

# Nachhaltig-keitsbericht 2018

HanseMerkur

HAMBURG, JUNI 2019









Eberhard Sautter,  
Vorstandsvorsitzender

### Liebe Leserin, lieber Leser,

die HanseMerkur legt für 2018 den ersten eigenständigen Nichtfinanziellen Bericht vor. Er basiert auf einer Wesentlichkeitsanalyse, die 20 Nachhaltigkeitsthemen in unterschiedlichen Handlungsfeldern identifiziert hat.

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 Schadenabwicklung, 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. Dazu kommen im „War for Talents“ eine vorausschauende Personalpolitik und die fortwährende Aufgabe, die Chancen der Digitalisierung des Versicherungsgeschäfts für unsere Kunden zu nutzen.

Dieser Nachhaltigkeitsbericht zeigt, dass sich die HanseMerkur der Aufgabe stellt, schrittweise aus der Berichtspflicht eine Kür zu machen. So haben wir 2018 eine eigenständige CSR-Funktion eingerichtet, im Asset Management einen Leiter nachhaltige Investments berufen sowie als Beitrag zur Biodiversität Bienenstöcke aufgestellt und den ersten „Alster-Honig“ geerntet. Noch 2019 werden wir eine Nachhaltigkeitsstrategie für die HanseMerkur entwickeln.

Ich wünsche Ihnen eine anregende Lektüre.

Ihr

Eberhard Sautter, Vorstandsvorsitzender

# Inhalt

## HanseMerkur

### Nachhaltigkeitsbericht 2018

#### Einführung

<b>Highlights</b>	<b>6</b>
<b>1.1 Über diesen Bericht</b>	<b>7</b>
<b>1.2 Unternehmensportrait</b>	<b>8</b>
Geschäftsmodell und Strategie	8
Das Geschäftsjahr 2018	10
<b>1.3 Nachhaltigkeit bei der HanseMerkur</b>	<b>12</b>
<b>1.4 Stakeholderdialog und Wesentlichkeitsanalyse</b>	<b>13</b>
Dialog mit unseren Stakeholdern	13
Wesentlichkeitsanalyse	15

#### Verhalten im Geschäftsumfeld

<b>2.1 Unternehmensführung</b>	<b>19</b>
Organisation und Steuerung	19
Unternehmenswerte und -kultur	19
Risikomanagement	20
<b>2.2 Compliance</b>	<b>22</b>
<b>2.3 Datenschutz und Informationssicherheit</b>	<b>25</b>
Ansatz und Organisation	25
Risikobewertung	27
Maßnahmen	28
<b>2.4 Politische Einflussnahme</b>	<b>29</b>

#### Produktverantwortung

<b>3.1 Ansatz Produkte und Vertrieb</b>	<b>31</b>
Vertriebswege	31
<b>3.2 Innovative Produkte</b>	<b>33</b>
<b>3.3 Verantwortungsvoller Vertrieb</b>	<b>37</b>
Kundeninformation, Produktaufklärung und Beratung	38
Vermittlerqualifikation	40
<b>3.4 Kundenorientierung und faire Schadenabwicklung</b>	<b>42</b>
<b>3.5 Nachhaltige Investitionen</b>	<b>44</b>
Nachhaltige Finanzanlagen	45
Maßnahmen im Sinne einer nachhaltigen Entwicklung	45
Die Zukunft nachhaltiger Investitionen	47
Nachhaltige Immobilieninvestments	48
Nachhaltigkeit in der Ankaufphase	49
Nachhaltigkeit im Geschäftsbetrieb	50



## Mitarbeiter

<b>4.1 Strategischer Ansatz und Kennzahlen Personalstamm</b>	<b>53</b>
Personalstrategie und -management	54
<b>4.2 Mitarbeitergewinnung und -bindung</b>	<b>56</b>
Langfristige und sichere Anstellungsverhältnisse	56
Flexible Arbeitsmodelle	57
Faires Vergütungssystem	58
<b>4.3 Aus-/Weiterbildung und Talentförderung</b>	<b>59</b>
Führungskultur und -qualifizierung	60
Ausbildung und Studium bei der HanseMercur	61
Weiterbildung und Talentförderungen	61
<b>4.4 Vielfalt, Chancengleichheit und Mitbestimmung</b>	<b>62</b>
Vielfalt und Chancengleichheit	62
Inklusion	63
Mitbestimmung	64
<b>4.5 Arbeitssicherheit und Gesundheitsförderung</b>	<b>64</b>
Arbeitsschutzmaßnahmen	65
Betriebliches Gesundheitsmanagement	66

## Betrieblicher Umweltschutz und Lieferkette

<b>5.1 Betrieblicher Umweltschutz</b>	<b>69</b>
Managementansatz Umwelt	69
Energie und Klimaschutz	71
Nachhaltige Gebäude	73
Nachhaltige Mobilität	73
Ressourcenschonung	75
<b>5.2 Nachhaltige Beschaffung</b>	<b>77</b>
<b>Aktiver Beitrag für die Umwelt</b>	<b>79</b>

## Soziales Engagement

<b>6.1 Soziales Engagement – zwischen Kinderschutz und Standortförderung</b>	<b>81</b>
<b>6.2 Vielfältiges Engagement</b>	<b>82</b>
„Sorge für Kinder ist Vorsorge für die Zukunft“	82
HanseMercur Preis für Kinderschutz	83
Wissenschaftsförderung – zwischen Tradition und Zukunft	85
Integration über Malerei und Musik	86
Sportförderung – mit Bewegung Gutes tun	87
<b>Anhang</b>	
<b>Abkürzungen</b>	<b>88</b>
<b>Verlinkungen</b>	<b>89</b>
<b>Personalkennzahlen</b>	<b>90</b>
<b>GRI-Inhaltsindex</b>	<b>92</b>
<b>Impressum</b>	<b>99</b>

# Highlights 2018



Bestehende e-Health-Programme wurden um das Angebot einer **CARDIOGO-App** erweitert. Damit wird bestimmten Herzpatienten eine telemedizinische, kardiologische Begleitung zur Verfügung gestellt (S. 36)



**3** nachhaltige Publikumsfonds wurden im Berichtsjahr von der HMT aufgelegt (S. 46)

## 300

Das öffentliche Fahrradverleihsystem StadtRAD Hamburg nutzen bereits über 300 Mitarbeiter (S. 74)



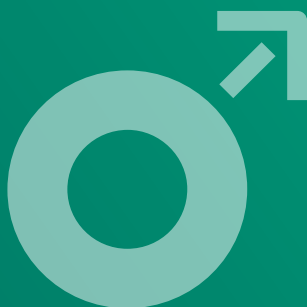
## 999

Mitarbeiter nahmen im Berichtsjahr an Weiterbildungen teil (S. 60, 91)



## 100.000

2018 haben 100.000 Bienen das Dach der Hauptverwaltung bezogen und Honig für einen guten Zweck produziert (S. 79)



Im Berichtsjahr nahmen mit **28 Männern** erstmals mehr männliche als weibliche Mitarbeiter Elternzeit in Anspruch (S. 15, 90)



## 60%

der Mitarbeiter des Innendienstes nutzen öffentliche Verkehrsmittel für ihren Weg zur Arbeit (S. 73)



## 90%

 der Auszubildenden werden jährlich übernommen (S. 61)

SEIT 1980



HANSEMERKUR PREIS FÜR KINDERSCHUTZ


Seit 1980 wird der **HanseMerkur Preis für Kinderschutz** verliehen. Auch im Berichtsjahr wurde wieder ein Preisgeld in Höhe von

## 50.000 Euro


an **4 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 HanseMerkur 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 2018 in Unterkapitel 1.3 beziehen sich auf den Konsolidierungskreis des Konzerngeschäftsberichtes (Verweis Konzerngeschäftsbericht 2018, S. 6, 33). 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 2018, d. h. vom 1. Januar bis 31. Dezember 2018, 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. In seinem Bericht an die Hauptversammlung (Konzern) hat er über das Ergebnis der Prüfung berichtet.

 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. Es ist aktuell noch nicht für alle Kennzahlen möglich, einen Dreijahres-Rückblick darzustellen. Dies wird jedoch für die Zukunft angestrebt. 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 Doppelnennungen 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 2020.

## 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 1.407 Mitarbeiter in den Versicherungsunternehmen der Gruppe in Deutschland. Darüber hinaus operiert die HanseMerkur in 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.

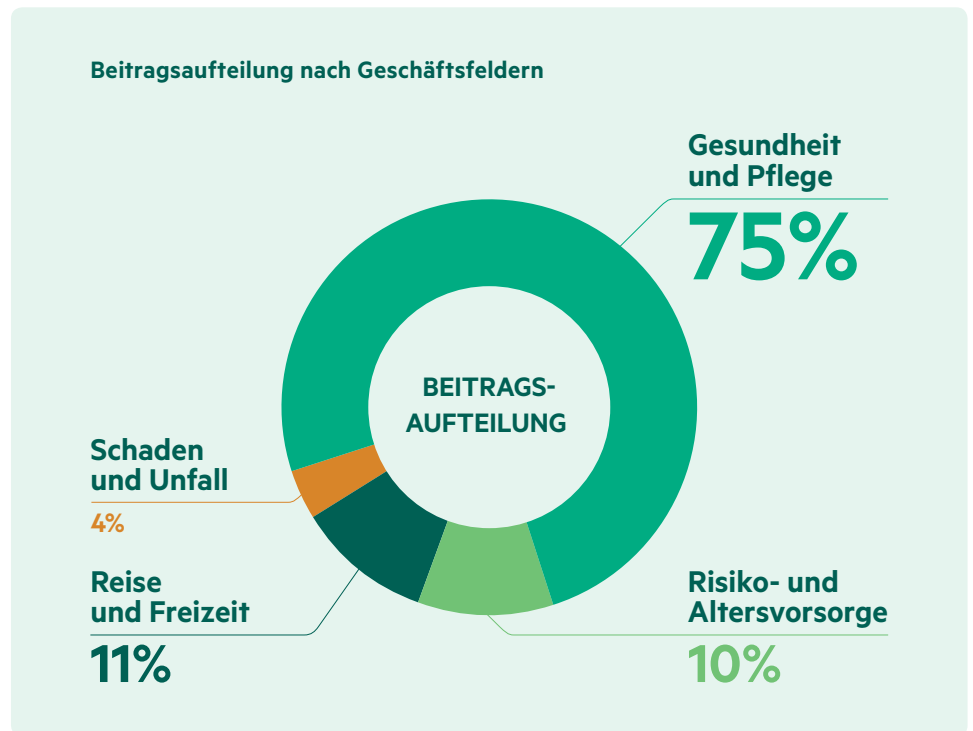


Abbildung 1

☞ 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 Spezielle Krankenversicherung AG, die HanseMercur Krankenversicherung auf Gegenseitigkeit und die Advigon Versicherung AG abgedeckt.

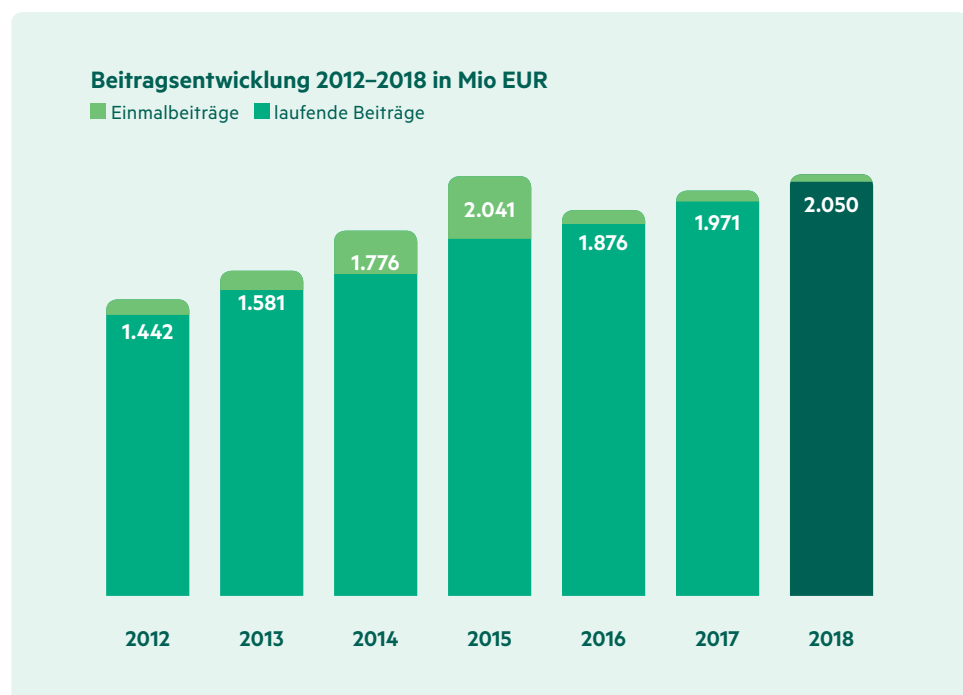
☞ Unter dem Leitbild Hand in Hand ist HanseMercur lebt das Unternehmen Gemeinschaft, verankert im Versicherungsverein auf Gegenseitigkeit. Dies prägt das Handeln gegenüber Kunden, Partnern sowie Mitarbeitern. Der Gemeinschaftsgedanke ist Antrieb und Leitplanke zugleich. Die HanseMercur steht für faire 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 unternehmerische Führerschaft, 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 As-

set 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 2018

Der nachhaltige und profitable Wachstumskurs der HanseMerkur Gruppe setzte sich auch 2018 fort. Marktüberdurchschnittliche Steigerungen wurden in den Geschäftsfeldern Gesundheit und Pflege (+5,3%) sowie Schaden und Unfall (+ 11,5%) erzielt. Die laufenden Beiträge stiegen um 4,4 Prozent oder 85,5 Mio. Euro auf 2.013,9 Mio. Euro. Die Bruttobeitragseinnahme erreichte mit 2.049,6 Mio. Euro den höchsten Wert der Unternehmensgeschichte. Im Hauptgeschäftsfeld der Kranken- und Pflegeversicherungen stiegen die Beiträge erstmals auf über 1,5 Mrd. Euro. Der Kundenbestand der Gruppe stieg um 500.000 auf erstmals über zehn Millionen Versicherte (10,4 Mio.).

Weitere Informationen zum Geschäftsverlauf im Berichtsjahr 2018 finden sich im Geschäftsbericht der HanseMerkur ( S. 6–16).



Zahlenangaben Gesamtbeiträge

Abbildung 2



Die Hauptverwaltung  
der HanseMerkur in  
zentraler Lage am  
Finanzplatz Hamburg





### 1.3 Nachhaltigkeit bei der HanseMerkur

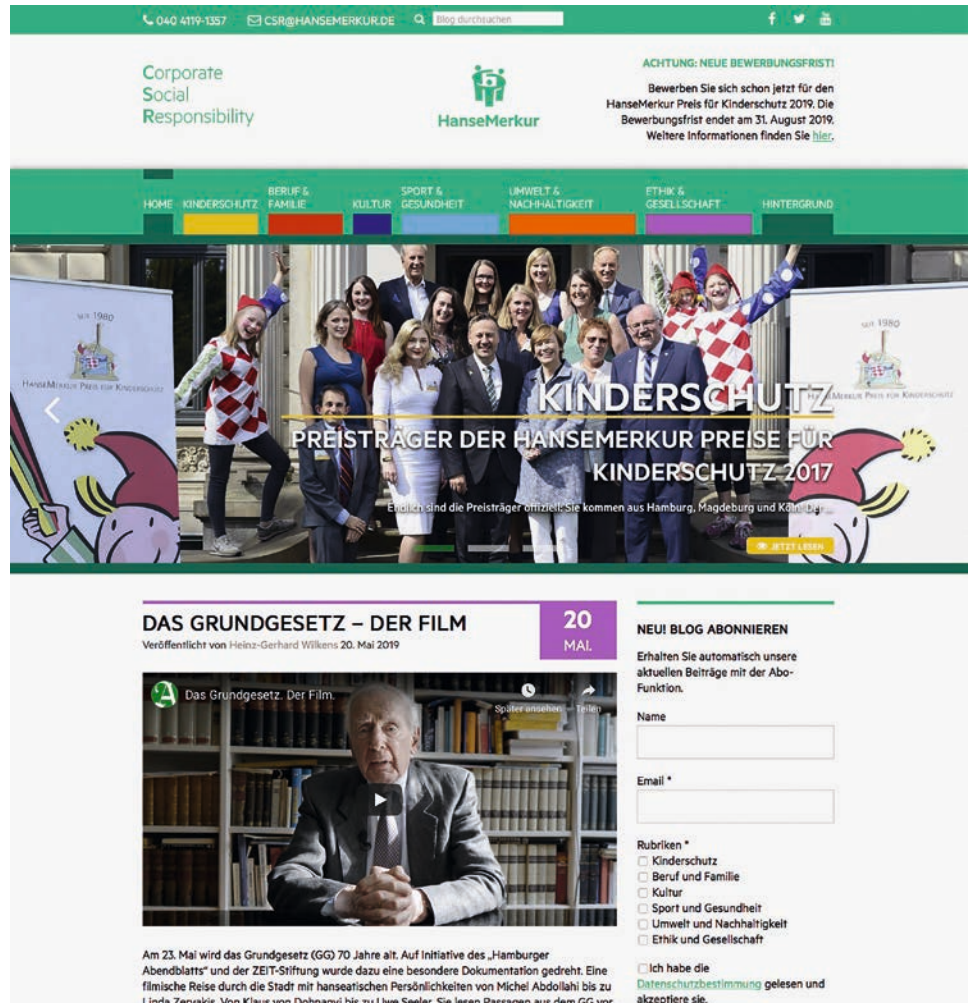
Seit fast vier Jahrzehnten versteht die HanseMerkur das, was heute als Corporate Social Responsibility (CSR) bezeichnet wird, als Leitbild moderner Unternehmenskultur. Seit 1980 engagiert sich der Personenversicherer über die Vergabe des ältesten deutschen Sozialpreises nachhaltig im Kinder- und Jugendschutz 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 fast neun 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 – mit den bislang höchsten Schäden aus Extremwetterereignissen (Stürme, Hagel, Starkregen) in Höhe von 2,6 Milliarden Euro zu kämpfen hatten.

Eine Stellschraube, welche die HanseMerkur auch als mittelgroßer Versicherer hat, ist, dass sie ihre Verantwortung als nachhaltiger Versicherer bei der Kapitalanlage (S. 44–47) 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: „Wir haben uns auf den Weg der Nachhaltigkeit begeben, stehen heute noch sehr am Anfang, aber haben noch viel vor.“

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 im Hamburger Raum zum Ausdruck kommt. Ob über die langjährige Mitgliedschaft im Ausschuss Gesellschaftliche Verantwortung der Handelskammer Hamburg, ob über Vorträge zum Thema CSR an der Hamburger Macromedia Hochschule, der Fachhochschule Kiel (Fachbereich Medien) oder über die Mitwirkung an Buchprojekten wie „Unternehmensverantwortung wirkt!“ (2013). Seit 2016 berichtet zudem ein CSR-Blog (<http://hansemerkur.csr-engagement.de>) tag-aktuell über das breite gesellschaftliche Engagement der HanseMerkur in den Themenfeldern Kinderschutz, Beruf & Familie, Sport & Gesundheit, Umwelt & Nachhaltigkeit sowie Ethik & Gesellschaft.

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



Der nächste Schritt nach Vorlage der nichtfinanziellen Berichterstattung im zweiten Jahr ist die Entwicklung einer Nachhaltigkeitsstrategie für die HanseMerkur Gruppe als Teilstrategie der Unternehmensstrategie im zweiten Halbjahr 2019, um fokussiert das Thema in allen Bereichen voranzutreiben, die in diesem Bericht Beachtung finden.

## 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 Verbes-





Das Unternehmensmagazin REPORT informiert über die aktuellen Ereignisse bei der HanseMerkur

serungspotentiale 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.

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 Bewerberportal 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 Nachhaltigkeitsbericht, der im Jahr 2018 veröffentlicht wurde, hat die HanseMerkur zudem erstmals proaktiv und transparent zu relevanten Nachhaltigkeitsthemen berichtet. Der vorliegende zweite Bericht knüpft hieran an und zeichnet ein umfassendes Bild der Nachhaltigkeitsleistung 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 im Berichtsjahr erstmalig eine Wesentlichkeitsanalyse durchgeführt, die sowohl die gesetzlichen Anforderungen des CSR-Richtlinie-Umsetzungsgesetz (CSR-RUG) sowie der Berichterstattung nach den GRI Standards der Global Reporting Initiative entspricht. 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.

