



**Wie wir
Verantwortung leben**

ERGO



Engagierte und gesunde Mitarbeiter

Wie viele andere Kolleginnen und Kollegen bei ERGO fährt Friedhelm Mohr mit dem Rad zur Arbeit – auch mal bei Wind und Wetter. Gleich zweifach nachhaltig: Er schont die Umwelt und hält sich fit. ERGO fördert dieses Belegschaftsengagement aktiv. An allen Standorten in Deutschland steht für die umweltfreundlich mobilen Mitarbeiter eine geeignete Infrastruktur bereit. Zum Beispiel, wie hier im Bild, solarbetriebene Aufpumpstationen für die Fahrräder.

Mehr Informationen hierzu finden Sie im Kapitel „Umwelt“.

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	1
Von Dr. Torsten Oletzky, Vorstandsvorsitzender von ERGO	
Porträt	2
Die ERGO Versicherungsgruppe – Nachhaltigkeit bei ERGO im Überblick	
Strategie	6
Strategie und Handlungsfelder – Organisation – Stakeholderdialog – Compliance – Interview mit Lars von Lackum, Leiter Konzernentwicklung, zu „CR in Business“	
Nachhaltig wirtschaften	10
Nachhaltigkeit im Kerngeschäft – Kundenorientierung – Innovative Produkte – Verantwortungsvolles Management von Kapitalanlagen	
Mitarbeiter	18
Lebensphasenorientierte Personalstrategie und Vereinbarkeit von Familie und Beruf – Förderung von Vielfalt – Aus- und Weiterbildung – Gesundheitsförderung	
Umwelt	24
Klimaneutralität – Umweltmanagement – Ressourcenschonung – Nachhaltige Mobilität	
Gesellschaft	28
Bildungsförderung und soziale Projekte – Gesellschaftliches Engagement vor Ort	
Daten und Fakten	32
Nachhaltigkeitskennzahlen – Ziele und Maßnahmen	
GRI Index und Bestätigungsvermerk	37
Ansprechpartner und Impressum	41



„Wir stellen die Menschen in den Mittelpunkt. Denn nur wenn wir die Bedürfnisse unserer Kunden, Mitarbeiter und Vertriebspartner verstehen, können wir nachhaltig handeln und erfolgreich sein.“

Dr. Torsten Oletzky

Vorwort des Vorstandsvorsitzenden

Liebe Leserinnen und Leser,

„Versichern heißt verstehen“ – mit diesem Versprechen stellen wir den Menschen in den Mittelpunkt. Wir wollen die Bedürfnisse all derjenigen, die einen berechtigten Anspruch an uns haben, erkennen, verstehen und passende Lösungen für sie finden. So übernehmen wir Verantwortung.

Gemäß diesem Anspruch orientieren wir uns in der Steuerung unseres Geschäfts konsequent an den Rückmeldungen unserer Kunden. Wir fragen sie regelmäßig nach ihrer Zufriedenheit mit unserer Leistung, um unsere Services, Prozesse und Produkte weiter zu verbessern. Die Bedürfnisse unserer Kunden sind der Ausgangspunkt für die Entwicklung jedes neuen Produkts. Dabei berücksichtigen wir zunehmend Aspekte der Nachhaltigkeit: Jedes Produkt werden wir künftig systematisch daraufhin prüfen, ob es unsere Anforderungen an ökologische und soziale Verträglichkeit sowie an ökonomische Dauerhaftigkeit erfüllt – ein wesentlicher Fortschritt bei der Verankerung von Nachhaltigkeit im Kerngeschäft.

Ebenfalls wichtig ist uns, die Bedürfnisse unserer Mitarbeiter in jeder Lebensphase, in der sie sich befinden, zu verstehen und diese zu adressieren. Wir unterstützen unsere Mitarbeiter, Beruf und Familie zu vereinbaren. Für unsere familienfreundliche Personalpolitik erhielten wir auf der Berufsmesse „woman&work“ 2013 den „Strategie-Award“.

Als Versicherer ist unser Geschäft von Schäden durch Umweltkatastrophen als Folge des Klimawandels betroffen. Umso mehr wollen und müssen wir einen Beitrag zur CO₂-Reduktion leisten. Bei unserer Strategie zur Klimaneutralität haben wir 2013 wie geplant die dritte Stufe erreicht: Unsere großen Standorte in Europa arbeiten nun klimaneutral. Die Modernisierung von Kälte- und Heizungsanlagen sowie die Installation von energiesparenden Netzwerkkomputern haben dazu beigetragen. Auch Eco-Fahrtrainings und der Bau von Fahrradpumpstationen seien als umweltschonende Maßnahmen genannt.

Unserer gesellschaftlichen Verantwortung kommen wir durch eine engagierte Bildungsförderung nach. Wir wollen vor allem Kinder und Jugendliche dabei unterstützen, ihr Leben selbst zu gestalten, und ihnen Perspektiven für die Zukunft eröffnen. Dieses Ziel verfolgt auch unsere ERGO Stiftung Jugend & Zukunft. Darüber hinaus helfen wir, wenn Not am Mann ist, und fördern verschiedene soziale Projekte.

Gemeinsam mit Mitarbeitern, Vertriebspartnern und Kunden dauerhaft erfolgreich zu sein, setzt Transparenz und gegenseitiges Vertrauen voraus. Mit dem vorliegenden Bericht wollen wir beides fördern, indem wir offen darlegen, was wir erreicht haben und woran wir noch arbeiten müssen.

Wir wünschen Ihnen eine interessante Lektüre und freuen uns über Anregungen.

Vorstandsvorsitzender der ERGO Versicherungsgruppe

Porträt

Ein Versprechen für die Zukunft

Mit einem Beitragsvolumen von 18 Milliarden Euro ist ERGO eine der großen Versicherungsgruppen in Deutschland und Europa. Dabei denken und handeln wir langfristig und nachhaltig. Wir sichern Risiken ab und kümmern uns darum, dass Menschen sorglos in die Zukunft sehen können. Getreu unserem Versprechen: Versichern heißt verstehen.

In mehr als 30 Ländern arbeiten rund 46.000 Menschen für ERGO. Sie lösen Tag für Tag unser Versprechen an die Kunden ein. Über eine Vielfalt an Vertriebswegen bieten wir ihnen ein umfassendes Portfolio aus Versicherungen, Vorsorge und Serviceleistungen.

Sicherheit – seit vielen Jahrzehnten

Versicherungen wurden einst erfunden, um Menschen die Möglichkeit zu geben, Risiken in Kauf zu nehmen. Diese Absicherung ist seit vielen Jahrzehnten das Anliegen der ERGO Gruppe und

der Unternehmen, aus denen sie hervorgegangen ist. Unsere Erfahrungen im deutschen und internationalen Versicherungsgeschäft reichen weit in das 19. Jahrhundert zurück. Seit über einem Jahrhundert genießt die ERV das Vertrauen von Reisenden. Unsere Spezialisten für Rechtsschutz und Gesundheit, D.A.S. und DKV, arbeiten seit über 80 Jahren im Dienste der Kunden. Diese Tradition ist Fundament und Verpflichtung zugleich, auch in Zukunft das in uns gesetzte Vertrauen zu erhalten.

ERGO Versicherungsgruppe – Organisation

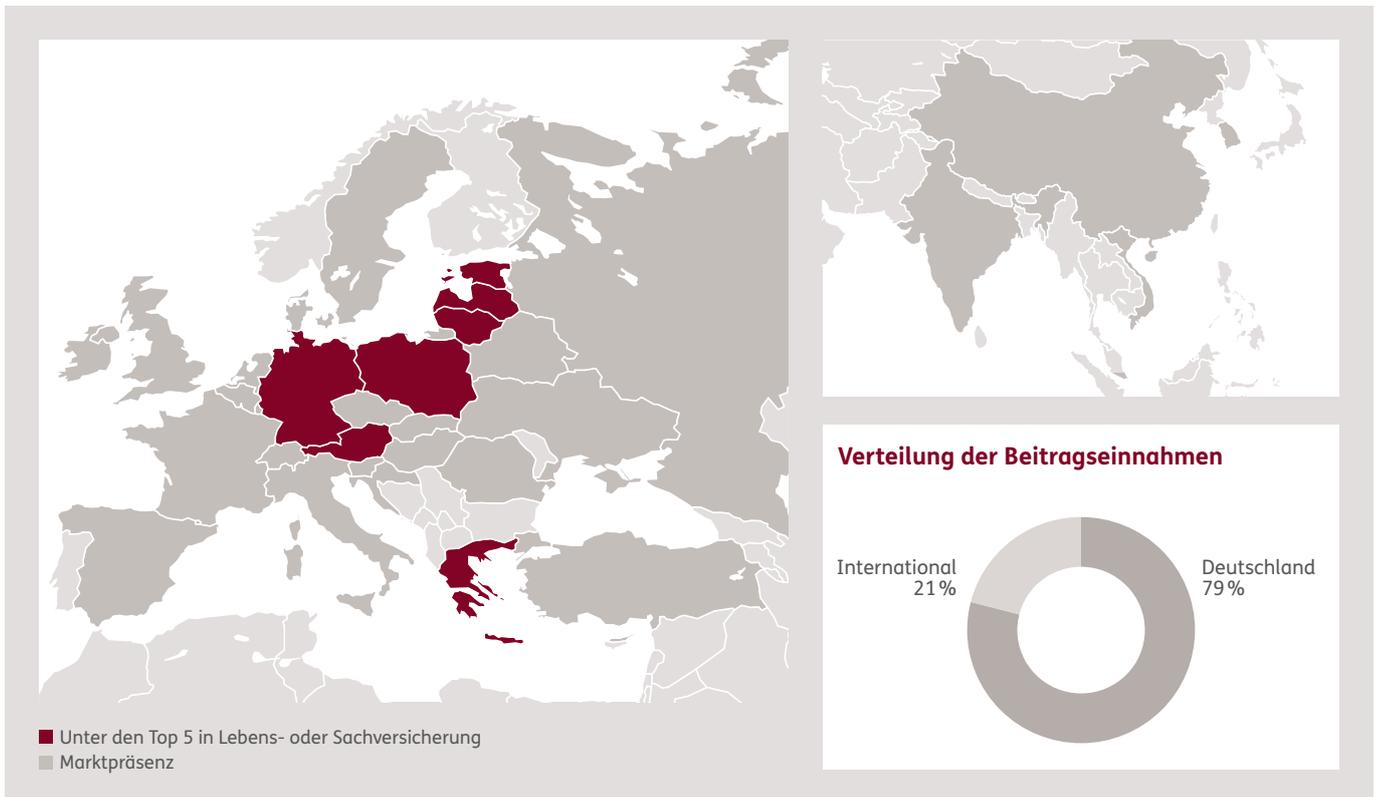


Das Organigramm gibt einen Überblick über die Gesellschaften der Gruppe und erhebt keinen Anspruch auf Vollständigkeit.

1 Die ERGO Versicherungsgruppe ist zu 100% im Besitz von Munich Re.

2 Munich Re hält die restlichen 60% der Anteile an MEAG.

Auf einen Blick – ERGO international



Versicherungsschutz in allen Lebenslagen

Die ERGO Versicherungsgruppe ist eine breit aufgestellte und leistungsstarke Organisation, fokussiert auf den Versicherungsschutz in allen Lebenslagen. Unter der Marke ERGO bieten wir in erster Linie Lebens-, Schaden- und Unfallversicherungen an. Ergänzt wird das Angebot durch unsere Spezialisten für Gesundheit (DKV), Rechtsschutz (D.A.S.) und Reiseschutz (ERV). ERGO Direkt steht für die Kompetenz der Gruppe in der Direktversicherung, dem Verkauf per Internet und am Telefon. MEAG, der Vermögensmanager von ERGO, bietet Fonds für die Vermögensbildung und Altersvorsorge an. Die ERGO Versicherungsgruppe AG steuert die verschiedenen Unternehmen und Geschäftsfelder.

ERGO gehört als Erstversicherer zur Munich Re Gruppe, einem der weltweit führenden Rückversicherer und Risikoträger. Das DAX-Unternehmen hält 100 Prozent der Anteile an der ERGO Versicherungsgruppe.

Nah am Kunden

Rund 16.000 hauptberufliche selbstständige Vermittler, Mitarbeiter im Direktvertrieb, aber auch Makler und Kooperationspartner sorgen für den persönlichen Kontakt zu unseren Privat- und Firmenkunden. Mit der europäischen Großbank UniCredit-Gruppe und weiteren Banken verbinden uns Vertriebspartnerschaften in Deutschland und verschiedenen europäischen Ländern. Jederzeit erreichbar sind wir in Deutschland über die kostenlose Telefonhotline und unsere Online-Kanäle.

Passgenaue Sicherheit und Vorsorge

Ob privat oder geschäftlich – je besser wir die Bedürfnisse unserer Kunden kennen, umso passgenauer können wir ihnen Sicherheit und Vorsorge bieten. Im direkten Kontakt, aber auch durch intensive Marktbeobachtung erforschen wir den Bedarf unserer Kunden. Neben maßgeschneiderten, innovativen Versicherungs-, Vorsorge- und Serviceleistungen achten wir auf eine klare und verständliche Kommunikation und leisten im Schadensfall schnell Unterstützung. Das bedeutet für uns: „Versichern heißt verstehen“.

Nachhaltigkeit bei ERGO: Menschen im Mittelpunkt



Thomas W., Mitarbeiter in der Produktentwicklung, diskutiert regelmäßig mit Mitgliedern des ERGO Kundenbeirats über Services, Prozesse und Produkte bei ERGO. So gewinnen wir wertvolle Impulse aus Kundensicht.

Nachhaltig wirtschaften



Michaela G. ist eine von rund 16.000 Versicherungsvermittlern von ERGO. Sie sind es, die Tag für Tag die Nähe zu unseren Kunden garantieren, deren Bedürfnisse erkennen, verstehen und in maßgeschneiderte Versicherungslösungen umsetzen.



Corinna L. legt als sogenannte Underwriterin fest, was ERGO den Kunden zusagt. Sie und ihre Kollegen werden künftig vor Vertragsabschluss systematisch prüfen, ob ein Geschäft besondere Nachhaltigkeitsrisiken birgt und ökologischen, sozialen und ökonomischen Kriterien – sogenannten ESG-Kriterien – entspricht.



Gesellschaft

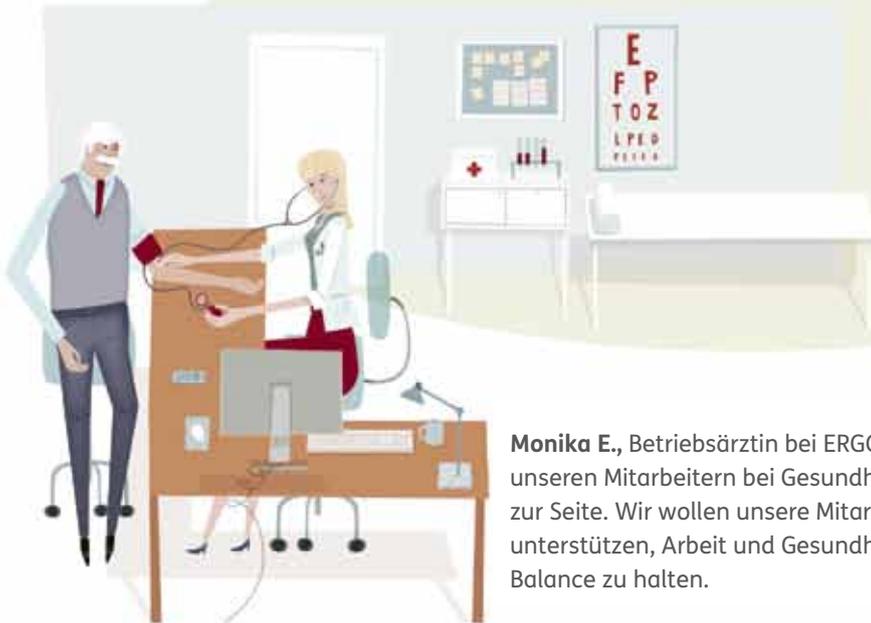
Petra T., engagierte Mitarbeiterin bei ERGO, packt Geschenkpakete für bedürftige Kinder in Rumänien – eine Aktion des Vereins „ergo: wir helfen e.V.“, in dem sich unsere Mitarbeiter für Menschen in Not starkmachen.

ERGO E-KIDS

Andreas R., ERGO Führungskraft in Teilzeit, holt seine Tochter vom ERGO Kindergarten ab. Mit flexiblen Arbeitszeitmodellen und Betreuungsmöglichkeiten unterstützt ERGO ihn, Privat- und Berufsleben in Einklang zu bringen.



Mitarbeiter



Monika E., Betriebsärztin bei ERGO, steht unseren Mitarbeitern bei Gesundheitsfragen zur Seite. Wir wollen unsere Mitarbeiter unterstützen, Arbeit und Gesundheit in Balance zu halten.

Simone S., ERGO Mitarbeiterin im Innendienst, fährt meist mit dem Fahrrad zur Arbeit. Unsere deutschen Standorte verfügen über eine eigene Infrastruktur für engagierte Radler, zum Beispiel mit gesicherten Abstellplätzen oder Reparaturwerkzeug.

Umwelt



Lukas W., IT-Experte bei ERGO, hat mit seinen Kollegen zahlreiche PCs durch moderne und energiesparende Netzwerkcomputer ersetzt. Einer von vielen Beiträgen zu unserem Klimaziel: gruppenweite Klimaneutralität.

Strategie

Erfolg setzt Nachhaltigkeit voraus

Dauerhaften Erfolg erzielen wir nur, wenn es uns gelingt, ökonomische, ökologische und soziale Faktoren miteinander in Einklang zu bringen. Die Grundsätze der Nachhaltigkeit haben wir im Leitbild und in der Strategie der ERGO Versicherungsgruppe fest verankert.

Orientierungsrahmen

ERGO hat sich den zehn Prinzipien des Global Compact der Vereinten Nationen verpflichtet und setzt sich damit für gute Arbeitsbedingungen, die Einhaltung von Menschenrechten, Umweltschutz und Korruptionsbekämpfung ein. Als Teil von Munich Re gehören wir seit 2012 auch zu den Erstunterzeichnern der „Principles for Sustainable Insurance“ (PSI), der Finanzinitiative des Umweltprogramms der Vereinten Nationen.

