


**Nachhaltig-
keitsbericht
2019**
HanseMerkur
 HAMBURG, APRIL 2020





Eberhard Sautter,
Vorstandsvorsitzender

Liebe Leserin, lieber Leser,

die HanseMerkur legt für 2019 den zweiten eigenständigen Nichtfinanziellen Bericht vor.

Verantwortungsvolles unternehmerisches Handeln ist Teil unserer DNA als Versicherungsverein auf Gegenseitigkeit, der nicht Aktionärs-, sondern Kundeninteressen im Fokus hat. Wir sind als hanseatisches Traditionsunternehmen dem Ehrenkodex des Ehrbaren Kaufmanns verpflichtet und stellen über die Unternehmensleitidee Hand in Hand ist HanseMerkur den Gemeinschaftsgedanken in den Mittelpunkt. Als Good Corporate Citizen ehren und unterstützen wir mit der Vergabe des ältesten deutschen Sozialpreises seit 1980 Vereine und Initiativen, die herausragende Arbeit im Kinder- und Jugendschutz leisten.

Bei den Anforderungen des CSR-Richtlinie-Umsetzungsgesetzes geht es für uns als Finanzdienstleister um exzellenten Kundenservice, um faire Beratung und Schadensabwicklung, um eine verlässliche Produktpolitik bei einem attraktiven Preis-/Leistungsverhältnis. Es geht um transparenten Datenschutz und Informationssicherheit, um fortlaufende Qualifikation von Vertrieb und Verwaltung, um die Einhaltung von Compliance- und Code of Conduct-Regeln.

Dieser Nachhaltigkeitsbericht zeigt, dass sich die HanseMerkur der Aufgabe stellt, schrittweise aus der Berichtspflicht eine Kür zu machen. So haben wir 2019 den ersten Social Day für unsere Auszubildenden und dualen Studenten in sozialen Einrichtungen Hamburgs durchgeführt. Die Energieversorgung unserer Hauptverwaltung wurde zu 100 Prozent auf Ökostrom umgestellt. Auf Basis einer Untersuchung des Beratungs- und Analysehauses ServiceValue in Kooperation mit FOCUS MONEY wurde die HanseMerkur als eines der 26 „nachhaltigsten Unternehmen“ der Finanzbranche ausgezeichnet. Und unsere nachhaltigen Publikumsfonds erhielten das Gütesiegel des nichtstaatlichen Forums Nachhaltige Geldanlagen (FNG).

Auf dem Weg zur einer umfassenden Nachhaltigkeitsstrategie für die HanseMerkur Gruppe nehmen wir 2020 unseren Kapitalanlage-Prozess in den Fokus. Dabei integrieren wir ESG-Kriterien in alle Asset-Produkte und Prozesse und unterstützen so unsere Stakeholder in einer frühen Phase der Transformation, um mit ihnen den Wandel in Gesellschaft und Realwirtschaft hin zu einer kohlenstoffarmen und ressourcenschonenden Zukunft zu gestalten.

Ich wünsche Ihnen eine anregende Lektüre.

Eberhard Sautter, Vorstandsvorsitzender

Inhalt

HanseMerkur

Nachhaltigkeitsbericht 2019

Einführung

Highlights	6
1.1 Über diesen Bericht	7
1.2 Unternehmensportrait	8
Geschäftsmodell und Strategie	8
Das Geschäftsjahr 2019	10
1.3 Nachhaltigkeit bei der HanseMerkur	12
1.4 Stakeholderdialog und Wesentlichkeitsanalyse	13
Dialog mit unseren Stakeholdern	13
Wesentlichkeitsanalyse	15

Verhalten im Geschäftsumfeld

2.1 Unternehmensführung	19
Organisation und Steuerung	19
Unternehmenswerte und -kultur	19
Risikomanagement	20
2.2 Compliance	22
2.3 Datenschutz und Informationssicherheit	25
Ansatz und Organisation	25
Risikobewertung	27
Maßnahmen	28
2.4 Politische Einflussnahme	29
Eine Lanze für die Demokratie in politisch labilen Zeiten	29
Hamburger Bürgerschafts-Wahlkampfauftakt	30
Green Finance ante portas	31

Produktverantwortung

3.1 Produkte und Vertrieb	33
Vertriebswege	33
3.2 Innovative Produkte	35
3.3 Verantwortungsvoller Vertrieb	39
Kundeninformation, Produktaufklärung und Beratung	40
Vermittlerqualifikation	42
3.4 Kundenorientierung und faire Schadensabwicklung	43
3.5 Nachhaltige Investitionen	46
Nachhaltige Finanzanlagen	46
Maßnahmen im Sinne einer nachhaltigen Entwicklung	47
Die Zukunft nachhaltiger Investitionen	49
Nachhaltige Immobilieninvestments	50
Nachhaltigkeit in der Ankaufphase	50
Nachhaltigkeit im Geschäftsbetrieb	52

Mitarbeiter

4.1 Strategischer Ansatz und Kennzahlen Personalstamm	55
Personalstrategie und -management	56
4.2 Mitarbeitergewinnung und -bindung	58
Langfristige und sichere Anstellungsverhältnisse	58
Flexible Arbeitsmodelle	59
Faires Vergütungssystem	60
4.3 Aus-/Weiterbildung und Talentförderung	61
Führungskultur und -qualifizierung	62
Ausbildung und Studium bei der HanseMercur	63
Weiterbildung und Talentförderungen	63
4.4 Vielfalt, Chancengleichheit und Mitbestimmung	65
Vielfalt und Chancengleichheit	65
Inklusion	65
Mitbestimmung	65
4.5 Arbeitssicherheit und Gesundheitsförderung	66
Arbeitsschutzmaßnahmen	67
Betriebliches Gesundheitsmanagement	68

Betrieblicher Umweltschutz und Lieferkette

5.1 Betrieblicher Umweltschutz	71
Managementansatz Umwelt	71
Energie und Klimaschutz	73
Nachhaltige Gebäude	75
Nachhaltige Mobilität	75
Ressourcenschonung	76
5.2 Nachhaltige Beschaffung	79
Aktiver Beitrag für die Umwelt	81

Soziales Engagement

Social Day	82
6.1 Soziales Engagement – zwischen Kinderschutz und Standortförderung	83
6.2 Vielfältiges Engagement	84
„Sorge für Kinder ist Vorsorge für die Zukunft“	84
HanseMercur Preis für Kinderschutz	85
Wasserprojekt-Benefizabend für Indianer im brasilianischen Regenwald	86
Wissenschaftsförderung – zwischen Tradition und Zukunft	87
Integration über Malerei und Musik	88
Sportförderung – mit Bewegung Gutes tun	89

Anhang

Abkürzungen	90
Verlinkungen	91
Personalkennzahlen	92
GRI-Inhaltsindex	94
Impressum	101

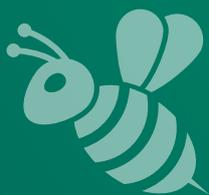
Highlights 2019



Im Berichtsjahr wurden der HMT **2 Siegel** für ihre nachhaltigen Publikumsfonds und Transparenz in den nachhaltigen Geldanlagen verliehen: das SRI-Transparenzlogo und das FNG-Siegel (S. 48)



Mit der neuen CyberVersicherung können sich jetzt auch Privatkunden vor Internetkriminalität schützen (S. 39)



Eine Rekordausbeute von **41 Kilo Honig** haben die Großstadtbiene der HanseMerkur im Berichtsjahr gesammelt (S. 81)



100% der Auszubildenden wurden im Berichtsjahr übernommen (S. 63)



100% Ökostrom bezieht die HanseMerkur seit Januar 2020 (S. 73)

4.000 Euro war der Erlös aus den Verkäufen von Alster Lappen und Alster Honig und kam dem JesusCenter e.V. im Hamburger Schanzenviertel zugute (S. 81)

20,3



Weiterbildungsstunden absolvierten die Mitarbeiter im Durchschnitt, die nach IDD geschult werden müssen und übererfüllten damit die gesetzliche Vorgabe (S. 42)



340

Das öffentliche Fahrradverleihsystem StadtRAD Hamburg nutzen bereits über 340 Mitarbeiter (S. 74)

SEIT 1980



HANSEMERKUR PREIS FÜR KINDERSCHUTZ

Seit 1980 wird der **HanseMerkur Preis für Kinderschutz** verliehen.

Im Berichtsjahr wurde ein rekordverdächtiges Preisgeld in Höhe von

55.000 Euro

an **5 Initiativen** ausgezahlt, die sich für das Wohl von Kindern und Jugendlichen engagieren (S. 83)

Einführung



Alle Angaben im NHB, die Bestandteil des NfB sind, wurden mit dem Symbol  gekennzeichnet. Der vorliegende Bericht enthält darüber hinaus Informationen zu den Nachhaltigkeitsaktivitäten der 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 2019 in Unterkapitel 1.3 beziehen sich auf den Konsolidierungskreis des Konzerngeschäftsberichtes (Verweis Konzerngeschäftsbericht 2019, Abschnitte: Grundlagen des Konzerns und Konsolidierungskreis). In den Mitarbeiterkennzahlen sind die HanseMerkur Trust AG (HMT) und die HanseMerkur Grundvermögen AG (HMG) nicht mit erfasst. 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 2019, d. h. vom 1. Januar bis 31. Dezember 2019, 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 an den international anerkannten GRI Standards der Global Reporting Initiative (GRI) orientiert. Der NHB wurde nach eigener Einschätzung in Übereinstimmung mit den GRI-Standards: Option ‚Kern‘ erstellt. Die Konzepte für die NfB-relevanten Aspekte (d.h. Umwelt-, Arbeitnehmer- und Sozialbelange, Menschenrechte und Anti-Korruption) orientieren sich am GRI Standard 103 – Managementansatz. Darüber hinaus orientieren sich nichtfinanzielle Kennzahlen für die einzelnen NfB-Aspekte am entsprechenden GRI Standard, sofern ein solcher vorliegt. Mehr Informationen zum Prozess der Identifizierung der NfB-relevanten Themen sowie deren Zuordnung zu den Aspekten finden sich im Abschnitt Wesentlichkeitsanalyse (S. 15–17).

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

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

Im vorliegenden Bericht wurde auf geschlechterspezifische Mehrfachnennungen verzichtet, um eine bessere Lesbarkeit zu gewährleisten. Alle Nennungen sind wertungsfrei und geschlechtsneutral zu verstehen.

Weitere Informationen finden Sie auf <https://www.hansemerkur.de/> und in dem dort veröffentlichten Geschäftsbericht. Der nächste NHB erscheint im Frühjahr/Sommer 2021.

1.2 Unternehmensportrait

Geschäftsmodell und Strategie

 Die HanseMerkur ist als Erstversicherer in den Sparten Kranken, Leben, Komposit und Reise tätig. Sie beschäftigte zum Ende des Berichtsjahres insgesamt 1.477 Mitarbeiter in den Versicherungsunternehmen der Gruppe in Deutschland. Neben der Hauptverwaltung in Hamburg, operiert die HanseMerkur darüber hinaus in der Schweiz, Österreich, Liechtenstein, Polen, China und Dubai. Zu den Geschäftsfeldern zählen Gesundheit und Pflege, Risiko- und Altersvorsorge, Reise und Freizeit sowie Schaden und Unfall.

 Im Hauptgeschäftsfeld Gesundheit und Pflege vertreibt die HanseMerkur zum einen Private Krankenvollversicherungen für Selbstständige, Angestellte, Beamte und Studenten. Als einer der großen Anbieter für Zusatzversicherungsschutz für Mitglieder gesetzlicher Kassen und als Produktpartner der DAK-Gesundheit und der Fielmann AG bildet die HanseMerkur das gesamte Spektrum 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. Und 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.

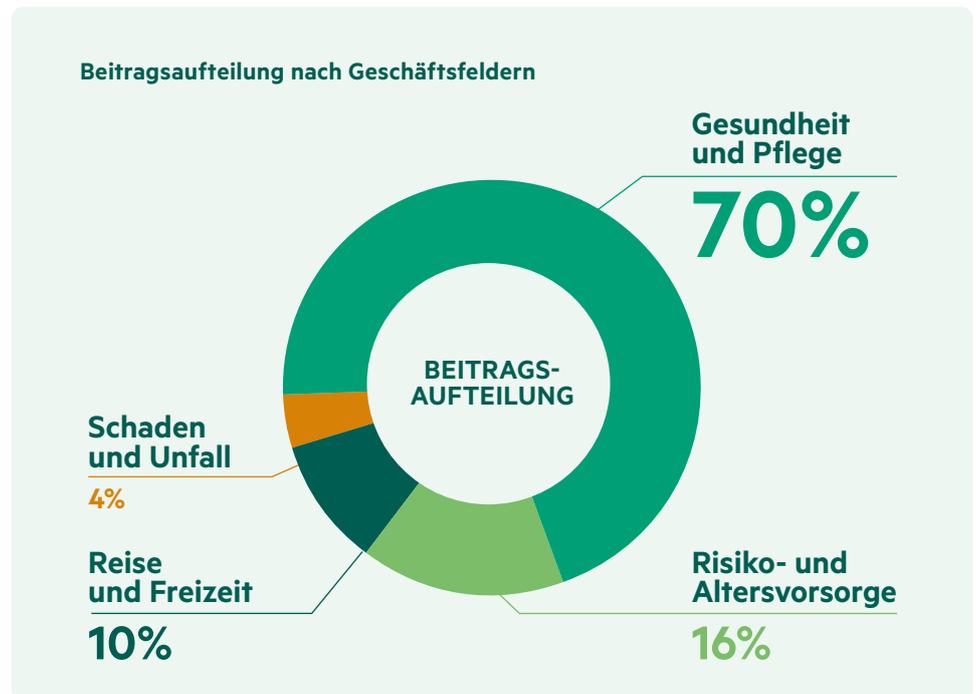


Abbildung 1

📖 Muttergesellschaft des HanseMercur Konzerns ist die HanseMercur Krankenversicherung auf Gegenseitigkeit, die Alleinaktionärin der HanseMercur Holding AG ist. Die HanseMercur 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 HanseMercur Krankenversicherung AG, die HanseMercur Speziale Krankenversicherung AG, die HanseMercur Krankenversicherung auf Gegenseitigkeit und die Advigon Versicherung AG abgedeckt.

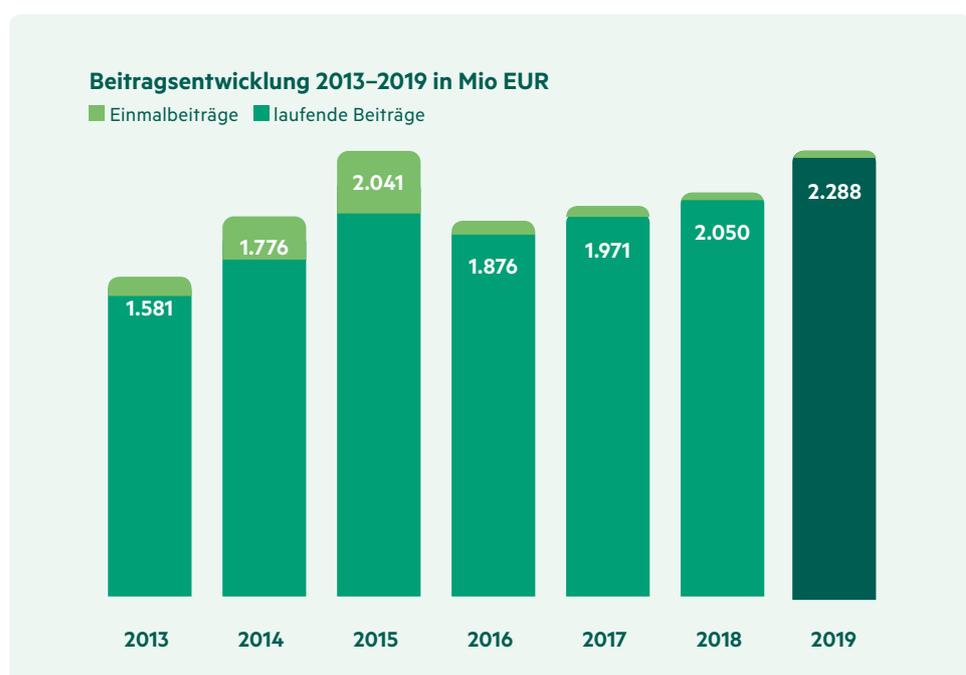
📖 Unter dem Leitbild Hand in Hand ist HanseMercur lebt das Unternehmen Gemeinschaft, verankert im Versicherungsverein auf Gegenseitigkeit. Dies prägt das Handeln gegenüber Kunden, Partnern sowie Mitarbeitern. Der Gemeinschaftsgedanke ist Antrieb und Leitplanke zugleich. Die HanseMercur steht für faire und verlässliche Dienstleistungen, schnelle und flexible Lösungen, partnerschaftliche Beratung und zeitgemäß maßgeschneiderte Produkte. Kern für erfolgreiches Handeln ist die Selbstständigkeit am Finanzplatz Hamburg. Sie sichert die Unabhängigkeit bei Entscheidungen und ermöglicht das Handeln in der Tradition des Ehrbaren Kaufmanns. Die HanseMercur 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 nachhaltige Beitragsaufkommen der HanseMerkur soll bis zum 150-jährigen Jubiläum der Gruppe im Jahr 2025 auf drei Milliarden Euro gesteigert werden, um die Eigenständigkeit abzusichern. Zur Sicherung der Selbstfinanzierungskraft wird die mittelfristige Steigerung des konsolidierten Jahresüberschusses auf mindestens 100 Millionen Euro p.a. angestrebt.

Das Geschäftsjahr 2019

Der nachhaltige und profitable Wachstumskurs der HanseMerkur Gruppe setzte sich auch 2019 sehr erfolgreich fort. Marktüberdurchschnittliche Beitragssteigerungen wurden in den Geschäftsfeldern Risiko- und Altersvorsorge (+66,2 %) sowie Gesundheit und Pflege (+6,0 %) erzielt. Die laufenden Beiträge stiegen um 4,4 Prozent oder 89 Millionen Euro auf 2.102,9 Millionen Euro. Die Bruttobeitragseinnahme erreichte mit 2.288,4 Millionen Euro (+11,7%) den höchsten Wert der Unternehmensgeschichte. Der Überschuss vor Steuern, RfB und SchwaRü bewegte sich mit 383,5 Millionen Euro auf Rekordniveau; der Jahresüberschuss nach Steuern kratzt an der 100-Millionen-Euro-Marke (98,9 Millionen EUR). Der Kundenbestand der Gruppe stieg wiederum kräftig an und wuchs um 400.000 auf 10,8 Millionen Versicherte.

Weitere Informationen zum Geschäftsverlauf im Berichtsjahr 2019 finden sich im Geschäftsbericht der HanseMerkur, Kapitel Wirtschaftsbericht (S. 91).



Zahlenangaben Gesamtbeiträge

Abbildung 2

Die Hauptverwaltung
der HanseMerkur in
zentraler Lage nahe des
Dammtor Bahnhofes



HanseMerkur



1.3 Nachhaltigkeit bei der HanseMerkur

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

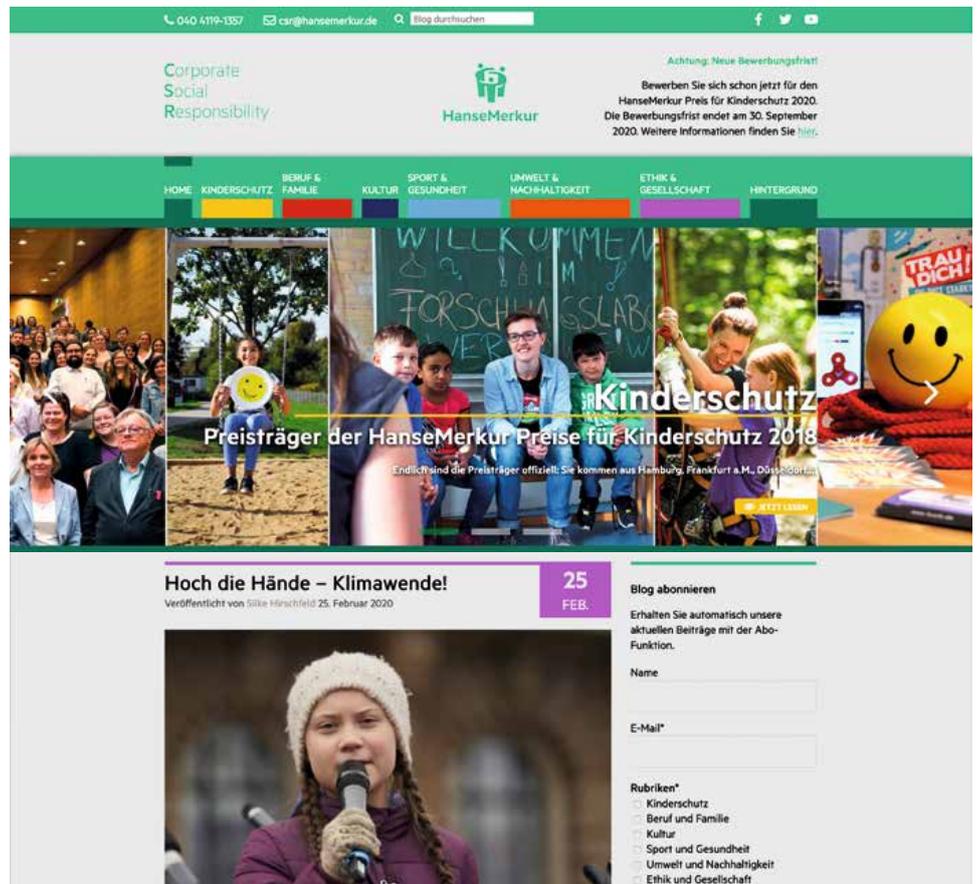
Auch wenn der gesellschaftliche Druck zunimmt, verbindliche Klimaschutzziele zu erreichen und die Unternehmen in die Pflicht zu nehmen, so darf nicht aus dem Fokus geraten, dass sich für die HanseMerkur, der Kundengelder in einer Höhe von über zehn Milliarden Euro anvertraut sind, Nachhaltigkeit in erster Linie an der Sicherheit der Altersvorsorge oder der Alterungsrückstellungen in der Privaten Krankenversicherung festmacht. Das bedeutet nicht, dass das Unternehmen den Schutz der natürlichen Umwelt und des Klimas nicht im Fokus hätte. Sind es doch die Versicherer, die – um nur ein Beispiel aus dem Berichtsjahr zu nehmen – durch die klimabedingte Zunahme von Stürmen, Hagel und Starkregen Schäden an Häusern, Hausrat, Gewerbe, Industrie und Kraftfahrzeugen in Höhe von 3,2 Milliarden Euro¹ zu tragen hatten.

Eine Stellschraube, welche die HanseMerkur auch als mittelgroßer Versicherer hat, ist, dass sie ihre Verantwortung als nachhaltiger Versicherer bei der Kapitalanlage (S. 46–49) ernst nimmt. Denn entgegen landläufiger Meinung geht Nachhaltigkeit nicht per se zulasten der Rendite. Vielmehr ist im Asset Management Nachhaltigkeit eine Form des erweiterten Risikomanagements. Der Leiter Nachhaltige Investments der Kapitalanlagetochter HMT sagt: „Angesichts der klimatischen Bedrohung einerseits und der sich wandelnden gesellschaftlichen, politischen und ökonomischen Rahmenbedingungen andererseits verfolgen wir unseren Kurs in Richtung Sustainable Finance konsequent weiter. Die Kundennachfrage unterstützt und beschleunigt unsere eigenen Bemühungen.“

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

¹Quelle GDV: <https://www.gdv.de/de/medien/aktuell/schaeden-von-3-2-milliarden-euro-durch-stuerme--hagel-und-starkregen--54750>

Seit 2016 informiert der CSR-Blog über das Engagement der HanseMerkur und aktuelle Themen



Im Zuge der Entwicklung einer Nachhaltigkeitsstrategie nimmt die HanseMerkur über ihre Asset Management-Tochter HMT im Jahre 2020 die Integration von ESG-Kriterien auf allen Ebenen des Kapitalanlageprozesses in den Fokus. Sie finanziert und investiert schwerpunktmäßig in jene Unternehmen, die sich ebenfalls in einem Wandel zu einem nachhaltigeren Geschäftsmodell befinden.

1.4 Stakeholderdialog und Wesentlichkeitsanalyse

Dialog mit unseren Stakeholdern

Der Dialog mit den Stakeholdern ist ein wertvolles Instrument für die Unternehmensführung, das zu langfristigem Erfolg beiträgt. Die HanseMerkur tauscht sich regelmäßig mit ihren Anspruchsgruppen aus. Zum einen, um stets ein aktuelles Bild über die verschiedensten Erwartungen und Erwartungshaltungen zu haben und auf diese gezielt eingehen zu können. Zum anderen, um Anregungen und Ideen sowie Verbesserungspotentiale zu erkennen und in Maßnahmen zu überführen. Im Januar 2019 wurden mit Fachverantwortlichen aus allen Bereichen des Unternehmens intensive Gespräche geführt, um ein noch besseres Verständnis über die verschiedenen Anspruchsgruppen der jeweiligen Bereiche sowie ihre zentralen Anliegen zu gewinnen.



Das Unternehmensmagazin REPORT informiert über die aktuellen Ereignisse bei der HanseMerkur

Darüber hinaus findet über vielfältige Kommunikationswege ein regelmäßiger Austausch mit den relevanten Stakeholdergruppen der HanseMerkur statt:

- **Kunden** werden im persönlichen Austausch durch den Außendienst und telefonisch bzw. per E-Mail/Brief durch den Kundenservice beraten und können ihre Anliegen dort platzieren. Zudem erhalten sie regelmäßig Informationen zu aktuellen Themen, beispielsweise durch den „Kundenbrief Aktuell“.
- **Mitarbeiter** werden fortlaufend über das hausinterne Intranet (HMIntern) und das Unternehmensmagazin REPORT informiert, mehrfach im Jahr organisiert der Betriebsrat Betriebsversammlungen, die Führungskräfte sind außerdem im ständigen Austausch mit ihren Mitarbeitern. Potentielle Bewerber finden umfangreiche Informationen im Bewerberprotal auf der Website der HanseMerkur und können sich bei den Mitarbeitern der Personalabteilung informieren.
- **Lieferanten** sind im regelmäßigen Kontakt mit ihren Ansprechpartnern der jeweiligen Fachabteilungen. **Vertriebs- und Kooperationspartner** stehen im ständigen Dialog mit den verantwortlichen Vertriebsdirektoren und -leitern. Zudem erscheint quartalsweise ein Marketing-Newsletter.
- **Mit Vertretern aus Wissenschaft und Forschung** (wie z. B. Forschungsinstituten, Universitäten, Hochschulen, Schulen, Institutionen aus dem medizinischen Bereich) findet ein gezielter themenbezogener Dialog statt.
- **Regulierungsbehörden** (u.a. BaFin, Landesdatenschutzbehörden) werden aus den jeweiligen Vorstandsressorts über relevante Aktualisierungen informiert und wenden sich im Bedarfsfall auch an diese.
- **Kapitalmarktvertreter** (wie z. B. Asset Owner, Analysten, Rating-Agenturen) werden durch die HMT betreut.

- **In den Branchenverbänden**, wie dem GDV und PKV-Verband, ist die HanseMerkur Mitglied und führt hier einen direkten Dialog über die Vertretung in den Gremien.
- **Interessierte Öffentlichkeit und Medien** (Medienvertreter, Fachpresse, regionale Öffentlichkeit) werden durch Pressemeldungen über aktuelle Ereignisse informiert. Zudem steht die Unternehmenskommunikation jederzeit für Fragen zur Verfügung. Die Webseiten der HanseMerkur, der CSR-Blog und weitere Social Media Kanäle sind zudem öffentlich und für jedermann zugänglich.

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

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

Wesentlichkeitsanalyse

 Die HanseMerkur hat in 2018 erstmalig eine Wesentlichkeitsanalyse durchgeführt, die sowohl die gesetzlichen Anforderungen des CSR-RUG sowie der Berichterstattung nach den GRI Standards der Global Reporting Initiative entspricht. Diese ist für das aktuelle Berichtsjahr 2019 weiterhin gültig. So konnten 20 Nachhaltigkeitsthemen in den Handlungsfeldern Verhalten im Geschäftsumfeld, Produktverantwortung, Mitarbeiter und Soziales Engagement als relevant für die HanseMerkur identifiziert werden. Im Handlungsfeld Betrieblicher Umweltschutz und Lieferkette wurde kein Thema mit hoher Relevanz identifiziert.

 Mit Hilfe einer ausführlichen Literatur- und Wettbewerbsanalyse sowie über den Austausch mit allen relevanten Funktionen der Unternehmensgruppe wurden zunächst 34 potenziell wesentliche Nachhaltigkeitsthemen identifiziert. In insgesamt zwölf Expertengesprächen mit 24 Fachverantwortlichen wurden die potenziell wesentlichen Nachhaltigkeitsthemen HanseMerkur-intern bewertet. Darüber hinaus konnten über die Expertengespräche und das Nachhaltigkeitsteam der HanseMerkur die wesentlichen Stakeholdergruppen der HanseMerkur identifiziert werden. Diese wurden im Anschluss an die Interviews in einer Online-Befragung ebenfalls dazu aufgefordert, die potenziell wesentlichen Themen für die HanseMerkur in ihrer Relevanz zu bewerten. Über 50 externe Stakeholder nahmen an der Befragung teil, verteilt auf Geschäftspartner, Medienvertreter, NGOs, Kapitalmarktvertreter und Sonstige.

Die Ergebnisse der Experteninterviews und der Online-Befragung wurden vom Nachhaltigkeitsteam der HanseMerkur mit Unterstützung der auf Nachhaltigkeit spezialisierten Managementberatung Schlange & Co. GmbH ausgewertet und in eine Matrix überführt. 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. Das heißt, sie sind zum einen für die Geschäftstätigkeit der HanseMerkur relevant und beeinflussen zum anderen maßgeblich die Beurteilung und Entscheidungen ihrer Stakeholder. 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). Insgesamt wurden elf wesentliche Themen im Sinne des CSR-RUG identifiziert. Nichtfinanzielle Risiken für die Geschäftstätigkeit des HanseMerkur Konzerns werden im Rahmen des Risikomanagements adressiert (Risikomanagement, S. 20). Abbildung 3 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.