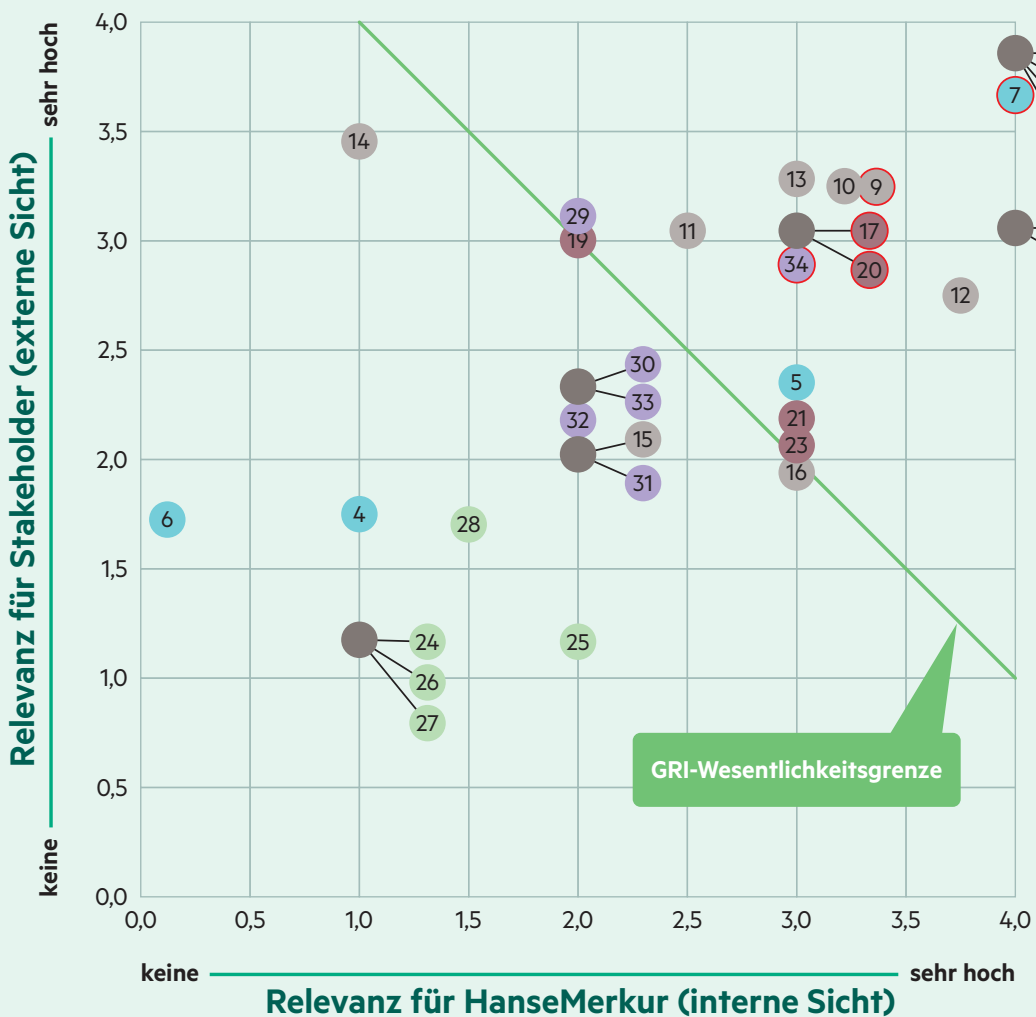
Die Ergebnisse der Experteninterviews und der Online-Befragung wurden vom Nachhaltigkeitsteam der HanseMerkur mit Unterstützung der auf Nachhaltigkeit spezialisierten Managementberatung Schlange & Co. GmbH ausgewertet und in eine Matrix überführt. Im Zuge der Auswertung wurde sowohl das Verständnis von Wesentlichkeit i. S. d. CSR-RUG als auch GRI berücksichtigt. Themen, die in der Wesentlichkeitsmatrix (Abbildung 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 im Bericht
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
	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	–	–

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-/Netzsicherheit)
- 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**

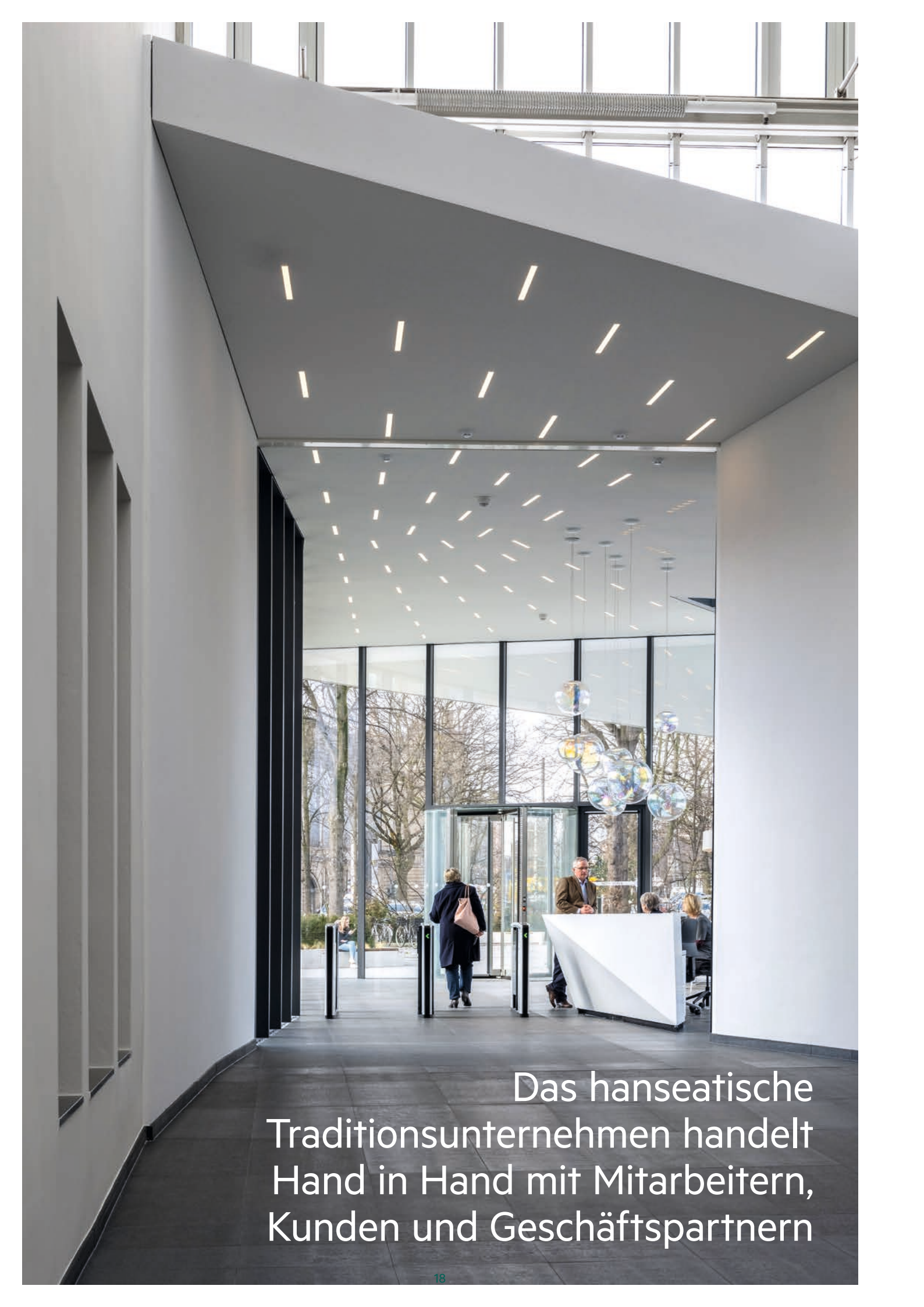
- ⑳ Abfall und Recycling
- ㉑ Energieverbrauch und -effizienz
- ㉒ Klimaschutz / THG-Emissionen
- ㉓ Wasserverbrauch
- ㉔ Nachhaltige Beschaffung

**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.

### Unternehmenswerte und -kultur

 Die HanseMerkur prägt als Versicherungsverein auf Gegenseitigkeit eine besondere Verpflichtung ihren Mitarbeitern, Partnern und Kunden gegenüber. Aus diesem Grund stehen wir seit jeher für faire und verlässliche Dienstleistungen, schnelle und flexible Lösungen, partnerschaftliche Beratung und zeitgemäß maßgeschneiderte Produkte und haben den Anspruch uns 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 ist Ausdruck dieser Haltung, die durch die Attribute Verlässlichkeit, Sicherheit, Partnerschaft, Wertschätzung, Verständnis, Respekt, Dialog auf Augenhöhe und Vertrauen zum Ausdruck kommt. Unser Handeln als hanseatisches Traditionsunternehmen basiert 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. Das Unternehmen ist dem GDV-Verhaltenskodex (S. 89) 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 Complianceregelungen eingeführt, die für die Vertriebskräfte aller deutschen Gesellschaften der HanseMerkur gelten. Die Umsetzung des GDV-Verhaltenskodex' wurde im April 2017 von KPMG überprüft und als effektiv eingestuft, wesentliche Risiken und etwaige Verstöße frühzeitig zu erkennen und abzustellen.

### Risikomanagement

Die Risikostrategie der HanseMerkur Gruppe definiert die Grundsätze des Risikomanagements. Sie hat ein besonderes Augenmerk auf die strategischen Risiken, die Reputationsrisiken, die rechtlichen Risiken sowie die ausreichende Risikodiversifikation und Eigenmittelhinterlegung auf Gruppenebene. Zielsetzung der Risikostrategie der Gruppe ist es, dass alle Ansprüche der Kunden zu 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 das notwendige Vertrauen bei den Kunden.

Es werden alle Risiken erfasst, bewertet und gesteuert. Dies sind versicherungstechnische Risiken, Marktrisiken, Ausfallrisiken, operationelle Risiken, Risiken immaterieller Vermögen, rechtliche Risiken, Liquiditätsrisiken, strategische Risiken, Reputationsrisiken und politische Risiken. Nachhaltigkeitsthemen werden im Risikomanagement z.B. im Rahmen der Reputations- und Rechtsrisiken betrachtet.

Die Ressource Eigenkapital bzw. Solvenz ist die Basis (im Sinne eines „Rohstoffes“) für das Wirtschaften eines Versicherungsunternehmens und damit ein erfolgskritischer Faktor. Die Herausforderung für die HanseMerkur ist die Sicherstellung der Solvenz auch in Stressszenarien, so dass die knappe Ressource Kapital-Solvvenz optimiert genutzt wird.

Es findet eine ganzjährige Risikoinventur statt. Die Risikobewertung erfolgt nach Eintrittswahrscheinlichkeit und Schadenhöhe in einem mehrstufigen Prozess. Compliance-Risiken fließen dabei 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). Der Verantwortliche Aktuar prüft jährlich die Angemessenheit der Kalkulationsgrundlagen in der Krankenversicherung, ergänzt durch den Treuhänder. Der Wirtschaftsprüfer prüft die Angemessenheit der Risikofrüherkennung als Teil des Risikomanagementsystems sowie die Solvabilitätsübersicht. Zudem erfolgt eine Prüfung durch die BaFin.



Die SFCR-Berichte aller HanseMerkur Gesellschaften sind als Download verfügbar (S. 89)

Alle im Sinne des CSR-RUG relevanten Themen sind über das Risikomanagement erfasst. Einige Themen wie Compliance, Computer- und Netzsicherheit, Corporate Governance und Datenschutz sind explizit abgedeckt. Die Themen Kundeninformationen und Produktaufklärung sowie Mitarbeiterbelange (Arbeitsicherheit und Gesundheitsförderung, Aus- / Weiterbildung und Talentförderung, Faire Bezahlung und Arbeitsbedingungen, Mitarbeitergewinnung und -bindung) sind implizit im Einzelrisikomanagement enthalten.

Durch die Risikobewertung der HanseMerkur wurden 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 enthält der SFCR-Bericht der HanseMerkur (S. 89)



## 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 selbstverständlich 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).

☞ Die Geschäftsleitung trägt die Gesamtverantwortung für das Compliance-Management-System (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. Zur Erfüllung der versicherungsspezifischen Vorgaben hat die HanseMerkur ein CMS als Teil der Geschäftsorganisation eingerichtet, dessen Kernbestandteil die Compliance-Funktion ist.

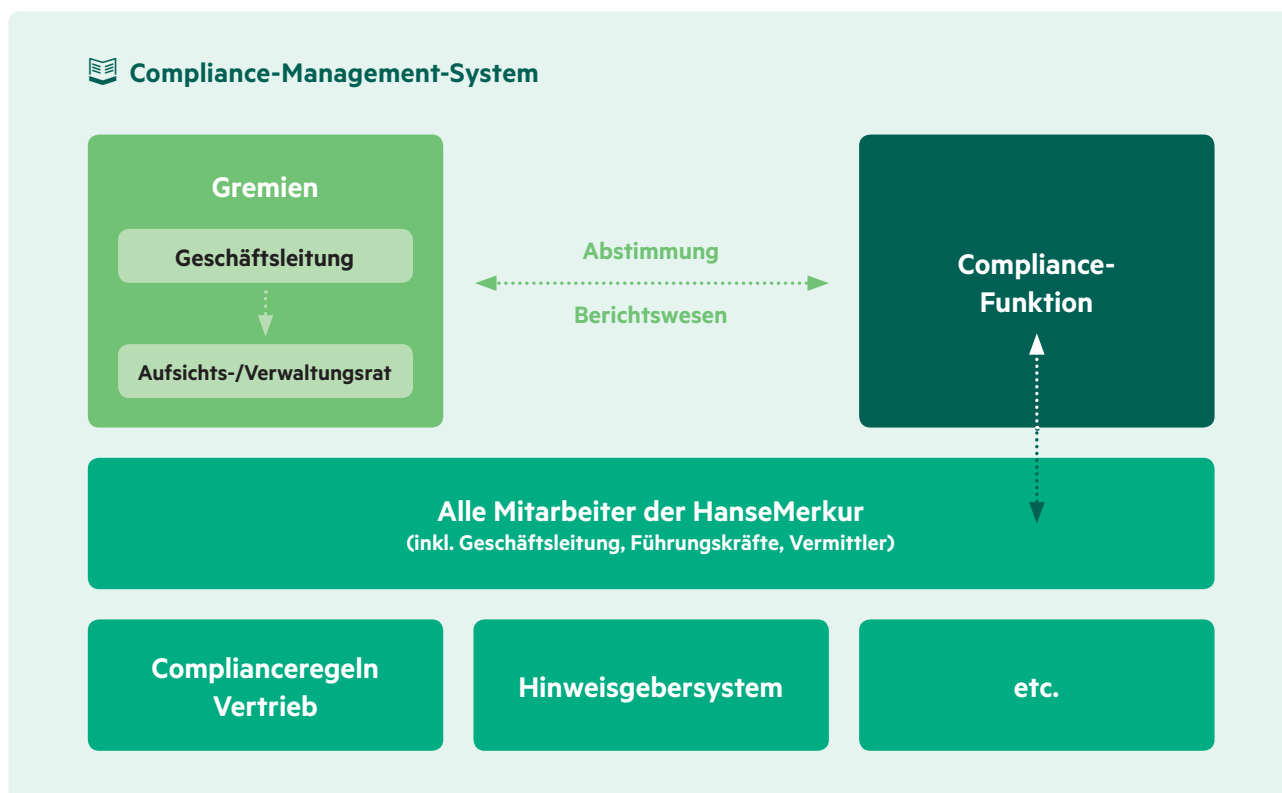





Abbildung 5



 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. Der Compliance-Officer steuert 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 des Unternehmens.

 Alle Mitarbeiter sind für das Beachten und Einhalten der externen Anforderungen in ihrem Aufgabenbereich selbst verantwortlich. Compliance-Betrachtungen gehören zu den Grundlagen jeder Entscheidung. Die Verwurzelung des Wertekodexes des Ehrbaren Kaufmanns in der Unternehmensstrategie der HanseMerkur spiegelt sich auch in den übergeordneten Zielen ihres CMS. Diese umfassen den Schutz der Kundeninteressen, den Schutz der HanseMerkur, seiner Organe und Mitarbeiter vor Haftungsansprüchen und aufsichtsrechtlichen Maßnahmen sowie um die Sicherung der Reputation der Unternehmensmarke und um die Förderung einer Compliance-Kultur insgesamt.

 Jegliche Verletzung von externen Anforderungen 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 aber auf die relevanten Compliance-Risiken (Risikoorientierung). Ein Beispiel für ein solches relevantes Compliance-Risiko ist die Vermeidung von Bestechlichkeit und Bestechung (Korruption) der Mitarbeiter. Alle relevanten Compliance-Risiken werden im Rahmen des Compliance-Risikocontrollings beobachtet, überprüft und regelmäßig bewertet. Potenzielle Verstöße gegen relevante Compliance-Risiken werden beobachtet und – sofern erforderlich – Maßnahmen zur Risikominderung ergriffen. Die Anzahl potenzieller bzw. tatsächlicher Verstöße ist ein zentraler Anhaltspunkt für ein funktionierendes und effizientes CMS. Im Berichtsjahr wurden über das Hinweisgebersystem keine Compliance-Verstöße bzw. Verdachtsfälle gemeldet. Auch anderweitig wurden keine Verstöße gegen relevante Compliance-Risiken bekannt. Dies umfasst u.a. auch Verstöße gegen Wettbewerbsrecht und Monopolbildung, Umweltgesetze und -Verordnungen sowie gegen die IDD-Vorgaben im Zusammenhang mit Produkt- und Dienstleistungsinformationen sowie Marketing und Kommunikation.


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. Im Jahre 2018 wurden die Leitenden im Innen- und Außendienst zum Thema Kartellrecht sensibilisiert. Insbesondere wurden dabei die Zusammenarbeit und der Informationsaustausch mit Wettbewerbern sowie die Kooperation in Mitversicherungsgemeinschaften thematisiert. Durch diese Art der Aufklärung und Information zum Thema wird potenziellen Verstößen vorgebeugt.

Zur frühzeitigen Erkennung von allgemeinen potenziellen Compliance-Verstößen hat die HanseMerkur ein internes Hinweisgebersystem eingerichtet, bei dem ein unabhängiger externer Rechtsanwalt als sogenannter Vertrauensanwalt eingebunden ist. Der Vertrauensanwalt steht allen Mitarbeitern der HanseMerkur als Ansprechpartner zur Verfügung und nimmt sowohl Hinweise auf potenzielle oder tatsächliche Straftaten und wesentliche Compliance-Verstöße als auch Hinweise auf mögliche Verstöße gegen geldwäscherechtliche Vorschriften vertraulich entgegen. Auch Korruptionsvorfälle – oder der Verdacht auf diese – 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 HanseMerkur nur mit dessen Zustimmung bekannt gegeben werden.


Im Berichtsjahr wurden umfangreiche Maßnahmen zur Umsetzung neuer gesetzlicher Anforderungen und Vorgaben, insbesondere im Zusammenhang mit der Versicherungsvertriebsrichtlinie (IDD) und der Datenschutz-Grundverordnung (EU-DSGVO) implementiert.


So führte die IDD beispielsweise zur Verschärfung der Rechtsfolgen bei Verstößen hinsichtlich der Zuverlässigkeit von Vermittlern (Geeignetheitsprüfung) oder bei Verletzungen von besonderen Beratungspflichten. Daher wurden aufgrund der Ausdehnung der Definition „Vertreiber“ im Innendienst, der Einführung einer Beratungspflicht im Fernabsatz (Online, Mailing, Telefon), umfangreicher Beratungspflichten bei Versicherungsanlageprodukten und der Pflicht zum Produktfreigabeverfahren neue Compliance-Risiken für den Vertrieb und die Entwicklung von Versicherungsprodukten berücksichtigt. Alle genannten Aktivitäten wirken präventiv und dienen der Sicherstellung der Einhaltung der externen Anforderungen.

## 2.3 Datenschutz und Informationssicherheit

 Sensible Daten, wie zum Beispiel Gesundheitsdaten von Kunden, werden über sehr lange Zeiträume gespeichert. Mangelnde Informations- und Datensicherheit hätte 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 IT-Sicherheit (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 in 2019 weiter fort. Insbesondere Angriffe auf die Unternehmensdaten sowie Betriebsunterbrechungen auf Grund von Cyberfällen werden auch zukünftig für die HanseMerkur ein potenzielles Unternehmensrisiko darstellen. Dies führt zu einem hohen Druck auf das Unternehmen, angemessene Reaktionsstrategien zu entwickeln, um die Auswirkungen eines Angriffs besser begrenzen zu können. 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. Im Berichtsjahr wurde in der HanseMerkur ein umfassendes Datenschutz- und Informationssicherheitsmanagementsystem (DIMS) eingeführt.