Vier Handlungsfelder

Nachhaltigkeit ist fester Bestandteil sowohl des Leitbilds als auch der Strategie der ERGO Versicherungsgruppe. Daraus haben wir für ERGO vier wesentliche Handlungsfelder abgeleitet (siehe Grafik). Mit dem Projekt „Corporate Responsibility (CR) in Business“ stellen wir sicher, dass die Kriterien der

Nachhaltigkeit entlang der gesamten Wertschöpfungskette berücksichtigt werden (siehe auch Kapitel „Nachhaltig wirtschaften“).

Organisation und Erfolgsmessung

In unserem Nachhaltigkeitsgremium kommen zwei Mal jährlich Vertreter unterschiedlichster Geschäftsfelder und Fachabteilungen zusammen. Koordiniert wird es vom Team der Organisationseinheit „Corporate Responsibility“, das alle Projekte und Maßnahmen zum Thema Nachhaltigkeit steuert. Die Einheit ist dem Bereich Konzernentwicklung zugeordnet.

Unsere Fortschritte bei der Umsetzung der Nachhaltigkeitsstrategie evaluieren wir sorgfältig und kommunizieren sie nach innen wie außen. Wir wollen Schwächen und Verbesserungspotenzial aufdecken, um uns kontinuierlich weiterzuentwickeln.

Handlungsfelder unserer Nachhaltigkeitsstrategie



Corporate Governance – wesentliche Kodizes, Richtlinien, Regelwerke

Bereich	Kodex/Leit- oder Richtlinie
Nachhaltigkeitsstrategie	UN Global Compact UN Principles for Sustainable Insurance (PSI)
Kapitalanlagen	UN Principles for Responsible Investment (PRI)
Compliance	ERGO Verhaltenskodizes für Mitarbeiter, leitende Angestellte, Mitglieder der Geschäftsleitung und für den selbstständigen Außendienst Verhaltenskodex für den Vertrieb des Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft e.V. (GDV) (seit 2013) ERGO Incentive-Richtlinie
Personal	Charta der Vielfalt Munich Re Diversity Policy
Wirtschaftskriminalität	ERGO Rahmenrichtlinie Anti-Fraud-Management
Umwelt- und Klimaschutz	United Nations Environment Programme Finance Initiative (UNEP FI) ERGO Umweltleitlinien
Einkauf und Beschaffung	ERGO Einkaufsrichtlinien mit konkreten Nachhaltigkeitsaspekten

ckeln. Außerdem nehmen wir seit 2011 am renommierten Nachhaltigkeitsrating von RobecoSAM teil. Dies ist eine der weltweit wichtigsten Bewertungen im Bereich Nachhaltigkeit, die jährlich als Grundlage für die Zusammensetzung des Dow Jones Sustainability Index dient. 2013 konnten wir uns in allen Kategorien dieser Analyse gegenüber 2012 verbessern. Unser Gesamtergebnis lag damit auch diesmal über den Durchschnittswerten der Versicherungsbranche.

Dialog mit Interessengruppen

Kunden, Vertriebspartner, Mitarbeiter, Kapitalgeber und gesellschaftliche Interessengruppen sind die Stakeholder der ERGO Versicherungsgruppe. Über vielfältige Kanäle stehen wir mit ihnen im Dialog. Wesentliche Instrumente der externen Kommunikation zum Thema Verantwortung sind der vorliegende Nachhaltigkeitsbericht, der Geschäfts- und Kundenbericht sowie die Inhalte auf der ERGO Website. Möglichkeit zum Dialog gab 2013 das erste ERGO Symposium zum Thema „Transparenz in der Versicherungswirtschaft“. Veranstaltet wurde es von Alumni des ERGO Performance Programme e.V. und vom Institut für Versicherungswissenschaft in Köln. Rund 100 Studenten, Führungskräfte, Wissenschaftler und Experten folgten unserer Einladung. Im Herbst 2013 beteiligte sich ERGO darüber hinaus am Sustainable Responsible Investment Tag (SRI-Day) von Munich Re und unserem Vermögensmanager MEAG in München. Ziel war es, bei Ratingagenturen und Analysten das Verständnis für die Nachhaltigkeitsaktivitäten der Gruppe Munich Re zu schärfen und dabei auch die Projekte und Ergebnisse bei ERGO zu präsentieren.

Über unsere mehrfach prämierten Mitarbeitermagazine und das ERGO Intranet, das seit 2013 durch eine neue Kommentar- und Feedbackfunktion den Dialog fördert, informieren wir unsere Mitarbeiter über Fortschritte bei der Umsetzung unserer Nachhaltigkeitsstrategie. Außerdem veranstalteten wir im Jahr 2013 wieder interne CR-Info-Tage, diesmal an den ERGO Standorten Berlin, Hamburg, Köln, Mannheim und München. Hier nutzten wir den persönlichen Kontakt zur Information und Sensibilisierung unserer Mitarbeiter und gaben unter anderem Hinweise und Ratschläge, wie sie im beruflichen und privaten Alltag zum Umweltschutz beitragen können.

Compliance

Über die Einhaltung der Regeln zur verantwortungsbewussten Unternehmensführung wacht eine eigene Organisationseinheit im Unternehmen: Der Bereich Compliance ist direkt dem Vorstandsvorsitzenden unterstellt. Das Team unter der Leitung des Chief Compliance Officers definiert die gruppeneigenen Compliance-Richtlinien und berät Mitarbeiter und Vertriebspartner bei deren einwandfreier Umsetzung. Über einen externen Ombudsmann haben Mitarbeiter von ERGO die Möglichkeit, Verstöße gegen interne Verhaltensregeln und gesetzliche Vorgaben anonym an eine neutrale Stelle zu melden. Über 100 verpflichtende Compliance- und Kartellrechtsschulungen trugen 2013 dazu bei, ein klares Verständnis im Unternehmen zu schaffen, was regelkonform ist und was nicht. Informationen und Hilfestellungen werden gruppenweit über das nationale und internationale ERGO Intranet bereitgestellt.

Nachgefragt

Interview mit Lars von Lackum, Leiter Konzernentwicklung der ERGO Versicherungsgruppe, zur Verankerung von Nachhaltigkeit im Kerngeschäft

Herr von Lackum, in einem Satz:
Was versteht ERGO unter nachhaltiger
Unternehmensführung?

v. Lackum: Das ist die klare und deutliche Verpflichtung von ERGO, unser Handeln nicht nur am wirtschaftlichen Erfolg auszurichten, sondern die Bedürfnisse von Kunden, Mitarbeitern, Aktionären und der Gesellschaft miteinander in Einklang zu bringen.

Welche Bedeutung hat Nachhaltigkeit
für das Kerngeschäft von ERGO?

v. Lackum: Das Geschäftsmodell einer Versicherung ist langfristig angelegt. Nachhaltigkeit ist also fester Bestandteil der DNA von Munich Re, unserer Muttergesellschaft, und ERGO. Gerade mit unseren Vorsorgelösungen wie Renten- oder Lebensversicherungen, aber auch in der Krankenversicherung gehen wir unseren Kunden gegenüber langfristige Verpflichtungen ein. Das funktioniert nur, wenn sie uns vertrauen. Und zwar nicht nur unseren Zahlen. Unsere Kunden, aber auch die Mitarbeiter und andere Interessengruppen erwarten von uns, dass wir die Risiken stets im Griff behalten. Das wiederum können wir nur, wenn wir alle Dimensionen unseres Handelns im Auge haben – also ökonomische, ökologische und soziale Aspekte.

Welche Zielsetzung verfolgt ERGO mit
dem Projekt „CR in Business“?

v. Lackum: Wenn Sie so wollen, ist das der konkrete Fahrplan, wie wir unser Leitbild – in dem wir eine nachhaltige Unternehmensführung ja verankert haben – mit Leben füllen. Das Projekt „CR in Business“ ist wesentlicher Bestandteil unserer Unternehmensstrategie und umfasst einzelne Teilprojekte, die dazu beitragen, Nachhaltigkeitsaspekte in unserem Kerngeschäft zu verankern. „CR in Business“ steht unter der Schirmherrschaft unseres Vorstandsvorsitzenden, auch das unterstreicht die Bedeutung von Nachhaltigkeit für ERGO.

Welche sind die wesentlichen Bausteine
des Projekts „CR in Business“?

v. Lackum: Nachdem wir das Projekt 2011 aufgesetzt und zunächst eine Bestandsanalyse gemacht haben, folgte als Nächstes die Frage: Wo sind die wirksamsten Hebel? Wo müssen wir zuerst ansetzen? Ein Kriterium zur Eingrenzung war unter anderem die Möglichkeit, schnell und wirksam etwas zu verändern sowie vorhandenes Know-how bei ERGO und bei Munich Re nutzen zu können. So beschlossen

„Nachhaltigkeit ist die Grundlage für dauerhaftes Vertrauen in uns und damit die Voraussetzung für unseren Erfolg. ERGO stellt sich diesem Anspruch mit vollem Nachdruck.“

Lars von Lackum



Lars von Lackum, Leiter Konzernentwicklung der ERGO Versicherungsgruppe

wir, uns zunächst auf die Bereiche Kundenberatung und -betreuung, Berücksichtigung von Nachhaltigkeitskriterien bei der Produktentwicklung und beim Zeichnen von Risiken sowie Compliance zu fokussieren.

Welche Meilensteine konnten Sie 2013 in den Teilprojekten erreichen?

v. Lackum: In allen genannten Teilprojekten sind wir 2013 gut vorangekommen. So haben wir parallel zur kundenzentrierten Neuaufstellung unserer Vertriebe auch den ganzheitlichen Beratungsansatz deutschlandweit verankert. Der „ERGO Kompass“ erlaubt eine detaillierte Analyse der jeweiligen individuellen Ausgangslage eines Kunden und schafft somit die Grundlage für den Aufbau bzw. die Fortsetzung nachhaltiger Kundenbeziehungen. Auch im Compliance Management haben wir weitere wesentliche Fortschritte gemacht. Für 2014 haben wir uns vorgenommen, ökologische, soziale und ökonomische Aspekte in der Produktentwicklung und den Zeichnungsrichtlinien fest zu verankern. Aber uns muss klar sein, dass wir hier von Veränderungen sprechen, die teilweise weit mehr als ein Jahr brauchen werden, um auch durchgängig zu greifen.

Worin sehen Sie die größte Herausforderung?

v. Lackum: Strukturen und Prozesse verändern Sie nicht auf Knopfdruck oder indem Sie Organigramme und PowerPoint-Charts zeichnen. Letztendlich ist das Großprojekt, das wir mit der Formulierung unseres Leitbildes starteten, ein Veränderungsprojekt. Nicht umsonst stellen wir die Menschen in den Mittelpunkt. Und an dieser Stelle meine ich vor allem auch unsere Mitarbeiter und die selbstständigen Vermittler. Sie sind es, die das, was wir anstreben, mit Leben füllen. Das schaffen wir nur, indem wir sorgsam mit den Veränderungen umgehen, Erfolge sichtbar machen und auch hier Vertrauen schaffen. Jeder Einzelne bei ERGO soll erkennen, dass Nachhaltigkeit kein Schlagwort oder ein bisschen Imagepflege ist. Nachhaltigkeit ist die Grundlage für dauerhaftes Vertrauen in uns und damit die Voraussetzung für unseren Erfolg. ERGO stellt sich diesem Anspruch mit vollem Nachdruck.

Herr von Lackum, eine persönliche Frage zum Schluss: Würden Sie Ihren Freunden ERGO als Arbeitgeber empfehlen? Und wenn ja, warum?

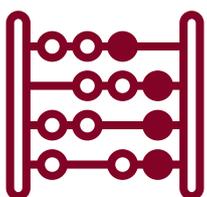
v. Lackum: Uneingeschränkt ja! ERGO hat sich anspruchsvolle Ziele gesetzt und verfolgt diese mutig und konsequent – wissend, dass der Weg sehr herausfordernd ist. Das beeindruckt mich zutiefst und es macht Spaß, dabei mitwirken zu können!



Thomas W. arbeitet in der Produktentwicklung. Er und weitere ERGO Verantwortliche treffen sich regelmäßig mit Mitgliedern des ERGO Kundenbeirats. Als erstes großes Versicherungsunternehmen richteten wir 2011 dieses Gremium ein, mit dem wir unsere Kunden auffordern, uns kritisch zu reflektieren sowie Ideen und Verbesserungsvorschläge einzubringen. So füllen wir unser Versprechen „Versichern heißt verstehen“ mit Leben.

Nachhaltig wirtschaften

Kundenorientiert und vorausschauend



Als eine der großen Versicherungsgruppen in Deutschland und Europa tragen wir eine besondere Verantwortung. Wir handeln vorausschauend und verantwortungsvoll. Das gilt auch für unsere Kapitalanlagen.

Zur Sicherung ihrer Zukunftsfähigkeit setzt ERGO an erster Stelle auf konsequente Kundenorientierung. Wissen, was unsere Kunden wollen, ist dafür die beste Voraussetzung. Nur so können wir ihnen maßgeschneiderte und innovative Versicherungs- und Vorsorgelösungen anbieten.

Mit dem konzernübergreifenden Projekt „CR in Business“ verankern wir die Grundsätze der Nachhaltigkeit entlang unserer gesamten Wertschöpfungskette.

17,0
Mrd. Euro

Versicherungsleistungen
erbrachte ERGO 2013 für Kunden.

54.705
Kundeninterviews

führte ERGO 2013 in Deutschland durch.

Nachhaltigkeit im Kerngeschäft

Im Rahmen unseres Projekts „CR in Business“ haben wir vier Handlungsfelder definiert, um Nachhaltigkeit systematisch in unserem Kerngeschäft zu verankern.

2011 starteten wir zusammen mit unserer Muttergesellschaft Munich Re das Projekt „CR in Business“. Basierend auf den Inhalten der UN Principles for Sustainable Insurance (PSI), haben wir uns zum Ziel gesetzt, ökologische, soziale und ökonomische Kriterien – sogenannte ESG-Aspekte (Environment, Social, Governance) – noch stärker im Kerngeschäft zu berücksichtigen. 2012 verabschiedete der ERGO Vorstand vier Handlungsfelder und darin entsprechende Schwerpunkte:

- Vertrieb: Einführung zusätzlicher Instrumente und Maßnahmen für einen standardisierten, technisch unterstützten und ganzheitlichen Beratungsprozess
- Compliance: Ausbau des Compliance Management-Systems der ERGO Gruppe (siehe Kapitel „Strategie“)
- Marketing: gezielte Marktforschung zu nachhaltig orientierten Versicherungskunden und -produkten sowie Entwicklung einer eigenen Ansprache für diese Zielgruppen
- Versicherungsverträge/-segmente: Berücksichtigung von ESG-Aspekten und sensiblen Themen im Prozess der Produktentwicklung und in den Richtlinien zur Zeichnung von Versicherungsverträgen (Underwriting).

Initiative Zukunft Vertrieb

Ziel der 2012 gestarteten „Initiative Zukunft Vertrieb“ (IZV) war es, die Kundenberatung und die Unterstützung des Vertriebs bei ERGO in Deutschland weiter zu verbessern. In der Folge haben wir im Berichtsjahr unsere Beratungsprozesse

weiter standardisiert (ERGO Kompass) sowie die Aus- und Weiterbildung in diesem Bereich verstärkt. Außerdem vereinfachten wir die Organisationsstrukturen. Zum 1. April 2014 führte ERGO die verschiedenen Vertriebsorganisationen in Deutschland unter der neu gegründeten ERGO Beratung und Vertrieb AG zusammen.

Sensible Themen berücksichtigen

Sowohl bei Standardverträgen (Tarifgeschäft) als auch im Individualgeschäft (individuell ausgehandelte Konditionen, zum Beispiel im Großkunden- und Gruppengeschäft) achten wir auf Aspekte der Nachhaltigkeit. Dabei berücksichtigen wir in besonderer Weise sensible Themen, die mit unserer Grundüberzeugung nachhaltigen Handelns nicht vereinbar sind. So verabschiedete der ERGO Vorstand eine Richtlinie, in der wir uns verpflichten, keine Geschäfte mit Unternehmen abzuschließen, die geächtete Waffen (Banned Weapons) produzieren, handeln oder transportieren. Ein gemeinsames CR-Komitee von Munich Re und ERGO stellt allen relevanten Organisationseinheiten eine regelmäßig aktualisierte Liste sensibler Themen zur Verfügung. Die Zeichnungsrichtlinien werden mit Blick auf diese Themen überprüft und gegebenenfalls überarbeitet. In diesen Prozess ist das ERGO CR-Team eng eingebunden.



ERGO Kompass – Kundenbedürfnisse gezielt erfragen

Mit dem ERGO Kompass haben wir unseren Versicherungsvermittlern ein standardisiertes Instrument für eine bedarfsorientierte Beratung an die Hand gegeben: In sechs Schritten können sie onlinegestützt die Bedürfnisse des Kunden gezielt erfragen und konkrete Vorschläge für eine maßgeschneiderte Absicherung bieten.

Nachhaltiges Lieferantenmanagement

Unser Einkauf hat ein Konzept für nachhaltiges Lieferantenmanagement entwickelt. Gruppenweit wollen wir für die Auswahl und Bewertung bestehender und potenzieller Lieferanten Standards setzen, die auch den Kriterien der Nachhaltig-

keit gerecht werden. Deshalb verlangt ERGO von ihren Dienstleistern die Einhaltung der Prinzipien des Global Compact und die Unterzeichnung einer Antikorruptionsvereinbarung.

Unser Versprechen an unsere Kunden

„Versichern heißt verstehen“ lautet unser Versprechen an unsere Kunden. Dieses Versprechen können wir nur einlösen, wenn wir ihre Bedürfnisse kennen. Für den Dialog mit den Kunden setzt ERGO zahlreiche Instrumente ein.

