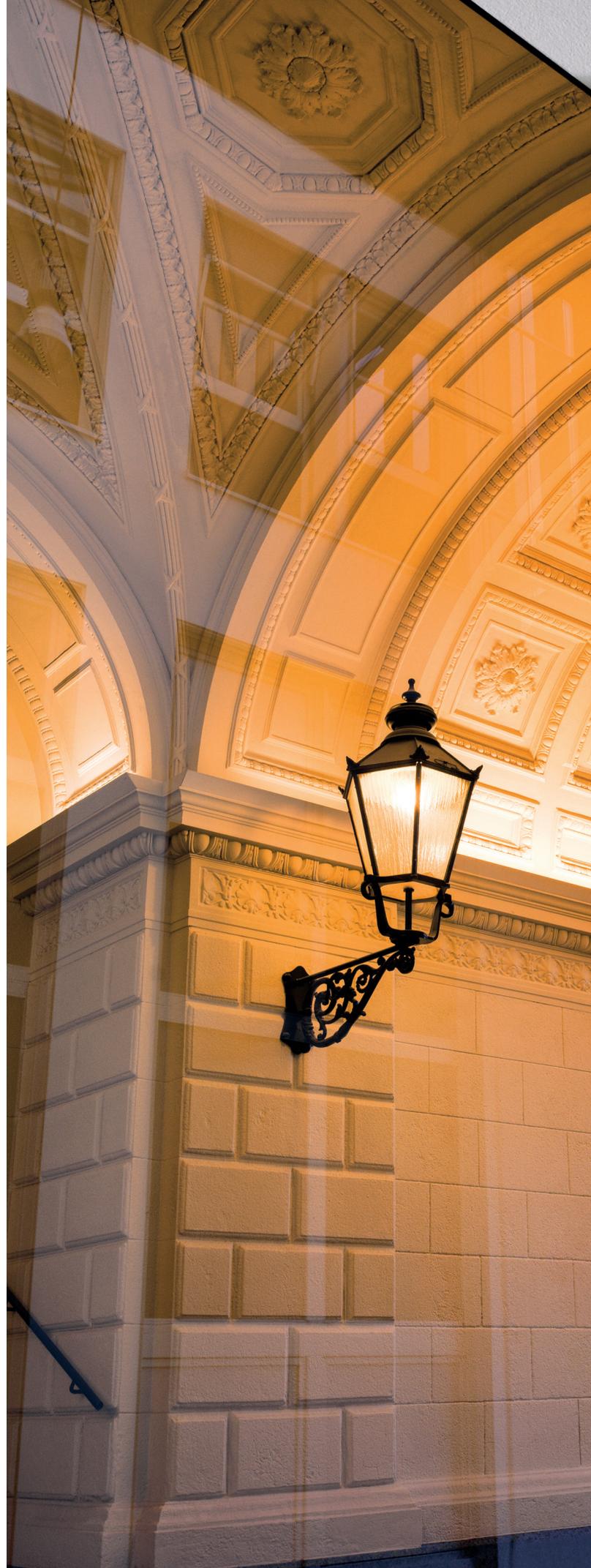


Nach-
haltigkeits-
bericht-
erstattung
im ersten Jahr



ÜBERBLICK

NACHHALTIGKEITSBERICHTERSTATTUNG IM ERSTEN JAHR

EDITORIAL

„Themen wie Mitarbeiterverantwortung, gewissenhafte Unternehmensführung, langfristige Kapitalanlage, gesellschaftliches Engagement oder Ressourcenschonung im Betrieb gewinnen im Finanzwesen an Bedeutung“, schrieb die *Börsen-Zeitung* am 20. Januar 2018. Vor diesem Hintergrund ist die Richtlinie 2014/95/EU des Europäischen Parlaments und des Rates aus dem Jahre 2014 zu sehen, die auch Versicherungsunternehmen mit mehr als 500 Mitarbeitern sowie einer Bilanzsumme über 20 Millionen Euro oder Umsatzerlösen von mehr als 40 Millionen Euro – und zwar unabhängig von ihrer Kapitalmarktorientierung – zu einer nichtfinanziellen Erklärung, entweder als Bestandteil des Konzernlageberichts oder in Form einer eigenständigen Publikation, verpflichtet.

Die Bundesregierung hat diese CSR-Berichtspflicht in Form des CSR-Richtlinien-Umsetzungsgesetzes im September 2016 beschlossen. Es trat nach Verkündung im Bundesgesetzblatt am 19. April 2017 in Kraft. Die erweiterten Berichtspflichten (§ 289 HGB) sind erstmals für das nach dem 31. Dezember 2016 beginnende Geschäftsjahr anzuwenden. Nach Einschätzung des Instituts für ökologische Wirtschaftsforschung (IÖW) in Berlin sind davon voraussichtlich 522 große Unternehmen in Deutschland betroffen, davon 41 Versicherer. Das Gesetz sieht im Falle der Nichterfüllung Bußgeldstrafen in Höhe von bis zu 10 Mio. Euro vor. Diese werden in Abhängigkeit von Umsatz und Gewinn des Unternehmens verhängt.

Ziele der CSR-Berichtspflicht

Die Zielsetzung der Nachhaltigkeitsberichterstattung beschreibt der Gesetzgeber wie folgt: „Unternehmen werden heute zunehmend nicht mehr nur nach ihren Finanzdaten bewertet und befragt. Sogenannte nichtfinanzielle Informationen zu Themen wie die Achtung der Menschenrechte, Umwelt- oder soziale Belange bilden einen immer wichtigeren Bereich der Unternehmenskom-

munikation. Investoren, Unternehmen sowie Verbraucherinnen und Verbraucher verlangen insoweit vor allem mehr und bessere Informationen über die Geschäftstätigkeit von Unternehmen, um zu entscheiden, ob sie investieren, Lieferbeziehungen eingehen oder Produkte erwerben und nutzen.“

Die nichtfinanzielle Erklärung muss Angaben zu Umwelt, Sozial- und Arbeitnehmerbelangen, zur Achtung der Menschenrechte und zur Bekämpfung von Korruption und Bestechung enthalten. Die Berichterstattung erfolgt anhand von nationalen oder internationalen Rahmenwerken. Die HanseMerkur hat sich für die Amsterdamer Global Reporting Initiative (GRI) entschieden. Deren Richtlinie zur Nachhaltigkeitsberichterstattung hat sich als globaler Standard (GRI G4) auch bei deutschen Großunternehmen als nahezu obligatorisch etabliert. Sie nimmt das Prinzip der Wesentlichkeit in den Fokus, um die relevanten Themen für das Unternehmen zu identifizieren und zu priorisieren. Dazu zählen die Definition von Nachhaltigkeit für das Unternehmen, die Ableitung des Handlungsbedarfs, die Formulierung strategischer Ziele sowie die Bestimmung der Schwerpunktthemen für den CSR-Bericht.