 Die seit 2009 in der HanseMerkur etablierte Informationssicherheitsorganisation wurde zudem mit den im Berichtsjahr geänderten regulatorischen Anforderungen hinsichtlich EU-DSGVO und IT-Sicherheitsgesetz den aktuellen Erfordernissen angepasst. Durch die Anfang 2018 beschlossene Einführung des DIMS auf Basis des EU-DSGVO und 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.


📖 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. Unabhängige externe Dienstleister überprüfen regelmäßig die IT-Sicherheit. Verletzungen des Datenschutzes lagen 2018 nicht vor; die implementierten Sicherheitsmaßnahmen haben trotz täglicher Cyber-Angriffe gegriffen.


📖 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. Auf-




Geschützte Daten im Rechenzentrum der HanseMerkur


grund der hohen Überdeckung insbesondere im Bereich Managementsystem und Prozessansatz wurde im Berichtsjahr damit begonnen, das gemeinsame 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-/Risikoverantwortlichen.

 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 ist, 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. Verletzungen des Datenschutzes, die dazu führten, dass Rechte und Freiheiten für den Betroffenen gefährdet waren, lagen in 2018 nicht vor.

### **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 zur Informationssicherheit durch. Die Risikobewertung dient der Einschätzung der Wesentlichkeit der Risiken. Für 2018 wurden hinsichtlich der Informationssicherheit keine unmittelbar wesentlichen Risiken identifiziert. Darüber hinaus wurden im Berichtsjahr über 300 Viren entfernt. 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. Zielsetzung war es, alle Führungskräfte, Projektleiter und Innendienstkräfte zu den aktuellen Bedrohungen zu informieren und praktische Tipps zur Vermeidung von Fehlern im Umgang mit Informationstechnologien zu geben. Durch die Einbindung des Vorstandsvorsitzenden bei der Aktion war die Aufmerksamkeit der Mitarbeiter besonders hoch. Die Awarenesskampagne wird in 2019 als Bestandteil des Information Security Managements fortgeführt.

📖 Erstmals wurde im Berichtsjahr in der HanseMerkur ein automatisiertes Schwachstellenmanagement von IT-Systemen 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 künftig Leistungskennzahlen des Schwachstellenmanagements auswertbar werden.

## 2.4 Politische Einflussnahme

Als mittelständischer Versicherer fühlt sich die HanseMerkur durch die Branchenverbände ausreichend politisch vertreten und wirkt in mehreren Ausschüssen des Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft e.V. und des Verbandes der Privaten Krankenversicherung e.V. auch aktiv mit. Dabei tritt das Unternehmen als Privater Krankenversicherer für das duale Gesundheitssystem in Deutschland ein, da dessen hohe Qualität bei moderaten Kosten und unbeschränktem Zugang aller Versicherter unbedingt erhalten werden sollte.

Im Bereich PR hat die HanseMerkur im Wahljahr 2018 ein großes „Hamburger Abendblatt“-Streitgespräch mit Eberhard Sautter (HanseMerkur) und Dr. Jens Baas (TK) zum dualen Gesundheitssystem initiiert. Das im Vier-Jahres-Rhythmus erneut wiederkehrende Modell Bürgerversicherung ist für das Geschäftsmodell des PKV-Unternehmens existenzbedrohend. Daher gab es im Vorfeld der Bundestagswahl den Schulterschluss zwischen Unternehmensleitung, PR-Abteilung und diversen Betriebsratsgruppen von PKV-Unternehmen, um nicht zuletzt für die Kostenbelastung (steigender GKV-Beitrag), das Ausbremsen des medizinischen – technischen Fortschritts und den Verlust von 75.000 Arbeitsplätzen in der PKV-Branche bei einer Abschaffung der Privaten Krankenversicherung zu sensibilisieren. Die HanseMerkur hat daher 2018 mit einer Spende von 25.000 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.



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 Ansatz Produkte und Vertrieb

Das Selbstverständnis der HanseMerkur als nachhaltiger Versicherer kommt in der Kapitalanlage, im Vertrieb bei Kundeninformationen und Produktaufklärung, im Service bei der Schadenabwicklung 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 im Berichtsjahr in Kraft getretene EU-Vermittlerrichtlinie IDD (Insurance Distribution Directive) eine faire Produktgestaltung sowie transparente Beratung und Schadenabwicklung.

### **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 hierüber 1 Mio. Versicherte gewonnen werden, die die Krankenzusatz- und Sterbegeldprodukte der HanseMerkur nutzen. Weitere Kooperationen bestehen unter anderem mit der Optikerkette Fielmann (Nulltarifversicherung für Brillen), der Itzehoer Versicherung (Reise- und Krankenversicherungen), der VGH (Reiseversicherung) sowie der Drogeriemarktkette Budnikowsky (u. a. Zahnzusatz).

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.

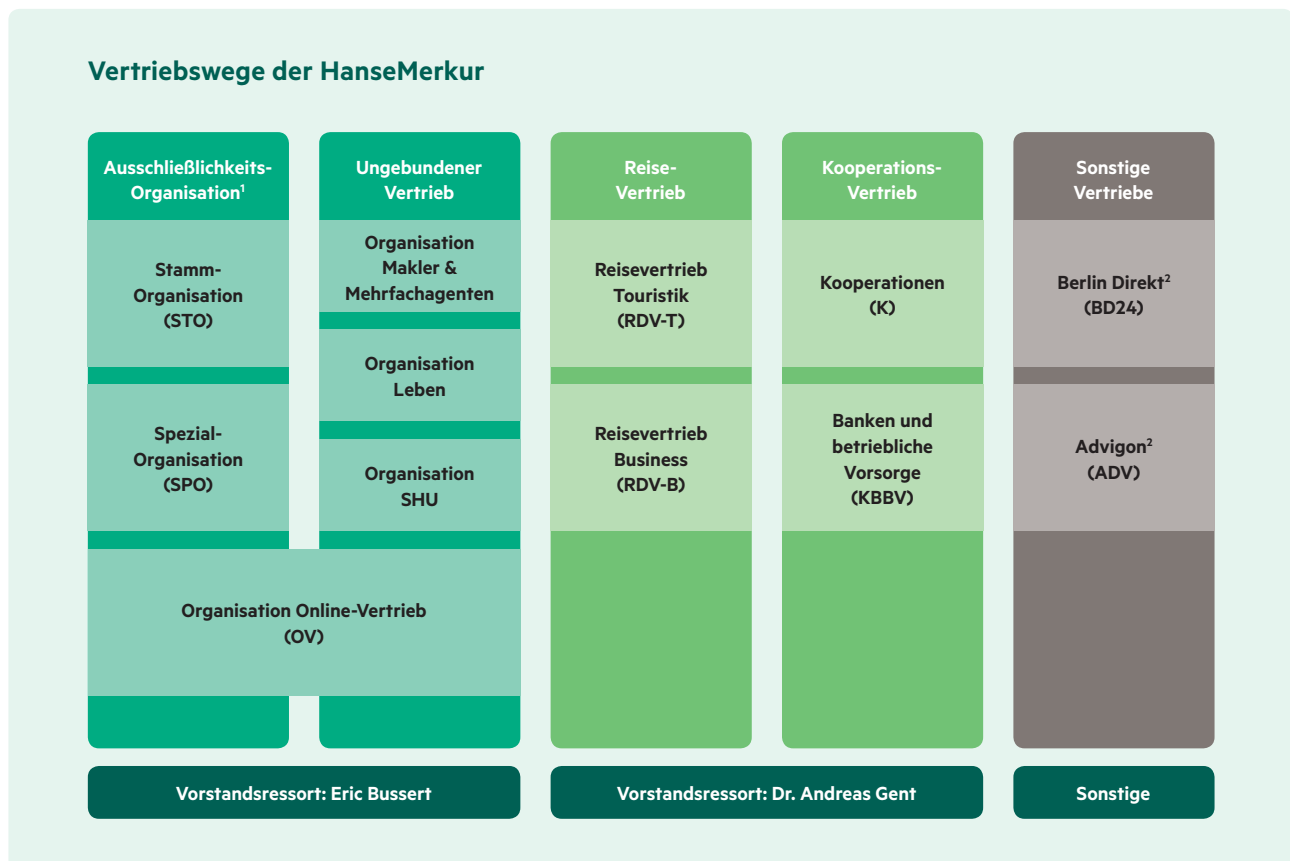
Die HanseMerkur Reiseversicherung (HMR) hat eigene Mitarbeiter im Außendienst, die unter anderem eine Vielzahl an Reisebüroketten und Reiseveranstalter betreuen. Die HMR ist marktführender Versicherer in der See-, Airline- und Bustouristik.



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

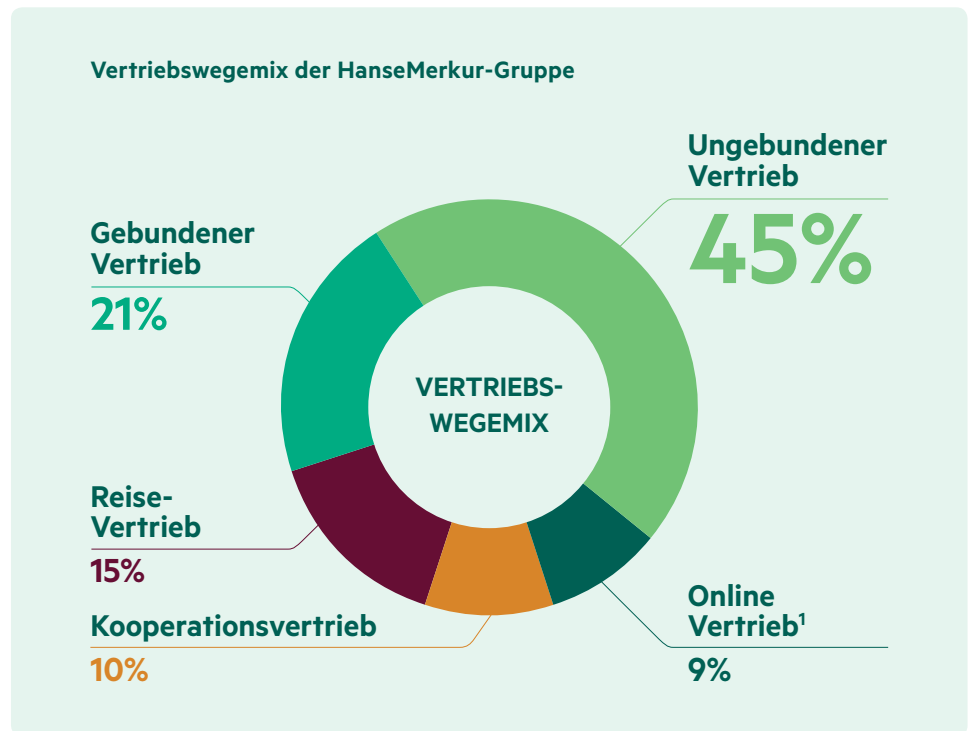
Zudem können selbstverständlich auch Reise-Versicherungsprodukte sowie Krankenzusatz, private Haftpflicht, Hundehalterhaftpflicht, Unfall, Hausrat, Sterbegeldversicherung und die Riester-Rente online abgeschlossen werden. Für umfangreiche Produkte, wie der Krankenvoll- oder der Berufsunfähigkeitsversicherung ist eine intensivere Beratung notwendig, die ebenfalls online über den Navigator (S. 38) möglich ist. Die Website der HanseMerkur wird regelmäßig auf ihre Barrierefreiheit getestet. Sobald sich daraus Verbesserungsvorschläge ergeben, werden diese im Rahmen der technischen Möglichkeiten im Content Management System umgesetzt.

Durch den in Abbildung 6 dargestellten vielfältigen Vertriebswegemix stellt die HanseMerkur 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.



<sup>1</sup>gebundener Vertrieb; <sup>2</sup>kein Vertriebszweig der HM-Gruppe, jedoch Beteiligungsgesellschaft mit eigenem Vertriebsnetz

Abbildung 6



<sup>1</sup>Online Vertrieb inkl. BD24

Abbildung 7

### 3.2 Innovative Produkte

Die HanseMercur hat den Anspruch gesellschaftlichen Veränderungen mit der Entwicklung von innovativen Produkten zu begegnen und somit den Kundenbedürfnissen stets bestmöglich zu entsprechen. Da der Gesamtmarkt an Vollversicherungen kaum wächst, befindet sich das Unternehmen aktuell in einem umkämpften Marktumfeld. Umso wichtiger für das Wachstum ist es, die Kunden von modernen Versicherungsprodukten zu begeistern und möglichst weitgehend Kundenbedürfnisse mit einem exzellenten Service und Assistancelösungen zu befriedigen. Die HanseMercur hat sich über viele Jahre als innovativer Versicherer am Markt positioniert und sich erfolgreich vom Leistungserstatter zum Gesundheitsdienstleister weiterentwickelt.

Die Entwicklung von Versicherungsprodukten ist bei der HanseMercur dezentral organisiert, so dass je Produktparte eigenständige Entwicklungsprozesse bestehen. Diese Vorgehensweise erhöht die Agilität sowie die Nähe zum Vertrieb und den Kundenbedürfnissen. Die Produktentwicklung basiert im Wesentlichen auf Rückmeldungen von Vertriebspartnern und Kunden. Auch Verbesserungsvorschläge aus dem betrieblichen Vorschlagswesen des Innendienstes fließen in die Produktentwicklung ein.

Vollversicherte der Privaten Krankenversicherung können beispielsweise innovative e-Health-Lösungen in Anspruch nehmen, die von einem telemedizinischen kardiologischen Bereitschaftsdienst bis zu Videotelefonie-Beratungen mit Ärzten aller Fachrichtungen reichen.

Die HanseMerkur bietet damit attraktive Services, minimiert aber zugleich unnötige Kosten im Gesundheitsbetrieb durch Angebote der besseren Gesundheitsversorgung. Da die Kosten im Gesundheitswesen permanent steigen, die Niedrigzins-Politik zudem Kapitalerträge massiv einschränkt, die wiederum zur Auffüllung der Altersrückstellungen notwendig sind, wächst insofern auch der Druck Leistungs Ausgaben günstig zu beeinflussen. So hilft die HanseMerkur beispielsweise den Versicherten 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. Im Bereich der Krankenversicherung baut die HanseMerkur seit Jahren kontinuierlich das Gesundheitsmanagement aus. Dies 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. 85) zu wählen.

Darüber hinaus werden die Angebote des Gesundheitsservices systematisch evaluiert. Gesundheitsprogramme werden in Abhängigkeit von der Teilnehmerzahl alle zwei bis drei Jahre kritisch begutachtet. Ein Beispiel für eine solche Evaluation ist das Vorsorgeprogramm „Aktiv gesund bleiben“, das den Teilnehmern durch gesunde Ernährung und ausreichende Bewegung beim Abnehmen hilft. Über Langzeitstudien konnte bestätigt werden, dass das Programm erfolgreich Folgeerkrankungen wie Übergewicht, Diabetes und Herz-Kreislauf-Problematiken reduziert bzw. diesen vorbeugt. Die Begleitung durch einen wertschätzenden Coach trägt hierbei deutlich zur psychischen Entlastung bei. Mit verstärktem Selbstmanagement und Lebensstilmaßnahmen konnten die Teilnehmer Verbesserungen bei Bluthochdruck und Übergewicht erreichen. Das Programm uneingeschränkt oder überwiegend weiterempfehlen würden 94 Prozent der Teilnehmer.

Bei der Evaluierung wurde der Anteil der Teilnehmer mit Adipositas bei Programmbeginn und -ende ermittelt. Entsprechend der gewonnenen Erkenntnisse konnten weitere Maßnahmen, wie zum Beispiel der verstärkte Ausbau der (digitalen) Angebote bei Rückenbeschwerden und psychischen Problemen, identifiziert und eingeleitet werden. Zudem kam es, selbst nach Elimination von Sonderfällen und Berücksichtigung von Beitragsrückerstattungen im Betreuungs- und Folgejahr, zu einer erheblichen Reduktion der Kosten, insbesondere im Bereich Krankenhaus und Krankengeld. Auch die Zahl der ambulanten Arztbesuche verringerte sich.



Die RechnungsApp erfreut sich seit 2011 wachsender Beliebtheit

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.

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. Die rapide wachsenden Nutzungszahlen der RechnungsApp (siehe Abbildung 8) 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.

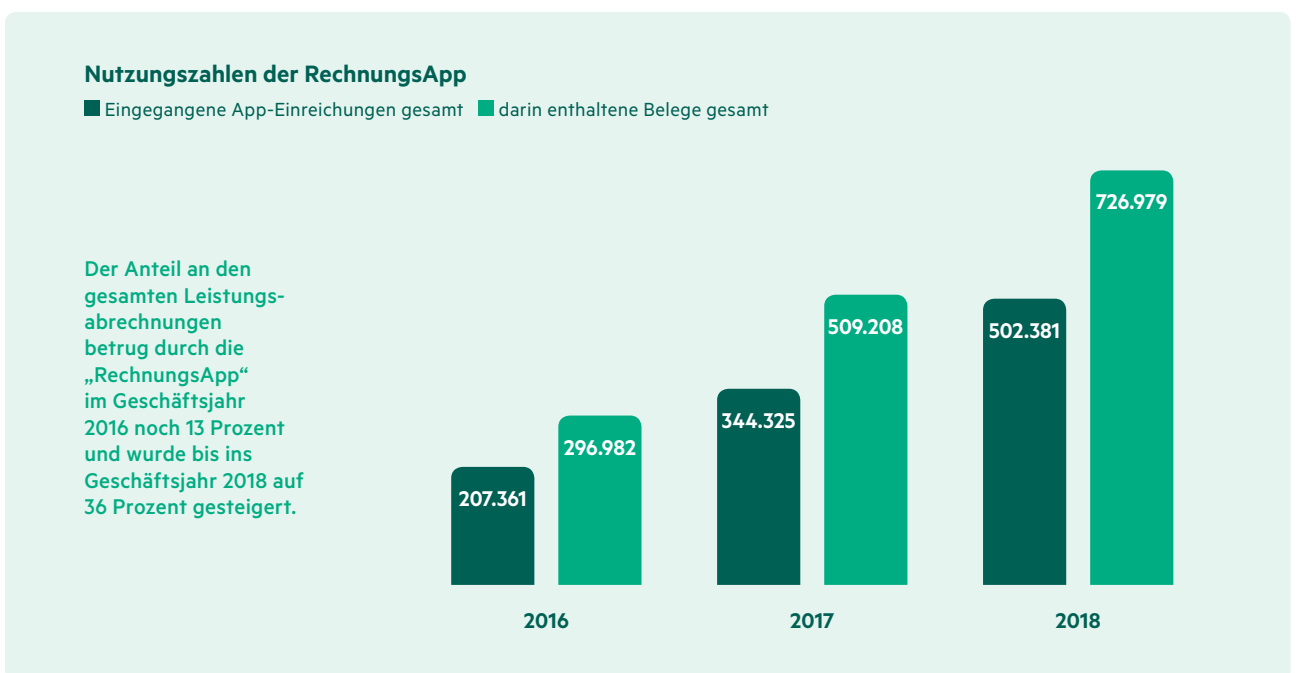
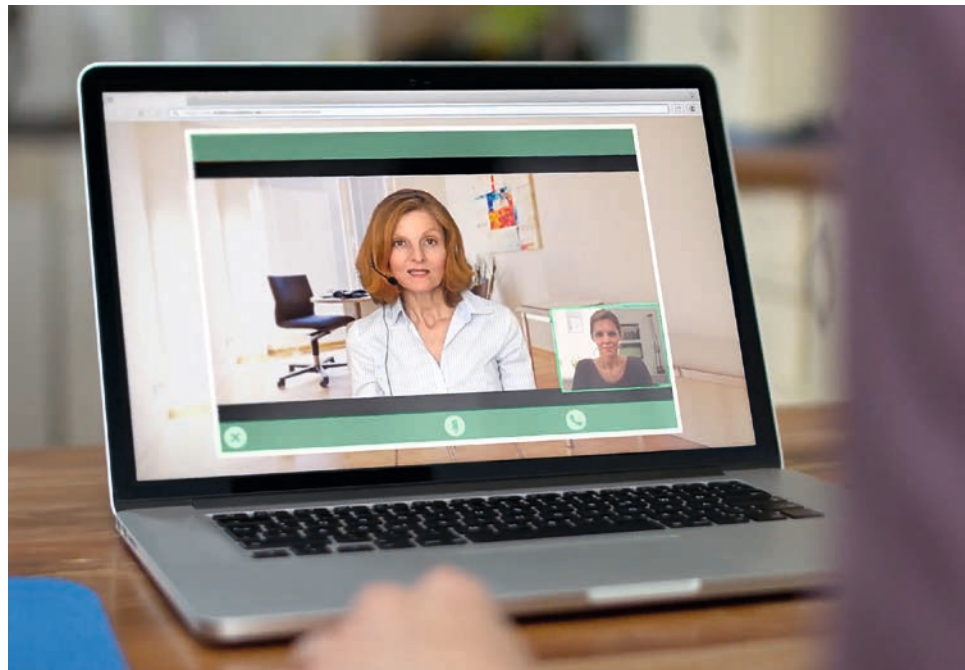


Abbildung 8



Weiterhin bietet die HanseMercur Vollversicherten mit chronischer Erkrankung einen Onlinechat mit Fachärzten zur Klärung dringender medizinischer Fragen. Durch die von der Bundesärztekammer empfohlenen Änderungen der Berufsordnung für Ärzte sind unter bestimmten Umständen mittlerweile auch Ferndiagnosen über ein online geführtes ärztliches Beratungsgespräch möglich. Anfang 2018 wurde das bestehende e-Health-Programm um das Angebot einer CARDIOGO-App erweitert. Hier wird bestimmten Herzpatienten – beispielsweise nach einem operativen Eingriff, nach einem Herzinfarkt oder beim Vorliegen bestimmter Herzrhythmusstörungen – eine telemedizinische, kardiologische Begleitung zur Verfügung gestellt. Die HanseMercur plant auch in Zukunft ihr e-Health-Angebot auszubauen.



