

ARAG HOLDING SE

Nachhaltigkeitsbericht 2021



Vielen Dank an unsere mehr als 12 Millionen Kunden in 19 Ländern. Sie haben uns zum **weltweit größten Rechtsschutzversicherer** gemacht.

ARAG



Liebe Leserin, lieber Leser,

Nachhaltigkeit ist gut – darüber sind sich alle einig. Dabei ist angesichts der Vielschichtigkeit des Themas oft gar nicht so klar, was mit Nachhaltigkeit eigentlich gemeint ist: gesellschaftliches oder ökologisches Engagement? Klimaneutralität, Chancengleichheit, faires Handeln?

Reicht es, sich ein, zwei Themen herauszupicken, um nachhaltig zu sein? Natürlich nicht. Echte Nachhaltigkeit ist ganzheitlich, sie ist eine Frage der Haltung. Und sie fängt mit einer Einsicht an: Nachhaltigkeit ist kein Ziel, sondern ein Weg. Und dieser Weg erfordert ein gutes Rüstzeug, entsprechende Wegzehrung – möglichst ökologischer Herkunft, um im Bild zu bleiben – und nicht zuletzt einen sehr langen Atem. Warum? Nachhaltigkeit führt nicht kurzfristig zu einem Ziel, sie erfordert vielmehr eine kontinuierliche Standortbestimmung und gegebenenfalls auch eine Nachjustierung, um die Weitsicht zu gewährleisten.

Manche Unternehmen umschreiben diese Weitsicht auch damit, „enkeltauglich“ zu sein. Eine Beschreibung, die mir gefällt, weil sie so gut zur ARAG SE passt. Als größte deutsche Versicherung in Familienbesitz und als weltweit größter Anbieter für Rechtsschutzversicherungen blickt die ARAG auf eine fast 90-jährige Geschichte zurück. Um so weit zu kommen, bedarf es viel Weitsicht und Verantwortungsbewusstsein für kommende Generationen. „Enkeltauglich“ sein heißt auch, beweglich zu bleiben, sich zu wandeln, aber nicht zu verbiegen, zukunftsfähig zu sein, indem man Neues mit Bewährtem verbindet.

Das wohl beste Beispiel für diese zukunftsgerichtete Kontinuität ist die Gründungsidee der ARAG: „Jeder Bürger soll sein Recht durchsetzen können, nicht nur derjenige, der es sich leisten kann.“ Dieser Anspruch ist heute so aktuell wie eh und je. Er findet sich explizit im UN-Nachhaltigkeitsziel 16, das Frieden, Gerechtigkeit und starke Institutionen in den Mittelpunkt stellt. Auf genau diesem Nachhaltigkeitsfundament baut die ARAG bereits seit neun Jahrzehnten auf.

Wir bei der ARAG sehen es daher positiv, dass die Anforderungen an Nachhaltigkeit strenger und einheitlicher werden. In der Vergangenheit ging es bei Nachhaltigkeit vor allem um Werte. Nachhaltigkeitsdenken musste sich zunächst etablieren und wie nötig das war, zeigt sich in dem ungeheuren Erfolg dieses Ansatzes. In fast allen Bereichen ist heute der Anspruch vorhanden, Nachhaltigkeit zu praktizieren. Deshalb ist es wichtig und richtig, dass nun auch Normen aufgestellt werden, um Engagements und Wirkungen vergleichen und bewerten zu können. Die Berichtspflicht der Unternehmen über nichtfinanzielle Themen hat vor allem innerhalb der EU stark zugenommen. Eine Tatsache, die wir bei der ARAG als Chance begreifen und als weitere Möglichkeit zum Check-up und zur transparenten Information unserer Anspruchsgruppen.

Ich wünsche Ihnen eine anregende Lektüre, Ihr

Dr. Dr. h. c. Paul-Otto Faßbender

Inhalt

Zeichen setzen mit nachhaltigen Anlagestrategien – Interview mit Renko Dirksen	4
.....	
Gesonderter zusammengefasster nichtfinanzieller Bericht	8
Vermerk des unabhängigen Wirtschaftsprüfers	36
.....	
GRI-Bericht	40
GRI-Inhaltsindex	98
.....	
Informationen und Impressum	103
.....	

ZEICHEN SETZEN MIT NACHHALTIGEN ANLAGESTRATEGIEN

INTERVIEW

Ein zentraler Aspekt von Nachhaltigkeit ist der Klimaschutz. Als Investor kann die ARAG hier neue Finanzinstrumente zur Förderung nachhaltiger Aktivitäten nutzen. Welche Auswirkungen die Klimathematik auf die Kapitalmärkte hat und wie sich die ARAG im Bereich nachhaltiger Anlagen engagiert, erklärt Vorstandssprecher Dr. Renko Dirksen im Interview.

 BERND KASEMIR, KATHRIN KÖHLER

 THILO SCHMÜLGEN, GIULIO COSCIA

Herr Dr. Dirksen, die ARAG setzt zunehmend auf Nachhaltigkeit in ihren Kapitalanlagen. Warum ist das für einen Versicherungskonzern wie die ARAG relevant?

DR. RENKO DIRKSEN Um unseren Kunden Versicherungslösungen anbieten zu können, ist eine solide und vorausschauende Kapitalanlage von essenzieller Bedeutung. Der sorgsame Umgang mit dem uns anvertrauten Kapital ist – gerade für uns als Familienunternehmen und mit Blick auf die Legitimation unseres Geschäftsmodells – unverzichtbar. Wie sonst sollten wir das Leis-

tungsversprechen gegenüber unseren Kunden zuverlässig erfüllen? Indem wir unsere Kapitalströme gezielt lenken, fördern wir die nachhaltige Transformation von Wirtschaft und Gesellschaft und sichern als Risikoträger zugleich die Wirtschaftsaktivitäten unserer Kunden nachhaltig ab. Als Investor können wir zudem neue Finanzinstrumente zur Förderung nachhaltiger Aktivitäten nutzen. Auf diese Weise setzen wir mit unseren Versicherungsprodukten Nachhaltigkeitsanreize und leisten als Impulsgeber einen bescheidenen Beitrag für unsere Kunden, die Politik und die Gesellschaft.

Was ist mit Nachhaltigkeit in Kapitalanlagen gemeint – und wie geht die ARAG das Thema an?

DR. RENKO DIRKSEN Mit Nachhaltigkeit in der Kapitalanlage ist die Berücksichtigung von zentralen Umwelt-, Sozial- und Unternehmensführungsfragen gemeint. Diese werden oft mit dem englischen Ausdruck „Environmental, Social and Governance“, oder kurz ESG, umschrieben. Nachhaltige Kapitalanlagen berücksichtigen ESG-Themen – etwa in der Auswahl von Unternehmen, deren Aktien im Investmentportfolio gehalten werden. Auf diese Weise lassen sich

A portrait of Dr. Renko Dirksen, a man with short brown hair and glasses, wearing a dark blue suit jacket over a white shirt. He is smiling and has his arms crossed. The background is a blurred office interior with large windows and some greenery.

Dr. Renko Dirksen ist überzeugt, dass das im April 2021 vorgestellte Paket der EU für nachhaltige Investitionen die Anlagestrategien der Versicherungsbranche nachhaltig verändern wird. Die ARAG jedenfalls hat ein sehr großes Interesse daran, in den grünen Wandel zu investieren.

Als Investor kann die ARAG neue Finanzinstrumente zur Förderung nachhaltiger Aktivitäten nutzen – hier sieht Dr. Renko Dirksen die Versicherungsbranche in einer Schlüsselrolle.



Dr. Renko Dirksen

Seit 2005 ist Dr. Renko Dirksen (Jahrgang 1976) bei der ARAG. Der Jurist begann seine Karriere als Assistent von Dr. Paul-Otto Faßbender und übernahm 2008 die Leitung der Hauptabteilung Konzernentwicklung sowie 2009 zusätzlich den Bereich Marktforschung/Kundenmanagement. Dirksen stieg 2013 in den Vorstand der Konzerntüchter ARAG Lebensversicherungs-AG und ARAG Krankenversicherungs-AG auf, 2015 wurde er in den Konzernvorstand berufen. Dort war Dirksen für das Ressort Kapitalanlage/Konzernentwicklung/Betriebsorganisation zuständig, bevor er 2020 Faßbenders Position als Vorstandssprecher, Ressort Zentrale Konzernfunktionen, übernahm. Dirksen ist verheiratet und hat zwei Kinder.

die Risiken von Anlagen verringern und langfristige Chancen am Kapitalmarkt identifizieren. Bei der ARAG nutzen wir bereits seit Jahren Ausschlusskriterien – also eine Art Negativfilter – für Anlagen, die nicht als nachhaltig eingestuft werden. Hinzu kommt, dass wir auch bei der Auswahl unserer extern mandatierten Investmentmanager alle wichtigen Nachhaltigkeitsfragen berücksichtigen.

Sind gewisse Aktien per se grün oder nicht?

DR. RENKO DIRKSEN Weder noch. Bei Aktien kommt es immer darauf an, was und wie die Gesellschaft produziert. Das kann sich bei anpassungsfähigen Unternehmen im Laufe der Zeit durchaus ändern – etwa durch eine neue Nachhaltigkeitsstrategie, die aktuell bei vielen Unternehmen ein-

geführt wird. Um diesen Strukturwandel – übrigens der größte seit der Industriellen Revolution – greifbar zu machen, brauchte es daher ein flexibles System, welches das aktuelle Verhalten der Unternehmen sinnvoll einbezieht.

Ein zentraler Aspekt von Nachhaltigkeit ist Klimaschutz. Welche Auswirkungen hat die Klimathematik auf die Kapitalmärkte?

DR. RENKO DIRKSEN Für die Finanzstabilität ist die Klimakrise ein Risiko. Daher geht es auch um die Frage, wie die Widerstandsfähigkeit des Finanzsektors verbessert werden kann. Und wir müssen klären, wie der Finanzsektor zur Nachhaltigkeit beitragen kann. Der Versicherungsbranche kommt hier aus meiner Sicht eine Schlüsselrolle zu.

Welche externen Entwicklungen sehen Sie darüber hinaus zu nachhaltigen Kapitalanlagen am Markt?

DR. RENKO DIRKSEN Nicht nur die regulatorischen, auch die Marktanforderungen zu nachhaltigen Anlagen erhöhen sich rasch. So wird in der EU zunehmend reguliert, welche Finanzanlagen überhaupt als nachhaltig bezeichnet werden dürfen. Die entsprechenden Anforderungen dafür wurden zum Beispiel in der Offenlegungs- oder Taxonomie-Verordnung definiert. Sie bedingen einen Zusatzaufwand – und zwar sowohl bei den Anlegern als auch bei den Unternehmen, deren Werte sie halten. Dieser zahlt sich aber letztlich dadurch aus, dass Investoren wie die ARAG mehr und verlässlichere Informationen zur Verfügung haben, um vorausschauende Investitionsentscheidungen zu treffen.

Wie stark ist Ihrer Meinung nach das Interesse der Versicherungsbranche, in den grünen Wandel zu investieren?

DR. RENKO DIRKSEN Ich kann nicht für alle in der Branche sprechen, aber die ARAG hat großes Interesse daran. Im April 2021 hat die EU ein Paket für nachhaltige Investitionen vorgestellt. Das wird seine Wirkung haben, davon bin ich überzeugt. Deshalb haben wir bei der ARAG intern bereits die erste Reihe von technischen Screening-Kriterien für unsere EU-Taxonomie verabschiedet. Diese ermöglichen die Klassifizierung nachhaltiger Investitionen, womit wir die Anforderung an eine EU-konforme, einheitliche Definition erfüllen.

„Momentan klären wir ab, inwieweit sich Green Bonds dazu eignen, in unser Anlageuniversum aufgenommen zu werden.“

Dr. Renko Dirksen | Vorstandssprecher

Wo möchte sich die ARAG im Bereich nachhaltiges Anlegen noch mehr engagieren?

DR. RENKO DIRKSEN Momentan klären wir ab, inwieweit sich Green Bonds dazu eignen, in unser Anlageuniversum aufgenommen zu werden. Green Bonds sind Staats- und Unternehmensanleihen, die einen ökologischen Zusatznutzen bieten und so dazu beitragen, nachhaltige Großprojekte zu finanzieren und umzusetzen. Europa ist im Bereich solcher grünen Anleihen schon heute führend. Rund die Hälfte der weltweiten Emissionen fand 2020 in der EU statt. Etwa jeder zweite Green Bond ist in Euro notiert, was diesen zur beliebtesten Währung für grüne Anleihen macht. Ein zunehmendes Engagement der ARAG in diesem Bereich würde nicht nur der Erweiterung unserer Investmentoptionen nutzen, sondern zugleich auch die nachhaltige Entwicklung fördern.

Gesonderter zusammengefasster nichtfinanzieller Bericht

Erfüllung des CSR-Richtlinie-Umsetzungsgesetzes

Zur Erfüllung der Anforderungen der EU-CSR-Richtlinie (2014/95/EU) und des im April 2017 in Kraft getretenen CSR-Richtlinie-Umsetzungsgesetzes erstellt die ARAG Holding SE den vorliegenden zusammengefassten gesonderten nichtfinanziellen Bericht nach §§ 341a Abs. 1a i. V. m. 289b Abs. 3 und 341j Abs. 4 i. V. m. 315b Abs. 3 und 315c i. V. m. 289c bis 289e Handelsgesetzbuch (HGB). Der Bericht gilt sowohl für den ARAG Konzern als auch für die ARAG Holding SE (im Folgenden: ARAG). Die nichtfinanziellen Angaben beziehen sich auf den Berichtszeitraum vom 1. Januar bis 31. Dezember 2021. Gegenstand des Berichts sind alle Tochterunternehmen, die im Konzernabschluss voll konsolidiert sind. Abweichungen wurden entsprechend gekennzeichnet.

Gleichzeitig wird damit auch die Berichterstattungspflicht aller verpflichteten Tochterunternehmen erfüllt (in ihren Lageberichten weisen sie auf die Befreiung hin und verweisen auf den vorliegenden Nachhaltigkeitsbericht).

Regulatorische Offenlegungspflicht gemäß Artikel 8 EU-Taxonomie-Verordnung

Die EU-Taxonomie-Verordnung hat ein einheitliches Klassifizierungssystem definiert, nach dem Investoren und Unternehmen bewerten können, ob bestimmte Wirtschaftsaktivitäten als nachhaltig im Sinne der Taxonomie-Verordnung eingestuft werden können.

Artikel 8 der EU-Taxonomie-Verordnung sieht vor, dass Unternehmen, die in den Anwendungsbereich der EU-Taxonomie-Verordnung fallen und verpflichtet sind, eine nichtfinanzielle Erklärung zu veröffentlichen, Informationen darüber offenlegen müssen, wie und in welchem Umfang ihre wirtschaftlichen Tätigkeiten mit den in der EU-Verordnung als ökologisch nachhaltig bezeichneten Wirtschaftstätigkeiten assoziiert sind. Für Versicherungsunternehmen umfasst dies sowohl Informationen bezogen auf die Investitionstätigkeiten als auch die Tätigkeiten im Rahmen der Zeichnung von Risiken. Für die Erstanwendung mit Bezug zum Geschäftsjahr 2021 ist ausschließlich über die Taxonomie-Fähigkeit sowie über die Offenlegung von relevanten qualitativen Angaben zu berichten. Die Taxonomie-Konformität (Prüfung gemäß der technischen Screening-Kriterien) wird erstmals für das Geschäftsjahr 2023 von Relevanz sein. Auf den Seiten 30 ff. des gesonderten nichtfinanziellen Berichts werden die regulatorischen Erfordernisse erstmalig offengelegt.

