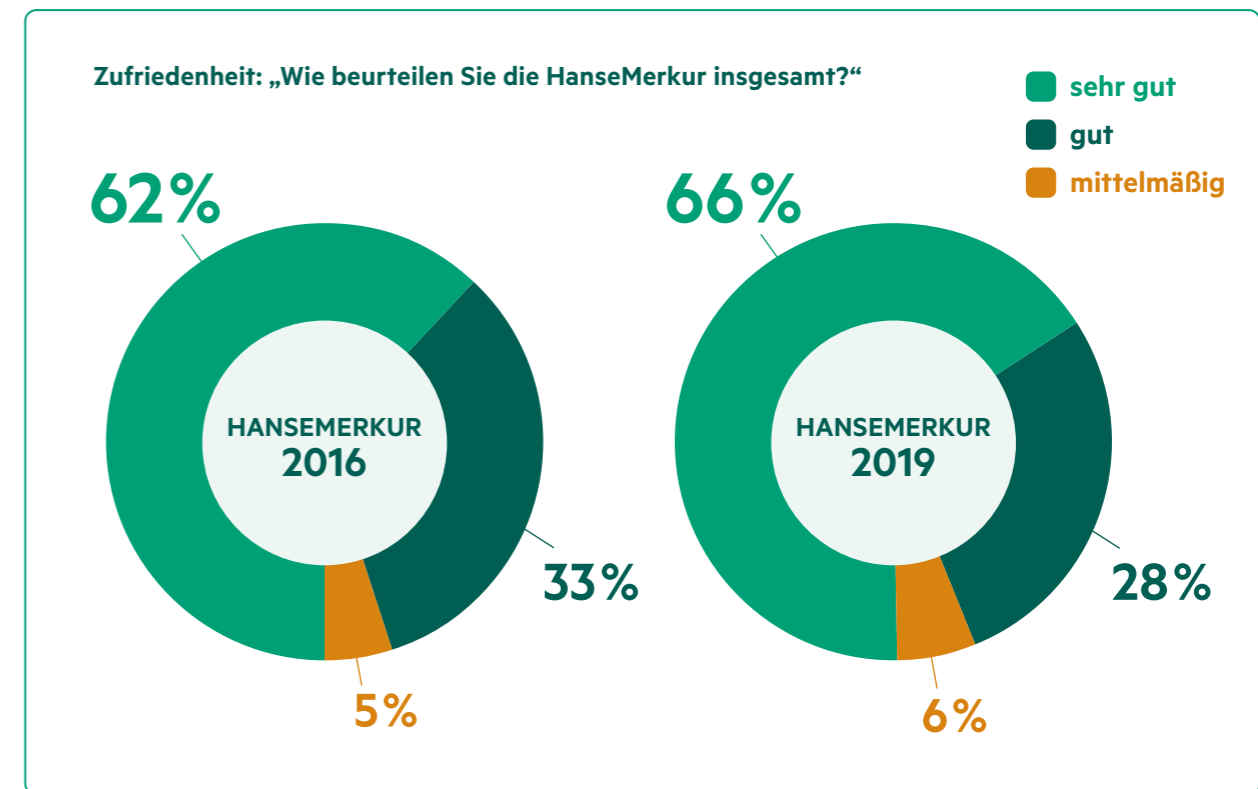
Die HanseMerkur beteiligt sich darüber hinaus am neutralen Schlichterverfahren des GDV- und PKV-

Ombudsmanns und weist ihre Kunden etwa in Erstinformationsblättern darauf hin. Vorstands-, Ombudsmann- und BaFin-Beschwerden werden von den Fachbereichen bearbeitet und nach dem Sechs-Augen-Prinzip qualitätsgesichert. Die Beschwerdequote gilt zudem als Qualitätsindikator und kann dem Versicherer zeigen, wo Verbesserungspotenzial besteht. Die Leistungsbearbeitung wird maßgeblich durch unterschiedliche Softwaresysteme unterstützt, durch die der Bearbeitungsprozess optimiert und eine hohe Automatisierungsquote sichergestellt wird.

Insgesamt wuchs die Produktion an Abrechnungen deutlich auf rund 1.921 Millionen erstellte Abrechnungen an. Die Erstbearbeitungsdauer betrug im Berichtsjahr 6,4 Kalendertage.

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 Rechnungs-App, über das Online-Schadenformular und E-Mails. Die kontinuierliche Weiterentwicklung automatisierter Prozesse und Software-Anwendungen spielt eine wesentliche Rolle. Sie unterstützen den Kunden dabei, die benötigten Unterlagen vollständig einzureichen und damit eine zügige und unkomplizierte Schadensregulierung sicherzustellen.

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 742.000 Abrechnungen umweltschonend papierlos zugestellt. Jeder vierte RechnungsApp-Nutzer hat mittlerweile diese Zustellung über die digitale Postbox gewählt, Tendenz steigend.



Als Parameter für Zufriedenheit wurde durchgehend die Bewertung von „ausgezeichnet“ und „sehr gut“ zusammengefasst. „gut“ wurde als neutral bewertet. Quelle: HanseMerkur Kundenzufriedenheitsanalyse 2019

Abbildung 10

Die RechnungsApp wird zudem 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.

Zuletzt hat die HanseMerkur 2019 eine Kundenzufriedenheitsanalyse in Auftrag gegeben. 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 ihrer 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%).

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

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

NACHHALTIGE INVESTITIONEN



NACHHALTIGE INVESTITIONEN

4.1 Einführung

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

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

4.2 Nachhaltige Finanzanlagen

4.2.1 Motivation

Die 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 2022 betreute die HMT 48 Fondsmandate. Die 28 Mitarbeitende der HMT verwalteten im Berichtsjahr ein Vermögen von 10,3 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. So haben sich die HanseMercur und die HMT bereits vor mehreren Jahren der Investoreninitiative Principles for Responsible Investment (PRI) angeschlossen, die weltweit für Nachhaltigkeit im Finanzwesen eintritt. Dem Handeln der HMT liegt das Verständnis zugrunde, dass sie als Treuhänder der Versicherten-gelder 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, angesichts der politischen und ökonomischen Spannungen und der Volatilität auf den Märkten 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 seit einigen Jahren einen Zuwachs an Bedeutung und Dynamik. Grund dafür ist nicht nur die europäische Regulatorik (u. a. durch Offenlegungsverordnung und Taxonomie), sondern auch die erhöhte Nachfrage sowohl bei privaten als auch bei institutionellen Anlegern. Für die HMT ist Nachhaltigkeit nicht nur ein Risikoansatz – Risiken können durch soziale, ökologische und Governance-Kriterien besser erkannt und bewertet werden –, sondern vor allem ein strategisches Ziel, das durch die erhöhte Aufmerksamkeit auch in Wirtschaft und Industrie weiter in den Fokus rückt.

4.2.2 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 entwickelt sie einerseits die Nachhaltigkeitskriterien stetig weiter. Andererseits wächst der Anteil der nach diesen Kriterien angelegten Gelder immer weiter.

Meilensteine in der Strategieumsetzung HMT

• ESG-Publikums- und Spezialfonds

Die HMT bietet nachhaltige Publikumsfonds und Spezialfonds an und ist damit für die HanseMerkur 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 industrienahen 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. Dabei werden Nachhaltigkeitsziele im Auswahlprozess angewendet und die Nachhaltigkeitsleistung gemessen. Bei den nachhaltigen Publikumsfonds der HMT handelt es sich um europäisch ausgerichtete Vermögen.

Im Vergleich zum Vorjahr ist das Gesamtvolumen dieser ESG-Assets (Environment, Social, Governance) bei Drittkunden deutlich gestiegen und ergibt zum Bilanzstichtag ein Volumen von insgesamt 1.265,8 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. Die Nachhaltigkeitsqualität wurde weiter erhöht. Insbesondere durch strenge Kriterien zum Klimaschutz, nach denen Kohle, Erdgas, Ölsande und Fracking ab geringen Quoten ausgeschlossen sind. Für diese Fonds wurde der HMT vom Forum für Nachhaltige Geldanlagen e.V. (FNG) wie in den Vorjahren auch im Berichtsjahr das FNG-Siegel mit einem Stern verliehen, der einen noch höheren Nachhaltigkeitsanspruch dokumentiert.

• Research

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

• Risikomanagement

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

Kern des HMT-Frühwarnsystems für Bonitätsrisiken ist eine Finanz- und Fundamentaldatenanalyse zu dem jeweiligen Emittenten, die um schnellere technische Indikatoren auf Basis von Marktdaten ergänzt wird. Ergebnis der Datenanalyse ist ein Bonitätsscore für jeden Emittenten, der auf täglicher Basis Frühwarnsignale bei Veränderung der Bonitätssituation der Emittenten im Portfolio liefert. Bei Unterschreiten bestimmter Score-Schwellen werden Engagements kritisch geprüft bzw. abgebaut. Neben der HanseMerkur 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). Die ersten Modellanpassungen mit Bezug zur Unternehmensführung (Governance) der betrachteten Unternehmen haben sich bewährt. Aktuell fokussieren sich die Aktivitäten auf die Integration von Klimaaspekten in die Bonitätsüberwachung. Hierzu sind eingehende statistische Datenanalysen und der stetige Ausbau von Analysekompetenz im Bereich Nachhaltigkeit erforderlich.

• Interne Expertise und Außendarstellung

Die strategische Ausrichtung spiegelt sich auch in der internen Darstellung wider: Ein Team, bestehend aus einem Leiter Nachhaltigkeit sowie mehreren weiteren Mitarbeitenden, 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 einem hohen Level zu halten, finden Weiterbildungen für die Führungskräfte und die Mitarbeiterschaft statt. Darüber hinaus stehen die Mitarbeitenden im regelmäßigen Austausch mit Themenspezialisten und Kunden, die auf Nachhaltigkeit in Finanzanlagen Wert legen.




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



Mitarbeitende der HMT haben die Aktienkurse fest im Blick.

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

 Ziel der HMT ist es 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. Mit einem Anteil von über 75% nach Nachhaltigkeitskriterien verwalteten Spezialfondsgeldern ist ein solider Zwischenstand erreicht, den die HMT in den kommenden Jahren weiter steigern will.

4.2.3 Ausgezeichnete Produktwelt

Das Nachhaltigkeitsengagement drückt sich auch in den Siegeln, vergeben u.a. von renommierten Verbänden, aus, die die HMT für ihre Produkte verliehen bekommen hat. So wurden drei ESG-Publikumsfonds mit dem FNG-Siegel 2023 plus einem Stern ausgezeichnet, zum Teil bereits zum wiederholten Male. Die Siegel würdigen die Expertise in den Bereichen Wertesicherung, 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.

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 Ausschließen nicht-nachhaltiger Emittenten hinaus eine gezielte, positive Nachhaltigkeitsleistung zu erbringen, nutzt der Fonds zusätzliche Strategiebausteine. Zum einen investiert der Fonds vorrangig in Wertpapiere von Emittenten, die aktuell bereits eine hohe Nachhaltigkeit aufweisen. 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.

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

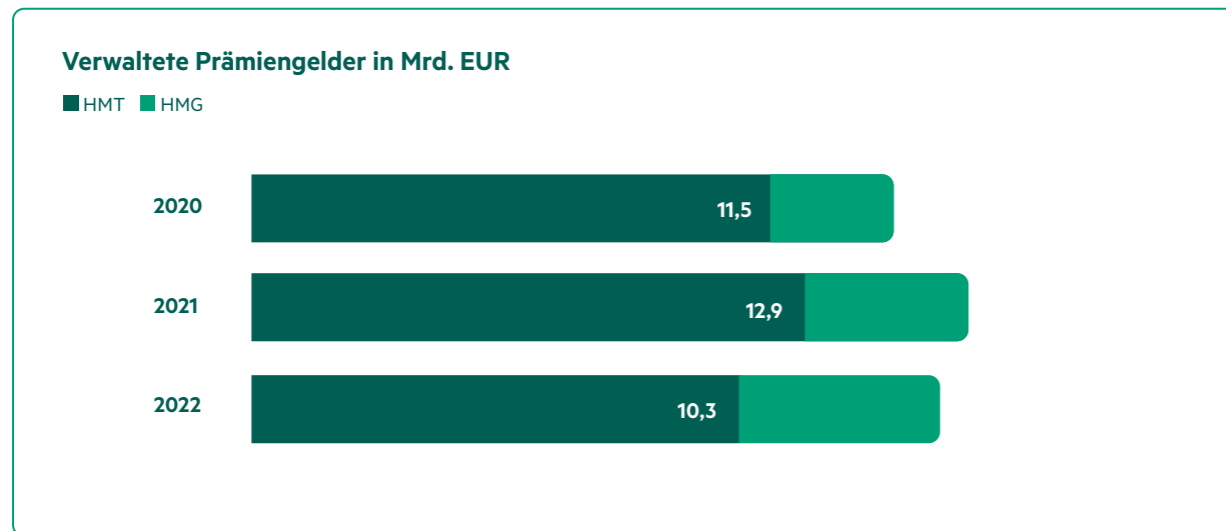
4.2.4 Nachhaltiger HanseMerkur-Dachfonds

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

profil der Zielfonds. Die HMT entspricht damit dem Kundenwunsch nach einer langfristigen und nachhaltigen Geldanlage, in der Sicherheit und Renditechance gleichermaßen berücksichtigt werden.

4.2.5 Nachhaltiges Sicherungsvermögen gemäß Artikel 8 OffVO

Die HanseMerkur tritt entschieden für Nachhaltigkeit und Kundenorientierung ein. Deshalb hat sie als einer der ersten mittelständischen Personenversicherer Deutschlands bereits zum August 2022 ihr gesamtes Sicherungsvermögen gemäß Artikel 8 der Offenlegungsverordnung (OffVO) ausgerichtet. Diese EU-Verordnung regelt die Transparenz beim Nachhaltigkeitsniveau der Kapitalanlagen. Damit geht einher, dass eine Reihe anspruchsvoller Ausschlusskriterien (z.B. keine Kinderarbeit, Ausschluss von Fracking, Einhaltung des Freedom House Index usw.) für das gesamte Vermögen gelten, das die Versicherungsnehmer der HanseMerkur anvertrauen. Diesen strategischen Kurs beschreitet die HanseMerkur im Bewusstsein, dass der Anspruch und dessen Umsetzung sich dynamisch weiterentwickeln. Derzeit werden die Instrumente geschärft und in die laufenden Prozesse eingebracht. Zusätzlich zu den genannten Nachhaltigkeitskriterien gilt für alle Investitionen das übergeordnete Ziel der Treibhausgasreduktion (siehe dazu 4.2.6).