Kundenzufriedenheit abfragen, Leistung verbessern

Wir arbeiten konsequent daran, die für uns wichtigste Steuerungsgröße Kundenzufriedenheit noch präziser zu ermitteln. Über Kundenbefragungen erfassen wir laufend und aktuell die Kundenmeinung zu unseren Produkt- und Serviceleistungen, um daraus auch Verbesserungspotenziale abzuleiten. 2013 wurden fast 55.000 Kunden befragt, die kürzlich eine Serviceerfahrung mit ERGO in Deutschland hatten. Dadurch erfuhren wir beispielsweise, ob sie mit der Bearbeitungsdauer ihres Anliegens zufrieden waren. Darüber hinaus befragen wir kontinuierlich über das Jahr hinweg Bestandskunden, die nach dem Zufallsprinzip ausgewählt werden, ob sie ERGO weiterempfehlen würden.

Auch die Auslandsgesellschaften der ERGO Gruppe haben sich verpflichtet, mindestens einmal im Jahr eine Kundenumfrage durchzuführen.

Kunden im Dialog mit dem Management

Besonders bewährt als Dialoginstrument von ERGO hat sich die Vertretung von Kundeninteressen: Der ERGO Kundenbeirat bildet das gesamte Spektrum unserer Kunden in Deutschland ab – hinsichtlich Verträgen, Wohnorten, Berufen, Altersverteilung und bevorzugter Vertriebswege. 25 Mitglieder bringen ihre Perspektive und neue Ideen für Prozesse, Produkte und Services ein – zwei Mal jährlich im Rahmen der turnusmäßigen Sitzungen des Gremiums, als Teilnehmer in



Die Mitglieder unseres Kundenbeirats sind wichtige Impulsgeber für ERGO. Im April 2014 startete nach einem erneuten Auswahlverfahren die zweite Amtszeit des Gremiums.

Rund 6.800

Kunden in Deutschland fragten wir 2013, ob sie bereit sind, ERGO an Freunde oder Bekannte weiterzuempfehlen.

Workshops und Projekten oder als Impulsgeber bei internen Veranstaltungen. Viele gute Ideen haben wir im Verlauf der ersten Amtsperiode erhalten, unter anderem zur Verbesserung der Kundenbetreuung, zur gleichwertigen Behandlung von Bestands- und Neukunden sowie zu Anreizen zur Treuebelohnung. Der ERGO Kundenbeirat trat im April 2014 nach einem erneuten Auswahlverfahren seine zweite Amtszeit an, diesmal für drei Jahre. Die Schirmherrschaft über das Gremium hält Silke Lautenschläger, ERGO Vorstand, verantwortlich für Kunden- und Vertriebsservice.

Ein weiteres Dialoginstrument ist die ERGO Kundenwerkstatt. Auf dieser Internetplattform stellen wir Fragen an unsere Kunden zu laufenden Projekten, Ideen und Entwicklungen. Bereits über 4.000 Teilnehmer beteiligen sich daran. Konkretes Beispiel für einen Vorschlag, der umgesetzt wurde: ein erweitertes Online-Angebot. Seit 2013 kann jeder Kunde auf www.ergo.de seine Haftpflichtversicherung individuell zusammenstellen und auch online abschließen. Weitere Produkte folgen.

Eintreten für Kunden

Einer der häufigsten Gründe für die Unzufriedenheit von Versicherungskunden: das Gefühl, ungerecht behandelt worden zu sein. In diesem Fall steht unseren Kunden als eine der



Die ERGO Versicherungsgruppe in Deutschland gehört zu den Preisträgern des Deutschen Servicepreises 2013, den das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ) zusammen mit dem Nachrichtensender n-tv zum dritten Mal vergeben hat.

Unsere Tochtergesellschaft im Baltikum erhielt erneut die von der GfK Custom Research Baltic zusammen mit weiteren Organisationen vergebene Auszeichnung als bester Versicherer in den baltischen Staaten.

wesentlichen Anlaufstellen das interne Qualitäts- und Beschwerdemanagement Rede und Antwort. Werden Anliegen für einen Kunden dort nicht zufriedenstellend gelöst, kann er sich an Ralf Königs und seine Mitarbeiter wenden. 2013 bearbeitete der Bereich fast 300 Fälle, in rund 70 Prozent konnte eine Entscheidung zugunsten der Kunden herbeigeführt werden. Das Team leitet außerdem die Sitzungen des Kundenbeirats. Es ist auch die zentrale Ansprechstelle für das Thema „Verständlichkeit“ und organisiert aus dieser Verantwortung heraus das Fachgremium.

Note „gut“ für Verständlichkeit

Unsere Kunden sollen uns besser verstehen. Dafür bedarf es an erster Stelle einer verständlichen Sprache, zum Beispiel bei unseren Anschreiben und der Formulierung von Vertragsbedingungen. Um das sicherzustellen, haben wir im Rahmen unserer Klartext-Initiative Mitarbeitern und Vertriebspartnern



Freigabe oder Veto?

Das Fachgremium Verständlichkeit sorgt dafür, dass die schriftliche Kommunikation mit dem Kunden verständlich bleibt oder noch verständlicher wird. Seit 2012 prüfen Experten aus unterschiedlichen Abteilungen Dokumente aus Sicht des Kunden.

10-10-90-90 – perfekte Maße der Verständlichkeit

Ein einfacher Test – zehn Fragen, zehn Teilnehmer, 90 Sekunden und 90 Prozent Zielquote bei den richtigen Antworten – zeigt, ob Kunden unsere Produktinformationen auch wirklich verstehen. Eingesetzt wurde dieser erstmals bei der Entwicklung der neuen ERGO Hausratversicherung. Seit 2013 ist der Test auch fester Bestandteil des Produktentwicklungsprozesses bei ERGO.

hilfreiche Instrumente an die Hand gegeben. Dazu zählen Schreibregeln und die Einführung einer internen Software zur Überprüfung von Texten. Seither haben wir zum Beispiel die Standardbriefe an Kunden in Millionen-Auflage umgeschrieben und allein 2013 mehr als 170.000 Textanalysen durchgeführt. Heute können rund 13.000 ERGO Mitarbeiter auf die Verstehenssoftware „Textlab“ zurückgreifen. Unsere Klartext-Initiative gehört mittlerweile zum Alltag der Arbeit bei ERGO und ist zugleich als dauerhafter Anspruch im Unternehmen verankert.

Im Rahmen eines klar definierten Prozesses führen wir stets eine lückenlose Qualitätssicherung durch. Als erstes Unternehmen in Deutschland stellten wir uns der umfassenden Überprüfung unserer Verständlichkeit durch den TÜV Saarland nach der Norm ISO 9001-2008. Bewertet wurden nicht einzelne Dokumente oder Produkte, sondern die gesamte Kommunikation der ERGO Versicherungsgruppe in Deutsch-



land. Wir erhielten auf Anhieb die Note „gut“ (2,07). Der TÜV zeigte uns aber auch mögliche Verbesserungspotenziale auf, die wir angehen wollen.

Verstehensgarantie international

Das ERGO Kundenversprechen „Versichern heißt verstehen“ gilt für alle Unternehmen der ERGO Gruppe. Zum Beispiel verbesserten unsere Tochtergesellschaften in Österreich, Griechenland, im Baltikum und der Türkei die Verständlichkeit ihrer Kundenkommunikation mit überarbeiteten Kundenbrie-

16,1 Mio.

Menschen besuchten 2013 die deutsche Website der ERGO Gruppe.

fen und -unterlagen. Zur Sensibilisierung der Mitarbeiter fanden außerdem in den baltischen Staaten Theaterworkshops statt, in Italien wurden die Ideen malerisch aufgegriffen.

Nah am Kunden

Das Internet ist ein wichtiger Kontaktkanal für unsere Kunden. Wir kommen diesem Kundenbedürfnis nach und bauen unser Online-Angebot kontinuierlich aus. Beispielsweise bieten wir unseren Kunden über die Online-„Entdeckertour“ die Möglichkeit, sich die einzelnen Bausteine ihrer privaten Haftpflichtversicherung selbst zusammenzustellen. Zahlreiche Apps ergänzen unseren digitalen Service. „Mehr verstehen“ ist eine iPad-App, mit der wir die ERGO Versicherungswelt verständlich machen. Der Kunde kann darüber auch einen ERGO Vertriebspartner in seiner Nähe kontaktieren. Mit der ERGO Kfz-Schaden-App können Kunden nach einem Unfall direkt vor Ort eine Schadenmeldung an uns schicken. Und weil Vorsorge besser ist als Nachsorge, bietet ERGO in Kooperation mit dem Deutschen Wetterdienst einen kostenlosen SMS Unwetter-Warnservice an. So können die Abonnenten rechtzeitig wichtige Vorkehrungen treffen und Schäden verhindern. 2013 haben ERGO und DKV alle mobilen Serviceanwendungen unter der jeweiligen Marke in einer App gebündelt. Damit erhalten Kunden einfachen Zugang zu allen unseren mobilen Services.

Verantwortungsvolle Versicherungslösungen

Mit innovativen Produkten stellen wir die Weichen für Erfolg und Nachhaltigkeit. Schon bei der Produktentwicklung fließen Kundenbedürfnisse sowie ökologische und soziale Aspekte ein.

Kundenerlebniskette – Produktentwicklung 2.0

Ausgangspunkt für jedes neue Produkt von ERGO ist das Kundenbedürfnis. Dieses zu ermitteln, steht am Anfang jeder Entwicklung eines neuen Produktes. Produktmanagement, Marktforschung und Marketing arbeiten eng zusammen und entwickeln dabei die Kundenerlebnisketten. Diese beschrei-

ben, was der Kunde zum Beispiel im Schadensfall erlebt – negativ wie positiv. Daraus werden dann Rückschlüsse gezogen, um unsere Produkte noch kundenfreundlicher zu gestalten. Bereits mehrere Neuentwicklungen basieren auf solchen Kundenerlebnisketten, unter anderem die Produkte „ERGO Unfallschutz“ und „ERGO Hausratversicherung“.

Aspekte der Nachhaltigkeit finden auch zunehmend in unserem Produktentwicklungsprozess von nicht standardisierten Versicherungen Berücksichtigung: Neue Produkte werden ganz konkret auf soziale, ökologische und Governance-Kriterien hin überprüft und bewertet.

Moderne Altersvorsorge

Dem Wunsch unserer Kunden nach einer Altersvorsorge, die sich den Lebensphasen anpassen lässt, kommen wir mit der „ERGO Rente Garantie“ und „ERGO Rente Chance“ nach. Die „ERGO Rente Garantie“ bietet eine deutlich verbesserte Flexibilität und ein hohes Maß an Sicherheit – bei gleichzeitig guten Renditechancen. Ab 15 Jahren Laufzeit gilt eine Brutto-Beitragsgarantie zum vereinbarten Stichtag sowie eine lebenslang garantierte Rente. „ERGO Rente Chance“ gibt ähnliche Flexibilität. Mit ausgewählten Investmentfonds setzen die Kunden bei diesem Produkt, je nach Risikoneigung, noch stärker auf die Chancen des Finanzmarktes. Mehrere Fonds mit einer nachhaltigen Kapitalanlagestrategie stehen dabei zur Auswahl. Ein späterer Wechsel aus der Chance- in die Garantie-Variante ist möglich. Mit diesen Produkten folgt ERGO den Wünschen der Kunden, die heute aufgrund der anhaltenden Niedrigzinsphase nach innovativen Vorsorgelösungen suchen. Die ersten Verkaufszahlen beweisen die Attraktivität der neuen Produkte.

Schutz vor Unwetter

Vor dem Hintergrund zunehmender Unwetter können ERGO Kunden ihr Haus zusätzlich zu den üblichen Gefahren wie Feuer auch gegen weitere Naturgefahren wie beispielsweise Überschwemmungen absichern. Und damit die Gebäude

unserer Kunden stets zum aktuellen Wert versichert sind, bietet ERGO auf Wunsch einen Schutz, der sich automatisch an die jährliche Baupreisentwicklung anpasst.

Absicherung für Berufssportler

Eine ernste Verletzung ist der Albtraum eines Profisportlers. Monatelange Trainingspausen und die Ungewissheit, seinen Beruf weiter ausüben zu können, sind psychisch und finanziell belastend. Die DKV hat eine neue Absicherung für Berufssportler auf den Markt gebracht. Bei Verletzungen oder Erkrankungen zahlt die Versicherung ein für diese Gruppe angemessenes Krankentagegeld. Ein solcher Spezialtarif ist kaum am Markt zu finden. Er richtet sich vor allem an die Spieler der wichtigsten Ligen in Deutschland: Neben Fußball sind das Eishockey, Basketball, Handball und Volleyball. Aktuell sind über 1.000 Berufssportler bei der DKV versichert.

Schutz der Umwelt und neuer Technologien

Schon heute spielen Themen der Nachhaltigkeit in unserem Produktportfolio eine bedeutende Rolle: Im Tarifgeschäft schaffen wir Anreize für umweltschonendes Verhalten, zum Beispiel durch Nachlässe für Fahrzeugtypen mit geringem CO₂-Ausstoß. Mit speziellen Versicherungslösungen fördern wir die Gewinnung erneuerbarer Energien. Zwei Beispiele: Unsere Wohngebäudeversicherung deckt automatisch Schäden durch die versicherten Gefahren – zum Beispiel Feuer oder Sturm – an privat genutzten Photovoltaik-, Solar- und Wärmepumpenanlagen. Betreiber von Photovoltaikanlagen können auch eine Photovoltaik- und eine Minderertragsversicherung bei uns abschließen. Diese gewähren umfassenden Schutz, unter anderem gegen Diebstahl, Materialfehler sowie Schneedruck und wenn der erwartete Jahresenergieertrag der Anlage nicht erreicht wird.



ERGO versichert Kulturhauptstadt Riga

2014 ist Riga europäische Kulturhauptstadt. ERGO unterstützt als offizieller Versicherungspartner alle Veranstaltungen im Verlauf des Jahres. Das Einzigartige daran: Es ist das erste Mal, dass kulturelle Events dieses Umfangs auf Basis einer einzigen Police versichert sind.

Wachstumsfeld Schwellenländer

ERGO entwickelt Versicherungen, die auf die finanzielle Situation und die Lebensumstände der Menschen in Entwicklungs- und Schwellenländern zugeschnitten sind. In Indien beispielsweise vertreibt das deutsch-indische Gemeinschaftsunternehmen HDFC ERGO im ländlichen Bereich unterschiedlichste Mikroversicherungen wie Kranken-, Unfall- und Feuerversicherungen. Um möglichst viele Menschen zu erreichen, haben sich Kooperationen mit lokalen Institutionen bewährt, häufig begleitet durch Nichtregierungsorganisationen und Mikrofinanzierungsinstitute.

Im Auftrag der indischen Regierung brachte HDFC ERGO 2010 als erstes privates Versicherungsunternehmen eine Wetterversicherung für Ernteaufschläge auf den Markt. Sie können insbesondere Kleinbauern in mittlerweile 14 der 28 Staaten Indiens abschließen. Eine einfache Produktgestaltung durch pauschale Auszahlung bei Über- bzw. Unterschreiten eines bestimmten Temperatur- oder Niederschlag-Grenzwertes reduziert das finanzielle Risiko von Ernteaufschlägen. Insgesamt wurden 2013 in diesem Segment umgerechnet über 45 Millionen Euro Bruttoprämien gezeichnet.

Vorausschauendes Management von Kapitalanlagen

ERGO verwaltet 126 Milliarden Euro Kapitalanlagen für ihre Kunden. Dieser Verantwortung werden wir durch eine vorausschauende Anlagestrategie gerecht. Der überwiegende Teil unserer Kapitalanlagen entspricht nachhaltigen Kriterien.

Maximale Sicherheit an erster Stelle

Primäres Ziel unseres Anlagemanagements ist, unsere Verpflichtungen gegenüber den Kunden zu jedem möglichen Zeitpunkt erfüllen zu können. Für alle Sparten gilt als Vorgabe: maximale Sicherheit für die Anleger. Wir verpflichten uns auch, Umwelt-, Sozial- und Unternehmensführungsaspekte beim Management unserer Kapitalanlagen zu beachten. Den konzernweiten Rahmen dafür definieren die UN Principles for Responsible Investment (PRI), die Munich Re im Jahr 2006 für die gesamte Gruppe unterzeichnete, sowie die allgemeinen Anlagerichtlinien (General Investment Guidelines) unserer Muttergesellschaft. Nach Anlageklassen gegliedert, sind darin konkrete Investmentkriterien definiert, unter anderem auch zur Nachhaltigkeit.

Im Interesse der Sicherheit für unsere Kunden liegt der Schwerpunkt unserer Investments bei festverzinslichen Wertpapieren wie Staatsanleihen, Pfandbriefen oder Darlehen. Zudem werden die Anlagen auf unterschiedliche Schuldner – Staaten, Banken oder Unternehmen – verteilt. Daneben investieren wir in Immobilien und auch in Aktien von Unternehmen.

Ausgefeiltes Steuerungssystem

Die Kapitalanlagen der ERGO verwaltet überwiegend die MEAG, der gemeinsame Vermögensmanager von ERGO und Munich Re. Das Unternehmen ist einer der großen Investoren

im europäischen Finanzsektor. Ein umfangreiches gemeinsames Steuerungssystem von ERGO und MEAG sorgt dafür, dass wir die Erfüllung unserer Verpflichtungen gegenüber unseren Kunden langfristig sicherstellen. Das ERGO Frühwarnsystem kontrolliert täglich die Einhaltung der Mandatsvorgaben an die MEAG hinsichtlich Anlageklassen, -qualität und -grenzen.

Nachhaltige Anlagen

ERGO legt über die Hälfte der Beiträge von Kunden in Unternehmen an, die ökonomische, ethische, soziale und ökologische Aspekte berücksichtigen. Diese Unternehmen erzielen ihren Erfolg mit Rücksicht auf Umwelt und Gesellschaft. Wir investieren in Aktien und Unternehmensanleihen, die in sogenannten Nachhaltigkeitsindizes geführt werden. Dafür werten wir regelmäßig unter anderem folgende Aufstellun-

86,1%

unserer Kapitalanlagen in festverzinsliche Papiere erfüllten 2013 mindestens die Rating-Kategorie A (stark).