Nachhaltiges Wirtschaften bietet Chancen

Man kann die CSR-Berichtspflicht als einen weiteren Ausdruck zunehmender Regulatorik in der Versicherungsbranche betrachten, mit hohen Aufwänden beim internen Reporting. Wir aber gestalten den Prozess chancenorientiert, da er die Möglichkeit bietet, perspektivisch aus der Pflicht eine Kür zu machen. Denn die glaubwürdige Selbstverpflichtung von Unternehmen, sich der Verantwortung für eigene Handlungen zu stellen und deren Auswirkungen auf die Gesellschaft ernst zu nehmen, zahlt auch auf das Konto Markenvertrauen ein. So ergab eine Umfrage des *Corporate Social Responsibility MONITOR 2016*, dass 85 Prozent der Verbraucher sozial engagierte Unternehmen wertschätzen. Und mehr als drei Viertel der Befragten sind sogar bereit, mehr für ein Produkt zu zahlen, wenn ein Unternehmen gesellschaftliche Verantwortung übernimmt.



ÜBERBLICK NACHHALTIGKEITSBERICHTERSTATTUNG IM ERSTEN JAHR

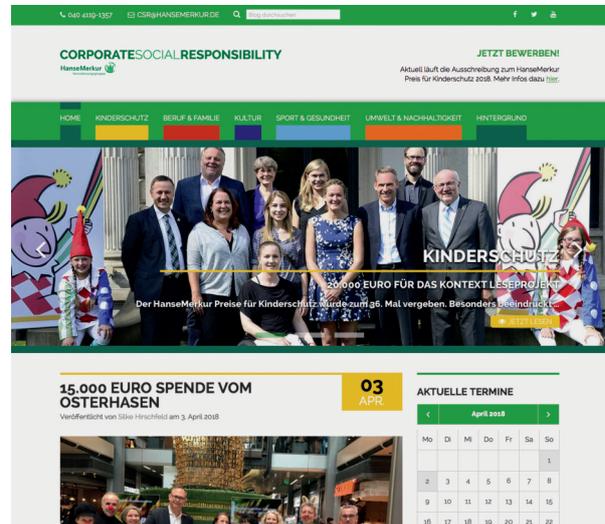
LANGJÄHRIGES CSR-ENGAGEMENT

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 (s. S. 22) 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 (s. S. 14), 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.

Gesteuert werden die Nachhaltigkeitsthemen durch die Abteilung Unternehmenskommunikation, wo eigens eine eigene CSR-Funktion eingerichtet wurde. 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 Arbeitskreis Gesellschaftliche Verantwortung der Handelskammer Hamburg, ob über Vorträge zum Thema CSR an der Macromedia Hochschule oder über die Mitwirkung an Buchprojekten wie „Unternehmensverantwortung wirkt!“ (2013). Seit 2016 berichtet zudem ein CSR-Blog (hansemerkur.csr-engagement.de) tagesaktuell über das breite gesellschaftliche Engagement der HanseMerkur in den Themenfeldern Kinderschutz, Vereinbarkeit von Beruf & Familie, Kulturförderung, Sport & Gesundheit sowie Umwelt und Nachhaltigkeit.

Begleitende Bachelorarbeit und Managementberatung

Der Prozess der Erstellung des ersten CSR-Berichts wurde durch die Bachelorarbeit einer dualen Studentin der HanseMerkur (Insurance Management) an der Universität Hamburg begleitet. Für die strategische Analyse (Datenerhebung, Auswertung der Rohdaten, Erstellung von ersten Textbausteinen) zeichnete die



Hamburger Managementberatung *Schlange & Co.* verantwortlich, eine auf Corporate Responsibility und Nachhaltigkeit spezialisierte Managementberatung.

Nachhaltigkeits-Reporting auf Konzernebene

Schon im „Geschäftsjahr 2017“, der Imagebroschüre der HanseMerkur Versicherungsgruppe zu den Geschäftsergebnissen, wurden auf den Seiten 10 bis 23 die Kernaussagen des CSR-Berichts zusammengefasst. Durch die Aufstellung der rechtlich bindenden nichtfinanziellen Berichterstattung im Geschäftsbericht der *HanseMerkur Krankenversicherung auf Gegenseitigkeit* und die anschließende Veröffentlichung im Bundesanzeiger sowie auf der Internetseite www.hansemerkur.de ist die *HanseMerkur Krankenversicherung AG (HMK)* von der Verpflichtung befreit, in ihrem Einzelabschluss zu berichten. Ein Verweis dazu ist auf Seite 10 („nichtfinanzielle Erklärung“) des HMK-Lageberichts erfolgt. Auf den folgenden Seiten werden anhand der Wesentlichkeitskriterien die Themen „Verhalten im Geschäftsumfeld“, „Nachhaltige Versicherung / Produktverantwortung“, „Mitarbeiter“, „Betrieblicher Umweltschutz“ und „Soziales Engagement“ beleuchtet.

Engagiert am Unternehmensstandort

Als wesentlicher Versicherer am Standort Hamburg engagiert sich die HanseMerkur in den Vorständen der *Gesundheitswirtschaft Hamburg GmbH* und des *Finanzplatz Hamburg e.V.* Die Ziele: Stärkung des Gesundheitswirtschaftsstandortes und der internationalen Wettbewerbsfähigkeit der Hamburger Finanzwirtschaft.



VERHALTEN IM GESCHÄFTSUMFELD

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, wie 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.