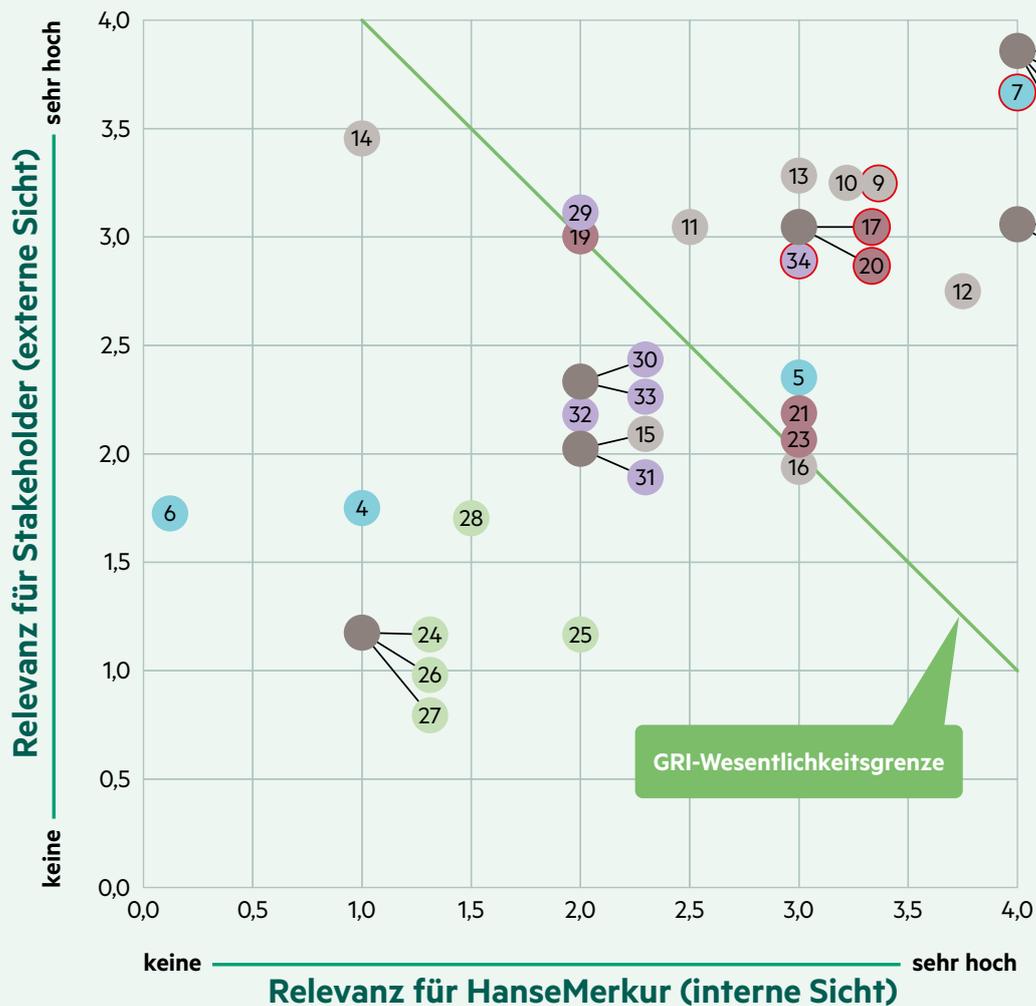
 **Wesentliche Themen nach CSR-RUG und Aspekte**

Aspekte i. S. d. CSR-RUG	Wesentliche Themen i. S. d. CSR-RUG	Verortung
Achtung der Menschenrechte	-	-
Arbeitnehmerbelange	Aus-/Weiterbildung und Talentförderung	Kapitel 4: Mitarbeiter
	Arbeitssicherheit und Gesundheitsförderung	
	Faire Bezahlung und Arbeitsbedingungen	
	Mitarbeitergewinnung und -bindung	
Bekämpfung von Korruption und Bestechung	Compliance	Kapitel 2: Verhalten im Geschäftsumfeld SFCR HanseMerkur: Governance-System (Geschäftsorganisation) ²
	Corporate Governance (Unternehmensleitung und Kontrolle)	
	Unternehmenswerte und -kultur	
Sozialbelange	Informationssicherheit (Cyber Security/ Computer- und Netzsicherheit)	Kapitel 2: Verhalten im Geschäftsumfeld
	Datenschutz	
	Kundeninformationen und Produktaufklärung	Kapitel 3: Produktverantwortung
	Gesundheit, Wissenschaft und Forschung	Kapitel 6: Soziales Engagement
Umweltbelange	-	-

² Der Bericht über die Solvabilitäts- und Finanzlage der HanseMerkur Gruppe, Sektion B. Governance-System (Link S. 91) ergänzt die nichtfinanzielle Berichterstattung zum wesentlichen Thema Corporate Governance (Unternehmensleitung und Kontrolle).

Abbildung 3

Wesentlichkeitsmatrix



○ CSR-RUG Themen: wesentlich im Sinne des CSR-RUG.

Verhalten im Geschäftsumfeld

- ① Compliance
- ② Corporate Governance
- ③ Informationssicherheit (Cyber Security/Computer-/Netzicherheit)
- ④ Lobbying
- ⑤ Risikomanagement
- ⑥ Transparenter Steuerzahler
- ⑦ Unternehmenswerte und -kultur

Produktverantwortung

- ⑧ Datenschutz
- ⑨ Kundeninformationen und Produktaufklärung
- ⑩ Kundenorientierung und Kundenzufriedenheit
- ⑪ Innovative Produkte
- ⑫ Zugang zu Versicherung
- ⑬ Faire Schadensabwicklung
- ⑭ Versicherung für Naturkatastrophen
- ⑮ Nachhaltige Finanzanlagen
- ⑯ Nachhaltige Immobilieninvestments

Mitarbeiter

- ⑰ Arbeitssicherheit und Gesundheitsförderung
- ⑱ Aus- / Weiterbildung und Talentförderung
- ⑲ Diversität und Chancengleichheit
- ⑳ Faire Bezahlung und Arbeitsbedingungen
- ㉑ Führungskultur und -Qualifizierung
- ㉒ Mitarbeitergewinnung und -bindung
- ㉓ Mitbestimmung

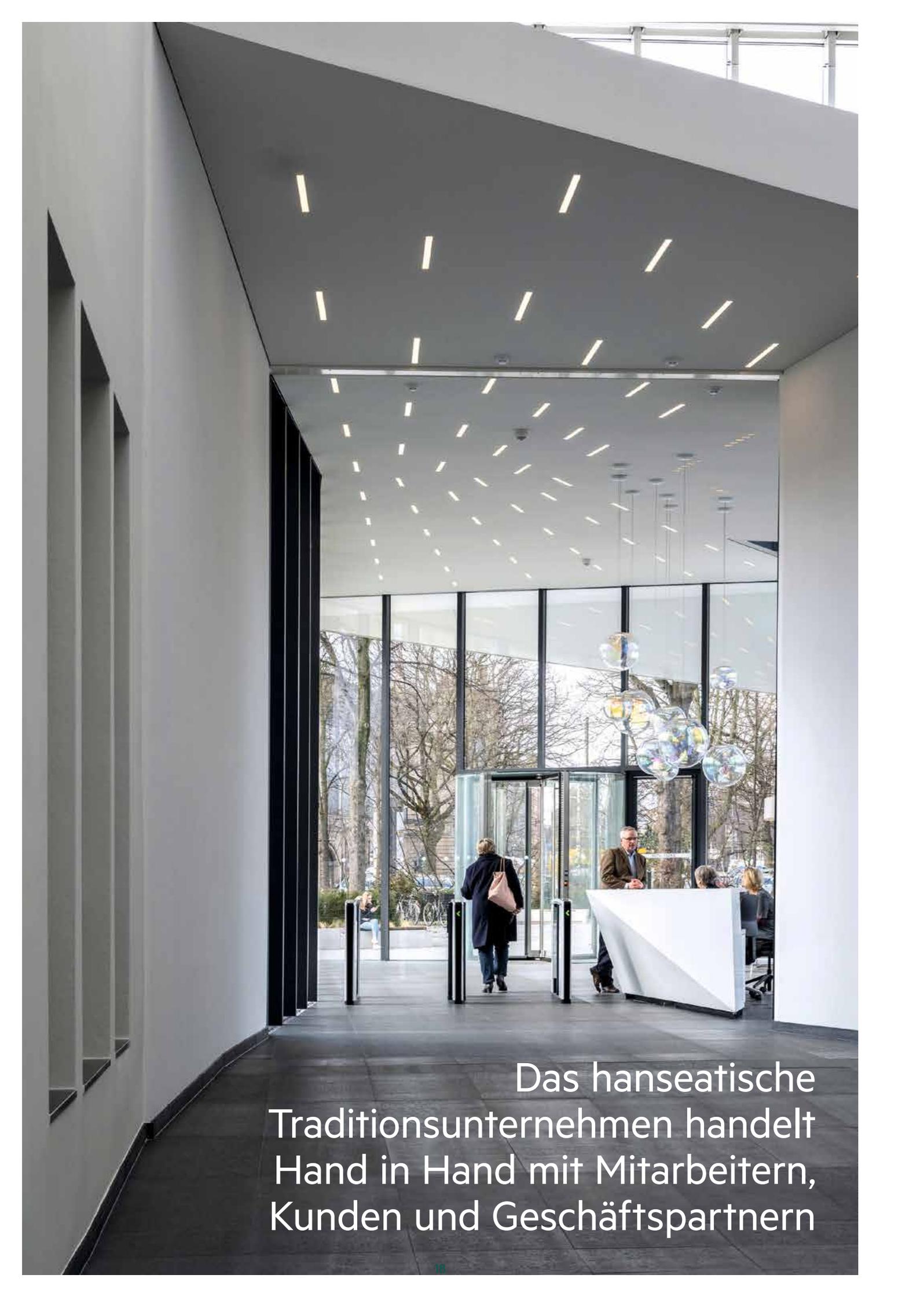
Betrieblicher Umweltschutz

- ⑳ Abfall und Recycling
- ㉑ Energieverbrauch und -effizienz
- ㉒ Klimaschutz / THG-Emissionen
- ㉓ Wasserverbrauch
- ㉔ Nachhaltige Beschaffung

Soziales Engagement

- ㉕ Kinderschutz und Familie
- ㉖ Inklusion
- ㉗ Kunst und Kultur
- ㉘ Sportförderung
- ㉙ Umweltschutz und Biodiversität
- ㉚ Gesundheit, Wissenschaft und Forschung

Abbildung 4



Das hanseatische
Traditionsunternehmen handelt
Hand in Hand mit Mitarbeitern,
Kunden und Geschäftspartnern

Verhalten im Geschäftsumfeld

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

Die geschäftsfeldübergreifende Zusammenarbeit in der HanseMerkur Gruppe ermöglicht effiziente Strukturen und die Nutzung von Synergie- sowie Optimierungspotentialen.

2.1 Unternehmensführung

Organisation und Steuerung

 Bei der HanseMerkur steht Corporate Governance für eine transparente und verantwortungsvolle Unternehmensführung und -kontrolle. Diese bildet den Rahmen für das Risikomanagement der Gruppe und beinhaltet mehrere aufbau- und ablauforganisatorische Bestandteile, z.B. die Einrichtung von Schlüsselfunktionen wie dem Risikocontrolling, der versicherungsmathematischen Funktion, der Compliance-Funktion und der Internen Revision. Ökologische und soziale Themen werden an den relevanten Stellen im Governance-System berücksichtigt, vorstandsseitig etwa im jährlichen Strategieprozess. Weitere Informationen finden sich im Bericht über die Solvabilitäts- und Finanzlage der HanseMerkur, Sektion B. Governance-System(S. 91).

Unternehmenswerte und -kultur

 Die HanseMerkur prägt als Versicherungsverein auf Gegenseitigkeit eine besondere Verpflichtung ihren Mitarbeitern, Partnern und Kunden gegenüber. Aus diesem Grund steht die HanseMerkur seit jeher für faire und verlässliche Dienstleistungen, schnelle und flexible Lösungen, partnerschaftliche Beratung und zeitgemäß maßgeschneiderte Produkte. Zudem hat das Unternehmen den Anspruch, sich in dieser Hinsicht fortlaufend weiterzuentwickeln. Die sozialen Aspekte der Organisation spiegeln sich in den motivierten und kompetenten Mitarbeitern wider. Die Leitidee Hand in Hand ist HanseMerkur Ausdruck dieser Haltung, die durch die Attribute Verlässlichkeit, Sicherheit, Partnerschaft, Wertschätzung, Verständnis, Respekt, Dialog auf Augenhöhe und Vertrauen zum Ausdruck kommt. Eng mit der Geschichte der Freien und Hansestadt Hamburg verbunden, basiert das Handeln als hanseatisches Traditionsunternehmen, auf den Werten des Ehrbaren Kaufmanns. Mit Managementsystemen, konkreten Richtlinien sowie Prüf- und Kommunikationsprozessen stellt die HanseMerkur sicher, dass sie der Einhaltung gesetzlicher Vorschriften und interner Regelungen vollumfänglich gerecht wird. 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. Dass diese Werte tatsächlich gelebt werden, zeigt sich beispielsweise in den vielen Weihnachtsspenden im Berichtsjahr, die von unterschiedlichen Abteilungen der HanseMerkur, an soziale Initiativen gerichtet waren, anstatt in Weihnachtsgeschenke zu

investieren.

Mehrere tausend Euro kamen zusammen und u.a. der ARCHE Jenfeld, Mentor Hamburg e.V. und den Freunden der Schlumper zugute. Die Schlumper wurden bereits letztes Jahr mit der Azubi Spendensumme bedacht und 2014 wurde der Verein mit dem Anerkennungspreis des HanseMercur Preises für Kinderschutz ausgezeichnet – ein schöner Kreislauf, der von den Mitarbeitern der HanseMercur gelebt und stetig fortgeführt wird.

 Das Unternehmen ist dem GDV-Verhaltenskodex (S. 91) im August 2013 beigetreten, der u.a. Compliance-Vorschriften zur Ächtung von Korruption, Bestechung und Bestechlichkeit enthält. Im April 2015 wurden im Zuge der Umsetzung des Branchen-Kodexes Compliance-Regeln eingeführt, die für die Vertriebskräfte aller deutschen Gesellschaften der HanseMercur gelten. Die Umsetzung des GDV-Verhaltenskodexes wurde im April 2017 von KPMG überprüft und als effektiv eingestuft, wesentliche Risiken und etwaige Verstöße frühzeitig zu erkennen und abzustellen.

Risikomanagement

 Der verantwortungsvolle Umgang mit Chancen und Risiken ist integraler Bestandteil der Unternehmensphilosophie der HanseMercur. Das Vertrauen der Kunden in die Widerstandsfähigkeit, Verlässlichkeit und finanzielle Kompetenz steht im Fokus des Risikomanagements, dessen Grundsätze in der Risikostrategie festgelegt sind. Besonderes Augenmerk liegt dabei auf strategischen Risiken, Reputationsrisiken, rechtlichen Risiken sowie einer ausreichenden Risikodiversifikation und Eigenmittel hinterlegung auf Gruppenebene. Zielsetzung der Risikostrategie der Gruppe ist es, dass alle Ansprüche der Kunden jederzeit erfüllt werden können.

 Die finanzielle Stärke als Kernelement der Unternehmensstrategie wird durch eine komfortable Unterlegung der Gruppe und der Einzelgesellschaften mit Eigenkapital sichergestellt und schafft so das notwendige Vertrauen bei den Kunden.

 Der Ausgleich im Kollektiv, Personal und Eigenkapital bzw. Solvenz sind die Basis für das Wirtschaften eines Versicherungsunternehmens und damit erfolgskritische Faktoren. Die persönliche und fachliche Eignung der Mitarbeiter wird durch geeignete Personalgewinnungs- und Personalentwicklungsprozesse erreicht. Die dauerhaft komfortable Eigenkapitalausstattung und deren optimierte Nutzung wird als Zielsetzung des Risikomanagements u.a. über die Simulation von Stressszenarien und über die Anwendung von Projektionsrechnungen über längere Zeiträume sichergestellt.



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

Dem Risikomanagement liegt zur Erfassung, Bewertung und Steuerung von Risiken ein holistischer Ansatz zu Grunde, dabei werden die identifizierten Risiken auf einer Gesamtrisiko- und einer Einzelrisikoebene betrachtet. Die HanseMerkur ist als Versicherungsgruppe vor allem an den Versicherungs- und Finanzmärkten aktiv und daraus u.a. versicherungstechnischen Risiken, Marktrisiken, Ausfallrisiken, operationellen Risiken, rechtlichen Risiken, strategischen Risiken, Reputationsrisiken und politischen Risiken ausgesetzt. Hierzu zählen als Teilaspekte auch Nachhaltigkeitsrisiken, die in die Strategien, die Geschäftsorganisation und das Risikomanagement integriert sind. Unter Nachhaltigkeitsrisiken versteht die HanseMerkur insbesondere Ereignisse aus den Bereichen Umwelt, Soziales oder Unternehmensführung, deren Eintreten erhebliche negative Auswirkungen auf die Vermögens-, Finanz- und Ertragslage sowie auf die Reputation haben könnten; dies schließt klimabezogene Risiken in Form von physischen Risiken und Transitionsrisiken ein.

Die Wirksamkeit und Verlässlichkeit des Risikomanagements wird über eine ganzjährige Risikobetrachtung erreicht. Hierbei kommen verschiedene Bewertungsmethoden und -modelle zum Einsatz, die in einem mehrstufigen Prozess nach Eintrittswahrscheinlichkeit und Schadenhöhe, ein mögliches Risiko ermitteln. Compliance-Risiken fließen dabei ebenfalls in das Risikomanagement ein (S. 22–24).

Die Risikoverantwortlichen in den Fachbereichen sind für Veränderungen verantwortlich und müssen das Risikomanagement benachrichtigen, wenn sich die ursprüngliche Einschätzung ändert. Über Diskussionen mit allen Verantwortlichen werden die Ergebnisse zusammengeführt. Die HanseMerkur betreibt eine Netto-Risikobetrachtung. Gesetzliche Vorgaben für das Risikomanagement gibt es nicht, aber Vorgaben zum Bewertungsmodell (prinzipienbasierter Ansatz). Das Risikomanagementsystem der HanseMerkur wird regelmäßig und anlassbezogen auf seine Wirksamkeit geprüft. Neben internen Prüfroutinen, die Angemessenheit der Kalkulationsgrundlagen in der Krankenversicherung, ergänzt durch den Treuhänder, erfolgt u.a. jährlich eine Prüfung der Angemessenheit der Risikofrüherkennung durch den Wirtschaftsprüfer. Zudem erfolgt eine Prüfung durch die BaFin.

Die für das Risikomanagement relevanten Aspekte im Sinne des CSR-RUG sind implizit im Einzelrisikomanagement enthalten. Hierzu zählen u.a. die Themen Kundeninformationen und Produktaufklärung sowie Mitarbeiterbelange (Arbeitssicherheit und Gesundheitsförderung, Aus- / Weiterbildung und Talentförderung, faire Bezahlung und Arbeitsbedingungen, Mitarbeitergewinnung und -bindung). Themen wie Compliance, Computer- und Netzsicherheit, Corporate Governance und Datenschutz sind explizit abgedeckt.

Durch die 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 die sehr wahrscheinlich schwerwiegende negative Auswirkungen auf die Gesellschaft haben oder haben werden. Weitere Informationen zum Risikomanagement und den Umgang mit potentiellen Nachhaltigkeitsrisiken enthält der SFCR-Bericht der HanseMerkur (S. 91)

2.2 Compliance

Compliance umfasst die Gesamtheit aller Vorkehrungen, die ein Unternehmen trifft, um sicherzustellen, dass gesetzliche und andere verpflichtende Vorschriften eingehalten werden. Dies betrifft 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 HanseMerkur finden auch in der Abteilung Compliance regelmäßige Prüfungen durch die Interne Revision statt.

Zur Erfüllung der versicherungsspezifischen Vorgaben hat die HanseMerkur 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 Compliance zuständigen Ressortvorstand.

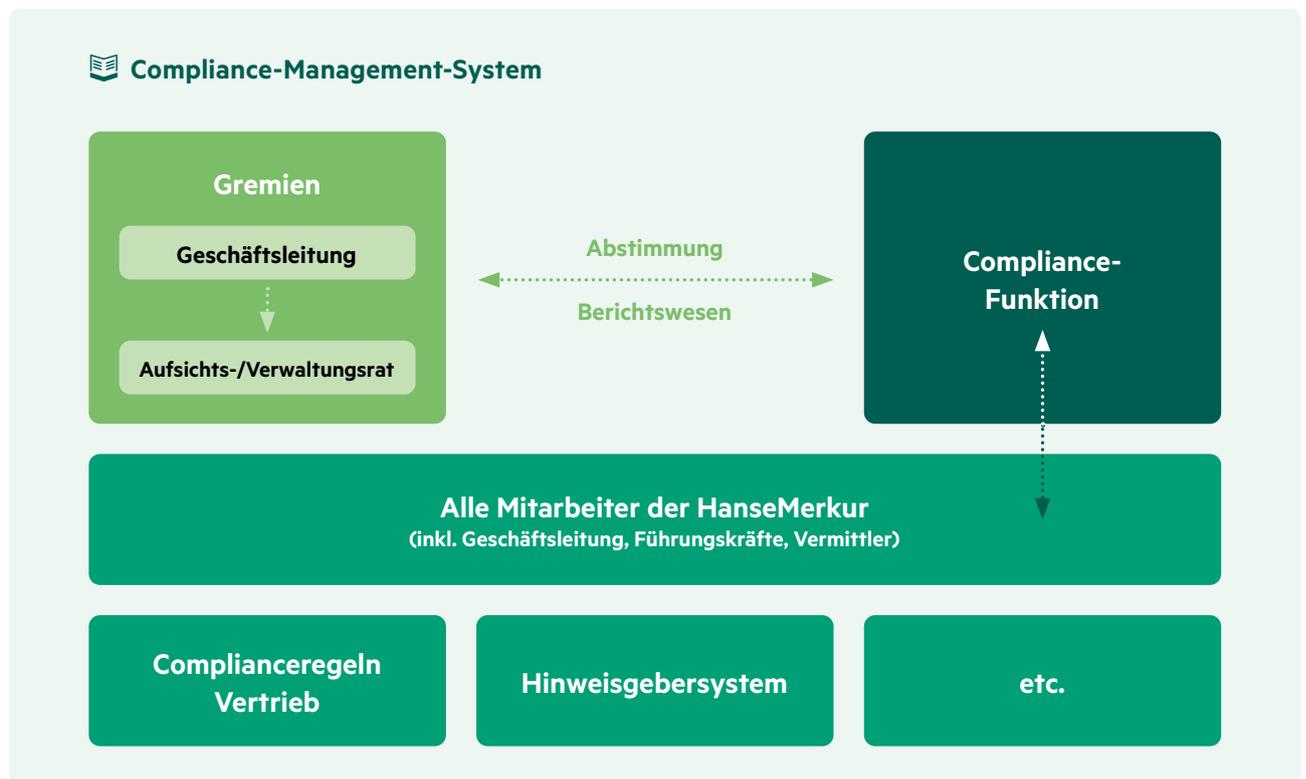


Abbildung 5

Die Compliance-Funktion der HanseMerkur ist als Mischform von zentralen und dezentralen Zuständigkeiten organisiert. Es gibt klar zugewiesene Verantwortlichkeiten, wobei bestehende Organisationsstrukturen verknüpft bzw. integriert werden. Diese Organisation gewährleistet die Integration der (rechtlichen) Fachkompetenz der einzelnen Organisationseinheiten in die Compliance-Funktion. Die Compliance-Funktion wird von der Abteilungsleitung Compliance koordiniert, die wiederum direkt an den Vorstand berichtet. Sie steuert als Compliance-Officer im Auftrag der jeweiligen Geschäftsleitung die Compliance-Funktion und entwickelt sie weiter. Zusätzlich zu den Compliance-Funktionen auf Ebene der einzelnen Versicherungsunternehmen ist eine Compliance-Funktion auf Gruppenebene eingerichtet. Ihr Betrachtungsgegenstand sind alle aus Gruppensicht relevanten Gesellschaften der HanseMerkur.

Compliance betrifft alle Mitarbeiter in einem Unternehmen: Alles Handeln bewegt sich in einem Rechtsrahmen. Aus diesem Grund müssen alle Mitarbeiter darauf achten und in ihrem Verantwortungsbereich sicherstellen, dass sie sich in dem vorgegebenen Rechtsrahmen bewegen und im Tagesgeschäft die geltenden Regeln einhalten. Compliance-Betrachtungen gehören daher zu den Grundlagen jeder Entscheidung. Die Verwurzelung des Wertekodexes des Ehrbaren Kaufmanns in der Unternehmensstrategie der HanseMerkur spiegelt sich auch in ihren übergeordneten Compliance-Zielen. Diese umfassen den Schutz der Kundeninteressen, den Schutz der HanseMerkur, seiner Organe und Mitarbeiter vor Haftungsansprüchen und aufsichtsrechtlichen Maßnahmen, die Sicherung der Reputation der Unternehmensmarke sowie die Förderung einer Compliance-Kultur insgesamt.

Jegliche Verletzung von rechtlichen Regeln ist zu vermeiden. Daher bilden grundsätzlich alle Compliance-Risiken die Basis der Tätigkeit der Compliance-Funktion. Bei der Wahrnehmung ihrer Aufgaben konzentriert sich die Compliance-Funktion aus Risikogesichtspunkten auf die als relevant identifizierten Compliance-Risiken, da diese ein besonderes, gegebenenfalls existenzbedrohendes Risiko für das Unternehmen darstellen können. Ein Beispiel für ein solches relevantes Compliance-Risiko ist die Vermeidung von Bestechlichkeit und Bestechung (Korruption) der Mitarbeiter.



Compliance: ein vielschichtiges Regelwerk.

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

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

Zur frühzeitigen Erkennung von allgemeinen 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 2019 über das Hinweisgebersystem keine Compliance-Verstöße bzw. Verdachtsfälle gemeldet. Dementsprechend gibt es auch keine laufenden Verfahren, die auf einen Compliance-Verstoß basieren.

2.3 Datenschutz und Informationssicherheit

 Sensible Daten, wie zum Beispiel Gesundheitsdaten von Kunden, werden über sehr lange Zeiträume gespeichert. Mangelnde Informations- und Datensicherheit hätten somit auch besonders negative gesellschaftliche Auswirkungen. Die 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 nach §5 BDSG ist für jeden Mitarbeiter obligatorisch und gilt auch nach Beendigung des Arbeitsverhältnisses.

Ansatz und Organisation

 Nach der aktuellen Einschätzung des Bundesamts 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 Cyberfällen werden auch zukünftig für die HanseMerkur ein potenzielles Unternehmensrisiko darstellen. Um einem möglichen Angriff angemessen begegnen zu können, entwickelt die HanseMerkur ihre Sicherheitsstrategie ständig 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, Cyberangriffe bestmöglich zu identifizieren und abzuwehren und die IT-Systeme entsprechend abzusichern. Verletzungen des Datenschutzes lagen diesbezüglich 2019 nicht vor und es gab auch keine wesentlichen Informationssicherheitsvorfälle. Außerdem wurde das Datenschutz- und Informationssicherheitsmanagement (DIMS), welches 2018 eingeführt wurde, weiter etabliert.

 Die im Jahr 2009 in der HanseMerkur eingeführte Informationssicherheitsorganisation wurde zudem an die geänderten regulatorischen Anforderungen hinsichtlich EU-DSGVO, IT-Sicherheitsgesetz und VAIT (Versicherungsaufsichtliche Anforderungen an die IT) angepasst. Durch die Anfang 2018 beschlossene Einführung des DIMS auf Basis der ISO 27001 wurde organisatorisch die Informationssicherheit auf eine neue Basis gestellt. Neben der Einführung des Konzerngesellschaften-übergreifenden Managementsystems nach ISO 27001 werden künftig auch Teile der Geschäftsprozesse und deren IT-Komponenten in die Zertifizierung geführt. In 2019 erhielt die HanseMerkur erstmalig die ISO 27001-Zertifizierung für das Informationsmanagement der Prozesse für die Kunden- und Versicherungsvertragsverwaltung sowie das Leistungsmanagement des Produktes „Fielmann Nulltarif-Versicherung“.

📖 Die IT-Sicherheit basiert auf mehreren Säulen. Sie umfasst technisch eine regelmäßige Aktualisierung der Hard- und Software. Dazu kommen prozessual die Überwachung gefährdeter Schnittstellen einschließlich geeigneter Backup- und Recovery-Maßnahmen sowie Notfallkonzepte. Zusätzlich überprüfen unabhängige externe Dienstleister regelmäßig die IT-Sicherheit.

📖 Die EU-DSGVO regelte mit Inkrafttreten zum Mai 2018 das Umfeld des Datenschutzes neu. Neben neuen Definitionen u.a. bei den Betroffenenrechten, sind auch die Forderungen nach einem Sicherheitskonzept, der prozessbezogenen Betrachtungsweise und eines Managementsystems Bestandteil der neuen Verordnung. Aufgrund der hohen Überdeckung, insbesondere im Bereich Managementsystem und Prozessansatz, wurde bereits in 2018 damit begonnen, das DIMS bei der HanseMerkur zu implementieren. Durch diesen integrierten Ansatz entstehen Synergien sowohl bei der Verwaltung durch die Beauftragten für Informationssicherheit und Datenschutz, als auch in der Abarbeitung dieser Aufgaben bei den Prozess- und Risikoverantwortlichen. Die Implementierung wurde in 2019 abgeschlossen. Die Weiterentwicklung erfolgt über den kontinuierlichen Verbesserungsprozess.



Geschützte Daten im Rechenzentrum der HanseMerkur

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

 Beschwerden bzgl. Datenschutz und Informationssicherheit können auf allen gängigen Wegen der Kontaktaufnahme (mündlich, schriftlich, in Textform, durch den Beschwerdeführer selbst) sowohl in der Hauptverwaltung als auch beim betreuenden Vertriebspartner eingereicht werden. Die Beantwortung der Beschwerden erfolgt grundsätzlich in schriftlicher Form. Im Falle einer angebrachten telefonischen Bearbeitung (z.B. Kundenwunsch) wird das Ergebnis dokumentiert und in der Kundenakte archiviert. Im Berichtsjahr kam es insgesamt zu fünf nennenswerten Fällen, bei denen man von Verletzungen des Datenschutzes sprechen kann. Drei dieser Fälle sind der Kategorie „Dokumentenfehlversand“ zuzuordnen und zwei Fälle der Kategorie „Offenbarung“, durch nicht hinreichende technisch-organisatorische Maßnahmen. Diese Verfahren werden nach abschließender Rückmeldung der Datenschutzaufsicht voraussichtlich zeitnah abgeschlossen.

Risikobewertung

 Die HanseMerkur hat es 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.

 Das Unternehmen führt im Rahmen der gruppenweiten Risikoinventur regelmäßig eine Risikobewertung der IT-Assets durch. Die Risikobewertung dient der Einschätzung der Wesentlichkeit der Risiken. Für 2019 wurden hinsichtlich der Informationssicherheit keine unmittelbar wesentlichen Risiken identifiziert. Im Bereich der eingehenden E-Mails wurden durch die eingesetzten Prüfroutinen mehr als 70 Prozent der E-Mails rausgefiltert. Darin enthalten waren mehr als 40.000 E-Mails, die eine konkrete Bedrohung darstellten. Im Wesentlichen handelt es sich um Programme, deren Quell-Code mit einem Schadcode versehen wurden (z.B. Freeware Tool, Hacking Tools, Key Generatoren), Werbe-Trojaner oder Software zum Anschluss an Botnetze für Crypto-Mining. Die von der HanseMerkur zur Abwehr schadhafter Programme eingesetzten Maßnahmen zeigten sich als sehr verlässlich. Störungen mit nennenswerten Auswirkungen sind nicht eingetreten.