Bestimmung der relevanten Belange und Sachverhalte	09
1. Geschäftsmodell, Unternehmensführung und Compliance	11
2. Produkte, Vertrieb und Kundenbeziehungen	15
3. Asset- und Risikomanagement	17
4. Gesellschaftliche Verantwortung	22
5. Arbeitnehmerbelange	24
6. Betriebliche Umweltbelange	28
Regulatorische Offenlegungspflicht gemäß Artikel 8 EU-Taxonomie-Verordnung	30
Vermerk des unabhängigen Wirtschaftsprüfers über eine Prüfung zur Erlangung begrenzter Sicherheit des zusammengefassten gesonderten nichtfinanziellen Berichts	36

Bestimmung der relevanten Belange und Sachverhalte

Im Rahmen einer nichtfinanziellen Berichterstattung gemäß Handelsgesetzbuch (HGB) sind unter Beachtung der doppelten Wesentlichkeit bestimmte nichtfinanzielle Aspekte zu berichten. Zu diesem Zweck führte die ARAG 2020 letztmals eine umfassende Materialitätsanalyse durch. Darin wurden 17 Themen identifiziert, die für das Verständnis des Geschäftsverlaufs, des Geschäftsergebnisses, der Lage der Kapitalgesellschaft sowie der Auswirkungen ihrer Tätigkeit auf die nichtfinanziellen Aspekte nach §289c Abs.2 HGB relevant sind. Gemäß Mandat des Aufsichtsrats begleitete und kontrollierte die Wirtschaftsprüfungsgesellschaft KPMG die Bestimmung der wesentlichen Themen sowie die Ergebnisse dieses Prozesses für das Jahr 2020. Die Ergebnisse wurden dem Vorstand der ARAG Holding SE vorgelegt und von diesem verabschiedet. Die Bestimmung der wesentlichen Themen für das Berichtsjahr 2021 erfolgte auf Basis der im Jahr zuvor identifizierten wesentlichen Themen. Die Feststellungen aus 2020 wurden von den jeweiligen Fachabteilungen auf ihre Aktualität erneut überprüft und es wurden unter Berücksichtigung der Rahmenbedingungen für das Jahr 2021 keine neuen wesentlichen Themen identifiziert. Die Ergebnisse der Wesentlichkeitsanalyse aus dem Jahr 2020 sind somit auch für das Berichtsjahr 2021 zutreffend.

Nichtfinanzielle Aspekte nach § 289c Abs. 2 HGB	Nichtfinanzielle Themen/Handlungsfelder	Kapitel des nichtfinanziellen Berichts
Sozialbelange	Unternehmens- und Führungskultur	1. Geschäftsmodell, Unternehmensführung und Compliance
	Auf Verantwortung ausgerichtete Richtlinien und Vergütungssysteme	
	Digitale Transformation	
	Kundenorientierung und innovative Angebote	2. Produkte, Vertrieb und Kundenbeziehungen
	Transparente Produkte und Dienstleistungen	
	Berücksichtigung von Nachhaltigkeitsaspekten im Anlageprozess	3. Asset- und Risikomanagement
	Einbindung von Nachhaltigkeitsrisiken in Risikodefinition, -steuerung und -controlling	
	Berücksichtigung von Nachhaltigkeitsrisiken in der Zeichnungspolitik sowie der Tarifierung von Versicherungsprodukten	
	Cyberisiken und Datenschutz	4. Gesellschaftliche Verantwortung
	Wertschöpfung für die Gesellschaft	
Steuern		
Gesellschaftliches und politisches Engagement		
Arbeitnehmerbelange	Gesundheit und Sicherheit am Arbeitsplatz	5. Arbeitnehmerbelange
	Aus- und Weiterbildung	
	Vielfalt, Chancengleichheit und Diskriminierungsschutz	
Umweltbelange	Klimafreundlicher Betrieb	6. Betriebliche Umweltbelange
Bekämpfung von Korruption und Bestechung	Ethische Unternehmensführung und Compliance	1. Geschäftsmodell, Unternehmensführung und Compliance
Achtung der Menschenrechte	Keine relevanten Sachverhalte gemäß CSR-RUG	

Das Thema Menschenrechte wurde im Rahmen der Materialitätsanalyse nicht als doppelt wesentlich identifiziert. Dennoch hat es für die ARAG einen hohen Stellenwert innerhalb der unternehmerischen Verantwortung. Dies zeigt sich zum Beispiel in der Personalpolitik oder in den entsprechenden Ausschlusskriterien bei der Verwaltung von Kapitalanlagen. Die Analyse möglicher berichtspflichtiger Risiken im Zusammenhang mit den nichtfinanziellen Aspekten ergab: Nach Anwendung der Nettomethode und unter Berücksichtigung der Risikobegrenzungsmaßnahmen wurden keine wesentlichen mit der eigenen Geschäftstätigkeit und Geschäftsbeziehungen sowie den Produkten und Dienstleistungen verknüpften Risiken i. S. d. § 289c Abs. 3 Satz 1 Nr. 3 und 4 HGB identifiziert, die sehr wahrscheinlich schwerwiegende negative Auswirkungen auf die genannten Aspekte haben oder haben werden.

Der zusammengefasste gesonderte nichtfinanzielle Bericht wurde in Anlehnung an die Standards der Global Reporting Initiative (GRI) erstellt. Der auf freiwilliger Basis erstellte Nachhaltigkeitsbericht enthält weitere, hier nicht berichtspflichtige nichtfinanzielle Informationen und Leistungsindikatoren nach den GRI-Standards. Verweise auf Angaben außerhalb dieses zusammengefassten gesonderten nichtfinanziellen Berichts und des Lageberichts sind freiwillige, weiterführende Informationen und nicht Bestandteil des zusammengefassten gesonderten nichtfinanziellen Berichts.

Die Wirtschaftsprüfungsgesellschaft KPMG unterzog die Angaben des zusammengefassten gesonderten nichtfinanziellen Berichts einer betriebswirtschaftlichen Prüfung nach ISAE 3000 (Revised) mit einer begrenzten Prüfungssicherheit. Der Vermerk über die betriebswirtschaftliche Prüfung kann im Kapitel „Vermerk des unabhängigen Wirtschaftsprüfers über eine Prüfung zur Erlangung begrenzter Sicherheit des zusammengefassten gesonderten nichtfinanziellen Berichts“ eingesehen werden.

1. Geschäftsmodell, Unternehmensführung und Compliance

Geschäftsmodell

Als innovativer Qualitätsversicherer bietet die ARAG ihren Kunden neben dem Kerngeschäft Rechtsschutz auch bedarfsorientierte Produkte und Services im Komposit- und Krankenversicherungsgeschäft an. Für die Prävention und die Bewältigung von Risiken, zum Beispiel in Rechtsfragen, Gesundheit und Zukunftsvorsorge, werden umfassende Services und Risikoabdeckungen angeboten. Im Kerngeschäftsfeld Rechtsschutz ist die ARAG der weltweit führende Anbieter. Das Geschäftsmodell wird ausführlicher im Konzernlagebericht, Kapitel I. „Grundlagen des Konzerns“, erläutert und bildet die Grundlage für die folgenden Ausführungen. Informationen zu Steuern, Abgaben, Lohn- und Rentenzahlungen, welche auch Teil des ARAG Wertbeitrags zur Gesellschaft sind, finden sich ebenfalls im Geschäftsbericht im Konzernanhang. Die wirtschaftliche Leistung der ARAG wird in der Konzernbilanz und der Konzern-Gewinn- und Verlustrechnung (siehe Kapitel „Konzernabschluss“) im Geschäftsbericht 2021 abgebildet.

Unternehmens- und Führungskultur

Die ARAG setzt auf eine starke Unternehmens- und Führungskultur, um im ganzen Konzern Orientierung zu schaffen, Ziele zu setzen und gemeinschaftliches Handeln zu verstärken. Dieser ARAG Spirit ist zu einem wichtigen Wettbewerbsfaktor geworden. Er stärkt die Motivation und Leistungsbereitschaft der Mitarbeiter und leistet so einen wichtigen Beitrag für die erfolgreiche Geschäftsentwicklung des Konzerns. Im Berichtsjahr wurde die Unternehmenskultur durch eine konzernweite Befragung überprüft. Die dabei gewonnenen Ergebnisse bestätigen die hohe Identifikation der Belegschaft mit dem Unternehmen und seinen Zielen.

Diese Unternehmenskultur ist in den ARAG Essentials und den davon abgeleiteten ARAG Leadership Essentials kodifiziert. Die ARAG Leadership Essentials konkretisieren die Anforderungen an eine moderne, zeitgemäße Führung. Die ARAG Essentials definieren die

Unternehmensgrundsätze und zeigen auf, wofür sich Mitarbeiter, Führungskräfte und Eigner gemeinsam einsetzen. Neben der Gründungsidee, dem Selbstverständnis der ARAG, sind auch der unternehmerische Anspruch und die Unternehmenswerte darin verankert. Die ARAG Essentials dienen den Mitarbeitern als Orientierungshilfe, um die Zukunft des Unternehmens im Sinne der Kunden engagiert zu gestalten. Die neuen ARAG Leadership Essentials werden 2022 konzernweit mit neuen Kompetenzmodellen und Führungskräfte-Trainings eingeführt.

Ethische Unternehmensführung und Compliance

Die Einhaltung sämtlicher gesetzlicher und regulatorischer Vorschriften ist für die ARAG als Versicherungsunternehmen Grundvoraussetzung für den Erhalt der Geschäftslizenz und des Vertrauens der Kunden und anderer Stakeholder. Der Compliance kommt deshalb im gesamten Konzern und in der Wertschöpfungskette höchste Priorität zu. Um Compliance-Risiken zu minimieren und Reputationsschäden sowie ordnungs- und strafrechtliche Sanktionen zu vermeiden, setzt die ARAG zahlreiche interne Regelwerke und Prozesse um. Insbesondere die Compliance-Leitlinie informiert über geltende externe und interne Vorschriften. Zentrale und dezentrale Compliance-Funktionen stellen laufend sicher, dass die ARAG in Übereinstimmung mit den geltenden regulatorischen Vorgaben handelt. Compliance-Themen sind zudem Gegenstand regelmäßiger Schulungen. Führungskräfte werden nach dem Konzept „Train the Trainer“ ausgebildet und sind verpflichtet, die Kursinhalte an ihre Mitarbeiter weiterzuvermitteln.

Basierend auf einer jährlichen Compliance-Risikoanalyse erstellt die ARAG einen Compliance-Plan mit entsprechenden Maßnahmen. Maßgebliche Compliance-Risiken werden durch kontinuierliche Beobachtung des regulatorischen Umfelds sowie durch fachbereichsbezogene, in- und ausländische Abfragen erhoben, dokumentiert und den Leitungsgremien präsentiert. Das Jahr 2021 stand auch aus Sicht der Compliance-Funktion vor allem im Zeichen der COVID-19-Pandemie mit den daraus resultierenden Herausforderungen. So sicherte die ARAG die rasante und massive Steigerung der Telearbeit durch die Neuschaffung einer Richtlinie zum rechtskonformen Arbeiten im Home-Office rechtlich ab.

Mit dem jährlichen Compliance-Bericht legt die Compliance-Funktion gegenüber dem Vorstand Rechenschaft über den Umsetzungsfortschritt ab. Der Bericht nimmt unter anderem auf die Auswertungen des Beschwerdemanagementsystems Bezug. Dabei dienen das Beschwerdeaufkommen sowie die Anzahl identifizierter Compliance-Verstöße als Indikator für den Erfolg der Compliance-Bestrebungen. ARAG Mitarbeiter können Beschwerden anonym an die jeweiligen Whistleblowing-Stellen in Deutschland und an den internationalen ARAG Standorten richten. Darüber hinaus haben alle Mitarbeiter in Deutschland die Möglichkeit, bei der deutschen Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) und im Rahmen des Ombudsmannverfahrens Beschwerden einzureichen. Die ARAG informiert die Mitarbeiter auf ihrer Website über diese Möglichkeit.

Auf Verantwortung ausgerichtete Richtlinien und Vergütungssysteme

Ein verantwortungsvolles Vergütungsmanagement ist als wesentlicher Bestandteil der Governance für alle Gesellschaften des ARAG Konzerns von besonderer Wichtigkeit. Eine leistungs- und marktgerechte Vergütung ist ein wichtiger Bestandteil zur Gewinnung und Bindung von Fach- und Führungskräften. Gleichzeitig stellt die ARAG mit ihrer Vergütungspolitik sicher, dass die richtigen Anreize für ethisches Handeln gesetzt und Risiken oder Lenkungseffekte minimiert werden, die dem Unternehmen und seinen Stakeholdern schaden könnten.

Die Vergütungspolitik der ARAG ist in der Gruppen- und Einzelvergütungsleitlinie sowie im Handbuch Entgeltmanagement geregelt. Diesen Richtlinien unterstehen alle internationalen Niederlassungen und Tochtergesellschaften. Das Handbuch Entgeltmanagement umfasst die allgemeinen Grundsätze der Vergütungspolitik, der Vergütungsstruktur der verschiedenen Funktionsgruppen, der Kultur der Gehaltsanpassungen sowie die damit verbundenen Prozesse.

Zentraler Bestandteil der Vergütungssysteme sind die gesetzten Ziele, auch im Hinblick auf variable Vergütungskomponenten. Die variable Vergütung der Vorstände koppelt sich zu 40 Prozent an kurzfristige und zu 60 Prozent an langfristige wirtschaftliche Ziele. Führungskräfte werden zusätzlich zu den kurzfristigen ökonomischen Zielen auch an sozialen Aspekten wie etwa Fairness, Offenheit und Weitsicht gemessen. Diese leiten sich aus den Unternehmensgrundsätzen ARAG Essentials ab und fließen als qualitative Bewertungskriterien in die individuelle Zielvereinbarung ein.

Die Hauptabteilung Human Resources überprüft die Zielvereinbarungssystematik jährlich auf ihre Angemessenheit. Die Resultate der Prüfung werden den Aufsichtsräten der jeweiligen Gesellschaft vorgelegt, damit diese die Systematik unter Berücksichtigung des Versicherungsaufsichtsgesetzes (VAG) beurteilen können.

Um den oben angeführten Zielsetzungen in einem erhöhten Maß Rechnung zu tragen, wurde 2021 im Zuge der Neustrukturierung des Bereichs Human Resources das Abteilungsreferat Total Rewards gegründet. Es setzt sich systematisch mit dem Thema Vergütung auseinander.

Digitale Transformation

Die Digitalisierung durchdringt als Querschnittsthema alle Aspekte der Geschäftstätigkeit und ist für die ARAG deshalb ein zentrales Element in der Entwicklung des Unternehmens. Viele Veränderungen, die mit der digitalen Transformation einhergehen, sind bei der ARAG schon längst inhärenter Teil des nationalen und internationalen Geschäfts. Aus diesem Grund war die ARAG auf die pandemiebedingten Herausforderungen im Berichtsjahr vorbereitet und konnte ihren Kunden ohne Unterbrechung mit gewohnter Qualität zur Seite stehen.

Das ARAG Smart Insurer Programm formuliert als zentrale Digitalisierungsagenda die wesentlichen Entwicklungsschwerpunkte, Ziele und Verantwortlichkeiten in der digitalen Transformation des Unternehmens. Als oberstes Ziel strebt die ARAG an, das Kundenerlebnis durch die Nutzung digitaler Technologien weiter zu verbessern. Antrags- und Kontrollprozesse sollen vereinfacht und die Transparenz erhöht werden. Der Konzern organisiert die Umsetzung dezentral und setzt dabei bewusst auf die Eigenverantwortung der Führungsbereiche sowie der internationalen Niederlassungen und Gesellschaften. Zur Überprüfung des Fortschritts wendet die ARAG bereichsspezifische Indikatoren an, die auf die jeweiligen Herausforderungen und Ziele zugeschnitten sind, so zum Beispiel die Überprüfung der Kundenzufriedenheit auch auf den digitalen Schnittmengen.

Die ARAG hat in den vergangenen Jahren und auch im Berichtsjahr eine Vielzahl neuer digitaler Prozesse und Produkte auf den Weg gebracht. Das digitale Kundenportal „Meine ARAG“ wurde komplett überarbeitet. Über dieses Portal können angemeldete Kunden auf Dokumente zu ihren Verträgen zugreifen. Als neuen Service bietet die ARAG nun auch eine digitale Registrierung für das Kundenportal an. Mehr als 135.000 Kunden nutzen das Kundenportal bereits und jeden Tag kommen im Schnitt 140 Neuregistrierungen hinzu.

Die 2019 eingeführte ARAG BeratungsApp wird laufend weiterentwickelt und erhält neue Funktionen. Allein im Berichtsjahr wurden 19 Updates durchgeführt, um die App nutzerfreundlicher zu gestalten und das Angebot zu verbessern. Auch die wachsende Zahl der ARAG GesundheitsApp-Nutzer beweist, dass immer mehr Kunden digitale Services in Anspruch nehmen. Zum Jahresende 2021 betrug die Nutzeranzahl der GesundheitsApp circa 194.000, das sind 39.542 mehr als im Vorjahr. Jede zweite Einreichung erfolgt über die App. Die automatisierte Verarbeitung der Einreichungen dauert nur wenige Minuten.