Werte und Managementansatz

Die HanseMerkur prägt als Versicherungsverein auf Gegenseitigkeit eine besondere Verpflichtung ihren Mitarbeitern, Partnern und Kunden gegenüber. 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 unseren Managementsystemen, konkreten Richtlinien sowie Prüf- und Kommunikationsprozessen stellen wir sicher, dass wir der Einhaltung gesetzlicher Vorschriften und interner Regelungen vollumfänglich gerecht werden. Wir sind dem GDV-Verhaltenskodex 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 Complianceregeln 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.

Als mittelständischer Versicherer fühlt sich die HanseMerkur durch die Branchenverbände (GDV, PKV) 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.

Compliance

Die Compliance-Funktion ist in der HanseMerkur Gruppe dezentral organisiert und wird durch die Abteilung Compliance koordiniert.

Entsprechend definierte Prozesse stellen sicher, dass relevante Änderungen mindestens durch den dezentralen Verantwortlichen analysiert und bewertet werden.

Zur Sicherstellung der grundsätzlichen Ziele, wie der Erfüllung gesetzlicher Anforderungen und der Einhaltung freiwilliger Verhaltenskodizes, wurde ein Compliance-Management-System (CMS) implementiert. Die Geschäftsleitung trägt die Gesamtverantwortung für das CMS. Die Abteilungsleitung Compliance (Compliance Officer) berichtet daher direkt an das für Compliance zuständige Vorstandsmitglied. Das CMS bezweckt sowohl die Abwehr von Haftungs-, Strafbarkeits- und Reputationsrisiken für das Unternehmen, seine Organe und Mitarbeiter als auch die Beachtung und den Schutz von Kundeninteressen.

Das CMS überwacht die Compliance-Kultur und implementiert geeignete Maßnahmen, die ein rechtskonformes Verhalten fördern. Dazu gehören Ablaufprozesse im Bereich der Vertragsgestaltung, Dokumentations- und Prüfprozesse sowie die Festlegung von Compliance-Regeln. Diese umfassen u.a. die Ächtung von Korruption und Bestechung, die Vermeidung von Interessenskonflikten und den Umgang mit wettbewerbsrechtlichen Vorschriften.

Im Rahmen einer jährlichen Compliance-Risikoinventur werden alle Compliance-Risiken identifiziert, analysiert und bewertet. Diese reichen von rechtlichen bzw. aufsichtsbehördlichen Sanktionen bis hin zu Reputationsverlusten. Zur Förderung der



ÜBERBLICK

NACHHALTIGKEITSBERICHTERSTATTUNG IM ERSTEN JAHR



Compliance-Kultur werden regelmäßige Schulungen im Innendienst und Vertrieb durchgeführt.

In das im Januar 2017 etablierte interne Hinweisgebersystem ist ein externer Rechtsanwalt als sogenannter Vertrauensanwalt eingebunden. Er steht allen Mitarbeitern der HanseMerkur als Ansprechpartner für vertraulich-anonyme Hinweise auf potenzielle oder tatsächliche Hinweise zu Compliance-Verstößen wie Straftaten oder geldwäscherechtliche Vorschriften zur Verfügung. Im Berichtsjahr wurden über dieses Hinweisgebersystem keine Compliance-Verstöße bzw. Verdachtsfälle gemeldet.

Lieferkette

Beim Einkauf von Produkten des Geschäftsbetriebs wie Büromaterialien und -möbel oder IT-Hardware setzt die HanseMerkur auf langfristige Lieferantenbeziehungen, die sich an Parametern wie Preis-/Leistungsverhältnis, Qualität und Service orientieren.

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.

Für einige Warengruppen werden bereits Nachhaltigkeitskriterien bei der Produktauswahl berücksichtigt. Der Anteil an Recyclingpapier liegt bei über 20 Prozent, und in der Mitarbeiterverpflegung werden Bioprodukte und Lebensmittel aus der Region angeboten. Durch die Nutzung moderner Technologien im Bereich IT (Visualisierung, Deduplizierung, Multifunktionsdrucker) werden Energie und Materialien effizient eingesetzt.

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

Strategische Leitsätze der HanseMerkur Gruppe

„Hand in Hand ist... HanseMerkur“ – gemäß unserer Leitidee bieten wir ein Umfeld, das durch Aufmerksamkeit und Zuwendung sowie partnerschaftlich-fairen Umgang und Verbindlichkeit miteinander geprägt ist. Eine hohe Zufriedenheit unserer Versicherungsnehmer und unserer Vertriebspartner wollen wir durch unsere Kundenorientierung erreichen. Dies gilt sowohl bei der Produktgestaltung als auch im Service. „Hand in Hand ist... HanseMerkur“ ist die Leitplanke für unser tägliches Handeln. Mit dem *HanseMerkur Preis für Kinderschutz*, dem mittlerweile ältesten Sozialpreis in Deutschland, stiften wir seit 37 Jahren soziales Kapital. Die Auszeichnung ist identitätsstiftend für uns als Personenversicherer. Das Eintreten für die Rechte und Anliegen der Kinder und Familien ist bei uns sowohl in der Unternehmens- als auch in der Markenstrategie „Hand in Hand ist... HanseMerkur“, zentral verankert.

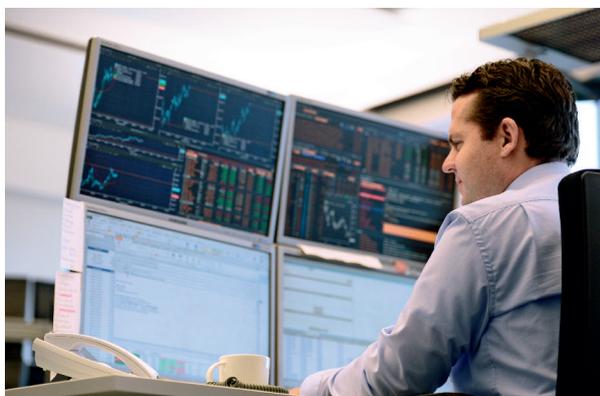
NACHHALTIGE VERSICHERUNG/ PRODUKTVERANTWORTUNG

Unser Selbstverständnis als nachhaltiger Versicherer kommt in der Kapitalanlage, im Vertrieb bei Kundeninformationen und Produktaufklärung, im Service bei der Schadenabwicklung sowie bei der Produktentwicklung und beim Datenschutz zum Ausdruck. Oberstes Ziel der HanseMerkur ist es, *Mehrwerte* für ihre Kunden zu generieren: in der persönlichen Absicherung und bei Maßnahmen zur Kostenreduzierung durch kontinuierliche Verbesserung von Prozessen und Systemen. Die Stärke des Unternehmens wird im Berichtsjahr durch eine marktüberdurchschnittliche SFCR-Quote von 401 Prozent unterstrichen.