Regelmäßige Awarenesskampagnen sensibilisieren die Mitarbeiter für die Risiken in der Informationssicherheit

Maßnahmen

📖 Mit regelmäßigen Maßnahmen zur Steigerung der Security Awareness trägt die HanseMerkur wesentlich zur Reduktion der Informationssicherheitsrisiken, insbesondere beim „Faktor Mensch“, bei. Der in 2017 das erste Mal eingeführte „Information Security Day“ wurde in 2018 fortgeführt. Die Wirksamkeit zeigte sich im Berichtsjahr u.a. dadurch, dass viele Mitarbeiter verdächtige E-Mails meldeten und es keine wesentlichen Vorfälle gab, welche auf mangelnde Awareness zurückzuführen waren. Aufgrund der Wichtigkeit und der positiven Erfahrungen, wurde die Awareness Kampagne durch Schulungen der Informationssicherheitskoordinatoren der Fachbereiche in 2019 fortgesetzt. Außerdem wurde eine Broschüre mit einer zusammenfassenden Darstellung für alle Mitarbeiter zum Thema Informationssicherheit erstellt und verteilt. Für 2020 ist die Schulung aller Mitarbeiter über web-based Trainings, welche bereits in 2019 entwickelt wurden, vorgesehen.

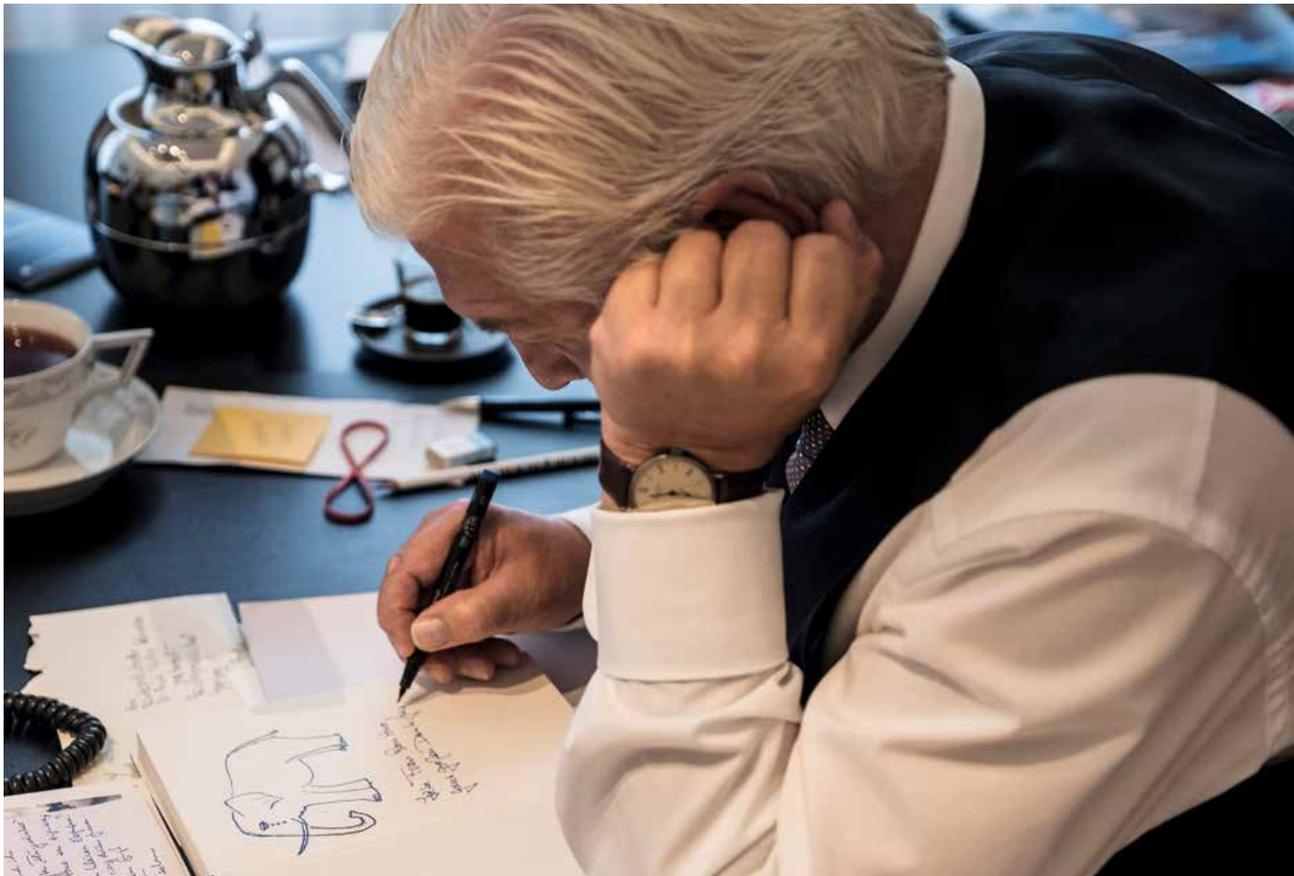
📖 Seit 2018 wird bei der HanseMerkur ein automatisiertes Schwachstellenmanagement für alle IT-Systeme eingesetzt. Das System verfügt ständig über die aktuellsten bekannten „Common Vulnerabilities and Exposures/CVE“ (ein Standard für Schwachstellen und Risiken) und analysiert, ähnlich wie ein Penetrationstester, die IT-Systeme. Die Informationen über die bestehenden Schwachstellen werden in einem regelmäßigen Reporting an die verantwortlichen Führungskräfte übergeben. Mit der entstehenden Transparenz können die Schwachstellen zeitnah und priorisiert behoben werden. Das System wiederum hält diese Veränderungen nach, so dass entsprechende Leistungskennzahlen Bestandteil des Informationssicherheitsmanagements sind. Die Zahl der noch nicht behobenen Schwachstellen liegt auf einem konstant akzeptablen Niveau, was zeigt, dass die etablierten Mechanismen zur Beseitigung von neuen Schwachstellen greifen.

2.4 Politische Einflussnahme

Als mittelständischer Versicherer fühlt sich die HanseMerkur durch die Branchenverbände ausreichend politisch vertreten und wirkt in mehreren Ausschüssen des GDV's und des Verbandes der Privaten Krankenversicherung e.V. auch aktiv mit. Dabei tritt das Unternehmen als Privater Krankenkversicherer für das duale Gesundheitssystem in Deutschland ein, da dessen hohe Qualität bei moderaten Kosten und unbeschränktem Zugang aller Versicherten unbedingt erhalten werden sollte. Die HanseMerkur hat daher 2019 mit einer Spende von 9.000 Euro die CDU unterstützt, da die Christdemokraten sich für den Erhalt des dualen Krankenversicherungswesens im Nebeneinander von GKV und PKV einsetzen. Weitere Zuwendungen an politische Parteien gab es nicht.

Eine Lanze für die Demokratie in politisch labilen Zeiten

Nach Büchern über die Bundespräsidenten Horst Köhler und Joachim Gauck, förderte die HanseMerkur 2019 bereits das dritte Werk des Hamburger Fotografen Christian Irrgang über ein amtierendes Staatsoberhaupt. „Frank-Walter Steinmeier und Elke Büdenbender – Paarlauf für Deutschland“, so der Titel des Text-/Bildbandes aus dem Verlag Berg & Feierabend, wurde im Oktober im Rahmen einer Pressekonferenz und einem Empfang im Schloss Bellevue vorgestellt. Die Autoren Jean Asselborn (Außenminister Luxemburg), Andreas Hoidn-Borchers (stern) und Julia Schaaf (FAZ) waren bei der Präsentation vor Ort. Für die HanseMerkur steht dabei die Förderung der Auseinandersetzung mit der deutschen Nachkriegsgeschichte, der Demokratie und den Verfassungsorganen im Vordergrund. Im Buch werden u.a. Auszüge der Steinmeier-Rede zum 9. November 2018 dokumentiert: „Wir dürfen nicht zulassen, dass einige wieder von sich behaupten, allein für das ‚wahre Volk‘ zu sprechen und andere ausgrenzen! Wir müssen widersprechen, wenn Gruppen zu Sündenböcken erklärt werden, wenn Menschen einer bestimmten Hautfarbe unter Generalverdacht gestellt werden, und wir lassen nicht nach in unserem Kampf gegen Antisemitismus.“ Im Jahre 2020 wird das Buch weiter Gegenstand von Diskussionsveranstaltungen sein. Fotos aus dem Band werden im Rahmen der Verleihung des Henri-Nannen-Preises in Hamburg gezeigt.



Der Bundespräsident zeichnet am liebsten Elefanten, hier bei einer Widmung für eine Mitarbeiterin.

Unten:
Den Text-/Bildband „Paarlauf für Deutschland“ zu Frank-Walter Steinmeier und Elke Büdenbender gibt es als Hard- und Softcover-Ausgabe.



Hamburger Bürgerschafts-Wahlkampfauftakt

Anlässlich des „Unternehmertags Nord“, der Vereinigung der Unternehmensverbände in Hamburg und Schleswig-Holstein (UV Nord), ermöglichte die HanseMercur im Atrium der Hauptverwaltung ein 90-minütiges Streitgespräch zwischen den Spitzenkandidaten von SPD, Grünen, CDU und FDP zum Auftakt des Hamburgischen Bürgerschaftswahlkampfes 2020. Moderiert vom Chefredakteur des Hamburger Abendblatts, Lars Haider, verfolgten im Oktober 2019 250 Gäste den Schlagabtausch, der sich tags drauf in den lokalen Medien wiederfand. Der UV Nord, in dessen Vorstand auch HanseMercur Chef Eberhard Sautter tätig ist, vertritt als wirtschafts- und sozialpolitischer Spitzenverband die Interessen seiner rund 62.000 Unternehmen mit 1,74 Millionen Beschäftigten.

Green Finance ante portas

Matthias Kopp, Director Sustainable Finance beim WWF Deutschland, referierte im November 2019 vor dem Beirat der HanseMerkur – in Anwesenheit des Vorstands und des stellvertretenden Aufsichtsratsvorsitzenden – zum Thema „Anforderungen an institutionelle Investmentstrategien für die Zukunft: Risiko, Regulierung, Rendite & Nachhaltigkeit“. Es ging bei lebhafter Diskussion um Themen wie, Taktische und Strategische Asset Allocation, Nachhaltigkeit und Rendite, Konsequenzen des verpassten Klimaschutzes, Regulierung als Treiber, den EU-Aktionsplan und Ausschlusskriterien bei Anlagestrategien. Kopp, der auch als Mitglied im Sustainable-Finance-Beirat der Bundesregierung sitzt, ist überzeugt: „Der Druck auf die Finanzwelt wird über die Regulierung kommen. EIOPA überlegt Stresstests zu diesen Themen für 2021/22. Die niederländische und britische Zentralbank testen Verfahren. In der Offenlegungsverordnung steht ja schon, dass die Europäische Aufsichtsbehörde für das Versicherungswesen in Ermangelung einer volldefinierten Taxonomie Vorschläge machen muss, wie die substantiellen Nachhaltigkeits-Schadwirkungen beschrieben werden müssen.“

Matthias Kopp, Director Sustainable Finance des WWF (World Wide Fund For Nature), bei seinem Vortrag zum Thema „Anforderungen an institutionelle Investmentstrategien für die Zukunft: Risiko, Regulierung, Rendite & Nachhaltigkeit“ vor dem Beirat der HanseMerkur.





Hand in Hand ist
HanseMerkur



Bei der Jahreseseröffnungstagung
kommen alljährlich Innen- und
Außendienst zusammen, um
sich über die neusten Themen
und Produkte zu informieren

Produkt- verantwortung

3.1 Produkte und Vertrieb

Das Selbstverständnis der HanseMerkur als nachhaltiger Versicherer kommt in der Kapitalanlage, 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 EU-Vermittlerrichtlinie IDD (Insurance Distribution Directive) eine faire Produktgestaltung sowie transparente Beratung und Schadensabwicklung.

Vertriebswege

Die HanseMerkur-Strategie „Pluralität der Vertriebe“ spiegelt sich in der Vertriebswegestruktur wieder. Neben der Ausschließlichkeitsorganisation und dem klassischen ungebundenen Vertrieb bestehen langjährige Vertriebskooperationen. Die Tochtergesellschaften BD24 Berlin Direkt und die Advigon Versicherung in Vaduz sind im Online-Reiseversicherungsvertrieb bzw. in der individuellen Absicherung von Lebensrisiken über Bausteine aus Krankenversicherung und Altersvorsorge tätig.

Der größte Partner im Kooperationsvertrieb ist die DAK-Gesundheit. Seit 2004 konnten hier über 1 Million Versicherte gewonnen werden, die die Krankenzusatz-, Reise- und Sterbegeldprodukte der HanseMerkur nutzen. Weitere Kooperationen bestehen u.a. mit der Optikerkette Fielmann (Nulltarifversicherung für Brillen), der Itzehoer Versicherung (Reise- und Krankenversicherungen), der VGH (Reiseversicherung), Basler Versicherungen (Riester), Husqvarna (Automower Protect), der Drogeriemarktkette Budnikowsky (u. a. Zahnzusatz) sowie seit 2019 mit der Computer Bild für die neue Cyberversicherung.

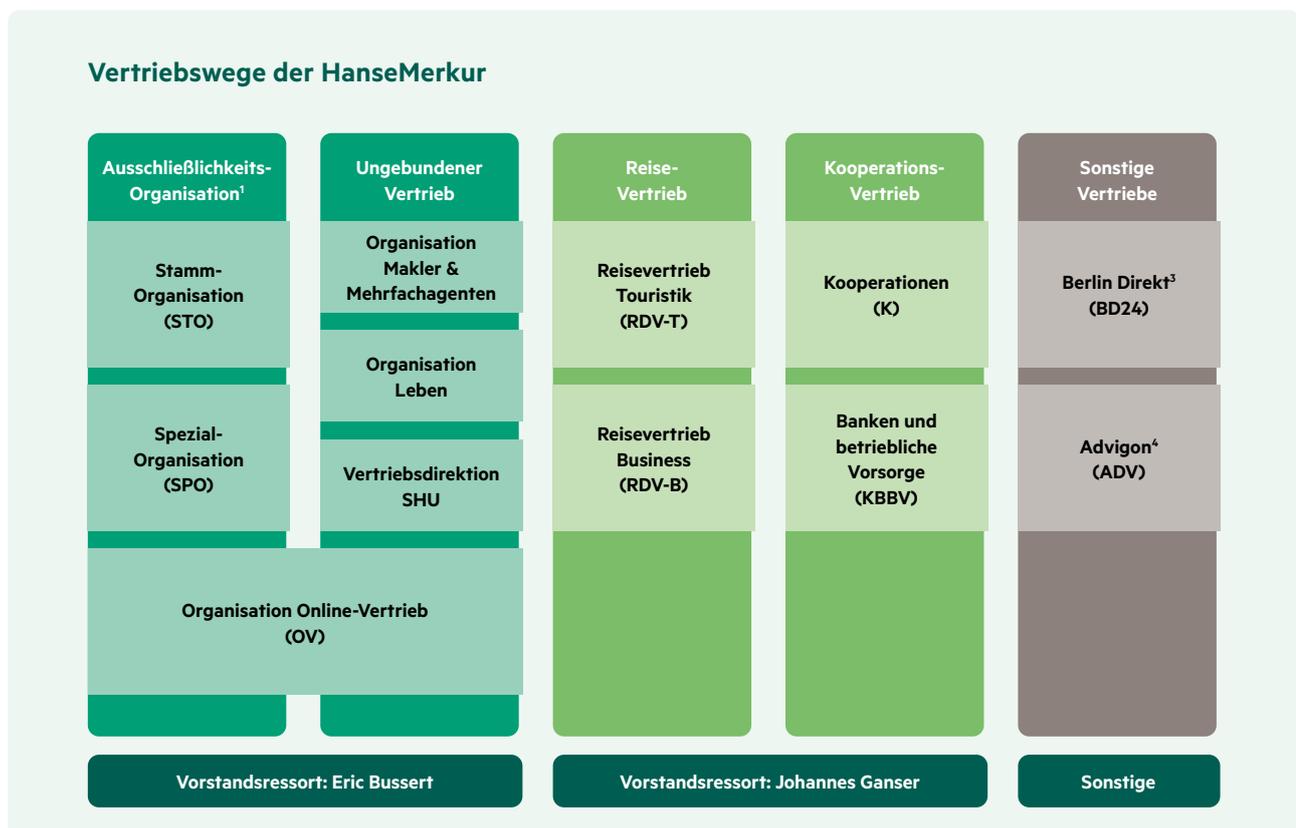
Darüber hinaus kooperiert die HanseMerkur mit Banken und Sparkassen. Insbesondere über die Hamburger Sparkasse und bundesweit über 30 weiteren Sparkassen werden vorrangig Kranken- und Pflegeversicherungsprodukte vertrieben.

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

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

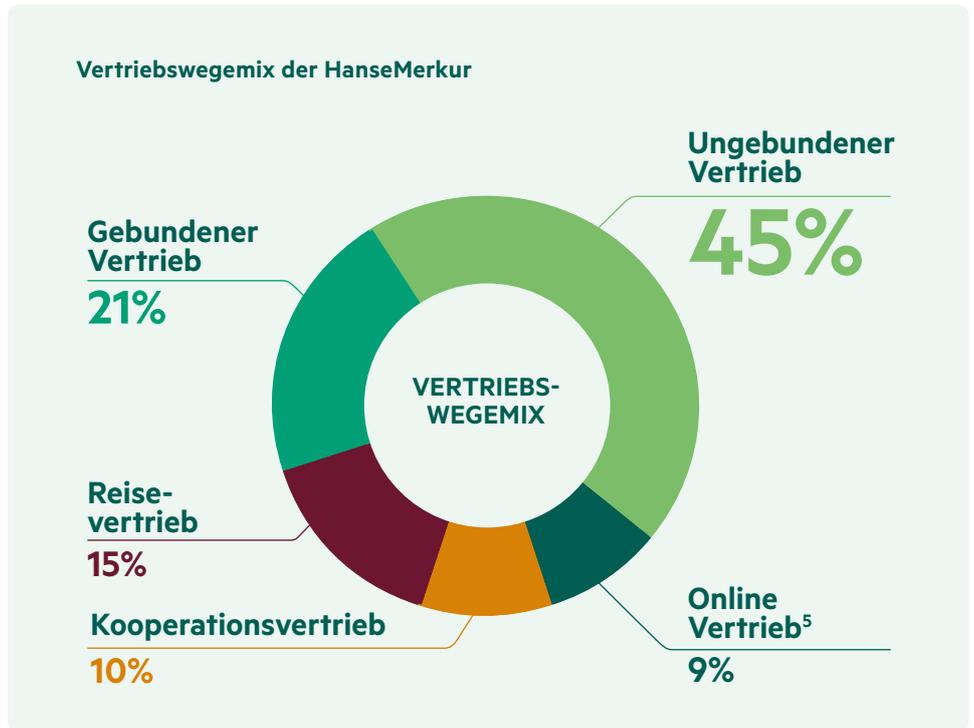
Zudem können selbstverständlich auch Versicherungsprodukte der Reise sowie Krankenzusatz, private Haftpflicht-, Hundehalterhaftpflicht-, Hunde-OP-, Unfall-, Hausrat-, KFZ-, Sterbegeldversicherung und die Riester-Rente online abgeschlossen werden. Für umfangreiche Produkte, wie der Krankenvoll- oder der Berufsunfähigkeitsversicherung ist eine intensivere Beratung notwendig, die ebenfalls online über den Beratungsnavigator (S. 40) möglich ist. Die Website der HanseMercur wird regelmäßig auf ihre Barrierefreiheit getestet. Sobald sich daraus Verbesserungsvorschläge ergeben, werden diese im Rahmen der technischen Möglichkeiten im Content Management System umgesetzt.

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



³gebundener Vertrieb; ⁴kein Vertriebszweig der HM-Gruppe, jedoch Beteiligungsgesellschaft mit eigenem Vertriebsnetz

Abbildung 6



⁵ Online Vertrieb inkl. BD24

Abbildung 7

3.2 Innovative Produkte

Die HanseMerkur hat den Anspruch, gesellschaftlichen Veränderungen mit der Entwicklung von innovativen Produkten zu begegnen und somit den Kundenbedürfnissen stets bestmöglich zu entsprechen. Da der Gesamtmarkt an 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 Assistanceteleistungen zu befriedigen. Die Entwicklung von Versicherungsprodukten ist bei der HanseMerkur dezentral organisiert, so dass je Produktparte eigenständige Entwicklungsprozesse bestehen. Diese Vorgehensweise erhöht die Agilität sowie die Nähe zum Vertrieb und den Kundenbedürfnissen. Die Produktentwicklung basiert im Wesentlichen auf Rückmeldungen von Vertriebspartnern und Kunden. Auch Verbesserungsvorschläge aus dem betrieblichen Vorschlagswesen des Innendienstes fließen in die Produktentwicklung ein.

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

Das Angebot umfasst im Wesentlichen die Bereiche Information und Aufklärung, Vorsorgethemen, Vorteilsangebote sowie Betreuung (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. 87), zu wählen.

So hilft die HanseMerkur beispielsweise den Versicherten auch dabei, geeignete Ärzte und Kliniken für komplexe medizinische Behandlungen zu finden. Durch die zielgerichteten Empfehlungen können die Kunden zu bestgeeigneten Behandlern gelangen, um möglichst kompetent und effizient behandelt zu werden. Darüber hinaus wird ein hochkompetenter medizinischer Zweitmeinungs-Service über den Kooperationspartner BetterDoc angeboten. In etlichen konkreten Anfragen konnten durch diese Expertisen effizientere und patientenschonendere Gesundheitsversorgungen vermittelt werden.



Die Digitalisierung in der Krankenversicherung wurde von der HanseMerkur als wichtige Entwicklung früh erkannt und kundenfreundlich gestaltet. So hat die HanseMerkur zum Beispiel 2011 als bundesweit erstes Versicherungsunternehmen eine „RechnungsApp“ entwickelt, die seitdem kontinuierlich optimiert wird. Seit 2018 ist auch die Zustellung der Leistungsabrechnung über die App möglich.

Nutzungszahlen der RechnungsApp

■ Eingegangene App-Einreichungen gesamt ■ darin enthaltene Belege gesamt

Der Anteil an den gesamten Leistungsabrechnungen betrug durch die „RechnungsApp“ im Geschäftsjahr 2016 noch 13 % und wurde bis ins Geschäftsjahr 2019 auf 39 % gesteigert.



Abbildung 8

Die rapide wachsenden Nutzungszahlen der RechnungsApp bestätigen zum einen, dass digitale Angebote für die Kunden immer höhere Relevanz gewinnen. Zum anderen zeigen sie, dass das Angebot der digitalen Einreichung von Leistungsabrechnungen und Belege bei der HanseMerkur zeitgemäß ist und von den Kunden wertgeschätzt und gut angenommen wird. So sind die Nutzungszahlen und App-Einreichungen auch im Berichtsjahr weiter gestiegen (s. Abb. 8), sodass das Unternehmen für 2020 mehr Einreichungen über die RechnungsApp als über die analogen Einreichungskanäle erwartet.

In den vergangenen Jahren wurde insbesondere der Bereich der e-Health-Anwendungen ausgebaut. Die Bandbreite dieses Angebotes erstreckt sich von der Videotelefonie-Beratung mit Ärzten aller Fachrichtungen (Online-Arzt) über kardiologischen Bereitschaftsdienst bis hin zu einer digitalen Beratung mit Fokus auf psychische Belastungen, Tinnitus oder Herzerkrankungen. Erweiterungen sind in den Bereichen Bewegung, Ernährung, Schlafstörungen und Physiotherapie vorgesehen. Weiter ist geplant, eine digitale mobile Plattform über eine eigens entwickelte App in 2020 zu konzipieren.

Außerdem haben seit 2019 Kunden mit bestimmten Krebserkrankungen Zugang zu einer weltweiten onkologischen Datenbank, die basierend auf dem genetischen Profil eine genau auf den einzelnen Patienten zugeschnittene Präzisionstherapie und Diagnostik ermöglicht. Die HanseMerkur hat hierfür mit dem Heidelberger Unternehmen Molecular Health eine Kooperation geschlossen.

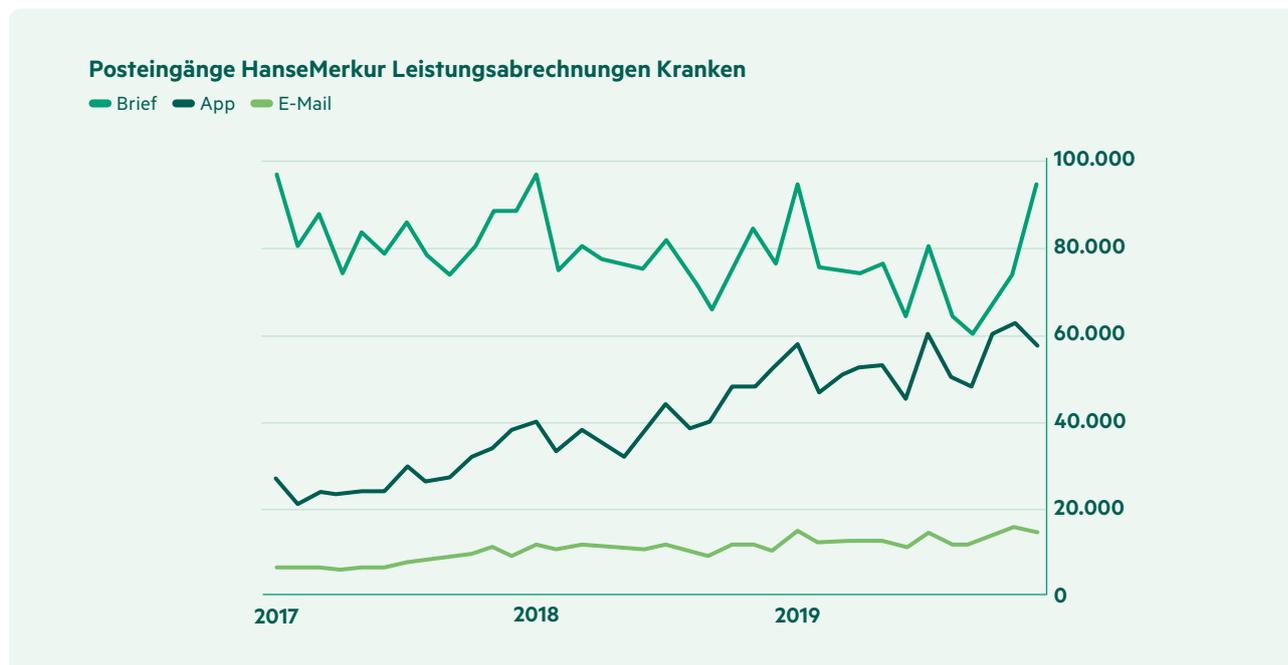
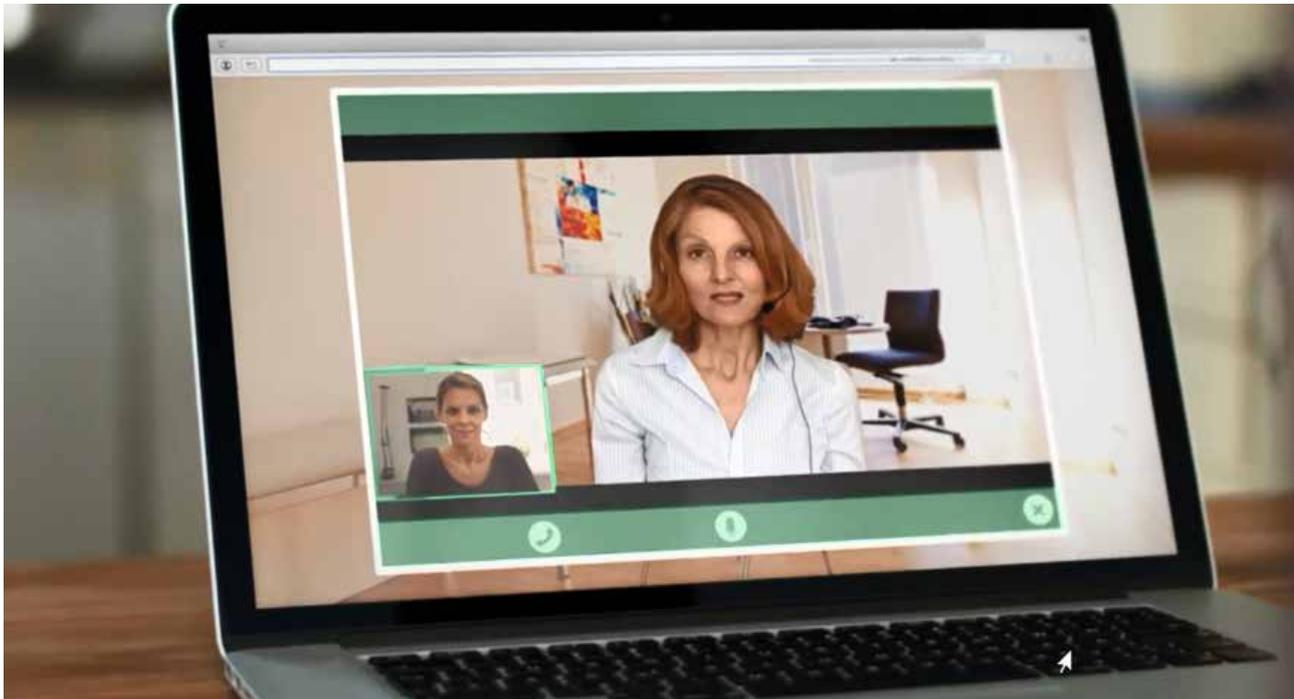


Abbildung 9



Krankenvollversicherte können die Videotelefonie-Beratung durch Fachärzte nutzen

Auch mit Blick auf die vielen tausend Zahnversicherten ist die im Berichtsjahr intensivierte Zusammenarbeit mit der Permadental GmbH erwähnenswert. Versicherte der HanseMerkur können über diese Vorteilspartnerschaft mit dem Dental-Labor, bei der Versorgung mit hochwertigem Zahnersatz, bis zu 70 Prozent bei den Material- und Laborkosten einsparen.

Die HanseMerkur bietet damit im Bereich der Krankenversicherung attraktive Services, minimiert aber zugleich unnötige Kosten im Gesundheitsbetrieb durch Angebote der besseren Gesundheitsversorgung. Außerdem ist durch das steigende Angebot der digitalen Produkte, Dienstleistungen und e-Health-Angebote ein nahezu barrierefreier Zugang zu vielen Angeboten der HanseMerkur möglich.

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. Eine aktuelle Evaluation bezieht sich auf den Gesundheitsbegleiter, ein telefonisches Beratungsprogramm, das Kunden mit Herz-Kreislauf-Erkrankungen, Diabetes- oder Atemwegserkrankungen, chronischen Schmerzen, Muskel- und Skeletterkrankungen sowie psychischen Belastungen oder bestimmten Krebserkrankungen nutzen können. Über Langzeitstudien konnte bestätigt werden, dass das Programm erfolgreich das Selbst- und das Notfallmanagement der Teilnehmer verbessert, z.B. durch regelmäßig durchgeführte Blutdruck- oder Gewichtskontrollen. Dadurch konnten unnötige Krankenhausaufenthalte vermieden werden. Die Begleitung durch einen Coach trägt deutlich zur psychischen Entlastung bei. Durch Reduktion der Krankenhausaufenthalte konnten die Kosten der zwei Folgejahre um ca. 40 Prozent im Vergleich zum Vorjahreszeitraum gesenkt werden. Das Programm uneingeschränkt oder überwiegend weiterempfehlen würden 95 Prozent der Teilnehmer.

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



Neuigkeiten aus der Produkt- und Vertriebswelt: Bei der Jahreseröffnungstagung haben Innen- und Außendienst Zeit zum Austausch.