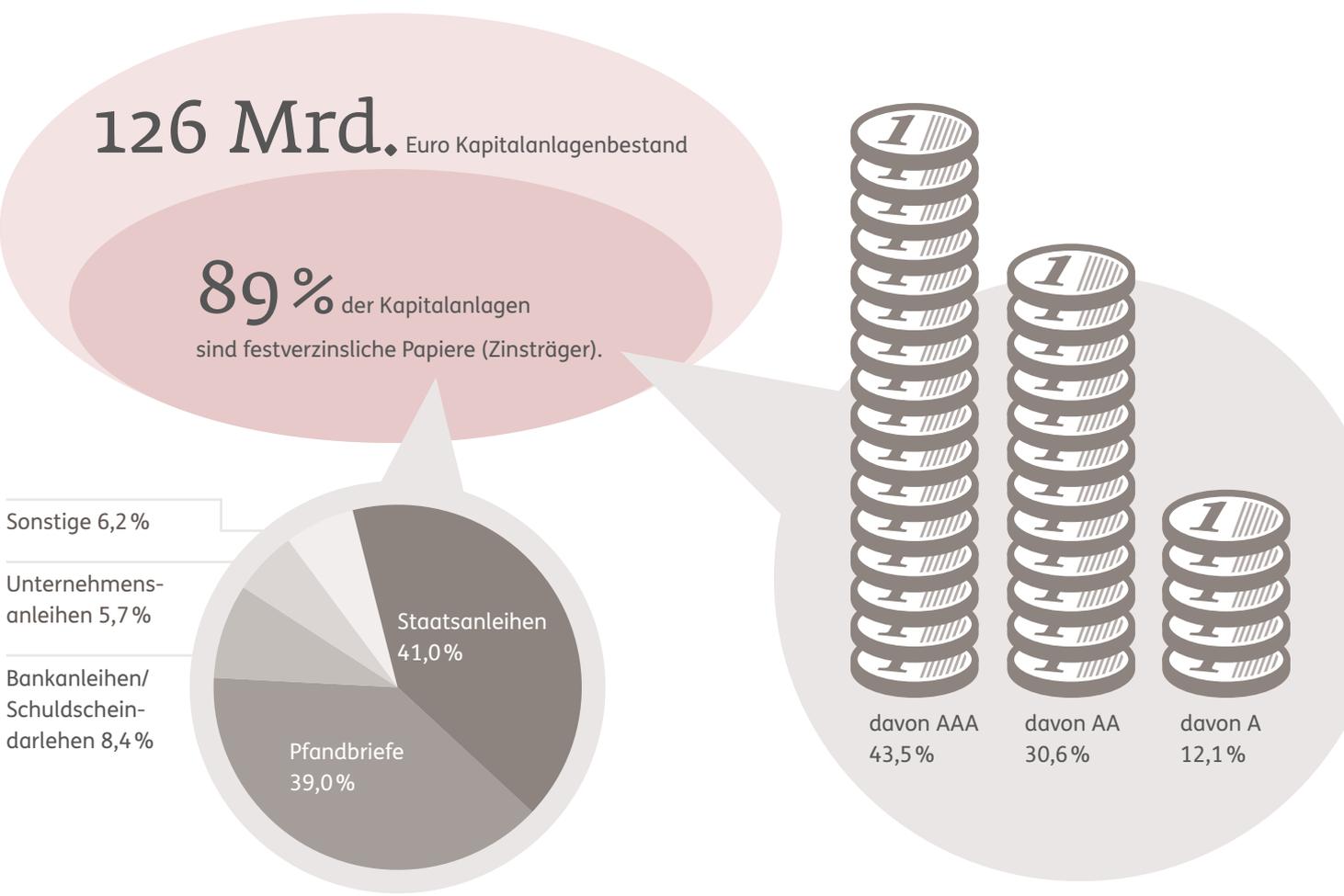
gen aus: Dow Jones Sustainability World Group Index, FTSE4Good, Advanced Sustainable Performance Index und Ethibel Sustainability Index.

Auch Staatsanleihen überprüfen wir auf Nachhaltigkeit. Dabei wird das Nachhaltigkeits-Länderrating der Munich Re Gruppe zugrunde gelegt, das auf einem länderspezifischen Monitoring des Analysehauses Sustainalytics basiert. Alle übrigen öffentlichen Zinsträger, wie staatliche Unternehmen, Institute oder auch die Herausgeber von Pfandbriefen

(Pfandbriefemittenten), werden eigenständig geprüft. Hier nutzen wir die Ratings unabhängiger Agenturen wie zum Beispiel oekom Research.

Damit die Kapitalanlagen stets unsere Anforderungen in puncto Nachhaltigkeit erfüllen, geben wir unserem Vermögensverwalter MEAG entsprechende Richtlinien vor. Und das mit Erfolg: Unsere Aktien- und Rentenbestände bestehen zum überwiegenden Teil aus nachhaltig orientierten Kapitalanlagen.

Kapitalanlagenbestand¹



Zinsträger sortiert nach Wertpapierkategorie und nach Zeitwert

Anteil der Zinsträger, deren Ratings mindestens die Kategorie A (stark) erfüllen und besser

¹ Abweichungen bei Gesamtsumme durch Rundungsdifferenzen



Andreas R. ist Führungskraft bei ERGO und arbeitet in Teilzeit. 2012 startete ERGO ein Pilotprojekt mit acht Führungskräften, um das Für und Wider des Führens in Teilzeit auszuloten. ERGO unterstützt Mitarbeiter, Privat- und Berufsleben in Einklang zu bringen – zum Beispiel mit flexiblen Arbeitszeitmodellen, Homeoffice-Angeboten oder Kinderbetreuung.

Mitarbeiter

Die Chancen der Vielfalt nutzen



Unterschiedliche Qualifikationen, Erfahrungen, Kulturen und Denkweisen – unsere Mitarbeiter bringen wertvolle Vielfalt in das Unternehmen ein. Indem wir die darin liegenden Chancen erkennen und gezielt aktivieren, sichern wir die Zukunftsfähigkeit von ERGO.

Unsere lebensphasenorientierte Personalpolitik setzt auf das Schaffen von Freiräumen, die Förderung von Leistung und Entwicklung sowie den Erhalt der Gesundheit unserer Mitarbeiter. Damit wollen wir in der Versicherungswirtschaft dauerhaft ein bevorzugter Arbeitgeber sein.

Eine alternde Gesellschaft und in der Folge ein zunehmender Mangel an Fachkräften stellen auch unsere Branche und unser Unternehmen vor große Herausforderungen. Eine nachhaltige Personalpolitik bedeutet damit für ERGO, mit vollem Einsatz daran zu arbeiten, die Besten für uns zu gewinnen und an uns zu binden.

29.595

angestellte Mitarbeiter beschäftigt ERGO.

12,9

Jahre beträgt die durchschnittliche Konzernzugehörigkeit unserer Mitarbeiter.

Lebensphasen und Bedürfnisse im Blick

Eine zukunftsorientierte Personalpolitik bedeutet für uns, die Leistungsfähigkeit und -bereitschaft unserer Mitarbeiter zu unterstützen. Die Lebensphasen, in denen sie sich befinden, und ihre Bedürfnisse behalten wir im Blick.

Vereinbarkeit von Beruf und Privatleben

Angebote der Kinderbetreuung, Sabbaticals oder Freistellungen bis zu 12 Monaten zur Pflege von Familienangehörigen – das sind einige der Möglichkeiten, die ERGO ihren Mitarbeitern zur besseren Vereinbarkeit von Beruf und Privatleben bietet. Dabei achten wir darauf, in welcher Lebensphase sie sich befinden. Denn die Bedürfnisse nach flexiblen Arbeitszeitmodellen sind unterschiedlich. In Deutschland können unsere Mitarbeiter die gesetzliche Elternzeit um bis zu drei Jahre verlängern, ohne den Anspruch auf eine Vollzeitstelle zu verlieren. Teilzeitmodelle nehmen 20,8 Prozent unserer Mitarbeiter im Innen- und Außendienst in Anspruch, die Quote ruhender Arbeitsverhältnisse liegt bei 3,3 Prozent.

Familienbewusst – zertifiziert und prämiert

2013 unterzog sich ERGO zum vierten Mal in Folge dem unabhängigen Audit „berufundfamilie“®. Diese Zertifizierung der beruf und familie gGmbH, Tochter der gemeinnützigen Hertie-Stiftung, bestätigte unseren großen deutschen Verwaltungsstandorten erneut eine familienbewusste Personalpolitik.



Im Rahmen der „women&work“, Deutschlands größter Berufsmesse für Frauen, wurde 2013 erstmals der „Strategie-Award“ vergeben. Bewerben konnten sich Unternehmen aller Branchen und Größen, die mit klugen Strategien Frauen- und Familienfreundlichkeit nach innen gut leben und nach außen gut kommunizieren – und sich damit als attraktiver Arbeitgeber positionieren. ERGO ist eines von fünf prämierten Unternehmen. Die Jury würdigte das Bekenntnis zu einer familienbewussten Personalpolitik sowie die Vielzahl an Instrumenten und Modellen zur Vereinbarkeit von Beruf und Familie.



Meinung der Mitarbeiter zählt

Um zu erfahren, was unsere Mitarbeiter bewegt, führt ERGO deutschlandweit alle zwei Jahre, zuletzt 2012, eine Mitarbeiterbefragung durch. In den Jahren dazwischen ergänzen Stichprobenbefragungen dieses wirksame Instrument. Ausgewählt nach dem statistischen Zufallsprinzip wurden 2013 rund 2.200 Mitarbeiter aus allen Ressorts und Segmenten befragt. Die Teilnehmerquote der Befragung lag bei 48 Prozent – ein Rücklauf, den wir weiter steigern wollen.



Die Teilnehmer des Lebensphasen-Projektes: Felix Malewski, Dorina Linssen, Philipp Koenen, Marius Bude, Katerina Urasov, Juan Fladl, Dagmar Brandes und Marvin Rielinger (von links).

Lebensphasen-Projekt mit Auszubildenden

Der sogenannten Generation Y, die heute unseren Nachwuchs stellt, sagt man nach, sie lege großen Wert auf Freiräume sowie auf die Vereinbarkeit von Beruf und Privatleben. Grund genug für ERGO, diese Aussagen im Rahmen eines Lebensphasen-Projektes zu überprüfen. Acht Auszubildende mit integriertem Studium haben sich bereit erklärt, ihre persönlichen und beruflichen Ziele für die nächsten zehn Jahre zu definieren und im Verlauf des Projektes jährlich zu hinterfragen. Begleitet werden sie von Katrin Peplinski, Projektleiterin und ERGO Gleichstellungsbeauftragte. „Wo wollen wir hin, was wollen wir erreichen und wie werden wir das schaffen?“ Diese und weitere Fragen gilt es für die Auszubildenden der Generation Y zu beantworten.

Inhaltlich standen folgende Fragen im Mittelpunkt: Wie haben sich die Dinge aus der Perspektive der Mitarbeiter entwickelt? Ist ERGO auf dem richtigen Weg? Insgesamt wurde der Umgang unter Kollegen und mit Führungskräften besonders gut bewertet. Verbesserungspotenzial deckte die Stichprobenumfrage unter anderem bei der Mitarbeit in übergreifenden und internationalen Projekten auf.

Generationenwerkstatt

Bereits zum zweiten Mal fand im Oktober 2013 die Generationenwerkstatt von ERGO statt. Diesmal diskutierten die 21 Teilnehmer – Mitarbeiter aller Generationen und externe Experten – über die Themen Flexibilisierung von Arbeitszeit und -ort sowie gleitendes Ausschwingen aus dem Berufsleben. Das Fazit am Ende war eindeutig: Die bisher bei ERGO initiierten Projekte und Programme wurden positiv bewertet. Vielfältige Angebote bieten flexible Unterstützung in den jeweiligen Lebensphasen. 2014 ist die nächste Generationenwerkstatt geplant.

Vielfalt trägt zum Erfolg bei

Die Vielfalt, die unsere Mitarbeiter bei ERGO einbringen, ist ein Erfolgsfaktor mit Potenzial. Damit sie sich entfalten können, schaffen wir Freiräume und fördern sie gezielt. Diversity ist Teil der Unternehmenskultur von ERGO.

Zur Wertschätzung verpflichtet

ERGO ist Unterzeichner der „Charta der Vielfalt“. Darin verpflichten wir uns, ein Arbeitsumfeld zu schaffen, das frei ist von Vorurteilen und Ausgrenzung. Unabhängig von Geschlecht, Nationalität, Religion, Behinderung, Alter, sexueller Orientierung oder Identität sollen unsere Mitarbeiter Wertschätzung erfahren. Untermauert wird dieser Anspruch durch den ERGO Verhaltenskodex für alle Beschäftigten auf allen Ebenen. Er verpflichtet unsere Mitarbeiter gruppenweit zu maßgeblichen Verhaltensgrundsätzen und Regeln. Unter anderem untersagt er jede Form der Diskriminierung und regelt auch die Meldung von Verstößen. Ein Instrument der Wertschätzung ist der jährlich vergebene ERGO Award an Mitarbeiter, die Außerordentliches geleistet haben.

Organisatorisch verankert

2011 wurde das ERGO Projekt „Diversity“ ins Leben gerufen, um Vielfalt stärker in das Bewusstsein zu rücken und gezielt zu fördern. Mit Wirkung vom 1. Januar 2014 haben wir die Projektarbeit in die Linienverantwortung der Abteilung „Change und Diversity Management“ überführt und damit noch stärker im Unternehmen verankert. Die Vielfalt im Unternehmen machen wir durch einzelne Initiativen und konkrete Beispiele sichtbar. Dafür nutzen wir auch regelmäßig alle Kommunikations- und Dialogformate von ERGO.

Ein besonderes Anliegen ist uns die gleichberechtigte Teilhabe am Berufsleben und Förderung von Menschen mit Behinderungen. Diese haben wir unter anderem in einer Konzernbetriebsvereinbarung festgeschrieben. Deren Einhaltung sicherzustellen



Inklusion bei D.A.S. Niederlande

Für den Umbau behindertengerechter Arbeitsplätze und die Beschaffung spezieller Hilfsmittel innerhalb der eigenen Organisation stellte D.A.S. Niederlande im Berichtsjahr eine Million Euro bereit. Darüber hinaus kooperiert unsere Tochtergesellschaft seit Ende 2013 mit der Organisation „Emma at Work“. Diese hilft jungen Menschen, die aufgrund langer Krankheit und Behinderungen benachteiligt sind, bei ihrem Eintritt in den Arbeitsmarkt. Eine Mitarbeiterin wurde bereits durch „Emma at Work“ vermittelt. 2014 wollen wir mithilfe der Organisation vier bis fünf weitere Mitarbeiter einstellen.

21,8 %

der Managementpositionen bei ERGO in Deutschland waren 2013 von Frauen besetzt.

len und mit gezielten Maßnahmen zur Integration beizutragen, ist Aufgabe unserer Schwerbehindertenvertretung. Die Gleichstellungsbeauftragte tritt wiederum für Chancengleichheit ein und berät die Personalbetreuer an allen Standorten.

Förderung von Frauen

Der Anteil von Frauen in Führungspositionen bei ERGO in Deutschland ist 2013 leicht angestiegen und beträgt derzeit 21,8 Prozent. Damit sind wir allerdings noch nicht zufrieden: Bis Ende 2020 soll die Quote auf mindestens 25 Prozent steigen.

gen. Neben den Arbeitszeitmodellen und Kinderbetreuungsangeboten haben wir weitere Maßnahmen zur dauerhaften Förderung von Frauen im Unternehmen auf den Weg gebracht, unter anderem ein Mentoring-Programm. Es richtet sich an Mitarbeiterinnen, die das Potenzial für eine Führungsposition haben. Die Teilnehmerinnen arbeiten zwölf Monate lang mit Vertretern des Top-Managements – in erster Linie mit Vorständen – intensiv an ihrer persönlichen Entwicklung im Unternehmen. 2013 ging das Programm in die dritte Runde.

Auch auf höchster Führungsebene sind wir mit Blick auf ein ausgeglichenes Geschlechterverhältnis ein Stück vorangekommen: Mit Wirkung vom 1. April 2014 wurde Silke Lautenschläger als zweite Frau in den Vorstand der ERGO Versicherungsgruppe berufen. Sie verantwortet das neue Ressort Kunden- und Vertriebsservice.



V.l.n.r.: Bianca Boudein (Diversity Managerin, ERGO), Nina Bessing (Moderatorin, EAF Berlin), Katrin Peplinski (Diversity Managerin, ERGO), Dagmar Brück (Leiterin Change und Diversity Management, ERGO), Lisa Berg (Referentin Personalmanagement, ERGO).

Vielfalt erlebbar machen

Die Vielfalt bei ERGO praxisnah zu erleben, stand bei der Genderweek im November 2013 in Düsseldorf auf dem Programm. Rund 120 Teilnehmer setzten sich in verschiedenen Workshops mit Fragen rund um die Vereinbarkeit von Beruf und Privatleben auseinander. Rede und Antwort standen Experten und Mitarbeiter – auch Väter –, die beispielsweise Teilzeit- oder Kinderbetreuungsmodelle von ERGO in Anspruch nehmen. Die Teilnehmer hatten außerdem die Möglichkeit, Abteilungsleitern einen Tag lang zu folgen und so Einblicke in die Aufgaben einer Führungskraft zu gewinnen. Eine Podiumsdiskussion mit externen Experten und der Schirmherrin Dr. Bettina Anders, Vorstand von ERGO, stellte Fragen der gendergerechten Führung in den Mittelpunkt.

Entwicklung fördern, Leistung honorieren

Um unsere Mitarbeiter und Vertriebspartner über alle Hierarchieebenen und Altersklassen hinweg zu fördern, setzen wir bei ERGO auf ein breit gefächertes Aus- und Weiterbildungsprogramm. Eine transparente Entlohnungsstruktur stellt sicher, dass Leistung auch entsprechend honoriert wird.