Krankenvollversicherte können die Videotelefonie-Beratung durch Fachärzte nutzen



Bei der Jahreseröffnungstagung erhielten die Teilnehmer umfangreiche Informationen zu IDD

### 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 Vertriebservice und klaren 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

Die HanseMerkur verfolgt das Ziel, Kunden und potenzielle Kunden möglichst transparent und umfassend über Vertrags- und Produkteigenschaften zu informieren. Im Einklang mit dem GDV-Verhaltenskodex steht die HanseMerkur daher 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 vereinbart. Der Vertrieb muss die Dokumentation der Beratungsgespräche vor der Policierung vorlegen.

Für eine hohe Transparenz in der Kundenberatung hat die HanseMerkur mit dem Beratungs-Navigator 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 Navigator. Der Kunde erhält einen übersichtlichen Preis-/Leistungsvergleich zwischen der bestehenden Krankenversicherung sowie Angeboten der HanseMerkur und den Wettbewerbern. Der Navigator 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 (§6VVG).

Der Navigator unterstützt die ganzheitliche und transparente Beratung







Das Team des Kundenservice-Centers der HMA ist 2018 gestartet

📖 Darüber hinaus ist eine geringe Stornoquote als wichtiger Bestandteil im Vergütungssystem festgeschrieben, um Anreize für eine erstklassige Beratung und Produktklärung zu setzen. Regelmäßige Stichprobenprüfungen von Vermittlungsvorgängen stellen sicher, dass bei hohen Stornoquoten oder Kundenbeschwerden Leistungsabteilungen und das Compliance-Management aktiv werden. Alle Kundeninformationen, wie beispielsweise Produktinformationsblätter, Vertragsunterlagen, Allgemeine Versicherungsbedingungen (AVBs) 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. Im Berichtsjahr gab es keine Verstöße gegen Vorschriften bzw. freiwillige Verhaltensregeln im Zusammenhang mit den Produkt- und Dienstleistungsinformationen.

📖 Gemäß Durchführungsverordnung der EU-Kommission vom 11. August 2017 wurden die Anforderungen an das Produktinformationsblatt (IPID) nach IDD neu geregelt. Es werden u.a. Vorgaben dazu gemacht, welche Hinweise und Informationen dem Kunden über das IPID mitgeteilt werden müssen. Darüber hinaus werden über die Verordnung Länge, Darstellung und inhaltliche Reihenfolge, die Umsetzung in einfache Sprache sowie das Format des Produktinformationsblatts vorgegeben. Die Beratungsansätze und -unterlagen wurden im Zuge des IDD an die neuen gesetzlichen Anforderungen angepasst. Ebenso wurden Prozesse neu etabliert und angepasst, Beratungstechnologien ergänzt und erweitert sowie eine Geeignetheits- und Angemessenheitsprüfung für Versicherungsanlageprodukte eingeführt. Alle Maßnahmen kamen fristgerecht zur Umsetzung. 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 mehrsprachig. Im Berichtsjahr wurde als zentrale telefonische Anlaufstelle für Kunden und Vermittler das Kundenservice-Center der HanseMercur Allgemeine Versicherung AG (HMA) in Betrieb genommen. Es bietet kompetenten Service in den Sparten Sach, Haftpflicht, Unfall und Kfz. Dabei geht es um Aufnahme, Auskunft und Betreuung bei allen Anliegen, die direkte Bearbeitung typischer Geschäftsvorfälle und im Bedarfsfall die Weitervermittlung in die Fachbereiche.



📖 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, da als „Beschwerdeverursacher“ der Vertriebspartner im Register hinterlegt werden kann. 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 Jahres 2018 wurden die Schwellenwerte nicht erreicht.

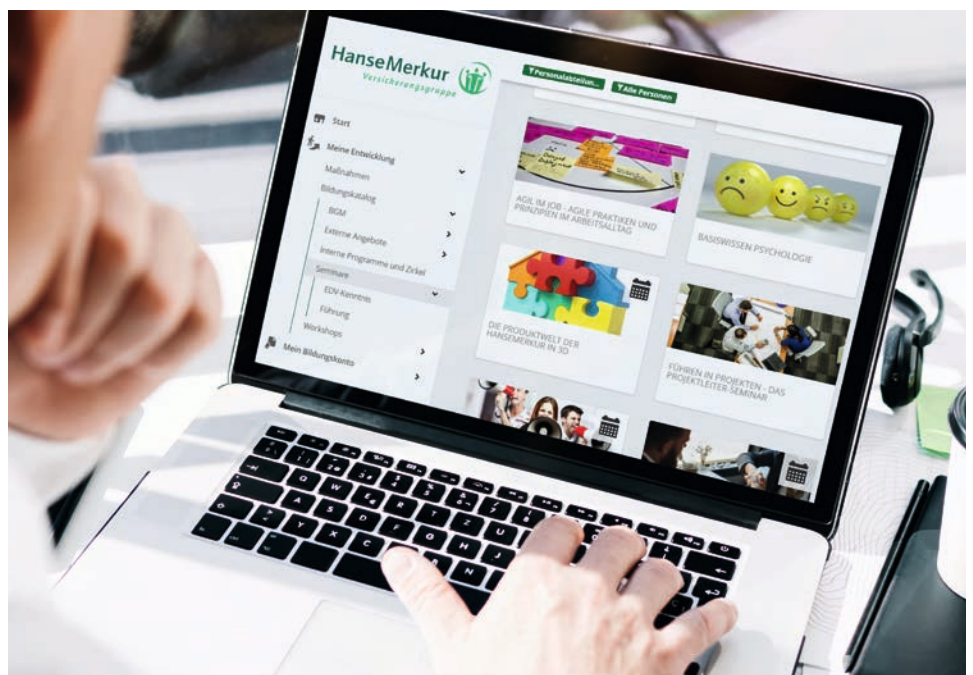
### **Vermittlerqualifikation**

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. Die HanseMerkur ist zudem der Brancheninitiative „gut beraten“ beigetreten und führt für die eigenen Ausschließlichkeitsvermittler eigene Weiterbildungskonten. Auf Basis der Sachkundeausbildung der Industrie- und Handelskammer (IHK) werden den Mitarbeitern im Vertrieb die notwendigen allgemeinen sowie spezifischen Produktkenntnisse vermittelt. Nach Abschluss der jeweiligen Ausbildung erfolgt die Freischaltung in Form der Verkaufsberechtigung.

Mit der Einführung von IDD wurden die Aus- und Weiterbildungskonzepte entsprechend überarbeitet und angepasst. Besonderes Augenmerk lag in diesem Zusammenhang auf den Schulungen der Mitarbeiter im Außen- und Innendienst „mit IDD-Relevanz“, die also verkaufend oder verkaufsberatend tätig sind, für die das Gesetz jährliche Schulungen im Umfang von 15 Stunden vorgibt. Mit Hilfe des digitalen Lernmanagementsystems (LMS) haben die Mitarbeiter 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 394 Mitarbeiter, die hinsichtlich IDD geschult werden müssen, insgesamt 7.178 Weiterbildungsstunden absolviert. Dies entspricht durchschnittlich 18,2 Stunden pro Mitarbeiter. Alle Mitarbeiter im Innendienst haben die gesetzlich vorgeschriebenen 15 Weiterbildungsstunden absolviert. Im Außendienst gab es einige wenige Ausnahmen, für die die 15 Weiterbildungsstunden knapp verfehlt wurden. Dies ist zum Teil mit der erstmaligen Einführung der neuen IDD-Ansprüche und einer damit verbundenen Eingewöhnungsphase zu erklären. Ein weiterer Grund sind längerfristige Erkrankungen und vorzeitige Unternehmensaustritte gewesen.

Im Lernmanagementsystem können Mitarbeiter ihre Weiterbildung individuell wählen und sich informieren





### 3.4 Kundenorientierung und faire Schadenabwicklung

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 Schadenabwicklung; 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 Schadenregulierung – 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 Beschwerderichtlinie 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 Erstinformationsblättern 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. Im Berichtsjahr wurde in der Krankenversicherung eine Verwaltungssoftware (KuNEO) eingeführt, so dass auch in der Leistungsregulierung über das Tagesgeschäft hinaus zeitintensive Anforderungen zu erfüllen waren. Im Zuge der Anforderungen hat sich die Erstbearbeitungsdauer um zwei Kalendertage auf durchschnittlich 9,2 erhöht.

Die HanseMercur 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. So wurde beispielsweise im Berichtsjahr der Rücklauf der Leistungsabrechnung auf elektronischem Wege zurück auf das Smartphone des Kunden über eine digitale Postbox ermöglicht, so dass durch den Wegfall des Postweges Zeit und Geld gespart werden. Zudem werden fortlaufend die Texte in der Kundenkommunikation hinsichtlich der Verständlichkeit optimiert, was unter anderem auch die Leistungsabrechnungen transparenter macht.

Im Jahr 2019 wird die nächste Kundenzufriedenheitsanalyse durchgeführt. Aus den Ergebnissen werden alle Bereiche der HanseMercur Handlungsempfehlungen ableiten.

Zum Wohle des Kunden ist die HanseMercur an einer stetigen Verbesserung der Schadenabwicklung interessiert. Diese läuft in der Regel direkt zwischen dem Kunden und der HanseMercur 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 im Berichtsjahr für die Reiseversicherung eine Online-Schadenanzeige in deutscher und englischer Sprache entwickelt, die Anfang des Jahres 2019 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.



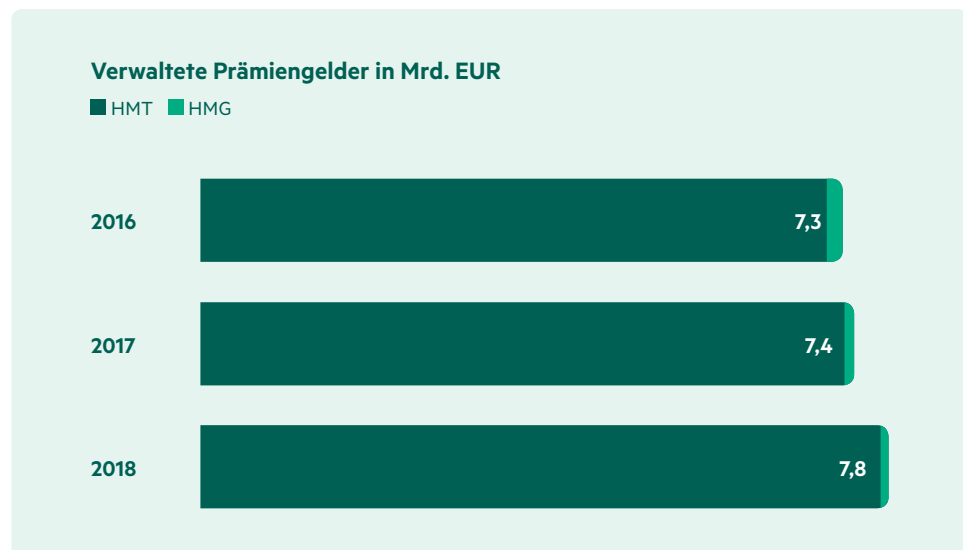


Die Mitarbeiter der HMT haben die Aktienkurse fest im Blick

### 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. Strategische Ziele zur Integration von Nachhaltigkeitsaspekten in Investitionen gibt es aktuell von der HanseMerkur-Seite noch nicht.



Zahlenangaben Gesamtprämiegelder

Abbildung 9



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 HanseMercur Versicherungsgruppe. 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 8,7 Mrd. EUR verwaltet. Dabei spezialisiert sich die HMT auf die Geschäftsfelder Fondsmanagement, Risikomanagement, Kapitalmarktresearch und Investmentprozess-Beratung.

### **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 Versichertengelder 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 HanseMercur 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 24 Mitarbeiter für die HMT tätig. Darin integriert ist eine neu geschaffene Position „Leiter Nachhaltigkeit“ per Januar 2019. Damit setzt die HMT ein klares Statement sich noch intensiver auf die ESG-konformen Vermögensanlagen (ESG = Environmental, Social & Governance) zu spezialisieren. Außerdem besuchen Mitarbeiter regelmäßig Veranstaltungen zum Thema Nachhaltigkeit in der Vermögensanlage und stehen in regelmäßigem Austausch mit Beratern, Asset Managern und Kunden mit nachhaltigem Fokus. Drei weitere Mitarbeiter sind im Bereich ESG-Integration in Finanzanlagen involviert.

Die HMT verfügt über kein eigenes internes Nachhaltigkeitsresearch, sondern bedient sich dazu spezialisierter Datenlieferanten wie der ISS-oekom, 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. Im Berichtsjahr konnte auf diese Weise ein neues nachhaltiges Mandat gewonnen werden und es wurden drei nachhaltige Publikumsfonds aufgelegt, die alle den gleichen strengen Nachhaltigkeitskriterien unterliegen. Bei diesen nachhaltigen Publikumsfonds (Assets under Management, die einem Negativ- oder Positivscreening unterzogen wurden) handelt es sich um europäisch ausgerichtete Vermögen, die insgesamt ein Volumen von 53 Mio. Euro haben. Sie schlüsseln sich wie folgt auf:

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. Der Anteil nachhaltiger Publikumsfonds lag im Berichtsjahr bereits bei über 25 Prozent.

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. Bereits seit März 2019 sind die Fonds außerdem konform mit den Anforderungen (Standard 2019) des im Markt für nachhaltige Investmentprodukte führenden Siegels vom Forum Nachhaltige Geldanlagen (FNG) und erfüllen zusätzlich zu den Nachhaltigkeitskriterien damit strikte Vorgaben zum Klimaschutz, indem Kohle, Öl, Erdgas, Ölsande und Fracking ab geringen Quoten ausgeschlossen werden.

Es wird erwogen, Nachhaltigkeitsaspekte als weitere Risiko- und Qualitätsdimension in die Frühwarnsysteme zu integrieren. Hierzu sind jedoch eingehende statistische Datenanalysen und der Aufbau von Analysekompetenz im Bereich Nachhaltigkeit erforderlich. Erste Schritte in diese Richtung wurden bereits unternommen. So wurde durch die Anbindung entsprechender Datenprovider der Zugang zu relevanten Nachhaltigkeitsinformationen geöffnet. Eine weitere Überlegung ist es, thematisch orientierte Fonds, z.B. zum Klimaschutz, aufzulegen, um den sich ausdifferenzierenden Bedürfnissen nachhaltig orientierter Anleger noch besser zu entsprechen.





Unter dem Dach der HanseMerkur Grundvermögen AG (HMG) werden seit 2014 sämtliche Immobilienaktivitäten der HanseMerkur Versicherungsgruppe gebündelt und forciert. Mit anfangs fünf Mitarbeitern und einem Anlagevolumen von rund 500 Millionen Euro, sollte der Immobilienbestand der Versicherungsgruppe 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 Versicherungsgruppe 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 80 Gebäude, von denen vier Gebäude der Eigen- und die restlichen der Fremdnutzung dienen.

### Nachhaltige Immobilieninvestments

Die HMG fokussiert auf Neubauten, welche per se eine deutlich höhere energetische Nachhaltigkeit haben als alte Bestandsbauten. Das Unternehmen verwaltet sowohl Prämien- als auch Drittkundengelder. Das Investitionsvolumen lag 2018 bei knapp zwei Milliarden Euro in insgesamt sieben Fonds mit Fokus auf Neubauten, Büro, Wohnen und Shoppingcenter. 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 Prozent aus HanseMerkur-Prämiengeldern besteht, und zu 53 Prozent aus Spezialfonds zusammen. In die Spezialfonds können auch institutionelle Anleger, z.B. Pensionsgelder, Versorger, etc., investieren. Auch die HanseMerkur investiert in die Spezialfonds.



Das Sign! in Düsseldorf erhielt 2018 nachträglich die BREEAM Zertifizierung

Das 2013 gebaute Bürogebäude in der Neuen Rabenstraße in Hamburg erhielt 2017 den DGNB-Platin-Status der Deutschen Gesellschaft für nachhaltiges Bauen



### 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 EnEV (Energieeinsparverordnung) 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. Ein Beispiel der Nachzertifizierung von Bestandsobjekten ist das Büroobjekt „Sign!“ in Düsseldorf. Dieses wurde in 2018 mit der Zertifizierung BREEAM 4 Sterne für das Gebäude und 5 Sterne für den Betrieb nachträglich zertifiziert.

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 Diligence werden die KfW-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 80 Gebäude, von denen sechs genutzte Bürogebäude eine Zertifizierung besitzen. Dazu gehört auch das 2013 neu gebaute Bürogebäude in unmittelbarer Nachbarschaft zur HanseMercur 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 Bonnjour in Bonn und das Trikot Office in München. Damit besitzen etwa 16 Prozent der Bürogebäude im Bestand der HMG eine Zertifizierung nach DGNB (Deutsche Gesellschaft für Nachhaltiges Bauen), 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 Geschäftsbetriebs. 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 HanseMercur und werden im nachfolgenden Kapitel (siehe 5.1 Betrieblicher Umweltschutz) 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 HanseMercur 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 CO<sub>2</sub>-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 namhaften Dienstleistern abgeschlossen, die nach ISO 9001 zertifiziert und im Branchenverband für Nachhaltiges Facility Management als Mitglied aktiv tätig sind.

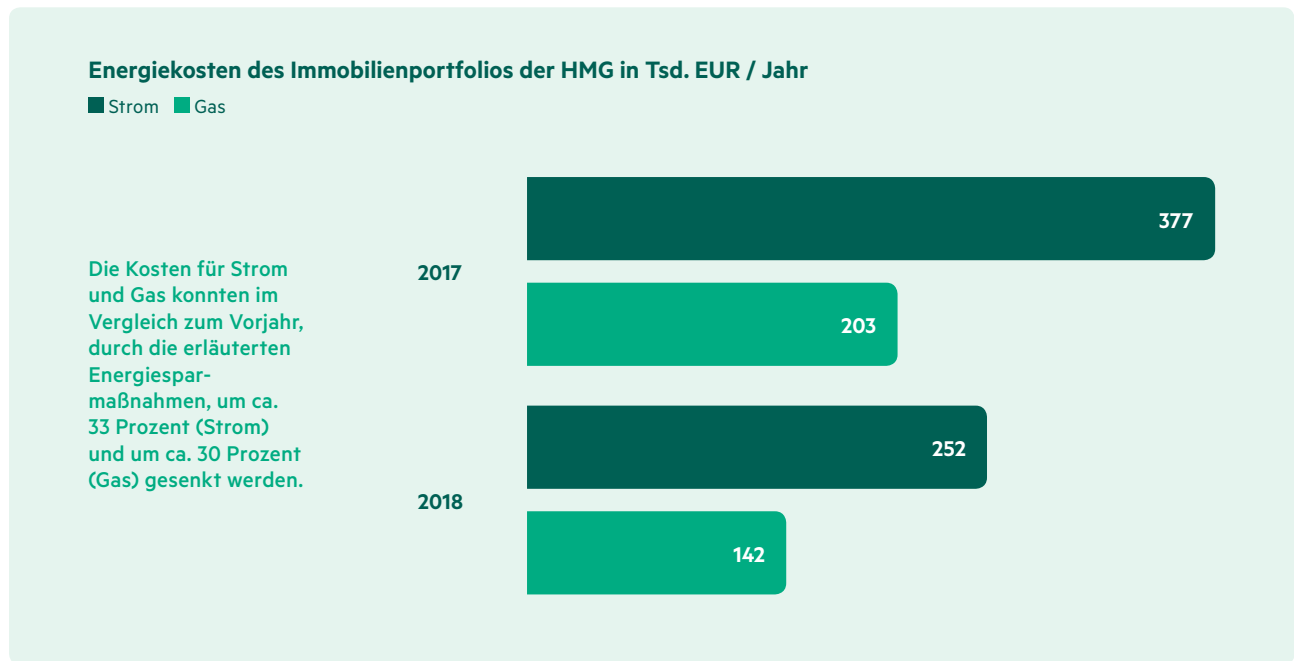


Abbildung 10

Der Gesamtenergieverbrauch (Strom und Gas) des Immobilienportfolios der HMG betrug im Geschäftsjahr 2018, gemessen an den Planmengen, 7.214,7 MWh. Bei den Planmengen handelt es sich um die prognostizierten Verbräuche basierend auf den Verbräuchen des Vorjahres (in diesem Fall 2017). Da es im Berichtszeitraum weder erhebliche Leerstände noch wesentliche Nutzungsänderungen gegeben hat, entsprechen die Planmengen in etwa dem tatsächlichen Verbrauch für das Geschäftsjahr 2018. Für das kommende Berichtsjahr 2019 plant die HMG die Prozesse der Datenerhebung anzupassen, so dass dann die tatsächlichen 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 275.949 EUR erwartet. Beim Energieposten Strom sind bis Auslauf des Vertrags in 2019 Energiekostensenkungen in Höhe von 273.987 EUR prognostiziert. Basis dieser Prognosen sind u.a. auch die regelmäßigen in Auftrag gegebenen Instandhaltungsmaßnahmen der HMG. So wurden auch im Berichtsjahr diverse Maßnahmen ergriffen. Ein Beispiel ist die Kompletterneuerung der Fenster einer Wohnanlage in Hamburg-Rahlstedt. Der Austausch hat neben der baufälligen Dringlichkeit, gleichzeitig einen positiven Effekt auf die Energieeffizienz. Da außerdem überwiegend Neubauten gekauft werden, ist die energetische Situation der Gebäude insgesamt als sehr gut zu bewerten.