Auch im Kooperationsvertrieb gab es im Berichtsjahr innovative Produkte. Mit dem neuen Kooperationspartner Computer Bild wurde zusammen mit der Konzerntochter BD24 Berlin Direkt Versicherung AG, die „Computer Bild CyberVersicherung“ auf den Markt gebracht. Der frühe Markteintritt ermöglicht nicht nur einen zukünftigen Wissensvorsprung, in erster Linie entsteht durch das neue Produkt ein gesellschaftlicher Mehrwert, indem auf die steigende Anzahl von Cyberangriffen reagiert wird und sich dementsprechend jetzt auch Privatpersonen vor Internetkriminalität schützen können.

3.3 Verantwortungsvoller Vertrieb

☞ Verantwortungsvoller und kundenorientierter Vertrieb bedeutet für die HanseMerkur, dass das Kundenwohl stets vor dem Provisionsinteresse steht. Die HanseMerkur steuert dies über umfangreiche Schulungen ihres Außendienstes, einen ausgezeichneten Vertriebsservice und klare Leitlinien.

☞ Der für die HanseMerkur verbindliche GDV-Verhaltenskodex beinhaltet umfassende Leitlinien für den Vertrieb, die maßgebliche Vorgaben für die Ausgestaltung des Vertriebes sowie dessen Verwaltung regeln.

Die Bedeutung der Führungsvereinbarungen und der Kompetenz- und Vollmachtenregelungen hat sich durch gesetzliche Vorgaben und Brancheninitiativen, wie zum Beispiel den GDV-Verhaltenskodex, in den letzten Jahren stetig gesteigert. Sie sind integraler Bestandteil des gesetzlich geforderten Risikomanagements und sonstiger Compliance-Anforderungen geworden.

Die HanseMerkur stellt sich den zahlreichen An- und Umfragen von Verbraucherschutzverbänden oder Ranking- und Rating-Agenturen wie Stiftung Warentest, Öko-Test, map Report oder Franke & Bornberg und sorgt so für eine transparente und qualitätsgeprüfte Produktpolitik.

Kundeninformation, Produktaufklärung und Beratung

Im Einklang mit dem GDV-Verhaltenskodex steht die HanseMerkur für eine faire und verständliche Beratung ebenso wie für eine vollständige und transparente Produktinformation vor und nach Vertragsabschluss. Die ordnungsgemäße und sorgfältige Dokumentation des Beratungsgesprächs im Vertrieb gemäß, GDV-Verhaltenskodex, ist vertraglich mit Ausschließlichkeitsvermittlern, Maklern und Mehrfachagenten geregelt.

Für eine hohe Transparenz in der Kundenberatung hat die HanseMerkur mit dem Beratungsnavigator bereits im Jahre 2015 eine zeitgemäße, ganzheitliche und digitale Verkaufshilfe eingeführt, die einen bundesweit einheitlichen Beratungsprozess garantiert und somit jeden erreichen kann, der über einen Internetzugang verfügt. Dieses Vertriebstool ist TÜV-geprüft und berücksichtigt die Vorgaben des Bundes der Versicherten (BdV) für eine umfassende und transparente Beratung. Rund 700 selbstständige Vertriebspartner arbeiten mit dem Beratungsnavigator. Der Kunde erhält einen übersichtlichen Preis-/Leistungsvergleich zwischen der bestehenden Krankenversicherung sowie Angeboten der HanseMerkur und den Wettbewerbern. Der Beratungsnavigator stellt sicher, dass dem Kunden gesetzlich vorgeschriebene Unterlagen und Informationen mitgeteilt werden. Er ist an Kundenbedürfnissen und der Bedarfsanalyse des Kunden orientiert, entspricht den Empfehlungen der Verbraucherschützer und geht damit über gesetzliche Vorgaben hinaus (§6 VVG).

Die HanseMerkur verfolgt das Ziel, Kunden und potenzielle Kunden möglichst transparent und umfassend über Vertrags- und Produkteigenschaften zu informieren. Die Anzahl von Verstößen gegen Vorschriften und Verhaltensregeln im Vertrieb,

Der Navigator unterstützt die ganzheitliche und transparente Beratung



ist in diesem Zusammenhang ein wichtiger Indikator. Wie im Vorjahr auch, gab es im Berichtsjahr keine Verstöße. Um Anreize für eine erstklassige Beratung und Produktaufklärung zu schaffen, ist eine geringe Stornoquote im Vergütungssystem festgeschrieben. Regelmäßige Stichprobenprüfungen von Vermittlungsvorgängen stellen sicher, dass bei hohen Stornoquoten oder Kundenbeschwerden Leistungsabteilungen und das Compliance-Management aktiv werden. Alle Kundeninformationen, wie beispielsweise Produktinformationsblätter (IPID), Vertragsunterlagen, Allgemeine Versicherungsbedingungen und Jahresmitteilungen werden intern – und bei Zweifeln auch extern – juristisch geprüft. Im Falle von externen Hinweisen, wie beispielsweise Marktratings, werden bei Bedarf Anpassungen bei den Kundeninformationen vorgenommen.

 Gemäß Durchführungsverordnung der EU-Kommission vom 11. August 2017 wurden die Anforderungen an das IPID nach IDD neu geregelt. Die HanseMerkur kommt diesen Anforderung fortlaufend nach und hat im Zuge dessen Prozesse neu etabliert und angepasst, Beratungstechnologien ergänzt und erweitert sowie eine Gelegenheits- und Angemessenheitsprüfung für Versicherungsanlageprodukte eingeführt. Ein unternehmensübergreifender Leitfaden zur Verständlichkeit von Versicherungsprodukten und Kundeninformationen ist in die Produktentwicklungsprozesse integriert und geht zum Teil über die gesetzlichen Anforderungen hinaus. In der Kundenkommunikation und bei Produktinformationen beraten die Call-Center zudem mehrsprachig.

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

 Zur Förderung der Versicherungskompetenz bei jungen Erwachsenen bietet die HanseMerkur zudem Erklärvideos bei YouTube an oder stellt Referenten für Vorlesungen an Universitäten. Senioren werden intensiv zum Thema Versicherbarkeit bei Vorerkrankungen informiert.

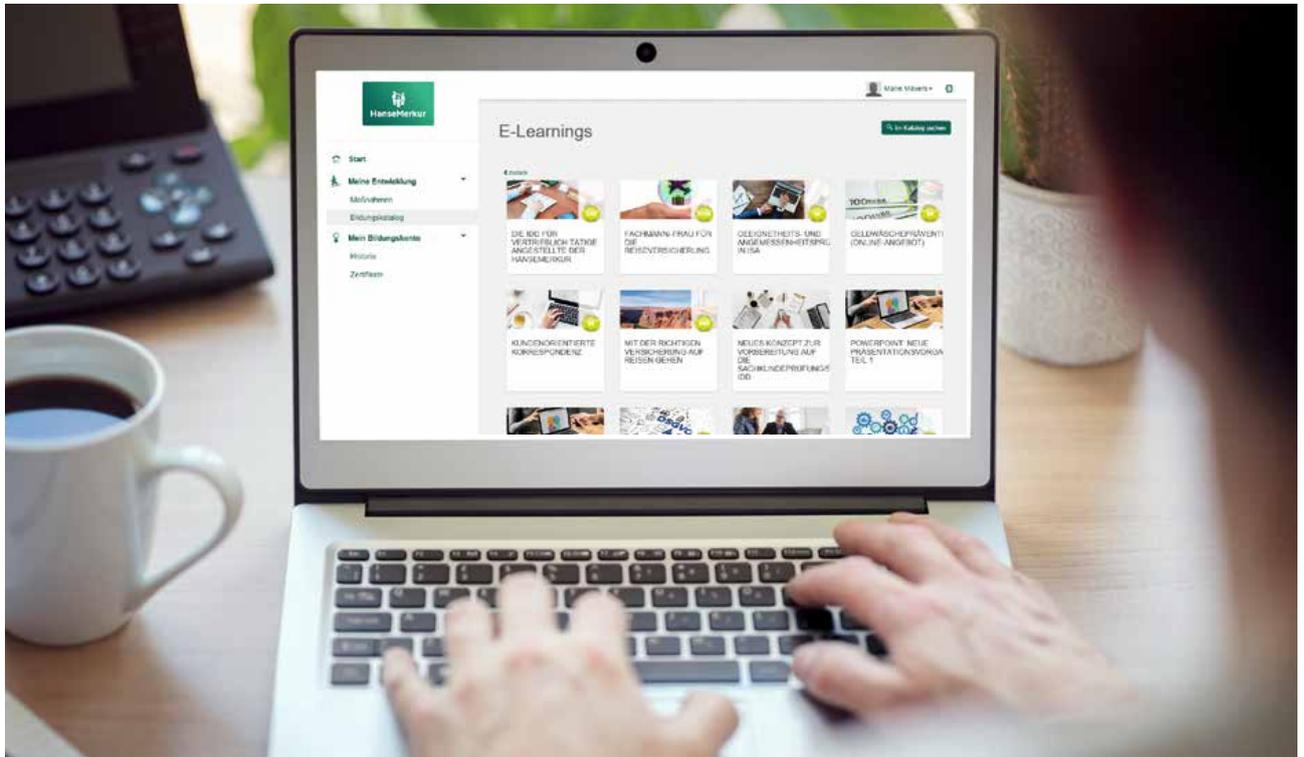
📖 Für den Umgang mit und die Bearbeitung von Kundenbeschwerden im Vertrieb hat die HanseMerkur entsprechende Prozesse implementiert. Beschwerden über Vermittler bzw. über die Beratungsqualität des Vermittlers werden im zentralen Beschwerderegister dokumentiert. Die fachliche Bearbeitung der Beschwerde übernimmt die interne Organisation, damit ist die Vermeidung eines Interessenkonfliktes bei der Aufklärung der Beschwerde organisatorisch sichergestellt. Darüber hinaus finden quartalsweise Auswertungen auf Vermittlerebene statt. Treten Beschwerden über einen Vertriebspartner unabhängig von der Beschwerdeursache mindestens dreimal im Quartal auf, meldet dies die unabhängige Beschwerdemanagementfunktion unaufgefordert an die zuständige Führungskraft im Vertrieb, mit der Maßgabe, den Sachverhalt zu prüfen und ggf. weitere Maßnahmen einzuleiten. Im Jahr 2019 wurde dieser Schwellenwert nicht erreicht.

Vermittlerqualifikation

Der Anspruch der HanseMerkur ist es, ihren Kunden Sicherheit zu geben. Das setzt eine kompetente, verständliche und transparente Beratung durch die Vermittler voraus. Die HanseMerkur führt deshalb bundesweit fortlaufend Qualifizierungs- und Weiterbildungsmaßnahmen bei Ausschließlichkeitsvermittlern und Vertriebsleitern in Präsenzveranstaltungen, online-gestützten Webinaren oder Workshops durch. Sie ist zudem Mitglied der Brancheninitiative „gut beraten“ und führt für die eigenen Ausschließlichkeitsvermittler Weiterbildungskonten. Auf Basis der Sachkundeausbildung der Industrie- und Handelskammer (IHK) werden den Vermittlern im Vertrieb die notwendigen allgemeinen sowie spezifischen Produktkenntnisse vermittelt. Nach Abschluss der jeweiligen Ausbildung erfolgt die Freischaltung in Form von Verkaufsberechtigungen.

Seit der Einführung von IDD wurden die Aus- und Weiterbildungskonzepte entsprechend überarbeitet und angepasst. Besonderes Augenmerk lag in diesem Zusammenhang auf den Schulungen der Mitarbeiter und Vermittler, die verkaufend oder verkaufsberatend tätig sind. Mit Hilfe des digitalen Lernmanagementsystems (LMS) haben die Mitarbeiter und Vermittler direkten Zugriff auf ein Schulungs- und Weiterbildungsprogramm (Seminare, Webinare, Workshops und webbasierte Trainings), einen Überblick darüber, welche Fortbildungen sie absolvieren müssen und zusätzlich Zugriff auf weitere webbasierte Inhalte. Das LMS beinhaltet zudem eine Datenbank mit Weiterbildungskonten für alle Teilnehmer.

Im Berichtsjahr haben die 369 Mitarbeiter, die hinsichtlich IDD geschult werden müssen, insgesamt 7.483 Weiterbildungsstunden absolviert. Dies entspricht durchschnittlich 20,3 Stunden pro Mitarbeiter. Alle vertrieblichen Mitarbeiter im Innen- und Außendienst sind sich der Wichtigkeit der IDD-gemäßen Weiterbildung bewusst und erfüllen bis auf wenige erklärbare Ausnahmen (z. B. aufgrund von Krankheit) die gestellten Anforderungen.



Im Lernmanagementsystem können Mitarbeiter ihre Weiterbildung individuell wählen und sich informieren

3.4 Kundenorientierung und faire Schadensabwicklung

Ein langfristiges und vertrauensvolles Kundenverhältnis sowie eine faire Schadensabwicklung sind von zentraler Bedeutung für die HanseMerkur. Fair bedeutet für den Kunden eine schnelle und unkomplizierte Schadensabwicklung; für das Unternehmen bedeutet es, ein fairer Partner zu sein und Schäden vertragsgerecht sowie nach dem Gleichbehandlungsgrundsatz abzuwickeln. Zum Wohle der Versichertengemeinschaft ist daher eine angemessene Rechnungsprüfung erforderlich, um langfristig möglichst flache – und damit faire – Beitragsentwicklungen abzusichern. Die HanseMerkur hat umfangreiche interne Arbeitsanweisungen und Richtlinien für eine faire, transparente und vertragsgerechte Leistungsregulierung erstellt. Diese Prozesse und Dokumente werden regelmäßig geprüft und bei Bedarf überarbeitet. Zudem gelten auch in der Leistungsabwicklung der GDV-Kodex sowie vertragliche und gesetzliche Verpflichtungen (z. B. BGB, VVG). Die primären Ziele in der Leistungs- und Schadensregulierung – als quantitative Service-Standards konkretisiert und durch ein komplexes Reporting und Berichtswesen überwacht – sind Zügigkeit, Transparenz und Zuverlässigkeit.

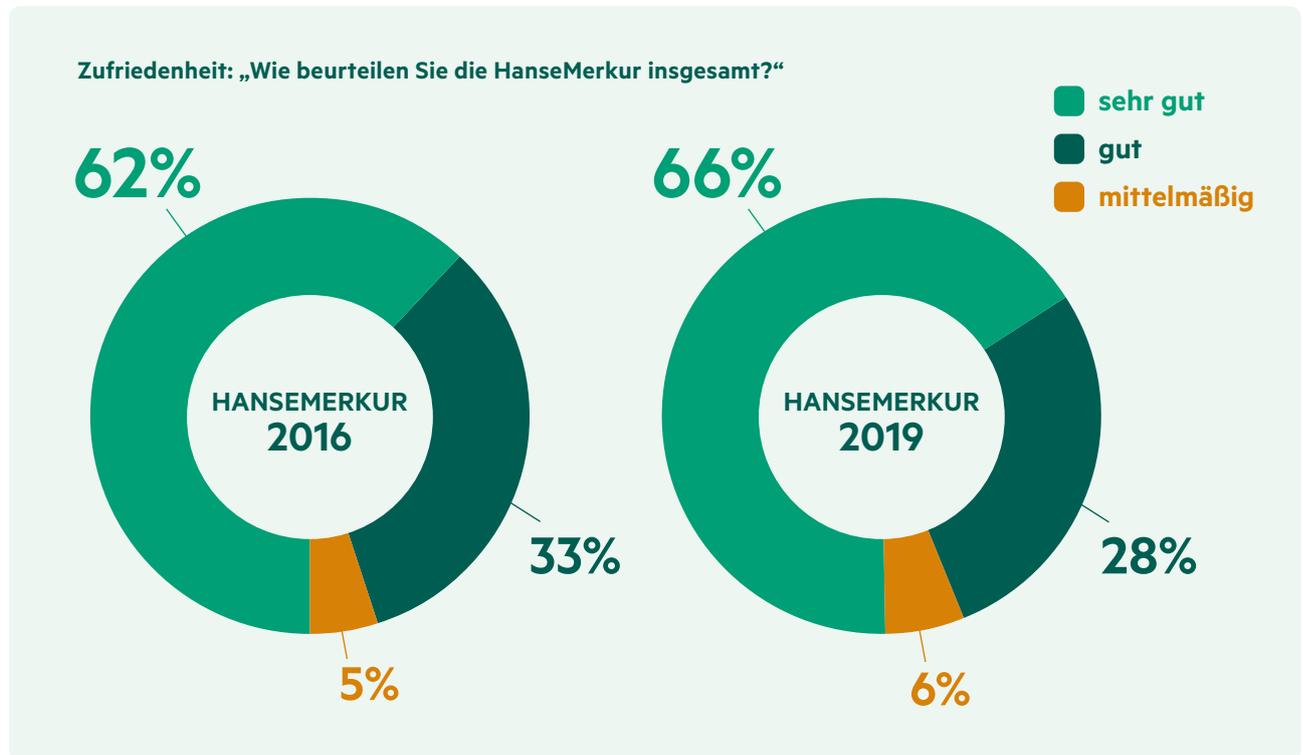
Wenn es trotzdem einmal zu einer Beschwerde kommt, findet die interne Beschwerdeline Anwendung. Kundenbeschwerden werden immer ernst genommen und konsequent erfasst. Jede Beschwerde wird unvoreingenommen und individuell beantwortet. Dabei werden Beschwerden von einer abteilungsübergreifenden Instanz analysiert und in Berichten den Fachbereichen und der Produktentwicklung zur Verfügung gestellt, um ggf. deeskalierend auf wiederkehrende und berechtigte Kritik der Kunden reagieren zu können. Die inhaltliche Bearbeitung richtet sich nach den gesetzlichen Bestimmungen, den anzuwendenden Bedingungen und den Vertragsvereinbarungen. Die HanseMerkur beteiligt sich darüber hinaus am neutralen Schlichterverfahren des GDV- und PKV-Ombudsmanns und weist ihre Kunden etwa in Erstinformativblättern darauf hin. Vorstands-, Ombudsmann- und BaFin-Beschwerden werden von einer zentralen Einheit bearbeitet und nach dem Sechs-Augen-Prinzip qualitätsgesichert. Die Beschwerdequote gilt zudem als Leistungsindikator und kann dem Versicherer auch zeigen, wo Verbesserungspotenzial besteht.



Die Leistungsbearbeitung wird maßgeblich durch unterschiedliche Softwaresysteme unterstützt, durch die der Bearbeitungsprozess optimiert wird. Die in 2018 eingeführte Verwaltungssoftware (KuNEO) in der Krankenversicherung wurde auch im Berichtsjahr weiterhin eingesetzt, so dass auch in der Leistungsregulierung über das Tagesgeschäft hinaus zeitintensive Anforderungen zu erfüllen waren. Für die Leistungsbearbeitung bestand im Berichtsjahr die Herausforderung, dass rund 11 Prozent mehr Dokumente von den Kunden eingereicht wurden als im Vorjahr. So musste die Produktion an Abrechnungen deutlich zulegen und wuchs mit einem Plus von 13,2 Prozent auf rund 1.571.000 erstellte Abrechnungen an. Dennoch konnte die durchschnittliche Erstbearbeitungsdauer auf 8,3 Kalendertage und damit um 0,9 Tage gegenüber dem Vorjahr gesenkt werden. Ein Erfolg der weiteren Effizienzsteigerung in der Leistungsregulierung.

Zum Wohle des Kunden ist die HanseMerkur an einer stetigen Verbesserung der Schadensabwicklung interessiert. Diese läuft in der Regel direkt zwischen dem Kunden und der HanseMerkur je nach Sparte auf dem Postweg, per RechnungsApp, über das Online-Schadenformular und E-Mails. Die ständige Weiterentwicklung automatisierter Prozesse und Softwareanwendungen spielt dabei eine wesentliche Rolle. So wurde in 2018 für die Reiseversicherung eine Online-Schadenanzeige in deutscher und englischer Sprache entwickelt, die Anfang des Jahres 2018 freigeschaltet wurde. Sie ist grundsätzlich überall verfügbar und führt den Versicherten interaktiv durch den Einreichprozess. Dabei unterstützt sie den Kunden, die benötigten Unterlagen vollständig einzureichen und erteilt unmittelbar und automatisiert Rückmeldung zur erfolgreichen Einreichung der Dokumente. Seit Ende 2019 können sich Kunden der Reiseversicherung den Link der Online-Schadenanzeige auch per SMS von dem Kundenservice (HBC) auf ihr Smartphone senden lassen.

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 der Leistungsabrechnung auf elektronischem Wege zurück auf das Smartphone des Kunden über eine digitale Postbox zu ermöglichen, wurden 450.000 Abrechnungen umweltschonend papierlos zugestellt. In den letzten Monaten 2019 hat jeder vierte RechnungsApp-Nutzer diese Zustellung über die digitale Postbox gewählt, Tendenz steigend. Zudem werden fortlaufend die Texte in der Kundenkommunikation hinsichtlich der Verständlichkeit optimiert, was unter anderem auch die Leistungsabrechnungen transparenter macht.



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

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

Doch nicht nur die Zufriedenheit der Kunden ist gestiegen, auch die Erwartungen haben erneut zugenommen. Dieser erkannte Handlungsbedarf ist allein Anspruch der HanseMerkur an ihre eigene Prozessoptimierung und Kundenzufriedenheit – im Branchendurchschnitt liegt die HanseMerkur nämlich mit 65 Prozent Gesamtzufriedenheit bei der Schadensregulierung weiterhin über dem Marktdurchschnitt (Branche: 61 %). Optimierungen in diesen Bereichen wurden bereits durch Maßnahmen 2019 angestoßen, wie z.B. die bereits erwähnte Zeitersparnis durch den Rücklauf der Leistungsabrechnungen auf digitalem Weg oder die Verwaltungssoftware (KuNEO) zur Prozessoptimierung im zeitintensiven Tagesgeschäft der Schadensregulierung. Diese und weitere Maßnahmen werden in 2020 fortgeführt.



Die Mitarbeiter der HMT haben die Aktienkurse fest im Blick



Die HM Trust AG (HMT) ist ein von der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) zugelassenes, bankenunabhängiges Finanzdienstleistungsinstitut mit Sitz in Hamburg. Die Gesellschaft wurde im Sommer 2009 gegründet und gehört zur HanseMerkur. Seit ihrer Gründung betreut die HMT ausschließlich institutionelle Investoren. Hierzu gehören Versicherungsgesellschaften, Stiftungen, Pensionskassen, Unfallversicherungsträger und Versorgungswerke sowie privatwirtschaftliche Unternehmen. Insgesamt wurden im Rahmen von Asset Management Mandaten im Berichtsjahr 9,4 Milliarden Euro verwaltet. Dabei spezialisiert sich die HMT auf die Geschäftsfelder Fondsmanagement, Risikomanagement, Kapitalmarktresearch und Investmentprozess-Beratung.

3.5 Nachhaltige Investitionen

Investitionen erfolgen bei der HanseMerkur stets nach den Regeln des „gelebten Anstands“. Hierzu gehört für die HanseMerkur zum einen, alle gesetzlichen Anforderungen stets zu erfüllen. Darüber hinaus gilt es im Einklang mit den Unternehmenswerten der HanseMerkur, dem Leitbild des Ehrbaren Kaufmanns sowie der Leitidee Hand in Hand ist HanseMerkur zu handeln und zu agieren. Als Treuhänder-Unternehmen der HanseMerkur fungieren die HMT im Bereich der Finanzanlage und die HMG im Bereich der Immobilieninvestments in der Verwaltung und Investition von Prämiegeldern der HanseMerkur und Drittgeldern.

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

Nachhaltige Finanzanlagen

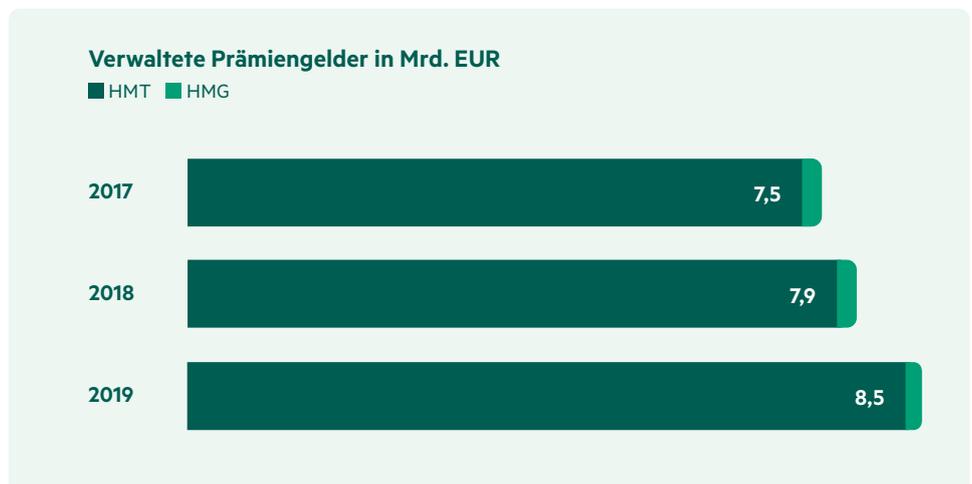
Die HMT ist im Bereich der Kapitalanlagen mit dem Thema Nachhaltigkeit erfahren und betreut bereits seit 2016 Finanzanlagen gemäß nachhaltiger Kriterien. Dem Handeln der HMT liegt das Verständnis zugrunde, dass sie als Treuhänder der Versicherungsgelder auch eine Verantwortung für den Erhalt einer lebenswerten Umwelt trägt. In diesem Sinne hat sich die HMT auf den Weg der Nachhaltigkeit begeben. Grundsätzlich werden keine Kredit-Derivate eingesetzt und es wird auch nicht in unethische Kapitalanlagen investiert, wie kurzfristige Spekulationen auf Nahrungsmittelpreise, Produzenten von Streumunition und Pornografie.

Bei der Kapitalanlage sieht sich die HanseMerkur der Herausforderung gegenüber, in einem Niedrigzinsumfeld ausreichend hohe Erträge zu erwirtschaften und gleichzeitig der eigenen sozialen Verantwortung sowie den zunehmenden gesellschaftlichen Anforderungen an die Nachhaltigkeitsleistung gerecht zu werden. Im Laufe des Berichtsjahres hat die Aufmerksamkeit für Nachhaltigkeit in allen gesellschaftlichen Bereichen stark zugenommen. Dies gilt auch für die Anforderungen an gesellschaftlich verantwortliches Handeln und transparente Berichterstattung in der Kapitalanlage. Investoren, Kunden und weitere Stakeholder fragen ihre Dienstleister vermehrt und intensiver nach Angeboten und Fortschritten zur nachhaltigen Kapitalanlage. Die Regulatorik unterstützt und beschleunigt diese Entwicklung. Die Nachfrage und das Angebot nachhaltiger Finanzanlagen wachsen dynamisch. Ziel der HMT ist es deshalb, die nachhaltige Kapitalanlage weiter auszubauen, das beinhaltet die Nachhaltigkeit für die bestehenden Anlagen und die Auflage neuer nachhaltiger Fonds mit differenzierten Profilen.

Maßnahmen im Sinne einer nachhaltigen Entwicklung

Insgesamt sind 26 Mitarbeiter für die HMT tätig. Durch einen eigens benannten Leiter Nachhaltigkeit, drei Mitarbeitern, die explizit im Bereich ESG-Integration in Finanzanlagen involviert sind, und die regelmäßige Weiterbildung der Mitarbeiter zum Thema Nachhaltigkeit in der Vermögensanlage, unterstreicht den nachhaltigen Fokus der HMT. Die Mitarbeiter stehen außerdem im regelmäßigen Austausch mit Beratern, Asset Managern und Kunden, die auf Nachhaltigkeit in Finanzanlagen spezialisiert sind.

Die HMT verfügt über kein eigenes internes Nachhaltigkeitsresearch, sondern bedient sich dazu spezialisierter Datenlieferanten wie der ISS ESG (ehemals oekom) sowie seit kurzem zusätzlich MSCI (Morgan Stanley Capital International), um an einer verstärkten Integration von Nachhaltigkeitskriterien in Kapitalanlagen zu arbeiten. Die HMT gibt Nachhaltigkeitskriterien für die Auswahl von Unternehmens- und Staatentiteln vor und die Datenlieferanten geben anhand dieser Kriterien Listen mit selektierten investierbaren Emittenten heraus. Auf Basis dieses nachhaltigen Universums erfolgen Investments nach ökonomischen Kriterien. So wurden 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 und betreut. Bereits seit mehreren Jahren betreut die HMT den Spezialfonds einer Stiftung. Dieses Vermögen ist nach strengen, individuellen Nachhaltigkeitskriterien zusammengesetzt, die sich aus dem Förderzweck der gemeinnützigen Stiftung der Kinder- und Jugendhilfe ableiten. Zusätzlich werden ökologische Kriterien eingehalten. Im Berichtsjahr konnte auf diese Weise ein weiteres nachhaltiges Mandat eines großen kirchlichen Trägers gewonnen werden.



Zahlenangaben Gesamtprämiegelder

Abbildung 11

Bereits im Vorjahr wurden drei nachhaltige Publikumsfonds aufgelegt, die alle den gleichen strengen Nachhaltigkeitskriterien unterliegen. Bei diesen nachhaltigen Publikumsfonds handelt es sich um europäisch ausgerichtete Vermögen. Im Vergleich zum Vorjahr ist das Gesamtvolumen dieser ESG-Assets (Environment, Social, Governance) bei Drittkunden gestiegen und ergibt derzeit ein Volumen von insgesamt 51,1 Millionen Euro. Sie lassen sich wie folgt kategorisieren:

Der „**HMT Euro Aktien Defensiv ESG**“ ist ein Aktienfonds mit einer gegenüber der reinen Aktienanlage risikomindernden Strategie. Es wird durch einen Fokus auf Dividendenrenditen die Generierung überdurchschnittlicher ordentlicher Erträge zur Ausschüttung angestrebt. Die Bezeichnung „ESG“ steht für die drei Themenfelder der Nachhaltigkeit: Environment, Social, Governance.

Der „**HMT Euro Balanced Nachhaltigkeit**“ strebt einen langfristigen Vermögenszuwachs auf Basis eines Portfolios aus Staats- und Unternehmensanleihen sowie Aktien liquider Wertpapierklassen an.

Der „**HMT Corporates RiskControl ESG**“ soll einen langfristigen Vermögenszuwachs an den europäischen Unternehmensanleihemärkten erzielen. Der Fonds investiert schwerpunktmäßig in europäische Unternehmensanleihen, die in Euro denominated sind.



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 und in mehreren Fällen übertroffen. Im Berichtsjahr lag der Anteil ESG-konformer Publikumsfonds bei über 25 Prozent und wurden in ihrer Nachhaltigkeitsqualität weiter erhöht. Insbesondere durch die Hinzunahme strenger Kriterien zum Klimaschutz, indem Kohle, Erdgas, Ölsande und Fracking ab geringen Quoten ausgeschlossen sind. Für diese Fonds wurden der HMT vom Forum für Nachhaltige Geldanlagen in Deutschland, Österreich, Liechtenstein und der Schweiz (FNG) im Berichtsjahr zwei Siegel verliehen: Im Mai 2019 das Europäische SRI-Transparenzlogo. In der Begründung heißt es: Das SRI-Transparenzlogo „steht für mehr Transparenz im nachhaltigen Anlagemarkt und stellt einen wichtigen Schritt für die Qualitätssicherung nachhaltiger Geldanlagen und die Förderung des Vertrauens in diese besondere Form von Investments dar.“

Im November 2019 wurden die drei nachhaltigen Publikumsfonds zusätzlich mit dem FNG-Siegel ausgezeichnet. Das FNG-Siegel ist als nichtstaatliches Gütesiegel der führende Qualitätsstandard im Markt nachhaltiger Geldanlagen.