Fokus Führung

Potenziale erkennen, Entwicklung fördern, Leistung honorieren und Gesundheit erhalten – um dies zu tun, brauchen wir eine tragfähige Führungskultur und auf ihre Aufgaben gut vorbereitete Führungskräfte. Hierzu bündeln wir verschiedene

Aktivitäten in der Initiative „Fokus Führung“. Im Herbst 2013 starteten wir den sogenannten ERGO Führungskräfte triathlon: Alle rund 2.600 Führungskräfte von ERGO in Deutschland – vom Gruppenleiter bis zum Vorstand – durchlaufen dieses verbindliche, mehrstufige Entwicklungsprogramm. Darin ler-

nen die Teilnehmer, das „ERGO Leitbild Führung“ in ihrem Arbeitsalltag umzusetzen. Neben der ERGO Mitarbeiterbefragung erlauben uns zusätzliche Instrumente, die Wirksamkeit dieser Initiative zu messen. Erstmals unternehmensweit eingeführt haben wir im November 2013 das „Upward Feedback“, eine systematische, anonyme Beurteilung aller Führungskräfte durch ihre Mitarbeiter. Mit dem „Management Review“ können zudem leitende Führungskräfte ihr Selbstbild hinsichtlich ihrer Führungskompetenz mit der Einschätzung des Vorgesetzten spiegeln.

Weiterbildung auf allen Ebenen

ERGO bietet ihren Beschäftigten über alle Hierarchieebenen hinweg ein umfassendes Weiterbildungsprogramm. 2013 absolvierten unsere Mitarbeiter im Innen- und angestellten Außendienst in Deutschland mehr als 61.000 Teilnehmertage. Auch unsere selbstständigen Vertriebspartner nutzen unsere umfassenden Schulungen mit den Schwerpunkten Service- und Beratungskompetenz. Sie kamen im Berichtsjahr auf 21.781 Teilnehmertage. Zunehmend an Bedeutung gewinnen dabei Online-Angebote wie zum Beispiel unser e-Campus, eine in Deutschland gern genutzte Lernplattform mit zahlreichen E-Learning-Modulen.

Um die Qualität und Aktualität der Weiterbildung von Versicherungsvermittlern dauerhaft auf hohem Niveau zu halten, beteiligt sich ERGO außerdem an der Brancheninitiative der Deutschen Versicherungswirtschaft e.V. „Gut beraten – Die Weiterbildung der Versicherungsvermittler in Deutschland“.

Wieder rund 400 neue Auszubildende

Wir bieten eine qualifizierte Ausbildung und sichern damit unseren Nachwuchs. 2013 starteten wieder rund 400 junge Menschen ihre Ausbildung bei ERGO in Deutschland, 99 davon im Innendienst, 197 in den ERGO Vertriebsstellen und weitere 97 in Agenturen unserer Vertriebspartner. Ein stärkerer Schwerpunkt

2,2

Weiterbildungstage pro Jahr absolvierten unsere deutschen Vertriebspartner im Durchschnitt.

der Ausbildung auf den Außendienst folgt der Anpassung unserer internen Strukturen in den letzten Jahren. Per 31. Dezember 2013 absolvierten insgesamt 1.294 junge Menschen ihre Berufsausbildung bei ERGO oder einer unserer Agenturen. Die Ausbildungsquote betrug im Berichtsjahr 5,8 Prozent.

Über die berufliche Ausbildung hinaus bieten wir auch die Möglichkeit eines dualen Studiums in den Fachrichtungen Versicherungen und Finanzen, Wirtschaftsinformatik oder Versicherungsvertrieb.

Faire und leistungsgerechte Vergütung

Die Vergütungsstruktur bei ERGO ist transparent aufgebaut und umfasst in Deutschland neben dem Grundgehalt auch eine Reihe von Sondervergütungen und Zulagen. Auch eine betriebliche Altersversorgung gehört dazu. Die Gehälter der tariflichen Mitarbeiter in den Versicherungsunternehmen an den deutschen Standorten basieren auf dem Tarifvertrag für das Versicherungsgewerbe. ERGO ist zudem Mitglied des Arbeitgeberverbands der Versicherungsunternehmen in Deutschland und bindet sich damit an die entsprechenden Tarifvereinbarungen. Auf Führungsebene unterstützt die Entlohnungsstrategie mit einem gezielten Anreizsystem eine klare Ausrichtung der Vorstände und leitenden Mitarbeiter an der Wertschaffung: Je höher ein Geschäftsleitungsmitglied oder eine Führungskraft in der Managementhierarchie angesiedelt ist, desto stärker hängt die Vergütung von der Nachhaltigkeit des Geschäftserfolgs ab.



Jahrgangsbesten-Programm für ehemalige Auszubildende

Im Januar 2013 startete ERGO erstmals das unternehmensweite Jahrgangsbesten-Programm (JBP). Es ist ein Förderprogramm für ehemalige Auszubildende im Innendienst, die ihre Ausbildung mit sehr guten Ergebnissen absolviert und anschließend ein mehrstufiges Auswahlverfahren erfolgreich bestanden haben. Die ersten 13 Teilnehmer durchlaufen seither verschiedene Module zur persönlichen und fachlichen Weiterentwicklung. Im Februar 2014 startete die zweite JBP-Runde mit zehn ehemaligen Auszubildenden.

Qualitäts- und Effizienzsteigerung im Vertrieb

Die 2012 gestartete „Initiative Zukunft Vertrieb“ verfolgt das Ziel, den Vertrieb in Deutschland hinsichtlich Qualität und Effizienz nachhaltig zu verbessern (siehe auch Kapitel „Nachhaltig wirtschaften“). Unterschiedliche Beratungs- und Betreuungsansätze sollten standardisiert, die Komplexität verringert und Kosten gesenkt werden. Dazu wurden die bisherigen fünf Vermittlerorganisationen zu zwei Einheiten zusammengeführt. Mit dieser Reorganisation war ein Abbau von rund 1.100 Stellen verbunden (Stand: Ende 2013). Dank

intensiver Zusammenarbeit zwischen den Arbeitnehmer- und Arbeitgebervertretern ist es gelungen, eine aus sozialer und unternehmerischer Perspektive tragbare Lösung für alle Mitarbeiter zu finden, deren Arbeitsplatz wegfällt oder deren Arbeitsort sich ändert. Betriebsbedingte Beendigungskündigungen als Folge der Restrukturierung konnten vermieden werden. Durch faire Vorruhestands- und Abfindungsangebote sowie eine Härtefallkommission wurde die Sozialverträglichkeit des beschlossenen Abbaus sichergestellt.

Rundum gesund

Die Leistungsfähigkeit unserer Mitarbeiter und ihre Gesundheit sind unmittelbar miteinander verknüpft. Deshalb achten wir auf ihre gesundheitlichen Bedürfnisse in allen Lebens- und Berufsphasen.

Arbeit und Gesundheit im Einklang

Die betriebliche Gesundheitsförderung bei ERGO verfolgt das Ziel, Arbeit und körperliche sowie seelische Gesundheit in Einklang zu bringen. Wesentliche Elemente unserer vielfältigen Angebote sind die Themen Ernährung, Bewegung, Belastungsmanagement und Suchtprävention. In unserem deutschen Heimatmarkt, in dem der größere Teil unserer Mitarbeiter arbeitet, sind fünf Betriebsärzte und eine Sozialbetreuerin darauf spezialisiert, in akuten Fällen zu helfen, aber auch rund um das Thema Gesundheit zu beraten.

Ernährung

Für Ernährungsbewusste gibt es in unseren Kantinen in Deutschland zu jedem Gericht Informationen über Kalorien, Nährwerte und Allergene. Ein von Ernährungsmedizinern entwickeltes Ampelsystem erleichtert jedem die Bewertung seiner Speisenwahl. Seit 2013 haben unsere Mitarbeiter auch die Möglichkeit, sich zu ermäßigten Konditionen am Programm Weight Watchers zu beteiligen. Nach dem Motto „Ausgewogene Ernährung will gelernt sein“ runden Tipps für gesunde Lebensmittel oder Kochkurse unser Angebot für eine gute Ernährung ab.

Bewegung

Für nur zwei Euro im Monat kann jeder ERGO Mitarbeiter sportlich aktiv werden. Über ERGO sports, eine der größten Betriebssportgemeinschaften in Deutschland, bieten wir an sieben Standorten mehr als 40 Sportarten und Neigungs-

gruppen an. Rund 5.000 Mitglieder nutzen die vielfältigen Möglichkeiten – zum Beispiel Mannschaftssportarten wie Fußball oder Volleyball, aber auch Einzeldisziplinen wie Golf, Leichtathletik, Aerobic und Yoga.

Belastungsmanagement

Um die innere Balance zu erhalten, bietet ERGO an fast allen Standorten in Deutschland ihren Mitarbeitern Programme zur Entspannung und Stressbewältigung an. Die Hilfsangebote sind immer individuell und reichen vom Gespräch zu zweit oder zu mehreren bis hin zu Gruppentrainings und Seminaren. Das Entspannungsprogramm „Tropho-Training“ ist ein Beispiel: In sieben Übungsschritten werden Körper und Geist gezielt entspannt. Und seit September 2013 heißt es in neuen Kursen an den größeren ERGO Standorten: „Optimistisch den Stress von Beruf und Alltag meistern“.

Suchtprävention

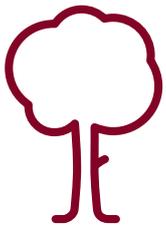
Suchterkrankungen sind im Berufsleben, noch stärker als im Privatleben, ein Tabuthema. Schnell und sicher an Informationen und Hilfe zu kommen, ist umso wichtiger. Seit 2013 bieten wir über unser ERGO Intranet unkompliziert und anonym Hilfe. Die Seiten informieren über diverse Suchtausprägungen und helfen zu erkennen, ob man eventuell selbst gefährdet sein könnte. Auch Tipps, wie man als Kollege oder Vorgesetzter damit umgeht, sind im internen Netz zu finden. 2014 planen wir ergänzend dazu an allen großen Standorten eine Suchtberatungswoche.



Simone S. ist eine von zahlreichen Mitarbeitern der ERGO, die regelmäßig mit dem Rad zum Arbeitsplatz kommen. ERGO unterstützt dies durch Bereitstellung einer eigenen Infrastruktur – zum Beispiel gesicherte Abstellplätze, solarbetriebene Pumpstationen oder Umkleiden. Damit fördern wir die ressourcenschonende Mobilität unserer Mitarbeiter – einer von vielen Hebeln für den Klima- und Umweltschutz bei ERGO.

Umwelt

Natürliche Lebensgrundlagen erhalten



Umweltschutz und ressourcenschonendes Handeln sind seit vielen Jahren integraler Bestandteil der Nachhaltigkeitsstrategie von ERGO. Wir wollen dazu beitragen, die natürlichen Lebensgrundlagen für zukünftige Generationen zu erhalten. Ein Fünf-Stufen-Plan sieht vor, bis 2015 den Geschäftsbetrieb der ERGO Gruppe weltweit CO₂-neutral zu stellen.

Strategische Instrumente und gezielte Maßnahmen auf allen Ebenen tragen zur Zielerreichung bei: Dazu zählen unsere eigenen Umweltleitlinien, das ERGO Umweltmanagementsystem auf Grundlage der Norm ISO 14001 und entsprechende Zertifizierungen sowie konkrete Ziele-Maßnahmen-Kataloge an den einzelnen Standorten. Als Dienstleistungsunternehmen liegen die Schlüssel des Erfolgs ganz wesentlich in der Senkung des Energieverbrauchs, auch durch unsere Mitarbeiter – deshalb fördern wir aktiv deren umweltbewusstes Verhalten.

13 Standorte 9,8%

von ERGO in Deutschland, Großbritannien und Irland sind nach ISO 14001 zertifiziert.

weniger direkte Energie verbrauchten wir 2013 in Deutschland und haben so erneut die Klimabilanz von ERGO verbessert.

Belastungen vermeiden, Menschen sensibilisieren

Reduktion, Substitution und Kompensation von CO₂-Emissionen sowie die Sensibilisierung unserer Mitarbeiter sind die strategischen Hebel, um die Umweltbelastungen unseres Handelns auf ein Mindestmaß zu senken.

Durchgängige Verankerung, konkrete Ziele

Unser Bekenntnis zum Umwelt- und Klimaschutz haben wir im gruppenweit gültigen Verhaltenskodex der ERGO Gruppe festgeschrieben. Ergänzt wird dieser durch ein seit 2012 gruppenweit gültiges Rahmenwerk im Umweltmanagement. Dieses orientiert sich an der Norm ISO 14001. National gültige Umweltleitlinien stellen wiederum die Erreichung der Gruppenziele sicher, die wir uns im Rahmen der Nachhaltigkeitsstrategie von ERGO für das Handlungsfeld Umwelt bis 2015 gesetzt haben. Diese sind:

- weltweite Klimaneutralität,
- Reduktion der CO₂-Emissionen je Mitarbeiter um zehn Prozent (gegenüber dem Stand von 2009),
- Abdeckungsgrad des gruppenweiten Umweltmanagementsystems von 75 Prozent der Mitarbeiter.

Reporting und Zertifizierungen

Derzeit sind 13 Standorte der ERGO Gruppe nach der internationalen Umweltmanagementnorm ISO 14001 zertifiziert. 2013 ist Hamburg neu dazugekommen, damit sind es in Deutschland acht große Standorte. Außerhalb Deutschlands

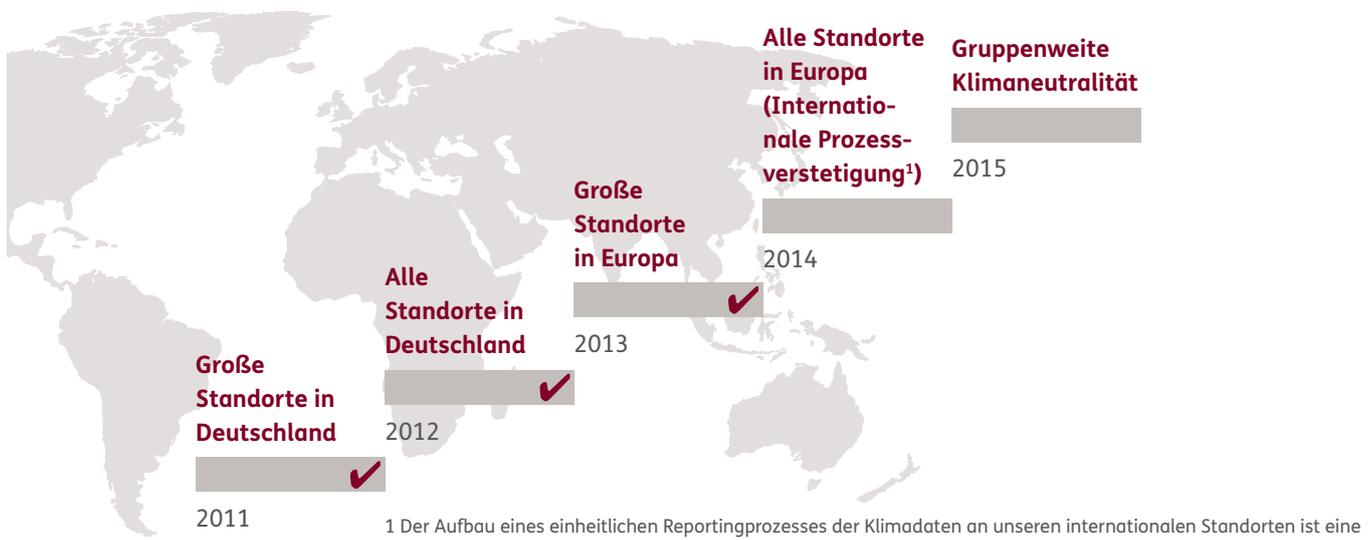
erhielten fünf Standorte der DAS UK in Großbritannien und Irland das Zertifikat: Bristol, Caerphilly, Dublin, London und Manchester. Bezogen auf die Zahl der Beschäftigten deckt die Zertifizierung nach ISO 14001 damit 63,8 Prozent der ERGO Mitarbeiter in Deutschland und 42,2 Prozent gruppenweit ab. 2014 haben wir uns zum Ziel gesetzt, den regelmäßigen Austausch der Umweltmanager und das Umweltreporting auf internationaler Ebene weiter auszubauen.

Über die bereits nach ISO 14001 zertifizierten Standorte hinaus werden derzeit international die Strukturen und Prozesse zur Erreichung und Messung der Umweltziele aufgebaut. Konkret in folgenden Gesellschaften: ERGO und D.A.S. Österreich, ERGO Belgien, ERGO Italien, ERGO Hestia Polen, ERGO Russland und ERGO Türkei. Basis hierfür ist unser gruppenweites Rahmenwerk im Umweltmanagement.

CO₂-Emissionen weiter gesunken

Seit 2012 arbeiten wir in Deutschland bezüglich der freigesetzten CO₂-Emissionen in den Bereichen Energie, Wasser, Drucker- und Kopierpapier, Abfall sowie Dienstreisen klimaneutral.

Stufenweise Realisierung der gruppenweiten Klimaneutralität bis 2015



Basisjahr 2009

1 Der Aufbau eines einheitlichen Reportingprozesses der Klimadaten an unseren internationalen Standorten ist eine wesentliche Herausforderung für die Erreichung unserer gruppenweiten Klimaneutralität. Um eine valide Datenbasis sicherzustellen, haben wir uns für 2014 die internationale Prozessverstätigung als neues Etappenziel gesetzt.

Dabei konnten wir unsere CO₂-Emissionen in Deutschland gegenüber 2012 abermals senken (siehe Umweltkennzahlen). Modernisierungsmaßnahmen an den Standorten Hamburg und Köln und eine damit verbundene Reduktion des Energieverbrauchs sowie eine weitere Senkung des Treibstoffverbrauchs unserer Dienstwagenflotte trugen entscheidend dazu bei. Auch ERGO Italien und Österreich sowie DAS in Großbritannien und D.A.S. Österreich arbeiten mittlerweile klimaneutral. Im April 2014 realisierten wir die dritte Stufe unseres Fünf-Stufen-Plans zur Klimaneutralität.

Energieverbrauch konsequent senken

CO₂-Neutralität realisieren wir in erster Linie, indem wir den Energieverbrauch konsequent senken und den Bedarf aus erneuerbaren Energien decken. Zahlreiche standortbezogene Maßnahmen tragen dazu bei, wie etwa der Bezug von Ökostrom oder das Betreiben eigener Blockheizkraftwerke. Wir modernisieren außerdem unsere Gebäudetechnik, tauschen PC durch energiesparende Netzwerkcomputer aus und installieren hoch energieeffiziente Telefonanlagen sowie Beleuchtungen. Im Jahr 2013 wurde die Klimatechnik des Standortes Hamburg auf modernsten technischen Stand gebracht.