Zahlenangaben Gesamtprämiegelder

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 2022 verantwortete die HMG das Asset Management eines Vermögens von über sechs Milliarden Euro (Assets under Management). Hiervon entfielen ca. 4,5 Milliarden Euro auf Immobilien und ca. 1,6 Milliarden Euro auf Immobilienfinanzierungen. Trotz der herausfordernden Rahmenbedingungen im Jahr 2022 wurden von der HMG Immobilien mit einem Gesamtvolumen von ca. 330 Millionen 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. 1,2 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 Immobilieninvestments, 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.

Ungeachtet weiterhin offener regulatorischer Fragen nehmen in der Praxis konkrete ESG-Anforderungen merklich zu. So werden etwa ESG-Kriterien für Banken im Rahmen von Immobilienfinanzierungen vermehrt relevant, Mieter hinterfragen die ESG-Qualitäten der Mietobjekte mit Blick auf die Nebenkosten oder Investoren beziehen die ESG-Konformität einzelner Objekte in ihre Anlageentscheidungen immer öfter mit ein.

Verbindliche Standards

Der Immobilienbranche fehlen weiterhin verbindliche Standards. Daher nutzen Marktteilnehmer aktuell eine Vielzahl unterschiedlicher am Markt verfügbarer ESG-Ratings und Kriterienkataloge.

Im Rahmen der Brancheninitiative ESG Circle of Real Estate (ECORE) hatte sich die HMG an der Ausgestaltung fester Standards beteiligt. Heute stehen für unterschiedliche Nutzungsarten und Anwendungsfälle Kriterienkataloge zur Verfügung. Zur Einstiegs erleichterung der Datenerhebung wurden zudem unterschiedliche Ambitionsgrade eingeführt. 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 für die Bereiche Energieintensität, CO₂-Ausstoß, Wasserwirtschaft, Müllmanagement und auch Biodiversität erwartet.

ESG-Meilensteine der HMG

Die HMG hat 2022 für alle im Bestand gehaltenen Objekte ein ESG-Rating nach Ecore erstellt. Als eines der ersten teilnehmenden Unternehmen lässt die HMG die erhobenen Daten vor dem weiteren Benchmarking validieren. 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 Auswahl konkreter Maßnahmen erfolgt nach wirtschaftlichen Kriterien, wie z. B. dem Verhältnis von Kosten zu maximaler CO₂-Einsparung. Die Bewertungs- und Performanceauswirkungen auf die unterschiedlichen Finanzvehikel werden mit den verschiedenen Investorenkreisen erörtert und im Rahmen einer gemeinsamen Strategie verabschiedet.

4.2.6 Halbierung der Emissionen bis 2029

Bereits 2020 unterzeichnete die HMT die sechs Grundsätze der Vereinten Nationen für verantwortliches Investieren (Principles for Responsible Investment, PRI).

Der globale Klimawandel stellt eine besonders dringende Herausforderung dar. Jede und jeder von uns kann ihm entgegenwirken. Auch die HanseMerkur nimmt ihre Verantwortung als Investor und Unternehmen wahr. Mit der konsequenten Reduktion von Treibhausgasen in den eigenen Kapitalanlagen richtet sich die HanseMerkur auf die Realisierung des Pariser Klimaabkommens aus. Dieses sieht vor, die Erderwärmung auf 1,5 Grad gegenüber dem vorindustriellen Zeitalter zu begrenzen. Die HanseMerkur wird bis spätestens 2029 ihren Treibhausgas-Fussabdruck in den eigenen Kapitalanlagen um mindestens 50 Prozent reduzieren sowie bis spätestens 2050 auf Netto-Null bringen.

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

verpflichtet, diese Risiken frühzeitig zu erkennen und ihnen entgegenzutreten.

Im holistischen Nachhaltigkeitsansatz der HanseMerkur liegt die Kraft, unserer Verantwortung als Versicherer gerecht zu werden und den Wandel zu einer emissionsarmen Wirtschaft und Gesellschaft aktiv mitzugestalten.



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. Im Rahmen der laufenden Neuausschreibung wird auf Grund der stark gestiegenen Nachfrage nach Emissionsminderungszertifikaten von einem spürbaren Kostenanstieg ausgegangen. Die Energiekosten je Mieter berechnen sich auf Basis der Emissionsfaktoren des eingekauften Energiemixes. Neben der eigentlichen Energieeinsparung führt auch die wachsende Einspeisung von regenerativen Energien zu einer Verbesserung der CO₂-Gesamtbilanz.

Das Erlangen der erforderlichen Datentransparenz zu unterschiedlichen ESG-Kriterien stellt für die Immobilienbranche anhaltend 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. Auf dem Weg hin zu einem portfolioübergreifenden Energiemanagement wird z. B. im Rahmen der sukzessiven Neuausschreibung von Energieversorgerverträgen und Messstellenbetriebsverträgen der Rollout hin zum vermehrten Einbau von Smart-Metern verfolgt. Ziel ist eine zu jeder Zeit digital abrufbare Verbrauchsdatentransparenz zu realisieren.

Wann immer die HMG neue Investmentvehikel auflegt, strebt das Unternehmen eine höhere Klassifizierung als nach Art. 6 der Offenlegungsverordnung an. Mit den Fonds „HMG Grundwerte Wohnen SOZIAL“ und „HMG Finanzierungsfonds IV“ ist es bereits gelungen Investmentvehikel aufzulegen, die von der BaFin als Art. 8 Anlagen gemäß der Offenlegungsverordnung klassifiziert wurden. Im Weiteren sollen möglichst alle Bestandsfonds höherklassifiziert werden. Hierzu wurden für zwei Fonds bereits Pilotprojekte gestartet.

Aufbauorganisation und Initiativen zum Thema ESG

Zur Gewährleistung der erforderlichen Umsetzungsstärke im ESG-Bereich hat die HMG 2021 die Zustän-

digkeiten im Unternehmen organisatorisch verankert. Das neu geschaffene Referat ESG berichtet wöchentlich an den verantwortlichen Vorstand. Zudem wurden in den verschiedenen Fachbereichen insgesamt elf 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 Zentrale Immobilienausschuss (ZIA), das Institut für Corporate Governance in der Deutschen Immobilienwirtschaft (ICG), der ESG-Circle of Real Estate (ECORE), sowie die UN Principles for Responsible Investment (UN PRI).

Nachhaltigkeit in der Ankaufphase

Das Thema ESG ist wesentlicher Bestandteil jeder Immobilienankaufsprüfung bzw. jedes Due Diligence-Prozesses. Sofern es wirtschaftlich sinnvoll und technisch möglich ist, wird beim Ankauf von Wohnprojekten 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. Neben den steigenden regulatorischen Anforderungen, gewinnt das Thema Embodied Carbon und Kreislaufwirtschaft an Bedeutung. Mit Blick auf die Vermeidung von

Preiabschlägen beim Exit besteht hier wachsender Handlungsdruck.

Der durch den Erwerb von Neubauten bzw. revitalisierten Objekten entstehende „Verjüngungseffekt“ führt zu einer verbesserten ESG-Bilanz des Gesamtportfolios. Ein Beispiel hierfür ist das 2022 nach erfolgter Renovierung übernommene Büroobjektensemble „Office Campus“ in Stuttgart, welches mit dem Zertifikat „BREEAMvery good“ (Building Research Establishment Environmental Assessment Methodology aus GB) ausgezeichnet wurde.

Im Jahr 2022 wurden fünf weitere Objekte erworben, wovon drei Objekte bereits ein Nachhaltigkeitszertifikat besitzen: Das Objekt EDGE ElbSide in Hamburg 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 Ortbeton-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 dritte Quartal 2023 geplant. Insgesamt werden im Portfolio 28 zertifizierte Büroobjekte gehalten. Dies entspricht bezogen auf alle Büroobjekte im Portfolio einem Zertifizierungsgrad von ca. 55 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 Grundvermögen 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 2022 (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 realisierte die HMG 2022 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.

Am Objekt Campus21 in Brunn am Gebirge nahe Wien wurde 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. 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.

MITARBEITENDE



MITARBEITENDE



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

5.1 Strategischer Ansatz und Kennzahlen Personalstamm

Die Personalstrategie der HanseMercur basiert auf einem fairen und professionellen Miteinander. Ein zentrales Ziel dabei ist es, für die Mitarbeitenden Qualität im Leben zu bieten, wie z. B. durch die Vereinbarkeit von Beruf und Familie.

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

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

Mitarbeitende nach Geschlecht, Anstellungsvertrag und Altersgruppe

alle Angaben in Köpfen	2020	2021	2022
Gesamt	1.514	1.571	1.626
davon Frauen	836	870	903
davon Vollzeit	490	504	571
davon Teilzeit	346	366	332
davon Männer	678	701	723
davon Vollzeit	613	621	647
davon Teilzeit	65	80	76
davon Divers	0	0	0
davon unter 30 Jahre	245	266	292
davon 30–50 Jahre	829	837	847
davon über 50 Jahre	440	468	487

Abbildung 12

Zusammensetzung der Belegschaft

alle Angaben in Köpfen	2020	2021	2022
Mitarbeitende ohne Auszubildende	1.468	1.523	1.582
davon Innendienst	1.408	1.454	1.512
davon Außendienst	60	69	70
Selbstständige im Außendienst (§84 HGB)	736	723	720

Abbildung 13

Personalstrategie und -management

Die Personalstrategie ist Teil der übergreifenden Unternehmensstrategie der HanseMerkur. Die zentrale Herausforderung dabei ist es, auf einem sich immer schneller entwickelnden Arbeitsmarkt ein attraktiver Arbeitgeber zu bleiben – sowohl zur Bindung der eigenen Mitarbeitenden als auch zur Gewinnung neuer Mitarbeitenden. Mit flexiblen und modernen Arbeitsbedingungen, einem attraktiven Paket aus leistungs- und marktgerechter Vergütung, nachgefragten Sozialleistungen und Benefits, vielfältigen Personalentwicklungsmaßnahmen, betrieblichem Gesundheitsmanagement und betrieblicher Altersvorsorge sowie Maßnahmen zur Vereinbarkeit von Beruf und Familie, positioniert sich die HanseMerkur in einem umkämpften Markt immer knapper werdender Talente. Die HanseMerkur begegnet dem zunehmenden Wettbewerb um Mitarbeitende mit einem stärkeren Fokus auf zielgruppenspezifisches Employer Branding. Zudem stellt sich das Unternehmen der demographischen Entwicklung und setzt auf ein vorausschauendes Mitarbeitenden- und Kompetenzmanagement sowie auf den deutlichen Ausbau der eigenen Ausbildung. Schließlich wird das kollaborative Zusammenarbeiten in interdisziplinären Teams gefördert und großer Wert auf engagierte und sozial kompetente Führung gelegt. In diesem Umfeld sind die Mitarbeitenden motiviert, Hand in Hand die besten Lösungen für die Kunden der HanseMerkur zu entwickeln. Die aktuelle Personalstrategie wird jährlich dahingehend geprüft, ob neue Entwicklungen, Handlungsfelder oder Ziele identifiziert wurden. Die letzte Anpassung fand im Herbst 2021 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 die 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. Ein Projektteam arbeitet hier bereits intensiv an der Finalisierung eines Pilotkonzeptes, das 2023 umgesetzt werden soll.

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

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. 23 ff.).

Prozentualer Anteil der Frauen in Managementpositionen 2022



Abbildung 14

5.2 Gewinnung und Bindung von Mitarbeitenden

Langfristige und sichere Anstellungsverhältnisse

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

Entgegen dem Markttrend konnte die HanseMerkur wiederum weitere zusätzliche Stellen schaffen und besetzen. Nach erfolgreichem Erstgespräch können die Bewerber bei Bedarf im Rahmen eines „Schnuppertages“ das zukünftige Team, den Arbeitsplatz sowie die Arbeitsinhalte kennenlernen, um die Entscheidungsfindung von beiden Seiten her abzusichern.

Im Jahr 2022 fand unter Berücksichtigung der damals geltenden Pandemievorgaben auch wieder eine Reihe von Schnuppertagen statt.

Darüber hinaus wurde im Bereich des Recruitings u. a. auch auf Peer Recruiting gesetzt, d.h. die jeweiligen Teams, die personelle Unterstützung suchten, wurden in den Recruiting-Prozess eingebunden. Das Team war also in vielen Bereichen unmittelbar in das Auswahl-

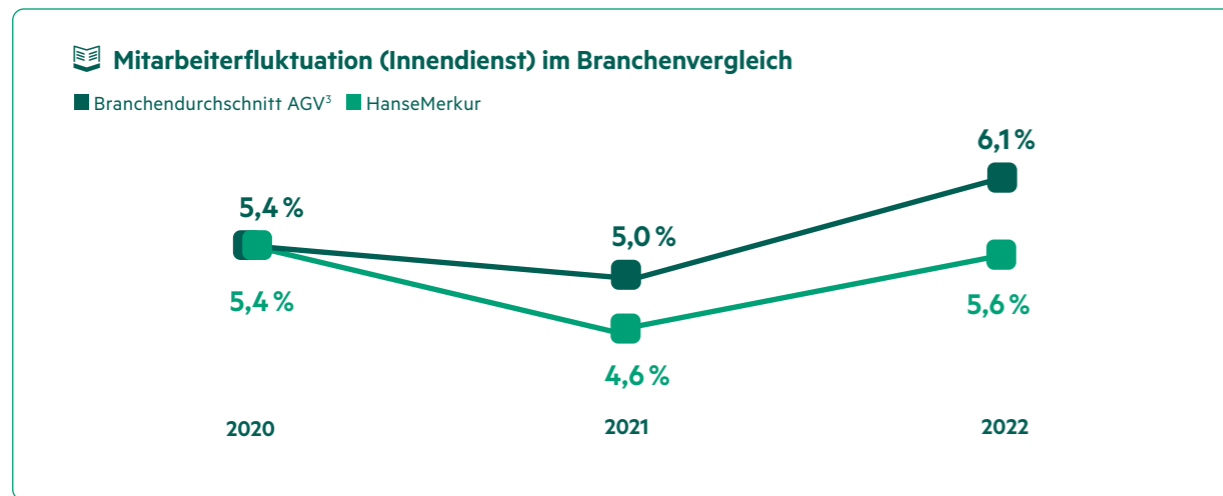
verfahren involviert. Die HanseMerkur verzichtet in aller Regel auf den Einsatz von Leiharbeitnehmern.