Im Zuge des Risikomanagements von Kapitalanlagen wurde das HMT-Frühwarnsystem instrumentalisiert. Es handelt sich dabei um ein datenbankgestütztes Risikomanagement-Instrument zur systematischen Überwachung von Unternehmensanleihen und Staatsanleihen mit Fokus auf europäische Emittenten. Hierbei werden diejenigen Wertpapiere identifiziert, bei denen die Gefahr einer Bonitätsverschlechterung des Emittenten in der Weise besteht, dass die Wahrscheinlichkeit eines Anleihe-Ausfalls deutlich ansteigt. 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 zur Verfügung gestellt.

Die Zukunft nachhaltiger Investitionen

Für die Zukunft sieht die HMT es als unverzichtbare Aufgabe, die nachhaltige Kapitalanlage weiter auszubauen. Im Berichtsjahr waren Vertreter der HMT bei zahlreichen Veranstaltungen rund um die Themen Nachhaltigkeit und Sustainable Finance vertreten. So nahm z.B. Dr. Carsten Lang, Vorstand Portfoliomanagement, an einem Round Table des private banking Magazins teil. Mitarbeiter der HMT referierten u.a. beim Hannover Finance Symposium der Leibniz Universität und bei einer Tagung zur Zukunft der Bildung in Brüssel.

Es wird vorangetrieben, Nachhaltigkeitsaspekte als weitere Risiko- und Qualitätsdimension in die Frühwarnsysteme zu integrieren (sogenannte ESG-Integration). Hierzu sind jedoch eingehende statistische Datenanalysen und der Aufbau von Analysekompetenz im Bereich Nachhaltigkeit erforderlich. So wurde durch die Anbindung entsprechender Datenprovider der Zugang zu relevanten Nachhaltigkeitsinformationen geöffnet.

Die HMT hat sich im Berichtsjahr ein klares Nachhaltigkeitsprofil erarbeitet, das nun schrittweise auf- und ausgebaut wird: Es umfasst neben der bereits beschriebenen ESG-Integration die Erweiterung des Reportings um Nachhaltigkeitsthemen sowie perspektivisch das sogenannte Engagement. Das bedeutet, dass die HMT aktiv Unternehmen, in die investiert wurde, auf dem Weg zu mehr Nachhaltigkeit begleiten wird.



Unter dem Dach der HanseMerkur Grundvermögen AG (HMG) werden seit 2014 sämtliche Immobilienaktivitäten der HanseMerkur gebündelt und forciert. Mit anfangs fünf Mitarbeitern und einem Anlagevolumen von rund 500 Millionen Euro, sollte der Immobilienbestand der Unternehmensgruppe optimiert und deutlich ausgebaut werden. Hierzu wurden Immobilien-Spezialfonds und andere Investmentvehikel etabliert, an denen sich bis heute institutionelle Investoren Hand in Hand mit der HanseMerkur beteiligen können. Die HanseMerkur bleibt als Co-Investor dauerhaft und nennenswert an den Investments beteiligt. So entsteht eine belastbare Interessenkongruenz zwischen Asset Manager und Investoren. Derzeit verwaltet die HMG ein gesamtes Anlagevermögen von knapp zwei Milliarden Euro, die 100 Gebäude umfassen, von denen vier Gebäude der Eigen- und die restlichen der Fremdnutzung dienen.

Nachhaltige Immobilieninvestments

Die HMG ist fokussiert auf Neubauten, welche per se eine deutlich höhere energetische Nachhaltigkeit haben als alte Bestandsbauten. Das Unternehmen verwaltet sowohl Prämien- als auch Drittkundengelder. Das reine Investitionsvolumen lag 2019 bei 224 Millionen Euro in insgesamt sieben Fonds mit Fokus auf Neubauten, Büro, Wohnen und Shoppingcenter. Davon stammen 187 Millionen Euro der Investitionen aus Prämiegebern und 37 Millionen Euro von Drittkunden. Die geografische Abdeckung beläuft sich hauptsächlich auf Deutschland, mit einer Ausnahme: Bei dem HMG Grundwerte Chancen Fonds wird auch in Österreich investiert. Das Anlagevolumen der HMG setzt sich zu 47 Prozent aus dem Dachfonds (der zu 100 % aus HanseMerkur-Prämiegebern besteht) und zu 53 Prozent aus Spezialfonds zusammen. In die Spezialfonds können auch institutionelle Anleger investieren. Auch die HanseMerkur investiert in die Spezialfonds.

Nachhaltigkeit in der Ankaufphase

In Bezug auf das Thema Nachhaltigkeit im Immobilieninvestment muss zwischen zwei Phasen unterschieden werden, nämlich dem Ankauf und dem Geschäftsbetrieb von Immobilien.

Wenn es wirtschaftlich sinnvoll und technisch möglich ist, wird beim Ankauf von Wohnprojekten ein über die Energieeinsparverordnung (EnEV) hinausgehender Energiestandard vereinbart. Insbesondere bei Bürogebäuden wird auf die Beachtung von Nachhaltigkeitskriterien großen Wert gelegt, weil die Zertifizierung beim späteren Weiterverkauf ein Differenzierungsmerkmal darstellen kann, das vom Kunden gewürdigt wird. Die Entscheidung über eine nachträgliche Zertifizierung fällt im Einzelfall bzw. objektspezifisch.



Das BONNJOUR in Bonn ist mit dem DGNB-Zertifikat in „Gold“ für nachhaltige Büro- und Verwaltungsgebäude ausgezeichnet.



Neben dem Zertifikat für den Bezug von Ökostrom (links) nutzt die HMG eine Form der CO₂-Kompensation, um einen Ausgleich zur stimmigen Ökobilanz beizutragen. Grundlage ist das Kyoto-Protokoll zum Rahmenübereinkommen der Vereinten Nationen über Klimaänderungen. Hiernach ist zunächst eines der Ziele, Energie einzusparen. Erfolgt die Einspeisung mit Energie nicht oder nur anteilig aus Ökoquellen, ist als Äquivalent der Kauf von Emissionsminderungszertifikaten erforderlich, um als Ausgleich Klimaschutzprojekte weltweit zu fördern. Durch den Erwerb von 5.072 Tonnen CO₂-Äquivalenten unterstützt die HMG das Projekt „Wasserkraft im Himalaya“ (rechts).

Da es sich bei den Objekten der HMG vorrangig um Neubauten handelt, stellt das Unternehmen sicher, dass gesetzliche Vorgaben zu Arbeitsbedingungen und Umweltstandards eingehalten werden. Unternehmen, die von der HMG beauftragt werden, müssen den Nachweis erbringen, dass alle Mitarbeiter angemeldet sind, die gesetzlichen Vorgaben eingehalten werden sowie die Unbedenklichkeitserklärung des Finanzamts unterschrieben ist. Außerdem gehört zu jedem Objekt eine sehr detaillierte Baubeschreibung inkl. der Angaben zu Materialien. Im Rahmen der technischen, kaufmännischen, juristischen, steuerlichen und umwelttechnischen Due Dilligence werden die Anforderungen dementsprechend vor Ankauf von Objekten geprüft und erprobt. Einen großen Einfluss auf die Nachhaltigkeit der Objekte haben außerdem die steigenden Anforderungen und Vorgaben an ein energieeffizientes Bauen. Dies wird z.B. durch weitere und verschärfte Vorgaben im Rahmen der staatlichen Förderung deutlich. Beispielhaft dafür sind die energetischen Standards der Kreditanstalt für Wiederaufbau (KfW) für geförderte Neubauten (KfW-55, KfW-40). Die steigenden Regulierungen des Gesetzgebers führen im Beispiel KfW-40 zu erhöhten Baukosten und daraus resultierenden höheren Kaufpreisen als in der Vergangenheit. Eine positive Konsequenz aus KfW-40 ist hingegen die steigende Energieeffizienz. Außerdem steigt durch diese gesetzliche Vorgabe der Wert der Immobilie gegenüber älteren Gebäuden bei gleichzeitiger Verbesserung des Wohnkomforts.

Aktuell umfasst der Bestand der HMG 100 Gebäude, von denen sechs genutzte Bürogebäude eine Zertifizierung besitzen. Dazu gehört auch das 2013 neu gebaute Bürogebäude in unmittelbarer Nachbarschaft zur HanseMerkur Hauptverwaltung, das 2017 den DGNB-Platin-Status der Deutschen Gesellschaft für nachhaltiges Bauen zugesprochen bekommen hat. Mit dem Gold-Status versehen sind die Gebäude: Arena Boulevard in Berlin, die Rosenberghöfe in Stuttgart, das Smarthouse in München, das Bonjour in Bonn und das Trikot Office in München. Damit besitzen etwa 16 Prozent der Bürogebäude im Bestand der HMG eine Zertifizierung nach DGNB, LEED (Leadership in Energy and Environmental Design) oder BREEAM (Building Research Establishment Environmental Assessment Method), das älteste und am weitesten verbreitete Nachhaltigkeitszertifikat.

Nachhaltigkeit im Geschäftsbetrieb

Neben den Anforderungen für Nachhaltigkeit in der Ankaufphase achtet die HMG auch auf die Nachhaltigkeit während des laufenden Geschäftsbetriebes. Auf Basis des Objektzustands wird durch nachhaltige Energieeinkäufe, den Einbau von Aggregaten zur Reduzierung und Optimierung der Energienutzung und Schulung der Mitarbeiter zur Ressourcenschonung, auf die Erfüllung von Nachhaltigkeitskriterien großen Wert gelegt. Tätigkeiten im laufenden Geschäftsbetrieb fallen für die eigenen Standorte in den betrieblichen Umweltschutz der HanseMerkur und werden im nachfolgenden Kapitel (Betrieblicher Umweltschutz, S. 71) durch nachhaltigkeitsfördernde Maßnahmen des Facility Managements ergänzt.

Für die HMG ist im laufenden Geschäftsbetrieb die Energieeffizienz eine wichtige messbare Größe, die neben den Nachhaltigkeitsaspekten auch ein Vermietungsargument darstellt. Zum einen wirkt sie 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. Die HMG bezieht für alle Gebäude im Portfolio 100 Prozent Ökostrom. Auch der ausgehandelte Gas-Vertrag mit dem Anbieter umfasst ausschließlich CO₂-neutral hergestelltes Gas. Während des Geschäftsbetriebes werden für den Erhalt und nachhaltigen Ausbau der Objekte von der HMG externe Dienstleister, z.B. Handwerker, Reinigungskräfte und Hausmeister, beauftragt. Im Zuge dessen werden bevorzugt Verträge mit namenhaften Dienstleistern abgeschlossen, die nach ISO 9001 zertifiziert und im Branchenverband für Nachhaltiges Facility Management als Mitglied aktiv tätig sind.

Der Gesamtenergieverbrauch (Strom und Gas) des Immobilienportfolios der HMG betrug im Geschäftsjahr 2019, gemessen an den vorliegenden Liefermengen für 2018, 7.168,3 MWh. Für das nächste Berichtsjahr plant die HMG die Prozesse der Datenerhebung anzupassen, so dass dann die tatsächlichen Ist-Verbräuche angegeben werden können. Auch für die kommenden Jahre erwartet die HMG weitere Reduktionen des Energieverbrauchs im Portfolio. Über die Gesamtlaufzeit des Vertrags mit dem Gasversorger werden bis 2022 Energieeinsparungen im Wert von insgesamt rund 67.000 Euro je vollem Lieferjahr erwartet.

Aufgrund des auslaufenden Stromrahmenvertrages zum 31. Dezember 2019 und des volatilen Strommarktpreises wurde der bestehende Stromrahmenvertrag bis Ende 2023 verlängert und das Beschaffungsmodell auf eine Tranchen-Beschaffung mit mehreren Beschaffungszeitpunkten umgestellt. Um das Risiko eines Marktpreiseinbruchs und damit verbundene zu hohe Beschaffungskosten über die Laufzeit bis Ende 2023 zu vermeiden wird die Beschaffung der Strommengen für die Lieferjahre 2020 bis 2023 auf Basis eines Tranchen-Modells durchgeführt.

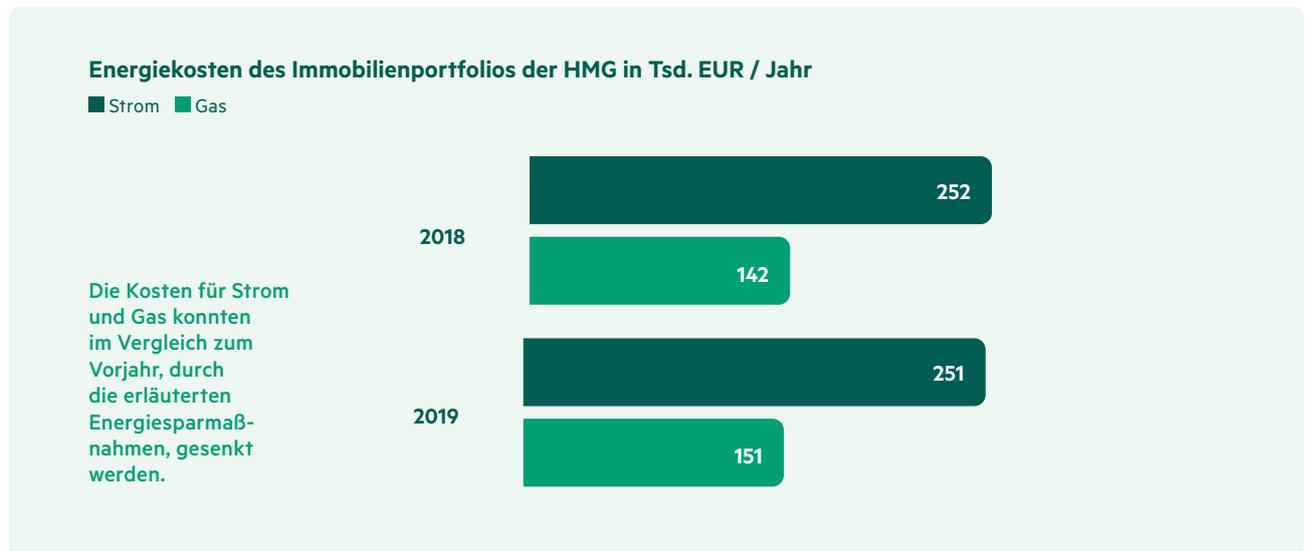


Abbildung 12

Bei einem Tranchen-Modell werden die Strommengen in mehrere Teilmengen (Tranchen) unterteilt und diese Teilmengen zu unterschiedlichen Zeitpunkten auf Basis einer definierten Einkaufsstrategie eingedeckt. Hierdurch wird das Beschaffungsrisiko auf mehrere Beschaffungszeitpunkte verteilt und die Gefahr den falschen Beschaffungszeitpunkt gewählt zu haben sinkt. Der zukünftige Strompreis für ein Lieferjahr ergibt sich dann als Mittelwert aus den jeweils eingekauften Tranchen mit ihren jeweiligen Preisen.

Beim Energieposten Strom wurden bis Auslauf des Vertrags Ende 2019, Kosten in Höhe von 124.800 Euro je vollem Lieferjahr reduziert. Grundlage dieser Einsparungen sind u.a. die regelmäßigen in Auftrag gegebenen Instandhaltungsmaßnahmen der HMG. So wurden auch im Berichtsjahr diverse Maßnahmen ergriffen. Insbesondere die Objekte in den älteren Baualtersklassen werden laufend auf Energieeffizienz überprüft und saniert. Im Zuge dessen wurde 2019 im Fachmarktzentrum Pocking eine energieeffiziente Gasbrennwertanlage installiert. Da außerdem überwiegend Neubauten gekauft werden, ist die energetische Situation der Gebäude insgesamt als sehr gut zu bewerten. Auch in der Hauptverwaltung der HanseMercur wurden im Berichtsjahr Maßnahmen zur Verbesserung der Energieeffizienz ergriffen. Im Zuge dessen wurden 330 Leuchtstofflampen gegen LED-Leuchtmittel ausgetauscht. Dies führt zu einer jährlichen Einsparung von knapp 57.000 Watt und gleichzeitig zu einer Amortisation der Investition nach bereits 1,6 Jahren.



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

Mitarbeiter



Die ausführlichen Kennzahlen, die das Kapitel Mitarbeiter betreffen, finden Sie in der Dreijahresbetrachtung zusammengefasst auf den Seiten 92–93.

4.1 Strategischer Ansatz und Kennzahlen Personalstamm

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

Die nachhaltige Personalpolitik der HanseMerkur zeichnet sich durch Gesundheitsvorsorge, kontinuierliche Weiterbildung, aber auch durch Flexibilität bei der Arbeitszeit aus. Dem demografischen Wandel wird durch eine zukunftsorientierte Personalplanung, ein modernes Personalmarketing und eine bedarfsgerechte Ausbildung Rechnung getragen. Zudem fördert das Unternehmen den generationsübergreifenden Wissens- und Erfahrungsaustausch zwischen den Mitarbeitern. Durch zielgerichtete Weiterbildung und Förderung werden Mitarbeiter wie Führungskräfte hochqualifiziert und auf Veränderungen vorbereitet. Hinzu kommen neue Talententwicklungsprogramme, die motivierte Leistungsträger dazu qualifizieren, bestimmte Schlüsselkompetenzen in verschiedenen Unternehmensbereichen zu entwickeln. Auf diesem Wege begegnet die HanseMerkur auch dem Mangel an Fach- und Führungskräften.

Mitarbeiter nach Geschlecht, Anstellungsvertrag und Altersgruppe

alle Angaben in Köpfen	2017	2018	2019
Gesamt	1.375	1.407	1.477
davon Frauen	756	774	810
davon Vollzeit	470	477	471
davon Teilzeit	279	297	339
davon Männer	619	633	667
davon Vollzeit	571	580	598
davon Teilzeit	55	53	69
davon Divers	0	0	0
davon unter 30 Jahre	285	239	249
davon 30–50 Jahre	744	749	827
davon über 50 Jahre	364	419	401

Abbildung 13

Zusammensetzung der Belegschaft

alle Angaben in Köpfen	2017	2018	2019
Mitarbeiter ohne Auszubildende	1.317	1.365	1.433
davon Innendienst	1.262	1.312	1.381
davon Außendienst	55	53	52
Selbstständige im Außendienst (§84 HGB)	773	708	721

Abbildung 14

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

Personalstrategie und -management

Die Personalstrategie ist Teil der übergreifenden Unternehmensstrategie der HanseMerkur. Die zentrale Herausforderung dabei ist es, auf einem sich immer schneller entwickelnden Arbeitsmarkt ein attraktiver Arbeitgeber zu bleiben. Mit flexiblen Arbeitsbedingungen, einer leistungsgerechten Vergütung, Maßnahmen zur besseren Vereinbarkeit von Beruf und Familie sowie der Umsetzung moderner Arbeitsformen in einer digitalisierten Arbeitswelt, positioniert sich die HanseMerkur in einem umkämpften Feld immer knapper werdender Talente. Gute Sozialleistungen, das betriebliche Gesundheitsmanagement und attraktive Altersvorsorgemodelle stärken die Mitarbeiterbindung. In diesem Umfeld sind die Mitarbeiter motiviert, Hand in Hand die besten Lösungen für die Kunden der HanseMerkur zu entwickeln. Die aktuelle Personalstrategie wird jährlich dahingehend geprüft, ob neue Entwicklungen, Handlungsfelder oder Ziele identifiziert wurden.

Schon beim Berufsstart die richtige Entscheidung getroffen: die Auszubildenden und dualen Studenten der HanseMerkur



Auszeichnungen und Zertifizierungen:
Als Mitglied im Arbeitgeberverband der Versicherungsunternehmen in Deutschland (AGV) hat die Hanse-Merkur neben diversen Auszeichnungen für Ausbilder, zahlreiche Zertifizierungen und Siegel für gute Personalarbeit erhalten. Dazu zählen u. a. audit berufundfamilie, Hamburgs bester Arbeitgeber, „Qualität durch duale Ausbildung“ (Handelskammer Hamburg), die Arbeitsschutz Partnerschaft Hamburg für sichere und gesunde Arbeitsplätze sowie der ver.di- Ausbildungsgrammy.

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

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

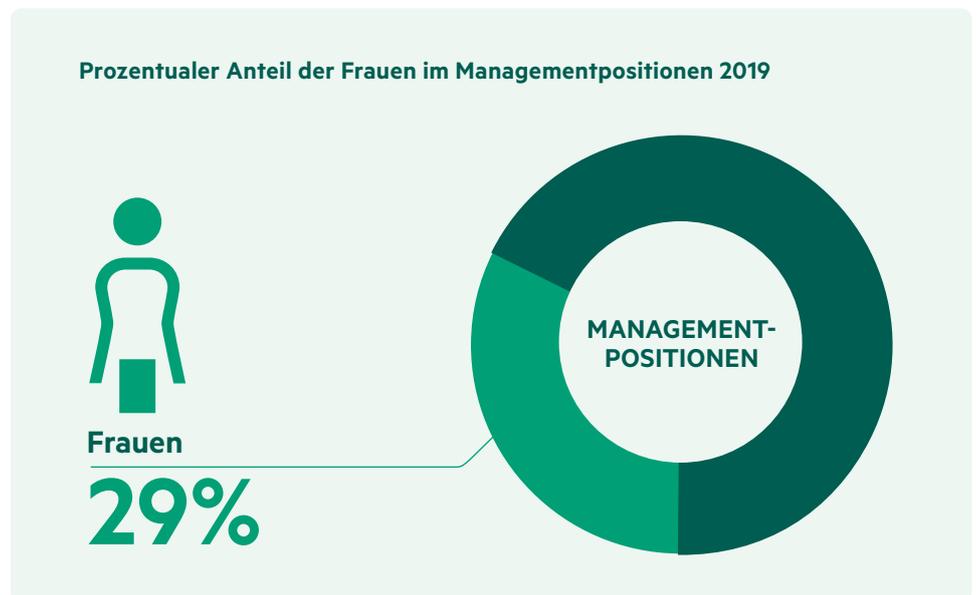
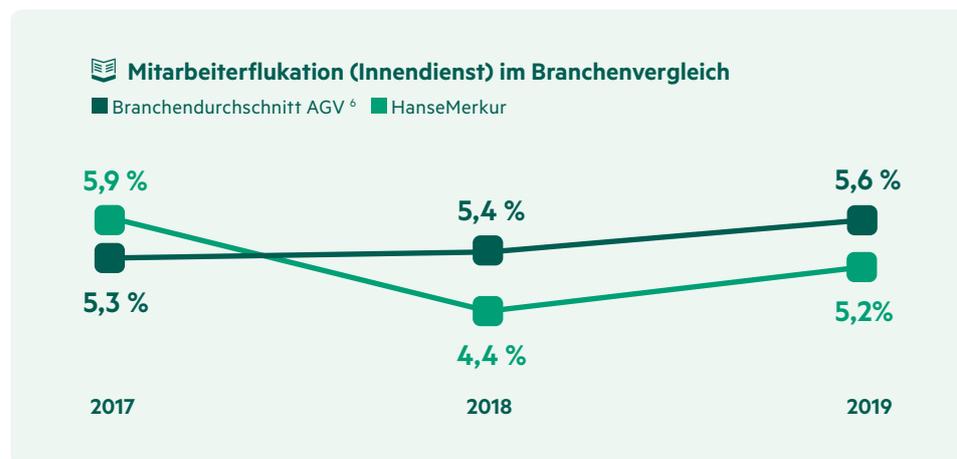


Abbildung 15

4.2 Mitarbeitergewinnung und -bindung

Langfristige und sichere Anstellungsverhältnisse

Die Personalstrategie der HanseMerkur verfolgt das Ziel, ihre Mitarbeiter bedarfsgerecht und zukunftsorientiert zu qualifizieren und langfristig an das Unternehmen zu binden. Der Haupterfolgsweg zur Erreichung dieses Ziels sind kompetente, leistungsbereite, loyale und selbstbewusste Mitarbeiter, deren selbstständiges Arbeiten und „innerer Motor“ besonders wichtig sind. Für vakante Positionen erfolgt zunächst eine interne und zu einem späteren Zeitpunkt ggf. eine externe Stellenausschreibung. Auf eine geschützte Bewerbermanagement-Datenbank haben die Führungskräfte Zugriff. Zwischen Bewerbungseingang und erstem Interview, das grundsätzlich von Personalabteilung und Fachbereich zu zweit geführt wird, liegen maximal sieben Tage. Nach erfolgreichem Erstgespräch können die Bewerber bei einem „Schnuppertag“ das zukünftige Team, den Arbeitsplatz sowie die Arbeitsinhalte kennenlernen, um die Entscheidungsfindung von zwei Seiten her abzusichern. Die HanseMerkur verzichtet auf den Einsatz von Leiharbeitnehmern.



⁶ Arbeitgeberverband der Versicherungsunternehmen in Deutschland e.V.,
Quelle: <https://www.agv-vers.de/statistiken/branchenzahlen.html>

Abbildung 16

Die Mitarbeitergewinnung und -bindung ist eine wesentliche Säule der Personalstrategie der HanseMerkur. Sie wird laufend angepasst, um den aktuellen Trends im Bereich Personal Rechnung zu tragen. Die Fluktuationsrate wird bei der HanseMerkur als Leistungsindikator für die Mitarbeitergewinnung und -bindung verwendet. Der „Kampf um die Talente“ machte sich im Berichtsjahr durch eine leicht gestiegene Fluktuationsrate bemerkbar: sie stieg um 0,8 Prozent auf 5,2 Prozent. Im Vergleich zum Branchendurchschnitt von 5,6 Prozent fällt der Wert weiterhin geringer aus. Zur Mitarbeiterbindung und einer modernen Arbeitsplatzkultur hat das Unternehmen einen breiten Strauß an Maßnahmen ergriffen. Dazu zählen vielfältige Teilzeitangebote zur Vereinbarkeit von Beruf und Familie.



audit
berufundfamilie:
seit der Urkunden-
übergabe
2018 darf die
HanseMerkur
das Zertifikat
dauerhaft tragen

Die Nutzung der alternierenden Teleheimarbeit steigt kontinuierlich an und wurde im Berichtsjahr von 226 Mitarbeitern genutzt (2018: 211). Außerdem zählen zu dem Angebot die flexiblen Arbeitszeitmodelle sowie ein System materieller und immaterieller Zusatzleistungen, etwa im Bereich der Kinderbetreuung (Kooperation mit elbkinder-Kita; „Notfallmamas“, die erkrankte Kinder von Mitarbeitern zu Hause betreuen). Darüber hinaus gibt es Job-Sharing-Modelle zur optimalen Arbeitsplatzauslastung, ein modernes Arbeitsschutz-Management-System für gesunde Arbeitsplätze, ein Wiedereingliederungs- bzw. Integrationsmanagement in Zusammenarbeit mit dem Betriebsarzt, Maßnahmen zur Gesundheitsförderung sowie Teilzeitmodelle und Beraterverträge, um das Know-how älterer Mitarbeiter für das Unternehmen zu erhalten. Im Berichtsjahr wurde ein neuer Onboarding-Prozess zur besseren Einarbeitung neuer Mitarbeiter konzipiert und zum Jahresbeginn 2020 umgesetzt. Um weiterhin mit der Zeit zu gehen, sind für 2020 aufbauende Maßnahmen im Bereich des mobilen Arbeitens vorgesehen. Außerdem durchläuft das Unternehmen seit 2012 erfolgreich im Dreijahresrhythmus das audit berufundfamilie und darf seit 2018 das Zertifikat dauerhaft tragen.



Flexible Arbeitsmodelle

Die HanseMerkur verfolgt das Ziel, allen Mitarbeitern Möglichkeiten zur flexiblen Arbeitszeitgestaltung einzuräumen. Dieses Handlungsfeld implementiert die Vereinbarkeit von Beruf, Familie und Privatleben. Das Unternehmen ist bestrebt, zeitgemäße Lösungen anzubieten sowie die technischen und organisatorischen Rahmenbedingungen weiterzuentwickeln. Mit diesem formulierten Ziel werden die flexiblen Arbeitszeitmodelle sowie mobile Arbeitsformen und alternierende Telearbeit seit Jahren erfolgreich umgesetzt und verzeichnen einen starken Zulauf. Insbesondere die mobilen Arbeitsformen, werden für die Mitarbeiter immer attraktiver. Das bestätigt die große Anzahl von 720 ausgegebenen „Token“ im Berichtsjahr, wodurch knapp die Hälfte aller Mitarbeiter der HanseMerkur, das Angebot des mobilen Arbeitens von Zuhause aus, an eigenen sowie an Firmen-Laptops, nutzen.

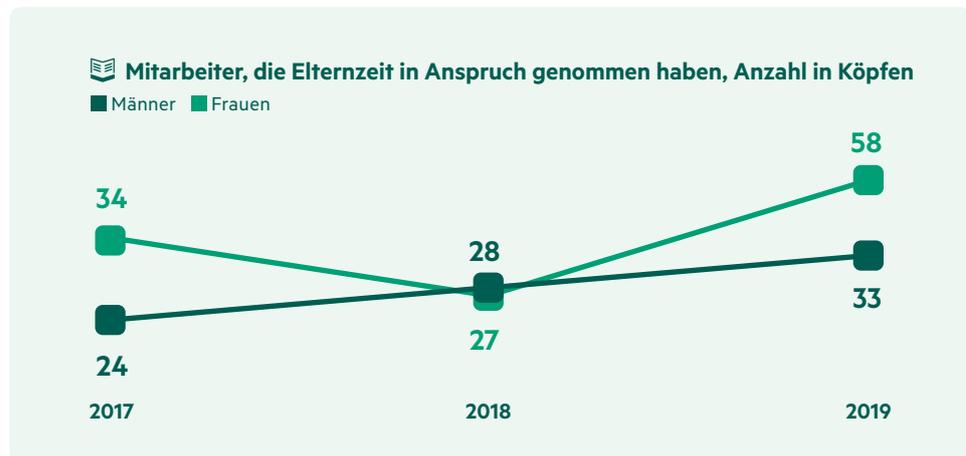


Abbildung 17

 Im Bereich der Kinderbetreuung existiert die Kooperation mit einer elbkinder-Kita. Hier sind Belegplätze für Mitarbeiter-Kinder ebenso fest etabliert wie eine Notfallbetreuung. Und für besondere Krisensituationen können Angestellte der HanseMerkur auf sogenannte erfahrene „Notfallmamas“ zurückgreifen. Diese Kinderkrankenschwestern, Erzieherinnen, Sozialpädagoginnen oder Tagesmütter betreuen die Kids im elterlichen Zuhause. Zusätzlich wurde im Jahr 2018 eine Kinderbetreuung während der Hamburger Schulferien durch die kidz-playground eingeführt und im Berichtsjahr fortgeführt. Eltern können ihre Kinder gegen eine geringe Selbstbeteiligung an Sport- und Freizeitmaßnahmen teilnehmen lassen. Darüber hinaus wurde im Berichtsjahr die Arbeitszeit weiter flexibilisiert, um die Betreuung von Kindern und pflegebedürftigen Angehörigen noch besser zu gewährleisten. In Kooperation mit der Firma eldercare bietet die HanseMerkur ihren Mitarbeitern zudem eine Seminarreihe im Bereich der Angehörigenpflege an.