Mobil und umweltfreundlich

Kundennähe ist ein Grundprinzip von ERGO und setzt vor allem im Vertrieb die persönliche Präsenz vor Ort voraus. In unserer Belegschaft verpflichten wir deutschlandweit alle Dienstwagenfahrer, an einem Training zum umweltbewussten und sicheren Fahren teilzunehmen, und stellen unseren Fuhrpark konsequent auf treibstoffsparende Pkw um. Trotz eines gegenüber 2012 erhöhten Dienstreiseaufkommens ist es uns durch diese Maßnahme gelungen, den Treibstoffverbrauch unserer Pkw-Flotte nochmals zu senken. Ergänzende

14,3 %

pro 100 km weniger Treibstoff verbrauchte die ERGO Dienstwagenflotte in Deutschland im Vergleich zu 2012.

Maßnahmen umweltfreundlicher Mobilität sind CO₂-freie Bahnreisen und der Ausbau der Infrastruktur für Video- und Web-Konferenzen an den Standorten.

Doppelte Wirkung mit Rad und Shuttle

Im Sommer 2013 beteiligte sich ERGO erneut an der bundesweiten Aktion „Mit dem Rad zur Arbeit“. Von der Allgemeinen Ortskrankenkasse AOK und dem Allgemeinen Deutschen Fahrrad-Club ADFC initiiert, folgten zahlreiche Mitarbeiter unserem Aufruf zur Teilnahme. Das Ziel: Mindestens 20 Tage, egal bei welcher Wetterlage, zum Arbeitsplatz radeln. So fördern wir die Gesundheit der Mitarbeiter und den Umweltschutz. Einen doppelten Vorteil, in diesem Fall weniger Kosten und weniger CO₂, bringt auch der im Oktober 2013 eingeführte Flughafen-Shuttle. Er steht den Mitarbeitern der Düsseldorf ERGO Zentrale drei Mal werktäglich zur Verfügung.

Weniger Wasser, Papier und Abfälle

Im Rahmen unseres Umweltmanagements achten wir bei ERGO auch darauf, den täglichen Verbrauch von Wasser und Papier zu reduzieren. Weltweit betrug dieser 2013 je Mitarbeiter durchschnittlich 14,5 Kubikmeter beziehungsweise 29 Kilogramm. Das verwendete Drucker- und Kopierpapier war 2013 zu 54,5 Prozent recycelt. Durch Tipps für unsere Mitarbeiter zur Abfallvermeidung und -trennung sorgen wir für weniger Abfälle und eine möglichst hohe Rückführungsquote in die Materialkreisläufe.



DAS UK – Zertifizierung nach Carbon Trust Standard

Auf internationaler Ebene zeichnet sich bei der Implementierung unserer Strategie der Klimaneutralität in besonderem Maße die DAS UK aus. Auch 2013 hat die Gesellschaft an den einzelnen Standorten zahlreiche Energieeffizienzmaßnahmen umgesetzt. So wurde zum Beispiel eine Photovoltaikanlage in der Zentrale in Bristol installiert. Nach erfolgreicher Inbetriebnahme wird derzeit geprüft, diese Technik auch an anderen Standorten einzusetzen. DAS UK ist nach ISO 14001 und nach der internationalen Norm Carbon Trust Standard zertifiziert. Das Unternehmen engagiert sich auch in der Initiative „Bristol Green Capital“. Ihr Ziel ist es, 2015 von der Europäischen Kommission als „European Green Capital“ anerkannt zu werden.



Biodiversität auf unseren Dächern

Der ERGO Standort Köln wurde 2013 mit dem ersten Platz des Wettbewerbs „Firmengärten“ ausgezeichnet. Das Land Nordrhein-Westfalen kürte damit Unternehmen aus dem Großraum Köln, deren Firmengärten ökologischen, sozialen und ästhetischen Ansprüchen folgen. Überzeugt haben die Jury vor allem die Kombination von Innen- und Außenraumgestaltung und die Dimension unseres Firmengartens, der sich aus Dachterrassen mit großer Pflanzenvielfalt und begrünten Innenhöfen zusammensetzt.

Förderung regenerativer Energien

CO₂-Emissionen, die im Rahmen unseres Geschäftsbetriebs entstanden und nicht vermieden oder verringert werden konnten, kompensieren wir durch den Kauf entsprechender CO₂-Zertifikate. Bei deren Auswahl legen wir Wert darauf, dass neben der Vermeidung von CO₂-Emissionen auch positive Effekte auf die örtliche Infrastruktur und Bevölkerung erzielt werden. Folgende Klimaschutzprojekte wurden 2013 von ERGO gefördert:

- Bau einer Geothermieanlage südwestlich von Jakarta, Indonesien
- Bau einer Windkraftanlage in der Provinz Shandong, China
- Bau einer Solaranlage in Gujarat, Indien
- Versorgung der Bevölkerung mit energieeffizienten Kochöfen und damit Verringerung von Baumrodungen in der Region Kampala, Uganda

Sensibilisierung ist aktiver Umweltschutz

Einen wichtigen Hebel für aktiven Umweltschutz sehen wir darin, unsere Mitarbeiter zu informieren und zu sensibilisieren. An allen Standorten finden, über das Jahr verteilt, unterschiedlichste Aktionen statt. Die Mitarbeiter erfahren dabei, mit welchen konkreten Maßnahmen ERGO zur Ressourcen-

schonung beiträgt. Sie erhalten aber auch Tipps, wie sie – am Arbeitsplatz und zu Hause – noch umweltfreundlicher handeln können. Das Zusammenspiel von Klimawandel, Wetterextremen und Versicherungsschäden erklären die Experten des Corporate Climate Center unserer Muttergesellschaft Munich Re. Im Rahmen einer deutschlandweiten Roadshow besuchten sie 2013 anlässlich der CR-Infotage von ERGO unsere Standorte Berlin, Hamburg, Köln, Mannheim und München. Dabei bekamen unsere Mitarbeiter die Gelegenheit, energieeffiziente LED-Leuchten sowie Car-Sharing-Angebote für den Privatgebrauch zu testen.

Gefördert von der EnergieAgentur.NRW kam zum Jahresbeginn 2014 an unserem Standort Köln das „Energieberatungsmobil“ zum Einsatz. Fachkompetente Ingenieure erklärten anhand von Modellen, Schautafeln und im Gespräch zahlreiche Möglichkeiten, Energie effizient zu nutzen. Besonderer Service: Wer seine Strom- und Energierechnungen und etwas Zeit mitbrachte, erhielt einen persönlichen Energieverbrauchscheck. Am 23. März beteiligte sich ERGO auch an der weltweiten Aktion Earth Hour 2013. Pünktlich um 20.30 Uhr gingen in der Düsseldorfer Zentrale für eine Stunde alle Lichter aus – ein sichtbares Zeichen für den Klimaschutz.

Umweltwoche am Standort Hamburg

Im Vorfeld zur Umweltzertifizierung des ERGO Standortes Hamburg und unter wesentlicher Gestaltung des Arbeitskreises Umwelt fand im November 2013 eine Umweltwoche statt. In Führungen durch das Gebäude konnten sich die Mitarbeiter darüber informieren, was ERGO konkret in puncto Umweltschutz unternimmt. Eine Fotoaktion der Auszubildenden widmete sich der Frage: Was tut unser Unternehmen schon für den Umweltschutz und wie können wir noch mehr dazu beitragen? Eingebunden waren zusätzlich externe Dienstleister wie die Deutsche Bahn und der Car-Sharing-Anbieter car2go.





Petra T. und ihre Kollegen haben auch 2013 zahlreiche Geschenkpakete für bedürftige Kinder und Jugendliche aus dem rumänischen Kreis Arad gepackt – insgesamt 437 kamen zusammen. Sie folgten dem Spendenaufruf des Vereins „ergo: wir helfen e.V.“. Neben sozialen Projekten ist das Thema Bildung Schwerpunkt unseres gesellschaftlichen Engagements.

Gesellschaft

Mut machen, Ziele verwirklichen



Mit unserem gesellschaftlichen Engagement wollen wir benachteiligten Menschen Mut machen, ihre persönlichen Ziele zu verwirklichen. Auch sie sollen eine faire Chance bekommen, sich in Leben und Beruf bestmöglich zu entfalten. In den Bereichen „Bildung“ und „soziale Projekte“ fördern wir insbesondere Kinder und Jugendliche. Aber auch die Hilfe für Menschen, die unverschuldet in Not geraten sind, zählt dazu.

Ob Unternehmen der ERGO Gruppe mit finanziellen Mitteln helfen, unsere Mitarbeiter spenden oder sich als freiwillige Helfer engagieren: Vor Ort, im Kleinen wie im Großen und auf unterschiedliche Weise tragen wir durch konkrete Maßnahmen dazu bei, etwas zum Besseren zu verändern. Wir gehen pragmatisch und ergebnisorientiert vor und bevorzugen langfristig angelegte Projekte.

192 Projekte wurden 2013 deutschlandweit gefördert.

Menschen befähigen

Das gesellschaftliche Engagement der ERGO Gruppe soll Menschen in erster Linie dazu befähigen, für sich selbst und für andere Verantwortung zu übernehmen. Weil Bildung dafür die beste Grundlage schafft, liegt hier unser Schwerpunkt.

Innovative Bildungsansätze

2013 hat ERGO die Aufbauphase der Online-Plattform „Bildungsstifter“, die besonders wirkungsvolle Bildungsinnovationen mit unterstützungswilligen Partnern zusammenführt, weiter unterstützt. Zukünftig wollen wir den Fokus noch stärker auf die unmittelbare Förderung von Schülerprojekten legen, um den Nutzen für die einzelnen Schüler direkt erlebbar zu machen. Innovative Ansätze für bessere Chancen und neue Wege zu Bildung bleiben dabei weiterhin Schwerpunkt des gesellschaftlichen Engagements von ERGO.

ERGO Stiftung

Seit 1999 nimmt die ERGO Stiftung „Jugend & Zukunft“ eine besondere Rolle unter unseren Engagements der Bildungsförderung ein. Das Stiftungsvermögen beläuft sich mittlerweile auf 8,3 Millionen Euro. Unterstützt werden gemeinnützige und öffentliche Träger von Projekten. 2013 flossen rund 30.000 Euro in Initiativen, die benachteiligten Kindern und Jugendlichen Hilfe zur Selbsthilfe bieten. Dazu gehört zum Beispiel das Projekt „Job-Lokomotive“, das sozial schlechter gestellte Jugendliche bei der Entwicklung beruflicher Perspektiven unterstützt. Darüber hinaus fokussiert sich die Stiftung auf innovative Bildungskonzepte: Der 2013 bundesweit ausgelobte Bildungspreis will jungen Projekten mit Entwicklungspotenzial mehr Kraft verleihen. Die Sieger werden im Jahr 2014 ermittelt und geehrt. Bereits im Berichtsjahr erhielt die vom Verein Gesellschaft für freie Bildung e.V. geschaffene Online-Community „Serlo“ einen Sonderpreis. Diese Plattform stellt Schülern kostenlos professionelle Lernsoftware und didaktisch wertvolle Lernmaterialien zur Verfügung (www.serlo.org).

In der Not spürbar etwas bewegen

Eine Versicherung hilft, wenn Menschen in Not geraten. Das ist Teil unseres Geschäfts und der zweite Schwerpunkt unseres sozialen Engagements, mit dem wir schnelle und wirksame humanitäre Hilfestellungen geben. Die größte Spendenaktion 2013 kam den Opfern der Flutkatastrophe in Deutschland zugute. Durch die gemeinsame Initiative von Mitarbeitern, dem Verein „ergo: wir helfen“ und der ERGO Gruppe kamen 105.000 Euro zusammen. Die Gelder konnten

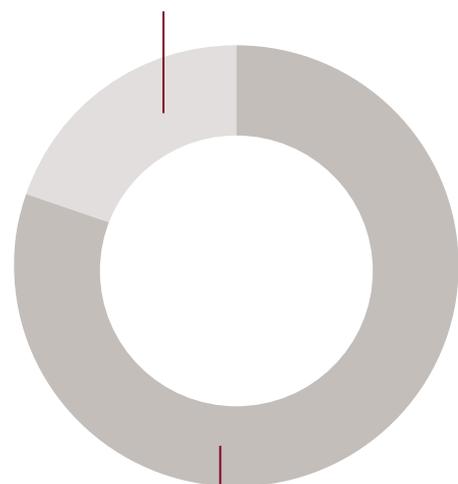
in der akuten Hochwasserlage für Evakuierungen, die Einrichtung von Notunterkünften sowie die Versorgung der Betroffenen verwendet werden. Die verbleibenden Mittel werden für den Wiederaufbau eingesetzt.

Engagierte ERGO Mitarbeiter

Aus der Belegschaft heraus entstanden, leistet der gemeinnützige Verein „ergo: wir helfen“ wertvolles soziales Engagement vorwiegend zugunsten von Kindern, die Hilfe und Zuwendung brauchen. Rund 4.600 Mitglieder – aktive und ehemalige Mitarbeiter von ERGO sowie Außendienstpartner – verzichten auf die Centbeträge ihrer Gehalts- bzw. Provisionsabrechnung und/oder spenden monatlich maximal 1,50 Euro. ERGO engagiert sich mit einer Verdopplung der so gesammelten Spenden und unterstützt damit die Vereinsarbeit. 2013 wurden 73 Projekte mit insgesamt 140.337 Euro gefördert.

Ausgaben 2013 für das gesellschaftliche Engagement in Deutschland

354.553 Euro für soziale Projekte



1.455.581 Euro für Bildungsförderung

Für die Gesellschaft vor Ort

Mit ihren gesellschaftlichen Engagements leistet ERGO in vielen Ländern konkrete Beiträge, um Menschen neue Perspektiven zu eröffnen. Einige Beispiele der von unseren internationalen Einheiten 2013 unterstützten Projekte sind auf dieser Corporate Citizenship-Landkarte beschrieben.



1 Deutschland

Zugang zu klassischer Musik

Themen, die Jugendliche bewegen, eine ungewöhnliche Inszenierung, Livekameras und die Düsseldorfer Symphoniker: Eine auf den ersten Blick gegensätzliche Rezeptur ist das Konzept der 3-2-1 IGNITION der Jungen Tonhalle in Düsseldorf. Diese Konzertreihe bringt jungen Menschen klassische Musik näher. ERGO unterstützt das Projekt seit 2009. Im Berichtsjahr förderten wir mit 40.000 Euro die Inszenierungen „Psst, brauchst Du was zum Ballern?“, „Der Mozart Code“ und „Großstadtrauschen“.



2 Litauen

Kreative App für sicheres Fahren

Aus der Sicht eines Kindes bewertet die von ERGO Litauen entwickelte App das Fahrverhalten des Nutzers. GPS-gestützt werden Geschwindigkeit, Brems- und Beschleunigungswerte gemessen und honoriert. Erreicht der Fahrer 100 Punkte, bekommt er einen Nachlass auf eine ERGO Versicherungspolice. Mit dieser 2013 gestarteten Aktion erreichten wir innerhalb kurzer Zeit 90 Prozent aller litauischen Autofahrer von 18 bis 41 Jahren.



3 Griechenland

Fit bleiben und helfen

Bereits zum zweiten Mal engagierte sich ERGO Griechenland für den „Ladies Run“, eine Initiative in Athen, die ausschließlich Frauen bestreiten. Mit dabei ist auch ein ERGO Team. Neben der finanziellen Unterstützung versicherte ERGO alle Teilnehmerinnen des Laufes. Die gesammelten Gelder kamen 2013 der Organisation DESMOS zugute, die dadurch mehr als 2.000 gynäkologische Vorsorgeuntersuchungen für mittellose Frauen ermöglichte.



4 Slowakei

Hilfe für Familien schwerkranker Kinder

Familien schwerkranker Kinder aus der Region um Bratislava bekommen kostenlos und rund um die Uhr Hilfestellung von der Organisation Plamienok, n. o. Das Angebot reicht von medizinischer und psychologischer Betreuung bis hin zu Freizeitaktivitäten. Die D.A.S. Slowakei und ihre Mitarbeiter fördern diese Initiative seit 2011. Zahlreiche Mitarbeiter spenden jährlich zwei Prozent ihrer Steuer an Plamienok. Zudem unterstützt die D.A.S. mit einer kostenlosen Rechtsschutzversicherung und übernimmt die monatlichen Telefongebühren der Organisation.



5 Republik Moldau

Kindern ein neues Zuhause geben

190 verwaiste und von den Eltern zurückgelassene Kinder und Jugendliche aus der Republik Moldau finden in der „Stadt der Kinder“ in Pîrîta ein neues Zuhause. Rund 100 Mitarbeiter der Sozialorganisation CONCORDIA geben den jungen Menschen eine Zukunft. D.A.S. Österreich und ihre Belegschaft fördern die Organisation seit 14 Jahren mit regelmäßigen Spendenaktionen. Dabei wird der gesammelte Betrag der Mitarbeiter durch das Unternehmen verdoppelt. Insgesamt 44.000 Euro kamen so schon zusammen.



6 China

Mit Büchern Horizonte eröffnen

Ob Fachbücher oder Belletristik – lesen erweitert den Horizont der Menschen. Dieses Ziel verfolgt das Projekt „Reading Corner“ der ERGO in China. In sechs Dörfern der Provinz Shandong wurden 2013 zehn solcher Lesecken eingerichtet. Ausgestattet mit jeweils mehr als 300 Büchern und Mobiliar, sind sie an öffentlich zugängigen Standorten wie Schulen platziert. 2014 sollen weitere acht Reading Corners installiert werden.

Unser Engagement online

Weitere Projekte unseres internationalen gesellschaftlichen Engagements stellen wir auf unserer Website vor:

www.ergo.com/verantwortung

Daten und Fakten

Grundlage unternehmerischer Verantwortung

Mit detaillierten Kennzahlen in den Bereichen Finanzen, Mitarbeiter, Umwelt und Gesellschaft machen wir unsere Leistungen und Fortschritte im Bereich Nachhaltigkeit transparent und messbar. Sie dienen uns als Basis zur systematischen Weiterentwicklung unserer unternehmerischen Verantwortung.