Kapitalanlage

Bei der Kapitalanlage sieht sich die HanseMerkur der Herausforderung gegenüber, in einem Niedrigzinsumfeld ausreichend hohe Erträge zu erwirtschaften und gleichzeitig der eigenen sozialen Verantwortung sowie zunehmenden gesellschaftlichen Anforderungen an die Nachhaltigkeitsleistung gerecht zu werden. 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.

Seit 2016 beschäftigt sich die HanseMerkur intensiv mit der Nachhaltigkeit von Kapitalanlagen und verfügt über Asset Manager, die sich auf ESG-konforme Vermögensanlagen (ESG = Environmental, Social & Governance) spezialisiert haben. So wurden u.a. das Produktspektrum für das Drittkundengeschäft um nachhaltige Investmentstrategien erweitert und erstmalig institutionelle Kunden mit dem Fokus auf nachhaltige Investmentstrategien im Asset Management gewonnen und betreut. Gemeinsam mit der *imug Beratungsgesellschaft für sozial-ökologische Innovationen mbH* arbeitet die HanseMerkur an einer verstärkten Integration von Nachhaltigkeitskriterien in

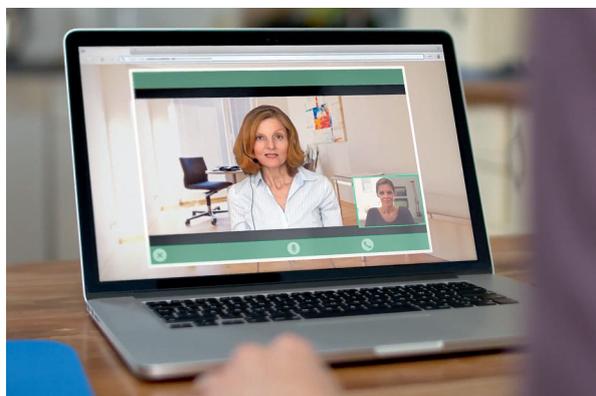


Kapitalanlagen. Außerdem besuchen Mitarbeiter regelmäßig Veranstaltungen zum Thema Nachhaltigkeit in der Vermögensanlage und stehen in regelmäßigem Austausch mit Beratern, Asset Managern und Kunden mit nachhaltigem Fokus.

Vertrieb: Kundeninformation und Produktaufklärung

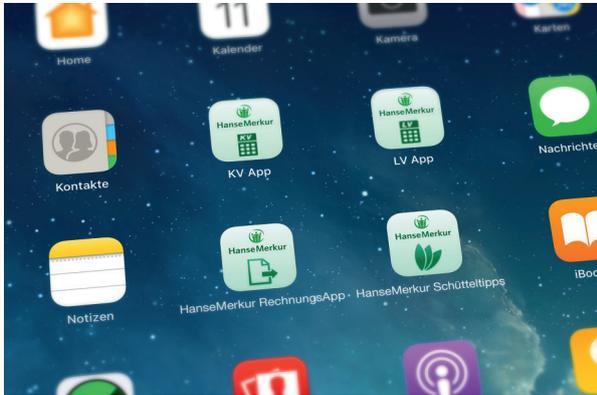
Im Einklang mit dem GDV-Verhaltenskodex steht die HanseMerkur für eine faire und verständliche Beratung ebenso wie für eine vollständige und transparente Produktinformation vor und nach Vertragsabschluss. Das Kundenwohl steht dabei stets vor dem Provisionsinteresse. Bestandteil im Vergütungssystem ist daher eine geringe Stornoquote. Regelmäßige Stichprobenprüfungen von Vermittlungsvorgängen stellen sicher, dass bei hohen Stornoquoten oder Kundenbeschwerden Leistungsabteilungen und das Compliance-Management aktiv werden.

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 arbeiten die Call-Center mehrsprachig. Zur Förderung der Versicherungskompetenz bei jungen Erwachsenen bietet die HanseMerkur u.a. Erklärvideos



ÜBERBLICK

NACHHALTIGKEITSBERICHTERSTATTUNG IM ERSTEN JAHR



bei YouTube an oder stellt Referenten für Vorlesungen an Universitäten. Senioren werden intensiv zum Thema Versicherbarkeit bei Vorerkrankungen informiert.

Vermittlerqualifikation und Beratungsprozess

Bundesweit werden fortlaufend Qualifizierungs- bzw. Weiterbildungsmaßnahmen bei Ausschließlichkeitsvermittlern und Vertriebsleitern in Präsenzveranstaltungen, online-gestützten Webinaren oder Workshops durchgeführt. Die HanseMerkur ist der Brancheninitiative „gut beraten“ beigetreten und führt für die Ausschließlichkeitsvermittler Weiterbildungskonten.

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 hat die HanseMerkur mit dem *Navigator* im Jahre 2015 eine zeitgemäße, ganzheitliche und digitale Verkaufshilfe eingeführt, die einen bundesweit einheitlichen Beratungsprozess garantiert. Dieses Vertriebs-Tool ist TÜV-geprüft und berücksichtigt die Vorgaben des *Bundes der Versicherten* für eine transparente Kundenberatung.



Kundenorientierung und faire Schadensabwicklung

Ein langfristiges und vertrauensvolles Kundenverhältnis sowie eine faire Schadensentwicklung sind von zentraler Bedeutung und durch GDV-Kodex, Unternehmensleitlinien sowie vertragliche und gesetzliche Verpflichtungen definiert. 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.