Die Gewinnung und Bindung von Mitarbeitenden ist eine wesentliche Säule der Personalstrategie der HanseMerkur. Sie wird laufend angepasst, um den aktuellen Trends im Bereich Personal Rechnung zu tragen. Die Auswirkungen des immer enger werdenden Arbeitsmarktes sind auch bei der HanseMerkur zu spüren.

So stieg die Fluktuationsrate um fast ein Prozent auf 5,6 (Vorjahr: 4,6%), was sowohl an der höheren Zahl der Arbeitnehmerkündigungen lag als auch an einer steigenden Zahl von Renteneintritten (Generation Babyboomer). Zur Bindung von Mitarbeitenden und einer modernen Arbeitsplatzkultur hat das Unternehmen einen breiten Strauß an Maßnahmen ergriffen. Dazu zählen vielfältige Teilzeitangebote zur Vereinbarkeit von Beruf und Familie. Im ersten Quartal 2023 ist hierzu eine Befragung von Mitarbeitenden geplant.

Um weiterhin mit der Zeit zu gehen, sind auch für 2022 aufbauende Maßnahmen im Bereich des mobilen Arbeitens umgesetzt worden.

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



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

Abbildung 15

Flexible Arbeitsmodelle

Die HanseMerkur verfolgt das Ziel, allen Mitarbeitenden 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.

Neben dem mobilen Arbeiten, das seit 2021 Teil der Betriebsvereinbarung ist, bietet die HanseMerkur den Mitarbeitenden ein flexibles Arbeitszeitmodell, 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 Mitarbeitenden zu Hause betreuen, Online-Nachhilfeunterricht für Kinder der Mitarbeitenden), wurden weiter fortgeführt bzw. ausgebaut.

Darüber hinaus gibt es Jobsharing-Modelle zur optimalen Arbeitsplatzauslastung, ein modernes Arbeitsschutz-Management-System für gesunde Arbeitsplätze, ein Wiedereingliederungs- bzw. Integrationsmanagement in Zusammenarbeit mit der Betriebsärztin, Maßnahmen zur Gesundheitsförderung sowie Teilzeitmodelle und Beraterverträge, um das Know-how älterer Mitarbeitenden für das Unternehmen zu erhalten.

Im Bereich der Kinderbetreuung existiert die Kooperation mit einer elbkinder-Kita. Hier sind Belegplätze für Kinder der Mitarbeitenden ebenso fest etabliert wie eine Notfallbetreuung. Die Zahl der Belegplätze wurde ab 2020 erhöht. Für besondere Krisensituationen können Angestellte der HanseMerkur auf erfahrene „Notfallmamas“ zurückgreifen, die die Kids im elterlichen zu Hause betreuen.

Mittlerweile wird das Programm der „Notfallmamas“ durch ein Lern- und Unterhaltungsprogramm per Video ergänzt und in Anspruch genommen. Das Programm ist Ende 2022 ausgelaufen.

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

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

Faires Vergütungssystem

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

Führungskräfte mit einem besonderen Verantwortungsbereich erhalten eine außertarifliche Vergütung. Alle Mitarbeitenden der HanseMerkur werden weit über dem Mindestlohn bezahlt. So liegt der Mindestlohn bei 22 Arbeitstagen im Monat bei 1.932,00 Euro (Stand: Oktober 2022), während das Eintrittsgehalt der tariflich entlohnten HanseMerkur-Mitarbeitenden im vierten Berufsjahr 3.163 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 Mitarbeitenden zudem eine betriebliche Krankenversicherung in Form einer Pflegeversicherung. Die Kosten werden von der HanseMerkur getragen. Diese Versicherung bietet vor allem Versorgungsschutz im Falle des Eintritts der Pflegestufe 2.

5.3 Aus-/Weiterbildung und Talentförderung

Dem „Kampf um die Talente“ stellt sich die HanseMerkur mit gezielten Aus- und Weiterbildungsmaßnahmen. Denn nicht nur der Fach- und Führungskräfte-mangel ist spürbar, 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 Mitarbeitenden als zentrales Element fest verankert ist und 2022 noch einmal mit einer Ausbildungsinitiative bekräftigt wurde.

Zur Steuerung und Messbarkeit der Aus- und Weiterbildung werden die Weiterbildungsmaßnahmen und die weitergebildeten Mitarbeitenden dauerhaft von der Personalentwicklung über die HanseMerkur Akademie erfasst (s. Abb. 16).

Die HanseMerkur hat das Ziel, ihre Fach- und Führungskräfte aus einem gesunden Mix von selbst ausgebildeten, intern weitergebildeten und extern angeworbenen Mitarbeitenden zu rekrutieren und zu halten. HanseMerkur-spezifische Prozesse und Arbeitsweisen werden deshalb so einerseits von Anfang an gelernt und entwickelt, andererseits frische Ideen und neue Gedanken von extern zugeführt. Durch interne Entwicklungsmaßnahmen können auch Stellen mit besonderen Anforderungsprofilen von Mitarbeitenden besetzt werden.

Führungskultur und -qualifizierung

Ob remote oder in Präsenz: die Teams zu stärken, war 2022 eine der Hauptaufgaben der Personalentwicklung. Wie geht Führung, wenn die unterschiedlichen Arbeitsmöglichkeiten nebeneinander existieren und Produktionsverluste vermieden werden sollen? Die Personalentwicklung moderierte z. B. in Teamtrainings die unterschiedlichen Vorstellungen und Sichtweisen zu diesen Themen, um sie konstruktiv mit den Beteiligten zusammenzuführen.

Darüber hinaus wurden neue Führungskräfte im „HanseMerkur Führungsprogramm (HFP) auf die Führungsarbeit in der HanseMerkur vorbereitet: Arbeitsrecht, Persönlichkeit, Teamdynamik, Personalarbeit, Solvency und Kostenplanung waren Fokusthemen dieses Führungsnachwuchsprogramms.

Die Personalentwicklung selbst nutzte alle technischen Kanäle und Medien, um ihre Inhalte allen Angestellten und Führungskräften anzubieten. Neben vermehrten Präsenztrainings wurde auch das E-Learning-Angebot vertieft und verbreitert. Außerdem erhielten Abteilungen die Möglichkeit, mit einem Videoautorentool ihre eigenen Lerneinheiten als Video-Nuggets zu produzieren. Diese Formate sind im Zusammenhang von IDD-Learnings besonders wichtig.

📖 Kennzahlen 2022 zu Weiterbildung und Karriereentwicklung



13.798

Weiterbildungs-
stunden
für Mitarbeitende



1.463

Anzahl der
weitergebildeten
Mitarbeitenden
(112 Führungskräfte,
1.351 Mitarbeitende)



196

Anzahl der
durchgeführten
Mitarbeitergespräche

Und weil die früheren Führungskräfte tagungen aufgrund der Pandemievorgaben nicht in gleicher Form durchgeführt werden konnten, etablierten sich neue Formate zum Austausch mit dem Vorstand: Der Dialog mit dem Vorstand, hybride Betriebsversammlungen und Video-Interviews zu aktuellen Themen mit dem Vorstandsvorsitzenden.

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

Ausbildung und Studium bei der HanseMerkur

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

Dabei sollen die Auszubildenden und Studierenden nicht nur für das Berufsleben qualifiziert, sondern langfristig an das Unternehmen gebunden werden. 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 die Auszubildenden und Studierenden mit Beginn der Ausbildung eine Übernahmegarantie. Durch längere Aufenthalte in den Ausschließlichkeits-Agenturen bauen sie zusätzliche Vertriebskompetenz auf.

Die HanseMerkur verstärkt ab 2022 ihre Ausbildungsaktivitäten. Allein 2022 begannen 19 Azubis und Studierende (2021 waren es noch 14), davon zehn kaufmännische Auszubildende, zwei Fachinformatiker und sieben duale Studenten. Rund ein Viertel des Nachwuchses hat einen familiären Migrationshintergrund. Für das Lehrjahr 2023 sind aktuell



Das Seminarprogramm bietet auch digital vielfältige Möglichkeiten zur Weiterbildung.

21 Ausbildungsplätze geplant. Dies wäre die bislang höchste Anzahl an Ausbildungsstellen in der Firmengeschichte. In der Auswahl des Nachwuchses achtet die HanseMerkur insbesondere auf die Notwendigkeit von IT- und IDD-qualifiziertem Nachwuchs.

Im Berichtsjahr wurden wieder alle Auszubildenden von der HanseMerkur übernommen. Sie zählen zu den besten Hamburgs und integrieren sich perfekt in ihre jeweiligen Übernahmebereiche.

Ihr soziales Engagement zeigen die Auszubildenden jährlich, wenn sie z. B. im Rahmen des Sommerfestes Spenden sammeln. Im Jahr 2022 sammelten sie eigenverantwortlich in der Mitarbeiterschaft 8.000 EUR für den Verein „Zornrot e. V.“ Der Verein kümmert sich um Kinder und Jugendliche, die Opfer von sexualisierter Gewalt geworden sind.

Weiterbildung und Talentförderung

📖 Allen Mitarbeitenden stehen Weiterbildungs- und Karrieremaßnahmen offen. Sie werden gleichermaßen gefördert, unabhängig von Alter, Geschlecht oder anderer persönlicher Merkmale. Neben regelmäßigen Abteilungs-, Gruppen- und Teamrunden gibt

📖 Die Kooperation mit Hochschulen und Messen ist ein wichtiges Element, um Nachwuchstalente zu rekrutieren. Die Kooperation mit der Hamburg School of Business Administration (HSBA) findet beispielsweise auf verschiedenen Ebenen statt. Als Hamburger Unternehmen unterstützt 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 Mitarbeitenden und geben den Versicherungsfachwirten die Chance zu einem Bachelor in Versicherungsmanagement.

Abbildung 16

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 Mitarbeitenden am Arbeitsplatz dient dazu, dass sich im Zwölf-Monats-Rhythmus die Mitarbeitenden mit ihrer Führungskraft strukturiert über das Wesentliche in den Punkten Leistung, Kompetenzen und Qualität austauschen und Zielvereinbarungen treffen können.

Die jährlichen Gespräche mit Mitarbeitenden erfolgen auf Basis des Kompetenzmodells der HanseMerkur, welches die Kompetenzanforderungen an Führungskräfte, Projektleiter und bestimmte Fachexperten beschreibt. So kann man sich in der HanseMerkur in Richtung Führung, Projektmanagement oder als Fachexperte weiterentwickeln.

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

Das Seminarprogramm der HanseMerkur wird jährlich aktualisiert und steht allen Mitarbeitenden in der „HanseMerkur Akademie“ zur Verfügung. Die HanseMerkur Akademie ist ein modernes Lernmanagementsystem, das nicht nur den Seminarkatalog abbildet, sondern auch die Möglichkeiten des Online-Lernens bietet. So wird lernen einfach gemacht.

5.4 Vielfalt, Chancengleichheit und Mitbestimmung

Entsprechend der Leitidee „Hand in Hand ist HanseMerkur“ ist es das 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 Mitarbeitenden.

Vielfalt und Chancengleichheit

Im Rahmen der Einhaltung des Allgemeinen Gleichbehandlungsgesetzes (AGG) gibt es bei der HanseMerkur für alle Geschlechter eine Ansprechperson. Alle AGG-relevanten Fragen oder Anliegen werden behandelt und absolut vertraulich bearbeitet. Zudem besteht die Möglichkeit zur Kontaktaufnahme mit einem externen Rechtsanwalt, der u. a. auch Hinweisgeberanfragen im Zusammenhang mit Diskriminierungsfällen beantwortet. Der Vertrauensanwalt steht allen Mitarbeitenden der HanseMerkur als Ansprechperson zur Verfügung und nimmt entsprechende Hinweise vertraulich entgegen (S. 23). Im Berichtszeitraum 2022 sind wiederum keine Diskriminierungsfälle bekannt geworden.

Inklusion

Im Jahr 2022 beschäftigte die HanseMerkur 45 Personen mit einer Schwerbehinderung oder Gleichstellung (Vorjahr: 39). Die jahresdurchschnittliche Beschäftigung schwerbehinderter Mitarbeitender, die maßgeblich für die Ausgleichsabgabe ist, betrug 2,70 Prozent (2021: 2,53 %), weshalb auch 2022 Ausgleichsabgaben zu leisten waren. Obwohl das Unternehmen in seinen Stellenausschreibungen und dem Auswahlverfahren die Gleichbehandlung gemäß AGG berücksichtigt, bewerben sich nur wenige Menschen mit Behinderung. Es ist davon auszugehen, dass die Anzahl der Mitarbeitenden mit Schwerbehinderung höher ist als bekannt, denn viele sprechen über ihre Krankheit aufgrund von Ängsten oder aus Scham nicht mit Dritten.



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

„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 Schwerin-Ordnung-Ausweis machte. 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 2022 zu. Das lässt darauf hoffen, dass das Thema Inklusion auch im nächsten Jahr immer mehr an Präsenz und Bedeutung erlangt.

Ein Austausch wurde von der Schwerbehindertenvertretung für die schwerbehinderten und gleichgestellten Kollegen aus dem Haus angeboten in Form eines virtuellen Klönschnacks. Auch 2022 beteiligte sich die HanseMerkur wieder 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.

Die Funktion des Inklusionsbeauftragten, die in der Personalabteilung angesiedelt ist, ist durch einen entsprechenden Hinweis im Intranet für jeden Mitarbeitenden leicht auffindbar. Ziel 2022 war es weiterhin, gemeinsam mit der Schwerbehindertenvertretung mittelfristig weitere Maßnahmen zur Verbesserung der Situation der Schwerbehinderten einzuleiten und umzusetzen. Dies erfolgt durch regelmäßige Treffen und individuelle Einzelmaßnahmen.



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

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 Mitarbeitenden durch den Betriebsrat gewahrt. Durch den Manteltarifvertrag des Versicherungswesens sind auch Dinge wie das Recht auf Versammlungsfreiheit und Tarifverhandlungen abgesichert.

Vorstand und Betriebsrat der HanseMerkur haben in der Vergangenheit eine Reihe von Betriebsvereinbarungen geschlossen. Diese beinhalten Spielregeln für ein konstruktives und erfolgreiches Miteinander, beispielsweise zur betrieblichen Arbeitszeit und dem Arbeitsschutz sowie zu diversen IT-Themen. Durch diverse Ausschüsse, etwa im Bereich IT, Personal oder

Arbeitsschutz, wird die laufende Kommunikation zwischen Arbeitgeber und Betriebsrat gewährleistet. So erhält der Betriebsrat fortlaufend die erforderlichen Informationen, um für sich sicherzustellen, dass er seine Mitwirkungs- und Mitbestimmungsrechte wahrnehmen kann und ggf. eine Betriebsvereinbarung zu einem konkreten Themenkomplex geschlossen wird.