Unsere Finanzkennzahlen

Für 2013 konnte ERGO mit einem Konzernergebnis von 436 Mio. Euro ein gutes Ergebnis vorweisen. Der Umsatz war dagegen rückläufig: Die gesamten Beitragseinnahmen beliefen sich auf 18,1 Mrd. Euro. Die marktweit schwierige Situation in der Lebensversicherung konnten wir auf der Umsatzseite nicht vollständig kompensieren. Zu dem erfreulichen Konzernergebnis haben alle Geschäftsfelder beigetragen.

		2013	2012 ¹	Veränderung Vorjahr (%)
Gesamte Beitragseinnahmen	Mio. €	18.132	18.562	-2,3
Gebuchte Bruttobeiträge	Mio. €	16.770	17.091	-1,9
Versicherungsleistungen (brutto)	Mio. €	16.999	17.562	-3,2
Ergebnis aus Kapitalanlagen	Mio. €	4.959	5.268	-5,9
Operatives Ergebnis	Mio. €	732	958	-23,6
Konzernergebnis	Mio. €	436	290	50,2
Kapitalanlagenbestand	Mio. €	126.440	125.400	0,8
Versicherungstechnische Rückstellung (netto)	Mio. €	124.184	120.884	2,7
Eigenkapital	Mio. €	4.622	4.572	1,1

Legende

¹ Vorjahreswerte angepasst aufgrund IAS 8.

Gesamte Beitragseinnahmen nach Geschäftsfeldern

		2013	2012	Veränderung Vorjahr (%)
Leben Deutschland	Mio. €	4.537	4.754	-4,6
Gesundheit	Mio. €	4.840	4.932	-1,9
Komposit Deutschland	Mio. €	3.267	3.138	4,1
Direktversicherung	Mio. €	1.156	1.212	-4,6
Reiseversicherung	Mio. €	455	460	-1,1
International	Mio. €	3.877	4.066	-4,6
Gesamt	Mio. €	18.132	18.562	-2,3

Unsere Mitarbeiterkennzahlen

Die vielfältigen Potenziale unserer knapp 30.000 Mitarbeiter wollen wir in jeder Lebensphase fördern. 2013 haben wir unsere Datenbasis für die Mitarbeiterkennzahlen international ausgebaut – zum Beispiel bezüglich der Altersstruktur unserer Belegschaft. Das Durchschnittsalter stieg 2013 mit 42,1 Jahren erneut an. Die deutliche Alterung unserer Mitarbeiter unterstreicht die Notwendigkeit einer lebensphasen- und altersgerechten Personalpolitik.

Internationale Mitarbeiterkennzahlen der ERGO Gruppe¹

		2013	2012	2011
Mitarbeiter gesamt		29.595	29.768	31.311
Mitarbeiter nach Region in %	Deutschland	62,9	64,5	63,0
	Übriges Europa	36,8	35,3	34,1
	Sonstiges Ausland	0,3	0,3	2,9
Mitarbeiter nach Funktion	Innendienst	24.240	24.166	25.352
	Angestellter Außendienst	5.355	5.602	5.959
	Selbstständiger Außendienst	15.983	17.862	19.087
Anteil von Frauen und Männern in %	Gesamtbelegschaft Frauen	57,0	56,9	56,4
	Gesamtbelegschaft Männer	43,0	43,1	43,6
Frauen in Managementpositionen in %		30,8		
Konzernzugehörigkeit in Jahren		12,9	12,2	11,4
Durchschnittsalter in Jahren		42,1	41,3	40,6
Altersstruktur in %	Mitarbeiter unter 30	16,7		
	Mitarbeiter zw. 30 und 50 Jahren	62,3		
	Mitarbeiter über 50 Jahre	21,0		
Mitarbeiter nach Beschäftigungsverhältnis in %	Mitarbeiter in Vollzeit	75,8		
	Mitarbeiter in Teilzeit	20,8		
	Ruhendes Arbeitsverhältnis	3,3		

Im Berichtsjahr wurde die Datenbasis für die Kennzahlen zur Altersstruktur und dem Beschäftigungsverhältnis unserer Mitarbeiter auf das Ausland und den angestellten Außendienst erweitert. Daher ist ein Vergleich mit den Jahren 2012 und 2011 nicht möglich. Die Kennzahlen der vergangenen Jahre für den Innendienst im Inland können online eingesehen werden auf www.ergo.com/verantwortung unter „Daten & Fakten“.

Mitarbeiterkennzahlen der ERGO Gruppe in Deutschland

		2013	2012	2011
Frauen in Managementpositionen in % ¹	Frauenanteil	21,8	21,4	21,0
Anzahl Auszubildende	Inkl. Azubis in Agenturen	1.294	1.485	1.551
	Exkl. Azubis in Agenturen	1.052	1.212	1.252
Ausbildungsquote in %		5,8	6,5	6,5
Beschäftigte mit Schwerbehinderung ²		1.057 ¹	688 ³	618 ³
Krankenstand in % ³		6,7	6,5	5,7
Fluktuationsrate in %		6,3 ¹	4,1 ³	7,5 ³
Weiterbildungskosten je Mitarbeiter in €		683	682	791
Weiterbildungstage je Mitarbeiter		3,8	3,3	3,7

Legende

1 Innendienst und angestellter Außendienst

2 Inkl. Gleichstellung

3 Innendienst

Ausgaben für Spenden und soziale Sponsoringaktivitäten

Wir wollen die Gesellschaft stärken, in der wir leben und arbeiten, indem wir Menschen helfen, ihre Potenziale zu entfalten. 2013 haben wir unsere Ausgaben für unser gesellschaftliches Engagement erhöht und fördern zunehmend Bildungsprojekte – denn sie bilden den strategischen Schwerpunkt unserer Spenden und sozialen Sponsoringaktivitäten.

Ausgaben für Spenden, Mitgliedschaften und Sponsorings

		2013	2012	2011
Wissenschaft/Bildung	€	1.137.581	816.901	576.707
Soziale Projekte	€	354.553	268.715	478.493
Gesundheit/Sport	€	238.000	304.770	276.065
Musik/Kultur	€	80.000	112.881	121.946
Gesamt	€	1.810.134	1.503.267	1.453.211

Parteispenden von insgesamt 75.000 Euro wurden 2013 zu gleichen Teilen auf CDU, CSU, SPD, Grüne und FDP verteilt. Mitgliedsbeiträge an parteinahe Organisationen lagen bei 18.000 Euro.

Unsere Umweltkennzahlen

Um unseren ökologischen Fußabdruck zu verkleinern, haben wir ein systematisches Umweltmanagement mit entsprechender Datenerfassung etabliert, die wir gruppenweit kontinuierlich ausbauen. So konnten wir 2013 den Abdeckungsgrad unserer Umweltkennzahlen erneut steigern: Das zertifizierte Umweltmanagement deckt in der gesamten ERGO Gruppe 42,2 Prozent und in Deutschland 63,8 Prozent unserer Mitarbeiter ab – das sind mehr als doppelt so viele wie noch 2010. Entsprechend der verbesserten Datenbasis haben wir die Kennzahlen der vergangenen Jahre angepasst.

Datenabdeckung in Bezug auf Mitarbeiter in %

	2013	2012	2011
Papier	84,1	85,2	79,2
Direkter Energieverbrauch	79,1	65,8	59,9
Elektrizität	80,6	70,8	64,6
Indirekte Energie	78,1	66,3	57,5
Wärmeerzeugung vor Ort	78,8	65,4	58,7
Wasser	80,2	70,0	63,9
Abfall	78,8	68,3	62,3
Transport	83,9	87,0	84,3

Unsere Klimabilanz konnten wir 2013 durch verschiedene Modernisierungsarbeiten an den Standorten verbessern – unter anderem durch Umbaumaßnahmen am Standort Köln, was zu einer Reduzierung unseres Müllaufkommens um 29 Prozent beitrug. Seit 2013 erzeugen wir mit einer neu installierten Solaranlage am DAS Standort in Bristol, Großbritannien, klimafreundliche Solarenergie. Trotz einer gestiegenen Kilometeranzahl für Dienstreisen ist der Benzinverbrauch 2013 deutlich gesunken, was auf Eco-Fahrtrainings und die Modernisierung der Fahrzeugflotte zurückzuführen ist. Der Heizbedarf ist aufgrund des kalten Winters 2012/2013 im Berichtsjahr deutlich angestiegen. Erhöhte Abfallmengen im Jahr 2012 ergaben sich vor allem durch Umbau- und Renovierungsmaßnahmen an inländischen Standorten – insbesondere in Düsseldorf. Auffällige Veränderungen bezüglich des indirekten Energieverbrauchs im Bereich Fernkühle und -wärme liegen in der Ausweitung unserer Datenerfassung begründet.

Umweltkennzahlen¹

		2013	2012	2011
Papierverbrauch gesamt in t		857	983	1.043
Papierverbrauch je Mitarbeiter in t ²		0,03	0,03	0,03
Anteil Recyclingmaterial am Gesamtmaterialeinsatz in t ³		467	467	635
Anteil Recyclingpapier		54,46	47,53	60,88
Direkter Energieverbrauch in Gigajoule (GJ)		642.401,55	691.002,24	794.687,20
Direkter Energieverbrauch nach Primärenergiequelle in GJ	Erdgas	202.150	308.390	383.022
	Erdgasverbrauch für BHKW ⁴	439.182	381.895	410.491
	Heizöl	0	0	467
	Treibstoff für Notstromaggregat	979	717	707
	Solarenergie	99	0	0
Direkter Energieverbrauch je Mitarbeiter in GJ		21,71	23,21	25,38
Indirekter Energieverbrauch in GJ		584.749	509.617	587.366
Indirekter Energieverbrauch nach Primärenergiequelle in GJ	Eingekaufte Elektrizität	115.503	141.725	175.938
	Bezogener Ökostrom	180.557	160.032	188.626
	Fernkühle	26.979	16.819	15.599
	Fernwärme	261.710	191.041	207.203
Indirekter Energieverbrauch je Mitarbeiter in GJ		19,76	17,12	18,76
Gesamtwasserentnahme nach Quellen in m ³ ⁵		429.118	452.986	519.670
Wasserverbrauch je Mitarbeiter		14,50	15,22	16,60
Treibhausgasemissionen in kg		99.656.941	103.654.786	115.199.310
Treibhausgasemissionen in kg	Scope 1 ⁶	45.921.716	48.078.746	54.537.518
	Scope 2 ⁷	42.470.790	40.681.781	48.165.027
	Scope 3 ⁸	11.264.431	14.894.259	12.496.765
Treibhausgasemissionen je Mitarbeiter in kg		3.367	3.482	3.679
Abfall in t		7.476	9.616	7.867
Abfall nach Art und Entsorgungsmethode in t	Recyceltes Material	4.769	4.481	4.113
	Thermische Verwertung	1.333	1.593	1.580
	Deponieabfall	472	509	533
	Spezielle Abfallentsorgung zur Wiederverwertung	173	48	169
	Biomüll	467	633	1.242
	Sonstiger Abfall	261	2.352	229
Abfall je Mitarbeiter in t		0,25	0,32	0,25
Geschäftsreisen in km		108.827.644	106.397.943	117.641.194
Geschäftsreisen je Mitarbeiter in km		3.677,23	3.574,24	3.757,18

Legende

- 1 Die Ausweitung der Datenerfassung, vor allem mit Blick auf die internationalen Standorte von ERGO, hat rückwirkende Veränderungen bei den Kennzahlen zur Folge, da die Verbrauchsberechnung auf einer erweiterten und verbesserten Grundlage durchgeführt wurde.
- 2 Beinhaltet Drucker- und Kopierpapier
- 3 Bezieht sich auf Recyclingpapier für Drucker und Kopierer
- 4 Blockheizkraftwerk
- 5 Es wird ausschließlich Leitungswasser verwendet.
- 6 Umfasst direkte Energie und Pkw-Dienstreisen
- 7 Umfasst indirekte Energie
- 8 Umfasst Papier, Wasser, Abfall, Flug- und Bahnreisen

Ziele und Maßnahmen

Ziele	Termin	Maßnahmen (bis 30. März 2014)
Wirtschaft		
Integration von Nachhaltigkeitskriterien in das Kerngeschäft	laufend	<p>Fortschritte im Projekt „CR in Business“:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Versicherungsverträge: Systematische Berücksichtigung von ESG-Aspekten (ökologische, soziale und Corporate Governance-Kriterien) in den Zeichnungsrichtlinien (Testphase 2013) • Produktentwicklung: systematische Prüfung und Bewertung jedes neuen Produkts anhand von ESG-Kriterien (Testphase 2013) • Erarbeitung von Positionspapieren zu sensiblen Themen für das Geschäft, z.B. einer „Banned Weapons“-Richtlinie (2013 verabschiedet)
Ausbau der Kundenorientierung	laufend	<ul style="list-style-type: none"> • Ausweiten der Kundenbefragungen auf alle Kundenkontaktpunkte in Deutschland und Einführung eines systematischen Feedbackprozesses zur Verbesserung • Aufbau eines zentralen Vorstandsressorts zur Bündelung von kundenorientierten Aufgaben (Start: 1. April 2014) • Ausbau digitaler Kundenservices • Auswahl der Mitglieder für die zweite Amtszeit des ERGO Kundenbeirats ab April 2014 • Systematisches Einbinden von Kundeninteressen in die Produktentwicklung • Ganzheitlicher Beratungsansatz im Vertrieb standardisiert; technisch unterstützte, umfassende Analyse der Kundenbedürfnisse
Verantwortungsvolles Kapitalanlagen-Management	laufend	<ul style="list-style-type: none"> • General Investment Guidelines von Munich Re sowie UN Principles für Responsible Investment (UN PRI) als Orientierungsrahmen (seit 2006)
Sicherstellung von regelkonformem Verhalten	laufend	<ul style="list-style-type: none"> • Beitritt zum GDV Verhaltenskodex für den Vertrieb (Juli 2013) • Durchführung von 69 Compliance-Schulungen für Führungskräfte (2013) • Information, Beratung und Überwachung durch eigene Compliance-Abteilung im Ressort des Vorstandsvorsitzenden (seit 2012)
Mitarbeiter		
Steigerung der Mitarbeiterzufriedenheit	laufend	<ul style="list-style-type: none"> • Stichprobenbefragung von rund 2.200 Mitarbeitern (2013) in Ergänzung der zweijährlichen umfassenden Befragung
25 % Frauen in Managementpositionen deutschlandweit	2020	<ul style="list-style-type: none"> • Frauenanteil in Managementpositionen bei 21,8 % in Deutschland (2013) • Mentoringprogramm für weibliche Führungskräfte in Deutschland zum dritten Mal aufgelegt (2013) • Genderweek zur Mitarbeitersensibilisierung am Standort Düsseldorf (2013)
Bessere Vereinbarkeit von Beruf und Familie	laufend	<ul style="list-style-type: none"> • Audit „berufundfamilie“ an den deutschen Verwaltungsstandorten zum vierten Mal in Folge erfolgreich umgesetzt (2013) • Fortsetzung des Pilotprojekts: Führen in Teilzeit – Arbeitszeitreduktion für Führungskräfte (seit 2012) • Fortsetzung der familienunterstützenden Angebote zur Flexibilisierung der Arbeitszeit (z.B. Umwandlung von Sonderzahlungen in Freizeit oder befristete Teilzeit) • Initiierung eines Lebensphasen-Projekts mit 8 Auszubildenden und zweite Generationenwerkstatt (2013) zur Weiterentwicklung der lebensphasenorientierten Personalpolitik
Mitarbeitersensibilisierung für Nachhaltigkeit	laufend	<ul style="list-style-type: none"> • Roll-out CR-Infotage auf die Standorte Hamburg, Berlin, Köln, Mannheim und München (2013)
Mitarbeiterförderung durch Aus- und Weiterbildung	laufend	<ul style="list-style-type: none"> • Entwicklungsprogramm „Fokus Führung“ für Führungskräfte und „Upward Feedback“ zur Führungskräftebewertung durch Mitarbeiter etabliert, neuen Talent-Identifikations-Prozess eingeführt (2013) • Start eines Jahrgangsbesten-Programms zur Förderung ehemaliger Auszubildender (2013) • Beteiligung an der Brancheninitiative der Deutschen Versicherungswirtschaft e.V. „Gut beraten – Die Weiterbildung der Versicherungsvermittler in Deutschland“ (2013)
Umwelt		
Gruppenweite Klimaneutralität und Senkung des Energie- und Ressourcenverbrauchs	2015	<ul style="list-style-type: none"> • Geschäftsbetrieb ist neben Deutschland in Italien, Österreich und Großbritannien CO₂-neutral (2013) • Modernisierung der Klima-, Heizungs- und Kältetechnik an den Standorten Köln (2013 abgeschlossen) und Hamburg (im Umbau) • Aufnahme des Regelbetriebs eines zweiten Blockheizkraftwerks am Standort Düsseldorf (2013) • 1.400 PC durch ressourcenschonendere Netzwerkcomputer deutschlandweit ausgetauscht (bis März 2014); Austausch von 10.000 Geräten bis 2015 geplant • Umstellung der Dienstwagenflotte auf treibstoffsparende Fahrzeugklassen (2013) • CO₂-Zertifikate in Höhe von 53.000 Tonnen eingekauft (1. Januar bis 31. Dezember 2013, für Deutschland, Italien, Österreich und Großbritannien) • Ausbau der Erfassung der Umweltkennzahlen an den internationalen Standorten
Abdeckungsgrad von 75 % der Mitarbeiter durch das Umweltmanagementsystem	2015	<ul style="list-style-type: none"> • Standort Hamburg 2013 neu zertifiziert, somit sind 8 deutsche Standorte sowie 5 Standorte von DAS in Großbritannien und Irland zertifiziert • 42,2 % aller Mitarbeiter deckt das nach ISO 14001 zertifizierte Umweltmanagementsystem ab
Gesellschaft		
Förderung von Bildung	laufend	<ul style="list-style-type: none"> • Bildungsprojekte mit insgesamt 1.455.581 Euro in Deutschland gefördert (1. Januar bis 31. Dezember 2013)
Unterstützung von sozialen Projekten	laufend	<ul style="list-style-type: none"> • Unterstützung von Projekten für Menschen in Not mit insgesamt 354.553 Euro und von 73 sozialen Projekten mit insgesamt rund 140.733 Euro durch ergo: wir helfen e.V. in Deutschland