Die HanseMerkur nutzt Impulse aus Kundenzufriedenheitsanalysen, dem Beschwerdemanagement sowie Tests und Rankings, um ihre Prozesse kontinuierlich zu verbessern. Das betrifft die Bearbeitungszeiten ebenso wie die Akzeptanz und Transparenz der Leistungsabrechnungen. Beschwerden werden von einer abteilungsübergreifenden Instanz analysiert und in Berichten den Fachbereichen und der Produktentwicklung zur Verfügung gestellt, um ggf. deeskalierend auf wiederkehrende und berechnete Kritik der Kunden reagieren zu können. Die HanseMerkur beteiligt sich am neutralen Schlichterverfahren des GDV- und PKV Ombudsmanns und weist ihre Kunden etwa in Erstinformativblättern darauf hin. Vorstands-, Ombudsmann- und BaFin-Beschwerden werden von einer zentralen Einheit bearbeitet und nach dem Sechs-Augen-Prinzip qualitätsgesichert.

Innovative Produkte

Die HanseMerkur hat sich über viele Jahre als innovativer Versicherer am Markt positioniert und mit dem Krankenversicherungstarif *Business Fit* im Berichtsjahr ein bisher einzigartiges Konzept zur Beitragssicherung im Alter, das Prävention belohnt, entwickelt. Dazu ermöglicht es der Zusatzbaustein *Fit Pflege Schutz* Versicherten, Vorsorge-, Betreuungs- und Patientenverfügungen kostenlos zu erstellen sowie erstmals eigene Schwerpunkte bei ambulanter und stationärer Behandlung zu setzen. Über die bundesweit erste und kontinuierlich weiterentwickelte *RechnungsApp* gingen 2017 täglich rund 1.300 Belege ein und

ÜBERBLICK

NACHHALTIGKEITSBERICHTERSTATTUNG IM ERSTEN JAHR



MITARBEITER IM FOKUS

Die Personalabteilung besteht aus den Gruppen Personalauswahl und -betreuung, die durch intensive zielgruppen- und personenspezifische Maßnahmen ein wichtiger Faktor der Mitarbeiterbindung ist, sowie 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 & Coaching über Kompetenz-, Talent-, Gesundheits- und Wissensmanagement bis zu Potenzialanalysen und Entwicklungsprogrammen. Fach- und Führungspositionen werden vorrangig durch interne Entwicklungsprogramme und systematische Personalentwicklung aus einem gut aufgebauten Nachwuchspool besetzt.

Neben regelmäßigen Abteilungs-, Gruppen- und Teamrunden gibt es das Instrument des Jahresgesprächs, wo Einschätzungen, Erwartungen und Vereinbarungen auf Basis des HanseMerkur-Kompetenzmodells benannt und dokumentiert werden. Dieses Führungsinstrument zur systematischen Entwicklung des Mitarbeiters am Arbeitsplatz dient dazu, dass sich im 12-Monats-Rhythmus alle Mitarbeiter mit ihrer Führungskraft strukturiert über das Wesentliche in Sachen Leistung, Kompetenzen und Qualität unterhalten und Zielvereinbarungen treffen können. 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. Alle Leitenden Angestellten nehmen verpflichtend mindestens einmal jährlich an einem Führungskräfte-Training teil.

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 *audit berufundfamilie*, *Hamburgs bester Arbeitgeber*, die Zugehörigkeit zu den 100 familienfreundlichsten Unternehmen Deutschlands (*kununu / freundin*), „Qualität durch duale Ausbildung“ (*Handelskammer Hamburg*), die *ArbeitsschutzPartnerschaft Hamburg* für sichere und gesunde Arbeitsplätze, die *kununu Open Company* für Authentizität und Offenheit sowie der *ver.di-Ausbildungsgrammy*.

Die HanseMerkur – mit 2.159 Angestellten und hauptamtlichen Vermittlern im Innen- und Außendienst – ist ein junges Unternehmen mit einem Durchschnittsalter unter dem Branchendurchschnitt. Arbeitsschutz und Gesundheitsmanagement haben einen hohen Stellenwert. Die Zusammenarbeit mit dem Betriebsrat in Ausschüssen zu den Themen Personal, Datenvereinbarung, Betrieb, Wirtschaft, Arbeitssicherheit und Kantine ist von Offenheit und partnerschaftlichem Umgang geprägt und zielt auf pragmatische Lösungen.

Mitarbeiter

nach Altersgruppe und Geschlecht

Anzahl	Geschäftsjahr	Vorjahr
Gesamt	1.375	1.320
davon Frauen	756	738
davon Männer	619	581
davon < 30 Jahre	285	248
davon 30-50 Jahre	744	755
davon > 50 Jahre	364	316

Mitarbeitergewinnung und -bindung

Ein Kernsatz der Personalstrategie lautet: „Die HanseMerkur qualifiziert ihre Mitarbeiter bedarfsgerecht und zukunftsorientiert.“ Der Haupterfolgsweg zur Erreichung unserer Ziele sind kompetente, leistungsbereite, loyale und selbstbewusste Mitarbeiter, deren selbständiges Arbeiten und ein „innerer Motor“ für uns 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 Bewerber bei einem „Schnuppertag“ das zukünftige Team, den Arbeitsplatz bzw. die Arbeitsinhalte kennen, um die Entscheidungsfindung von zwei Seiten her abzusichern. Die HanseMerkur beschäftigt keine Leiharbeiter.

Wir setzen auf eine langfristige Unternehmensbindung. Die Fluktuation bei der HanseMerkur ist deutlich niedriger als im Branchenschnitt, was in zahlreichen Jubiläen und langfristigen Betriebszugehörigkeiten zum Ausdruck kommt. Zur Mitarbeiterbindung und einer modernen Arbeitsplatzkultur haben wir einen breiten Strauß an Maßnahmen ergriffen. Dazu zählen vielfältige Teilzeitangebote, um Arbeitsverhältnisse familienfreundlich zu gestalten, Job-Sharing-Modelle zur optimalen Arbeitsplatzauslastung, alternierende Teleheimarbeit, flexible Arbeitszeitmodelle, 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 sowie ein System materieller und immaterieller Zusatzleistungen.