Über betriebliche Veränderungen informiert die HanseMerkur die Mitarbeitenden stets umgehend, umfassend und selbstverständlich in Übereinstimmung mit den gesetzlichen Vorgaben. Übergreifende Betriebsvereinbarungen werden sofort nach Unterzeichnung im Unternehmen veröffentlicht.

Neben dem Einbezug von Belangen von Mitarbeitenden 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 Zufriedenheit der Mitarbeitenden und -motivation. Es wird aktiv genutzt, Vorschläge aus der Belegschaft werden aufgenommen und häufig umgesetzt, etwa bei der Verbesserung der Entsorgung von Materialien.



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

5.5 Arbeitssicherheit und Gesundheitsförderung

Als verantwortungsvollem Arbeitgeber liegt der HanseMerkur die Gesundheit und Sicherheit der Mitarbeitenden sehr am Herzen. Arbeitssicherheit und Gesundheitsförderung sind integrale Bestandteile der Personalstrategie. Die Bereiche Organisationsentwicklung, Personalabteilung sowie der Betriebsrat, die Betriebsärztin und die Fachkraft für Arbeitssicherheit arbeiten im entsprechenden Arbeitsschutzausschuss (ASA) zusammen. Dieser ist für den Betrieb in der Hauptverwaltung verantwortlich, trifft sich 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 wie-

derum regelmäßige Begehungen zur Beurteilung von Bürobelegungen in Verbindung mit der SARS-CoV-2 Arbeitsschutzverordnung statt. Aus den Ergebnissen der Begehungen, der Befragungen von Mitarbeitenden und der Anfragen an den Arbeitsschutzausschuss werden im Bedarfsfall Maßnahmen zur Verbesserung abgeleitet. Die Arbeitsplatzbegehungen ergaben keine gesundheitlichen Risiken für die Mitarbeitenden.

Das ganzheitliche Konzept zum betrieblichen Gesundheitsmanagement, das alle Mitarbeitende anspricht, sieht neben vielen Maßnahmen zur physischen und psychischen Gesundheit (BGF) auch die Verknüpfung zum betrieblichen Eingliederungsmanagement (BEM), dem Betriebssport, Ernährung, medizinischer Vorsorge sowie dem Arbeitsschutzmanagementsystem vor.

Die Fachkraft für Arbeitssicherheit verzeichnet Beinaheunfälle, nichtmeldepflichtige Unfälle und meldepflichtige Unfälle und tritt mit jeder betroffenen Person in Kontakt, um den Unfallhergang und mögliche Gefahrenquellen näher zu untersuchen. In jeder ASA-Sitzung wird über alle Vorkommnisse berichtet und gemeinsam an der Unfallverhütung gearbeitet. Im Jahr 2022 wurden 20 Arbeitsunfälle verzeichnet, davon 14 auf dem Arbeitsweg, fünf auf dem HanseMerkur Gelände und einer im Home Office.

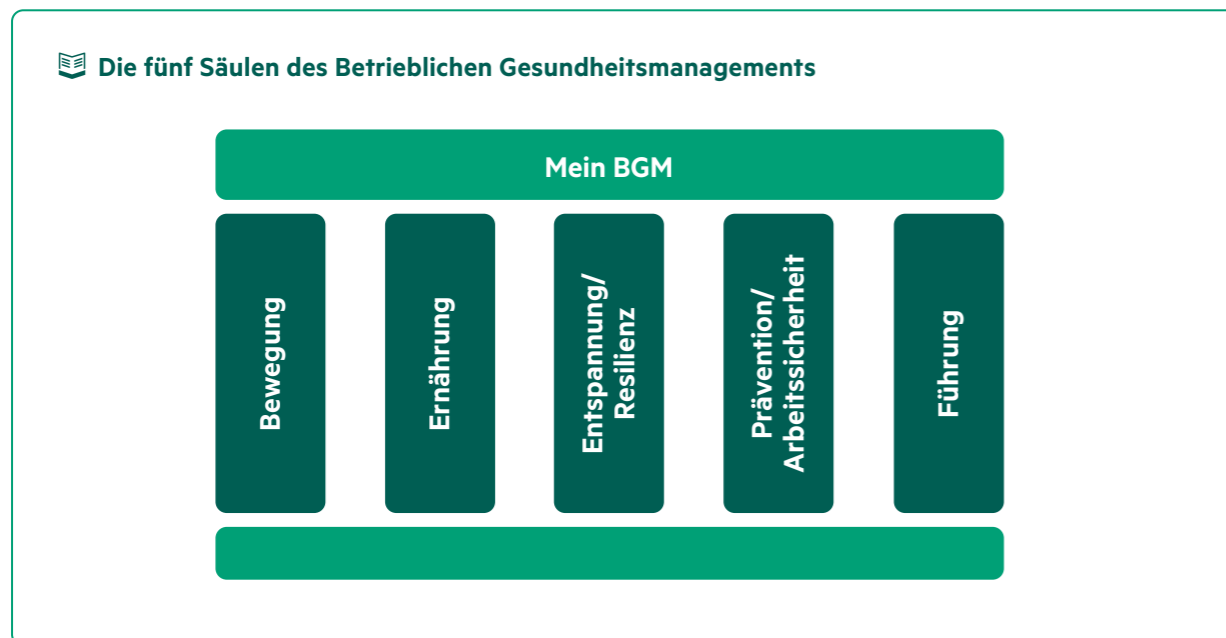


Abbildung 17

Arbeitsschutzmaßnahmen

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

Neue Mitarbeitende werden bereits am ersten Arbeitstag über ein verpflichtendes E-Learning zum Arbeits- und Gesundheitsschutz auf der Basis des Arbeitsschutzgesetzes und der einschlägigen Unfallverhütungsvorschriften informiert und müssen dieses zeitnah absolvieren. In diesem E-Learning erhalten die Mitarbeitenden alle relevanten Informationen über die Arbeitsschutzbestimmungen der HanseMerkur und wie Sie Ihre Gesundheit bei der Arbeit schützen. Die Betriebsvereinbarung zum Arbeitsschutzmanagementsystem regelt eine Erhebung der Absolvierungsquote im vierten Quartal eines Jahres.

Alle Mitarbeitenden sind dazu verpflichtet, das E-Learning zu absolvieren; insgesamt 1.362 Personen haben das E-Learning erfolgreich abgeschlossen. Für neue Mitarbeitende 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 2022 nicht möglich. Es haben auch nur eingeschränkt Schulungen von Ersthelfern oder Brandschutzbeauftragten stattgefunden. Lediglich die Mitarbeitenden der Gebäudeleittechnik sowie die Fachkraft für Arbeitssicherheit haben eine Fortbildung besucht und werden fortlaufend geschult. Die flächendeckende Schulung von Ersthelfern und Etagenbeauftragten wird 2023 mit Priorität verfolgt.

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

Durch die unterschiedlichen Fachrichtungen im ASA diskutieren und betrachten die Mitarbeitenden Probleme und Maßnahmen sehr kompetent und effektiv. Zudem gibt es keine disziplinarischen Abhän-

gigkeiten, 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 HanseMerkur 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.

Betriebliches Gesundheitsmanagement

Seit Jahren basiert das intensive HanseMerkur-Programm zum Betrieblichen Gesundheitsmanagement (BGM) auf fünf Säulen: Bewegung, Ernährung, Entspannung, Prävention und Führung. 2022 war wie 2021 für das BGM ein Jahr der besonderen Herausforderung. Einerseits gab es durch die Corona-Pandemie große Verunsicherung, Kontakt- und Sportverbote. Andererseits war Gesundheitsförderung wichtiger denn je. Virtuelle Sportkurse wurden auch 2022 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.

Die Vorsorgeuntersuchung zur Bildschirmarbeit erfolgte auf individuelle Anfrage bei der Betriebsärztin. Diese fand ausschließlich virtuell – für Arbeitsplätze im Büro sowie im Homeoffice – statt.

Der Schwerpunkt der arbeitsmedizinischen Dienste lag 2022 wiederum 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-Arbeitsschutz-

standards sowie der kontinuierlichen Anpassung von den 2020 entwickelten Hygiene- und Arbeitsschutzstandards sowie des Aufrechterhaltens des kontaktlosen „Vor Ort- Betriebes“. Die Information an die Mitarbeitenden über die Maßnahmen erfolgte nach wie vor per E-Mail und über das Intranet.

Die HanseMerkur steht allen Mitarbeitenden auch in schwierigeren Momenten zu Seite und bietet allen Beschäftigten und deren Angehörigen eine kostenlose, anonyme, externe Beratung der Mitarbeitenden durch Talingo EAP an. Talingo ist ein Beratungsservice der INSITE-Interventions GmbH und unterstützt die Mitarbeitenden rund um die Uhr telefonisch bei belastenden Veränderungen und schwierigen Lebenssituationen. Talingo einzuschalten empfiehlt sich bei beruflichen, privaten, gesundheitlichen oder psychischen Ausnahmesituationen für mehr Stabilität, Gesundheit und Leistungsfähigkeit. Damit aus Belastungen keine psychischen Störungen werden.

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

BETRIEBLICHER UMWELTSCHUTZ UND LIEFERKETTE



ALSTER
HONIG
78 Kilo
konnten im Jahr 2022
geerntet werden



2022

BETRIEBLICHER UMWELTSCHUTZ UND LIEFERKETTE

6.1 Betrieblicher Umweltschutz

Der Überzeugung folgend, dass jeder Mensch einen Einfluss auf die Zukunft unserer Erde hat, bekennt sich auch die HanseMerkur entschieden dazu, ihre Umweltauswirkungen kontinuierlich zu reduzieren. Dabei fokussiert sich der betriebliche Umweltschutz vor allem auf die Themen Energieverbrauch und -effizienz zur Reduzierung der Treibhausgasemissionen und damit zum Schutze des Klimas, auf die Förderung nachhaltiger Mobilität sowie auf Abfallvermeidung und Recycling.

Als Unternehmen im Bereich Versicherungen und Finanzen hat die HanseMerkur geringere Auswirkungen auf die Umwelt im Vergleich zu produzierenden Unternehmen. Dies bestätigte auch die 2022 aktualisierte Wesentlichkeitsanalyse zur Identifikation und Priorisierung der relevanten Nachhaltigkeitsthemen: Obwohl Umweltbelange für die HanseMerkur eine wichtige Rolle spielen, wurde kein Umweltthema als wesentlich eingestuft (S. 18).

Managementansatz Umwelt

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

Das Themenfeld nachhaltige Immobilien fällt in den Aufgabenbereich des betrieblichen Umweltschutzes als auch der Tochtergesellschaft HMG. Während die HMG dafür verantwortlich ist, den Immobilienbestand der Versicherungsgruppe zu optimieren und deutlich auszubauen (S. 47 ff.), kümmert sich der betriebliche Umweltschutz um die Verwaltung und Instandhaltung der Gebäude und arbeitet zum Zweck der Nachhaltigkeit mit der HMG zusammen. In enger Verzahnung mit der HMG verantwortet die Abteilung Organisationsentwicklung zusätzlich die Baumaßnahmen an verschiedenen Standorten der HanseMerkur und achtet zusammen mit deren Vertretern auf die Anwendungen umweltgerechter Materialien und Baustoffe.

Insbesondere im Bereich Umweltschutz gilt es, Ressourcen optimal zu nutzen und zu verwalten. Dazu nutzt die HanseMerkur das Gebäudeleitsystem Enterprise Building Integrator (EBI), das an allen Hauptstandorten der HanseMerkur wie Siegfried-Wedells-Platz 1, Alsterterrassen 2, Alsterglaci 8 als auch Warburgstraße 5 eingerichtet und implementiert ist. Über das EBI werden die Betriebszeiten von Beleuchtungen, Klimatisierungen und teilweise der Kälteanlagen gesteuert. Das System übernimmt somit die Funktion eines nachhaltigkeitsrelevanten Managementsystems. Die Regelungstechnik wird in einem fortlaufenden Wartungsprozess kontinuierlich angepasst, um Betriebszeiten und die Belüftung zu optimieren.