Auch weitere Unternehmensbereiche und Geschäftseinheiten werden zunehmend digitalisiert. Diverse Chatbots sind konzernweit im Einsatz, um die Anliegen der Kunden, Vermittler und Geschäftspartner schneller und effizienter bearbeiten zu können. Die ARAG Österreich zum Beispiel führte im Herbst 2021 einen neuen Bot für die einfache und schnelle Schadenmeldung bei Verkehrsunfällen ein. Auch Livechats gewinnen an Bedeutung. Ein neuer, automatisierter Power BI-Bericht erstellt Statistiken, die zur Nachverfolgung der Livechats dienen. So können auf der Basis von Echtzeitdaten Services genau auf die Kundenbedürfnisse abgestimmt und optimiert werden. Daraus ergeben sich Qualitätsverbesserungen, die sich wiederum in der Kundenzufriedenheit widerspiegeln: 75 Prozent der Kundenbewertungen zu den ARAG Chat-Services sind positiv.

Digitale Lösungen erleichtern auch die interne und externe Zusammenarbeit. Beispielsweise kann der ARAG Ausschließlichkeitsvertrieb den gesamten Verkaufsprozess digital via iPad abwickeln und über eine Kommunikationsplattform auf alle nötigen Informationen zugreifen.

Es ist entscheidend für den Erfolg des digitalen Transformationsprozesses bei der ARAG, die Digitalisierung als kundenzentriertes Entwicklungsprogramm zu begreifen, das durch die neuen technologischen Möglichkeiten unterstützt wird. Die ARAG investiert in den Ausbau ihrer Data-Analytics-Kapazitäten mit dem Ziel, datenbasierte Entscheidungen zum Vorteil der Kunden stetig zu verbessern und das Unternehmen als Vorreiter im Bereich Smart Data zu positionieren. Die Ergebnisse aus dem Bereich Data Analytics finden zum Beispiel in der Kalkulation der aktuellen Produktgenerationen Anwendung.

2. Produkte, Vertrieb und Kundenbeziehungen

Kundenorientierung und innovative Angebote

Als innovativer und vielseitiger Qualitätsversicherer bietet die ARAG ihren Privat- und Gewerbekunden in Deutschland neben dem Kerngeschäft Rechtsschutz auch Produkte und Dienstleistungen im Komposit- und Krankenversicherungsgeschäft. Das Unternehmen legt Wert auf ein bedarfsgerechtes, innovatives Produktportfolio. Die Interessen der Kunden stehen bei allen Geschäftsaktivitäten im Mittelpunkt, sei es bei der Beratung, im Verkauf oder bei der Kundenbetreuung im Schadenfall. Der Kunde soll bei allen Schritten optimal und individuell begleitet werden.

Hauptsächlich ist das Ressort Vertrieb, Produkt und Innovation für Produktinnovationen verantwortlich. Neue Produkte durchlaufen einen klar definierten Entwicklungsprozess. Dabei stützt sich die ARAG unter anderem auf Erkenntnisse aus dem Vertrieb, dem Schaden- und Rechts-Service und dem Kunden-Service. Die ARAG setzt neue gesetzliche Vorgaben und Marktanforderungen immer durch einen ganzheitlichen Prozess mit allen beteiligten Fachbereichen um. Er gliedert sich in einen vorgelagerten Produktpipeline- und einen nachgelagerten Produkteinführungsprozess, welcher über die Jahre effizient weiterentwickelt wurde. Die Aufsichts- und Lenkungsanforderungen (POG-Vorschriften) richten sich vorwiegend an die Hersteller von Versicherungsprodukten (ARAG Produkte). Sie verpflichten die ARAG, ein Produktgenehmigungsverfahren für alle neu entwickelten und weitreichend veränderten Versicherungsprodukte anzuwenden. Durch die Einhaltung der Vorschriften möchte die ARAG erreichen, dass alle zum Verkauf stehenden Versicherungsprodukte dem Bedarf des jeweiligen Zielmarkts entsprechen, um frühzeitig Risiken für den Kunden zu vermeiden oder zu verringern.

Darüber hinaus ist die ARAG verpflichtet, die Versicherungsprodukte angemessenen Tests zu unterziehen, diese regelmäßig zu überwachen und zu überprüfen. Dies geschieht beispielsweise durch Befragungen von Kunden und Vertriebspartnern sowie durch die Beobachtung der Bestandsentwicklung und der Schadenquoten. Zudem überprüft die ARAG den Erfolg ihrer Produktinnovationen anhand von Umsatz- und Rentabilitätszahlen und lässt ihre Angebote durch die Teilnahme an unabhängigen Tests und Ratings regelmäßig prüfen. Sowohl den Produkten als auch den Dienst- und Beratungsleistungen wurde dabei immer wieder ausgezeichnete Qualität bescheinigt. Zum Beispiel wurde die ARAG 2021 zum sechsten Mal in Folge bei den Plus X Awards zur innovativsten Marke im Bereich Versicherungen gekürt.

Im Berichtsjahr hat die Hochwasserkatastrophe im Westen und Süden Deutschlands zahlreiche Ortschaften zerstört und Existenzen vernichtet. In diesen äußerst schwierigen Zeiten bot die ARAG ihre ganze Unterstützung an und war mit voller Kompetenz für ihre Kunden da, auch wenn Betroffene nicht gegen Naturgefahren versichert waren. Ein Härtefonds in Höhe von 1 Million € wurde eingerichtet, um schnell und unbürokratisch Hilfe für diejenigen zu leisten, die es besonders schwer getroffen hatte. In der akuten Meldephase nach dem Sturmtief „Bernd“ gingen rund 2.500 telefonische Schadenmeldungen und Anfragen beim ARAG Schaden-Service ein, die von mehr als 50 Mitarbeitern aktiv

bearbeitet wurden. Zur Unterstützung der Mitarbeiter wurden umfangreiche Informationen und Hilfestellungen über digitale Kommunikationskanäle bereitgestellt sowie Regulierungsvollmachten der Schadenregulierer erhöht, um eine schnelle Bearbeitung der Schadenfälle sicherzustellen.

Des Weiteren übernahm die ARAG auch Kosten für erbrachte Eigenleistungen, wenn Kunden aufgrund mangelnder Verfügbarkeit von Handwerkern Schadenbehebungen eigenverantwortlich durchführten. Weitere Maßnahmen zur finanziellen Unterstützung, wie beispielsweise Beitragsstundungen, Ruhendstellungen oder die Aussetzung vorgerichtlicher Mahnverfahren, rundeten das umfangreiche Hilfsangebot ab.

Darüber hinaus bot die ARAG allen Betroffenen – auch Nicht-Kunden sowie Fluthelfern – rechtliche Hilfestellungen an. Die Kosten der telefonischen Erstberatung wurden von der ARAG übernommen. Hierbei wurde Wert darauf gelegt, dass Leistungen gegenüber Nicht-Versicherten aufgrund der Hochwasserkatastrophe nicht zulasten der Versicherungsgemeinschaft erfolgt sind.

Transparente Produkte und Dienstleistungen

Die ARAG erachtet es als selbstverständlich, dass bei den angebotenen Produkten und Dienstleistungen alle anwendbaren internationalen und nationalen Gesetze und Vorschriften eingehalten werden und dass ihre Vermarktung den gesetzlichen Anforderungen entspricht. Zu den wichtigsten regulatorischen Vorgaben gehören das Versicherungsvertragsgesetz (VVG), das Versicherungsaufsichtsgesetz (VAG), die Umsetzung der EU-Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO), die EU-Richtlinie über Versicherungsvertrieb (Insurance Distribution Directive [IDD]) sowie die Richtlinien der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin).

Die ARAG ist überzeugt, dass eine transparente Geschäftsführung und einfach verständliche Angebote das Vertrauen der Kunden und Mitarbeiter fördern und die Glaubwürdigkeit sowie die Wettbewerbsposition stärken. Das Unternehmen legt deshalb bei allen Interaktionen mit Kunden und Mitarbeitern großen Wert auf eine offene Kommunikation. Diese Grundhaltung ist in den ARAG Essentials und ARAG Leadership Essentials vorgeschrieben. Alle Vorstandsressorts der ARAG haben sich eine transparente Geschäftsführung und transparente Dienstleistungen zur Aufgabe gemacht. Für die Transparenz der Produktinformationen ist das Ressort Konzern Vertrieb, Produkt und Innovation verantwortlich. Um ihre Ziele im Bereich Transparenz zu erreichen, nutzt die ARAG unter anderem Controllingprozesse, juristische Prüfungen zur Sicherstellung der Compliance mit allen internationalen und nationalen Gesetzen und Vorschriften sowie anspruchsvolle Freigabeprozesse bei der Produktentwicklung.

Die Verständlichkeit der Produkt- und Dienstleistungsinformationen ist eine der zentralen Herausforderungen in der Versicherungswirtschaft. Der Anspruch der ARAG ist es, Produktinformationen und Vertragsbedingungen so verständlich wie möglich zu gestalten. So werden notwendige juristische Formulierungen mit einfachen Beispielen für den Laien verständlich veranschaulicht. Das Unternehmen optimiert Versicherungsbedingungen, Broschüren und Produktinformationen standardmäßig anhand der Kriterien des Hohenheimer Verständlichkeitsindex.

Beispielsweise wurden in Österreich zwei neue Tarifikalkulatoren entwickelt und implementiert, die für noch mehr Transparenz sorgen. Ein Kalkulator dient zur Risikoidentifizierung für kleine und mittelständische Unternehmen, der zweite betrifft rechtliche Risiken im Management.

3. Asset- und Risikomanagement

Berücksichtigung von Nachhaltigkeitsaspekten im Anlageprozess

Die ARAG möchte ihrem Ruf als verantwortungsvolles Unternehmen auch im Asset-Management gerecht werden. Deshalb berücksichtigt sie bei Investitionen ökologische, soziale und Governance-Kriterien (ESG-Kriterien). Damit erweitert das Unternehmen die Risikobeurteilung um eine zusätzliche Perspektive und ermöglicht so eine umfassendere Beurteilung des Risiko-Rendite-Profiles von Kapitalanlagen.

Die Richtlinie „Berücksichtigung von Nachhaltigkeitskriterien in der Kapitalanlage“ stellt einen einheitlichen Ansatz bei der Beachtung von ESG-Kriterien sicher. Sie schreibt einen Negativfilter mit norm- und wertbasierten Ausschlusskriterien sowie die Berücksichtigung von Nachhaltigkeitskriterien bei der Auswahl von extern mandatierten Investmentmanagern vor. Die Liste der Ausschlusskriterien findet unmittelbar Anwendung für die von der ARAG verwalteten Kapitalanlagen. Der Funktionsbereich Konzern Asset-Management ist für die Umsetzung dieser Vorgaben verantwortlich.

Die Negativliste basiert auf folgenden Kriterien:

Normbasiert – Unternehmen mit schwerwiegenden Verstößen gegen geltende Normen auf Basis des UN Global Compact in den Bereichen:

- Arbeitsstandards, inklusive der Standards zu Kinderarbeit und Zwangsarbeit der International Labour Organization (ILO)
- Menschenrechte

Wertbasiert – Unternehmen mit kontroversen Geschäftsfeldern:

- Kontroverse Waffen (atomare, biologische und chemische Waffen, Landminen, Streubomben)

Für das Monitoring der Einhaltung dieser Richtlinie ist die Negativliste im ARAG Bestandsystem hinterlegt. Papiere im Bestand, die auf der aktuellen Negativliste stehen, aber nicht dem sofortigen Verkaufsgebot unterliegen (kontroverse Geschäftsfelder), werden durch ein Bestandslimit überwacht. Neukäufe werden über die sogenannten Geschäftsmitte ausgeschlossen. Die Einhaltung der Negativliste bei den Fonds mit ARAG Mandat wird von der KVG HSBC INKA überwacht. Das Ziel: Mindestens 97 Prozent der Kapitalanlagen in den Direktanlagen sollen die ARAG Mindeststandards im Bereich Nachhaltigkeit erfüllen. Dieses Ziel wurde 2021 mit einer Quote von 99,3 Prozent sogar übertroffen.

Im Bestreben, ihren nachhaltigen Investitionsansatz kontinuierlich weiterzuentwickeln, überprüften die Vorstände der ARAG Gesellschaften in einem regelmäßigen Turnus die derzeit geltenden Kapitalanlagerichtlinien. Der Review für den Berichtszeitraum 2021 fand im Januar 2022 statt, dabei wurde kein aktueller Änderungsbedarf festgestellt. Der in 2020 gestartete Auswahlprozess für einen neuen Anbieter von Nachhaltigkeitsdaten wurde um die neue Regulatorik der Taxonomie erweitert. Die Anbindung an den neuen Datenanbieter startete im ersten Quartal 2022. Auf Grundlage der zukünftig zu Verfügung stehenden Daten wird der derzeitige Nachhaltigkeitsansatz überarbeitet und entsprechend erweitert.

Einbindung von Nachhaltigkeitsrisiken in Risikodefinition, -steuerung und -controlling

Als langfristig agierendes Unternehmen legt die ARAG großen Wert auf ein vorausschauendes Risikomanagement, das auch neu auftretende Risiken angemessen berücksichtigt. Dazu gehören beispielsweise durch den Klimawandel hervorgerufene Risiken. Materielle Risiken werden – unabhängig von ihrer zusätzlichen Klassifizierung als Nachhaltigkeitsrisiko – im Rahmen des bestehenden Risikomanagementprozesses identifiziert, analysiert, bewertet und durch den Prozessverantwortlichen gesteuert. Zusätzlich berücksichtigt die ARAG Nachhaltigkeitsrisiken explizit im Rahmen der unternehmenseigenen Risiko- und Solvabilitätsbeurteilung (Own Risk and Solvency Assessment [ORSA]).

Im Berichtsjahr wurde das Nachhaltigkeitsrisiko im Rahmen des ORSA-Prozesses erfasst und für den Konzern bewertet. Die ARAG schätzt das Nachhaltigkeitsrisiko als existent, aber nicht gefährdend ein. Das Reputationsrisiko ist dabei aktuell der wesentlichste Aspekt. Folgende weitere Faktoren können von Nachhaltigkeitseffekten betroffen sein: Kredit- und Adressenausfallrisiko, Marktrisiko, Liquiditätsrisiko, Operationelles Risiko, Versicherungstechnisches Risiko und Strategisches Risiko. Die Risikobetrachtung wird sukzessive durch eine explizite Berücksichtigung von Nachhaltigkeitseffekten in den verschiedenen Risikokategorien in Projektions- und Szenarioberechnungen erweitert, im ORSA-Bericht 2021 für die Non-Life-Gesellschaften beispielsweise mit einer Szenarioanalyse zum Thema Naturgefahrenexponierung und Risikominderungstechniken. Der Risikomanagementansatz stellt sicher, dass mögliche Auswirkungen von Nachhaltigkeitsaspekten auf Basis des aktuellen Kenntnisstands bereits umfassend in die Solvabilitätsbeurteilung einfließen. Sie führen daher aktuell noch nicht zu zusätzlichen erheblichen Veränderungen der Geschäftstätigkeit, Einnahmen oder Ausgaben. Die weitere Entwicklung wird genau beobachtet.

Berücksichtigung von Nachhaltigkeitsrisiken in der Zeichnungspolitik sowie der Tarifierung von Versicherungsprodukten

Die langfristige Unternehmensführung beinhaltet auch die auskömmliche Tarifierung und damit einhergehende Profitabilität von Neugeschäft und Beständen. Sowohl die Kalkulation der Prämien als auch die Profitabilität im Produktlebenszyklus werden bei der ARAG regelmäßig überprüft, inklusive Einleitung entsprechender Maßnahmen.

Die ARAG berücksichtigt Nachhaltigkeitsrisiken für die Zeichnungspolitik und Tarifierung in verschiedenen Bereichen. In den Zeichnungsrichtlinien ist beispielsweise definiert, welchen Risikoappetit die ARAG hat und welche Risiken nicht oder nur unter besonderen Bedingungen gezeichnet werden. Genauer ausdifferenziert wird die Zeichnungspolitik beispielsweise durch Annahmerichtlinien auf Produktebene. Ein Beispiel sind Krankheiten wie Allergien oder Asthma, die durch veränderte Umwelteinflüsse im Zuge des Klimawandels zunehmen können. Als Folgen des globalen Klimawandels kann unter anderem die Veränderung des Pollenflugs (früher und länger) genannt werden, der somit auch die Allergiesaison verlängert. Darüber hinaus können stark erhöhte Temperaturen unmittelbar zu gesundheitlichen Einschränkungen (zum Beispiel Hitzschlag, Kollaps, Dehydration) führen. Der Klimawandel begünstigt jedoch auch weitere Erkrankungen, wie zum Beispiel den Anstieg von Borreliose-Fällen oder die Zunahme des Hautkrebsrisikos. Die größere Häufigkeit derartiger Erkrankungen wird beispielsweise in der Annahmepolitik und Tarifierung der ARAG Krankenversicherungs-AG berücksichtigt.