Faires Vergütungssystem

 Die Vergütung der Mitarbeiter erfolgt nach dem Manteltarifvertrag für das private Versicherungsgewerbe. Die HanseMerkur verfolgt bei der Vergütung stets das Ziel, leistungsgerecht und fair zu entlohnen. Auch in 2019 beträgt der Anteil der Mitarbeiter, die von Tarifverträgen erfasst sind, 100 Prozent. Grundlage der individuellen Eingruppierung sind die konkreten Tätigkeiten, die Qualifikation sowie die Anzahl der Berufsjahre. Führungskräfte mit einem besonderen Verantwortungsbereich erhalten eine außertarifliche Vergütung. Alle Mitarbeiter der HanseMerkur werden weit über dem Mindestlohn bezahlt. So liegt der Mindestlohn bei 22 Arbeitstagen im Monat bei 1.537 Euro, während das Eintrittsgehalt eines vergleichbar qualifizierten und tariflich entlohnten HanseMerkur-Mitarbeiters im vierten Berufsjahr 2.993 Euro beträgt und somit deutlich höher ausfällt. Eine Unterscheidung nach Geschlecht oder anderen Diversitätsmerkmalen gibt es in der Vergütung selbstverständlich nicht.

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



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.

Bereits im April 2018 wurde zudem eine Betriebliche Krankenversicherung in Form einer Pflegeversicherung für alle fest angestellten Mitarbeiter eingeführt. Die Kosten werden von der HanseMerkur getragen. Diese Versicherung bietet vor allem Versorgungsgrundschutz im Falle des Eintritts der Pflegestufe 2.

4.3 Aus-/Weiterbildung und Talentförderung

Dem „Kampf um die Talente“ stellt sich die HanseMerkur mit verschiedenen Maßnahmen. Als attraktiver Arbeitgeber, der auch auf die Entwicklungsbedürfnisse der besonders qualifizierten Mitarbeiter reagiert, schafft sie sich Wettbewerbsvorteile im Arbeitsmarkt. Denn nicht nur der Fach- und Führungskräfte-mangel ist spürbar, sondern auch die geringere Anzahl an jungen Menschen, die in die Berufstätigkeit kommen. Die Herausforderung besteht also darin, Win-win-Situationen mithilfe der Personalentwicklung zu schaffen, für das Unternehmen und für die Mitarbeiter. Diesen Herausforderungen begegnet die HanseMerkur mit ihrer Personalstrategie, in welcher die Aus- und Weiterbildung der Mitarbeiter als zentrales Element fest verankert ist. Zur Steuerung und Messbarkeit der Aus- und Weiterbildung werden die Weiterbildungsstunden, die weitergebildeten Mitarbeiter und die Anzahl der Gespräche zur Karriereentwicklung dauerhaft von der Personalentwicklung über die HanseMerkur Akademie erfasst und beobachtet (s. Abb. 18).

Die HanseMerkur hat das Ziel, ihre Fach- und Führungskräfte aus einem gesunden Mix von selbst ausgebildeten, intern weitergebildeten und extern eingekauften Mitarbeitern zu rekrutieren und zu halten. HanseMerkur-spezifische Prozesse und Arbeitsweisen werden deshalb so einerseits von Anfang an gelernt und entwickelt, andererseits frische Ideen und neue Gedanken von extern zugeführt. Schwierig zu besetzende Stellen können durch interne Entwicklungsmaßnahmen von Mitarbeitern besetzt werden. Damit wird die Abhängigkeit vom aktuellen Arbeitsmarkt reduziert.

Führungskultur und -qualifizierung

Fach- und Führungspositionen werden vorrangig durch interne Entwicklungsprogramme und systematische Personalentwicklung aus einem gut aufgebauten Nachwuchspool besetzt. Bei der HanseMerkur gibt es das HanseMerkur Führungsprogramm (HFP). Es ist für neue oder potenzielle HanseMerkur Führungskräfte gedacht. Hier stehen die Vernetzung untereinander, das Verständnis, die Aufgaben sowie die Herausforderungen von Führung im Fokus.

Nach 2018 gab es auch in Berichtsjahr zum zweiten Mal die Dialoge mit den Vorständen. Hier luden die einzelnen Ressortvorstände alle interessierten Mitarbeiter ein, um miteinander ins Gespräch zu kommen. Ziel war es jeweils, mehr Verständnis für die Tätigkeiten und Projekte in den einzelnen Ressorts entwickeln zu können. Erstmals konnten die Mitarbeiter auch in Dialog mit dem neuen Personalleiter treten. Betriebsversammlungen, Frühjahrs- und Herbsttagungen, Führungskräfteworkshops, Projekt-Stand-Ups und Mitarbeiterseminare boten weitere Möglichkeiten des fachlichen und überfachlichen Austausches.

Zudem nehmen die Leitenden Angestellten einmal jährlich an einem Führungskräfte-training teil. Hierbei geht es um aktuelle Themen der Führung und Führungspsychologie, wie zum Beispiel agile Führung, digitale Führungskompetenzen, Teamdynamiken, unbewusste Antreiber sowie kommunikationspsychologische Erkenntnisse. Zusätzlich gibt es sogenannte BarCamps, in denen die Teilnehmer selbst bestimmen, welche Themen sie behandeln wollen.



Abbildung 18

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

Die Kooperation mit der Hamburg School of Business Administration (HSBA) beispielsweise läuft auf verschiedenen Ebenen. Als Hamburger Unternehmen 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 die Leitenden der HanseMerkur in einem Workshop begleitet, unterrichten Mitarbeiter bei der HanseMerkur und geben Versicherungsfachwirten der HanseMerkur die Chance zu einem Bachelor in Versicherungsmanagement.

Ausbildung und Studium bei der HanseMerkur

Die HanseMerkur bildet rund 15 Auszubildende und duale Studenten pro Lehrjahr aus. Sie erhalten mit Beginn der Ausbildung eine Übernahmegarantie bei guten bzw. sehr guten Leistungen. Durch längere Aufenthalte in den Ausschließlichkeits-Agenturen erhalten sie zusätzliche Vertriebskompetenz. Neben den etablierten kaufmännischen Ausbildungsberufen für Versicherungen und Finanzen, Büro und IT sowie Servicefachkraft für Dialogmarketing werden auch duale Studiengänge angeboten, die auf Spezialverwendungen fokussieren. MINT-Berufe (Mathematik, Informatik, Naturwissenschaft und Technik) rücken hierbei immer stärker in den Vordergrund.

Gegen den Branchentrend konnte die HanseMerkur im Berichtsjahr alle Auszubildenden übernehmen und hat das kaufmännische Ausbildungsangebot zum 1. August im Bereich E-Commerce erweitert.

Weiterbildung und Talentförderungen

Allen Mitarbeitern stehen Weiterbildungs- und Karrieremaßnahmen offen. Eine explizite Frauenförderung gibt es dabei nicht. Alle Mitarbeiter werden gleichermaßen gefördert. Neben regelmäßigen Abteilungs-, Gruppen- und Teamrunden gibt es das Instrument des Jahresgesprächs, wo Einschätzungen, Erwartungen und Vereinbarungen auf Basis des HanseMerkur-Kompetenzmodells benannt und dokumentiert werden. Dieses Führungsinstrument zur systematischen Entwicklung des Mitarbeiters am Arbeitsplatz dient dazu, dass sich im 12-Monats-Rhythmus die Mitarbeiter mit ihrer Führungskraft strukturiert über das Wesentliche in Sachen Leistung, Kompetenzen und Qualität unterhalten und Zielvereinbarungen treffen können. Im Berichtsjahr wurden dementsprechend 195 Mitarbeitergespräche geführt und 13,2 Prozent der Mitarbeiter wurden in diesen Gesprächen explizit nach deren Leistungen und Karriereentwicklungen beurteilt. Das Kompetenzmodell der HanseMerkur baut auf diesen Daten auf und beschreibt die Kompetenzanforderungen an Führungskräfte und Projektleiter, so dass man sich auch darüber informieren kann, ob der Weg in die Führung oder ins Projekt für einen selbst der richtige scheint. In Diagnoseverfahren können die angesprochenen Kompetenzen gesondert getestet werden.

Fliegende Hüte bei der Graduierung an der HSBA





Das Seminarprogramm bietet vielfältige Möglichkeiten zur Weiterbildung

📖 Anhand eines Laufbahnmodells kann jeder Mitarbeiter erkennen, wo er steht und welche Karrierepfade es gibt, welche Anforderungen das Kompetenzmodell in den unterschiedlichen Funktionen vorsieht und welche spezifischen Entwicklungsmaßnahmen für die eigene Karriere dienlich sind. Diese Transparenz erhöht die Motivation, sich gezielt weiterzuentwickeln. Im Jahr 2019 konnten mit großem Erfolg die Talentprogramme HEP, HFC und PMP abgeschlossen werden. Jedes dieser Programme hat eine andere Ausrichtung und spricht unterschiedliche Zielgruppen an: Das HEP als allgemeines Nachwuchsprogramm für Talente, die sich breit weiterbilden wollen und ausloten, wo ihre Stärken und Interessen liegen. Das HFC für Talente, die insbesondere an der digitalen Transformation und deren Auswirkungen auf die Geschäftsmodelle der HanseMercur interessiert sind. Und das PMP zur Vorbereitung auf eine Projektlaufbahn.

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

4.4 Vielfalt, Chancengleichheit und Mitbestimmung

Entsprechend der Leitidee „Hand in Hand ist HanseMerkur“ entspricht es dem Selbstverständnis des Unternehmens, Vielfalt und Chancengleichheit zu leben und vor allem zu fördern. Diesem Selbstverständnis liegt der uneingeschränkte Anspruch zugrunde, die persönliche Würde eines jeden Einzelnen und dessen Wertschätzung unabhängig von Geschlecht, Alter, Religion oder anderer persönlicher Merkmale gleichermaßen zu schützen. Ausdruck dieses Anspruchs, auf dessen Einhaltung auch der Betriebsrat achtet, sind zum Beispiel die verschiedensten Herkunftsländer unserer Mitarbeiter.

Vielfalt und Chancengleichheit

Im Rahmen der Einhaltung des Allgemeinen Gleichbehandlungsgesetzes (AGG) gibt es bei der HanseMerkur für alle Geschlechter einen Ansprechpartner. Alle AGG-relevanten Fragen oder Anliegen werden behandelt und absolut vertraulich bearbeitet. Zudem gibt es die Möglichkeit zur Kontaktaufnahme mit einem externen Rechtsanwalt, der u.a. auch Hinweisgeberanfragen im Zusammenhang mit Diskriminierungsfällen beantwortet. Der Vertrauensanwalt steht allen Mitarbeitern der HanseMerkur als Ansprechpartner zur Verfügung und nimmt entsprechende Hinweise vertraulich entgegen (S. 24). Im Berichtszeitraum sind keine Diskriminierungsfälle bekannt geworden.

Inklusion

Mit 32 Mitarbeitern erreicht die HanseMerkur im Berichtsjahr eine Schwerbehinderterquote von 2,7 Prozent (2018: 2,6 %) und muss somit Ausgleichsabgaben leisten. Obwohl die HanseMerkur in ihren Stellenausschreibungen und dem Auswahlverfahren die Gleichbehandlung gemäß AGG berücksichtigt, bewerben sich nur wenig Menschen mit Behinderung. Die im Betriebsrat verortete Schwerbehindertenvertretung arbeitet derzeit daran, das Thema in der internen Kommunikation, z. B. im Intranet, wesentlich breiter und transparenter aufzustellen und es so präsenter zu machen.

Mitbestimmung

Der Betriebsrat hat bei der HanseMerkur einen sehr hohen Stellenwert. Die Zusammenarbeit zwischen Betriebsrat und Unternehmen 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 und zielt auf pragmatische Lösungen. Nur mit einer solchen pragmatischen und partnerschaftlichen Zusammenarbeit lassen sich Maßnahmen schnell umsetzen und zusätzlich werden die Mitarbeiterinteressen durch den Betriebsrat gewahrt.

Vorstand und Betriebsrat der HanseMercur 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. Darüber hinaus ist das Recht auf Tarifverhandlungen und Vereinigungsfreiheit bei der HanseMercur gesichert. Über betriebliche Veränderungen informiert die HanseMercur die Mitarbeiter stets umgehend, umfassend und selbstverständlich in Übereinstimmung mit den gesetzlichen Vorgaben. Übergreifende Betriebsvereinbarungen werden sofort nach Unterzeichnung im Unternehmen veröffentlicht.

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

4.5 Arbeitssicherheit und Gesundheitsförderung

 Als verantwortungsvollem Arbeitgeber liegt der HanseMercur die Gesundheit und Sicherheit der Mitarbeiter sehr am Herzen. Die Arbeitssicherheit und Gesundheitsförderung ist integraler Bestandteil der Personalstrategie, durch die die HanseMercur das Ziel verfolgt, ihren Mitarbeitern ein größtmögliches Maß an Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz zu ermöglichen. Hier arbeiten die Bereiche Organisationsentwicklung, Personalabteilung sowie der Betriebsrat, die Betriebsärztin und die Verantwortlichen der Arbeitssicherheit im entsprechenden Arbeitssicherheits-Ausschuss, der unternehmensweit verantwortlich ist und sich regelmäßig trifft. Auf diese Weise wird die Sicherheit am Arbeitsplatz permanent auf den Prüfstand gestellt, etwa durch Arbeitsplatzbegehungen, Mitarbeiterbefragungen oder Workshops zu dem Thema. Im Laufe der Jahre ist darüber hinaus ein ganzheitliches Konzept zum Betrieblichen Gesundheitsmanagement (BGM) entstanden, das alle Mitarbeiter anspricht und neben vielen Maßnahmen zur physischen und psychischen Gesundheit auch den Betriebssport, Ernährung, medizinische Vorsorge sowie ein zertifiziertes Arbeitsschutzmanagementsystem beinhaltet. Signifikant dafür sind die hohen Nutzungszahlen des Programms zum Betrieblichen Gesundheitsmanagement.

Ein Ergebnis aus dieser Zusammenarbeit ist die Betriebsvereinbarung zu Gesundheits- und Sicherheitsthemen, in der alle relevanten Themen abgedeckt sowie alle Vorgaben und Prozesse in diesem Zusammenhang festgelegt sind. Diese beinhaltet zusätzlich die Vorgabe zu turnusmäßigen Austauschrunden. Die regelmäßigen Arbeitsplatzbegehungen ergaben keine gesundheitlichen Risiken für die Mitarbeiter, die in direktem Zusammenhang mit ihrer jeweils ausgeübten Tätigkeit stehen. Im Berichtsjahr kam es zu insgesamt neun Arbeitsunfällen (2018: fünf), davon keine mit tödlichem Ausgang.

Arbeitsschutzmaßnahmen

Die Arbeitsschutzmaßnahmen sind Gegenstand ständiger Überprüfungen, die auch im Berichtsjahr in regelmäßigem Turnus stattfanden. Sollten Schwachstellen oder Risiken identifiziert werden, wird mittels Sofortmaßnahmen umgehend reagiert. Alle Mitarbeiter erhalten in den ersten drei Monaten eine vierstündige Einweisung und Schulung zur Arbeitssicherheit.

Zum zweiten Mal erhielt die HanseMerkur 2017 vom Amt für Arbeitsschutz Hamburg eine Auszeichnung für vorbildliche Gesundheitsförderung. Dazu gehören Arbeitssicherheit genauso wie z.B. eine betriebsärztliche Versorgung, betriebliches Gesundheitsmanagement sowie die ergonomische Arbeitsplatzgestaltung. In 5.700 Betrieben der Hansestadt wurde geprüft, wie der Arbeitsschutz in die betriebliche Aufbau- und Ablauforganisation eingebunden ist. Kriterien wie Erste Hilfe und Notfallorganisation, ergonomische Arbeitsplatzgestaltung, Durchführung von Gefährdungsbeurteilungen und regelmäßige Unterweisungen gerieten dabei in den Fokus. Am Ende wurden nur 200 Unternehmen ausgezeichnet, eines davon war die HanseMerkur. Dem Unternehmen wurde bestätigt, dass es deutlich mehr macht als der Durchschnitt der Hamburger Unternehmen. Die nächste Überprüfung wird voraussichtlich 2020 stattfinden.





Bei regelmäßigen Gesundheitstagen erfahren die Mitarbeiter viel neues zu den fünf Säulen des BGM

Betriebliches Gesundheitsmanagement

Seit Jahren basiert ein intensives Programm zum BGM auf fünf Säulen: Bewegung, Ernährung, Entspannung, Prävention und Führung. Die hohe Beliebtheit der unterschiedlichen Angebote spiegelte sich auch im Berichtsjahr in den Nutzungszahlen wieder. Gerade im Bereich der Präventionsmaßnahmen punktet das BGM bei den Mitarbeitern: Hautkrebs- und Venenscreening wurden von insgesamt 592 Mitarbeitern genutzt. Außerdem nutzen 234 Mitarbeiter die Möglichkeit, sich eine Gripeschutzimpfung geben zu lassen. Für das Jahr 2020 ist eine Möglichkeit zur Brustkrebsfrüherkennung geplant. Das alles neben den mannigfaltigen Bewegungs- und Ernährungsangeboten, die für alle Mitarbeiter offen sind.

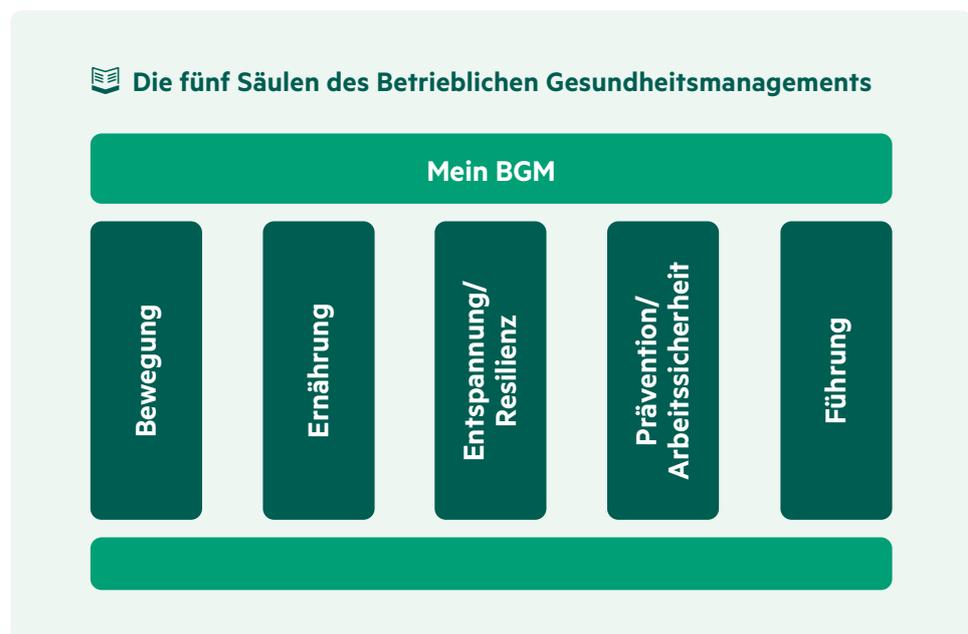


Abbildung 19

Das breite Betriebs-sportangebot bietet den Mitarbeitern eine große Auswahl

📖 Die HanseMercur bietet zudem allen Beschäftigten eine kostenlose, anonyme, externe Mitarbeiterberatung durch den Partner Talingo EAP an. Dieser Beratungsservice hat das Ziel, die Stabilität, Gesundheit und Leistungsfähigkeit der Mitarbeiter durch die Lösung von beruflichen, privaten, gesundheitlichen, psychischen und Sucht-Problemen zu fördern. Damit soll erreicht werden, dass aus eventuellen Belastungen keine psychischen Störungen werden. Das Beratungsangebot unterliegt der Schweigepflicht – auch der HanseMercur gegenüber. Eine Erfassung konkreter Kennzahlen ist deshalb nicht möglich. Umfassende Informationen zum Beratungsangebot sind allen Mitarbeitern über das Intranet zugänglich.

📖 Im präventiven Bereich werden durch kooperierende Ärzte sowie einer Betriebsärztin u.a. Vorsorgeuntersuchungen (Hautkrebs- und Venenscreening, Glaukom-Test), Gripeschutzimpfungen, Bildschirmarbeitsbrillen und arbeitsmedizinische Untersuchungen angeboten.

📖 Das Betriebssportangebot ist breit und reicht von Bowling bis zum Rudern; ein ergänzendes Kursangebot sieht u.a. Boxen oder Zirkeltraining vor. Für Mitarbeiter sind zum Beispiel Gesundheitsseminare zum Umgang mit Stress vorgesehen. Flankiert wird das BGM-Portefeuille durch jährliche Gesundheitstage, ein Gesundheitsportal sowie regelmäßige Mitarbeiterbefragungen zur Evaluation und Verbesserung des Angebots. Zudem nahmen im Berichtsjahr 80 Mitarbeiter an dem Ernährungsprogramm WeightWatchers teil und legten damit den Grundstein für einen gesünderen Lebensstil.





Sie fliegen für den
guten Zweck:
Die Großstadtienen
der HanseMerkur
sammeln für den
„Alster Honig“, dessen
Erlös gespendet wurde

Betrieblicher Umweltschutz und Lieferkette bei der HanseMerkur

5.1 Betrieblicher Umweltschutz

Als Dienstleistungsunternehmen im Bereich Versicherungen und Finanzen hat die HanseMerkur geringere Auswirkungen auf die Umwelt im Vergleich zu produzierenden Unternehmen. Dies bestätigt auch die in 2018 vom Unternehmen durchgeführte Wesentlichkeitsanalyse zur Identifikation und Priorisierung der relevanten Nachhaltigkeitsthemen: Obwohl Umweltbelange für die HanseMerkur eine wichtige Rolle spielen, wurde kein Umweltthema als wesentlich eingestuft (S. 15–17).

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

Managementansatz Umwelt

Bei der HanseMerkur ist das Facility-Management für den Betrieblichen Umweltschutz verantwortlich. Integriert in die Abteilung Organisationsentwicklung (OE) 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. Aktuell wird die Gartenpflege für 2020 neu vergeben, um diesen Prozess nachhaltig zu optimieren.

Das Themenfeld nachhaltige Immobilien fällt in den Aufgabenbereich des Betrieblichen Umweltschutzes und der Tochtergesellschaft HMG. Die HMG ist dafür verantwortlich, den Immobilienbestand der Versicherungsgruppe zu optimieren und deutlich auszubauen (S. 50-53). Der Betriebliche Umweltschutz kümmert sich um die Verwaltung und Instandhaltung der Gebäude und arbeitet zum Zweck der Nachhaltigkeit mit der HMG zusammen. In enger Verzahnung mit der HMG verantwortet die Abteilung 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 Standorten der HanseMerkur eingerichtet und implementiert ist. Über das EBI werden die Betriebszeiten von Beleuchtungen, Klimatisierungen und teilweise der Kälteanlagen gesteuert. Das System übernimmt bei der HanseMerkur somit die Funktion eines nachhaltigkeitsrelevanten Managementsystems. Die Regelungstechnik wird in einem fortlaufenden Wartungsprozess kontinuierlich angepasst, um Betriebszeiten und die Belüftung zu optimieren.

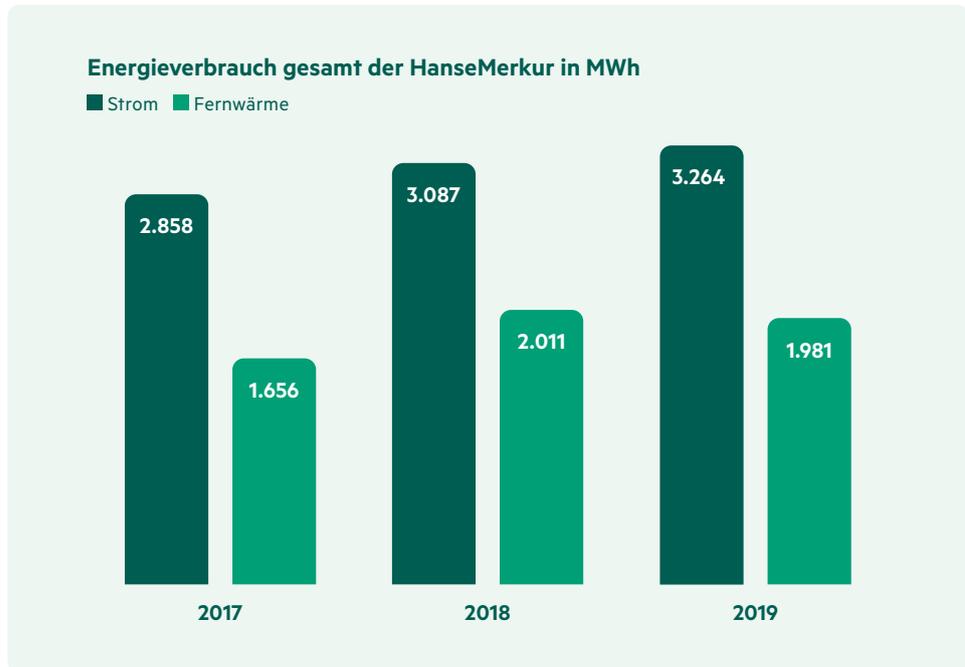


Abbildung 20

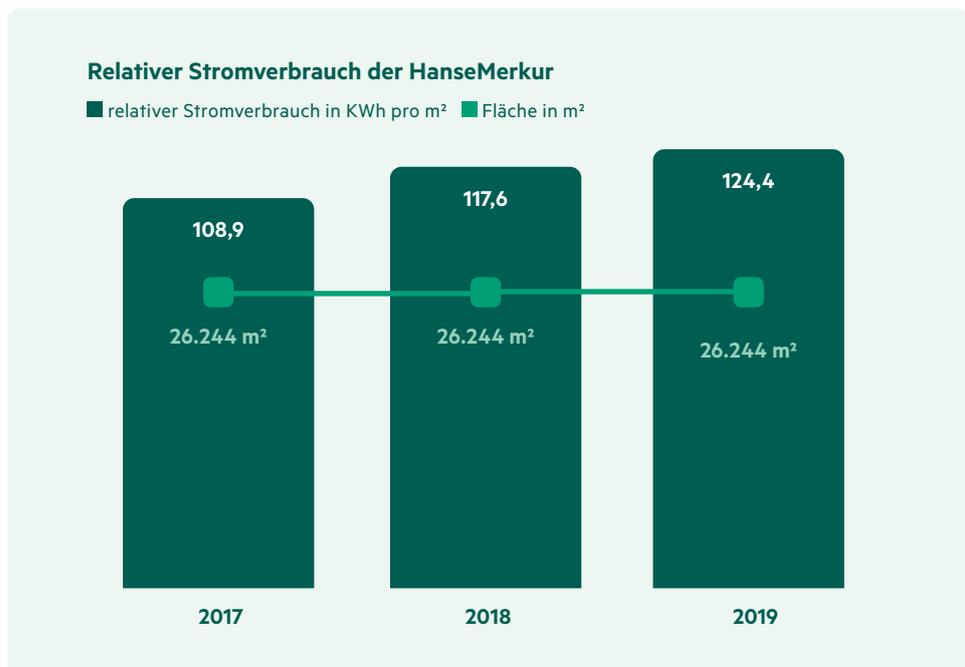


Abbildung 21

Eine sparsame und effiziente Energienutzung ist bereits an vielen Stellen in die Prozesse der HanseMerkur integriert. Neben der Sensibilisierung von Mitarbeitern sind bei der Beschaffung von technischen Geräten die Energieeffizienz, sowie bei der Energieversorgung der Strommix, wichtige Auswahlkriterien. Der aktuelle Stromvertrag der HanseMerkur ist zum 31. Dezember 2019 ausgelaufen. Ein neuer Vertrag wurde bei EON mit dem Tarif „Strom fix Öko“ abgeschlossen. Die HanseMerkur bezieht somit ab Januar 2020 zu 100 Prozent Ökostrom.

Energie und Klimaschutz

Auch weiterführend hat die HanseMerkur sich das qualitative Ziel einer sparsamen und effizienten Energienutzung gesetzt. In diesem Sinne nutzt die HanseMerkur als Energieträger fast ausschließlich Strom und Fernwärme. Der Strommix der HanseMerkur hat sich auch im Berichtsjahr zum Großteil aus erneuerbaren Energien (76,3 %) und zum anderen Teil aus Kernenergie, Kohle und Erdgas (23,7 %) zusammengesetzt. Dabei kommt Strom für die Bereitstellung in der Gebäudeinfrastruktur sowie zur Kühlung des Rechenzentrums zum Einsatz und Fernwärme für Heizung, Warmwasser und Klimatisierung (Wärmeregister). Hinzu kommt in sehr geringen Mengen der Verbrauch von Diesel, der durch die ständige Vorwärmung sowie den monatlichen Probelauf des Notstromaggregats entsteht.

Maßnahmen zum Erreichen einer sparsamen und effizienten Energienutzung waren im Berichtsjahr die Rundum-Sanierung der Hauptverwaltung, insbesondere die Erneuerung und Ausbesserung von Fassade, Dach und Fenstern. Signifikante Einsparungen im Energieverbrauch konnten für das Berichtsjahr noch nicht erzielt werden. Der Gesamtenergieverbrauch, der relative Stromverbrauch und somit auch die Treibhausgasemissionen, sind stattdessen leicht gestiegen (s. Abb. 20, 21, 22), was durch die ganzjährige Gebäudesanierung, dem Ausbau des Rechenzentrums und einem gestiegenen Essensverbrauch im Mitarbeiterrestaurant (rund 55 Essen mehr pro Tag) erklärt werden kann.

Im Vergleich zu den Vorjahren ist im Energieverbrauch für 2019 allerdings ein geringerer Anstieg zu verzeichnen. Diese positive Tendenz und die seit 2018 begonnenen energie- und ressourcensparenden Sanierungen der Hauptverwaltung (z.B. durch die konstante Umsetzung stromsparender Beleuchtung) lässt eine Reduktion über die nächsten Jahre, in Abhängigkeit zu der kontinuierlich steigenden Mitarbeiterzahl, erwarten.