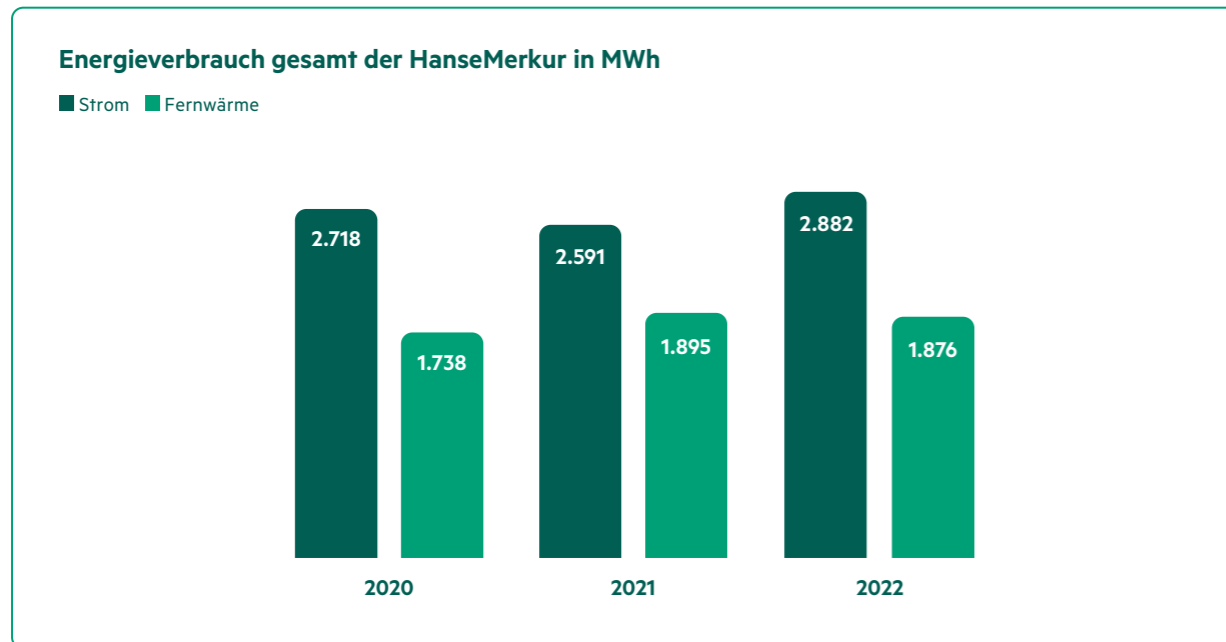


Abbildung 18

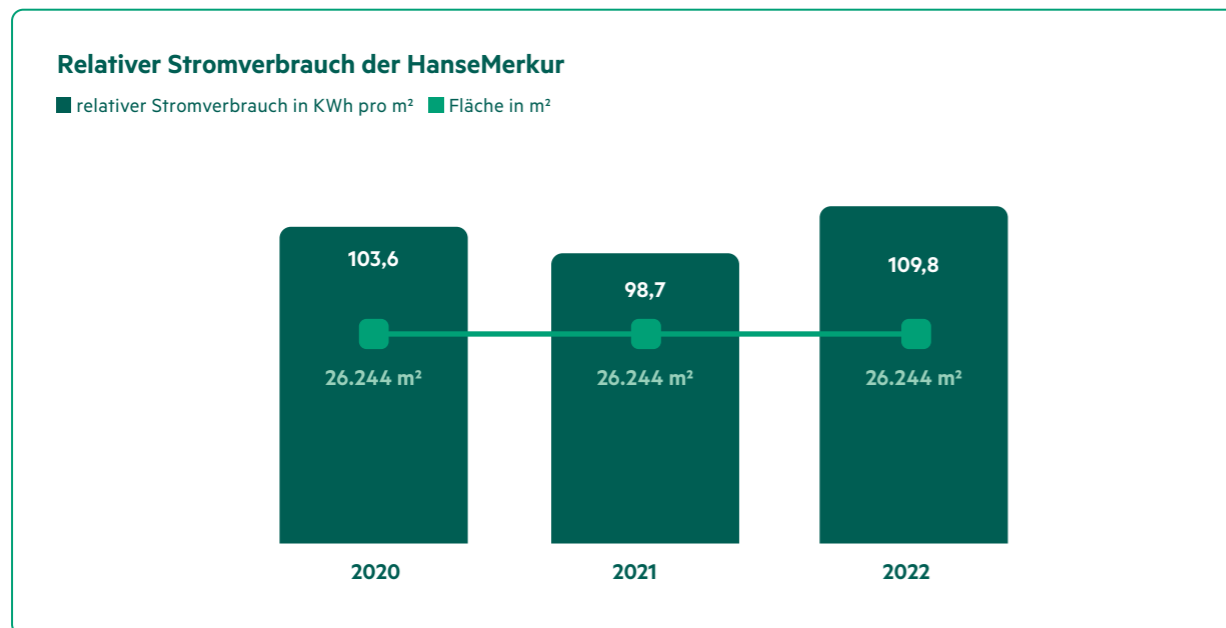


Abbildung 19

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. Hinzu kommt in sehr geringen Mengen der Verbrauch von Diesel (ca. 800 Liter pro Jahr), der für den regelmäßigen Funktionstest des Notstromaggregats erforderlich ist.

Der Strommix der HanseMercur wurde im Berichtsjahr erneut vollständig aus erneuerbaren Energien bezogen. Ende 2022 wurde zudem ein Vertrag über die Versorgung mit klimaneutraler Fernwärme geschlossen, der ab Mitte 2023 in Kraft treten wird.

Eine sparsame und effiziente Energienutzung ist bereits an vielen Stellen in die Prozesse der HanseMercur integriert. So erfolgt beispielsweise eine automati-



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

sche Lichtabschaltung um 21:00 Uhr sowie eine Absenkung der Heizungstemperatur in der Nacht. Neben der Sensibilisierung von Mitarbeitenden sind bei der Beschaffung von technischen Geräten die Energieeffizienz – sowie bei der Energieversorgung der Strommix, wichtige Auswahlkriterien.

Nachhaltige Gebäude

Die HanseMercur 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. Im Berichtsjahr wurden zehn Kühlschränke in den Teeküchen durch energieeffizientere Modelle ausgetauscht. Zudem fand eine sukzessive Renovierung von Büros statt.

Nachhaltige Mobilität

Die HanseMercur 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 Mitarbeitende der HanseMercur bezuschusst. Im Berichtsjahr nutz-

ten 48 Prozent der Mitarbeitenden (775 von 1.626) des Innendienstes die öffentlichen Verkehrsmittel für ihren Weg zur Arbeit.

Bei Dienstreisen gilt der Grundsatz der Notwendigkeit und Wirtschaftlichkeit, sodass alle Mitarbeitende dazu aufgefordert sind, die Deutsche Bahn oder den ÖPNV zu nutzen. Im Berichtsjahr wurden durch die zentrale Reisebuchung 314.234 (Vorjahr: 197.668) Personenkilometer mit der Deutschen Bahn zurückgelegt. Der Fernverkehr wird mit 100 Prozent Ökostrom versorgt, sodass die Mitarbeitende der HanseMercur auf ihren Geschäftsreisen mit der Deutschen Bahn CO₂-frei unterwegs sind.

Neben dem HVV-Großkunden-Abo wird durch das Leasing-Angebot „JobRad“ und 95 Fahrradstellplätze, zum Teil überdacht und mit E-Anschluss für E-Bikes, der Weg zur Arbeit mit dem Fahrrad explizit gefördert. Im Berichtsjahr stieg die Nutzung mit 146 aktiven Job Rädern erneut an (2021: 142).

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 sechs Fahrzeuge hybrid (Vorjahr: vier) und neun vollelektrisch (Vorjahr: acht). Die nachhaltige Entwicklung zeigt sich also auch im eigenen Fuhrpark.

Ressourcenschonung

Die HanseMercur 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 HanseMercur ihren Beitrag dazu leisten, sich für den Umwelt- und Ressourcenschutz einzusetzen. Beispielsweise kommt ausschließlich Recyclingpapier aus Altpapier als Druck- und Kopierpapier zum Einsatz. Durch das zunehmende flexible Arbeiten ist die Gesamtpapiermenge weiter gesunken. Waren es im letzten Jahr 2,31 Millionen Blatt, so wurden im Berichtsjahr nur 1,32 Millionen Blatt Papier bestellt.

Neben der langfristigen Reduktion von Elektrogeräten werden zusätzlich Maßnahmen ergriffen, um Elektroschrott zu reduzieren. Dazu hat die IT-Abteilung der HanseMercur erneut in diesem Berichtszeitraum ausgerichtete Firmen-iPhones, -iPads und PC-Peripheriegeräte an Bildungseinrichtungen und gemeinnützige Vereine gespendet. Außerdem werden durch die Nutzung moderner Technologien (Virtualisierung, Deduplizierung, Multifunktionsdrucker) Energie und Materialien bewusst effizient eingesetzt. Um die Weiterverwertung von verwendeter Firmenhardware zu ermöglichen, hat die HanseMercur im Berichtsjahr einen Vertrag mit dem zertifizierten IT-Refurbisher AfB social & green IT geschlossen und wird ab 2023 mit dem Unternehmen zusammenarbeiten. Dieser ermöglicht durch eine zertifizierte Datenlöschung die Aufbereitung von beispielsweise Notebooks für den Zweitmarkt und somit eine Verlängerung des Lebenszyklus von Geräten. Bei der AfB handelt es sich um ein gemeinnütziges Inklusionsunternehmen. Von den rund 650 Mitarbeitenden sind etwa 49 % schwerbehindert.

Auch die Mülltrennung wird bei der HanseMercur in jeglicher Form vorgenommen. Mitarbeitende und Reinigungspersonal sind angewiesen, nicht vermeidbare Abfälle konsequent nach neun Abfallkategorien zu trennen, bevor diese fachgerecht entsorgt werden. Auch der sogenannte Nassmüll, der im Kantinenbetrieb anfällt, wird bei der HanseMercur getrennt. Für Batterien und Lampen gibt es Entsorgungsverträge mit

Spezialfirmen, leere Tonerkartuschen und Akkus von Großgeräten werden von den jeweiligen Lieferanten zurückgenommen.

Um Plastik zu vermeiden, steht den Mitarbeitern im Mitarbeiterrestaurant ein Pfandsystem bestehend aus Pfandschale mit Deckel und to-go-Kaffeebecher der Anbieter Rebowl und Recup zur Verfügung. 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 HanseMercur an. Mithilfe des bewährten Produktionsmanagements wird der Überfluss an zubereiteten Speisen geringgehalten. Vorbereitete Speisen gibt es bewusst im geringeren Maße; Nachproduktionen haben je nach Nachfrage Vorrang. Zudem wird bei einem sogenannten „Müllmonitoring“ geprüft, ob die Portionsgrößen richtig berechnet sind oder einer Anpassung bedürfen.

Die HanseMercur 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 2022 bei 7.152 m³ und stieg damit im Vergleich zum Vorjahr (5.508 m³) wieder an. Dieser Anstieg ist mit einer gestiegenen Mitarbeiterpräsenz im Vergleich zum vorherigen Pandemiejahr erklären.

Emissionen der eigenen Geschäftsprozesse

In tCO ₂ e	2021	2022
Scope 1		
Diesel	62,27	51,62
PKW	60,26	49,57
Notstrom	2,01	2,05
Benzin	25,39	36,49
Summe Scope 1	87,66	88,11
Scope 2		
Fernwärme	121,28	120,06
Strom	3,56	6,02
Bürogebäude	0,00	0,00
PKW ⁴	3,56	6,02
Summe Scope 2	124,84	26,08
Gesamtsumme	212,50	214,19

⁴ Berechnung pauschal anhand des Strommix Deutschland

Abbildung 20

Klimabilanz

Die Emissionen der eigenen Geschäftsprozesse (Scope 1 und 2) werden erstmals übersichtlich in einer Klimabilanz ausgewiesen (s. Abb. 20). Durch die Beheizung der Gebäude mit Fernwärme sind keine emissionsintensiven Energieträger wie Heizöl oder Erdgas notwendig. Dies ermöglicht auch die kurzfristige Reduktion der Fernwärmeemissionen durch die Umstellung auf klimaneutrale Fernwärme. Die Umsetzung ist bereits beschlossen und beginnt mit dem Bezug klimaneutraler Fernwärme ab Mitte 2023. Im Jahr 2024 werden somit diese Emissionen auf null reduziert.

Die Hauptquellen der Emissionen im Berichtsjahr waren Fernwärme und Dienstwagen. Durch den Bezug von Ökostrom für die Bürogebäude liegen diese Emissionen

bereits seit 2020 bei null. Die zunehmende Elektrifizierung der Dienstwagen wird zu einer weiteren, stetigen Verringerung der Emissionen führen. In 2022 konnte dieser Effekt trotz Verbesserung der Elektrifizierungsquote jedoch noch nicht realisiert werden, da die Reiseaktivitäten im Vergleichsjahr 2021 aufgrund der Pandemie eingeschränkt waren.

Die Klimabilanz wird stetig weiter verbessert und in den nächsten Jahren um die relevanten Scope 3 Kategorien ergänzt werden.



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

Für einige Warengruppen werden bereits Nachhaltigkeitskriterien bei der Produktauswahl berücksichtigt. Der Einkauf von Werbematerialien erfolgt zu rund 80 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. Die Nachhaltigkeitsrubrik des Werbemittelshops erfreut sich großer Beliebtheit und wurde 2022 weiter ausgebaut. Ca. 75 Prozent der Werbemittel sind entweder aus recycelten Materialien oder haben eine hohe Langlebigkeit.

Der Einkauf von Büromöbeln erfolgt über den Dienstleister CEKA GmbH und Co. KG. Das Unternehmen verschreibt sich bereits seit vielen Jahren der Nachhaltigkeit und erhielt 1993 als erster Büromöbelhersteller die 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.

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 HanseMerkur-Materiallager. Ziel ist es, den Großteil der Druckstücke möglichst nur noch digital zur Verfügung zu stellen und zukünftig immer mehr auf Papiererzeugnisse zu verzichten. Alle Druckstücke wurden 2022 auf zertifiziertem Papier gedruckt. Eine Umstellung auf Recyclingpapier ist für 2024 geplant.

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

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

Im Jahr 2023 wird ein Projekt zum Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz starten, das unter anderem die Erstellung eines Verhaltenskodex für Lieferanten vorsieht. Dies beinhaltet auch die Vereinbarung der Nachhaltigkeitsstandards für den Zentraleinkauf, sowie die Überprüfung der Einhaltung der Standards bei den Lieferanten. Damit strebt die HanseMerkur 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 Möglichkeit positiver Einflussnahme auf ökologische und soziale Entwicklungen an.

SDGs SOZIALES ENGAGEMENT



SOZIALES ENGAGEMENT

7.1 Soziales Engagement

Die HanseMercur 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 HanseMercur Preis für Kinderschutz unterstützt das Unternehmen Initiativen, die sich diesen Themenfeldern widmen.

Erstmals seit 2019 konnten die HanseMercur Preise für Kinderschutz wieder im Rahmen einer großen Preisverleihung in Hamburg vergeben werden. Weitere Benefizveranstaltungen, die das Unternehmen in der Vergangenheit gefördert hat, konnten im Berichtsjahr nach einer pandemiebedingten Pause fortgeführt werden. Dazu zählen u.a. das Kiwanis Drachenbootrennen und der Zu-Fuß-zur-Schule-Tag. Auch der Social Day der Auszubildenden konnte in drei sozialen Initiativen durchgeführt werden.

7.2 Soziales Engagement – zwischen Kinderschutz und Standortförderung

Hand in Hand ist HanseMercur. 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 HanseMercur ihrer gesellschaftlichen Verantwortung über die Vergabe des HanseMercur Preises für Kinderschutz, mittlerweile im 42. Jahr. Das Eintreten für die Rechte und Anliegen von Kindern und Familien ging 1979 aus einem Gesundheitssymposium im UNO-Jahr des Kindes und einer anschließend durch den Versicherer geförderten Studie zur Bedeutung des „Rooming-in“, also der

→ S.76

Verteilung des Gesamtetats Soziales Engagement

Forschung

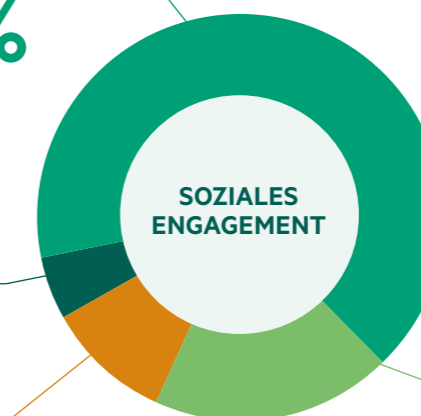
51%

Umwelt-
schutz

2%

Sport-
förderung

10%



**Gesundheit, Wissen-
schaft und Forschung**

Seit vielen Jahren wird bei der HanseMercur in die Zukunft der Medizin investiert u.a. für das TCM Zentrum oder dem Health

Kinderschutz

46%

SOCIAL DAY

Im Oktober hatten die Auszubildenden und dualen Studenten endlich wieder die Gelegenheit, die Seiten zu wechseln: Elf Teilnehmende des Lehrjahres 2021 erlebten einen ganzen Tag in drei verschiedenen sozialen Einrichtungen, packten tatkräftig mit an und gewannen viele neue Eindrücke, die nachdenklich stimmen.