Mit einer fokussierten, angemessenen und aktuellen Risikoprüfung sichert die ARAG die Risikostruktur des bestehenden Kollektivs und schafft damit einen Werterhalt, von dem alle Versicherten profitieren. Es ist absehbar, dass sich die Folgen des Klimawandels auch signifikant auf das Krankenversicherungsgeschäft auswirken – die Risikoprüfung ist darauf schon heute ausgerichtet.

Der große Umfang aktueller und geplanter regulatorischer Neuerungen sowie deren Komplexität erfordern einen erhöhten Ressourceneinsatz, um über Entwicklungen auf dem Laufenden zu sein und die Vorgaben rechtzeitig umzusetzen. Da sich der Großteil der Regulatorik in ständiger Weiterentwicklung befindet, ist die Planungsunsicherheit für die Umsetzung in Versicherungsunternehmen hoch.

Auch produktseitig setzt sich die ARAG mit dem Thema Nachhaltigkeit auseinander. Aktuell ist es jedoch schwer abzuschätzen, wie hoch die nachhaltigkeitsbezogenen Chancen auf der Produktseite sind. Neue Produkte der ARAG enthalten aber bereits entsprechende Angebote. So bietet die ARAG beispielsweise im Top-Schutzbrief die Möglichkeit eines Preisnachlasses, sofern Kunden ein Elektroauto oder ein Abo für den öffentlichen Personennahverkehr besitzen.

Cyberisiken und Datenschutz

Der Schutz vor Cyberisiken und der Datenschutz rücken angesichts der zunehmenden Digitalisierung immer stärker in den Fokus der ARAG. Um das Vertrauen von Interessenten, Kunden, Geschäftspartnern und Mitarbeitern zu wahren, legt die ARAG größten Wert auf den sorgfältigen und vertraulichen Umgang mit Daten und deren Sicherheit. Das umfangreiche Datenschutzmanagement der ARAG beruht auf der ARAG Informationssicherheitsleitlinie, dem ARAG Informationssicherheitsstandard, der ARAG Leitlinie zum Datenschutz, der ARAG Datenschutzmanagement-Richtlinie sowie weiteren Richtlinien und Arbeitsanweisungen. Diese für alle Mitarbeiter im Unternehmen verbindlichen Vorgaben werden regelmäßig aktualisiert und sind im Intranet abrufbar.

Im digitalen Zeitalter ist Datenschutz eine Querschnittsaufgabe, die in allen Fachabteilungen verankert ist und dort verantwortet wird. Dabei erhalten die Fachabteilungen Unterstützung von der Datenschutzorganisation, die vom betrieblichen Datenschutzbeauftragten geführt wird. Im Rahmen des „Three Lines of Defense“-Modells überprüfen zudem der betriebliche Datenschutzbeauftragte (Second Line of Defense) sowie die Konzernrevision (Third Line of Defense) laufend, ob alle Datenschutzbestimmungen eingehalten werden. Die vorgabengetreue Anwendung der Datenverarbeitungsprogramme wird zusätzlich regelmäßig durch unabhängige Auditoren überprüft. Auch die wiederkehrenden IT-Sicherheitsprüfungen liefern Erkenntnisse über Schwachstellen in der IT-Sicherheitsarchitektur, aus denen entsprechende Verbesserungsmaßnahmen abgeleitet werden.

Seit Inkrafttreten der EU-Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) am 25. Mai 2018 hält die ARAG die verschärften Datenschutzvorgaben ein. Die DSGVO-Umsetzung wurde bereits 2019 im Rahmen einer externen Überprüfung durch eine Wirtschaftsprüfungsgesellschaft bezogen auf Umfeld, Aufbau- und Ablauforganisation mit „gut bis überdurchschnittlich“ bewertet. Neben den gesetzlich bindenden Anforderungen der DSGVO orientiert sich die ARAG beim Datenschutz freiwillig an den Verhaltensregeln für den Umgang mit personenbezogenen Daten durch die deutsche Versicherungswirtschaft (Code of Conduct [CoC]).

2021 beschäftigte sich die ARAG weiterhin intensiv mit der Umsetzung der Versicherungsaufsichtlichen Anforderungen an die IT (VAIT), speziell in den Bereichen Risiko- und Berechtigungsmanagement, die mit Rundschreiben 10/2018 (VA) in der Fassung vom 20. März 2019 in Kraft traten.

Sowohl in der EU als auch an ihren Standorten außerhalb der EU passt die ARAG ihre Geschäftspraktiken laufend an die geltenden Datenschutzbestimmungen an. Im Jahr 2021 wurden beispielsweise von der EU-Kommission neue Standardvertragsklauseln für Datenübermittlungen zwischen EU- und Nicht-EU-Ländern veröffentlicht. Ferner veröffentlichte der Europäische Datenschutzausschuss (EDSA) im Juni 2021 die finale Version der „Recommendations on supplementary measures“, die zusätzliche Schutzmaßnahmen für personenbezogene Daten bei deren Übermittlung in ein Drittland mit einem der EU nicht adäquaten Datenschutzniveau aufzeigt. Die ARAG hat daher eine Maßnahme aufgesetzt, in der mittels Unterstützung einer externen Kanzlei geprüft wird, wo im Konzern noch alte Standardvertragsklauseln, deren Gültigkeit am 28. Dezember 2022 endet, eingesetzt werden, damit diese fristgerecht durch die neuen Standardvertragsklauseln oder ein anderes Datenübermittlungsinstrument ersetzt werden können. In diesem Zusammenhang werden die Anforderungen aus den neuen Standardvertragsklauseln, inklusive der Durchführung von Transfer Impact Assessments gemäß Klausel 14 verifiziert und – soweit notwendig – zusammen mit den verantwortlichen Fachbereichen umgesetzt.¹⁾ Darüber hinaus hat die ARAG die von ihr eingesetzten Cookie-Banner aufgrund der zunehmenden Diskussion rund um die Themen Nudging sowie Dark Patterns und der diesbezüglichen Kritik dahin gehend angepasst, dass nun bereits auf der jeweils ersten Seite des Cookie-Banners die Optionen „Erforderliche Cookies“ und „Alle Cookies aktivieren“ gleichwertig angeboten werden. Ob die ARAG die Anforderungen des am 1. Dezember 2021 in Kraft getretenen

¹⁾ Die Überprüfung der Standardvertragsklauseln wurde für die nationalen Teile der ARAG SE vorgenommen.

Telekommunikation-Telemedien-Datenschutz-Gesetzes (TTDSG), insbesondere im Hinblick auf den Umgang mit Cookies und vergleichbaren Techniken, bereits ausreichend erfüllt, wird derzeit ebenfalls durch eine externe Kanzlei überprüft. Hierbei wird eventuelles Optimierungspotenzial ermittelt und den verantwortlichen Fachbereichen in Form von Umsetzungsempfehlungen zur Verfügung gestellt.

Die ARAG überwacht Datenschutzbeschwerden laufend und misst deren Anzahl, um zu beurteilen, wie gut die Datenschutzerfordernungen im Geschäftsalltag eingehalten werden. Wird eine Verletzung des Datenschutzes vermutet, kann durch den Betroffenen zunächst bei der handelnden Fachabteilung Beschwerde eingereicht werden. Darüber hinaus besteht die Möglichkeit, sich an den betrieblichen Datenschutzbeauftragten oder die zuständige Datenschutzaufsichtsbehörde zu wenden.

In einem zweiwöchentlichen Turnus wird der für den Datenschutz zuständige Vorstand über aktuelle Datenschutzthemen informiert. Im Falle von meldepflichtigen Datenschutzverletzungen erfolgt die Einbindung der zuständigen Vorstandsmitglieder zur finalen Prüfung und Freigabe der Meldung gemäß Datenschutzmanagement-Richtlinie.

Zur kontinuierlichen Erhöhung des Datenschutzniveaus ist die Schulung und Sensibilisierung der Mitarbeiter zentral. Der Datenschutzbeauftragte nimmt diese Aufgabe durch individuelle Beratung und Schulung der Mitarbeiter wahr. Ergänzt werden diese Angebote durch Sensibilisierungsmaßnahmen, Pflichttrainings für die Mitarbeiter sowie die laufende Information über die internen Kommunikationskanäle. Die in 2021 neue und modernisierte Fassung der Datenschutzgrundschulung ist ab 2022 verpflichtend von den in Deutschland tätigen Mitarbeitern zu absolvieren. Die Datenschutzgrundschulung wurde um nicht verpflichtende Zusatzmodule erneuert. Die Sensibilisierung und Schulung der Mitarbeiter wird auch im Zusammenhang mit der zunehmenden Anzahl von Cyberangriffen immer wichtiger. Mitarbeiter werden regelmäßig über bestehende Risiken und Angriffsszenarien aufgeklärt und darin geschult, wie diese Angriffe erkannt und abgewehrt werden können. Das Bewusstsein für IT-Sicherheit wird zudem durch Informationen im Intranet sowie einen jährlich stattfindenden Security Day geschärft. In 2022 wird erstmals eine Awareness-Kampagne zum Thema Phishingmail national wie international im gesamten ARAG Konzern gestartet. Alle Mitarbeiter werden über diese verbreitete Form des Angriffs informiert und erhalten ein Schulungsangebot in ihrer Landessprache.

Zur Sicherstellung der IT-Sicherheit nutzt die ARAG diverse Systeme, wie beispielsweise Firewalls, Antivirenprogramme auf Servern und Client-Systemen, Sicherheitsfeatures für Softwarepakete sowie erweiterte Schutzprogramme. Die ARAG baut ihre Sicherheitsinfrastruktur laufend aus, beispielsweise wurden 2021 weitere Tools mit dem Upgrade auf die E5-Lizenz aus dem Microsoft-Toolportfolio wie Windows Defender ATP, Microsoft Defender for Endpoint sowie Sentinel (SIEM) eingesetzt. Zu den weiteren standardmäßigen Sicherheitsvorkehrungen zählen regelmäßige Updates der Betriebssysteme sowie der betriebssystemnahen Software und Datenbanken. Kritische Geschäftsprozesse werden jährlich überprüft und überarbeitet. Zudem erfolgen Freigaben üblicherweise nach dem Vieraugenprinzip. Mit diesen Maßnahmen konnten kritische Vorfälle, die den Geschäftsbetrieb stören, bislang verhindert werden.

4. Gesellschaftliche Verantwortung

Wertschöpfung für die Gesellschaft

Am Hauptsitz in Düsseldorf ist der ARAG Konzern mit circa 1.400 Beschäftigten ein bedeutender Arbeitgeber. Zudem unterstützt das Unternehmen indirekt zahlreiche Arbeitsstellen in der Lieferkette sowie im Vertrieb. Die ARAG hat damit einen positiven Einfluss auf die Beschäftigungsquote und trägt zur Steigerung der Standortattraktivität bei. Als Arbeitgeber schafft das Unternehmen auch an seinen internationalen Standorten gesellschaftlichen Wert, indem es zukunftsfähige und verlässliche Arbeitsplätze bietet. Die geringe Fluktuation unterstreicht dies. In Deutschland rekrutiert die ARAG den Großteil der Führungskräfte an den beiden Hauptgeschäftsstandorten lokal, das heißt in den Bundesländern Nordrhein-Westfalen und Bayern. Die Verwaltungssitze der internationalen Niederlassungen und Tochterunternehmen liegen überwiegend in wichtigen Branchenzentren. Auch dort kann die ARAG standortnah rekrutieren. Es werden jedoch keine entsprechenden Daten erhoben.

Auch an den internationalen Standorten trägt die ARAG zur ökonomischen Entwicklung und Beschäftigung bei. Dabei besitzt die ARAG in Spanien, Italien und Skandinavien eine hohe Attraktivität als marktführendes Unternehmen im Segment Rechtsschutz. In den Niederlanden zählt die ARAG zu den bedeutendsten Arbeitgebern in der Rechtsbranche.

Steuern

Der Vertrauensvorschuss, den die ARAG vonseiten der Versicherungsnehmer erhält, basiert auf der Erwartung, dass sich die ARAG vertrags- und gesetzeskonform verhält. Im Hinblick auf das Thema Steuern hat sich die Geschäftsleitung der ARAG als primäres Ziel gesetzt, ihren steuerlichen Verpflichtungen rechtzeitig, richtig und vollständig nachzukommen. Erreichen will sie dieses Ziel durch organisatorische Maßnahmen, zum Beispiel durch ein Tax-Compliance-System, das die bestehende Compliance-Kultur und -Organisationsstruktur der ARAG ergänzt.

Das Tax-Compliance-System der ARAG ist als innerbetriebliches Kontrollsystem definiert. Es strukturiert steuerliche Abläufe und Prozesse und identifiziert steuerliche Risiken. Diese Risiken werden dokumentiert und beurteilt. Verantwortlich hierfür sind die Steuerabteilung, die Rechtsabteilung und die Geschäftsleitung.

Im Rahmen der Compliance-Organisation erhalten die themenverantwortlichen Mitglieder des Managements regelmäßig Informationen zu aktuellen Steuerthemen durch die Leitung der Steuer- und der Rechtsabteilung. Schnittstellen mit steuerlichen Risiken werden fortlaufend analysiert, risikobehaftete Sachverhalte beurteilt, dokumentiert und je nach Erfordernis an das Management weitergeleitet. Die Steuerabteilung prüft einmal jährlich die Kontrollen des Tax-Compliance-Systems. Zudem überwacht die interne Revision das Tax-Compliance-System.

Die Steuerabteilung der ARAG SE ist dafür verantwortlich, dass sämtliche inländischen Konzerngesellschaften die geltenden Steuerregularien einhalten. Die ausländischen Niederlassungen und Tochtergesellschaften sind selbst für die Einhaltung der dort geltenden steuerlichen Vorschriften zuständig. Durch das Tax Compliance Questionnaire wird einmal jährlich die steuerliche Situation der ausländischen Betriebsstätten und Gesellschaften abgefragt. Diese Abfrage ergänzt die organisatorischen Tätigkeiten des in Deutschland implementierten Tax-Compliance-Systems. Die ausländischen Konzerneinheiten werden zudem von Steuerberatungsgesellschaften des jeweiligen Landes unterstützt, sodass die Einhaltung der geltenden Steuervorschriften an allen Standorten der ARAG sichergestellt ist.

Die ARAG bekennt sich zur ordnungsgemäßen Erfüllung ihrer steuerlichen Pflichten. Diese Strategie wird in internen Richtlinien der ARAG dokumentiert und in einem regelmäßigen Turnus aktualisiert. Die Überprüfung und Genehmigung der Steuerstrategie erfolgt durch das Management der ARAG.

Die ARAG übermittelt das Country-by-Country Reporting an das Bundeszentralamt für Steuern im vorgeschriebenen Umfang. Eine Veröffentlichung des steuerlichen Länder-Reportings unterbleibt, da es hierfür keine deutsche gesetzliche Regelung gibt.

Gesellschaftliches und politisches Engagement

Die ARAG legt als Familienunternehmen Wert auf die Verbindung von unternehmerischer und gesellschaftlicher Verantwortung – insbesondere dort, wo staatliche Stellen notwendigen Aufgaben nicht vollumfänglich nachkommen können. Aus dieser Haltung heraus betreibt die ARAG eine Reihe von Förderprogrammen und Initiativen. Damit will die ARAG einen positiven Beitrag zur Lebensqualität der lokalen Gesellschaft und zum wirtschaftlichen Umfeld leisten.

Seit 2014 bietet das Unternehmen beispielsweise mit Unterstützung des Ministeriums für Schule und Bildung des Landes Nordrhein-Westfalen (NRW) das Förderprojekt „Konfliktmanagement an Schulen“ an. Im Fokus steht die Einführung flächendeckender Qualitätsstandards von Konfliktmanagementstrukturen sowie Präventions- und Interventionsmaßnahmen. Bisher fanden acht Ausbildungsdurchgänge statt. In diesen Trainings wurden insgesamt 389 Schulmediatoren von 127 weiterführenden Schulen und Berufskollegs in verschiedenen Schulbezirken in NRW ausgebildet. Im Jahr 2020 wurde ein digitales Weiterbildungsangebot konzipiert, das angesichts der andauernden Pandemie auch für den neunten Ausbildungsdurchgang in 2021 genutzt wurde. Für den Ausbildungslehrgang, der Ende 2021 gestartet ist, konnten 18 weitere Teilnehmer aus vier neuen Schulen für die Ausbildung zum Schulmediator gewonnen werden.