Beruf und Familie im Fokus

Die Vereinbarkeit von Beruf, Familie und Privatleben ist ein zentrales Handlungsfeld der HanseMerkur. Seit 2012 durchläuft das



ÜBERBLICK

NACHHALTIGKEITSBERICHTERSTATTUNG IM ERSTEN JAHR



Unternehmen im Drei-Jahres-Rhythmus das *audit berufundfamilie*. Zum Jahreswechsel 2017/18 stand die dritte Auditierung an, um später das Zertifikat dauerhaft tragen zu dürfen. Mit der Zertifikatsverleihung am 11. Juni 2012 wurde ein Prozess angestoßen, der jeweils für die nächsten 36 Monate Zielvereinbarungen in den Handlungsfeldern Arbeitszeit, Arbeitsorganisation, Arbeitsort, Informations- und Kommunikationspolitik, Führungskompetenz, Personalentwicklung sowie Services für Familien entwickelt und festlegt. So wurde u.a. im Berichtsjahr die Arbeitszeit noch weiter flexibilisiert, um die Betreuung von Kindern und pflegebedürftigen Angehörigen noch besser zu gewährleisten. Dazu wurden die Angebote zur Gesundheitsförderung optimiert. Im Bereich der Kinderbetreuung existiert die Kooperation mit einer *elbkinder-Kita*. Hier sind Belegplätze für Mitarbeiter-Kinder ebenso fest etabliert wie eine Notfallbetreuung. Und für besondere Krisensituationen können Angestellte der HanseMerkur auf sogenannte erfahrene „Notfallmamas“ zurückgreifen. Diese Kinderkrankenschwestern, Erzieherinnen, Sozialpädagoginnen oder Tagesmütter betreuen die Kids im elterlichen Zuhause.

Mitarbeiter

in Vollzeit- und Teilzeitarbeit nach Altersgruppe und Geschlecht

Anzahl	Geschäftsjahr	Vorjahr
Vollzeit	1.041	1.011
davon Frauen	470	481
davon Männer	571	530
Teilzeit	334	309
davon Frauen	279	258
davon Männer	55	52

Aus-/Weiterbildung und Talentförderung

Alle der jährlich rund 18 Azubis erhalten mit Beginn der Ausbildung eine Übernahmegarantie bei guten bzw. sehr guten Leistungen. Fast 90 Prozent werden letztendlich auch übernommen. Sie erhalten Vertriebskompetenz durch längere Aufenthalte in unseren Ausschließlichkeits-Agenturen. Neben den etablierten Ausbildungsberufen Kaufmann/-frau für Versicherungen und Finanzen, Bürokaufmann/-frau, IT-Kaufmann/-frau und Servicefachkraft für Dialogmarketing werden auch duale Studiengänge und Trainee-Programme angeboten, um für Spezialverwendungen vorzubereiten. 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.

Berufsausbildung

Auszubildende und Studierende der Dualen Hochschule

Anzahl	Geschäftsjahr	Vorjahr
Gesamt	44	60
davon HSBA	3	4
davon Nordakademie	5	11
davon IHK	36	45

Gesundheitsförderung und Arbeitssicherheit

Seit Jahren basiert ein intensives Programm zum Betrieblichen Gesundheitsmanagement (BGM) auf fünf Säulen: Ernährung, Entspannung, Prävention, Bewegung und Führung. Neben einer Ernährungsberatung und Aktionen im Mitarbeiterrestaurant („Weg mit dem Winterspeck“ / „Leichte Küche“) sowie einem *weightwatchers@work*-Angebot gibt es einen breiten Strauß an Entspannungs- und Beratungsangeboten wie Seminare zur Stressbewältigung, Qigong, Yoga- und Pilates-Kurse sowie anonyme Hilfe bei Suchtproblematiken oder psychischen Störungen

über TALINGO EAP (ehemals *CarpeDiem24*). Im präventiven Bereich werden 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 z.B. 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.

Die Arbeitsschutzmaßnahmen sind Gegenstand ständiger Überprüfungen. Zum zweiten Mal erhielt die HanseMerkur 2017 vom *Amt für Arbeitsschutz Hamburg* eine Auszeichnung für vorbildliche Gesundheitsförderung. Dabei wurde in 5.700 Betrieben der Hansestadt 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 einschließlich der HanseMerkur nur 200 Unternehmen ausgezeichnet.

Diversität und Chancengleichheit

Allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern stehen Weiterbildungs- und Karrieremaßnahmen offen; eine explizite Frauenförderung gibt es nicht. Für beide Geschlechter gibt es Ansprechpartner zum Allgemeinen Gleichbehandlungsgesetz (AGG). Diskriminierungsfälle sind in den vergangenen Jahren nicht aufgetreten. Das Thema Inklusion wird nach und nach stärker implementiert. Bislang müssen wir noch Ausgleichszahlungen vornehmen, da die Schwerbehindertenquote nicht erreicht wird.

Faires Vergütungssystem

Obwohl die HanseMerkur den Manteltarifvertrag für das private Versicherungsgewerbe zur Grundlage ihres Vergütungs-

Vielfalt im Management

Anzahl	Geschäftsjahr	Vorjahr
Gesamt	107	105
davon Frauen	30	30
davon Männer	77	75
davon < 30 Jahren	0	1
davon 30-50 Jahre	64	65
davon > 50 Jahre	43	39

Vielfalt in der Belegschaft

in Prozent	Geschäftsjahr	Vorjahr
Frauen	54,5%	55,9%
Männer	45,0%	44,1%
< 30 Jahren	18,3%	18,8%
30-50 Jahre	56,5%	57,2%
> 50 Jahre	25,0%	24,0%

systems 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. Die HanseMerkur zahlt je nach Betriebszugehörigkeit für den Todesmonat und für bis zu fünf folgende Monate Gehalt an die Hinterbliebenen. Auch Zuschüsse zu individuellen Weiterbildungsmaßnahmen werden gewährt. Das Weihnachtsgeld wird in Höhe eines vollen Gehalts ausgezahlt. Das Urlaubsgeld (50% eines Monatsgehalts) ist zu 50 Prozent garantiert; 20 Prozent sind abhängig vom Unternehmenserfolg und 30 Prozent davon, ob die Mitarbeiter an einem Sonderkonto (SoKo) teilnehmen und pro Kalenderjahr 45 Stunden zusätzlich arbeiten. Die Teilnahmequote am SoKo beträgt aktuell 80 Prozent.