Das Café Augenblicke im JesusCenter

Das JesusCenter lebt das Motto Nächstenliebe. Diese reicht vom Baby bis zu Senioren. Die gemeinnützige Arbeit ist in das Café Augenblicke und der Kinder-, Jugend- und Familienhilfe aufgeteilt. Das Café ist eine Anlaufstelle für wohnungslose, suchtkranke und für unter der Altersarmut leidenden Menschen. Es bietet ihnen Ruhepausen, Austausch und warmes Essen und Getränke sowie kostenlose Brötchen, Wasser und Jogurt. Außerdem können Menschen ohne festen Wohnsitz an festen Tagen duschen und erhalten Kleidung und weitere Dinge, die sie für ihr Leben auf der Straße benötigen.

Besonders überrascht hat es mich, dass ein Großteil der Mitarbeiter mehrmals die Woche, neben ihrem Hauptjob in die Einrichtung kommen, um diese ehrenamtlich und unentgeltlich zu unterstützen. Das hat mich schon sehr beeindruckt.

ISMAEL MCKELLA

Die Arbeit an der Essensausgabe war etwas Besonderes da ich so mit den Gästen des Cafés in Kontakt gekommen bin und so einzigartige Menschen mit sehr interessanten Geschichten kennenlernen durfte.

HUGO SCHRAMM

Der Obdachlosenbus des DRK

Die Obdachlosenhilfe des Deutschen Roten Kreuzes hat es sich zur Aufgabe gemacht den schwächsten Mitgliedern unserer Gesellschaft, den Obdachlosen und Mittellosen, zu helfen. Mit dem Obdachlosenbus fahren sie deshalb durch die Stadt, um Bedürftige mit einer warmen Mahlzeit, etwas zu trinken, warmer Kleidung, so wie Schlafsäcken und Isomatten zu versorgen.



Am Abend wurde es schon sehr kalt und dunkel. In dem Moment realisierte ich, dass ich mich zuhause in mein warmes Bett legen und in Ruhe schlafen kann. Im Gegensatz zu mir haben diese Menschen keinen sogenannten „Safe Place“.

MICHELLE MATZAT

Mir war immer bewusst, dass ich ein sehr privilegiertes Leben führe, aber dieser Tag hat mir das nochmal nähergebracht. Dieses Erlebnis hat mich sehr geerdet. Jedem Menschen kann so etwas passieren.

JUSTINE MEYN



Die ARCHE Jenfeld

Das offene Kinderhaus bietet einen Zufluchtsort für Kinder zwischen vier und zehn Jahren. Diese können – ohne Anmeldung – unter der Woche täglich in die Arche kommen und dort ihre Zeit möglichst unbeschwert verbringen. Angebote wie Hausaufgaben-Hilfe, verschiedene Workshops wie Basteln, Fußball oder Fahrradfahren sowie Familienarbeit können von den Kindern und Eltern genutzt werden. Zudem gibt es ein kostenloses Mittagessen und Obst für zwischendurch.



Mir ist aufgefallen, dass die Kinder kaum Berührungspunkte zu einem hatten und sehr dankbar über ein neues Gesicht waren, das ihnen viel Aufmerksamkeit über den gesamten Tag schenkte.

LARA KÖCHEL

Besonders berührt hat mich eine Situation, in der mich ein Junge gefragt hat, ob ich seinem 4-jährigen Bruder etwas auf Deutsch erzählen könnte, damit dieser die Sprache lernen kann.

NINA GRÜNKORN

Für uns war als Kind nur interessant, warum es nicht unser Lieblingsessen gibt. Für die vielen Kinder in der Arche ist es von Bedeutung, wann es endlich eine Mahlzeit gibt, da sie zuhause kaum etwas bekommen.

ANNIKA WINTZEN

Für die Entwicklung der Kinder sind die Arche-Mitarbeiter sehr wichtig, da sie erwachsene Ansprechpartner sind, die sie oft daheim nicht haben.

LEANDER FEICKE

Vor unserem Social Day hatte ich keinerlei Vorstellungen oder Erwartungen an den Tag, aber im Endeffekt hat er mir in vielerlei Hinsicht die Augen geöffnet und viel Spaß gemacht.

EMILY DIENER

Ich verbrachte viel Zeit mit einem 7-jährigen Mädchen namens Mona. Ich malte mit ihr und sie schenkte mir zum Abschied ein selbstgemaltes Bild mit ihrer Unterschrift, welches ich mit nach Hause nahm.

YASCH GAHI

An diesem Tag habe ich sehr viele schöne, aber auch einige sehr traurige Momente miterlebt, diese werden mir noch lange im Gedächtnis bleiben.

MATS LINDEMANN

SOCIAL DAY

HanseMerkur Preis für Kinderschutz

2022 wurden vier Projekte mit dem HanseMerkur Preis für Kinderschutz ausgezeichnet:

Hauptpreisträger

Frauen in Bewegung Kampfkunst und Bewegung Frankfurt e.V.



Anerkennungspreisträger

DRK Landesverband Mecklenburg-Vorpommern e.V.



JUUUPORT e.V., Hannover



Werner Otto Institut – Sozialpädiatrisches Zentrum Hamburg



50.000 Euro Preisgeld wurde 2022 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 HorstKöhler Stiftung für Menschen mit Seltenen 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.

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.

Das soziale Engagement des Unternehmens ist auch für die Mitarbeitenden identitätsstiftend – entsprechend groß ist die Bereitschaft, sich mit Zeit-, Geld- und Sachspendenaktionen einzubringen.

Seit vielen Jahren sammeln beispielsweise die Auszubildenden des zweiten Lehrjahres traditionell Spenden bei den Mitarbeitenden für eine gemeinnützige Einrichtung mit Hilfe verschiedener Aktionen, wie Eisverkäufen und Spendenläufen. Im Berichtsjahr wurde eine Rekordsumme von 8.000 Euro erreicht, die dem Verein Zornrot e.V. zugute kam. Die Hamburger Initiative ist Anlaufstelle und Schutzraum für Kinder mit sexuellen Gewalterfahrungen.

Im Oktober hatten die Auszubildenden und dualen Studenten beim Social Day 2022 dann endlich wieder Gelegenheit, die Seiten zu wechseln: Elf Teilnehmende des Lehrjahres 2021 erlebten einen ganzen Tag in drei verschiedenen sozialen Einrichtungen, packten tatkräftig mit an und gewannen viele neue Eindrücke, die nachdenklich stimmen. (Mehr Infos auf S. 74 u. 75)

Im Februar wurde anlässlich der Jahreseseröffnungstagung der HanseMerkur traditionsgemäß eine Initiative mit dem großzügigen Erlös der Spendentombola bedacht. In der auch 2022 digital stattfindenden Veranstaltung ging die Spendensumme an den Verein Glücksstern e.V. Der Verein unterstützt Kinder aus sozialschwachen und notleidenden Familien. Ein aktuelles Projekt ist die Zusammenstellung von Schultüten zur Einschulung, sodass auch Kinder aus einkommensschwachen Familien mit einer guten Grundausstattung wie Federmappen, Stift oder auch Malkästen den Schulbeginn meistern können.

7.3 Vielfältiges Engagement

„Sorge für Kinder ist Vorsorge für die Zukunft“ lautet das weitsichtige Motto, das die Gründungsväter dem mit insgesamt 50.000 Euro dotierten HanseMerkur Preis für Kinderschutz, der seit 1980 verliehen wird, gegeben haben. Die Auszeichnung ist eine Anerkennung für einzelne Personen, Gruppen, Vereine und Initiativen, die sich ehrenamtlich und in vorbildlicher Weise um das Wohl von Kindern und Jugendlichen kümmern: Die ausgezeichneten Initiativen leisten vielfältige Unterstützung, z. B. für Familien mit schwer oder chronisch erkrankten Kindern, mit psychosozialen Hilfen für Kinder mit Missbrauchs- und Gewalterfahrungen oder Biografien der Vernachlässigung, oder indem sie neue bzw. verbesserte Angebote für Kinder und Jugendliche in ressourcen-schwachen Gebieten schaffen.

Diese Förderung von Bürgersinn und Ehrenamt, unterstützt durch eine zehnköpfige Jury aus renommierten Kinderschützern, wurde bereits mehrfach ausgezeichnet. Mit dem HanseMerkur Preis für Kinderschutz konnten 173 Projekte aus über 3.700 Bewerbungen ausgezeichnet werden. Hierbei wurde ein Preisgeld von über 1,4 Millionen Euro ausgeschüttet.

HanseMerkur Preis für Kinderschutz

Nach zweijähriger Veranstaltungspause konnten die HanseMerkur Preise für Kinderschutz im Berichtsjahr endlich wieder auf der großen Bühne in Hamburg überreicht werden. Hierbei wurden nicht nur die vier aktuellen Preisträger geehrt, sondern auch die der beiden Vorjahre, die pandemiebedingt auf ihre große Preisverleihung verzichten mussten. Insgesamt 15 Initiativen wurden somit durch Schirmherrin Cornelia Poletto, Laudator Heinz Hilgers und den Vorstandsvorsitzenden der HanseMerkur für ihr Engagement gewürdigt.

Um den 173 Preisträgerinitiativen der letzten vier Jahrzehnte einen noch größeren Mehrwert zu bieten, sie nachhaltiger in ihrem Engagement zu unterstützen und die Kraft dieser Gemeinschaft zu nutzen, hat die



1. Alle drei Preisträger-Jahrgänge
2. Auszubildende Emily Diener, Tim Oetgen und Emma Zander
3. Marlene Lufen und Eberhard Sautter
4. Rahmenprogramm des inklusiven Kinder- und Jugendzirkus Sanro
5. Cornelia Poletto
6. Eberhard Sautter, Heinz Hilgers und Prof. Dr. Gerd-Winand Imeyer
7. Safeyya Auf der Mauer, Mareike Kajewski (beide Frauen inBewegung e.V.), Heinz Hilgers, Franziska Quednau, Mascha Roth (beide AMSOC e.V.)
8. Marcel Jansen und Dr. Andreas Gent



Unternehmenskommunikation im Berichtsjahr das Konzept der **HanseMercur Preis für Kinderschutz Academy** entwickelt: Regelmäßige Treffen, Fachvorträge, Workshops und Netzwerkformate fördern Wissenstransfer und Austausch. Die Auftaktveranstaltung fand im Januar 2023 in der Hamburger Hauptverwaltung statt.

Die Jahre der Pandemie haben es noch einmal deutlicher gemacht: Bildungsgerechtigkeit verbunden mit einer unzureichenden Digitalisierung im Schulsystem sind brennende Themen unserer Gesellschaft. Die HanseMercur vergab deshalb ihre nicht mehr genutzte Hardware wieder an Hamburger Bildungseinrichtungen.

Wissenschaftsförderung – Zwischen Tradition und Zukunft

Die HanseMercur 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 HanseMercur 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 HanseMercur von den Stabsbereichen Gesundheitsmanagement und Unternehmenskommunikation verantwortet. Das TCM-Zentrum am UKE arbeitet unabhängig, die HanseMercur 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.

Als Partner des „The Health Circles“ – initiiert von der Handelsblatt Media Group – steht die HanseMercur 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 HanseMercur als Gesundheitspartner von über 10 Millionen Menschen

von besonderer Bedeutung; nicht nur aus diesem Grund trägt die HanseMercur als Hauptinitiativ-Partner maßgeblich zur Ausrichtung der Initiative bei.

Da Vorsorge zu den wichtigsten Säulen des Gesundheitssystems zählt, unterstützt die HanseMercur zum wiederholten Mal die Brustkrebs-Awareness-Aktionen des Mammazentrums Hamburg am Krankenhaus Jerusalem. Im Herbst 2022 förderte sie deshalb den Patientinnen-Informationstag, der erneut virtuell stattfand. Dafür produzierte das Unternehmen gemeinsam mit der Agentur hesse und hallermann 5.000 ablösbare Aufkleber mit dem Slogan #hamburgwirdpink für Schaufenster, Türen, Heckscheiben etc., um im Brustkrebsmonat Oktober ein pinkes Zeichen für Solidarität mit Erkrankten zu setzen und gleichzeitig auf die Wichtigkeit der Früherkennung hinzuweisen.

Standortförderung abseits glänzender Fassaden

Als Hamburger Traditionsunternehmen mit Sitz in der Innenstadt ist die Förderung des Standortes für die HanseMercur eine Selbstverständlichkeit. Aber dabei geht es nicht nur um wirtschaftliche Belange. Die Bedürftigkeit von Teilen der Gesellschaft wächst



Initiatorin Julia Herrmann erklärt bei der Scheckübergabe, dass das ständige Verteilen der Masken und Desinfektionsmittel an die Bedürftigen viel Geld gekostet hat und die Initiative sich nun umso mehr über jeden Cent freut.

ebenso wie die Zahl der Obdachlosen in der Hansestadt. Im Berichtsjahr ging der Erlös aus dem Verkauf des AlsterHonigs 2021 daher an das ArztMobil Hamburg. Das ArztMobil fährt an den Wochenenden vier feste Standorte in Hamburg an, um dort vor Ort Menschen ohne Krankenversicherung mit medizinischen Leistungen, Lebensmitteln, Schlafsäcken und Kleidung zu versorgen. Ärztinnen und Ärzte, Pflegepersonal und andere engagierte Menschen behandeln ehrenamtlich die, die sonst keinen Zugang zu medizinischer Versorgung haben. Die Geschichte ihrer Patientinnen und Patienten gehen ans Gemüt: Ein schweres Schicksal hat sie aus der Bahn geworfen, Biographiebrüche, die nicht selten in die Drogensucht führen. Das ArztMobil-Team hört ihnen zu und tröstet.