Ein weiteres zentrales Feld des gesellschaftlichen Engagements der ARAG ist der aktive Schutz von Kindern und Jugendlichen vor Gefahren im Internet. Die Prävention umfasst die Förderung von Medienkompetenz, Information und Aufklärung sowie die Sensibilisierung für Mobbingfolgen. Seit 2019 informiert die ARAG beispielsweise über die Website hass-streichen.de umfassend und aktuell über das Thema. Zudem unterstützt die ARAG die Deutsche Kinder- und Jugendstiftung (DKJS) im Bereich der digitalen Bildung. Gemein-

sam wurde 2017 das Programm „bildung.digital“ ins Leben gerufen. Schulen werden dabei unterstützt, Konzepte der digitalen Bildung an ihren Schulen zu entwickeln und zu verankern. Im Berichtsjahr nahmen 50 ausgewählte Schulen aus acht Bundesländern – darunter auch NRW – an länderübergreifenden Netzwerken sowie Netzwerken, die ihren Fokus auf die Stärkung von Europabildung und Förderung von Europakompetenz legen, teil. In ihrem gesellschaftlichen Engagement setzt sich die ARAG für die Stärkung demokratischer Institutionen sowie den Dialog mit Behörden und Politik ein. Denn die Geschäftstätigkeit der ARAG wird maßgeblich von Entwicklungen im politischen und regulatorischen Kontext beeinflusst. Die ARAG SE übernimmt im Auftrag der ARAG Holding SE die politische Kommunikation durch den Vorstandssprecher und den Generalbevollmächtigten. Der Austausch bezweckt, für beide Seiten relevante Themen zu erkennen, um unterschiedliche Sichtweisen aufzudecken und frühzeitig zu diskutieren. Wie die Konzerngesellschaften in Deutschland sind auch die internationalen Gesellschaften gewöhnlich Mitglied in den Branchenverbänden der jeweiligen Länder und bringen sich so in die politische Diskussion ein. Das politische Engagement der ARAG umfasst Spenden an in deutschen Parlamenten vertretene Parteien. Im Berichtsjahr belief sich der Gesamtbetrag der finanziellen Zuwendungen an Parteien auf insgesamt 150 T€.

5. Arbeitnehmerbelange

Gesundheit und Sicherheit am Arbeitsplatz

Die ARAG setzt auf einen umfassenden Ansatz zum Schutz der Gesundheit sowie zur Gewährleistung der Arbeitssicherheit, der über die gesetzlichen Anforderungen hinausgeht. Der ARAG Vorstand verantwortet das Thema Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz. Es fällt in den operativen Verantwortungsbereich der beiden Hauptabteilungen Zentrale Dienste Konzern und Human Resources. Die operative Umsetzung erfolgt durch das Fachreferat für Arbeitssicherheit und Brandschutz mit der Fachkraft für Arbeitssicherheit und dem Brandschutzbeauftragten an den jeweiligen Standorten sowie durch das Abteilungsreferat Total Rewards. Die ausländischen Gesellschaften gestalten ihren Ansatz zu Arbeitssicherheit und Gesundheit weitgehend autonom, abhängig von den lokalen Gesetzen und der Mitarbeiterzahl.

Die ARAG geht in Deutschland bei der Sicherheitsorganisation und der Pflege der sicherheitstechnischen Einrichtungen über die gesetzlichen Vorgaben hinaus, beispielsweise bei der Anzahl der Sicherheitsbeauftragten und der Erst- und Brandschutzhelfer. Wegen eines Brands im Sockelbereich der Außenfassade im Juni 2021, ausgelöst bei der Unkrautbeseitigung mit einem Abflamngerät, wurde der ARAG Tower evakuiert. Die Räumung des Gebäudes verlief gemäß Evakuierungsplan. Es kamen keine Personen zu Schaden. Als Maßnahme hieraus wurde die mechanische Unkrautbeseitigung, insbesondere in Gebäudenähe, abgeleitet. Aufgrund der Ereignisse wurde keine zusätzliche Evakuierungsübung durchgeführt. In Deutschland finden viermal pro Jahr Arbeitsschutzausschusssitzungen (ASA) statt, in denen Belange von Arbeits-, Brand- und Gesundheitsschutz sowie Lösungsansätze für notwendige Maßnahmen besprochen und dokumentiert werden. Dem Ausschuss gehören ein Arbeitgebervertreter, Betriebsratsmitglieder, der Betriebsarzt, die Fachkraft für Arbeitssicherheit, die Sicherheitsbeauftragten und weitere ausgewählte Per-

sonen an. Die Belegschaft in Deutschland wird über E-Learning im Intranet einmal im Jahr zum Arbeits-, Brand- und Gesundheitsschutz unterwiesen. Darüber hinaus erhalten Mitarbeiter mit besonderen Sicherheitsaufgaben weitere Trainings. Im Jahr 2021 haben trotz der Pandemie unter Einhaltung des Hygienekonzepts die Fort- und Ausbildungen der Ersthelfer stattgefunden.

Mit ARAGcare verfügt das Unternehmen in Deutschland über ein betriebliches Gesundheitsmanagement zur Förderung des Gesundheitsbewusstseins der Mitarbeiter. Das Angebot umfasst regelmäßige Checks und Vorsorgeaktionen, zudem steht den Mitarbeitern ein Betriebsarzt zur Verfügung. Alle Dienste können über eine digitale Plattform gebucht werden. Bei Bedarf können sich Mitarbeiter zudem von Kooperationspartnern bei Fragen zu Kinderbetreuung, Pflege von Angehörigen oder beruflichen und privaten Problemen beraten lassen. Bei langfristigen Ausfällen von Mitarbeitern setzt die ARAG auf ein betriebliches Eingliederungsmanagement zur professionellen Umsetzung der gesetzlichen Anforderungen. Die Hauptverantwortung für ARAGcare liegt im Abteilungsreferat Total Rewards der Hauptabteilung Human Resources. Die Mitarbeiter der ARAG können sich bei Beschwerden hinsichtlich der Arbeitssicherheit und des Gesundheitsschutzes direkt an den Mitarbeiter des Fachreferats Arbeitssicherheit sowie die Mitarbeiter des Abteilungsreferats Total Rewards wenden. Die internationalen Standorte gestalten ihre jeweiligen Angebote eigenverantwortlich aus.

Die COVID-19-Pandemie erforderte die Erarbeitung und Umsetzung umfassender Maßnahmen zum Schutz der Mitarbeiter. Ein interner Sicherheitsstab und der Betriebsarzt analysierten die Lage regelmäßig und legten Maßnahmen unter Berücksichtigung bundespolitischer Entscheidungen fest. Über alle Maßnahmen erhielten die Mitarbeiter zeitnah Informationen per Intranet. Für die Arbeitsplätze wurde ein für die ARAG passgenaues Hygienekonzept erarbeitet. Zudem sprach die ARAG für die Zeiträume, in denen die Pandemie eine besondere Gefährdung darstellte, eine Home-Office-Empfehlung aus. Den Mitarbeitern, Vertriebspartnern und Angehörigen wurden in Zusammenarbeit mit Betriebsärzten an vier Standorten in Deutschland COVID-19-Impfungen angeboten. Insgesamt wurden rund 1.500 Impfungen im Juli und August 2021 durchgeführt.

Vergleichbare Maßnahmen gab es auch an den internationalen Standorten. So arbeiteten beispielsweise die ARAG Mitarbeiter in Italien, Spanien, Belgien und Slowenien aus dem Home-Office. In Österreich unterbreitete die ARAG ihren Mitarbeitern im Home-Office zusätzlich ein psychologisches Hilfsangebot. In den Niederlanden wurde bereits zu Beginn der Pandemie eine eigene Corona-Taskforce eingesetzt, welche über Maßnahmen beriet.

Die konzernweite Abwesenheitsrate²⁾ lag im Berichtsjahr bei insgesamt 4,8 Prozent (Männer 3,5 Prozent / Frauen 5,7 Prozent).

Die konzernweite auf Austritte bezogene Fluktuationsrate³⁾ betrug im Berichtsjahr 7,8 Prozent (Eintrittsrate 9,3 Prozent).

²⁾ Die Standorte ARAG Australia, ARAG Canada, ARAG SE Greece, Hello Law GmbH, Help Forsikring Filial, Justix GmbH und Jurofoon B.V. sind nicht inkludiert in der Berechnung.

³⁾ Die Fluktuationsrate wurde anhand des Personalbestands vom Stichtag 31. Dezember 2021 berechnet. In die Berechnung eingeschlossen sind die unbefristeten Mitarbeiter aller Konzerngesellschaften der ARAG in Deutschland sowie die Niederlassungen/Tochtergesellschaften in Australien, Belgien, Dänemark, Griechenland, Großbritannien, Italien, der Republik Irland, Kanada, den Niederlanden, Norwegen, Österreich, Portugal, Schweden, Slowenien, Spanien und den USA.

Aus- und Weiterbildung

Die ARAG verfolgt das Ziel, sich zu einem der besten Versicherer am Markt zu entwickeln. Dazu benötigt das Unternehmen kompetente, engagierte und leistungsbereite Mitarbeiter. Der Berufsausbildung, Qualifizierung und Entwicklung der Mitarbeiter kommt daher eine zentrale Bedeutung zu. Die Aus- und Weiterbildung wird bei der ARAG über den Dialog zwischen Führungskräften und ihren Mitarbeitern geregelt. Weiterbildungsangebote stehen grundsätzlich allen internen Mitarbeitern offen. Die ARAG unterstützt jedoch auch ihre Angestellten im Außendienst durch weitreichende Kostenbeteiligungen und Zeitübernahmen. Die internationalen Gesellschaften steuern ihre Weiterbildungsbeteiligungen selbständig. Die strategische Führung im Bereich Aus- und Weiterbildung fällt in den Verantwortungsbereich des Hauptabteilungsleiters Human Resources, des Leiters Talent & Skill Development und der Abteilung Talent & Skill Development. Die beiden Letzteren verantworten zudem zusammen mit allen Führungskräften der ARAG die operative Umsetzung. Das ARAG Vertriebsstraining kümmert sich um die Aus- und Weiterbildung der Vermittler im Stammbetrieb, die größtenteils gemäß § 84 Handelsgesetzbuch (HGB) für die ARAG tätig sind.

Als Versicherungskonzern untersteht die ARAG regulatorischen Vorgaben hinsichtlich der Qualifikation der Belegschaft und der Führungskräfte. Diese ergeben sich beispielsweise aus der Solvency-II-Rahmenrichtlinie oder der Versicherungsvertriebsrichtlinie (Insurance Distribution Directive [IDD]) der Europäischen Union. Entsprechende Schulungen sollen dazu beitragen, dass die jeweiligen auf die Qualifikation der Belegschaft bezogenen regulatorischen Vorgaben fortlaufend geprüft und möglichst jederzeit eingehalten werden.

Die ARAG richtet ihre Unterstützung bei Qualifikationen sowie das Angebot an Aus- und Weiterbildungsprogrammen am Bedarf des Unternehmens und der Mitarbeiter aus. Die inhaltliche Nähe zum Arbeitsalltag steht dabei stets im Zentrum. Die Abteilung Talent & Skill Development führte im letzten Berichtsjahr eine Lernplattform mit dem Namen ARAG Learn2Develop ein. Diese steht der Belegschaft in Deutschland zur Verfügung und bietet die Möglichkeit, neben den Trainings der Abteilung Talent & Skill Development zusätzliche digitale Angebote externer Partner zu integrieren. Die Plattform bietet ein breites Spektrum an Trainings und E-Learning-Kursen, wobei die Schwerpunkte auf Fach-, Methoden- und Führungskompetenzen, persönlichen und sozialen Kompetenzen, versicherungs- und betriebswirtschaftlichem Wissen, Projekt- und Prozessmanagement sowie Fremdsprachen liegen. Einfache, übersichtliche Strukturen und Suchfunktionen erleichtern den Mitarbeitern die Nutzung der Plattform. Neue Lernfeatures wie beispielsweise das persönliche Learning-Cockpit oder individuelle Lernpfade unterstützen die gezielte Weiterentwicklung jedes einzelnen Lernenden. 2021 wurden in Deutschland unternehmensweit rund 7.600 Teilnahmen an verschiedensten Weiterbildungsangeboten dokumentiert (ohne E-Learning-Angebote zu Datenschutz und Arbeitsschutz).

Die internationalen Standorte können eigene Aus- und Weiterbildungsangebote zur Verfügung stellen. In Slowenien legte die ARAG im Berichtsjahr beispielsweise einen Fokus auf die Implementierung von E-Learning-Angeboten für ihre Mitarbeiter. In Österreich wurde die Videoplattform Masterplan eingeführt. Für jede Abteilung wurden individuelle Lernpfade erarbeitet und implementiert.

Im Zuge der zunehmenden Digitalisierung wird es immer wichtiger, dass alle Mitarbeiter ihrer Funktion entsprechend digitale Fähigkeiten entwickeln und offen für digitale Methoden und Abläufe sind. Der Bereich Talent & Skill Development implementiert deshalb im Rahmen des ARAG Smart Insurer Programms neue digitale Lern- und Entwicklungsformate. Trainings zu den Themen Design Thinking, Visualisierung, agiles Projektmanagement, Scrum und Office 365 gehören deshalb seit mehreren Jahren zum Weiterbildungsangebot der ARAG. Die Videoplattform Masterplan ist der zentrale Ort zum Selbstlernen und unterstützt den Wissenserwerb rund um die Digitalisierung. In aussagekräftigen und attraktiven Videos, verbunden mit kurzen Tests und Gamification-Elementen, vermitteln Experten Lerninhalte zu Themen wie New Work, Leadership, Technik, digitale Zusammenarbeit und digitale Geschäftsmodelle.

Neben den bedarfsgerechten Aus- und Weiterbildungsangeboten trägt das hausinterne Talentmanagementprogramm ARAG myCareer zur Bindung von qualifizierten Mitarbeitern bei. ARAG myCareer bietet ein Instrumentarium zur Personalauswahl und -entwicklung. Führungskräfte haben die Möglichkeit, Kandidaten für Fach- und Führungsfunktionen anzumelden. Alle angemeldeten Kandidaten werden mittels individueller Einstiegs- und Vorbereitungsgespräche auf die Personaldiagnostik vorbereitet. Zudem fördert die ARAG Fachspezialisten und Führungskräfte, indem sie ihnen die Möglichkeit bietet, ein berufsbegleitendes Studium oder einen Master of Business Administration (MBA) zu absolvieren. Die ARAG schreibt zudem jährlich verpflichtende Mitarbeitergespräche vor, in denen die individuelle Weiterbildung thematisiert und geplant wird. Im Berichtsjahr 2021 fiel die Erfüllungsquote der zu führenden Gespräche mit 98,1 Prozent in den nationalen Konzerngesellschaften insgesamt hoch aus.

Die ARAG kümmert sich um die bedarfsgerechte Ausbildung von Kauffrauen und Kaufmännern für Versicherungen und Finanzen. Das Ziel ist, ausreichend fachlichen Nachwuchs zu gewinnen und für eine gute demografische Durchmischung des Konzerns zu sorgen.

Vielfalt, Chancengleichheit und Diskriminierungsschutz

Fairness und Offenheit sind für die ARAG zentrale Unternehmenswerte. Das Unternehmen verfolgt deshalb einen familienfreundlichen und inklusiven Ansatz. Darüber hinaus vermeidet die ARAG Reputationsrisiken, die beispielsweise durch die Verletzung des Allgemeinen Gleichbehandlungsgesetzes (AGG) entstehen könnten.