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 3-Jahres-Betrachtung zusammengefasst auf Seiten 90–91.

## 4.1 Strategischer Ansatz und Kennzahlen Personalstamm

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

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

### Mitarbeiter nach Geschlecht, Anstellungsvertrag und Altersgruppe

alle Angaben in Köpfen	2016	2017	2018
<b>Gesamt</b>	<b>1.320</b>	<b>1.375</b>	<b>1.407</b>
davon Frauen	738	756	774
davon Vollzeit	481	470	477
davon Teilzeit	258	279	297
davon Männer	581	619	633
davon Vollzeit	530	571	580
davon Teilzeit	52	55	53
davon < 30 Jahren	248	285	239
davon < 30–50 Jahre	755	744	749
davon > 50 Jahre	316	364	419

Abbildung 11



### Zusammensetzung der Belegschaft

alle Angaben in Köpfen	2016	2017	2018
Mitarbeiter ohne Auszubildende	1.258	1.317	1.365
davon Innendienst	1.205	1.262	1.312
davon Außendienst	53	55	53
Selbstständige im Außendienst (§84 HGB)	737	773	708

Abbildung 12

„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 Familie und Beruf 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 Effektivität der Personalstrategie wird durch fortlaufendes Controlling sichergestellt.

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 HanseMerkur neben diversen Auszeichnungen für Ausbilder zahlreiche Zertifizierungen und Siegel für gute Personalarbeit erhalten. Dazu zählen u. a. audit berufundfamilie, Hamburgs bester Arbeitgeber, „Qualität durch duale Ausbildung“ (Handelskammer Hamburg), die ArbeitsschutzPartnerschaft 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. Neben den Compliance-Regeln für den Vertrieb der HanseMerkur ist derzeit eine eigene Variante für den Innendienst in Vorbereitung, die im Jahr 2019 umgesetzt werden soll. Zusätzlich greift das bereits installierte Hinweisgebersystem (S. 24).

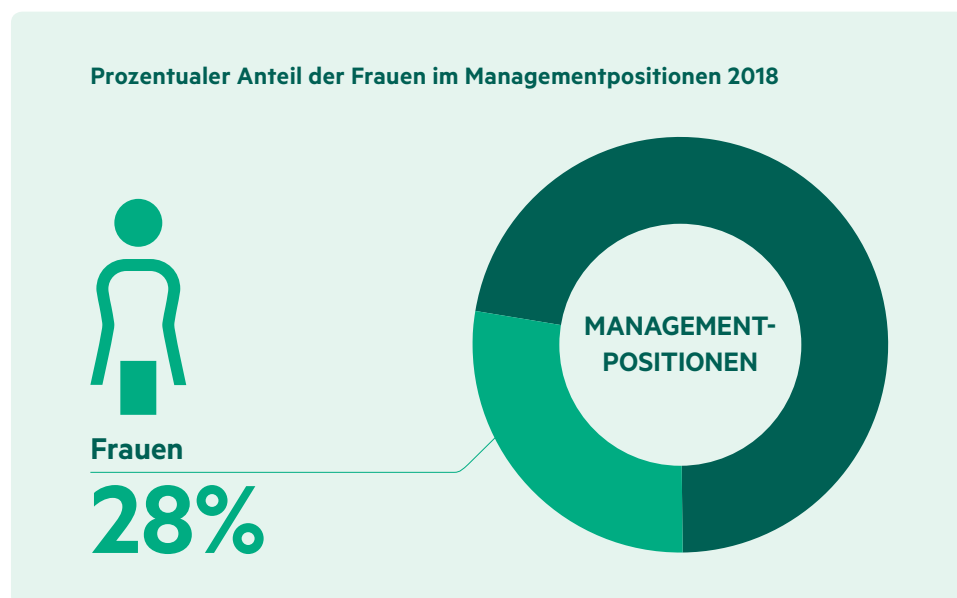


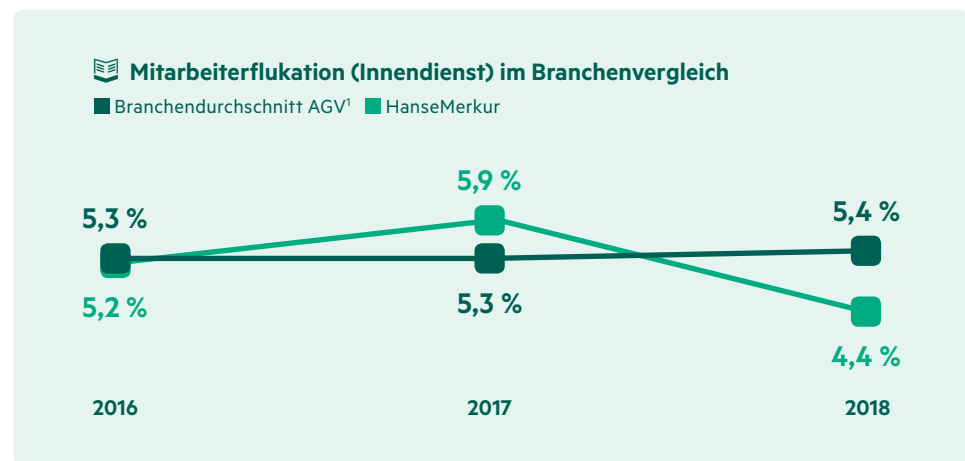
Abbildung 13



## 4.2 Mitarbeitergewinnung und -bindung

### Langfristige und sichere Anstellungsverhältnisse

Ein Kernsatz der Personalstrategie lautet: „Die HanseMerkur qualifiziert ihre Mitarbeiter bedarfsgerecht und zukunftsorientiert.“ 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 lernen die Bewerber bei einem „Schnuppertag“ das zukünftige Team, den Arbeitsplatz sowie die Arbeitsinhalte kennen, um die Entscheidungsfindung von zwei Seiten her abzusichern. Die HanseMerkur verzichtet auf den Einsatz von Leiharbeitnehmern.



<sup>1</sup> Arbeitgeberverband der Versicherungsunternehmen in Deutschland e.V.,  
Quelle: <https://www.agv-vers.de/statistiken/branchenzahlen.html>

Abbildung 14



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

Die Mitarbeitergewinnung und -bindung ist eine wesentliche Säule der Personalstrategie der HanseMerkur. Sie wird laufend angepasst und modifiziert, um den aktuellen Trends im Bereich Personal Rechnung zu tragen. Die Fluktuationsrate wird bei der HanseMerkur als Leistungsindikator für die Mitarbeitergewinnung und -bindung verwendet. Sie ist mit einem Wert von 4,4 Prozent (Vorjahr: 5,9 %) nicht nur im Vergleich zum Vorjahr signifikant gesunken, sondern fällt auch deutlich niedriger als im Branchenschnitt aus, was in zahlreichen Jubiläen und langfristigen Betriebszugehörigkeiten zum Ausdruck kommt. 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 mit alternierender Teleheimarbeit, flexiblen Arbeitszeitmodellen 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, Teilzeitmodelle und Beraterverträge, um das Know-how älterer Mitarbeiter für das Unternehmen zu erhalten und Maßnahmen zur Gesundheitsförderung.



### Flexible Arbeitsmodelle

Die Vereinbarkeit von Beruf, Familie und Privatleben ist ein zentrales Handlungsfeld der HanseMerkur. Das Unternehmen ist bestrebt, zeitgemäße Lösungen anzubieten und diese entsprechend der lokalen Bedürfnisse sowie technischen und organisatorischen Rahmenbedingungen weiterzuentwickeln. Hierzu gehören verschiedenste flexible Arbeitszeitmodelle sowie mobile Arbeitsformen und alternierende Telearbeit, die seit Jahren erfolgreich umgesetzt wurden und starken Zulauf verzeichnen. Seit 2012 durchläuft das Unternehmen im Drei-Jahres-Rhythmus das audit berufundfamilie. Mittlerweile hat die HanseMerkur die dritte Auditierung erfolgreich bestanden und darf seit 2018 das Zertifikat dauerhaft tragen.

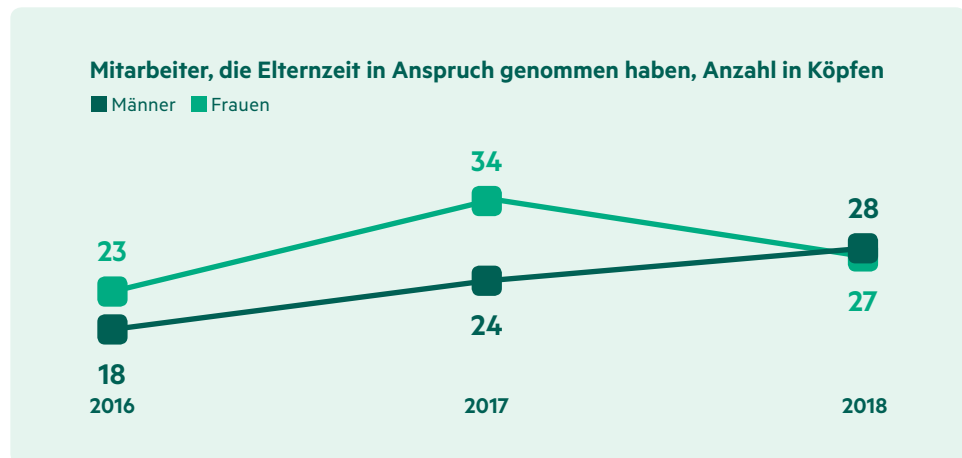


Abbildung 15

📖 Im Bereich der Kinderbetreuung existiert die Kooperation mit einer elbkin-der-Kita. Hier sind Belegplätze für Mitarbeiter-Kinder ebenso fest etabliert wie eine Notfallbetreuung. Und für besondere Krisensituationen können Angestellte der HanseMercur 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. 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 HanseMercur ihren Mitarbeitern zudem eine neue Seminarreihe im Bereich der Angehörigenpflege an.

### Faires Vergütungssystem

📖 Die Vergütung der Mitarbeiter erfolgt nach dem Manteltarifvertrag für das private Versicherungsgewerbe. Die HanseMercur verfolgt bei der Vergütung stets den Anspruch, leistungsgerecht und fair zu entlohnen. 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 HanseMercur 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 entlohnenden HanseMercur-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

Anteil der Mitarbeiter, die in 2018 von Tarifverträgen erfasst sind



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. Die HanseMerkur zahlt je nach Betriebszugehörigkeit für den Todesmonat und für bis zu fünf folgende Monate Gehalt an die Hinterbliebenen.

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 Führungskrätemangel 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.

Die HanseMerkur hat das Ziel, ihre Fach- und Führungskräfte aus einem gesunden Mix von selbst ausgebildeten, intern weitergebildeten und extern eingekauften Mitarbeiter zu rekrutieren und zu halten. HanseMerkur-spezifische Prozesse und Arbeitsweisen werden deshalb 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. In der HanseMercur gibt es das HanseMercur Führungsprogramm (HFP). Es ist für neue oder potenzielle HanseMercur Führungskräfte gedacht. Hier stehen die Vernetzung untereinander, das Verständnis, die Aufgaben sowie die Herausforderungen von Führung im Fokus.

Neben Betriebsversammlungen gibt es zum Austausch regelmäßige Gruppenleiter-Zirkel sowie Frühjahrs- und Herbsttagungen der Führungskräfte mit dem Vorstand. Einzelne Aspekte des Informationsaustausches werden in Workshops gemeinsam weiterentwickelt. Im Berichtsjahr wurden die Gruppenleiter-Zirkel von insgesamt fünf Gruppenleiter-Seminaren, die den fachlichen und überfachlichen Austausch zum Ziel hatten, abgelöst.

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 16

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 HanseMercur 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 HanseMercur in einem Workshop begleitet, unterrichten Mitarbeiter in der HanseMercur und geben Versicherungsfachwirten der HanseMercur die Chance zu einem Bachelor in Versicherungsmanagement.

### Ausbildung und Studium bei der HanseMercur

Die HanseMercur bildet jährlich rund 12 Auszubildende und duale Studenten aus. Sie erhalten mit Beginn der Ausbildung eine Übernahmegarantie bei guten bzw. sehr guten Leistungen. Rund 90 Prozent werden letztendlich auch übernommen. Durch längere Aufenthalte in den Ausschließlichkeits-Agenturen erhalten sie zusätzliche Vertriebskompetenz. Neben den etablierten Ausbildungsberufen Kaufmann/-frau für Versicherungen und Finanzen, Bürokaufmann/-frau, IT-Kaufmann/-frau und Servicefachkraft für Dialogmarketing werden auch duale Studiengänge angeboten, um für Spezialverwendungen vorzubereiten. MINT-Berufe rücken hierbei immer stärker in den Vordergrund.

### Weiterbildung und Talentförderungen

Allen Mitarbeiterinnen und 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 HanseMercur-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 Kompetenzmodell sind auch besondere Kompetenzanforderungen an Führungskräfte und Projektleiter beschrieben, 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 Jahre 2018 wurden neben dem Führungsprogramm (HFP) auch das HEP, das HFC und das PMP gestartet. 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 HanseMerkur interessiert sind. Und das PMP zur Vorbereitung auf eine Projektlaufbahn.

📖 Das Seminarprogramm der HanseMerkur wird jährlich aktualisiert und steht allen Mitarbeitern im Intranet zur Verfügung.

#### 4.4 Vielfalt, Chancengleichheit und Mitbestimmung

In der HanseMerkur werden Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aus den verschiedensten Herkunftsländern beschäftigt, unabhängig von Geschlecht, Alter oder Religion.

Entsprechend der Leitidee Hand in Hand ist HanseMerkur entspricht es dem Selbstverständnis des Unternehmens, Vielfalt und Chancengleichheit zu leben und vor allem zu fördern. Zudem achtet auch der Betriebsrat auf die Einhaltung dieses Selbstverständnisses.

##### **Vielfalt und Chancengleichheit**

Für beide Geschlechter gibt es Ansprechpartner zum Allgemeinen Gleichbehandlungsgesetz (AGG). Alle AGG-relevanten Fragen oder Anliegen werden behandelt und absolut vertraulich bearbeitet. Zudem gibt es die Möglichkeit eines externen Rechtsanwalts, 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

## Geschichte eines Kollegen mit Handicap

Das Thema Inklusion wird nach und nach stärker implementiert. So startete beispielsweise im September 2018 ein Auszubildender mit Schwerbehinderung. Bislang muss die HanseMerkur noch Ausgleichszahlungen vornehmen, da die Schwerbehindertenquote nicht erreicht wird. Stellenanzeigen werden grundsätzlich mit Hinweis auf AGG-Konformität geschaltet. Bewerber mit Handicap sind willkommen.



Eine besondere Geschichte hat Roman Ron, Mitarbeiter der Abteilung Unternehmenskommunikation (UK), zu erzählen. Der 22-Jährige ist durch die lysosomale Speicherkrankheit MPS VI auf den Rollstuhl angewiesen. Seine Zukunftspläne lässt er sich durch diesen aber gar nicht ausbremsen. Vermittelt über den ehemaligen Kinderschutz Preisträger Familienhafen e.V. (2010) hat Roman innerhalb von zwei Jahren mehrere Praktika bei der HanseMerkur absolviert. Seit 2015, nach Abschluss seiner mittleren Reife, ist er nun in der Abteilung UK festangestellt. An vier Tagen pro Woche digitalisiert er eigenverantwortlich das Firmenarchiv und beantwortet Sponsoringanfragen. An einem weiteren Tag macht er seine Enzymtherapie. Wenn der in Apensen wohnende Kollege sich morgens gegen 7:10 Uhr mit dem Taxi Richtung Bahnhof Buxtehude auf den Weg macht und etwa eineinhalb Stunden später bei der HanseMerkur eintrifft, haben er und seine jeweilige Betreuerin schon eine gewaltige Odyssee hinter sich. Denn der Ein- und Ausstieg mit seinem Rollstuhl ist nicht jeden Tag geregelt und wenn doch, kann es passieren, dass der Fahrstuhl am Dammtor-Bahnhof nicht funktioniert. Es gab schon Tage, an denen er unverrichteter Dinge wieder zurückfahren musste. Bei der HanseMerkur haben

viele daran gearbeitet, dem BVB-Fan einen High-Tech-Arbeitsplatz einzurichten, der ihm ein selbstständiges Berufsleben ermöglicht. Schreiben mit Knöpfen und Joystick, achtmal vergrößerter Zoomtext, elektronisches Lesegerät und Kamera für Dokumentenübertragung auf den PC-Screen, Headset für Sprachbefehle zur Schreibkorrektur, zum Telefonieren oder zur E-Mail-Korrespondenz. Durch den ebenfalls ehemaligen Kinderschutz Preisträger Herzenswünsche e.V. (2004) konnte Roman bereits seinen Lieblingsverein bei einem Bundesligaspiel im Westfalenstadion erleben. Auch ein Wunsch, den er an die HanseMerkur gerichtet hat, wurde ihm bereits erfüllt: die Türen des neuen Eingangspavillons öffnen sich jetzt automatisch und die Verschlusszeiten im Glasfahrstuhl wurden verlängert.

Die Geschichte von Roman ist ein Beispiel dafür, wie Inklusion gelingen kann. Sie ist für die HanseMerkur aber nur ein Antrieb, in diesem Bereich weitere Fortschritte zu machen, denn momentan muss das Unternehmen noch Ausgleichsabgaben vornehmen. Die Beschäftigungsquote schwerbehinderter Menschen lag im Berichtsjahr bei 2,6 Prozent.




### **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, Datenvereinbarung, Betrieb, Wirtschaft, Arbeitssicherheit und Kantine von einem hohen Maß an Austausch, Offenheit und partnerschaftlichem Umgang geprägt und zielt auf pragmatische Lösungen.

Vorstand und Betriebsrat der HanseMerkur haben in der Vergangenheit eine Reihe von Betriebsvereinbarungen geschlossen. Diese beinhalten Spielregeln für ein konstruktives und erfolgreiches Miteinander, beispielsweise zur betrieblichen Arbeitszeit und dem Arbeitsschutz sowie zu diversen IT-Themen. Darüber hinaus ist das Recht auf Tarifverhandlungen und Vereinigungsfreiheit bei der HanseMerkur gesichert. Über betriebliche Veränderungen informiert die HanseMerkur die Mitarbeiter stets umfassend, zeitnah und selbstverständlich in Übereinstimmung mit den gesetzlichen Vorgaben.