Auszeichnungen für vorbildliche Personalarbeit



BETRIEBLICHER UMWELTSCHUTZ

Der betriebliche Umweltschutz fokussiert sich vor allem auf die Themen Energieverbrauch und -effizienz zur Reduzierung der Treibhausgasemissionen und zum Schutze des Klimas, auf die Förderung nachhaltiger Mobilität sowie auf Abfallvermeidung und Recycling.

Die HanseMerkur nutzt beim übergeordneten Ziel einer sparsamen und effizienten Energienutzung als Energieträger ausschließlich Strom und Fernwärme. Dabei kommt Strom für die Bereitstellung in der Gebäudeinfrastruktur sowie zur Kühlung des Rechenzentrums zum Einsatz und Fernwärme für Heizung, Warmwasser und Klimatisierung. Die Hauptverwaltung ist nach der Energiemanagementnorm ISO 50001 zertifiziert. Das gilt für die Arbeitsplätze von 98 Prozent der Mitarbeiter. Im Berichtsjahr wurde zur Energiereduktion die Beleuchtung auf LED umgerüstet, die Verglasung an der Hauptverwaltung erneuert, Betriebszeiten angepasst, der Regelkreis der Klimaanlage adjustiert sowie ein neues Rechenzentrum nach neuesten Energieeffizienzaspekten in Betrieb genommen. Auf diese Weise konnte 2017 der absolute Stromverbrauch trotz einer Flächenerweiterung um 5 Prozent um 0,6 Prozent reduziert werden. Der relative Stromverbrauch (pro m² Bürofläche) konnte sogar um 5,8 Prozent reduziert werden.

Relativer Stromverbrauch

in kWh pro m ²	Geschäftsjahr	Vorjahr
Stromverbrauch	108,9	115,6
Fläche in m ²	26.244	24.871

Das 2013 neu gebaute Bürogebäude in unmittelbarer Nachbarschaft zur Hauptverwaltung (Neue Rabenstraße 3–12) hat den DGNB-Platinstatus der Deutschen Gesellschaft für Nachhaltiges Bauen zugesprochen bekommen. In den Jahren

2018/19 werden u.a. mit einer Wärmedämmung und Fassaden-sanierung auch in der Hauptverwaltung weitere Energieeinsparungen realisiert werden. Pilotweise wurde im Berichtsjahr bei der Nutzung eines weiteren Bürogebäudes in der Warburgstraße 5 auf den Einsatz von Arbeitsplatzdruckern verzichtet und dafür Multifunktionsgeräte auf den Etagen aufgestellt.

Nachhaltige Mobilität

Die HanseMerkur fördert den umweltschonenden ÖPNV, um ihren Beitrag zur lokalen Luftqualität und damit zum Klimaschutz zu leisten. Wir bezuschussen die Monatskarten der *Hamburger Verkehrsverbund GmbH (HVV)*. Rund 60 Prozent der Mitarbeiter (790 von 1.320) des Innendienstes nutzen Bus und U-/S-Bahn für ihren Weg zur Arbeit. Auch für die hohe Anzahl der Nutzer der *HVV ProfiCard* haben wir das Gütesiegel *Partnerschaft für Luftgüte und schadstoffarme Mobilität*, einer Initiative der Freien und Hansestadt Hamburg und der Hamburger Wirtschaft, erhalten. Bei Dienstreisen sind die Mitarbeiter angewiesen, die *Deutsche Bahn* oder den ÖPNV zu nutzen.

Die HanseMerkur hat im Berichtsjahr 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. Das öffentliche Fahrradverleihsystem *StadtRAD Hamburg* nutzen bereits 300 Mitarbeiter.

Abfall und Recycling

Die Reduktion des Rohstoffverbrauchs und das Thema Abfallvermeidung stehen ganz oben auf der Agenda. Im Berichtsjahr konnte der Papierverbrauch, insbesondere von weißem Papier, durch eine optische Archivierung vor der Sachbearbeitung um 23,1 Prozent reduziert werden. Eine laufende Neustrukturierung des Postein-/ausganges zum Input-/Outputmanagement wird weitere Einspareffekte zeitigen. Seit Sommer 2017 werden im Mitarbeiterrestaurant statt bislang täglich rund 60 ToGo-Kaffeetassen nur noch Porzellanbecher für Heißgetränke angeboten.

Gütesiegel für Maßnahmen zur Energieeinsparung und Verbesserung der Luftqualität



Mitarbeiter und Reinigungspersonal sind angewiesen, nichtvermeidbare Abfälle konsequent nach neun Abfallkategorien zu trennen, bevor diese fachgerecht entsorgt werden. Das gilt auch für Batterien und Lampen, für deren Entsorgung Verträge mit Spezialfirmen geschlossen wurden. Leere Tonerkartuschen und Akkus von Großgeräten werden von den jeweiligen Lieferanten zurückgenommen. Nicht mehr benötigte Hardware geht beim Distributor ins Re-Marketing, wird beim Hersteller im Rahmen der Neubeschaffung in Zahlung genommen, an Bildungseinrichtungen und soziale Projekte gespendet oder fachgerecht entsorgt. Die Entsorgung von Elektronik- und Elektroschrott läuft über zertifizierte Firmen.

Fachgerechte Entsorgung

in t	Geschäftsjahr	Vorjahr
Elektronik- & Elektroschrott	3,9	5,52

Kinderschutz im 38. Jahr ebenso wie als vielseitiger Förderer am Unternehmensstandort Hamburg. Das Eintreten für die Rechte und Anliegen von Kindern und Familien ging 1979 aus einem Gesundheitssymposium im UNO-Jahr des Kindes und einer anschließend geförderten Studie zur Bedeutung des „Rooming-in“ 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“.