Vielfalt und Chancengerechtigkeit sind in der Unternehmensstrategie und den Unternehmenswerten festgeschrieben. Auf dieser Basis gründet der Anspruch der ARAG, allen Mitarbeitern die gleichen beruflichen Entwicklungsmöglichkeiten zu bieten – unabhängig von Alter, Nationalität, privaten Lebensumständen oder Familienstand. Die Bereiche Human Resources und Unternehmenskommunikation definieren im Rahmen ihrer operativen Strategien Maßnahmen zur Förderung von Vielfalt und Chancengleichheit. Dazu bietet die ARAG flexible Arbeitsmodelle für Mitarbeiter in allen Lebensphasen, beispielsweise Home-Office, Telearbeit und Führung in Teilzeit. 2020 wurden die Voraussetzungen für ortsunabhängiges Arbeiten durch die Bereitstellung von zusätzlicher Hardware und Büroausstattung flächendeckend deutlich verbessert und in 2021 optimiert, sodass nahezu alle

Mitarbeiter der deutschen Gesellschaften nun aus dem Home-Office arbeiten können. Um sowohl für die Mitarbeiter als auch die Organisation eine möglichst gesunde Balance zwischen mobiler und Präsenzarbeit zu etablieren, wurde in 2021 die deutschlandweit gültige Betriebsvereinbarung „Mobiles Arbeiten“ abgeschlossen. Mitarbeiter haben demnach die Möglichkeit, mindestens 40 Prozent ihrer Arbeitszeit mobil zu arbeiten.

Mit den Schwerbehindertenbeauftragten und dem Mobbingbeauftragten verfügt die ARAG zudem über spezifische Verantwortungsbereiche, die dazu beitragen, die Gleichbehandlung im Konzern zu fördern. Mitarbeiter können sich bei Bedarf an diese beiden Stellen und den Betriebsrat wenden. Darüber hinaus werden alle Führungskräfte im Rahmen von Schulungsprogrammen für die Themen Chancengerechtigkeit und Schutz vor Diskriminierung sensibilisiert. Zudem hat die ARAG bereits im Jahr 2017 die „Charta der Vielfalt“ unterzeichnet, eine Unternehmensinitiative zur Förderung von Vielfalt in Unternehmen und Institutionen, die unter der Schirmherrschaft von Ex-Bundeskanzlerin Angela Merkel steht.

Der Frauenanteil auf den beiden obersten Führungsebenen konnte, wie in den vorangegangenen Jahren, weiter gesteigert werden. Zur Mitte des Geschäftsjahres stieg der Frauenanteil auf der ersten Führungsebene (F1) auf 34 Prozent. Auf der zweiten Führungsebene blieb der Frauenanteil konstant bei 36 Prozent. Ein Gleichgewicht zwischen Frauen und Männern ist damit zwar noch nicht erreicht. Die ARAG ist jedoch bestrebt, den positiven Trend durch die weitere Flexibilisierung von Arbeitszeit und -ort sowie verbesserte Kinderbetreuungsangebote zu unterstützen.

Die ARAG kontrolliert die Wirksamkeit der getroffenen Maßnahmen regelmäßig. Jährliche Statistiken dienen der Überprüfung der Chancengleichheit zwischen Frauen und Männern. Dazu gehört beispielsweise auch eine Auswertung der Weiterbildungsmaßnahmen. Sie werden im Rahmen des Controllings auf sozialdemografische Daten wie Alter, Geschlecht, Betriebszugehörigkeit und Hierarchiestufe überprüft.

6. Betriebliche Umweltbelange

Klimafreundlicher Betrieb

Neben der Berücksichtigung von Umweltkriterien in der Kapitalanlage ist die ARAG bestrebt, den Energieverbrauch und die damit einhergehenden Treibhausgasemissionen im eigenen Betrieb so weit wie möglich zu senken. Damit leistet das Unternehmen unter der Leitung des Vorstands einen Beitrag zum Klimaschutz und nimmt seine unternehmerische Pflicht zum sorgfältigen und haushälterischen Umgang mit Ressourcen wahr. Als interner Dienstleister steuert das Facility-Management den Energieverbrauch und den damit verbundenen CO₂-Ausstoß maßgeblich. In Deutschland liegen der Energieeinkauf und die Ausschreibung sämtlicher damit verbundenen Dienstleistungen im Verantwortungsbereich der Abteilung Einkauf. Die ARAG ist sich bewusst, dass es für eine gute Performance im Bereich Energie und Emissionen der Mitwirkung aller Mitarbeiter und Führungskräfte bedarf. Sie führt deshalb in Deutschland regelmäßig Schulungen mit externen Fachunternehmen und Experten durch, die unter anderem die Themen Beleuchtung und Lichttechnik, Lüftung und Klima, Heizung, Aufzugstechnik sowie Schall- und Emissionsschutz im Bürobereich thematisieren.

Die ARAG ließ im Jahr 2007 für die konzerneigene Immobilie am Hauptsitz in Düsseldorf – den ARAG Tower – einen Energieausweis nach den Vorgaben der deutschen Energieeinsparverordnung (EnEV) erstellen. Der Energiebenchmark zeigt, dass der ARAG Tower gegenüber im Baujahr vergleichbaren Gebäuden sehr gute Werte aufweist. Die ARAG ist bestrebt, diese Werte kontinuierlich zu verbessern, und setzt darum sowohl in Düsseldorf als auch an den weiteren Standorten Optimierungsmaßnahmen um. Diese fokussieren sich insbesondere auf Optimierungen im Gebäudebetrieb sowie auf die Förderung klimaschonender Mobilität. Am Standort Düsseldorf unterstützt bereits seit 2019 ein Energiekontrollsystem die Verbesserungsmaßnahmen. Im Berichtsjahr wurden beispielweise Leuchtstofflampen durch energiesparende LED-Leuchtmittel ersetzt, verstellbare Heizkörperthermostate erneuert sowie alle Aufzugsanlagen mit energiesparenden Motoren mit Frequenzumformer ausgestattet. Am Standort München konnte durch die Anpassung der Kesselkreis- und Heizungskreisregelung Energie eingespart und der Wärmeverteilungsverlust gesenkt werden. Auch die internationalen Gesellschaften sind bestrebt, den Energiekonsum an ihren Standorten zu senken. Die Rahmenbedingungen unterscheiden sich dabei stark zwischen den Ländern. An einzelnen Standorten ist der Handlungsspielraum für Energieeinsparungen begrenzt, da die Büroflächen gemietet sind und daher nur beschränkt Einfluss auf Energiesparmaßnahmen genommen werden kann. Beispielsweise analysierte die ARAG Italien in Kooperation mit Studio Alfa S.p.A. das Verkehrsaufkommen für Hin- und Rückfahrten zur Arbeitsstätte. Die aus der Analyse abgeleiteten Handlungsempfehlungen wurden im Rahmen der ARAG Smart Working Policy umgesetzt. Beispielsweise wurde eine Home-Office-Regelung eingeführt, um die durch den Pendlerverkehr verursachten Treibhausgasemissionen zu mindern. In 27 Konzerngesellschaften finden zudem im Einklang mit den anwendbaren Gesetzen regelmäßig Energieaudits statt. In Italien leitete die ARAG Verbesserungsmaßnahmen aus dem Audit 2019 ab; in Österreich werden basierend auf dem Energieeffizienzgesetz regelmäßig Energieaudits durchgeführt.

In Deutschland nahmen die ARAG SE und ihre verbundenen Gesellschaften 2021 zum zweiten Mal an einem Energieaudit teil. Das Energieaudit wird auf Grundlage des Energiedienstleistungsgesetzes (EDL-G) in einem Vier-Jahres-Turnus durchgeführt. Das Audit erfasst und beschreibt unter anderem den energetischen Ist-Zustand des Unternehmens sowie die wesentlichen Verbraucher. Es ermittelt außerdem Einsparmöglichkeiten und bewertet wirtschaftliche und energetische Energieeinsparmaßnahmen.

Die Ergebnisse des Energieaudits zeigen, dass circa 90 Prozent des Energieverbrauchs und der Energiekosten der auditierten Gesellschaften auf die zwei größten Standorte Düsseldorf Redlichstraße und ARAG Platz 1 in Düsseldorf entfallen.

Mit wesentlichem Einsparpotenzial ist dementsprechend hauptsächlich an diesen beiden Standorten zu rechnen. Entsprechend sind an diesen Standorten auch die Einsparpotenziale am größten.

Die Auditergebnisse weisen einen sehr guten Zustand der von der ARAG betriebenen Gebäude und technischen Anlagen aus. Wartungen und Inspektionen finden zuverlässig und häufig statt. Investitionsintensive Maßnahmen zur Senkung des Energieverbrauchs – zum Beispiel die Modernisierung der Stromverteilung an der Redlichstraße – wurden konsequent umgesetzt.

Das Jahr 2021 kann aufgrund der COVID-19-Pandemie nicht als Referenzjahr zum Vergleich von Energiekosten und Treibhausgasemissionen verwendet werden, da sich die Nutzung der Infrastruktur grundlegend verändert hat.

Der Energieverbrauch in Deutschland sowie an den internationalen Standorten ist auch im Jahr 2021 aufgrund der durch die pandemische Lage veränderten Nutzungs- und Belegungsquoten der Büroarbeitsplätze mit den Vorjahreswerten nicht direkt vergleichbar.

In Summe ist der Verbrauch in Deutschland um rund 662 MWh (5,1 Prozent) gestiegen. Die Treibhausgasemissionen (Scope 1 & 2) sind im selben Zeitraum um 4,7 Prozent gestiegen. Global gesehen, ist der Energieverbrauch um rund 3,7 Prozent gestiegen. Die Treibhausgasemissionen (Scope 1 & 2) erhöhten sich im selben Zeitraum um rund 4,2 Prozent.⁴⁾

Regulatorische Offenlegungspflicht gemäß Artikel 8 EU-Taxonomie-Verordnung

Art. 8 Taxonomie-VO sieht vor, dass Unternehmen, die in den Anwendungsbereich der Taxonomie-Verordnung fallen und verpflichtet sind, eine nichtfinanzielle Erklärung zu veröffentlichen, Kennzahlen (KPIs) bezogen auf ihre an der Taxonomie ausgerichteten wirtschaftlichen Tätigkeiten offenlegen müssen. Gemäß Art. 8 Taxonomie-VO sollen die von einem Versicherer offengelegten KPIs „das Ausmaß, in dem der Versicherer taxonomiebezogene Tätigkeiten finanziert oder finanzieren lässt“, abbilden.

Für (Rück-)Versicherungsunternehmen umfasst dies sowohl Investitions- als auch Zeichnungstätigkeiten, wobei die Zeichnungstätigkeit nur für Nichtlebensversicherungs- und Rückversicherungsunternehmen von Relevanz ist. Die EU hat aktuell für zwei Umweltziele Vorgaben zu ökologisch nachhaltigen Wirtschaftstätigkeiten veröffentlicht. Durch die Beschreibung der einzelnen Wirtschaftstätigkeiten in den beiden Delegierten Rechtsakten zur EU-Taxonomie-Verordnung (Anhänge I und II) ist festgelegt, welche Wirtschaftstätigkeiten im Erstjahr der nichtfinanziellen Berichterstattung als taxonomiefähig gelten. Für die Bewertung der „Taxonomie-Konformität“ gelten die technischen Screening-Kriterien (TSC) der entsprechenden wirtschaftlichen Tätigkeiten.

Für die Veröffentlichung der nichtfinanziellen Angaben zur EU-Taxonomie im Jahr 2022 für das Geschäftsjahr 2021 sind nur die Umweltziele 1 (Klimaschutz) und 2 (Anpassung an den Klimawandel) von Bedeutung. Für die Veröffentlichung ab 2023 werden voraussichtlich weitere Umweltziele einbezogen. In den Jahren 2022 und 2023 beschränken sich die Angaben auf Informationen über die Taxonomie-Fähigkeit („Taxonomy-Eligibility“). Die Angaben zur Taxonomie-Konformität („Taxonomy-Alignment“) folgen ab dem Jahr 2024 für den Berichtsraum 2023.

Nachhaltige Investitionen werden eng mit der EU-Taxonomie verknüpft und rücken immer mehr in den öffentlichen Fokus. Auch wenn die ARAG nicht in den Anwendungsbereich der Offenlegungsverordnung fällt, ist perspektivisch geplant, die neuen regulatorischen

⁴⁾ Die Daten beziehen sich auf den ARAG Hauptsitz in Düsseldorf, die Außenstellen in Deutschland sowie die Niederlassungen und Tochtergesellschaften in Belgien, Dänemark, Griechenland, Großbritannien, Italien, den Niederlanden, Norwegen, Österreich, Portugal, Slowenien, Spanien, Schweden und den USA. Zur Berechnung des Energieverbrauchs wurden Strom-, Wärme- und Brennstoffverbräuche erhoben. Die Treibhausgasemissionen werden gemäß den Richtlinien des WRI/WBCSD Greenhouse Gas Protocols berechnet. Die mit dem Stromverbrauch assoziierten Treibhausgasemissionen wurden gemäß „location-based approach“ ausgewiesen.

Anforderungen der EU-Taxonomie vollumfänglich in die Nachhaltigkeits- beziehungsweise ESG-Strategie und Produktgestaltung zu integrieren. Im ersten Jahr der Berichterstattung hat sich die ARAG jedoch vorrangig auf die Umsetzung der aufsichtsrechtlichen Anforderungen konzentriert.

Versicherungen

Versicherungsaktivitäten, die entsprechend unter die Verordnung fallen und klimabezogene Risiken abdecken, werden als „taxonomiefähig“ (taxonomy eligibility) und Tätigkeiten, die darüber hinaus granulare technische Screening-Kriterien erfüllen, als „taxonomiekonform“ (taxonomy alignment) bezeichnet.

Inwieweit die versicherungstechnischen Aktivitäten der ARAG als taxonomiefähig angesehen werden, wird durch das Verhältnis der Bruttoprämien aus dem Nichtlebensversicherungsgeschäft, die aus taxonomiefähigen Versicherungstätigkeiten resultieren, zu den gesamten Bruttoprämien offengelegt. Bei den gebuchten Nichtlebensversicherungsbruttoprämien beläuft sich der Großteil auf das Rechtsschutzgeschäft, welches nach den Angaben der Taxonomie-Verordnung als nicht taxonomiefähig einzustufen ist. Die nach der Taxonomie förderfähigen Versicherungsaktivitäten umfassen Versicherungsdienstleistungen (außer Lebensversicherungen) im Zusammenhang mit der Übernahme spezifischer klimabedingter Risiken, die dem NACE-Code K.65.12 zugeordnet werden können und daher auf bestimmte Lines of Businesses (LoBs)⁵⁾ beschränkt sind. Hierbei handelt es sich um eine taxonomiefähige ermöglichende Wirtschaftstätigkeit. Demnach beläuft sich der Anteil der taxonomiefähigen Bruttoprämien im Nichtlebensversicherungsgeschäft auf rund 9,3 Prozent und der Anteil der nicht taxonomiefähigen Bruttoprämien im Nichtlebensversicherungsgeschäft auf 90,7 Prozent.

Somit werden lediglich die Bruttoprämien von Produkten als taxonomiefähig angerechnet, die aus den definierten Solvency-II-LoBs generiert werden und die klimabezogene Gefahren und/oder Folgen eines Klimaereignisses abdecken.⁶⁾ Demnach sind taxonomiefähige Produkte diejenigen, die sowohl einen mittelbaren als auch unmittelbaren Bezug zu klimabezogenen Gefahren in den Versicherungsbedingungen ausweisen. Der Klima-

⁵⁾ Die nach der Taxonomie förderfähigen Versicherungsaktivitäten innerhalb der Aktivität K.65.12 Nicht-Lebensversicherung belaufen sich auf die folgenden LoBs:

- LoB 1: Krankheitskostenversicherung
- LoB 2: Berufsunfähigkeitsversicherung
- LoB 3: Arbeitsunfallversicherung
- LoB 4: Kraftfahrzeughaftpflichtversicherung
- LoB 5: Sonstige Kraftfahrtversicherung
- LoB 6: See-, Luftfahrt- und Transportversicherung
- LoB 7: Feuer- und andere Sachversicherungen
- LoB 11: Beistand

Davon sind die LoBs 3 und 6 nicht im ARAG Portfolio vertreten.

⁶⁾ Die EU-Kommission hat die Sicht des Dachverbands Insurance Europe bestätigt, sodass sich die Definition der Taxonomie-Fähigkeit auf jene Versicherungsprodukte bezieht, die klimabezogene Gefahren abdecken. Die zugehörigen Prämieinnahmen sind in Relation zur gesamten Bruttoprämie aus dem Nichtlebensversicherungsgeschäft zu setzen.