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

## **4.5 Arbeitssicherheit und Gesundheitsförderung**

 Als verantwortungsvollem Arbeitgeber liegt der HanseMerkur die Gesundheit und Sicherheit der Mitarbeiter sehr am Herzen. Die Arbeitssicherheit und Gesundheitsförderung ist integraler Bestandteil der Personalstrategie, durch die die HanseMerkur das Ziel verfolgt, ihren Mitarbeitern ein größtmögliches Maß an Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz zu ermöglichen. So wird die Sicherheit am Arbeitsplatz permanent auf den Prüfstand gestellt, etwa durch Arbeitsplatzbegehungen, Mitarbeiterbefragungen oder Workshops zum Thema. Im Laufe der Jahre ist darüber hinaus ein ganzheitliches Konzept zum Betrieblichen Gesundheitsmanagement entstanden, das alle Mitarbeiter anspricht und neben vielen Maßnahmen zur physischen und psychischen Gesundheit auch den Betriebssport, Ernährung, medizinische Vorsorge sowie ein zertifiziertes Arbeitsschutzmanagementsystem beinhaltet.

Über einen Ausschuss zum Thema Arbeitssicherheit, von dem alle Mitarbeiter repräsentiert werden, arbeitet die HanseMercur eng und kooperativ mit dem Betriebsrat, der Betriebsärztin und den Fachkräften zur Arbeitssicherheit zusammen. Ein Ergebnis aus dieser Zusammenarbeit ist die Betriebsvereinbarung zu Gesundheits- und Sicherheitsthemen, in der formell Vorgaben und Prozesse in diesem Zusammenhang festgelegt sind und die unter anderem auch regelmäßige stattfindende Austauschrunden vorgibt. 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 fünf Arbeitsunfällen (Vorjahr: 3). Wie im Vorjahr gab es im Berichtsjahr keine Arbeitsunfälle 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 4-stündige Einweisung und Schulung zu Arbeitssicherheit.

Zum zweiten Mal erhielt die HanseMercur 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 HanseMercur. Dem Unternehmen wurde bestätigt, dass es deutlich mehr macht als der Durchschnitt der Hamburger Unternehmen. Die Überprüfung durch das Amt findet im zweijährigen Turnus statt. Die nächste Überprüfung folgt somit in 2019.



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

### Betriebliches Gesundheitsmanagement

Seit Jahren basiert ein intensives Programm zum Betrieblichen Gesundheitsmanagement (BGM) auf fünf Säulen: Bewegung, Ernährung, Entspannung, Prävention und Führung.

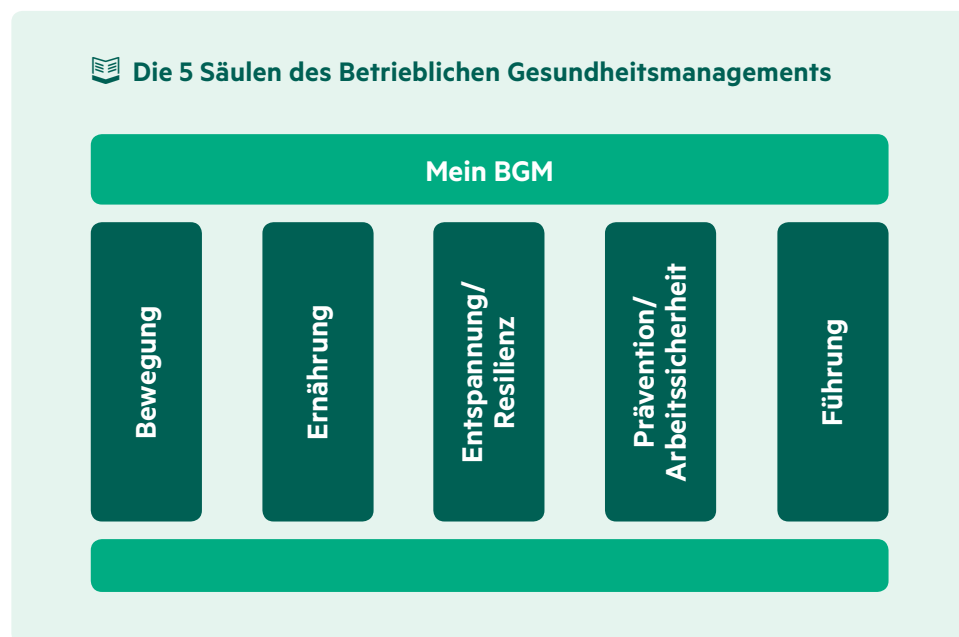


Abbildung 17

📖 Neben einer Ernährungsberatung und Aktionen im Mitarbeiterrestaurant („Weg mit dem Winterspeck“ / „Leichte Küche“) sowie einem [weightwatchers@work](mailto:weightwatchers@work)-Angebot gibt es einen breiten Strauß an Entspannungs- und Beratungsangeboten wie Seminare zur Stressbewältigung, Qigong-, Yoga- und Pilates-Kurse.

📖 Die HanseMerkur 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 HanseMerkur gegenüber –, deshalb ist eine Erfassung von Kennzahlen 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. Zumba, Boxen oder Zirkeltraining vor. Für Führungskräfte sind zum Beispiel Gesundheitsseminare zum Stress- und Energiemanagement vorgesehen. Flankiert wird das BGM-Portefeuille durch jährliche Gesundheitstage, ein Gesundheitsportal, einen Multifunktionsraum sowie regelmäßige Mitarbeiterbefragungen zur Evaluation und Verbesserung des Angebots.

Das breite Betriebssportangebot bietet den Mitarbeitern eine große Auswahl







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 2018/19 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 (siehe 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.

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 (siehe S. 48). 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.

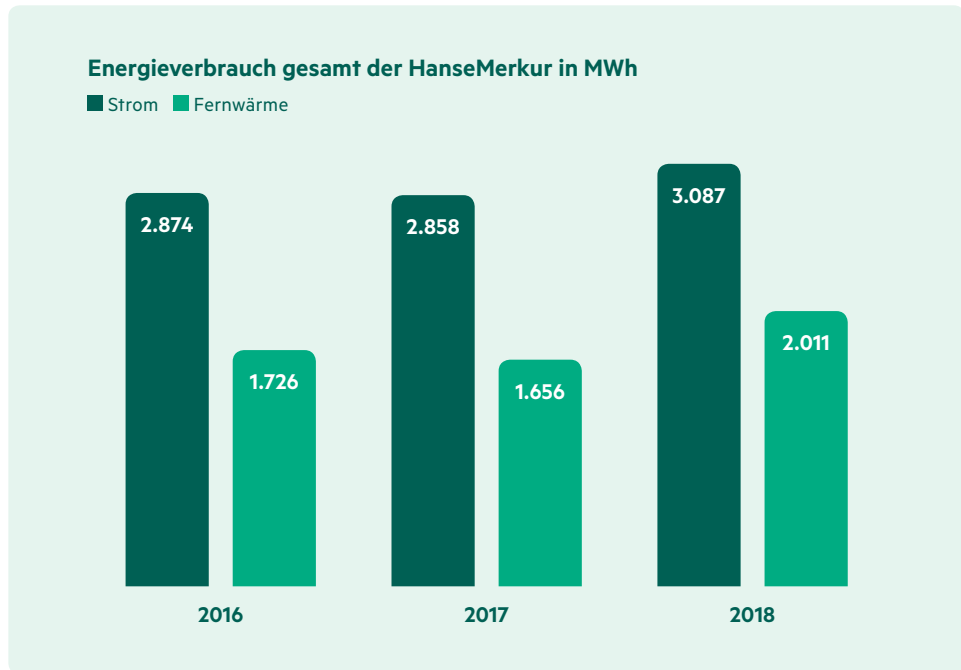


Abbildung 18

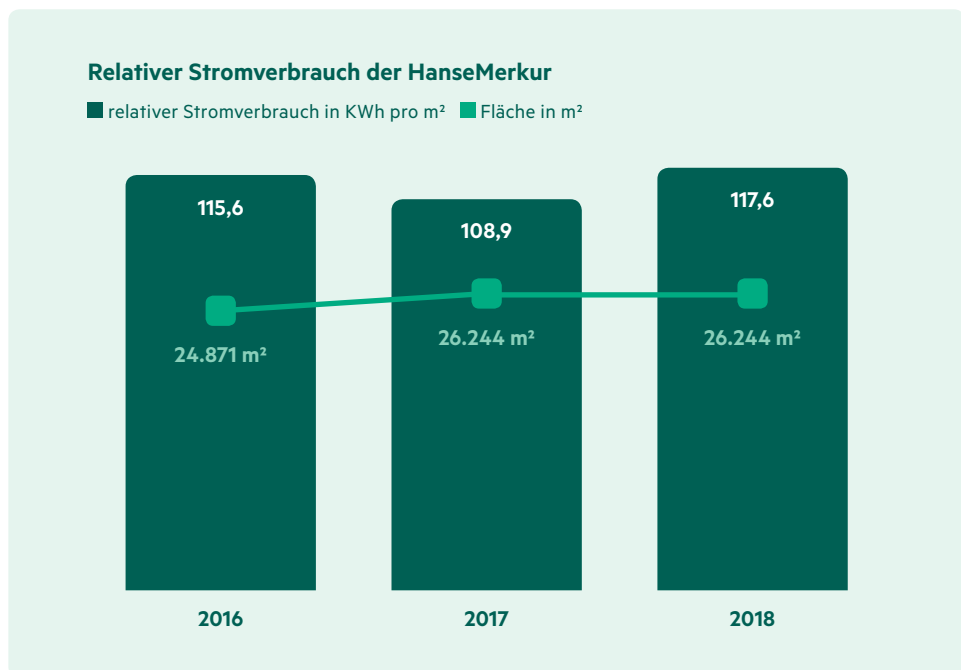


Abbildung 19

Insbesondere im Bereich Umweltschutz gilt es, Ressourcen optimal zu nutzen und zu verwalten. Dazu nutzt die HanseMerkur das Gebäudeleitsystem EBI (Enterprise Building Integrator), das in 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.

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. Die HanseMerkur hat sich das qualitative Ziel einer „Sparsamen und effizienten Energienutzung“ gesetzt. Gemäß diesem Ziel hat das Unternehmen im Berichtsjahr weitere Maßnahmen unternommen, um den relativen Energieverbrauch weiterhin zu reduzieren und somit an den positiven Trend aus dem Vorjahr anknüpfen. Trotz dieser Maßnahmen ist der Energieverbrauch – und somit auch die Treibhausgasemissionen (s. Abb. 18–21) – aufgrund eines heißen Sommers und der damit verbundenen erhöhten Nutzung von Klimaanlageanlagen, u. a. zur Kühlung des Rechenzentrums, im Vergleich zum Vorjahr gestiegen. Für das Jahr 2019 werden wieder deutliche Reduktionen erwartet. Durch den Einsatz stromsparender Beleuchtung und den Einbau neuer Sanitärzellen mit wassersparenden Armaturen und Spülungen, werden zusätzliche Einsparungen hinsichtlich der zukünftigen Strom- und Wasserverbräuche erwartet.

### **Energie und Klimaschutz**

Die HanseMerkur nutzt im Sinne des übergeordneten Ziels einer sparsamen und effizienten Energienutzung als Energieträger fast ausschließlich Strom und Fernwärme. Der Strommix der HanseMerkur setzt sich aus erneuerbaren Energien, Kernenergie, Kohle und Erdgas zusammen. 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. Gemäß diesem energetischen Aufwand sind die Anstiege im Berichtsjahr im Stromverbrauch, zur Kühlung des Rechenzentrums und im Verbrauch von Fernwärme, für die Klimatisierung, zu erklären. Auch der Anstieg der Treibhausgasemissionen (THG) aus dem Stromverbrauch, ist auf den erhöhten Stromverbrauch zurückzuführen. Somit bezieht die HanseMerkur aktuell keinen reinen Strom aus regenerativen Quellen. Da der aktuelle Stromvertrag der HanseMerkur im Jahr 2019 ausläuft, hat das Unternehmen sich jedoch zum Ziel gesetzt, bei der Aushandlung eines neuen Stromvertrags auf Ökostrom umzustellen.



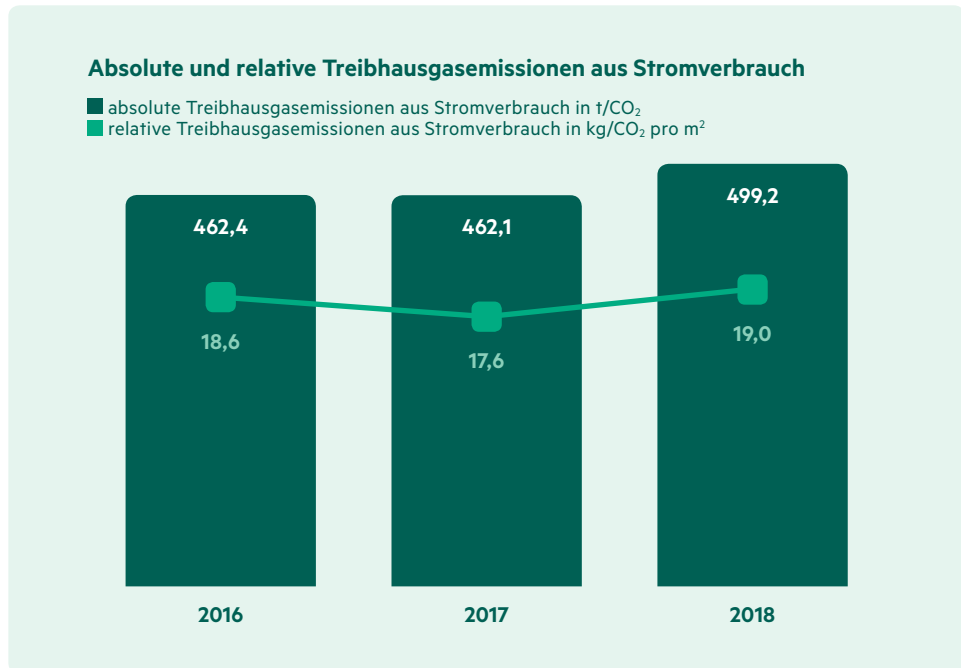
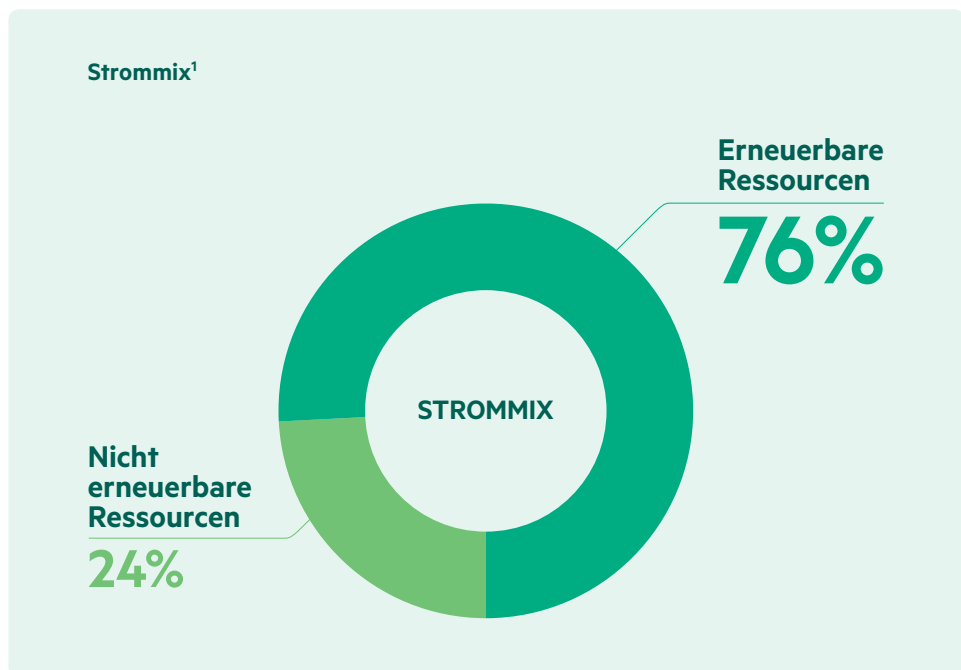


Abbildung 19



<sup>1</sup>Basierend auf den Angaben des Stromversorgers 2017

Abbildung 21



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. Diese Maßnahmen sollen die erforderlichen Kühllasten in den Sommermonaten erheblich senken. Auch der Bau des Wintergartens des Mitarbeiterrestaurants im Hauptgebäude, der Anfang 2019 fertig gestellt wurde, verfolgt das Ziel als energiesparender Raum betrieben werden zu können.

Bereits im Februar 2019 sind weitere Baumaßnahmen im Bereich Fassadensanierung gestartet, die die gesamte Hauptverwaltung umfassen. Zusätzlich werden eine Dachhauterneuerung sowie die Ausbesserung der Fenster vorgenommen. Bestandteil der Fassadensanierung ist auch die Installation von weiteren Sonnenschutz-Maßnahmen. Alle fortlaufenden Maßnahmen entsprechen dem Anspruch der HanseMerkur, die Gebäude so nachhaltig wie möglich zu gestalten und den Wärmeeintrag zu reduzieren.

### **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 60 Prozent der Mitarbeiter (830 von 1.407) des Innendienstes nutzen Bus und U-/S-Bahn 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. Ein Beispiel: Die Nutzung des HVV-Großkunden-Abos ist durch den Arbeitgeber-Zuschuss deutlich günstiger als die Anmietung eines Parkplatzes in der Hauptverwaltung der HanseMerkur.



Die Bestätigung der Deutschen Bahn: 645.534 Kilometer haben die Mitarbeiter der HanseMercur mit 100% Ökostrom zurückgelegt.

Neben dem HVV-Großkunden-Abo werden das Leasing-Angebot „JobRad“ und das wachsende Verleih-Angebot „StadtRAD“ stark beworben, etwa im Rahmen der HanseMercur Gesundheitstage. Im vergangenen Berichtsjahr hat die HanseMercur nicht nur 80 überdachte Fahrradstellplätze, zum Teil mit E-Anschluss für E-Bikes, geschaffen, 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 über 300 Mitarbeiter.



Fuhrpark der Zweiräder durch das Leasing-Angebot von JobRad



### **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 5,8 Mio. Blatt Papier berechnet und damit im Vergleich zum Vorjahr erneut reduziert (Vorjahr: 6,0 Mio. Blatt). Ein Ziel zum Beitrag der Nachhaltigkeit der HanseMerkur ist in diesem Bereich die langfristige Reduktion auf 4 Mio. Blatt Papier. Gebrauchtes Papier wird weitestgehend wiederverwertet. Eine beispielhafte Maßnahme ist, dass gebrauchtes Papier als Notizzettelblock genutzt wird. Pilotweise wurde im Berichtsjahr im Bürogebäude Warburgstraße 5 auf den Einsatz von Arbeitsplatzdruckern zugunsten von Multifunktionsgeräten auf den Etagen verzichtet. Diese Drucker wurden nahtlos in den Büroalltag integriert und von den Mitarbeitern sehr gut angenommen. Diese Maßnahme führt nicht nur zu einer Einsparung von Papier. Auch die Reduktion der Druckgeräte bedeutet weniger Elektroschrott. Im Jahre 2019 ist die Einführung weiterer Multifunktionsprinter als Etagendrucker geplant, um langfristig die Arbeitsplatzdrucker zu ersetzen. 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 Getränkekühlschränken bewusst und ausschließlich Flaschen aus Glas. Auch die Einstellung der Verwendung von Strohhalmen wurde im Jahr 2018 umgesetzt. Die letzten Strohhalme wurden dementsprechend verbraucht und keine neuen nachbestellt, sodass die HanseMerkur auch in diesem Bereich jetzt plastikfrei ist. Die ToGo-Becher für Kaffee wurden im Berichtszeitraum aus dem Verkehr gezogen und durch Porzellanbecher ersetzt.





Links: Eine große Hardware-Spende erhielt die Gretel-Bergmann-Schule



Rechts: Am Nachhaltigkeitstag bereiteten die Auszubildenden unter Anleitung von Marie Mävers gesunde Smoothies für die Mitarbeiter zu und informierten über Produkte aus der Region. Im Betriebsrestaurant gab es ausschließlich vegetarische Gerichte.

Die Themen Nachhaltigkeit und Gesundheit wurden im Jahre 2018 ganz im Sinne der Unternehmensphilosophie Hand in Hand ist HanseMerkur von Mitarbeitern für Mitarbeiter organisiert. Anlässlich des Deutschen Aktionstags Nachhaltigkeit wurde auf Initiative engagierter Mitarbeiter, Azubis und der Betriebsgastronomie, eine Verkostung im Mitarbeiterrestaurant veranstaltet, mit dem Ziel, auf nachhaltige Produkte und gesunde Ernährung aufmerksam zu machen.