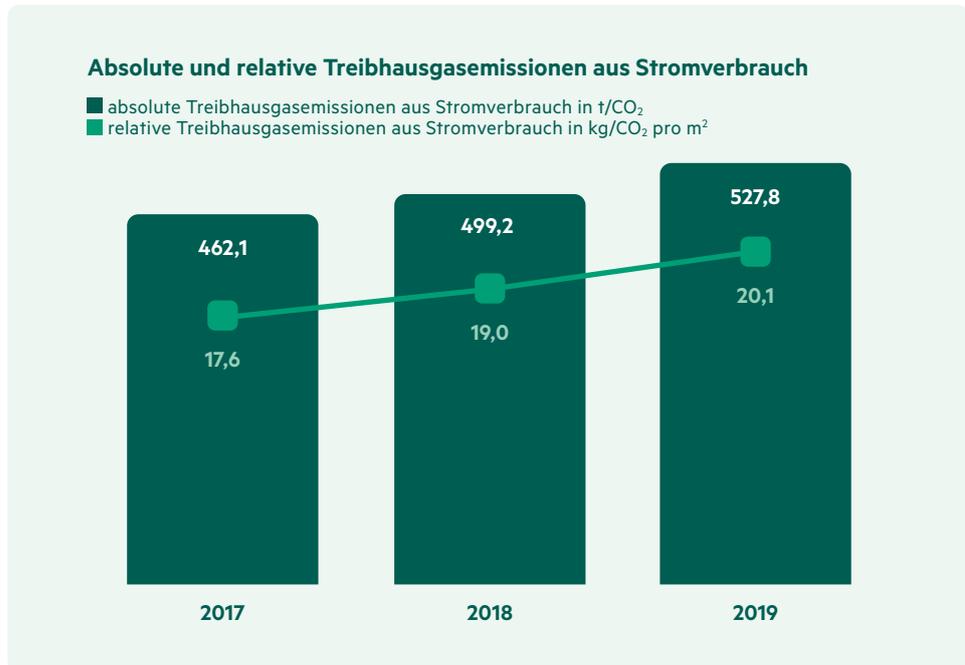
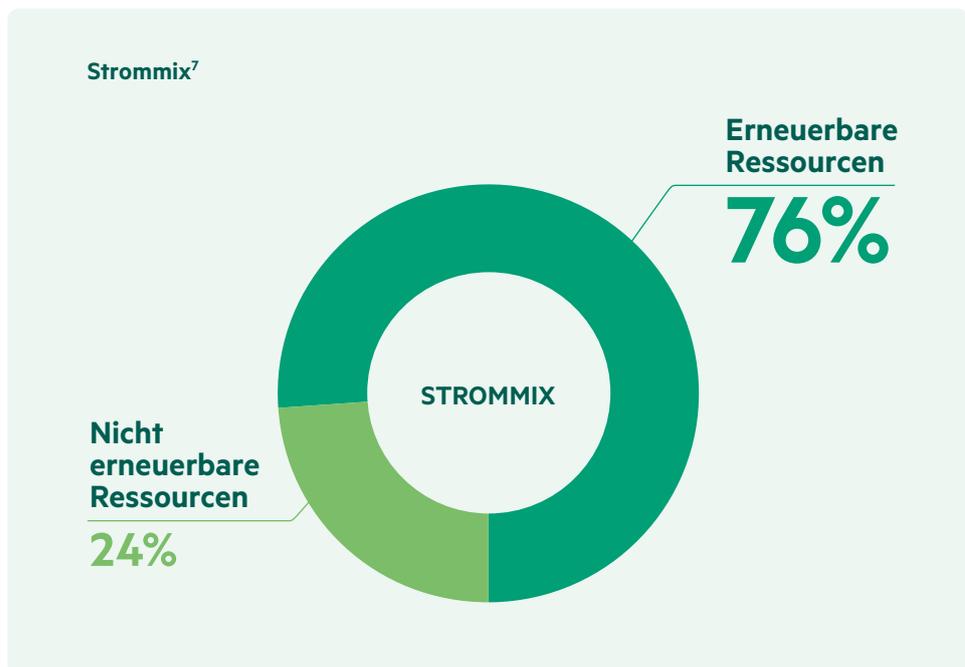


Abbildung 22



⁷ Basierend auf den Angaben des Stromversorgers 2018

Abbildung 23



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

Nachhaltige Gebäude

Die HanseMerkur treibt die Modernisierung der Gebäude stetig voran. Dies betrifft u.a. Modernisierungen der Beleuchtung, Fassadensanierungen, das Installieren von Wärmeschutzmaßnahmen sowie das Optimieren von Regelungs- und Belüftungstechnik. Entsprechend hat die HanseMerkur im Jahr 2018 in ihrem großen Konferenzraum eine Wärmeschutzverglasung einschließlich eines außenliegenden Sonnenschutzes verbaut. Auch der Bau des Wintergartens des Mitarbeiterrestaurants im Hauptgebäude, der Anfang 2019 fertiggestellt wurde, verfolgt das Ziel, als energie-sparender Raum betrieben werden zu können.

Im Berichtsjahr wurden weitere Baumaßnahmen im Bereich Fassaden-, Dach- und Fenstersanierung durchgeführt, die die gesamte Hauptverwaltung umfasst haben. Bestandteil der Fassadensanierung war auch die Installation von weiteren Sonnenschutz-Maßnahmen. Mit diesen fortlaufenden Maßnahmen entspricht die HanseMerkur ihrem Anspruch, die Gebäude so nachhaltig wie möglich zu gestalten und den Wärmeeintrag zu reduzieren. Durch den erhöhten Energieaufwand, der mit den gesamten Baumaßnahmen im Berichtsjahr einherging, wird der Effekt der Energie-sparmaßnahmen erst 2020 messbar werden.

Nachhaltige Mobilität

Die HanseMerkur fördert die Nutzung des umweltschonenden öffentlichen Personennahverkehrs (ÖPNV), um ihren Beitrag zur lokalen Luftqualität und damit zum Klimaschutz zu leisten. In diesem Sinne wird die Monatskarte des Hamburger Verkehrsverbundes GmbH (HVV) für Mitarbeiter der HanseMerkur bezuschusst. Rund 55 Prozent der Mitarbeiter (803 von 1.477) des Innendienstes nutzen öffentliche Verkehrsmittel für ihren Weg zur Arbeit. Bei Dienstreisen gilt der Grundsatz der Notwendigkeit und Wirtschaftlichkeit, sodass alle Mitarbeiter dazu aufgefordert sind, die Deutsche Bahn oder den ÖPNV zu nutzen. Im Berichtsjahr nachweislich erfolgreich durch die Umweltbescheinigung, die die Deutsche Bahn der HanseMerkur ausgestellt hat. Demnach wurden 541.868 Personenkilometer mit der Deutschen Bahn zurückgelegt. Der Fernverkehr wird mit 100 Prozent Ökostrom versorgt, sodass die Mitarbeiter der HanseMerkur auf ihren Geschäftsreisen mit der Deutschen Bahn CO₂-frei unterwegs sind.

Neben dem HVV-Großkunden-Abo werden das Leasing-Angebot „JobRad“ und das wachsende Verleih-Angebot „StadtRAD“ stark beworben, etwa im Rahmen der HanseMerkur Gesundheitstage. Um den Weg zur Arbeit mit dem Fahrrad explizit zu fördern, verfügt die HanseMerkur nicht nur über 80 überdachte Fahrradstellplätze, zum Teil mit E-Anschluss für E-Bikes. Das Unternehmen bezuschusst seit August 2017 auch das Leasen von Fahrrädern und E-Bikes nach dem Dienstwagen-Prinzip. Die Zahl der Leasing-Räder durch JobRad steigt kontinuierlich und liegt derzeit bei mehr als 70, das öffentliche Fahrradverleihsystem StadtRAD Hamburg nutzen bereits 340 Mitarbeiter.

Für 2020 ist die Installation einer E-Tankstellen-Ladesäule, zur Förderung der E-Mobilität, auf dem Betriebsgelände der HanseMerkur geplant. Mit zwei Ladekabeln ausgestattet sind die Schnell-Ladepunkte jederzeit für Mitarbeiter und Kunden nutzbar.

Ressourcenschonung

Die HanseMerkur hat es sich zum Ziel gesetzt, den Rohstoffverbrauch zu reduzieren und auch die Abfallvermeidung steht ganz oben auf der Agenda. Durch gezielte Maßnahmen möchte die HanseMerkur ihren Beitrag dazu leisten, sich für den Umwelt- und Ressourcenschutz einzusetzen.

Im Bereich Bürobedarf wird explizit der Papierverbrauch beobachtet und optimiert. Im Berichtsjahr wurde dieser mit 5,05 Millionen Blatt Papier berechnet und damit im Vergleich zum Vorjahr erneut deutlich reduziert (2018: 5,8 Mio. Blatt). Ein Ziel zum Beitrag der Nachhaltigkeit der HanseMerkur ist in diesem Bereich die langfristige Reduktion auf 4 Millionen. Außerdem wird gebrauchtes Papier weitestgehend wiederverwertet.

Auch die Einführung des neuen Corporate Designs, erfolgte im Berichtsjahr so ressourcenschonend wie möglich. Werbemittel und Bürobedarf mit altem Logo wurden fortlaufend als Sachspenden für gemeinnützige Zwecke verwendet. Druckstücke mit altem Logo werden aufgebraucht oder mit hausinternen Maschinen in neue Notizblöcke umgewandelt. Zu guter Letzt wurden die Leuchtbuchstaben des HanseMerkur-Schriftzuges der Hauptverwaltung unter den Mitarbeitern versteigert. Der Erlös aus der Versteigerung floss in die Spendensammel-Aktion der Auszubildenden (S. 84).

Die Einführung von Multifunktionsdruckern im Bürogebäude Warburgstraße 5 wurde in 2018 so gut angenommen, dass im Berichtsjahr damit begonnen wurde, die gesamte Hauptverwaltung mit Multifunktionsdruckern als Etagendrucker auszustatten. Die komplette Umstellung wird im Januar 2020 abgeschlossen. Diese Maßnahme führt zu einer signifikanten Ressourceneinsparung in der Geräteproduktion und deren Entsorgung.



Fuhrpark der
Zweiräder durch das
Leasing-Angebot
von JobRad

Neben der langfristigen Reduktion von Elektrogeräten werden zusätzlich Maßnahmen ergriffen, um Elektroschrott zu reduzieren. Dazu hat die Abteilung IT der HanseMerkur erneut in diesem Berichtszeitraum ausrangierte Firmen-iPhones, -iPads und PC-Peripheriegeräte an Bildungseinrichtungen und gemeinnützige Vereine gespendet.

Auch die Mülltrennung wird bei der HanseMerkur in jeglicher Form vorgenommen. Mitarbeiter und Reinigungspersonal sind angewiesen, nicht vermeidbare Abfälle konsequent nach neun Abfallkategorien zu trennen, bevor diese fachgerecht entsorgt werden. Auch der Nassmüll, der in der Kantine anfällt, wird bei der HanseMerkur getrennt. Für Batterien und Lampen gibt es Entsorgungsverträge mit Spezialfirmen, leere Tonerkartuschen und Akkus von Großgeräten werden von den jeweiligen Lieferanten zurückgenommen.

Im Bereich der Plastikvermeidung ist die HanseMerkur den aktuellen Beschlüssen der Politik in der Umsetzung voraus. Die Brötchentüten und sämtliche Behälter, wie z.B. die ToGo-Schalen für Obst oder Salate sind entweder aus PLA (Polylactid – ein Bio-Kunststoff aus Maisstärke) oder recycelter Pappe und PLA-Folie gefertigt. Diese Produkte werden im Mitarbeiterrestaurant bereits seit sechs Jahren verwendet. Außerdem befinden sich in den Getränke Kühlschränken bewusst und ausschließlich Flaschen aus Glas.

Die Themen Nachhaltigkeit und Gesundheit wurden im Jahr 2019 auch durch die Auswahl neuer Produkte für das Mitarbeiterrestaurant angegangen. Die Säfte und Saftschorlen der gemeinnützigen GmbH „Das Geld hängt an den Bäumen“ sind nicht nur gesund, durch die Ernte von ungenutztem Obst auf norddeutschen Streuobstwiesen wird zusätzlich nachhaltige Regionalität gefördert. Die Ernte erfolgt durch Menschen mit Behinderung und gesellschaftlichen Randgruppen, denen der (Wieder-)Einstieg in das Berufsleben oft nicht leicht gemacht wird. Da es sich um eine kleine Saftmanufaktur handelt, sind die Produkte ein wenig teurer. Damit diese Getränke sich aber trotzdem im Rahmen der Preispolitik bewegen, übernimmt die HanseMerkur für ihre Mitarbeiter den Differenzbetrag, um die neuen Produkte auf dem gewohnten Preisniveau anbieten zu können. Mit Erfolg: bereits nach einem Monat haben die Verkaufszahlen das ursprüngliche Getränkesortiment übertroffen. Um ihre Mitarbeiter ganzjährig zu beschäftigen, bietet „Das Geld hängt an den Bäumen!“ auch Garten- und Landschaftspflege für Firmen und Privatpersonen an. Mit diesem Service haben sie sich auch, im Rahmen der aktuellen Ausschreibung, für Teilaufgaben der Gartenpflege bei der HanseMerkur beworben.



Regelmäßige Verkostungen im Mitarbeiterrestaurant stoßen bei allen auf große Begeisterung. Hier im Bild zu sehen: die Saftschorlenverkostung von „Das Geld hängt an den Bäumen“.



Unter den Bereich Nachhaltigkeit fällt auch die Vermeidung von Lebensmittelverschwendung. 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 gering gehalten. Es werden bewusst weniger Speisen vorbereitet. Abhängig von der Nachfrage wird lieber nachproduziert. Zudem wird bei einem sogenannten „Müllmonitoring“ geprüft, ob die Portionsgrößen richtig berechnet sind oder angepasst werden sollten.

In Bezug auf den Wasser- und Abwasserverbrauch wurden bis Ende 2018 alle Sanitärzellen der Hauptverwaltung erneuert. Die Maßnahmen umfassten neben der Erneuerung der sanitären Anlagen (Toilettenschüsseln, Urinale, Waschbecken, Unterbauten, Spiegel) ebenso die Erneuerung der Spülungen, Wasserhähne und Pumpen für Seife und Desinfektionsmittel. Durch die automatische Regulierung von Spülwasser, Wasser, Seife und Desinfektionsmittel werden seitdem Ressourcen gespart. Die HanseMercur bezieht ausschließlich Wasser aus der kommunalen Versorgung. Die Gesamtwasserentnahme lag 2019 bei 12.710 m³ und stieg damit im Vergleich zum Vorjahr (9.861 m³) an. Die erwartete Reduktion der Wasserverbräuche ist im Berichtsjahr folglich noch nicht eingetroffen. Eine Erklärung dafür sind zum Großteil die gestiegenen Wasserentnahmen im Zuge der umfassenden Sanierungen der Hauptverwaltung. Signifikant dafür ist eine der vier Verbrauchstellen der Hauptverwaltung, das Haus Wedells, bei dem der Wasserverbrauch den größten Anstieg verzeichnet, von ca. 1.000 m³ auf 2.600 m³. Insbesondere hier wurde die Außenzapfstelle für die Bauarbeiten genutzt. Zusätzlich wurde zum ersten Mal der Verbrauch des Gebäudes Warburgstraße 5 mit in die Auflistung aufgenommen, was einem Zusatz von fast 800 m³ Wasser entspricht. Erfreulicherweise sind alle Gebäude in ihrer Auslastung komplett erschöpft, was aber auch mit einem steigenden Wasserverbrauch für die Teeküchen und Toiletten auf allen Etagen einhergeht.

5.2 Nachhaltige Beschaffung

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

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

Der Fokus im Einkauf liegt auf lokaler Beschaffung und verfolgt in erster Linie das Ziel, die eigene Region wirtschaftlich zu unterstützen und zu stärken.

Der Einkauf von Werbeartikeln erfolgt zu 80 Prozent über den Dienstleister Verticas GmbH. Bereits seit 2012 verfolgt Verticas die Grundsätze des UN Global Compact und die damit verbundenen ILO Konventionen. Durch die regionale Beschaffung von überwiegend deutschen Lieferanten wird sichergestellt, dass Werbemittel nicht aus Ländern bezogen werden, wo Kinderarbeit vermutet wird. Auch unser Werbemittel-Logistiker Atrikom sieht die weltweite Ressourcenschonung in seiner Verantwortung. So nimmt das Unternehmen beispielsweise seit 2017 am Wiesbadener Umweltberatungs- und Klimaschutzprogramm ÖKOPROFIT teil, um sein Umweltbewusstsein zu dokumentieren. Auch bei der Auswahl der Werbemittel rückt der Nachhaltigkeitsaspekt immer stärker in den Fokus. So werden zukünftig auch Produkte aufgenommen, wie Thermobecher aus Metall oder wiederverwendbare Obst- und Gemüseboxen, die den Plastikverbrauch im Alltag reduzieren helfen.

Für einige Warengruppen werden bereits Nachhaltigkeitskriterien bei der Produktauswahl berücksichtigt. So lag der Anteil an Recyclingpapier im Berichtsjahr bei knapp 16 Prozent und ist im Vergleich zum Vorjahr leicht gestiegen (2018: 14 %). 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 Papierzeugnisse zu verzichten.

Beschaffungsvolumen Zentraleinkauf 2019



Abbildung 24

Auch im Fuhrpark der HanseMercur wurde eine nachhaltige Entwicklung auf den Weg gebracht: Zu den aktuell 27 Dienstfahrzeugen, gehören seit 2019 zwei Hybrid-Fahrzeuge.

Der Einkauf von Hard- und Software sowie den dazugehörigen Dienstleistungen erfolgt über die Abteilungen IT-Infrastruktur und die Abteilung IT-Entwicklung. Da für den Bereich IT-Hardware und Dienstleistungen aus Deutschland bezogen werden, geht die HanseMercur davon aus, dass diese Hersteller und lokalen Fachhändler der deutschen Rechtsprechung unterliegen, so dass in Deutschland geltende Gesetze sowie ökologische und soziale Standards eingehalten werden. Außerdem werden durch die Nutzung moderner Technologien (Virtualisierung, Deduplizierung, Multifunktionsdrucker) Energie und Materialien bewusst effizient eingesetzt.

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

Ganz im Sinne des Leitmotivs der HanseMercur stellt sich das Unternehmen der Herausforderung, über den Bezug von regionalen Produkten hinaus, allgemein gültige Nachhaltigkeitsstandards für den Zentraleinkauf zu definieren. Im Berichtsjahr wurde damit begonnen, die Erwartungen zu formulieren sowie die Nachhaltigkeitsstandards zu Menschenrechten, Umweltschutz und Korruptionsbekämpfung zu definieren. Im aktuellen Prozess wird mit den Lieferanten und deren Sublieferanten abgestimmt, in welchem Umfang sie den geforderten Nachhaltigkeitsstandards entsprechen können. Eine abschließende verpflichtende Vereinbarung ist für 2020 geplant.

Damit strebt die HanseMercur eine Risikominimierung von Verletzungen grundlegender sozialer und ökologischer Standards in der Lieferkette, eine Imageverbesserung des Unternehmens in der Öffentlichkeit, bei Kunden und Mitarbeitern sowie die Ermöglichung positiver Einflussnahme auf ökologische und soziale Entwicklungen an.

Aktiver Beitrag für die Umwelt – kleine Bienengeschichte

Im Mai sind auf dem Dach der HanseMerkur Hauptverwaltung zwei Bienenvölker, bestehend aus ca. **100.000 Bienen**, eingezogen. Angemietet bei der Firma **BEE RENT**, die Bienenvölker an Unternehmen und Privatperson vermietet und zusätzlich die Pflege und Ernte des Honigs übernimmt.



Mai 2018

Oktober 2018



Unter der geschützten Marke **HanseMerkur „Alster Honig“**, konnten die Mitarbeiter der HanseMerkur im Oktober die erste kleine Ernte von 40 Gläsern erwerben. Der Erlös wurde dem Hamburger Verein **„Leben im Abseits e.V.“** gespendet.

November 2019

Neben rekordverdächtigen **241 Gläsern Alster Honig** können die Mitarbeiter erstmals auch den **Alster Lappen** erwerben. Die wiederverwendbaren Bienenwachstücher halten Lebensmittel lange frisch und somit kann auf Frischhaltefolie aus Plastik verzichtet werden.

Die Tücher selbst wurden im norddeutschen Schleswig Holstein in den Schleswiger Werkstätten von Menschen mit körperlichen und geistigen Handicaps produziert.

Der Verkaufserlös in Höhe von **4.000 Euro** geht in diesem Jahr an das **JesusCenter** im Hamburger Schanzenviertel, damit der Verein im Bunker des benachbarten Floraparks eine Spiel- und Tobe-Etage ausstatten kann, um den Schanzen-Kids auch bei schlechtem Wetter ausreichend Beschäftigungs- und Bewegungsmöglichkeit zu bieten

ALSTER HONIG
Rekordausbeute von
41 Kilo
241 Gläser
Erlös **4.000 Euro**



Social Day

Am 20. Dezember war es soweit: 18 Azubis und duale Studenten des 1. Lehrjahres traten zum ersten Social Day der HanseMerkur an. In drei verschiedenen Einrichtungen hatten sie die Gelegenheit, die Seiten zu wechseln und den Tag statt mit den Kollegen, mit Bedürftigen, Obdachlosen oder Kindern aus sozialen Brennpunkten zu verbringen.

„Der Tag in der ARCHE hat mir unfassbar viel Spaß gemacht und ich würde ihn jederzeit wiederholen. Die Mitarbeiter leisten jeden Tag sehr anspruchsvolle und wichtige Arbeit, was sehr bewundernswert ist.“

Katharina Kalwak

„Ich bekam das Gefühl, dass die ARCHE für manche Kinder die einzige Anlaufstelle ist. Anders konnte ich es mir nicht erklären, dass sie in ihren Ferien über so viele Stunden geduldig in der Kälte warten.“

Lia Effmert

ARCHE Öjendorf

Treffpunkt für Kinder und Jugendliche am Brennpunkt Hamburg-Öjendorf. Sie bekommen hier täglich warme Mahlzeiten, Hausaufgaben und Angebote zur Freizeitgestaltung. Zudem werden sie gezielt gefördert und später auch auf den Einstieg in das Berufsleben vorbereitet.

„Schockierend, dass Obdachlosigkeit dadurch zustande kommen kann, dass ein Ereignis, z.B. eine Kündigung, Trennung vom Partner oder Tod eines nahestehenden Menschen, einen Menschen so aus der Bahn wirft, dass er jeglichen Halt verliert. Das kann jedem passieren.“

Oleg Korznikov

„Die Stimmung im Speisesaal der Alimaus war am Anfang sehr bedrückt. Aber wie soll sie auch anders sein? Es ist ja auch nicht einfach, ohne Unterkunft und regelmäßige Versorgung die kalten Tage und Nächte im Winter zu überstehen.“

Kenneth. Malik

Alimaus

Tagesstätte für Obdachlose und Bedürftige. Neben kostenlosem Essen gibt es eine Kleiderkammer, sanitäre und medizinische Versorgung sowie Beratung und Seelsorge. Das Gesundheitsmobil und der Kältebus kümmern sich zudem um die Menschen, die auf der Straße leben.

„Ich habe im Café Augenblicke einen umfassenden und interessanten Einblick in ein ganz anderes Umfeld bekommen, das ich ohne den Social Day wahrscheinlich nie wahrgenommen hätte – und dabei hatte ich echt viel Spaß.“

Leonard Stark

Café Augenblicke

Anlaufstelle des christlichen JesusCenters für Obdachlose und hilfsbedürftige Menschen. Sie haben hier die Möglichkeit zu essen, zu duschen und frische Kleidung zu erhalten. Experten mit Herz stehen für Beratungen zur Verfügung.

„Besonders schockiert war ich, als ich mich mit dem Mitarbeiter unterhielt, der die vom Supermarkt gespendeten Lebensmittel aussortierte. Die waren alle noch gut. Unsere Gesellschaft ist sehr verschwenderisch. Aber für's Café Augenblicke hat es mich gefreut.“

Jessica Dittrich



Soziales Engagement

6.1 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 verschiedenste 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 40. Jahr. Das Eintreten für die Rechte und Anliegen von Kindern und Familien ging 1979 aus einem Gesundheitssymposium im UNO-Jahr des Kindes und einer anschließend durch den Versicherer geförderten Studie zur Bedeutung des „Rooming-in“, also der durchgehenden Anwesenheit der Eltern für die schnellere Genesung von Kindern bei stationärem Krankenhausaufenthalt, hervor. Die Ergebnisse mündeten nicht nur in die alljährliche Ausschreibung des Sozialpreises, sondern auch in die flankierende Entwicklung des ersten deutschen „Mutter-und-Kind-Tarifs“, den die HanseMercur seinerzeit als erster Krankenversicherer auf den Markt brachte.

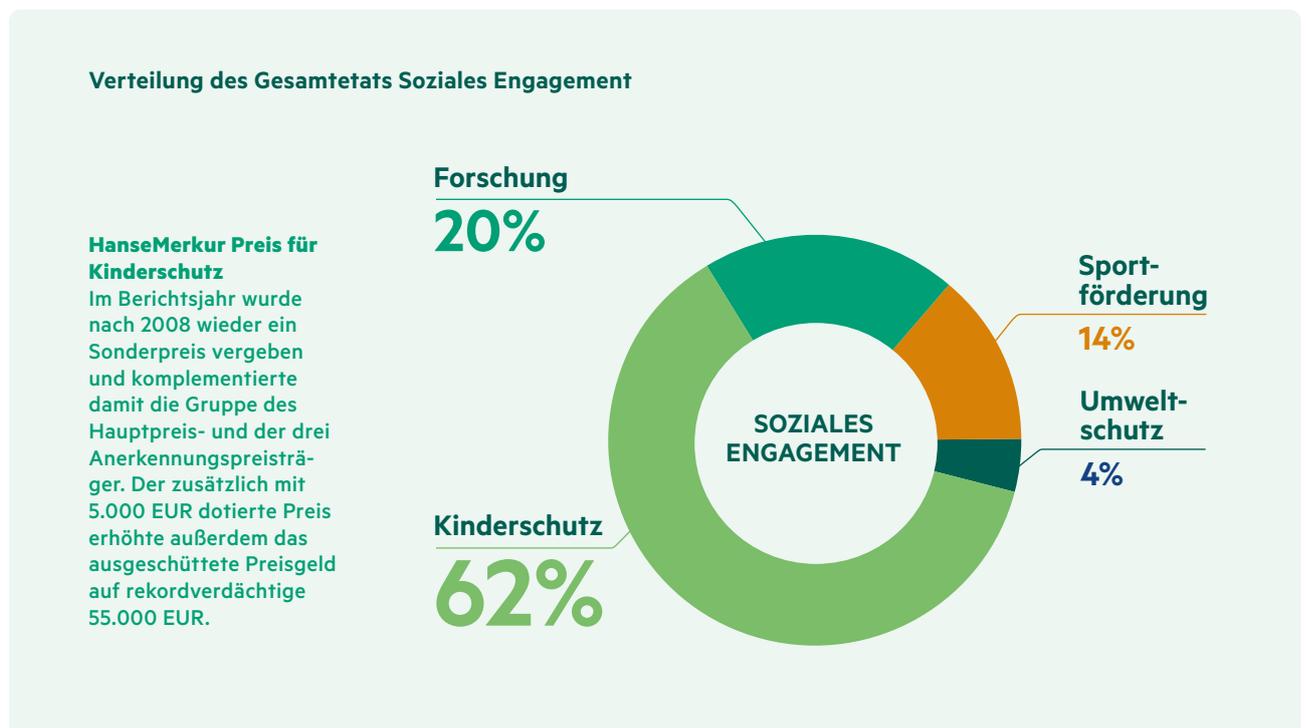


Abbildung 25



Links:
Integrativer
Workshop mit dem
Bundesjugend-
ballett und den
Inklusionssportlern
des TV Schiefbahn

Rechts:
Der Erlös des
GospelTrain-Jahres-
konzerts ging an die
Klinik-Clowns
Hamburg

Das soziale Engagement des Unternehmens ist auch für die Mitarbeiter identitätsstiftend. Entsprechend groß ist die Bereitschaft, sich bei Zeit-, Geld- und Sachspendenaktionen einzubringen. Eine jahrelange Tradition hat die Spendensammlung der Auszubildenden des zweiten Lehrjahres mit Hilfe verschiedener Aktionen für eine gemeinnützige Einrichtung, die sie selbst bestimmen. Im Berichtsjahr sammelten sie 4.100 Euro, die der Vorstand auf stolze 7.000 Euro aufrundete. Der Erlös ging an den Domkindergarten e.V. Da hierbei der Wunsch immer größer wurde, nicht nur etwas für, sondern mit den Vereinen zu tun, hat die HanseMerkur in 2019 erstmalig einen Social Day veranstaltet, bei dem die Auszubildenden einen Tag lang in verschiedenen Einrichtungen hospitierten und die soziale Arbeit aus einer neuen Perspektive erleben konnten (S. 82).

In ihrem CSR-Blog <http://hansemerkur.csr-engagement.de/> berichtet die HanseMerkur täglich über ihr Engagement, macht auf aktuelle Themen aufmerksam und unterstützt darüber hinaus gemeinnützige Initiativen durch Öffentlichkeitsarbeit.

6.2 Vielfältiges Engagement

„Sorge für Kinder ist Vorsorge für die Zukunft“

lautet das weitsichtige Motto, das die Gründungsväter des mit insgesamt 50.000 Euro dotierten HanseMerkur Preises für Kinderschutz der seit 1980 verliehenen Auszeichnung gegeben haben. Eine Anerkennung für einzelne Personen, Gruppen, Vereine und Initiativen, die sich ehrenamtlich und in vorbildlicher Weise um das Wohl von Kindern und Jugendlichen kümmern: durch die Unterstützung für Familien mit schwer oder chronisch erkrankten Kindern, durch psychosoziale Hilfen für Kinder mit Missbrauchs- und Gewalterfahrungen oder Biografien der Vernachlässigung, durch die Verbesserung von Angeboten für Kinder und Jugendliche in ressourcenschwachen Gebieten. Diese Förderung von Bürgersinn und Ehrenamt, unterstützt durch eine zehnköpfige Jury aus renommierten Kinderschützern, wurde unter anderem als „Ausgewählter Ort 2008“ der Initiative „Deutschland – Land der Ideen“ ausgezeichnet.

Mit dem HanseMerkur Preis für Kinderschutz konnten bereits 158 Projekte aus rund 3.500 Bewerbungen ausgezeichnet werden. Hierbei wurde ein Preisgeld von insgesamt 1,3 Millionen Euro ausgeschüttet. Durch dieses Engagement haben sich bundesweit nachhaltige Vernetzungen ergeben. Dazu zählt u. a. eine langjährige Kooperation mit dem Deutschen Kinderschutzbund (DKSB), dem größten deutschen Lobbyverband im Kinder- und Jugendschutz. Seit 2007 hat die HanseMerkur 17 qualitätsgeprüfte DKSB-Kinderhäuser „Blauer Elefant“ mit einer Anschubfinanzierung versehen. Die letzte Vergabe fand im Februar 2020 statt.

HanseMerkur Preis für Kinderschutz

Auch im Jahr 2019 wurden wieder die Preisträger des HanseMerkur Preises für Kinderschutz ausgezeichnet. Aus 76 eingereichten Bewerbungen haben fünf Initiativen den ältesten Sozialpreis Deutschlands erhalten.

55.000 Euro

Preisgeld wurde in 2019 ausgezahlt

Anerkennungspreisträger

- FRANKFURT UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES UND DIE J.W. GOETHE-UNIVERSITÄT FRANKFURT
- AETAS KINDERSTIFTUNG MÜNCHEN
- DIAKONIE DÜSSELDORF
- STUTTGARTER VEREIN ZUR FÖRDERUNG VON JUGENDLICHEN E.V.



Hauptpreisträger

TEACH FIRST DEUTSCHLAND MIT DEM PROJEKT „STARKE BASIS! – GRUNDSCHÜLER AUS HAMBURGS BRENNPUNKTEN AUF ERFOLGSKURS“

Jury

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



Heinz Hilgers

Präsident Deutscher Kinderschutzbund (DKSB) e.V.



Ulrike Kristina Köhler

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



Heidi Merk

Landesministerin a.D.



Edina Müller

Diplom-Sporttherapeutin und Olympische Parakanutin



Eberhard R. Sautter

Vorstandsvorsitzender HanseMerkur



Prof. Dr. Michael Schulte-Markwort

Klinikdirektor
Klinik für Kinder- und Jugendpsychiatrie, -psychotherapie und -psychosomatik UKE



Folke Tedsen

Abteilungsleiter
Leistungs- und Gesundheitsmanagement
KundenServiceCenter
HanseMerkur



Sabine Tesche

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.