Die HanseMercur unterstützt seit Jahren den „Zu Fuß zur Schule Tag“. Mit der Aktion soll erreicht werden, dass die Kinder zu Fuß in die Schule kommen. Dies fördert die Persönlichkeitsentwicklung der Kinder und trägt zum Klimaschutz bei. Der Aktionstag der Hamburger Schulbehörde zeichnet Schulen aus, die im

Aktionszeitraum die geringste Zahl an Autokindern zu vermeiden haben. Auch im Berichtsjahr wurden wieder Preise in Form von drei Bewegungskisten und einem Pedalo gesponsert.

Sportförderung – mit Bewegung Gutes tun

Sport und Gesundheit haben für die HanseMercur eine große Bedeutung. Seit 2018 ist die HanseMercur 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.

Im Berichtsjahr wurde erneut das traditionsreiche Drachenbootrennen des Kiwanis Clubs Hamburg zugunsten des Vereins Hamburger Abendblatt und seiner Initiative „Kinder helfen Kindern“ mit 5.000 Euro und dem Sponsoring des Pokals unterstützt. Bereits zum 6. Mal starteten wieder motivierte Teams auf der Außenalster – mit dabei auch ein Boot mit Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen der HanseMercur. Der Erlös der Startgelder geht an den Abendblatt-Verein, der damit soziale Kinder- und Jugendprojekte der Metropolregion Hamburg unterstützt.

TAXONOMIE ANGABEN

Kapitalanlage und Nicht-Lebens- versicherungen

TAXONOMIE ANGABEN

Kapitalanlage und Nicht-Lebensversicherungen

8.1 Motivation

Seit dem Jahr 2022 ist ein Bericht über die Anteile der taxonomiefähigen Wirtschaftsaktivitäten in der Kapitalanlage und dem Nicht-Lebensversicherungsgeschäft gemäß EU-Taxonomie-Verordnung (2020/852) verpflichtender Bestandteil nichtfinanzieller Erklärungen. 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 Gruppe⁵ sind von ihren Versicherungsnehmern Assets in Höhe von über dreizehn 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.

Im Jahr 2022 hat sich die HanseMerkur zudem konkrete Ziele für ihre Kapitalanlage gesetzt. Diese sind eine Reduktion der Emissionen um mindestens 50 Prozent bis 2029 und das Erreichen von Netto-Null bis spätestens 2050.

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.

⁵ Gemäß Solvency II

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 31.12.2022

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

Der Marktwert der von der HanseMercur Gruppe gehaltenen Vermögenswerte beträgt 13.008,22 Millionen Euro. Die Staatsanleihen wurden mit 2.786,80 Millionen Euro bewertet. Dieses entspricht einer Staatsanleihen-Quote von 21,42%.

Der Anteil der Derivate an den gesamten Aktiva ohne Staatsanleihen beträgt 92,77 Millionen Euro. Dies entspricht einer Quote von 0,91%.

Den taxonomiefähigen Vermögenswerten ordnet die HanseMercur direkt und indirekt gehaltene Immobilien sowie Immobilienfinanzierungen und Hypothekendarlehen zu.⁶ Der Marktwert der taxonomiefähigen Kapitalanlagen beträgt 4.397,61 Millionen Euro. Relativ zu den gesamten Vermögenswerten (ohne Staatsanleihen) ergibt sich eine Quote von 43,02%.

Alle weiteren Vermögenswerte der HanseMercur 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 Taxonomiekonformität (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 5.823,81 Millionen Euro. Dies entspricht bezogen auf die gesamten Vermögenswerte (ohne Staatsanleihen) einer Quote von 56,98% 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 76,75%.

8.2.4 Taxonomie-Angaben zum Stichtag 31.12.2022

8.4.5 Kennzahl Staatsanleihen

Zähler	Erläuterung des Zählers	Nenner	Anteil (in Mio. EUR)	Anteil (in %)
Staatsanleihen sowie Anleihen von Zentralbanken und supranationalen Emittenten	Festverzinsliche Anleihen, Schulscheindarlehen, Namensschuldverschreibungen, Vorkäufe, Investmentanteile (Fonds), Futures auf Renten	Gesamte Aktiva	2.786,80	21,42
Gesamte Aktiva ohne Staatsanleihen		Gesamte Aktiva	10.221,42	78,58
Gesamte Aktiva			13.008,22	100,00

Abbildung 22

8.2.6 Kennzahl Derivate

Zähler	Erläuterung des Zählers	Nenner	Anteil (in Mio. EUR)	Anteil (in %)
Derivate ⁷	Futures, Kaufoptionen, Verkaufsoptionen, Swaps, Forwards, Kreditderivate	Gesamte Aktiva ohne Staatsanleihen	92,77	0,91
Nicht-Derivate		Gesamte Aktiva ohne Staatsanleihen	10.128,65	99,09
Gesamte Aktiva ohne Staatsanleihen			10.221,42	100,00

Abbildung 23

8.2.7 Kennzahl Taxonomiefähigkeit/Nicht-Taxonomiefähigkeit

Zähler	Erläuterung des Zählers	Nenner	Anteil (in Mio. EUR)	Anteil (in %)
Taxonomiefähige Kapitalanlagen	Immobilien, Immobilienfinanzierungen, Hypotheken	Gesamte Aktiva ohne Staatsanleihen	4.397,61	43,02
Nicht-taxonomiefähige Kapitalanlagen		Gesamte Aktiva ohne Staatsanleihen	5.823,81	56,98
Gesamte Aktiva ohne Staatsanleihen			10.221,42	100,00

Abbildung 24

⁶ 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.

⁷ Zuordnung gemäß Complementary Identification Code (CIC)

8.2.8 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	7.844,71	76,75
Alle anderen Risikopositionen		Gesamte Aktiva ohne Staatsanleihen	2.376,71	23,25
Gesamte Aktiva ohne Staatsanleihen			10.221,42	100,00

Abbildung 25

Übersicht Taxonomie-Angaben der Nicht-Lebensversicherung

	2021		2022	
	Absolut (Mio. EUR)	%	Absolut (Mio. EUR)	%
Gebuchte Bruttoprämien	272,13		364,54	
Taxonomiefähig	227,32	83,53	308,40	84,60
davon rückversichert	20,16	8,87	20,04	6,50
Nicht-taxonomiefähig	44,81	16,47	56,14	15,40

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 Geschäftsbereiche⁴ 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 31.12.2022

Die HanseMerkur 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 84,60 Prozent der gebuchten Bruttoprämien im Bereich der Nicht-Lebensversicherung taxonomiefähig und entsprechend 15,40 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.

Von den gebuchten Bruttobeiträgen der taxonomiefähigen Sparten werden 6,50 Prozent über Rückversicherung abgegeben.

⁴ Gemäß Solvency II

Anhang

Abkürzungen

Verlinkungen

Personalkennzahlen

 GRI-Inhaltsindex

Anhang

Abkürzungen

Abkürzungen

AGG	Allgemeines Gleichbehandlungsgesetz
AGV	Arbeitgeberverband der Versicherungsunternehmen
AOA	Net-Zero Asset Owner Alliance
AVB	Allgemeine Versicherungsbedingungen
ASA	Arbeits sicherheitsausschuss
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
ÖPVN	Öffentlicher Personennahverkehr
PB	Personalbetreuung / Abteilung Personal
PE	Personalentwicklung / Abteilung Personal
PKV-Verband	Verband der Privaten Krankenversicherung
PLA	Polyacid
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.hansemercur.de/
HanseMercur Geschäftsbericht	https://www.hansemercur.de/hansemercur#geschaeftsberichte
HanseMercur SFCR-Bericht	https://www.hansemercur.de/hansemercur#solvabilitaets-finanzbericht
HanseMercur CSR-Blog	http://hansemercur.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.bundderversicherten.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	
Die Arche Jenfeld	https://www.kinderprojekt-arche.de/standorte/hamburg-jenfeld-freizeiteinrichtung-kinder-und-jugendzentrum
Café Augenblicke	https://www.diakonie-hamburg.de/de/visitenkarte/Caf-Augenblicke-856935
Zornrot e.V.	https://www.zornrot.de/
ArztMobil Hamburg	https://www.arztmobilhamburg.org/
Deutsches Rotes Kreuz (DRK)	https://www.drk-hamburg.de/
DKSB/ Der Kinderschutzbund (KSB)	https://www.dksb.de/de/startseite/
Frauen in Bewegung Kampfkunst und Bewegung e.V.	https://fraueninbewegung.de/
DRK Landesverband Mecklenburg-Vorpommern e.V.	https://www.drk-mv.de/
Juuuport e.V.	https://www.juuuport.de/beratung
Werner Otto Institut	https://www.werner-otto-institut.de/index/eltern/kugel-seminar.html
Mammazentrum HH	https://mammazentrum-hamburg.de/
Zu Fuß zur Schule Tag	https://www.zu-fuss-zur-schule.de/

Abbildung 28

Anhang

Personalkennzahlen

Mitarbeitende nach Geschlecht, Anstellungsvertrag und Altersgruppe

alle Angaben in Köpfen	2020	2021	2022
Gesamt	1.514	1.571	1.626
davon Frauen	836	870	903
davon Vollzeit	490	504	571
davon Teilzeit	346	366	332
davon Männer	678	701	723
davon Vollzeit	613	621	647
davon Teilzeit	65	80	76
davon Divers	0	0	0
davon unter 30 Jahre	245	266	292
davon 30–50 Jahre	829	837	847
davon über 50 Jahre	440	468	487

Abbildung 29

Zusammensetzung der Belegschaft

alle Angaben in Köpfen	2020	2021	2022
Mitarbeitende ohne Auszubildende	1.468	1.523	1.582
davon Innendienst	1.408	1.454	1.512
davon Außendienst	60	69	70
Selbstständige im Außendienst (§84 HGB)	736	723	720

Abbildung 30

Mitarbeitende, die Elternzeit in Anspruch genommen haben

alle Angaben in Köpfen	2020	2021	2022 ⁷
Gesamt	91	89	89
davon Frauen	61	57	61
davon Männer	33	32	28
davon Divers	0	0	0

⁷ Alle Mitarbeitende der HanseMerkur haben die Möglichkeit, Elternzeit in Anspruch zu nehmen.

Abbildung 31

Mitarbeiterfluktuation

alle Angaben in Köpfen	2020	2021	2022
neu eingestellte Mitarbeitende	105	112	138
Mitarbeitende, die das Unternehmen verlassen haben	82	72	93

Abbildung 32

Auszubildende und Studierende der Dualen Hochschule⁸

alle Angaben in Köpfen	2020	2021	2022
Gesamt	46	48	45
davon HSBA	12	15	10
davon Nordakademie	12	8	8
davon IHK	22	25	27

⁸ ohne Auszubildende, die im Berichtsjahr ausgeschieden sind.

Abbildung 33

Weiterbildung und Karriereentwicklung

Personen-Angaben in Köpfen	2020	2021	2022
Weiterbildungsstunden	10.517	13.798	21.591
Anzahl weitergebildeter Mitarbeitende und Führungskräfte	1.373	1.463	1455
davon Anzahl weitergebildete Führungskräfte	116	112	79
davon Anzahl weitergebildete Mitarbeitende	1.257	1.351	1376
Mehrfachteilnahme	4.426	9.567	12493
Anzahl durchgeführter Mitarbeitergespräche	133	196	264
Anteil der Mitarbeitende, deren Leistung in Gesprächen beurteilt wurde in %	11,3	12	16,5

Abbildung 34

Vielfalt in Managementpositionen

alle Angaben in Köpfen	2020	2021	2022
Gesamt	116	120	126
davon Frauen	32	34	36
davon Männer	84	86	90
davon Divers	0	0	0
davon unter 30 Jahre	-	-	1
davon 30–50 Jahre	58	61	63
davon über 50 Jahre	58	59	62
in Prozent⁹			
Frauenanteil im Management	27,6	28,3	28,6
Frauenanteil im Vorstand	*	0	0
Frauenanteil im AR	*	33	33
Frauenanteil Führungsebene 1	*	25,7	25,7
Frauenanteil Führungsebene 2	*	29,4	31,4

⁹ 2021 erstmals ausgewiesen

Abbildung 35

Arbeitsunfälle

	2020	2021	2022
Gesamt	7	8	20
davon mit tödlichem Ausgang	-	-	-

Abbildung 36

Anhang

GRI-Inhaltsindex

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

GRI 2: Allgemeine Angaben			
Angaben	Kommentar	Verweise (Seitenangaben)	
1. Die Organisation und ihre Berichterstattungspraktiken			
2-1	Organisationsprofil	HanseMerkur Krankenversicherung auf Gegenseitigkeit Siegfried-Wedells-Platz 1 20354 Hamburg Deutschland	09-11
2-2	Entitäten, die in der Nachhaltigkeitsberichterstattung der Organisation berücksichtigt werden		09
2-3	Berichtszeitraum, Berichtshäufigkeit und Kontaktstelle		09; 101
2-4	Richtigstellung oder Neudarstellung von Informationen	Im vorliegenden Nachhaltigkeitsbericht 2022 kam es zu keinen Neudarstellungen von Informationen aus dem vorherigen Nachhaltigkeitsbericht der HanseMerkur.	
2-5	Externe Prüfung	Der NfB wurde intern durch den Aufsichtsrat geprüft. Eine externe Prüfung fand nicht statt.	09
2. Tätigkeiten und Mitarbeitende			
2-6	Aktivitäten, Wertschöpfungskette und andere Geschäftsbeziehungen	Im Berichtsjahr gab es keine signifikanten Änderungen bezüglich der Größe, Struktur, Eigentumsverhältnisse oder Lieferkette der HanseMerkur.	10-11; 27-34; 44; 70-71; 79-80
2-7	Angestellte		51-53; 92
2-8	Mitarbeitende, die keine Angestellten sind	Zu den Mitarbeitenden, die keine Angestellten von der HanseMerkur sind, zählen die Selbstständigen im Außendienst sowie Auszubildende und Dualen Studierende	52-53; 56-57; 92-93
3. Unternehmensführung			
2-9	Führungsstruktur und Zusammensetzung		Geschäftsbericht HanseMerkur Konzern 2022: 14-17; HanseMerkur Krankenversicherung AG Bericht über die Solvabilität und Finanzlage 2022: S. 13-15
2-10	Nominierung und Auswahl des höchsten Kontrollorgans		HanseMerkur Krankenversicherung AG Bericht über die Solvabilität und Finanzlage 2022: S. 18-19
2-11	Vorsitzender des höchstens Kontrollorgans	Nach deutschem Aktienrecht besteht eine Funktionstrennung zwischen Aufsichtsrat und Vorstand.	
2-12	Rolle des höchsten Kontrollorgans bei der Beaufsichtigung der Bewältigung der Auswirkungen		14-17; 19; 55-56 HanseMerkur Krankenversicherung AG Bericht über die Solvabilität und Finanzlage 2022: S. 17-18