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 HanseMerkur an. Mithilfe des bewährten Produktionsmanagements wird der Überfluss an zubereiteten Speisen gering gehalten. Dadurch werden automatisch weniger Speisen vorbereitet, wenn weniger Gäste zu erwarten sind. 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 HanseMerkur bezieht ausschließlich Wasser aus der kommunalen Versorgung. Die Gesamtwasserentnahme lag 2018 bei 9.861 m<sup>3</sup> und blieb damit nahezu unverändert im Vergleich zum Vorjahr (9.727 m<sup>3</sup>). Durch die Optimierung des Wasserverbrauchs durch genannte Maßnahmen wird für das kommende Berichtsjahr eine Reduktion erwartet.

## 5.2 Nachhaltige Beschaffung

Beim Einkauf von Produkten des Geschäftsbetriebs wie Büromaterialien und -möbeln oder IT-Hardware setzt die HanseMerkur 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. Die Werbemittel bezieht die HanseMerkur seit 2015 ausschließlich von Lieferanten, die sich dem UN Global Compact verpflichtet haben. Durch die regionale Beschaffung von überwiegend deutschen Lieferanten wird sichergestellt, dass Werbemittel nicht aus Ländern bezogen werden, wo Kinderarbeit vermutet wird. Für einige Warengruppen werden bereits Nachhaltigkeitskriterien bei der Produktauswahl berücksichtigt. So liegt der Anteil an Recyclingpapier bei knapp 20 Prozent, und in der Mitarbeiterverpflegung werden Bioprodukte und Lebensmittel aus der Region angeboten.

Der Einkauf von Hardware und systemnaher Software sowie den dazugehörigen Dienstleistungen erfolgt über die Abteilung IT-Infrastruktur und die Abteilung IT-Entwicklung. Da für die Bereiche IT und Technische Verwaltung zu 95 Prozent Materialien und Dienstleistungen aus Deutschland bezogen werden, geht die HanseMerkur davon aus, dass diese Hersteller und lokalen Fachhändler der deutschen Rechtsprechung unterliegen und dass in Deutschland geltende Gesetze sowie ökologische und soziale Standards eingehalten werden. Außerdem werden durch die Nutzung moderner Technologien im Bereich IT (Visualisierung, Deduplizierung, Multifunktionsdrucker) Energie und Materialien bewusst effizient eingesetzt.

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

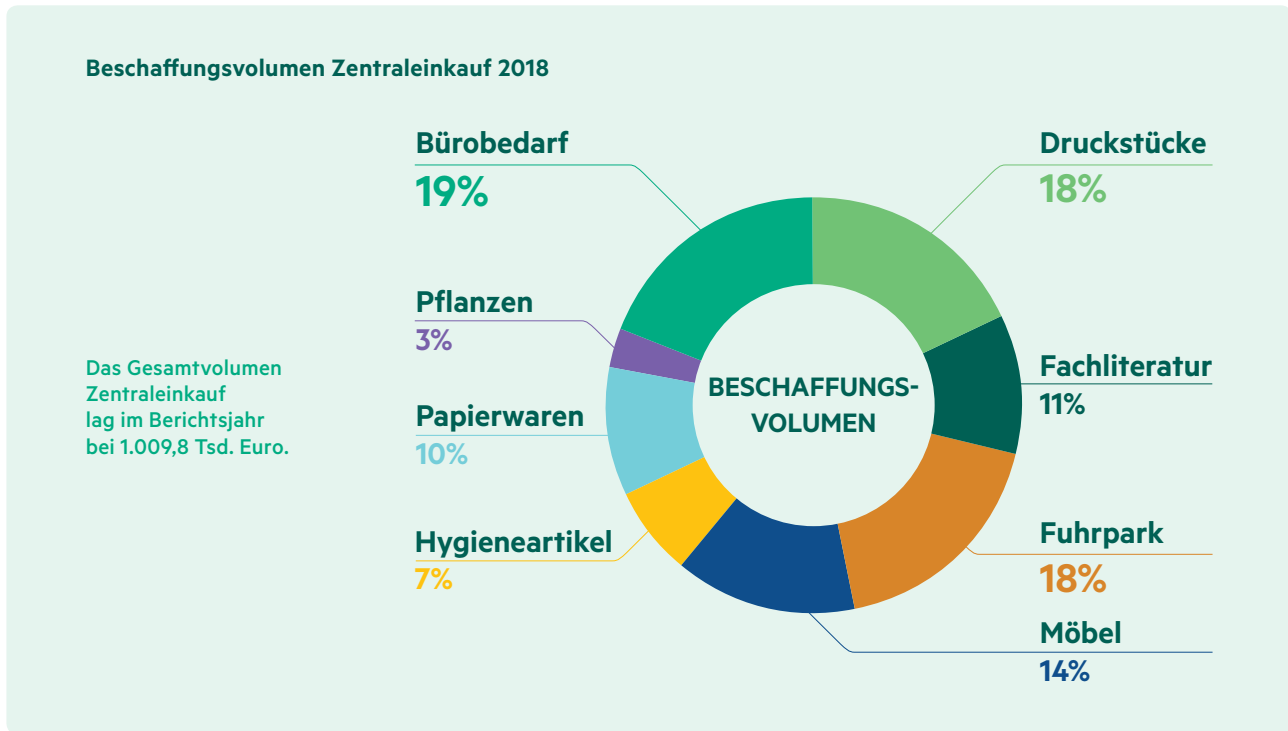


Abbildung 22

Ganz im Sinne des Leitmotivs der HanseMerkur stellt sich das Unternehmen der Herausforderung, noch über den Bezug von regionalen Produkten hinaus, allgemein gültige Nachhaltigkeitsstandards für den Zentraleinkauf zu definieren. Ziel ist die Definition eines Verhaltenskodex` für Lieferanten, dessen Einhaltung verpflichtend werden soll. Damit strebt die HanseMerkur eine Risikominimierung von Verletzungen grundlegender sozialer und ökologischer Standards in der Lieferkette, eine Imageverbesserung des Unternehmens in der Öffentlichkeit, bei Kunden und Mitarbeitern sowie die Ermöglichung positiver Einflussnahme auf ökologische und soziale Entwicklungen an.

# Aktiver Beitrag für die Umwelt – der Bienen-Kreislauf



## Mai 2018

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.



## Juni 2018

Nicht nur in Sachen Biodiversität leisten die HanseMerkur-Bienen einen positiven Beitrag. Auch unter den Mitarbeitern sind die Bienen sehr beliebt. So fand aufgrund der großen Nachfrage die erste Informationsveranstaltung mit dem Imker auf dem Dach statt.



## Dezember 2018

Der Erlös in Höhe von 500 Euro ging an den Hamburger Verein „**Leben im Abseits e.V.**“, der Obdachlosenhilfen miteinander vernetzt. Durch diese Spende war es der Initiative möglich, weitere Schlafsäcke und Isomatten für den Winter zu kaufen. Und so fangen die fleißigen HanseMerkur Bienen nach dem Winter wieder von Neuem an, Nektar für einen guten Zweck zu sammeln.



## August 2018

Im August konnte der erste Honig geerntet und in Gläser abgefüllt werden.



## Oktober 2018

Unter der geschützten Marke **HanseMerkur „Alster Honig“**, konnten die Mitarbeiter der HanseMerkur im Oktober die ersten 40 Gläser erwerben.



**DIE SCHLUMPER**



Horst Wable



Nicole Lehmuhl



Die Schlumper sind eine 1980 vom Hamburger Maler Rolf Laute gegründete Atelieregemeinschaft von Künstlern mit unterschiedlichen Behinderungen. Für ihre Arbeit mit Schülern der integrativen Louise Schroeder Ganztagsgrundschule in Hamburg-Altona wurden sie im Jahre 2014 mit dem HanseMercur Preis für Kinderschutz ausgezeichnet.

Die HanseMercur erwarb im Jahre 2017 insgesamt 19 Werke der sieben hier vom Fotografen Wolfgang Köhler porträtierten Künstler, um Mitarbeiter und Gäste mit ihren beeindruckenden, manchmal naiven aber immer aussagestarken Werken zu konfrontieren. Im Schlumper-Atelier in der Alten Rinderslachthalle und der angeschlossenen Galerie kann man weitere Arbeiten bewundern und erwerben.



Uwe Behaert



Martin



Stefanie Bubst



# 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 der 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 39. 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.

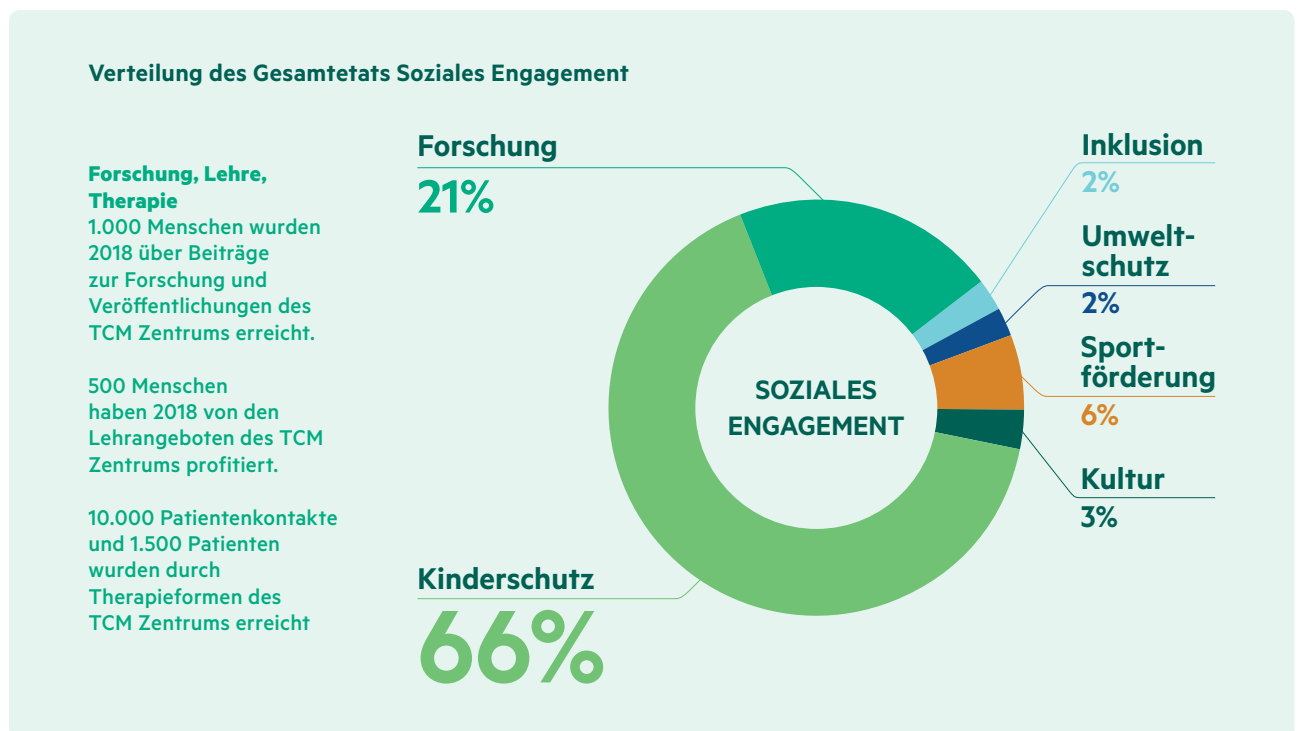


Abbildung 23



Scheckübergabe der stolzen Azubis an den Verein „Freunde der Schlumper“. Durch viele Aktionen, z.B. einem Spendenlauf, haben sie 6.000 Euro gesammelt.

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. Da hierbei der Wunsch immer größer wurde, nicht nur etwas für, sondern mit den Vereinen zu tun, wird die HanseMerkur in 2019 erstmalig einen Social Day veranstalten, bei dem die Auszubildenden einen Tag lang in verschiedenen Einrichtungen hospitieren und die soziale Arbeit aus einer neuen Perspektive erleben können. Fünf Hamburger Einrichtungen aus den Bereichen Bildung, Inklusion, Kinder- und Jugendschutz sowie Obdachlosigkeit haben bereits zugesagt.

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 neunköpfige Jury aus renommierten Kinderschützern, wurde unter anderem als „Ausgewählter Ort 2008“ der Initiative „Deutschland – Land der Ideen“ ausgezeichnet.

# HanseMerkur Preis für Kinderschutz

Im Berichtsjahr wurden die Preisträger des HanseMerkur Preises für Kinderschutz 2017 ausgezeichnet. Aus 80 eingereichten Bewerbungen haben vier den ältesten Sozialpreis Deutschlands erhalten.

**50.000 Euro**  
Preisgeld wurde in 2018 ausgezahlt

## Anerkennungspreisträger

- 🏆 KLINIK FÜR KINDER- UND JUGENDMEDIZIN DER UNIKLINIK KÖLN
- 🏆 KINDERKLINIKKONZERTE E.V., MAGDEBURG
- 🏆 KINDERTELLER NEUWIEDENTHAL, HAMBURG

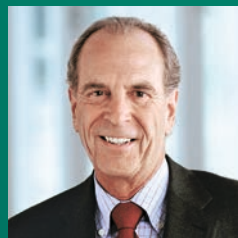


## Hauptpreisträger

- 🏆 BENITA QUADFLIEG STIFTUNG HAMBURG  
PROJEKT „KINDERHAUS MIGNON“

## Jury

Diese Mitglieder haben die Preisträger gewählt, die 2018 ausgezeichnet wurden.



**Dr. Jürgen Heraeus**

Vorsitzender  
Deutsches Komitee  
für UNICEF e.V.



**Heinz Hilgers**

Präsident  
des DKSB



**Eva Luise Köhler**

Schirmherrin  
Allianz Chronischer  
Seltener Erkrankungen



**Heidi Merk**

Landesministerin a.D.



**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**

Hamburger Abendblatt  
Leiterin des Ressorts  
Von Mensch zu Mensch  
Kinder helfen Kindern e.V.



**Prof. Dr. Sabine Walper**

Präsidentin  
Deutsche Liga  
für das Kind e.V.



Mit dem HanseMerkur Preis für Kinderschutz konnten bereits 153 Projekte aus fast 3.400 Bewerbungen ausgezeichnet werden. Hierbei wurde ein Preisgeld von insgesamt über 1,2 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, drei davon im Berichtszeitraum in Essen, Aachen und Minden.

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 drei von der HanseMerkur finanzierten Workshops von Profitänzern und Inklusionssportlern, sondern auch zu einer gemeinsamen Aufführung bei der Verleihung der HanseMerkur Preise für Kinderschutz im Jahr 2015 geführt hat. Einer der Workshops fand im Jahr 2018 statt.

Links: Integrativer Workshop mit dem Bundesjugendballett und den Inklusionssportlern des TV Schiefbahn

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 2018 wurden die Förderung der Produktion von Informationsbroschüren und die Beschaffung von Bewegungskisten für die Schulpausen ermöglicht.

Rechts: Stolze Kids mit ihren „Zu Fuß zur Schule“-Pässen



In 2018 startete erstmals die Postgraduierten-Ausbildung für acht Ärzte in Chinesischer Medizin (Master of Medicine-Major TCM) in Hamburg



### 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 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. Seit dem Wintersemester 2018/19 bieten das China-Zentrum, die UKE Akademie für Bildung und Karriere sowie die Shanghai TCM-Universität eine Postgraduierten-Ausbildung für acht 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 schulmedizinische Leistungen spiegelt sich auch im Tarifangebot (S. 33–34) wieder.

Im Bereich der Forschung konnten im Jahr 2018 Akupunkturstudien zur diabetischen und zur Chemotherapie-induzierten Polyneuropathie (PNP) abgeschlossen werden. Eine weitere Studie in Kooperation mit der UKE-Onkologie zu Akupunktur und Vibrationstrainings bei Patienten mit gastrointestinalen Tumoren unter Oxiplatin-Chemotherapie ist in Vorbereitung. Über die Forschung werden jährlich ca. 1.000 Wissenschaftler erreicht. Der Bereich Lehre umfasst über die Kontakte nach China und in die deutsche Hochschullandschaft hinein rund 500 Personen. Die Behandlungspraxis des Chinazentrums versorgt alljährlich 1.500 Patienten.



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

📖 Im Jahr 2018 war die HanseMercur Gründungsmitglied des „Forums Zukunftsmedizin“, einer einmaligen bundesweiten Plattform aus Spezialisten, Zukunftsdenkern und Meinungsführern aus allen Bereichen der Gesundheitswirtschaft. Als einziges PKV-Unternehmen positioniert sie sich damit als führender Player und Innovations-treiber im Gesundheitswesen zum Thema e-Health, um ihren Kunden als Lotse zur personalisierten Datenmedizin Orientierung zu bieten. Auch für die Jahre von 2019 bis 2021 wird sich die HanseMercur als innovatives Unternehmen im Gesundheitsmarkt am Branchendialog des Forums zum Thema „Krankenhaus der Zukunft“ beteiligen. Der Fokus liegt dabei auf Patient Empowerment. Die Ergebnisse der diversen Labs und Foren werden für die eigene Kundenkommunikation aufbereitet. Zudem entwickelt die HanseMercur eine umfassende e-Health-Strategie (S. 33–36).

### **Integration über Malerei und Musik**

Mit der Ateliergemeinschaft Freunde der Schlumper e.V. in Hamburg-Altona besteht seit 2014 eine Kooperation. Zunächst wurde die Zusammenarbeit der dort tätigen Künstler mit unterschiedlichen Handicaps und Kindern einer integrativen Ganztags-grundschule zum Malen und kreativen Gestalten mit dem HanseMercur Preis für Kinderschutz ausgezeichnet. Im Jahre 2017 wurden 18 Kunstwerke des inklusiven Vereins für den Vorstandsbereich der HanseMercur angeschafft. In 2018 haben die HanseMercur-Auszubildenden des zweiten Lehrjahres mit unterschiedlichsten Aktionen Spenden in Höhe von 3.600 Euro für die Ateliergemeinschaft gesammelt, die der Vorstand auf 6.000 Euro aufgerundet hat. Die HanseMercur hat es dem Verein hierdurch ermöglicht, das Atelier mit speziellen Reproduktionslampen zur Bildbearbeitung auszustatten. Die Auszubildenden hatten im Rahmen des Projektes auch die Gelegenheit, sich in die integrative Arbeit einzubringen.

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. So konnte der Chor in 2018 sein Album „Seelenfutter“ auf den Markt bringen. Erlöse aus den Konzerten mit Live-Mitschnitt kommen dem Verein Klinik-Clowns Hamburg e.V. zugute, den die HanseMercur im Jahre 2014 mit dem HanseMercur Preis für Kinderschutz auszeichnete.



Und schließlich trägt die HanseMerkur als Classic Sponsor der Elbphilharmonie dazu bei, dass Kitas und Schulen in Hamburgs neuem Wahrzeichen durch altersgerechte Programmreihen, 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 fördert seitdem Nachwuchstalente in ihrer beruflichen Entwicklung. Aktuell unterstützt sie die Hockey-Nationalspielerin Marie Mävers (Bronzemedallengewinnerin von Rio) durch flexibel gestaltete Arbeit in der Unternehmenskommunikation dabei, Studium und Leistungssport miteinander zu verbinden und gleichzeitig ihre berufliche Fachkompetenz auszubauen.

Als Sponsor der Krebsstiftung phönixks fördert die HanseMerkur seit über 20 Jahren deren Beratungsarbeit. Zudem engagieren sich Mitarbeiter bei dem alljährlichen phönixks-Spendenlauf im Rahmen des Hamburg-Marathons.