Im Jahre 2013 begann die Zusammenarbeit mit dem Bundesjugendballett und den Integrativen barrierefreien Gruppen des TV Schiefbahn 1899 in Willich, die mittlerweile nicht nur zu vier gemeinsamen Workshops von Profitänzern und Inklusionssportlern geführt hat und durch die HanseMerkur teilweise gefördert wurde, sondern auch zu einer gemeinsamen Aufführung bei der Verleihung der HanseMerkur Preise für Kinderschutz im Jahr 2015. Und last but not least ist die HanseMerkur langjähriger Partner des „Zu Fuß zur Schule-Tages“ zur Unfallprävention und Förderung der Gesundheit in Kooperation mit der Hamburger Behörde für Schule und Berufsbildung. Im Jahre 2019 wurde die Beschaffung von Bewegungskisten für die Schulpausen ermöglicht.

Benefizabend: Wasserprojekt für Indianer im brasilianischen Regenwald

Zusammen mit dem Förderverein FRIENDS CUP und dem Verlag EDEL BOOKS veranstaltete die HanseMerkur im Oktober 2019 einen Benefizabend für das indigene Volk der Huni Kuin im brasilianischen Regenwald. Die deutsch-brasilianische Tänzerin, Sängerin und Moderatorin Fernanda Brandao stellte ihr Buch KAXINAWA zu den Indianern im Dreiländereck von Brasilien, Bolivien und Peru vor. Großformatige Fotos aus dem Werk kamen ebenso wie indianischer Schmuck und Bilder eines Schamanen zur Versteigerung, an der sich 250 prominente Gäste beteiligten. Erfolg des Abends: knapp 19.000 Euro für den Bau dreier Brunnen und damit den Zugang zu sauberem Wasser für ein Urvolk im Amazonasgebiet.

Links:
Ganz im Sinne der Nachhaltigkeit waren sogar die ausgegebenen Bleistifte am Benefizabend für ein indigenes Volk im Regenwald „grün“. In ihrer Kapsel befand sich ein Pflanzensamen zum selber ziehen.

Rechts:
Nur eine Auswahl jener Bilder, die am Brasilien-Abend im Atrium der HanseMerkur versteigert wurden.



Im August 2019 wurde in der Rats-Apotheke Stralsund feierlich der Kompaktat-Konfigurator enthüllt. Eine revolutionäre Entwicklung für den Nutzer der TCM. Denn auf diese Weise können statt des Auskochens der Rohdrogen getrocknete und individuell gemischte Pflanzenextrakte in bequemer Darreichungsform produziert werden.



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 den Kunden auch einen qualitätsgeprüften Zugang zu den immer stärker nachgefragten komplementärmedizinischen Behandlungsformen zu ermöglichen. So hat das Unternehmen als Mehrheitsgesellschafter des HanseMercur Zentrums für Traditionelle Chinesische Medizin (TCM) am Universitätsklinikum Hamburg-Eppendorf (UKE) bereits im Jahre 2010 dazu beigetragen, die bundesweit erste wissenschaftliche Einrichtung zu schaffen, die Forschung, Lehre und Therapie unter einem Dach vereint und sich ganz auf die immer stärker nachgefragte Heilkunst aus dem Reich der Mitte konzentriert. Seitdem ergründen deutsche und chinesische Ärzte und Naturwissenschaftler in der Labor-, klinischen und Versorgungsforschung Wirkungen und Effizienz der TCM. 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. Das einzige Interesse des Unternehmens ist die Einhaltung sämtlicher Qualitätsstandards, über deren Erfüllung u.a. ein Wissenschaftlicher Beirat aus Forschern und Klinikdirektoren wacht.

Seit dem Wintersemester 2018/19 bieten das China-Zentrum, die UKE Akademie für Bildung und Karriere sowie die Shanghaier TCM-Universität, eine Postgraduierten-Ausbildung für Ärzte in Chinesischer Medizin (Master of Medicine-Major TCM) an. In der Behandlungspraxis des Zentrums kommen alle Therapieverfahren der TCM zum Einsatz: von der chinesischen Arzneitherapie und Diätetik über die Akupunktur und manuelle Tuina-Therapie bis zu den Atem- und Bewegungsübungen des Qigong. Diese wirkungsvolle Ergänzung zu schulmedizinischen Leistungen spiegelt sich auch im Tarifangebot (S. 35-39) wieder.

Im Bereich der Forschung wurde 2019 eine neue Studie u.a. mit der Charité in Berlin zur Akupunktur bei diabetischer Polyneuropathie auf den Weg gebracht. Die Rekrutierungsrate beträgt hier schon 60 Prozent. Ein positives Ethikvotum liegt auch für ein Forschungsprojekt zur Akupunktur von Patienten mit intestinalen Tumoren während einer Oxaliplatin-Chemotherapie vor. Ein weiterer Erfolg konnte in der pflanzlichen Arzneimittelforschung erzielt werden: die Hamburger Gesundheitsbehörde stufte die Pflanzenextrakte über Kompaktate als Wirkstoffe ein.



Beim „Forum
Zukunftsmedizin“
im Oktober 2018 in
Düsseldorf konnten
die Teilnehmer den
digitalen Fortschritt
selbst erleben

📖 Über die Forschung werden jährlich ca. 1.000 Wissenschaftler erreicht. Der Bereich Lehre umfasst über die Kontakte nach China und in die deutsche Hochschul-landschaft hinein rund 500 Personen. Die Behandlungspraxis des Chinazentrums ver-sorgt alljährlich 1.500 Patienten.

📖 Ethikanträge sind für alle und vor allen Forschungsvorhaben des Zentrums Pflicht, mit Ausnahme reiner Zellforschung. Zudem berücksichtigt die Forschungseinrichtung die CITES-Übereinkommen (Convention on International Trade in Endangered Species of Wild Fauna and Flora) der WHO-Artenschutzrichtlinien. Internationale Qualitäts- und Sicherheitsstandards genießen im HanseMercur Zentrum für TCM einen hohen Stellenwert.

📖 Die HanseMercur ist Gründungsmitglied des 2018 etablierten „Forums Zukunfts- medizin“ der Rheinischen Post, einer einmaligen bundesweiten Plattform aus Spezia- listen, Zukunftsdenkern und Meinungsführern aus allen Bereichen der Gesundheits- wirtschaft. Als einziger PKV-Projektpartner positioniert sie sich damit als führender Player und Innovationstreiber im Gesundheitswesen zum Thema e-Health, um ihren Kunden Orientierung zur personalisierten Datenmedizin zu bieten. In zwei Labs im Jahre 2019 und einer Verlagsbeilage wurden ethische und datenschutzrechtliche Fra- gestellungen etwa bei Teilung der Genomdaten, Patient Empowerment, Möglichkeiten und Grenzen der Künstlichen Intelligenz und Digitalität in dienender Funktion in den Fokus genommen. Auf Basis der Ergebnisse einer Umfrage wird 2020 eine Medizin- App zu den großen Krankheitsbildern der Kardiologie, Neurologie und Onkologie un- ter dem Namen MOKU entwickelt, was hawaiianisch „Lotse“ bedeutet. Die Ergebnisse der diversen Labs werden für die eigene Kundenkommunikation aufbereitet. Zudem entwickelt die HanseMercur eine umfassende e-Health-Strategie (S. 35-39).

Integration über Malerei und Musik

Seit dem Jahre 2003 fördert die HanseMercur mit Gospel Train die integrative Arbeit eines der besten Jugendchöre Deutschlands aus dem ressourcenschwachen Stadtteil Hamburg-Harburg mit Auftrittsmöglichkeiten und mit bislang vier CD-Produktionen, zuletzt 2018 mit dem Album „Seelenfutter“. Redaktionell unterstützt wurde 2019 die Festschrift „20 Soulful Years“ aus Anlass des 20-jährigen Bestehens des Chores. Zudem trägt die HanseMercur als Classic Sponsor der Elbphilharmonie dazu bei, dass Kitas und Schulen in Hamburgs neuem Wahrzeichen durch altersgerechte Pro- grammreihen, wie den Funkelkonzerten oder der Instrumentenwelt, ein Lern- und Erlebnisort für die Begegnung und Beschäftigung mit Musik eröffnet wird.

Exklusivpartner des HSV:

Seit 2018 ist die HanseMerkur zudem Exklusivpartner des Hamburger SV. Durch das Sponsoring des Familienblocks wird Kindern die besondere Möglichkeit geboten, die Spieler ihres Vereins als Einlaufkind auf das Spielfeld zu begleiten und das Spiel live mit ihren Familien im Stadion zu erleben.

Sportförderung – mit Bewegung Gutes tun

Sport und Gesundheit haben für die HanseMerkur eine große Bedeutung. Deshalb ermöglichte sie im Jahre 2005 die Gründung der Stiftung Leistungssport Hamburg mit einer Anschubfinanzierung in Höhe von 400.000 Euro und förderte Nachwuchstalente in ihrer beruflichen Entwicklung. Als Sponsor der Krebsstiftung phönixs fördert die HanseMerkur seit über 20 Jahren deren Beratungsarbeit. Zudem engagieren sich Mitarbeiter bei dem alljährlichen phönixs-Spendenlauf im Rahmen des Hamburg-Marathons.

Sportliches Engagement bewies im Berichtsjahr auch die HanseMerkur-Mannschaft „HanseDrachen“ beim 5. Kiwanis Drachenbootrennen zugunsten des Hamburger Abendblatt e.V., das der Versicherer zudem gefördert hat. Mit dem Erlös der Startgelder wurden soziale Kinderschutzprojekte in der Metropolregion unterstützt.

Mit der Förderung der Aktion „Hamburg wird pink meets Paddle for hope“ unterstützte die HanseMerkur 2019 erstmalig den beeindruckenden pinken Paddelcorso des Mammazentrums Hamburg am Krankenhaus Jerusalem, der auf der Hamburger Außenalster auf Brustkrebs und die Früherkennungsmöglichkeiten aufmerksam macht. Der Informationstag Brustkrebs fand zudem im Berichtsjahr bereits zum sechsten Mal im Atrium der HanseMerkur statt. Als Sponsoring-Partner der EMOTION Awards hat die HanseMerkur 2019 zudem mit dem „Hand in Hand“-Preis ein Projekt zur Brustkrebsfrüherkennung mit 10.000 Euro gefördert.

Links oben:

Mit einem pinken Paddel-Corso unter dem Motto „Hamburg wird Pink“ setzte Hamburg am 18. August 2019 ein Zeichen für mehr Bewusstsein für Brustkrebs.



Rechts oben: Aufsichtsratsvorsitzender Dr. Andreas Gent und Marie Mävers als HanseMerkur Botschafter beim phönixs-Spendenlauf



Unten: Hoch motiviert und vor allem mit viel Spaß dabei: Mitarbeiter der HanseMerkur nehmen am 5. Kiwanis Drachenbootrennen teil.

Anhang

Abkürzungen

Abkürzungen

AGG	Allgemeines Gleichbehandlungsgesetz
AGV	Arbeitgeberverband der Versicherungsunternehmen
AVB	Allgemeine Versicherungsbedingungen
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
FNG	Forum Nachhaltige Geldanlagen
GDV-Verband	Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft e.V.
GRI	Global Reporting Initiative
HEP	HanseMerkur Entwicklungsprogramm
HFC	HanseMerkur Future Camp
HFP	HanseMerkur Führungsprogramm
HVV	Hamburger Verkehrsverbund
IDD	Insurance Distribution Directive (Versicherungsvertriebsrichtlinie)
IPID	Insurance Product Information Document (Produktinformationsblatt)
ISO 27001	TÜV-Zertifizierung auf Basis von IT-Grundschutz
ITE	Abteilung Information und Technologie Entwicklung
ITI	Abteilung IT-Infrastruktur
KfW	Kreditanstalt für Wiederaufbau
LEED	Leadership in Energy and Environmental Design
LMS	Lernmanagementsystem
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	Polyactid
PMP	Projekt-Mitarbeiter-Programm
PNP	Polyneuropathie
SFCR	Solvency and Financial Condition Report
TCM	Traditionelle Chinesische Medizin
THG	Treibhausgasemissionen
TK	Techniker Krankenkasse
UKE	Universitätsklinikum Hamburg-Eppendorf
VVG	Versicherungsvertragsgesetz

Anhang

Verlinkungen

Verlinkungen

HanseMerkur	
HanseMerkur	https://www.hansemerkur.de/
HanseMerkur Geschäftsbericht	https://www.hansemerkur.de/hansemerkur#geschaeftsberichte
HanseMerkur SFCR-Bericht	https://www.hansemerkur.de/hansemerkur#solvabilitaets-finanzbericht
HanseMerkur CSR-Blog	http://hansemerkur.csr-engagement.de/
HM Trust AG (HMT)	https://www.hmt-ag.de/
HanseMerkur Grundvermögen AG (HMG)	https://www.hmg.ag/
HanseMerkur Reiseversicherung (HMR)	https://www.hmr.v.de/
HanseMerkur 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
„gut beraten“	https://www.gutberaten.de/
Hamburg School of Business Administration (HSBA)	https://www.hsba.de/
Rheinische Post „Forum Zukunftsmedizin“	https://www.rp-forum.de/veranstaltung/rp-forum-zukunftsmedizin/
Talingo EAP	https://talingo-eap.de/
Versammlung eines Ehrbaren Kaufmanns zu Hamburg e.V.	https://veek-hamburg.de/
Soziales Engagement	
Deutscher Kinderschutzbund (DKSB)	https://www.dksb.de/de/startseite/
Freunde der Schlumper e.V.	https://www.schlumper.de/verein.html
Gospel Train	https://www.gospeltrain.hamburg/
Alimaus	https://www.alimaus.de/
TeachFirst	https://www.teachfirst.de/
Frankfurt University of Applied Sciences & Goethe Universität Frankfurt	https://aktuelles.uni-frankfurt.de/veranstaltungen/vorbildliche-vorlesungsreihe-zum-kinderschutz/
AETAS Kinderstiftung	https://www.aetas-kinderstiftung.de/
Diakonie Düsseldorf	https://www.diakonie-duesseldorf.de/
Stuttgarter Verein zur Förderung von Jugendlichen	https://www.verein-jugendliche.de/arbeitsbereiche/antihelden/
JesusCenter	https://www.jesuscenter.de/

Anhang

Personalkennzahlen

Mitarbeiter nach Geschlecht, Anstellungsvertrag und Altersgruppe

alle Angaben in Köpfen	2017	2018	2019
Gesamt	1.375	1.407	1.477
davon Frauen	756	774	810
davon Vollzeit	470	477	471
davon Teilzeit	279	297	339
davon Männer	619	633	667
davon Vollzeit	571	580	598
davon Teilzeit	55	53	69
davon Divers	0	0	0
davon unter 30 Jahre	285	239	249
davon 30–50 Jahre	744	749	827
davon über 50 Jahre	364	419	401

Abbildung 28

Zusammensetzung der Belegschaft

alle Angaben in Köpfen	2017	2018	2019
Mitarbeiter ohne Auszubildende	1.317	1.365	1433
davon Innendienst	1.262	1.312	381
davon Außendienst	55	53	52
Selbstständige im Außendienst (§84 HGB)	773	708	721

Abbildung 29

Mitarbeiter, die Elternzeit in Anspruch genommen haben

alle Angaben in Köpfen	2017	2018	2019
Gesamt	58	55	91
davon Frauen	34	27	58
davon Männer	24	28	33
davon Divers	0	0	0

Abbildung 30

Mitarbeiterfluktuation

alle Angaben in Köpfen	2017	2018	2019
neu eingestellte Mitarbeiter	98	87	106
Mitarbeiter, die das Unternehmen verlassen haben	72	62	77

Abbildung 31

Auszubildende und Studierende der Dualen Hochschule⁹

alle Angaben in Köpfen	2017	2018	2019
Gesamt	44	40	44
davon HSBA	3	4	8
davon Nordakademie	5	10	11
davon IHK	36	26	25

Abbildung 32

Weiterbildung und Karriereentwicklung

Personen-Angaben in Köpfen	2017	2018	2019
Weiterbildungsstunden	1.434	16.047	15.923
Anzahl weitergebildeter Mitarbeiter und Führungskräfte	883	999	893
davon Anzahl weitergebildete Führungskräfte	91	117	118
davon Anzahl weitergebildete Mitarbeiter	792	882	775
Mehrfachteilnahme	1.222	5.046	4.874
Anzahl durchgeführter Mitarbeitergespräche	283	252	195
Anzahl der Mitarbeiter, deren Leistung in Gesprächen beurteilt wurde in %	20,6	17,9	13,2

Abbildung 33

Vielfalt in Managementpositionen

alle Angaben in Köpfen	2017	2018	2019
Gesamt	107	108	112
davon Frauen	30	30	32
davon Männer	77	78	80
davon Divers	0	0	0
davon unter 30 Jahre	–	–	–
davon 30–50 Jahre	64	49	53
davon über 50 Jahre	43	59	59

Abbildung 34

Arbeitsunfälle

	2017	2018	2019
Gesamt	3	5	9
davon mit tödlichem Ausgang	–	–	–

⁹ ohne Auszubildende, die im Berichtsjahr ausgeschieden sind.

Anhang

GRI-Inhaltsindex

GRI 102: Allgemeine Angaben

Angaben	Kommentar	Verweise (Seitenangaben)
Organisationsprofil		
102-1	Name der Organisation	07
102-2	Aktivitäten, Marken, Produkte und Dienstleistungen	08-09; 33-39
102-3	Hauptsitz der Organisation	Hamburg, Deutschland
102-4	Betriebsstätten	08
102-5	Eigentumsverhältnisse und Rechtsform	08; Geschäftsbericht HanseMerkur Konzern 2019, Abschnitt: Grundlagen des Konzerns
102-6	Belieferte Märkte	08-09; 33-34
102-7	Größe der Organisation	08-10; 55-56; 92; Geschäftsbericht HanseMerkur Konzern 2019, Abschnitt: Konzernbilanz
102-8	Informationen zu Angestellten und sonstigen Mitarbeitern	55-56; 92
102-9	Lieferkette	79-80
102-10	Signifikante Änderungen in der Organisation und ihrer Lieferkette	Im Berichtsjahr gab es keine signifikanten Änderungen bezüglich der Größe, Struktur, Eigentumsverhältnisse oder Lieferkette der HanseMerkur.
102-11	Vorsorgeansatz oder Vorsorgeprinzip	Die HanseMerkur bekennt sich zum Vorsorgeansatz.
102-12	Externe Initiativen	Neben den Mitgliedschaften sowie der aktiven Teilnahme in Ausschüssen des PKV und des GDV, unterstützt die HanseMerkur keine weiteren relevanten Vereinbarungen, Prinzipien oder Initiativen.
102-13	Mitgliedschaft in Verbänden und Interessengruppen	15; 29
Strategie		
102-14	Erklärung des höchsten Entscheidungsträgers	03
Ethik und Integrität		
102-16	Werte, Grundsätze, Standards und Verhaltensnormen	9; 12; 19-20
Unternehmensführung		
102-18	Führungsstruktur	12; Geschäftsbericht HanseMerkur Konzern 2019, Abschnitt: Organe; https://www.hansemerkur.de/hansemerkur#vorstand
Einbindung von Stakeholdern		
102-40	Liste der Stakeholder-Gruppen	13-15
102-41	Tarifverträge	60
102-42	Ermittlung und Auswahl der Stakeholder	13-15
102-43	Ansatz für die Einbindung von Stakeholdern	13-16
102-44	Wichtige Themen und hervorgebrachte Anliegen	14-17

GRI 102: Allgemeine Angaben

Angaben	Kommentar	Verweise (Seitenangaben)
Vorgehensweise bei der Berichterstattung		
102-45	Im Konzernabschluss enthaltene Entitäten	07
102-46	Vorgehen zur Bestimmung des Berichtsinhalts und der Abgrenzung der Themen	15–17
102-47	Liste der wesentlichen Themen	17
102-48	Neudarstellung von Informationen	Im vorliegenden Nachhaltigkeitsbericht 2019 kam es zu keinen Neudarstellungen von Informationen aus dem vorherigen, ersten Nachhaltigkeitsbericht der HanseMerkur.
102-49	Änderungen bei der Berichterstattung	Im Berichtszeitraum kam es im Vergleich zum Vorjahr zu keinen Änderungen an der Liste der wesentlichen Themen oder ihrer Abgrenzung.
102-50	Berichtszeitraum	07
102-51	Datum des letzten Berichts	Juni 2019
102-52	Berichtszyklus	07
102-53	Ansprechpartner bei Fragen zum Bericht	101
102-54	Erklärung zur Berichterstattung in Übereinstimmung mit den GRI-Standards	07
102-55	GRI-Inhaltsindex	94-100
102-56	Externe Prüfung	Der NfB wurde intern durch den Aufsichtsrat geprüft. Eine externe Prüfung fand nicht statt.

Abbildung 37

GRI 200: Ökonomie

GRI-Standards und Angaben	Kommentar	Verweise (Seitenangaben)
GRI 201: Wirtschaftliche Leistung		
103	Managementansatz ¹⁰	08-10; Geschäftsbericht HanseMerkur Konzern 2019, Abschnitt: Konzernlagebericht
201-1	Unmittelbar erzeugter und ausgeschütteter wirtschaftlicher Wert	10; Geschäftsbericht HanseMerkur Konzern 2019, Abschnitte: Konzernbilanz und Kapitalflussrechnung

¹⁰ umfasst GRI 103-1, GRI 103-2 und GRI 103-3, d.h. Erläuterung des Themas und seiner Grenzen, Bestandteile und Evaluation des Managementansatzes.

Abbildung 38

Anhang

GRI-Inhaltsindex

GRI 200: Ökonomie

GRI-Standards und Angaben		Kommentar	Verweise (Seitenangaben)
GRI 202: Marktpräsenz			
103	Managementansatz ¹¹		60-61
202-1	Verhältnis des nach Geschlecht aufgeschlüsselten Standardeintrittsgehalts zum lokalen gesetzlichen Mindestlohn		60
GRI 205: Korruptionsbekämpfung			
103	Managementansatz ¹²		19; 22-24
205-3	Bestätigte Korruptionsvorfälle und ergriffene Maßnahmen		24
GRI 206: Wettbewerbswidriges Verhalten			
103	Managementansatz ¹³		22-24
206-1	Rechtsverfahren aufgrund von wettbewerbswidrigem Verhalten, Kartell- und Monopolbildung	Diese Angabe ist in den allgemeinen Angaben zur Anzahl von Compliance-Verstößen, Verdachtsfällen und laufenden Verfahren mit inbegriffen (siehe 2.2 Compliance).	24

Abbildung 40

GRI 300: Ökologie

GRI-Standards und Angaben		Kommentar	Verweise (Seitenangaben)
GRI 302: Energie			
103	Managementansatz ¹⁴		71; 73; 75
302-1	Energieverbrauch innerhalb der Organisation		72
302-3	Energieintensität		72
GRI 303: Wasser			
103	Managementansatz ¹⁵		71; 73; 76; 78
303-1	Wasserentnahme nach Quelle		78

^{11, 12, 13, 14, 15} umfasst GRI 103-1, GRI 103-2 und GRI 103-3, d.h. Erläuterung des Themas und seiner Grenzen, Bestandteile und Evaluation des Managementansatzes.

Abbildung 41

GRI 300: Ökologie

GRI-Standards und Angaben		Kommentar	Verweise (Seitenangaben)
GRI 305: Emissionen			
103	Managementansatz ¹⁶		71; 73; 75
305-1	Direkte THG-Emissionen (Scope 1)	Direkte THG-Emissionen fallen bei der HanseMercur nur in sehr geringen Mengen durch die ständige Vorwärmung sowie den monatlichen Probelauf des Diesel-Notstromaggregats an. Aufgrund der geringen Mengen verzichtet die HanseMercur auf die Erhebung der Scope-1-Emissionen.	73
305-2	Indirekte energiebedingte THG-Emissionen (Scope 2)	Aufgrund der geringen Relevanz des Themas für die HanseMercur als Dienstleistungsunternehmen werden THG-Emissionen bislang nur aus dem Stromverbrauch berechnet.	74
305-4	Intensität der THG-Emissionen		74

Abbildung 42

GRI 400: Soziales

GRI-Standards und Angaben		Kommentar	Verweise (Seitenangaben)
GRI 401: Beschäftigung			
103	Managementansatz ¹⁷		55-61
401-1	Neu eingestellte Angestellte und Angestelltenfluktuation		58; 92
401-3	Elternzeit		60; 92
GRI 402: Arbeitnehmer-Arbeitgeber-Verhältnis			
103	Managementansatz ¹⁸		55-57; 65-66
402-1	Mindestmitteilungsfrist für betriebliche Veränderungen		66

^{16, 17, 18} umfasst GRI 103-1, GRI 103-2 und GRI 103-3, d.h. Erläuterung des Themas und seiner Grenzen, Bestandteile und Evaluation des Managementansatzes.

Abbildung 43

Anhang

GRI-Inhaltsindex

GRI 400: Soziales

GRI-Standards und Angaben	Kommentar	Verweise (Seitenangaben)
---------------------------	-----------	--------------------------

GRI 403: Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz

103	Managementansatz ¹⁹		55-57; 66-69
403-1	Repräsentation von Mitarbeitern in formellen Arbeitgeber-Mitarbeiter-Ausschüssen für Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz	Über den Arbeitssicherheit-Ausschuss werden alle Mitarbeiter der HanseMerkur repräsentiert.	66
403-2	Art und Rate der Verletzungen, Berufskrankheiten, Arbeitsausfalltage, Abwesenheit und Zahl der arbeitsbedingten Todesfälle		67; 93
403-3	Mitarbeiter mit einem hohen Auftreten von oder Risiko für Krankheiten, die mit ihrer beruflichen Tätigkeit in Verbindung stehen		67
403-4	Gesundheits- und Sicherheitsthemen, die in formellen Vereinbarungen mit Gewerkschaften behandelt werden		66-67

GRI 404: Aus- und Weiterbildung

103	Managementansatz ²⁰		42; 55-57; 61-64
404-1	Durchschnittliche Stundenzahl für Aus- und Weiterbildung pro Jahr und Angestellten		42; 62; 93
404-2	Programme zur Verbesserung der Kompetenzen der Angestellten und zur Übergangshilfe		55; 61-64
404-3	Prozentsatz der Angestellten, die eine regelmäßige Beurteilung ihrer Leistung und ihrer beruflichen Entwicklung erhalten		62; 93

GRI 405: Diversität und Chancengleichheit

103	Managementansatz ²¹		55-56; 60-61; 65
405-1	Diversität in Kontrollorganen und unter Angestellten		56-57; 65; 92-93

GRI 406: Nichtdiskriminierung

103	Managementansatz ²²		55-56; 65
406-1	Diskriminierungsvorfälle und ergriffene Abhilfemaßnahmen		64

GRI 407: Vereinigungsfreiheit und Tarifverhandlungen

103	Managementansatz ²³		65-66
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	66

^{19, 20, 21, 22, 23} umfasst GRI 103-1, GRI 103-2 und GRI 103-3, d.h. Erläuterung des Themas und seiner Grenzen, Bestandteile und Evaluation des Managementansatzes.

GRI 400: Soziales

GRI-Standards und Angaben		Kommentar	Verweise (Seitenangaben)
GRI 415: Politische Einflussnahme			
103	Managementansatz ²⁴		29-31
415-1	Parteispenden		29
GRI 417: Marketing und Kennzeichnung			
103	Managementansatz ²⁵		33-35; 40-42
417-1	Anforderungen für die Produkt- und Dienstleistungsinformationen und Kennzeichnung		33-35; 40-42
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 2.2 Compliance).	24; 41
GRI 418: Schutz der Kundendaten			
103	Managementansatz ²⁶		25-28
418-1	Begründete Beschwerden in Bezug auf die Verletzung des Schutzes und den Verlust von Kundendaten		27
GRI 419: Sozioökonomische Compliance			
103	Managementansatz ²⁷		22-24
419-1	Nichteinhaltung von Gesetzen und Vorschriften im sozialen und wirtschaftlichen Bereich		24

Abbildung 45

Branchenspezifische Angaben

GRI-Standards und Angaben		Kommentar	Verweise (Seitenangaben)
Produktportfolio			
	Managementansatz		33-39
FS6 ²⁸	Prozentuale Zusammensetzung des Portfolios für die Geschäftsbereiche nach spezifischer Region, Größe und Branche		08-10; 33-39
FS7 ²⁹	Geldwert von Produkten und Dienstleistungen, die für einen spezifischen gesellschaftlichen Nutzen entwickelt wurden, für jeden Geschäftsbereich, aufgeschlüsselt nach dem Zweck		35-39; 87-88

^{24, 25, 26, 27} umfasst GRI 103-1, GRI 103-2 und GRI 103-3, d.h. Erläuterung des Themas und seiner Grenzen, Bestandteile und Evaluation des Managementansatzes.

^{28, 29} Angaben stammen aus den G4 Sector Disclosures 'Financial Services'.

Abbildung 46

Anhang

GRI-Inhaltsindex

Branchenspezifische Angaben

GRI-Standards und Angaben		Kommentar	Verweise (Seitenangaben)
Active ownership			
	Managementansatz		46-53
FS10 ³⁰	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 ³¹	Anteil der Vermögenswerte, die mit positivem oder negativem Ergebnis einer Prüfung nach ökologischen oder gesellschaftlichen Aspekten unterzogen wurden		48
Lokale Gemeinschaften			
	Managementansatz		33-34
FS13 ³²	Zugangspunkte in schwach besiedelten oder wirtschaftlich benachteiligten Gebieten nach Zugangsart		34; 37-38

^{30,31,32} Angaben stammen aus den G4 Sector Disclosures ‚Financial Services‘.

Anhang

Kontakt & Impressum

Kontakt

Silke Hirschfeld
Pressereferentin CSR
HanseMerkur Unternehmenskommunikation

Telefon: 040 4119-1357
Telefax: 040 4119-3636
E-Mail: nachhaltigkeit@hansemerkur.de

Impressum

Herausgeber:

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

Redaktion:

Heinz-Gerhard Wilkens (V.i.S.d.P.), Silke Hirschfeld, Marie Mävers

Fotografen:

Azubis und duale Studenten der HanseMerkur, Eike Benn, Silke Hirschfeld, Christian Irrgang, istockphoto (Warchi, BrianAJackson), Wolfgang Köhler, Michaela Kuhn, Jack Kulcke, Paula Markert, Marie Mävers, Roland Magunia, Manos Meisen, Wolfgang Metzdorf, Michael Paszdior, Michael Rauhe, Tom Reindel, Rheinland Presse, Anke Rottmann, Thomas Ruddies, Klaus Stemmler

Konzeption:

Schlange & Co. GmbH, Hamburg

Gestaltung:

Andrea Lühr, Hamburg

Druck:

druckpartner Druck- und Medienhaus Essen

Auflage:

200

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.



EU Ecolabel:
AT/028/046
Bitte führen Sie
dieses Produkt
nach Gebrauch
dem Altpapier zu.



www.blauer-engel.de/uz195
• ressourcenschonend und
umweltfreundlich hergestellt
• emissionsarm gedruckt
• überwiegend aus Altpapier

Dieses Druckerzeugnis wurde mit dem Blauen Engel ausgezeichnet.

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

Siegfried-Wedells-Platz 1
20354 Hamburg

Telefon 040 4119-0
Telefax 040 4119-3257

info@hansemerkur.de
www.hansemerkur.de
hansemerkur.csr-engagement.de