Abbildung 37

GRI 2: Allgemeine Angaben			
Angaben	Kommentar	Verweise (Seitenangaben)	
3. Unternehmensführung			
2-13	Delegation der Verantwortung für das Management der Auswirkungen		14-15; 19; 48; 65
2-14	Rolle des höchsten Kontrollorgans bei der Nachhaltigkeitsberichterstattung		19
2-15	Interessenkonflikte		23-24; 35-37
2-16	Übermittlung kritischer Anliegen		22-23
2-17	Gesammeltes Wissen des höchsten Kontrollorgans		14-15; 43
2-18	Bewertung der Leistung des höchsten Kontrollorgans	Die HanseMerkur macht keine Angaben zur Leistungsbewertung und -vergütung seiner höchsten Kontrollorgane, die über die Angaben in den verwiesenen Berichten hinausgehen.	HanseMerkur Krankenversicherung AG Bericht über die Solvabilität und Finanzlage 2022: S. 17-18
2-19	Vergütungspolitik		HanseMerkur Krankenversicherung AG Bericht über die Solvabilität und Finanzlage 2022: S. 16-17
2-20	Verfahren zur Festlegung der Vergütung		
2-21	Verhältnis der Jahresgesamtvergütung	Diese Kennzahl wird aus Gründen der Vertraulichkeit nicht erhoben.	
4. Strategie, Richtlinien und Praktiken			
2-22	Erklärung des höchsten Entscheidungsträgers		02-03
2-23	Verpflichtungserklärung zu Grundsätzen und Handlungsweisen		25-28; 35-39; 41; 45-46; 58-60; 91
2-24	Einbeziehung politischer Verpflichtungen		19-25; 42-43; 45; 47-49; 58-60
2-25	Verfahren zur Beseitigung negativer Auswirkungen		35-39
2-26	Verfahren für die Einholung von Ratschlägen und die Meldung von Anliegen		22-23; 58-60
2-27	Einhaltung von Gesetzen und Verordnungen	Im Berichtsjahr sind keine Verstöße gegen geltende Gesetze und Verordnungen bekannt. Im Berichtsjahr wurden keine erheblichen Bußgelder oder nicht-monetäre Sanktionen rechtskräftig verhängt oder gezahlt worden.	22-23
2-28	Mitgliedschaft in Verbänden und Interessengruppen	Neben den Mitgliedschaften sowie der aktiven Teilnahme in Ausschüssen des PKV und des GDV, unterstützt die HanseMerkur keine weiteren relevanten Vereinbarungen, Prinzipien oder Initiativen.	13-17; 25; 46-49; 91
5. Einbindung von Stakeholdern			
2-29	Ansatz für die Einbindung von Stakeholdern		16-18; 58-60; 76-80
2-30	Tarifverträge		53-55

Abbildung 38

GRI 3: Wesentliche Themen

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

GRI 200: Ökonomie

Angaben	Kommentar	Verweise (Seitenangaben)
GRI 201: Wirtschaftliche Leistung		
3-3	Managementansatz	10-11; Geschäftsbericht HanseMerkur Konzern 2022, Abschnitt: Grundlagen des Konzerns (25-29)
201-1	Unmittelbar erzeugter und ausgeschütteter wirtschaftlicher Wert	10-11; Geschäftsbericht HanseMerkur Konzern 2022, Abschnitt: Konzern-Geschäftsverlauf (29-39)
GRI 202: Marktpräsenz		
3-3	Managementansatz	54-55
202-1	Verhältnis des nach Geschlecht aufgeschlüsselten Standardeintrittsgehalts zum lokalen gesetzlichen Mindestlohn	54-55
GRI 204: Beschaffungspraktiken		
3-3	Managementansatz	70-71
204-1	Anteil an Ausgaben für lokale Lieferanten	71
GRI 205: Korruptionsbekämpfung		
3-3	Managementansatz	19-23
205-3	Bestätigte Korruptionsvorfälle und ergriffene Maßnahmen	Diese Angabe ist in den allgemeinen Angaben zur Anzahl von Compliance-Verstößen, Verdachtsfällen und laufenden Verfahren mit inbegriffen (siehe 2.4 Compliance). 23
2-11	Vorsitzende:r des höchstens Kontrollorgans	Nach deutschem Aktienrecht besteht eine Funktionstrennung zwischen Aufsichtsrat und Vorstand.
2-12	Rolle des höchsten Kontrollorgans bei der Beaufsichtigung der Bewältigung der Auswirkungen	14-17; 19; 55-56 HanseMerkur Krankenversicherung AG Bericht über die Solvabilität und Finanzlage 2022: S. 17-18

Abbildung 39

GRI 200: Ökonomie

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

GRI 300: Ökologie

Angaben	Kommentar	Verweise (Seitenangaben)
GRI 302: Energie		
3-3	Managementansatz	65-67
302-1	Energieverbrauch innerhalb der Organisation	66
302-2	Energieverbrauch außerhalb der Organisation	49
302-3	Energieintensität	66
GRI 303: Wasser und Abwasser		
3-3	Managementansatz	65; 68
303-1	Wasser als gemeinsam genutzte Ressource	68
303-2	Umgang mit den Auswirkungen der Wasserrückführung	68
303-3	Wasserentnahme	68

GRI 305: Emissionen

3-3	Managementansatz	65-67; 69
305-1	Direkte THG-Emissionen (Scope 1)	69
305-2	Indirekte energiebedingte THG-Emissionen (Scope 2)	69
305-3	Sonstige indirekte THG-Emissionen (Scope 3)	Die Erhebung von Scope 3 Emissionen wird im nächsten Berichtsjahr angestrebt
305-5	Senkung der Treibhausgasemissionen	49; 69

GRI 306: Abfall

3-3	Managementansatz	65; 68
306-2	Management erheblicher abfallbezogener Auswirkungen	68
306-3	Angefallener Abfall	Die Erhebung von Abfall Daten wird im nächsten Berichtsjahr angestrebt.

Abbildung 40

GRI 300: Ökologie

Angaben	Kommentar	Verweise (Seitenangaben)
---------	-----------	--------------------------

GRI 308: Umweltbewertung der Lieferanten

3-3	Managementansatz		70-71
308-1	Neue Lieferanten, die anhand von Umweltkriterien überprüft wurden	Nachhaltigkeitskriterien sowie die Überprüfung derer von dem zentralen Einkauf werden im nächsten Berichtsjahr im Zuge des Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz implementiert.	
308-2	Negative Umweltauswirkungen in der Lieferkette und ergriffene Maßnahmen	Im Berichtsjahr sind der HanseMerkur keine Verstöße gegen ökologische in der Lieferkette bekannt.	71

GRI 400: Soziales

Angaben	Kommentar	Verweise (Seitenangaben)
---------	-----------	--------------------------

GRI 401: Beschäftigung

3-3	Managementansatz		51-54
401-1	Neu eingestellte Angestellte und Angestelltenfluktuation		53-54, 92
401-3	Elternzeit		92

GRI 402: Arbeitnehmer-Arbeitgeber-Verhältnis

3-3	Managementansatz		51-52; 58-60
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.	60

GRI 403: Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz

3-3	Managementansatz		51-52; 61-63
403-1	Managementsystem für Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz		62-63
403-2	Gefahrenidentifizierung, Risikobewertung und Untersuchung von Vorfällen		61-63
403-3	Arbeitsmedizinische Dienste		

Abbildung 41

GRI 400: Soziales

Angaben	Kommentar	Verweise (Seitenangaben)
---------	-----------	--------------------------

GRI 403: Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz

403-4	Mitarbeiterbeteiligung, Konsultation und Kommunikation zu Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz	Über den Arbeitssicherheit-Ausschuss werden alle Mitarbeiter der HanseMerkur repräsentiert.	60-63
403-5	Mitarbeiterschulungen zu Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz		62-63
403-6	Förderung der Gesundheit der Mitarbeitenden		61-63
403-7	Vermeidung und Minimierung von direkt mit Geschäftsbeziehungen verbundenen Auswirkungen auf die Arbeitssicherheit und den Gesundheitsschutz	Die Geschäftsbeziehungen der HanseMerkur sind mit keinen erheblichen Auswirkungen auf die Arbeitssicherheit und den Gesundheitsschutz verbunden.	
403-8	Mitarbeiter, die von einem Managementsystem für Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz abgedeckt sind	Alle Mitarbeitenden der HanseMerkur sind von dem Arbeitsschutzmanagementsystem abgedeckt.	61

GRI 404: Aus- und Weiterbildung

3-3	Managementansatz		37; 51-52; 55-59
404-1	Durchschnittliche Stundenzahl für Aus- und Weiterbildung pro Jahr und Angestellten		37; 56; 93
404-2	Programme zur Verbesserung der Kompetenzen der Angestellten und zur Übergangshilfe		55-59
404-3	Prozentsatz der Angestellten, die eine regelmäßige Beurteilung ihrer Leistung und ihrer beruflichen Entwicklung erhalten		93

GRI 405: Diversität und Chancengleichheit

3-3	Managementansatz		51-52; 58-60
405-1	Diversität in Kontrollorganen und unter Angestellten		51; 53; 56; 93

GRI 406: Nichtdiskriminierung

3-3	Managementansatz		51-52; 58-60
406-1	Diskriminierungsvorfälle und ergriffene Abhilfemaßnahmen		58

GRI 407: Vereinigungsfreiheit und Tarifverhandlung

3-3	Managementansatz		60
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.	60

Abbildung 42

GRI 400: Soziales

Angaben	Kommentar	Verweise (Seitenangaben)
GRI 408: Kinderarbeit		
3-3	Managementansatz	19-23; 70-71
408-1	Betriebsstätten und Lieferanten mit einem erheblichen Risiko für Vorfälle von Kinderarbeit	Im Berichtsjahr sind der HanseMerkur keine Verstöße gegen soziale Standards (inkl. Fälle von Kinderarbeit) in der Lieferkette bekannt. 71
GRI 409: Zwangs- oder Pflichtarbeit		
3-3	Managementansatz	19-23; 70-71
409-1	Betriebsstätten und Lieferanten mit einem erheblichen Risiko für Vorfälle von Zwangs- oder Pflichtarbeit	Im Berichtsjahr sind der HanseMerkur keine Verstöße gegen soziale Standards (inkl. Fälle von Zwangs- oder Pflichtarbeit) in der Lieferkette bekannt. 71
GRI 414: Soziale Bewertung der Lieferanten		
3-3	Managementansatz	70-71
414-1	Neue Lieferanten, die anhand von sozialen Kriterien überprüft wurden	Nachhaltigkeitskriterien, inkl. sozialer Kriterien sowie die Überprüfung derer von dem zentralen Einkauf werden im nächsten Berichtsjahr im Zuge des Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz implementiert.
414-2	Negative soziale Auswirkungen in der Lieferkette und ergriffene Maßnahmen	Im Berichtsjahr sind der HanseMerkur keine Verstöße gegen soziale Standards in der Lieferkette bekannt. 71
GRI 415: Politische Einflussnahme		
3-3	Managementansatz	25
415-1	Parteispenden	25
GRI 417: Marketing und Kennzeichnung		
3-3	Managementansatz	27-28; 35-37
417-1	Anforderungen für die Produkt- und Dienstleistungsinformationen und Kennzeichnung	27-28; 35-38
417-2	Verstöße im Zusammenhang mit Produkt- und Dienstleistungsinformationen und der Kennzeichnung	Diese Angabe ist in den allgemeinen Angaben zur Anzahl von Compliance-Verstößen, Verdachtsfällen und laufenden Verfahren mit inbegriffen (siehe 2.4 Compliance). 24-25; 38-39
GRI 418: Schutz der Kundendaten		
3-3	Managementansatz	24-25
418-1	Begründete Beschwerden in Bezug auf die Verletzung des Schutzes und den Verlust von Kundendaten	24-25

Abbildung 43

Branchenspezifische Angaben

Angaben	Kommentar	Verweise (Seitenangaben)
Produktportfolio		
	Managementansatz	27-34
FS6 ¹⁰	Prozentuale Zusammensetzung des Portfolios für die Geschäftsbereiche nach spezifischer Region, Größe und Branche	10-11; 27-34
FS7 ¹¹	Geldwert von Produkten und Dienstleistungen, die für einen spezifischen gesellschaftlichen Nutzen entwickelt wurden, für jeden Geschäftsbereich, aufgeschlüsselt nach dem Zweck	29-34
Active ownership		
	Managementansatz	41-49
FS10 ¹²	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 ¹³	Anteil der Vermögenswerte, die mit positivem oder negativem Ergebnis einer Prüfung nach ökologischen oder gesellschaftlichen Aspekten unterzogen wurden	42-45
Lokale Gemeinschaften		
	Managementansatz	27-28
FS13 ¹⁴	Zugangspunkte in schwach besiedelten oder wirtschaftlich benachteiligten Gebieten nach Zugangsart	28; 29-34

^{10, 11, 12, 13, 14} Angaben stammen aus den G4 Sector Disclosures „Financial Services“.

Abbildung 44

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

Konzeption:
Schlange, Zamostny & 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 HanseMerkur hat sich bei der Produktion des Nachhaltigkeitsberichtes für den Druck nach klimaneutralen Standards entschieden. Mit dem Begriff der Klimaneutralität durch Kompensation werden Prozesse bezeichnet, bei denen der Kohlenstoffdioxid-Ausstoß an einem Ort, durch Treibhausgaseinsparungen an anderer Stelle wieder ausgeglichen werden.



Die ausgewählte Druckerei ist mit dem höchsten Gütesiegel für die Umwelt, dem Blauen Engel, zertifiziert. Das für den Umschlag und den Innenteil verwendete FSC® zertifizierte Papier „BalancePure®“, wurde aus 100 Prozent Altpapier mit Blauem Engel, EU-Ecolabel, klimaneutral produziert.



HanseMerkur

HanseMerkur

Siegfried-Wedells-Platz 1

20354 Hamburg

Telefon 040 4119-0

Telefax 040 4119-3257

info@hansemerkur.de

www.hansemerkur.de

newsroom.hansemerkur.de