Links oben:  
Sängerin Mira Thompson bei der Verleihung der HanseMerkur Preise für Kinderschutz



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



Unten: Der Erlös des GospelTrain-Jahreskonzerts ging an die Klinik-Clowns Hamburg





# 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

<b>HanseMerkur</b>	
HanseMerkur	<a href="https://www.hansemerkur.de/">https://www.hansemerkur.de/</a>
HanseMerkur Geschäftsbericht	<a href="https://www.hansemerkur.de/hansemerkur#geschaeftsberichte">https://www.hansemerkur.de/hansemerkur#geschaeftsberichte</a>
HanseMerkur SFCR-Bericht	<a href="https://www.hansemerkur.de/hansemerkur#solvabilitaets-finanzbericht">https://www.hansemerkur.de/hansemerkur#solvabilitaets-finanzbericht</a>
HanseMerkur CSR-Blog	<a href="http://hansemerkur.csr-engagement.de/">http://hansemerkur.csr-engagement.de/</a>
HM Trust AG (HMT)	<a href="https://www.hmt-ag.de/">https://www.hmt-ag.de/</a>
HanseMerkur Grundvermögen AG (HMG)	<a href="https://www.hmg.ag/">https://www.hmg.ag/</a>
HanseMerkur Reiseversicherung (HMR)	<a href="https://www.hmr.v.de/">https://www.hmr.v.de/</a>
HanseMerkur Zentrum für Traditionelle Chinesische Medizin am UKE	<a href="http://www.tcm-am-uke.de/">http://www.tcm-am-uke.de/</a>
<b>Richtlinien und Verordnungen</b>	
Allgemeines Gleichbehandlungsgesetz (AGG)	<a href="https://www.antidiskriminierungsstelle.de/SharedDocs/Downloads/DE/publikationen/AGG/agg_gleichbehandlungsgesetz.pdf?__blob=publicationFile">https://www.antidiskriminierungsstelle.de/SharedDocs/Downloads/DE/publikationen/AGG/agg_gleichbehandlungsgesetz.pdf?__blob=publicationFile</a>
CSR-Richtlinie-Umsetzungsgesetz (CSR-RUG)	<a href="https://www.drsc.de/projekte/csr-richtlinie/">https://www.drsc.de/projekte/csr-richtlinie/</a>
Datenschutz-Grundverordnung (EU-DSGVO)	<a href="https://dsgvo-gesetz.de/">https://dsgvo-gesetz.de/</a>
Versicherungsvertriebsrichtlinie IDD	<a href="https://www.bvk.de/themen/versicherungsvertriebsrichtlinie/">https://www.bvk.de/themen/versicherungsvertriebsrichtlinie/</a>
<b>Branchenverbände</b>	
Arbeitgeberverband der Versicherungsunternehmen in Deutschland (AGV)	<a href="https://www.agv-vers.de/">https://www.agv-vers.de/</a>
Bund der Versicherten (BdV)	<a href="https://www.bundderversicherten.de/">https://www.bundderversicherten.de/</a>
GDV-Verhaltenskodex für den Vertrieb	<a href="https://www.gdv.de/de/themen/news/verhaltenskodex-fuer-den-vertrieb-11518">https://www.gdv.de/de/themen/news/verhaltenskodex-fuer-den-vertrieb-11518</a>
GDV-Verband	<a href="https://www.gdv.de/de">https://www.gdv.de/de</a>
PKV-Verband	<a href="https://www.pkv.de/">https://www.pkv.de/</a>
<b>Sonstige Organisationen</b>	
Ausschuss Gesellschaftliche Verantwortung Handelskammer Hamburg	<a href="https://www.hk24.de/servicemarken/ueber_uns/a-z-ausschuesse-arbeitskreise/ausschuss-gesellschaftliche-verantwortung/1140452">https://www.hk24.de/servicemarken/ueber_uns/a-z-ausschuesse-arbeitskreise/ausschuss-gesellschaftliche-verantwortung/1140452</a>
„gut beraten“	<a href="https://www.gutberaten.de/">https://www.gutberaten.de/</a>
Hamburg School of Business Administration (HSBA)	<a href="https://www.hsba.de/">https://www.hsba.de/</a>
Rheinische Post „Forum Zukunftsmedizin“	<a href="https://www.rp-forum.de/veranstaltung/rp-forum-zukunftsmedizin/">https://www.rp-forum.de/veranstaltung/rp-forum-zukunftsmedizin/</a>
Talingo EAP	<a href="https://talingo-eap.de/">https://talingo-eap.de/</a>
Versammlung eines Ehrbaren Kaufmanns zu Hamburg e.V.	<a href="https://veek-hamburg.de/">https://veek-hamburg.de/</a>
<b>Soziales Engagement</b>	
Deutscher Kinderschutzbund (DKSB)	<a href="https://www.dksb.de/de/startseite/">https://www.dksb.de/de/startseite/</a>
Freunde der Schlumper e.V.	<a href="https://www.schlumper.de/verein.html">https://www.schlumper.de/verein.html</a>
Gospel Train	<a href="https://www.gospeltrain.hamburg/">https://www.gospeltrain.hamburg/</a>
Haus Mignon / Benita-Quadflieg Stiftung	<a href="https://www.haus-mignon.de/">https://www.haus-mignon.de/</a>
Kinderteller Neuwiedenthal	<a href="https://www.drk-harburg.hamburg/kinderteller.html">https://www.drk-harburg.hamburg/kinderteller.html</a>
Kinderklinikkonzerte e.V.	<a href="https://www.kinderklinikkonzerte.de/">https://www.kinderklinikkonzerte.de/</a>
Uniklinik Köln – Klinik für Kinder- und Jugendmedizin	<a href="https://kinderklinik.uk-koeln.de/informationen/aktuelles/detailansicht/kinderschutzpreis-fuer-kinder-reha-experten/">https://kinderklinik.uk-koeln.de/informationen/aktuelles/detailansicht/kinderschutzpreis-fuer-kinder-reha-experten/</a>

# Anhang

## Personalkennzahlen

### Mitarbeiter nach Geschlecht, Anstellungsvertrag und Altersgruppe

alle Angaben in Köpfen	2016	2017	2018
<b>Gesamt</b>	<b>1.320</b>	<b>1.375</b>	<b>1.407</b>
davon Frauen	738	756	774
davon Vollzeit	481	470	477
davon Teilzeit	258	279	297
davon Männer	581	619	633
davon Vollzeit	530	571	580
davon Teilzeit	52	55	53
davon < 30 Jahren	248	285	239
davon < 30–50 Jahre	755	744	749
davon > 50 Jahre	316	364	419

Abbildung 26

### Zusammensetzung der Belegschaft

alle Angaben in Köpfen	2016	2017	2018
Mitarbeiter ohne Auszubildende	1.258	1.317	1.365
davon Innendienst	1.205	1.262	1.312
davon Außendienst	53	55	53
Selbstständige im Außendienst (§84 HGB)	737	773	708

Abbildung 27

### Mitarbeiter, die Elternzeit in Anspruch genommen haben

alle Angaben in Köpfen	2016	2017	2018
<b>Gesamt</b>	<b>41</b>	<b>58</b>	<b>55</b>
davon Frauen	23	34	27
davon Männer	18	24	28

Abbildung 28

### Mitarbeiterfluktuation

alle Angaben in Köpfen	2016	2017	2018
neu eingestellte Mitarbeiter	77	98	87
Mitarbeiter, die das Unternehmen verlassen haben	63	72	62

Abbildung 29

### Auszubildende und Studierende der Dualen Hochschule<sup>1</sup>

alle Angaben in Köpfen	2016	2017	2018
<b>Gesamt</b>	<b>60</b>	<b>44</b>	<b>40</b>
davon HSBA	4	3	4
davon Nordakademie	11	5	10
davon IHK	45	36	26

<sup>1</sup> ohne Auszubildende, die im Berichtsjahr ausgeschieden sind.

Abbildung 30

### Weiterbildung und Karriereentwicklung

Personen-Angaben in Köpfen	2016	2017	2018
Weiterbildungsstunden	1.257	1.434	8.711
Anzahl weitergebildeter Mitarbeiter und Führungskräfte	886	883	999
davon Anzahl weitergebildete Führungskräfte	95	91	117
davon Anzahl weitergebildete Mitarbeiter	791	792	882
Mehrfachteilnahme	1.295	1.222	5.046
Anzahl durchgeführter Mitarbeitergespräche	270	283	252
Anzahl der Mitarbeiter, deren Leistung in Gesprächen beurteilt wurde in %	20,5	20,6	17,9

Abbildung 31

### Vielfalt in Managementpositionen

alle Angaben in Köpfen	2016	2017	2018
<b>Gesamt</b>	<b>105</b>	<b>107</b>	<b>108</b>
davon Frauen	30	30	30
davon Männer	75	77	78
davon < 30 Jahren	1	-	-
davon < 30-50 Jahre	65	64	49
davon > 50 Jahre	39	43	59

Abbildung 32

### Arbeitsunfälle

	2016	2017	2018
<b>Gesamt</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>5</b>
davon mit tödlichem Ausgang	-	-	-

Abbildung 33



# Anhang

## GRI-Inhaltsindex

### GRI 102: Allgemeine Angaben

Angaben	Kommentar	Verweise (Seitenangaben)
<b>Organisationsprofil</b>		
102-1	Name der Organisation	07
102-2	Aktivitäten, Marken, Produkte und Dienstleistungen	08–09; 31–32; 33–36
102-3	Hauptsitz der Organisation	Hamburg, Deutschland
102-4	Betriebsstätten	08
102-5	Eigentumsverhältnisse und Rechtsform	09; HanseMerkur Geschäftsbericht 2018, 06
102-6	Belieferte Märkte	08–09; 31–32
102-7	Größe der Organisation	08–10; 53–54; 90; HanseMerkur Geschäftsbericht 2018, 29–31
102-8	Informationen zu Angestellten und sonstigen Mitarbeitern	53–54; 56; 90
102-9	Lieferkette	77–78
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	19
102-13	Mitgliedschaft in Verbänden und Interessengruppen	15; 29; 55
<b>Strategie</b>		
102-14	Erklärung des höchsten Entscheidungsträgers	03
<b>Ethik und Integrität</b>		
102-16	Werte, Grundsätze, Standards und Verhaltensnormen	9; 12; 19
<b>Unternehmensführung</b>		
102-18	Führungsstruktur	12; HanseMerkur Geschäftsbericht 2018, 02-03, <a href="https://www.hansemerkur.de/hansemerkur#vorstand">https://www.hansemerkur.de/hansemerkur#vorstand</a>
<b>Einbindung von Stakeholdern</b>		
102-40	Liste der Stakeholder-Gruppen	13–15
102-41	Tarifverträge	59
102-42	Ermittlung und Auswahl der Stakeholder	14–15
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)
<b>Vorgehensweise bei der Berichterstattung</b>			
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 2018 kam es zu keinen Neudarstellungen von Informationen aus dem vorherigen, ersten Nachhaltigkeitsbericht der HanseMercur.	
102-49	Änderungen bei der Berichterstattung	Die Liste der wesentlichen Themen sowie deren Abgrenzung wurde auf Basis einer erstmalig durchgeführten Wesentlichkeitsanalyse im Berichtsjahr überarbeitet.	15–17
102-50	Berichtszeitraum		07
102-51	Datum des letzten Berichts	April 2018	
102-52	Berichtszyklus		07
102-53	Ansprechpartner bei Fragen zum Bericht		99
102-54	Erklärung zur Berichterstattung in Übereinstimmung mit den GRI-Standards		07
102-55	GRI-Inhaltsindex		92–98
102-56	Externe Prüfung	Der NfB wurde intern durch den Aufsichtsrat geprüft. Eine externe Prüfung fand nicht statt.	07

Abbildung 35

**GRI 200: Ökonomie**

GRI-Standards und Angaben		Kommentar	Verweise (Seitenangaben)
<b>GRI 201: Wirtschaftliche Leistung</b>			
103	Managementansatz <sup>1</sup>		08-10; HanseMercur Geschäftsbericht 2018, 6–25
201-1	Unmittelbar erzeugter und ausgeschütteter wirtschaftlicher Wert		10; HanseMercur Geschäftsbericht 2018, 29–31; HanseMercur Geschäftsbericht 2018, 56

<sup>1</sup> 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 36

# Anhang

## GRI-Inhaltsindex

### GRI 200: Ökonomie

GRI-Standards und Angaben		Kommentar	Verweise (Seitenangaben)
<b>GRI 202: Marktpräsenz</b>			
103	Managementansatz <sup>1</sup>		58–59
202-1	Verhältnis des nach Geschlecht aufgeschlüsselten Standardeintrittsgehalts zum lokalen gesetzlichen Mindestlohn		58
<b>GRI 205: Korruptionsbekämpfung</b>			
103	Managementansatz <sup>1</sup>		19; 22–24
205-3	Bestätigte Korruptionsvorfälle und ergriffene Maßnahmen		23
<b>GRI 206: Wettbewerbswidriges Verhalten</b>			
103	Managementansatz <sup>1</sup>		22–24
206-1	Rechtsverfahren aufgrund von wettbewerbswidrigem Verhalten, Kartell- und Monopolbildung		23

<sup>1</sup> 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 37

### GRI 300: Ökologie

GRI-Standards und Angaben		Kommentar	Verweise (Seitenangaben)
<b>GRI 302: Energie</b>			
103	Managementansatz <sup>1</sup>		69; 71; 73
302-1	Energieverbrauch innerhalb der Organisation		70
302-3	Energieintensität		70
<b>GRI 303: Wasser</b>			
103	Managementansatz <sup>1</sup>		69; 71; 75
303-1	Wasserentnahme nach Quelle		76

<sup>1</sup> 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

**GRI 300: Ökologie**

GRI-Standards und Angaben		Kommentar	Verweise (Seitenangaben)
<b>GRI 305: Emissionen</b>			
103	Managementansatz <sup>1</sup>		69; 71; 73
305-1	Direkte THG-Emissionen (Scope 1)	Direkte THG-Emissionen fallen bei der HanseMerkur nur in sehr geringen Mengen durch die ständige Vorwärmung sowie den monatlichen Probelauf des Diesel-Notstromaggregats an. Aufgrund der geringen Mengen verzichtet die HanseMerkur auf die Erhebung der Scope-1-Emissionen.	71
305-2	Indirekte energiebedingte THG-Emissionen (Scope 2)	Aufgrund der geringen Relevanz des Themas für die HanseMerkur als Dienstleistungsunternehmen werden THG-Emissionen bislang nur aus dem Stromverbrauch berechnet.	72
305-4	Intensität der THG-Emissionen		72
<b>GRI 307: Umwelt-Compliance</b>			
103	Managementansatz <sup>1</sup>		22–24
307-1	Nichteinhaltung von Umweltschutzgesetzen und -verordnungen		23

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

Abbildung 39

**GRI 400: Soziales**

GRI-Standards und Angaben		Kommentar	Verweise (Seitenangaben)
<b>GRI 401: Beschäftigung</b>			
103	Managementansatz <sup>1</sup>		53–59
401-1	Neu eingestellte Angestellte und Angestelltenfluktuation		56; 90
401-3	Elternzeit		58; 90
<b>GRI 402: Arbeitnehmer-Arbeitgeber-Verhältnis</b>			
103	Managementansatz <sup>1</sup>		53–55; 64
402-1	Mindestmitteilungsfrist für betriebliche Veränderungen		64

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

Abbildung 40



# Anhang

## GRI-Inhaltsindex

### GRI 400: Soziales

GRI-Standards und Angaben		Kommentar	Verweise (Seitenangaben)
<b>GRI 403: Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz</b>			
103	Managementansatz <sup>1</sup>		53–55; 64–67
403-1	Repräsentation von Mitarbeitern in formellen Arbeitgeber-Mitarbeiter-Ausschüssen für Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz		65
403-2	Art und Rate der Verletzungen, Berufskrankheiten, Arbeitsausfalltage, Abwesenheit und Zahl der arbeitsbedingten Todesfälle		65; 91
403-3	Mitarbeiter mit einem hohen Auftreten von oder Risiko für Krankheiten, die mit ihrer beruflichen Tätigkeit in Verbindung stehen		65
403-4	Gesundheits- und Sicherheitsthemen, die in formellen Vereinbarungen mit Gewerkschaften behandelt werden		65
<b>GRI 404: Aus- und Weiterbildung</b>			
103	Managementansatz <sup>1</sup>		40–41; 53–57; 59–62
404-1	Durchschnittliche Stundenzahl für Aus- und Weiterbildung pro Jahr und Angestellten		41; 60; 91
404-2	Programme zur Verbesserung der Kompetenzen der Angestellten und zur Übergangshilfe		53; 59–62
404-3	Prozentsatz der Angestellten, die eine regelmäßige Beurteilung ihrer Leistung und ihrer beruflichen Entwicklung erhalten		60; 91
<b>GRI 405: Diversität und Chancengleichheit</b>			
103	Managementansatz <sup>1</sup>		54–55; 58–59; 62
405-1	Diversität in Kontrollorganen und unter Angestellten		54–55; 63; 90–91
<b>GRI 406: Nichtdiskriminierung</b>			
103	Managementansatz <sup>1</sup>		54–55; 62
406-1	Diskriminierungsvorfälle und ergriffene Abhilfemaßnahmen		62
<b>GRI 407: Vereinigungsfreiheit und Tarifverhandlungen</b>			
103	Managementansatz <sup>1</sup>		64
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.	64

<sup>1</sup> 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)
<b>GRI 415: Politische Einflussnahme</b>			
103	Managementansatz <sup>1</sup>		29
415-1	Parteispenden		29
<b>GRI 417: Marketing und Kennzeichnung</b>			
103	Managementansatz <sup>1</sup>		31-33; 38-40
417-1	Anforderungen für die Produkt- und Dienstleistungsinformationen und Kennzeichnung		31-33; 38-40
417-2	Verstöße im Zusammenhang mit Produkt- und Dienstleistungsinformationen und der Kennzeichnung		23; 39
417-3	Verstöße im Zusammenhang mit Marketing und Kommunikation		23
<b>GRI 418: Schutz der Kundendaten</b>			
103	Managementansatz <sup>1</sup>		25-28
418-1	Begründete Beschwerden in Bezug auf die Verletzung des Schutzes und den Verlust von Kundendaten		27
<b>GRI 419: Sozioökonomische Compliance</b>			
103	Managementansatz <sup>1</sup>		22-24
419-1	Nichteinhaltung von Gesetzen und Vorschriften im sozialen und wirtschaftlichen Bereich		23

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

Abbildung 42

**Branchenspezifische Angaben**

GRI-Standards und Angaben		Kommentar	Verweise (Seitenangaben)
<b>Produktportfolio</b>			
	Managementansatz		31-36
FS6 <sup>1</sup>	Prozentuale Zusammensetzung des Portfolios für die Geschäftsbereiche nach spezifischer Region, Größe und Branche		08-10; 31-36
FS7 <sup>1</sup>	Geldwert von Produkten und Dienstleistungen, die für einen spezifischen gesellschaftlichen Nutzen entwickelt wurden, für jeden Geschäftsbereich, aufgeschlüsselt nach dem Zweck		33-36; 85-86

<sup>1</sup> Angaben stammen aus den G4 Sector Disclosures 'Financial Services'.

Abbildung 43

# Anhang

## GRI-Inhaltsindex

### Branchenspezifische Angaben

GRI-Standards und Angaben	Kommentar	Verweise (Seitenangaben)
<b>Active ownership</b>		
	Managementansatz	44-51
FS10 <sup>1</sup>	Prozentsatz und Anzahl der Unternehmen im Portfolio der Gesellschaft, mit denen zu ökologischen und sozialen Themen interagiert wurde	Die HanseMercur praktiziert derzeit keine Stimmrechtsausübung. Die Stimmrechte werden bei der Fondskonstruktion an die jeweilige Kapitalverwaltungsgesellschaft (KVG) abgegeben.
FS11 <sup>1</sup>	Anteil der Vermögenswerte, die mit positivem oder negativem Ergebnis einer Prüfung nach ökologischen oder gesellschaftlichen Aspekten unterzogen wurden	46
<b>Lokale Gemeinschaften</b>		
	Managementansatz	31-32
FS13 <sup>1</sup>	Zugangspunkte in schwach besiedelten oder wirtschaftlich benachteiligten Gebieten nach Zugangsart	31-32; 34-36; 39

<sup>1</sup>Angaben stammen aus den G4 Sector Disclosures 'Financial Services'.

# Anhang

## Kontak & Impressum

### Kontakt

Silke Hirschfeld  
Pressereferentin CSR  
HanseMerkur Unternehmenskommunikation

Telefon: 040 4119-1357  
Telefax: 040 4119-3636  
E-Mail: [nachhaltigkeit@hansemerkur.de](mailto: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:**

Silke Hirschfeld, Wolfgang Köhler, Michaela Kuhn, Jack Kulcke, Roland Magunia, Wolfgang Metzdorf, Michael Paszdior, Michael Rauhe, Tom Reindel, Rheinland Presse, Thomas Ruddies, Klaus Stemmler, Stefanie Tapella

**Konzeption:**

Schlange & Co. GmbH, Hamburg

**Gestaltung:**

IMPART Kommunikationsagentur Hamburg

**Druck:**

druckpartner Druck- und Medienhaus Essen

**Auflage:**

500

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.



**RECYCLED**  
Paper made from  
recycled material  
**FSC® C017894**



**klimateutral**  
gedruckt  
www.klima-druck.de  
ID-Nr. 1980322



[www.blauer-engel.de/uz195](http://www.blauer-engel.de/uz195)  
• ressourcenschonend und  
umweltfreundlich hergestellt  
• emissionsarm gedruckt  
• überwiegend aus Altpapier **FN5**

Dieses Druckerzeugnis wurde mit dem Blauen Engel ausgezeichnet.

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

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





**HanseMerkur**

Siegfried-Wedells-Platz 1  
20354 Hamburg

Telefon 040 4119-0  
Telefax 040 4119-3257

[info@hansemerkur.de](mailto:info@hansemerkur.de)  
[www.hansemerkur.de](http://www.hansemerkur.de)  
[hansemerkur.csr-engagement.de](http://hansemerkur.csr-engagement.de)