„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 psycho-soziale Hilfen für Kinder mit Missbrauchs- und Gewalterfahrungen oder mit Biografien der Vernachlässigung, durch die Verbesserung von Angeboten für Kinder und Jugendliche in ressourcenschwachen Gebieten. Diese Förderung von Bürgersinn und Ehrenamt, wurde bereits mehrfach ausgezeichnet, so als „Ausgewählter Ort 2008“ der Initiative „Deutschland – Land der Ideen“.

SOZIALES ENGAGEMENT

Bundesweit stellt sich die HanseMerkur ihrer gesellschaftlichen Verantwortung über die Vergabe des *HanseMerkur Preises für*



ÜBERBLICK NACHHALTIGKEITSBERICHTERSTATTUNG IM ERSTEN JAHR



Über den ältesten Sozialpreis Deutschlands konnten bereits 149 Projekte aus über 3.300 Bewerbungen ausgezeichnet werden. Dass der *HanseMercur Preis für Kinderschutz* eine bundesweite Reputation erlangen konnte, liegt nicht zuletzt am Know-how einer zehnköpfigen Jury aus renommierten Kinderschützern, die u.a. als Schirmherrinnen, Präsidentinnen oder Vorsitzende die *Allianz Chronischer Seltener Erkrankungen*, die *Deutsche Liga für das Kind* oder *UNICEF Deutschland* repräsentieren und sich im Projekt ehrenamtlich engagieren. Eine langjährige Kooperation besteht – nicht nur im Jurorengremium – mit dem *Deutschen Kinderschutzbund (DKSB)*. Die HanseMercur hat seit 2007 14 qualitätsgeprüfte *DKSB*-Kinderhäuser „Blauer Elefant“ mit einer

Anschubfinanzierung versehen. Im Jahre 2013 begann die Zusammenarbeit mit dem *Bundesjugendballett* und den *Integrativen barrierefreien Gruppen des TV Schiefbahn 1899* in Willich, die seither nicht nur zu einem von der HanseMercur finanzierten Workshop von Profitänzern und Inklusionssportlern, sondern auch zu einer gemeinsamen Aufführung bei der Verleihung der *HanseMercur Preise für Kinderschutz* im Jahr 2015 geführt hat.

Sportförderung: mit Bewegung Gutes tun

Als Gründungsmitglied der *Stiftung Leistungssport Hamburg* fördert die HanseMercur u.a. Nachwuchstalente. Aktuell ermöglichen wir der Hockey-Nationalspielerin Marie Mävers (Bronzemedaillengewinnerin von Rio) durch ihre flexibel gestaltete Arbeit in der Unternehmenskommunikation die finanzielle Basis für die Vereinbarkeit von Studium und Leistungssport. Als Sponsor der *Kinderkrebsstiftung phönix* unterstützt die HanseMercur seit über 20 Jahren sowohl deren Beratungsarbeit als auch mit Mitarbeitern den alljährlichen Spendenlauf beim Hamburg-Marathon. Und last not least ist unser Unternehmen langjähriger Partner des „*Zu Fuß zur Schule-Tages*“ zur Unfallprävention und Förderung der Gesundheit in Kooperation mit der Hamburger Behörde für Schule und Berufsbildung.

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 Ganztagsgrundschule zum Malen und kreativen Gestalten mit dem *HanseMercur Preis für Kinderschutz* ausgezeichnet. Und im Jahre 2017 wurden 18 Kunstwerke des Vereins, der soziale Inte-



gration und kreative Entwicklung von Menschen mit Behinderung fördert, für den Vorstandsbereich angeschafft. Seit dem Jahre 2013 fördert die HanseMerkur mit *Gospel Train* aus dem ressourcenschwachen Stadtteil Hamburg-Harburg die integrative Arbeit eines der besten Jugendchöre Deutschlands mit Auftrittsmöglichkeiten und bislang vier CD-Produktionen. Und schließlich trägt das Unternehmen als Classic Sponsor der *Elbphilharmonie* dazu bei, dass Kitas und Schulen in Hamburgs neuem Wahrzeichen ein Lern- und Erlebnisort für die Begegnung und Beschäftigung mit Musik eröffnet wird.

Wissenschaftsförderung

Als Mehrheitsgesellschafter des *HanseMerkur Zentrums für Traditionelle Chinesische Medizin (TCM) am Universitätsklinikum Hamburg-Eppendorf* hat das Unternehmen 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. Deutsche und chinesische Ärzte und Naturwissenschaftler ergründen in der Labor-, klinischen und Versorgungsforschung Wirkungen und Effizienz der TCM. Die TCM-Behandlungen werden mit Hilfe von Messverfahren und den Methoden der Zell-, Entwicklungs- und Molekularbiologie sowie der Biochemie untersucht. Die HanseMerkur, die als Krankenversicherer auch komplementärmedizinische Verfahren erstattet, sieht in den Forschungsansätzen des TCM-Zentrums, etwa bei der Förderung der Wundheilung durch Akupunktur oder chinesische Heilkräuter, die einmalige Möglichkeit, die China-Medizin in westliche Behandlungskonzepte zu integrieren und transparente Qualitätsstandards für die TCM-Medizin in Deutschland zu definieren. Ein wissenschaftlicher Beirat, bestehend aus Forschern und Klinikdirektoren, steht dem TCM-Zentrum (www.tcm-am-uke.de) beratend zur Seite.

Ab dem Wintersemester 2018/19 bieten das China-Zentrum, die UKE Akademie für Bildung und Karriere sowie die Shanghaier TCM-Universität eine Postgraduierten-Ausbildung für Ärzte in Chinesischer Medizin (Master of Medicine-Major TCM) an. In der Behandlungspraxis des Zentrums kommen alle Therapieverfahren der TCM zum Einsatz: von der chinesischen Arzneitherapie und Diätetik über die Akupunktur und manuelle Tuina-Therapie bis zu den Atem- und Bewegungsübungen des Qigong.

Die Einrichtung informiert auch die breite Öffentlichkeit regelmäßig über Forschung und Therapie: etwa im Rahmen von Telefon-Hotlines mit Medienpartnern, im Zwei-Jahres-Rhythmus während der *CHINA TIME Hamburg* oder bei der *Nacht des Wissens* der Hamburger Behörde für Wissenschaft und Forschung.