Quelle: https://ec.europa.eu/info/sites/default/files/business_economy_euro/banking_and_finance/documents/sustainable-finance-taxonomy-article-8-report-eligible-activities-assets-faq_en.pdf

DA⁷⁾ enthält eine Liste mit Klimagefahren, die eine indikative Liste der am weitesten verbreiteten Gefahren darstellt und nicht erschöpfend ist. Anhang II Anlage A des Klima-DA enthält eine entsprechende Aufzählung. Im Zuge dessen wurden die einzelnen Leistungen⁸⁾ der ARAG Produkte auf die Deckung von klimabezogenen Gefahren mit Bezug zu Temperatur, Sturm, Wasser und Erdmasse hin analysiert. Diese Analyse basiert auf Prämiendaten einzelner Produktleistungen, die seitens der Finanz- und Bilanzbuchhaltung bereitgestellt oder direkt aus den SAP-Systemen ausgelesen wurden. Darüber hinaus wurden zusätzliche Informationen von den internationalen Einheiten berücksichtigt. Da Großbritannien seit dem Brexit als Drittland gilt und die Taxonomie-Verordnung einen europäischen Anwendungsbereich hat, wurden die entsprechenden Bruttoprämien Großbritanniens als nicht taxonomiefähig eingeordnet. Ferner wurden die Aufteilung der Bruttoprämien aus Spanien und Portugal auf die einzelnen Produktleistungen anhand des zugehörigen Umsatzes hergeleitet. Nach Bereitstellung aller benötigten Daten wurden diese durch die zentralen Projektteams validiert und anschließend nach obigen Vorgaben analysiert.

Kapitalanlagen

Im ersten Jahr der Berichterstattung zur EU-Taxonomie veröffentlichen Versicherungsunternehmen Informationen darüber, wie und in welchem Umfang ihre Tätigkeiten mit ökologisch nachhaltigen Tätigkeiten verbunden sind. Neben den qualitativen und quantitativen Angaben zu den versicherungstechnischen Tätigkeiten sollen auch Erläuterungen in Bezug auf getätigte Kapitalanlagen vorgenommen werden. Durch Investitionen in taxonomiefähige Kapitalanlagen kann ein Beitrag zu den beiden Umweltzielen „Klimaschutz“ und „Anpassung an den Klimawandel“ ermöglicht werden. Die Berichtsvorlagen verlangen die Offenlegung von Informationen über Kapitalanlagen, durch die taxonomiefähige Wirtschaftstätigkeiten finanziert werden oder die hiermit verbunden sind. Um den Anteil der taxonomiefähigen Kapitalanlagen zu berechnen, werden aufgrund der anzuwendenden regulatorischen Vorschriften zur EU-Taxonomie bestimmte Investitionen (zum Beispiel Risikopositionen gegenüber Staaten und Zentralbanken) aus dem Nenner ausgeschlossen. Zudem werden bestimmte Investitionen (beispielsweise Derivate) als nicht nachhaltig eingestuft und deshalb aus dem Zähler ausgeschlossen.

Die Ermittlung der Kennzahlen für die Taxonomie-Fähigkeit der Kapitalanlagen erfolgt gemäß Artikel 10 der Delegierten Verordnung zu Art. 8 der EU-Taxonomie-Verordnung vom 6. Juli 2021.

⁷⁾ Klima-DA: DELEGIERTE VERORDNUNG (EU) .../... DER KOMMISSION vom 4. Juni 2021 zur Ergänzung der Verordnung (EU) 2020/852 des Europäischen Parlaments und des Rates durch Festlegung der technischen Bewertungskriterien, anhand derer bestimmt wird, unter welchen Bedingungen davon auszugehen ist, dass eine Wirtschaftstätigkeit einen wesentlichen Beitrag zum Klimaschutz oder zur Anpassung an den Klimawandel leistet, und anhand derer bestimmt wird, ob diese Wirtschaftstätigkeit erhebliche Beeinträchtigungen eines der übrigen Umweltziele vermeidet.

⁸⁾ Die Analyse der einzelnen Produktleistungen ist auf Kostenträgerebene durchgeführt worden. Dies ist konservativ, da sich ein Produkt aus mehreren Kostenträgern zusammensetzen kann. Demnach ist diese Vorgehensweise granularer als eine Analyse basierend auf Produktklassen.

Die Definition der Gesamtkapitalanlagen erfolgt anhand des Anhangs IX der soeben genannten Verordnung.

Bei der Ermittlung des Anteils der taxonomiefähigen Kapitalanlagen wurden folgende Assetklassen berücksichtigt.

Aktien (direkt/indirekt)	Immobilien (Direktanlagen)	Infrastrukturfonds
Renten ohne Staatsanleihen (direkt/indirekt)	Immobilienfonds	Infrastrukturbeteiligungen
Staatsanleihen (direkt/indirekt)	Immobilienbeteiligungen	Infrastrukturdarlehen
Grüne Renten (direkt/indirekt)	Immobilienkredite (Privatpersonen)	Policendarlehen
Derivate	Immobilienkredite (Unternehmen)	Immaterielle Vermögenswerte
Beteiligungen	Sachanlagen	Übrige Aktivposten: Cash, Forderungspositionen etc.

Bemessungsgrundlage für die Ermittlung

Für alle Vermögenswerte, die in den Anwendungsbereich fallen, werden die Zeitwerte im Konzern-HGB-Anhang verwendet. Für nicht im HGB-Anhang ausgewiesene Zeitwerte werden die Marktwerte nach Solvency II verwendet. Der Konsolidierungskreis bei der ARAG Holding SE folgt dem HGB Konzern.

Verwendung von verpflichtend veröffentlichten Informationen

Aufgrund von Bedenken hinsichtlich der Datenqualität werden Investitionen in Unternehmen, die keiner Aufstellungspflicht für eine nichtfinanzielle Erklärung unterliegen, bis auf Weiteres aus dem Zähler ausgeschlossen (Art. 7 Abs. 3 Delegierte Verordnung [C (2021) 4987]). Der delegierte Rechtsakt besagt auch, dass die von den Versicherern offengelegten KPIs auf der Grundlage der öffentlich bekannt gegebenen Daten der Unternehmen, in die investiert wird, gemessen werden sollten (Anhang IX). Es werden daher in diesem Zusammenhang keine Schätzungen vorgenommen.

Cash und Forderungspositionen werden im Zähler nicht mit berücksichtigt, da noch unklar ist, ob diese Aktivitäten geeignet sind, ökologisch nachhaltige wirtschaftliche Aktivitäten zu finanzieren. Die EIOPA hat dies in Ihrer Stellungnahme angeführt, und in den FAQs vom Februar 2022 hat die EU-Kommission angemerkt, dass die Positionen nach Art. 7 Abs. 1–3 Delegierte Verordnung (C [2021] 4987) nicht explizit ausgeschlossen sind, aber eine Eligibility nicht darstellbar erscheint, da sie nicht wirklich eine wirtschaftliche Tätigkeit finanzieren.

Für „Liquide Assets“ im Bereich „Public Markets“ wurden die für die Eligibility-Prüfung benötigten Daten aus der eigenen Datenhaltung verwendet, fehlende Daten wurden von angebundenen Datenanbietern wie Bloomberg oder WM Daten bezogen. Als Datenbasis für die Prüfung wurden nur die bis zum Stichtag 31. Dezember 2021 zur Verfügung stehenden Daten verwendet. Bei Investitionen in Investmentfonds wurde eine Durchschau auf die einzelnen Assets und die dahinterstehenden Emittenten vorgenommen und auf ihre Taxonomie-Fähigkeit geprüft. Für jedes Asset wurde der dahinterstehende Emittent anhand seines Geschäftsmodells darauf überprüft, welche NACE-Codes mit ihm verknüpft werden können, um eine Zuordnung zu den relevanten Wirtschaftsaktivitäten, bezogen auf die zwei Klimaziele, zu erreichen.

Auf Basis einer Vereinfachungsmethode wurde bei Emittenten, denen eine taxonomiefähige Wirtschaftsaktivität zugeordnet werden konnte, der Marktwert pauschal mit 100 Prozent Taxonomie-Fähigkeit angesetzt. Andernfalls erfolgt eine Berücksichtigung mit 0 Prozent Taxonomie-Fähigkeit.

Aufgrund mangelnder veröffentlichter Taxonomie-Daten der Unternehmen im Portfolio musste der taxonomiefähige Anteil auf Basis einer pauschalen Methode ermittelt werden. Um zukünftig eine lückenlose Datenversorgung zu gewährleisten, hat sich die ARAG im Rahmen eines strukturierten Auswahlprozesses für einen geeigneten Datenanbieter, der den gesamten Scope abdeckt, entschieden. Der Fokus lag unter anderem auf der technischen Anbindung der Datenversorgung sowie der Qualität und Erweiterbarkeit der erforderlichen Daten. Für die Ermittlung der KPIs für 2021 wurden diese Daten noch nicht verwendet.

Für „Illiquide Assets“, die bei der ARAG Gruppe unter anderem Immobilien- (Direktanlagen, Darlehen, Beteiligungen/Fonds) und Infrastrukturinvestments (Beteiligungen/Fonds) betreffen, ist die Datenbeschaffung derzeit noch schwierig und lückenhaft. Es werden sowohl Eigenanalysen und Fremdbeschaffung der Daten über Partner (unter anderem externe Asset-Manager), Gegenparteien, Fachbereiche (unter anderem Scorings für „Immobilien“ und „Infrastruktur“), Mitinvestoren (bei Investments über Fonds- und Beteiligungsvehikel), Fachverbände/-initiativen (BVI, BAI, PRI, ECORE, ZIA etc.) und öffentliche Datenquellen einbezogen. Die Verfügbarkeit der relevanten Informationen von jedem Asset- beziehungsweise Portfolio-Manager wurde entsprechend abgefragt.

Berechnung der KPIs

Die vom Versicherer offenzulegenden KPIs sollen den Umfang abbilden, mit dem der Versicherer taxonomiefähigen Wirtschaftstätigkeiten fördert oder finanziert. Der KPI, der sich auf Kapitalanlagen bezieht, soll daher im Erstjahr der nichtfinanziellen Berichterstattung zur EU-Taxonomie den gewichteten Durchschnitt der Kapitalanlagen darstellen, der auf die Finanzierung ausgerichtet oder mit taxonomiefähigen Wirtschaftstätigkeiten verbunden ist (Delegierte Verordnung [C (2021) 4987], Anhang IX).

Prozess-Schritte zur Ermittlung der KPIs nach EU-Taxonomie-Verordnung

- Berechnung des Bestands auf Einzeltitelebene zum Stichtag im Bestandsführungssystem
- Ergänzung der vorhandenen Daten um fehlende Datenpunkte, um eine Ableitung hinsichtlich der Taxonomie-Fähigkeit zu ermöglichen
- Kategorisierung der Assets nach (Grundlage zum Beispiel NACE-Code, Asset Type, Green Bond Indicator, CIC etc.)
 - Financials
 - Zentralstaaten/-banken
 - Derivate
 - Green Bonds
 - Liquid Assets
- Ermittlung der NFE-Pflicht des Emittenten der Kapitalanlage pro Asset auf Basis einer Vereinfachungsmethode mangels fehlender Daten durch die Datenprovider⁹⁾
- Matching der Aktivität jedes Assets gemäß NACE-Code mit den Tätigkeitsbeschreibungen der entsprechenden taxonomiefähigen Wirtschaftsaktivitäten, ausgehend vom Geschäftsmodell des Emittenten des Assets
- Screening der Sonderfälle, wie zum Beispiel Grundstücke
- Qualitätssicherung der Daten
- Aggregation und Konsolidierung der Daten für die ARAG Holding SE zur Berechnung der Taxonomie-KPIs auf Ebene der Gruppe
- Berechnung der Taxonomie-KPIs
- Plausibilisierung der Berechnungen

Taxonomie-KPIs für die Assets (GJ 2021)	In %
Anteil der Risikopositionen bei taxonomiefähigen Wirtschaftstätigkeiten an den gesamten Aktiva – Staatsanleihen	8,31 %
Anteil der Risikopositionen bei nicht taxonomiefähigen Wirtschaftstätigkeiten an den gesamten Aktiva – Staatsanleihen	88,47 %
Anteil der nicht im Zähler und Nenner berücksichtigten Risikopositionen gegenüber Staaten, Zentralbanken und supranationalen Emittenten und Derivate an den gesamten Aktiva – Staatsanleihen	29,71 %
Anteil der nicht im Zähler berücksichtigten Risikopositionen gegenüber Unternehmen, die keiner NFE-Verpflichtung nach EU-Recht unterliegen, an den gesamten Aktiva – Staatsanleihen	96,78 %

⁹⁾ Aufgrund dieser Vorgehensweise ergibt sich eine erhöhte Risikoposition nach Artikel 7 Abs. 3 des Delegierten Rechtsakts zu Artikel 8 der EU-Taxonomie.

Vermerk des unabhängigen Wirtschaftsprüfers über eine Prüfung zur Erlangung begrenzter Sicherheit des zusammengefassten gesonderten nichtfinanziellen Berichts

An den Aufsichtsrat der ARAG Holding SE, Düsseldorf

Wir haben den für die ARAG Holding SE und den Konzern (im Folgenden „Gesellschaft“) zusammengefassten gesonderten nichtfinanziellen Bericht für den Zeitraum vom 1. Januar bis zum 31. Dezember 2021 einer Prüfung zur Erlangung begrenzter Sicherheit unterzogen.

Nicht Gegenstand unseres Auftrags war die materielle Prüfung von produktbezogenen oder dienstleistungsbezogenen Angaben sowie von Verweisen auf externe Dokumentationsquellen oder Expertenmeinungen sowie zukunftsbezogenen Aussagen im zusammengefassten gesonderten nichtfinanziellen Bericht.

Verantwortung der gesetzlichen Vertreter

Die gesetzlichen Vertreter der Gesellschaft sind verantwortlich für die Aufstellung des zusammengefassten gesonderten nichtfinanziellen Berichts in Übereinstimmung mit den §§ 341 a Abs. 1a i. V. m. 289 b Abs. 3 und 341 j Abs. 4 i. V. m. 315 b Abs. 3 und 315 c i. V. m. 289 c bis 289 e HGB und mit Artikel 8 der VERORDNUNG (EU) 2020/852 DES EUROPÄISCHEN PARLAMENTS UND DES RATES vom 18. Juni 2020 über die Einrichtung eines Rahmens zur Erleichterung nachhaltiger Investitionen und zur Änderung der Verordnung (EU) 2019/2088 (im Folgenden „EU-Taxonomieverordnung“) und den hierzu erlassenen delegierten Rechtsakten sowie mit deren in Abschnitt „EU-Taxonomie“ des zusammengefassten gesonderten nichtfinanziellen Berichts dargestellten eigenen Auslegung der in der EU-Taxonomieverordnung und den hierzu erlassenen delegierten Rechtsakten enthaltenen Formulierungen und Begriffen.

Diese Verantwortung der gesetzlichen Vertreter der Gesellschaft umfasst die Auswahl und Anwendung angemessener Methoden zur Aufstellung des zusammengefassten gesonderten nichtfinanziellen Berichts sowie das Treffen von Annahmen und die Vornahme von Schätzungen zu einzelnen Angaben, die unter den gegebenen Umständen angemessen sind. Ferner sind die gesetzlichen Vertreter verantwortlich für die internen Kontrollen, die sie als notwendig bestimmt haben, um die Aufstellung des zusammengefassten gesonderten nichtfinanziellen Berichts zu ermöglichen, die frei von wesentlichen – beabsichtigten oder unbeabsichtigten – falschen Angaben ist.

Die EU-Taxonomieverordnung und die hierzu erlassenen delegierten Rechtsakte enthalten Formulierungen und Begriffe, die noch erheblichen Auslegungsunsicherheiten unterliegen und für die noch nicht in jedem Fall Klarstellungen veröffentlicht wurden. Daher haben die gesetzlichen Vertreter ihre Auslegung der EU-Taxonomieverordnung und der hierzu erlassenen delegierten Rechtsakte im Abschnitt „EU-Taxonomie“ des zusammengefassten gesonderten nichtfinanziellen Berichts niedergelegt. Sie sind verantwortlich für die Vertretbarkeit dieser Auslegung. Aufgrund des immanenten Risikos, dass unbestimmte Rechtsbegriffe unterschiedlich ausgelegt werden können, ist die Rechtskonformität der Auslegung mit Unsicherheiten behaftet.

Verantwortung des Wirtschaftsprüfers

Unsere Aufgabe ist es, auf Grundlage der von uns durchgeführten Prüfung ein Prüfungsurteil mit begrenzter Sicherheit über den zusammengefassten gesonderten nichtfinanziellen Bericht abzugeben.