GRI Index

Indikator	Status	Verweis
Strategie und Analyse		
1.1 Vorwort des Vorstands- oder Aufsichtsratsvorsitzenden	●	S. 1
1.2 Zentrale Nachhaltigkeitsauswirkungen, -risiken und -chancen	●	S. 1, 4–9, 36
Organisationsprofil		
2.1 Name der Organisation	●	S. 2
2.2 Wichtigste Marken, Produkte bzw. Dienstleistungen	●	S. 2/3
2.3 Organisationsstruktur	●	S. 2/3; Geschäftsbericht 2013 S. 140–150
2.4 Hauptsitz der Organisation	●	S. 2/3, 41
2.5 Länder mit Geschäftstätigkeitsschwerpunkt	●	S. 3; www.ergo.com/de/Unternehmen/Overview/ERGO-International
2.6 Eigentümerstruktur und Rechtsform	●	S. 3; Geschäftsbericht 2013 S. 136
2.7 Märkte	●	S. 2/3; www.ergo.com/de/Unternehmen/Overview/ERGO-International/Geschaeftsfelder
2.8 Größe der Organisation	●	S. 2/3, 32/33; Geschäftsbericht 2013 S. 48–50
2.9 Signifikante Änderungen im Berichtszeitraum	●	S. 32; Geschäftsbericht 2013 S. 19–22
2.10 Auszeichnungen	●	S. 1, 13/14, 19
Berichtsparameter		
3.1 Berichtszeitraum	●	S. 41
3.2 Veröffentlichung des letzten Berichts	●	S. 41
3.3 Berichtszyklus	●	S. 41
3.4 Ansprechpartner	●	S. 41
3.5 Vorgehensweise zur Auswahl der Berichtsinhalte	●	S. 41 (Die inhaltlichen Schwerpunkte des Berichts wurden entsprechend der vier strategischen Handlungsfelder von ERGO – Wirtschaft, Mitarbeiter, Umwelt und Gesellschaft – festgelegt.)
3.6 Bilanzierungsgrenzen des Berichts	●	S. 41
3.7 Einschränkungen des Berichtsumfangs	●	S. 41
3.8 Joint Ventures, Tochterunternehmen, ausgelagerte Tätigkeiten	●	S. 2/3, 41
3.9 Datenerfassung	●	S. 32–35
3.10 Änderungen Informationsdarstellung	●	S. 33/34
3.11 Änderungen Umfang, Berichtsgrenzen, Messmethoden	●	S. 32–35, 41
3.12 GRI Content Index	●	S. 37–39
3.13 Bestätigung durch externe Dritte	●	Der Bericht wurde nicht durch externe Dritte geprüft.
Unternehmensführung, Verpflichtungen und Engagement		
4.1 Führungsstruktur	●	Geschäftsbericht 2013 S. 6–8, 14/15; www.ergo.com/de/Unternehmen/Overview/Corporate-Governance/ERGO-Satzung
4.2 Unabhängigkeit des Aufsichtsratsvorsitzenden	●	Geschäftsbericht 2013 S. 14/15
4.3 Kontrollorgan der Unternehmensführung	●	Geschäftsbericht 2013 S. 14/15
4.4 Mechanismen für Aktionärs- und Mitarbeiterempfehlungen	●	Geschäftsbericht 2013 S. 14/15
4.5 Kopplung der Bezahlung der Führungsgremien an Unternehmensleistung	●	S. 22; Geschäftsbericht 2013 S. 7, 134
4.6 Mechanismen zur Vermeidung von Interessenkonflikten	●	S. 6/7
4.7 Qualifikation der Mitglieder des höchsten Leitungsorgans	●	S. 6/7 (Es ist ein Nominierungsausschuss vorhanden.)
4.8 Leitbilder, Verhaltenskodizes und Prinzipien	●	S. 6/7, 11–12
4.9 Kontrolle der Nachhaltigkeitsleistung durch das höchste Leitungsorgan	●	S. 6/7
4.10 Verfahren zur Bewertung der Nachhaltigkeitsleistung des höchsten Leitungsorgans	●	S. 6/7
4.11 Vorsorgeprinzip	●	Geschäftsbericht 2013 S. 31–41

Indikator	Status	Verweis
4.12 Extern entwickelte Vereinbarungen, Prinzipien oder Initiativen	●	S. 6/7
4.13 Mitgliedschaften	●	S. 6/7, 11, 16, 22
4.14 Einbezogene Stakeholdergruppen	●	S. 1, 7, 41
4.15 Auswahl der Stakeholder	●	S. 1, 7, 41
4.16 Einbeziehung von Stakeholdern	●	S. 1, 7, 12–14, 18–20, 22, 41
4.17 Fragen und Bedenken von Stakeholdern	●	S. 12–14, 19/20, 22
Ökonomische Leistungsindikatoren		
MA EC Managementansatz	●	S. 2/3, 10–12, 14–16, 32; Geschäftsbericht 2013 S. 10–13, 18–22
EC1 Erzeugter und ausgeschütteter wirtschaftlicher Wert	●	S. 32, 34; Geschäftsbericht 2013 S. 48–50
EC2 Finanzielle Auswirkungen des Klimawandels	●	S. 14–16
EC3 Umfang der betrieblichen sozialen Zuwendungen	●	S. 22; Geschäftsbericht 2013 S. 106–111
EC8 Infrastrukturinvestitionen und Dienstleistungen für das Gemeinwesen	●	S. 16
EC9 Art und Umfang indirekter wirtschaftlicher Auswirkungen	●	S. 14–16
Ökologische Leistungsindikatoren		
MA EN Managementansatz	●	S. 6/7, 24–27, 35/36
EN1 Eingesetzte Materialien nach Gewicht oder Volumen	●	S. 34/35
EN2 Anteil von Recyclingmaterial am Gesamtmaterialeinsatz	●	S. 34/35
EN3 Direkter Energieverbrauch nach Primärenergiequellen	●	S. 34/35
EN4 Indirekter Energieverbrauch nach Primärenergiequellen	●	S. 34/35
EN5 Energieeinsparungen	●	S. 25/26, 34/35
EN6 Energieeffiziente Produkte und Dienstleistungen	●	S. 13–16 (Es ist keine Berechnung von Kennzahlen möglich.)
EN7 Initiativen zur Reduktion des indirekten Energieverbrauchs	●	S. 24–27, 36
EN8 Gesamtwasserentnahme	●	S. 34/35 (Es wird ausschließlich Leitungswasser verwandt.)
EN16 Direkte und indirekte Treibhausgasemissionen	●	S. 34/35
EN17 Andere Treibhausgasemissionen	●	S. 34/35
EN18 Initiativen zur Verringerung der Treibhausgasemissionen	●	S. 24–27, 35/36
EN22 Abfall nach Art und Entsorgungsmethode	●	S. 34/35
EN26 Initiativen zur Verminderung von Umweltauswirkungen der Produkte	●	S. 11, 14–16, S. 24–27
EN29 Umweltauswirkungen des Transports der Produkte	●	S. 24–27 (Der Transport von Waren ist für eine Versicherungsgruppe im Vergleich zu produzierenden Unternehmen nicht relevant.)
Gesellschaftliche Leistungsindikatoren		
1. Arbeitspraktiken und menschenwürdige Beschäftigung		
MA LA Managementansatz	●	S. 6/7, 18–23, 36
LA1 Mitarbeiter nach Beschäftigungsverhältnissen und Regionen	◐	S. 33
LA2 Mitarbeiterfluktuation	◐	S. 33 (Es erfolgt keine Erhebung nach weiteren Kriterien.)
LA5 Mitteilungsfristen in Bezug auf wesentliche betriebliche Veränderungen	●	Wir halten die lokalen und nationalen gesetzlichen Mitteilungsfristen und -pflichten ein.
LA7 Verletzungen, Berufskrankheiten, Ausfalltage	◐	S. 33 (Als Finanzdienstleister ist das Risiko von Berufsunfällen und arbeitsbedingten Todesfällen gering.)
LA8 Gesundheitsvorsorge, Beratungsangebot in Bezug auf ernste Krankheiten	●	S. 23
LA10 Aus- und Weiterbildungsstunden	◐	S. 33
LA11 Wissensmanagement und Programme für lebenslanges Lernen	●	S. 21–23
LA13 Diversität der Mitarbeiter und leitender Organe	●	S. 20/21, 33, 36; Geschäftsbericht 2013 S. 14/15

Indikator	Status	Verweis
2. Menschenrechte		
MA HR Managementansatz	●	S. 6/7, 12, 20/21
HR1 Investitionsvereinbarungen, die Menschenrechte berücksichtigen	●	S. 6–9
HR6 Geschäftstätigkeiten, bei denen ein Risiko auf Kinderarbeit oder Zwangsarbeit besteht, bis und ergriffene Maßnahmen	●	Als Versicherungsgruppe hat dieses Thema für ERGO geringe Relevanz. Außerdem ist ERGO in Ländern vertreten, in denen dieses Thema gesetzlich geregelt ist. Somit bestehen bei unseren Geschäftstätigkeiten keine signifikanten Risiken. Über den Beitritt zum Global Compact des Mutterkonzerns Munich Re zeigt ERGO jedoch, dass Menschenrechtsverletzungen, wie Kinder- und Zwangsarbeit oder die Verletzung der Rechte der Ureinwohner, nicht toleriert würden.
HR7		
HR9 Vorfälle der Verletzung der Rechte der Ureinwohner	◐	
3. Gesellschaft		
MA SO Managementansatz	●	S. 6/7, 28–31
SO2 Geschäftseinheiten, die auf Korruptionsrisiken untersucht wurden	◐	S. 7 (Die Richtlinien sind im Internet zum Download verfügbar.)
SO3 Mitarbeiterschulungen bzgl. Antikorruption	◐	S. 7 (Die Richtlinien sind im Internet zum Download verfügbar.)
SO5 Teilnahme an der politischen Meinungsbildung	●	S. 34 (Die Beteiligung an der politischen Meinungsbildung wird über unseren Mutterkonzern Munich Re und die Abteilung Group Legal (Governmental Affairs) gesteuert. Schwerpunkte der Lobbyingarbeit liegen bei Fragen der nationalen, europäischen und internationalen Gesetzgebung zur Versicherungsaufsicht. Siehe auch http://www.munichre.com/corporate-responsibility/de/facts-and-figures/reporting/GRI-global-compact/index.html)
4. Produktverantwortung		
MA PR Managementansatz	●	S. 10–17
PR3 Grundsätze zur Produktkennzeichnung	●	S. 12–14
PR5 Kundenzufriedenheit	●	S. 12–14
PR6 Befolgung von Gesetzen, Standards und freiwilligen Verhaltensregeln in Bezug auf Werbung	●	S. 12–14
Finanzsektorspezifische Indikatoren		
FS1 Richtlinien mit ökologischen und sozialen Komponenten	●	S. 6/7, 11–12; www.ergo.com/de/Unternehmen/Overview/Corporate-Governance
FS2 Verfahren zur Erkennung und Bewertung ökologischer und sozialer Risiken	●	S. 6–9, 11–12, 16–17; Geschäftsbericht 2013 S. 31–41
FS3 Kontrollprozesse auf Kundenseite zur Einhaltung ökologischer und sozialer Anforderungen in Verträgen und Transaktionen	●	S. 6/7
FS4 Weiterbildung von Mitarbeitern zu ökologischen und sozialen Richtlinien und Prozessen	●	S. 6/7, 27
FS5 Dialog mit Kunden/Investoren/Geschäftspartnern zu ökologischen und sozialen Risiken	●	S. 7, 11–16
FS6 Anteil des Portfolios für Geschäftsbereiche	●	S. 32
FS9 Audits zur Beurteilung der Implementierung ökologischer und sozialer Richtlinien	●	S. 6/7, 11/12
FS11 Einlagen, die ökologischen oder sozialen Auswahltests unterworfen sind	◐	S. 16/17
FS13 Zugangsstellen in wenig besiedelten oder wirtschaftlich schwachen Gebieten	◐	S. 16
FS14 Initiativen zur Verbesserung des Zugangs zu Finanzdienstleistungen für benachteiligte Menschen	●	S. 16
FS15 Richtlinien für faire Gestaltung und Verkauf von Finanzdienstleistungen	●	S. 12–15

Legende:

● Über den GRI-Indikator wird vollständig berichtet. ◐ Über den GRI-Indikator wird teilweise berichtet. ○ Über den GRI-Indikator wird nicht berichtet.



Erklärung: Prüfung der Anwendungsebene durch die GRI

GRI bestätigt hiermit, dass **ERGO Versicherungsgruppe** ihren Bericht „ERGO Nachhaltigkeitsbericht 2013“ den GRI Report Services vorgelegt hat, die zum Schluss gekommen sind, dass der Bericht die Anforderungen der Anwendungsebene B erfüllt.

GRI Anwendungsebenen drücken den Umfang aus, in dem der Inhalt der GRI G3 in der eingereichten Nachhaltigkeitsberichterstattung umgesetzt wurde. Die Prüfung bestätigt, dass die geforderte Auswahl und Anzahl der Angaben für diese Anwendungsebene in der Berichterstattung enthalten ist. Die Prüfung bestätigt außerdem, dass der GRI-Content Index eine gültige Darstellung der vorgeschriebenen Offenlegungen gemäss den GRI G3 Richtlinien aufzeigt. Für die Methode siehe www.globalreporting.org/SiteCollectionDocuments/ALC-Methodology.pdf

Anwendungsebenen geben keine Beurteilung der Nachhaltigkeitsleistungen des Berichterstatters oder der Qualität der im Bericht enthaltenen Informationen wieder.

Amsterdam, 29. Juli 2014

Ásthildur Hjaltadóttir
Director Dienstleistungen
Global Reporting Initiative



Die Global Reporting Initiative (GRI) ist eine netzwerkbasierte Organisation, die den Weg für die Entwicklung des weltweit meist verwendeten Standards zur Nachhaltigkeitsberichterstattung bereitet hat und sich zu seiner kontinuierlichen Verbesserung und weltweiten Anwendung einsetzt. Die GRI-Leitfaden legen die Prinzipien und Indikatoren fest, die Organisationen zur Messung und Berichterstattung ihrer ökonomischen, ökologischen und sozialen Leistungen verwenden können. www.globalreporting.org

Disclaimer: Wo die entsprechende Nachhaltigkeitsberichterstattung externe Links enthält, einschliesslich audio-visuellen Materials, betrifft dieses Statement nur das bei GRI eingereichte Material zum Zeitpunkt der Prüfung am 17. Juli 2014. GRI schliesst explizit die Anwendung dieses Statements in Bezug auf jegliche spätere Änderungen dieses Materials aus.

Über diesen Bericht

Mit unserem dritten Nachhaltigkeitsbericht informieren wir unsere Interessengruppen (Stakeholder), wie wir unsere unternehmerische Verantwortung leben, welche Fortschritte wir gemacht haben und woran wir weiter arbeiten. Ein offener Stakeholderdialog ist die Basis, um die für ERGO wesentlichen Nachhaltigkeitsthemen und -maßnahmen zu bestimmen.

Internationale Standards

Die Berichterstattung folgt den Richtlinien der Global Reporting Initiative (GRI, Initiative zur Entwicklung eines Standards für Nachhaltigkeitsberichte) in der Version G3 sowie dem Branchen-Zusatzprotokoll für Finanzdienstleistungen. Die GRI hat die Einhaltung des Levels B geprüft und bestätigt. Die zehn Prinzipien des United Nations Global Compact sind eine weitere Leitlinie für den Bericht. Zu denen hat sich die Gruppe Munich Re, deren Teil ERGO ist, 2006 verpflichtet. Im CR-Portal von Munich Re wird die entsprechende Fortschrittsmitteilung jährlich aktualisiert (www.munichre.com/corporate-responsibility/de/).

Berichtszeitraum und -grenzen

Berichtszeitraum ist das Jahr 2013. Alle Aussagen beziehen sich auf die gesamte ERGO Versicherungsgruppe mit ihren Gesellschaften. Sollten Aussagen nur auf Teile der Gruppe zutreffen, machen wir das deutlich. Bei Kennzahlen nennen wir den Abdeckungsgrad, soweit relevant. Im Interesse der Aktualität haben wir wichtige Ereignisse bis zum 31. März 2014 aufgenommen.

Um die Lesbarkeit zu erleichtern, verwenden wir in diesem Bericht überwiegend die männliche Form bei Personenbezeichnungen. Gemeint sind grundsätzlich Frauen und Männer. Der Bericht erscheint jährlich in deutscher und englischer Sprache. Kontinuierliche Informationen zu Nachhaltigkeit bei ERGO bieten wir in unserem Portal zur Unternehmensverantwortung (www.ergo.com/verantwortung).

Ansprechpartner und Impressum

Bei Fragen zur unternehmerischen Verantwortung der ERGO Gruppe wenden Sie sich bitte an:

ERGO Versicherungsgruppe AG
Corporate Responsibility (CORD)
Heike Poganaz

Victoriaplatz 2
40198 Düsseldorf
Deutschland
Tel. +49 211 477-3088
Fax +49 211 477-2456
heike.poganaz@ergo.de

Mehr zur unternehmerischen Verantwortung finden Sie im Internet unter www.ergo.com/verantwortung

Herausgeber

ERGO Versicherungsgruppe AG
40198 Düsseldorf, Deutschland

Konzept, Text und Gestaltung

akzente kommunikation und beratung gmbh,
München

Fotografie

Christoph Bünten Fotografie,
Foundation Riga 2014

Druck

Druckstudio GmbH, Düsseldorf

Papier

Dieses Druckerzeugnis wurde CO₂-neutral produziert und auf Balance Pure-Papier gedruckt, das dem Ecolabel EU-Blume n°03/01/4 entspricht.