Wir haben unsere Prüfung in Übereinstimmung mit dem International Standard on Assurance Engagements (ISAE) 3000 (Revised): „Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information“, herausgegeben vom IAASB, als Limited Assurance Engagement durchgeführt. Danach haben wir die Prüfung so zu planen und durchzuführen, dass wir mit einer begrenzten Sicherheit beurteilen können, dass uns keine Sachverhalte bekannt geworden sind, die uns zu der Auffassung gelangen lassen, dass der zusammengefasste gesonderte nichtfinanzielle Bericht der Gesellschaft im Berichtszeitraum vom 1. Januar bis 31. Dezember 2021 in allen wesentlichen Belangen nicht in Übereinstimmung mit den §§ 341 a Abs. 1 a i. V. m. 289 b Abs. 3 und 341 j Abs. 4 i. V. m. 315 b Abs. 3 und 315 c i. V. m. 289 c bis 289 e HGB und der EU-Taxonomieverordnung und den hierzu erlassenen delegierten Rechtsakten sowie der in Abschnitt „EU-Taxonomie“ des zusammengefassten gesonderten nichtfinanziellen Berichts dargestellten Auslegung durch die gesetzlichen Vertreter aufgestellt worden ist.

Dies bedeutet nicht, dass zu jeder Angabe jeweils ein separates Prüfungsurteil abgegeben wird. Bei einer Prüfung zur Erlangung einer begrenzten Sicherheit sind die durchgeführten Prüfungshandlungen im Vergleich zu einer Prüfung zur Erlangung einer hinreichenden Sicherheit weniger umfangreich, sodass dementsprechend eine erheblich geringere Prüfungssicherheit erlangt wird. Die Auswahl der Prüfungshandlungen liegt im pflichtgemäßen Ermessen des Wirtschaftsprüfers.

Im Rahmen unseres Auftrags haben wir unter anderem folgende Prüfungshandlungen und sonstige Tätigkeiten durchgeführt:

- Befragungen von für die Wesentlichkeitsanalyse verantwortlichen Mitarbeitern auf Gruppenebene, um ein Verständnis über die Vorgehensweise zur Identifizierung wesentlicher Themen und entsprechender Berichtsgrenzen von ARAG Holding SE zu erlangen
- Eine Risikoeinschätzung, einschließlich einer Medienanalyse, zu relevanten Informationen über die Nachhaltigkeitsleistung von ARAG Holding SE in der Berichtsperiode
- Einschätzung der Konzeption und der Implementierung von Systemen und Prozessen für die Ermittlung, Verarbeitung und Überwachung von Angaben, einschließlich der Konsolidierung der Daten, zu Umwelt-, Arbeitnehmer- und Sozialbelangen, Achtung der Menschenrechte und Bekämpfung von Korruption und Bestechung

- Befragungen von Mitarbeitern auf Gruppenebene, die für die Ermittlung der Angaben zu Konzepten, Due-Diligence-Prozessen, Ergebnissen und Risiken, die Durchführung von internen Kontrollhandlungen und die Konsolidierung der Angaben verantwortlich sind
- Einsichtnahme in ausgewählte interne und externe Dokumente
- Analytische Beurteilung der Daten und Trends der quantitativen Angaben, welche zur Konsolidierung auf Gruppenebene von allen Standorten gemeldet wurden
- Einschätzung der Gesamtdarstellung der Angaben
- Befragungen von verantwortlichen Mitarbeitern auf Gruppenebene, um ein Verständnis über die Vorgehensweise zur Identifizierung relevanter Wirtschaftsaktivitäten gemäß EU-Taxonomie zu erlangen
- Beurteilung des Prozesses zur Identifikation der taxonomiefähigen Wirtschaftsaktivitäten und der entsprechenden Angaben im zusammengefassten gesonderten nichtfinanziellen Bericht

Die gesetzlichen Vertreter haben bei der Ermittlung der Angaben gemäß Artikel 8 der EU-Taxonomieverordnung unbestimmte Rechtsbegriffe auszulegen. Aufgrund des immanenten Risikos, dass unbestimmte Rechtsbegriffe unterschiedlich ausgelegt werden können, sind die Rechtskonformität der Auslegung und dementsprechend unsere diesbezügliche Prüfung mit Unsicherheiten behaftet.

Wir sind der Auffassung, dass die von uns erlangten Prüfungsnachweise hinreichend und angemessen sind, um als Grundlage für unser Prüfungsurteil zu dienen.

Sicherung der Unabhängigkeit und Qualität des Wirtschaftsprüfers

Bei der Durchführung des Auftrags haben wir die Anforderungen an Unabhängigkeit und Qualitätssicherung aus den nationalen gesetzlichen Regelungen und berufsständischen Verlautbarungen, insbesondere der Berufssatzung für Wirtschaftsprüfer und vereidigte Buchprüfer sowie des IDW Qualitätssicherungsstandards: Anforderungen an die Qualitätssicherung in der Wirtschaftsprüferpraxis (IDW QS 1), beachtet.

Prüfungsurteil

Auf der Grundlage der durchgeführten Prüfungshandlungen und der erlangten Prüfungsnachweise sind uns keine Sachverhalte bekannt geworden, die uns zu der Auffassung gelangen lassen, dass der zusammengefasste gesonderte nichtfinanzielle Bericht der ARAG Holding SE für den Zeitraum vom 1. Januar bis zum 31. Dezember 2021 in allen wesentlichen Belangen nicht in Übereinstimmung mit den §§ 341 a Abs. 1a i. V. m. 289 b Abs. 3 und 341 j Abs. 4 i. V. m. 315 b Abs. 3 und 315 c i. V. m. 289 c bis 289 e HGB und mit der EU-Taxonomieverordnung und den hierzu erlassenen delegierten Rechtsakten sowie der in Abschnitt „EU-Taxonomie“ des zusammengefassten gesonderten nichtfinanziellen Berichts dargestellten Auslegung aufgestellt worden ist.

Nicht Gegenstand unseres Auftrags war die materielle Prüfung von produktbezogenen oder dienstleistungsbezogenen Angaben sowie von Verweisen auf externe Dokumentationsquellen oder Expertenmeinungen sowie zukunftsbezogenen Aussagen im zusammengefassten gesonderten nichtfinanziellen Bericht.

Verwendungsbeschränkung/AAB-Klausel

Dieser Vermerk ist an den Aufsichtsrat der ARAG Holding SE, Düsseldorf, gerichtet und ausschließlich für diesen bestimmt. Gegenüber Dritten übernehmen wir insoweit keine Verantwortung.

Dem Auftrag, in dessen Erfüllung wir vorstehend benannte Leistungen für den Aufsichtsrat der ARAG Holding SE, Düsseldorf, erbracht haben, lagen die Allgemeinen Auftragsbedingungen für Wirtschaftsprüfer und Wirtschaftsprüfungsgesellschaften in der Fassung vom 1. Januar 2017 zugrunde (<https://www.kpmg.de/bescheinigungen/lib/aab.pdf>). Durch Kenntnisnahme und Nutzung der in diesem Vermerk enthaltenen Informationen bestätigt jeder Empfänger, die dort getroffenen Regelungen (einschließlich der Haftungsregelung unter Nr. 9 der Allgemeinen Auftragsbedingungen) zur Kenntnis genommen zu haben, und erkennt deren Geltung im Verhältnis zu uns an.

Frankfurt amMain, den 27. April 2022

KPMG AG
Wirtschaftsprüfungsgesellschaft

Glöckner
Wirtschaftsprüfer

Brokof
Wirtschaftsprüferin

GRI-Bericht

Universelle Standards	41
<i>Organisationsprofil</i>	41
<i>Strategie</i>	45
<i>Ethik und Integrität</i>	45
<i>Unternehmensführung</i>	47
<i>Einbindung von Stakeholdern</i>	49
<i>Vorgehensweise bei der Berichterstattung</i>	51
<hr/>	
Themenspezifische Standards	54
<i>Unternehmensführung und Compliance</i>	54
<i>Wirtschaftliche Wertschöpfung</i>	54
<i>Unternehmens- und Führungskultur – Ethische Unternehmensführung und Compliance</i>	55
<i>Fairer Wettbewerb und Vermeidung von Interessenkonflikten</i>	57
<i>Cyberrisiken und Datenschutz</i>	59
<i>Produkte, Vertrieb und Kundenbeziehung</i>	62
<i>Kundenorientierung und innovative Angebote – Demografie, Sozialstrukturen und Lebensstile im Wandel</i>	62
<i>Digitale Transformation</i>	66
<i>Transparente Produkte und Dienstleistungen</i>	69
<i>Asset- und Risikomanagement</i>	71
<i>Berücksichtigung von Nachhaltigkeitsaspekten im Anlageprozess – Investitionen mit besonderem ökologischem oder sozialem Impact – Kompetenzentwicklung zu Nachhaltigkeitsrisiken und -chancen</i>	71
<i>Management von Nachhaltigkeitsrisiken – Berücksichtigung von Nachhaltigkeitsrisiken im Versicherungsgeschäft</i>	72
<i>Arbeitnehmerbelange</i>	74
<i>Interne Kommunikation – Kommunikation zwischen Vorstand und Belegschaft</i>	74
<i>Gesundheit und Sicherheit am Arbeitsplatz</i>	76
<i>Aus- und Weiterbildung</i>	79
<i>Vielfalt, Chancengleichheit und Diskriminierungsschutz</i>	82
<i>Gesellschaftliche Verantwortung und Menschenrechtsschutz</i>	86
<i>Wertschöpfung für die Gesellschaft</i>	86
<i>Steuern</i>	87
<i>Gesellschaftliches und politisches Engagement</i>	90
<i>Schutz der Menschenrechte in der Lieferkette – Kinder-, Zwangs- und Pflichtarbeit</i>	92
<i>Betriebliche Umweltbelange</i>	93
<i>Klimafreundlicher Betrieb</i>	93
<hr/>	
GRI-Inhaltsindex	98

Universelle Standards

Organisationsprofil	
102-1	<p>Name der Organisation</p> <p>ARAG Holding SE</p>
102-2	<p>Aktivitäten, Marken, Produkte und Dienstleistungen</p> <p>Der ARAG Konzern ist das größte Familienunternehmen in der deutschen Versicherungsbranche und zugleich der weltweit führende Rechtsschutzanbieter. Im Fokus stehen Versicherungsprodukte und Dienstleistungen für Privat- und Gewerbekunden. Als innovativer Qualitätsversicherer bietet die ARAG ihren Kunden in Deutschland neben dem Kerngeschäft Rechtsschutz auch bedarfsorientierte Produkte und Services im Komposit- und Krankenversicherungsgeschäft an. International erschließt das Unternehmen gezielt Wachstumspotenziale im Rechtsschutzgeschäft.</p> <p><i>Für weitere Informationen siehe Geschäftsberichte 2021 Konzernabschluss ARAG Holding SE, ARAG Allgemeine Versicherungs-AG, ARAG Krankenversicherungs-AG</i></p>
102-3	<p>Hauptsitz der Organisation</p> <p>Düsseldorf, Deutschland</p>
102-4	<p>Anzahl der Länder, in denen das Unternehmen tätig ist</p> <p>19</p>
102-5	<p>Eigentumsverhältnisse und Rechtsform</p> <p>Die ARAG Holding SE ist die Obergesellschaft und das gesellschaftsrechtliche Dach des Konzerns mit seinen Tochter- und Enkelgesellschaften. Die ARAG SE als größte Beteiligung der ARAG Holding SE verantwortet die operative Konzernführung und das operative Rechtsschutzgeschäft. Die ARAG SE ist die operative Holding der ARAG. Ihre Vorstandsmitglieder sind für die strategische Leitung des Konzerns, für das operative deutsche Rechtsschutzgeschäft und die internationalen Einheiten verantwortlich. Die Vorstände der ARAG Allgemeine Versicherungs-AG und der ARAG Krankenversicherungs-AG verantworten die operative Führung ihrer Gesellschaften. Als Familienholding verwaltet die ARAG Holding SE das Gesamtvermögen des ARAG Konzerns.</p>

102-6

Märkte

Mit ihren innovativen Produkten und Services im Kernsegment Rechtsschutz gestaltet die ARAG ihre nationalen und internationalen Märkte maßgeblich mit. Das internationale Rechtsschutzgeschäft ist seit einigen Jahren das größte Konzerngeschäftsfeld. In Deutschland beweist sich der Kompositversicherer ARAG allgemein in einem hart umkämpften Markt als Anbieter von attraktiven Sach-, Haftpflicht- und Unfallversicherungen. Mit einer breiten Palette an leistungsstarken Produkten unterstreicht die ARAG Kranken im privaten Krankenversicherungsmarkt ihre Rolle als attraktiver Anbieter von Krankenvoll- und Krankenzusatzversicherungen.

Die ARAG konzentriert sich auf ihr wachstumsstarkes Sach- und Krankenversicherungsgeschäft. Ihren Kunden bietet die ARAG zusätzlich attraktive Altersvorsorgelösungen über den Kooperationspartner Alte Leipziger an.

Für weitere Informationen siehe Geschäftsbericht 2021 Konzernabschluss ARAG Holding SE

102-7

Größe der Organisation

Die ARAG ist in insgesamt 19 Ländern aktiv und ist der weltweit größte Rechtsschutzversicherer. Mit rund 4.600 Mitarbeitern erwirtschaftet der Konzern ein Umsatz- und Beitragsvolumen von über 2,0 Milliarden €.

Die ARAG beschäftigt weltweit mehr als 2.800 Mitarbeiter. In diesem Bericht gehen die quantitativen Darstellungen zu den Mitarbeitern sofern möglich und sinnvoll über die Grenzen der ARAG SE hinaus und berücksichtigen weitere Mitarbeiter des ARAG Konzerns. Der genaue Umfang wird jeweils bei der entsprechenden Angabe erläutert. Das gleiche gilt für Angaben zum Energieverbrauch und zu den Treibhausgasemissionen.

Für weitere Informationen siehe Geschäftsbericht 2021 Konzernabschluss ARAG Holding SE

102-8

Zusammensetzung der Belegschaft***Zusammensetzung der Belegschaft nach Arbeitsvertrag und Beschäftigungsverhältnis**

Anzahl Personen, Stand 31. 12. 2021¹

	Deutschland		International		Total
	Männer	Frauen	Männer	Frauen	
Belegschaft nach Arbeitsvertrag	953	1.101	940	1.413	4.407
Unbefristet	918	1.054	856	1.291	4.119
Temporär	35	47	84	122	288
Belegschaft nach Beschäftigungsverhältnis²	918	1.054	856	1.291	4.119
Vollzeit	860	708	762	930	3.260
Teilzeit	58	346	94	361	859

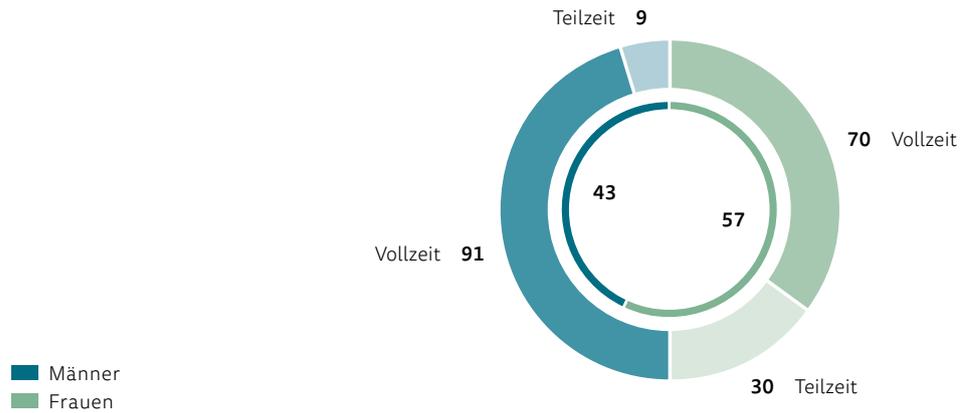
¹⁾ Ohne 54 Praktikanten, Trainees und Lernende, sowie ohne passive Mitarbeiter

²⁾ Nur unbefristete Mitarbeiter

* Die Daten beziehen sich auf alle deutschen Konzerngesellschaften sowie die Niederlassungen/Tochtergesellschaften in Australien, Belgien, Dänemark, Griechenland, Großbritannien, der Republik Irland, Italien, Kanada, den Niederlanden, Norwegen, Österreich, Portugal, Schweden, Slowenien, Spanien und den USA.

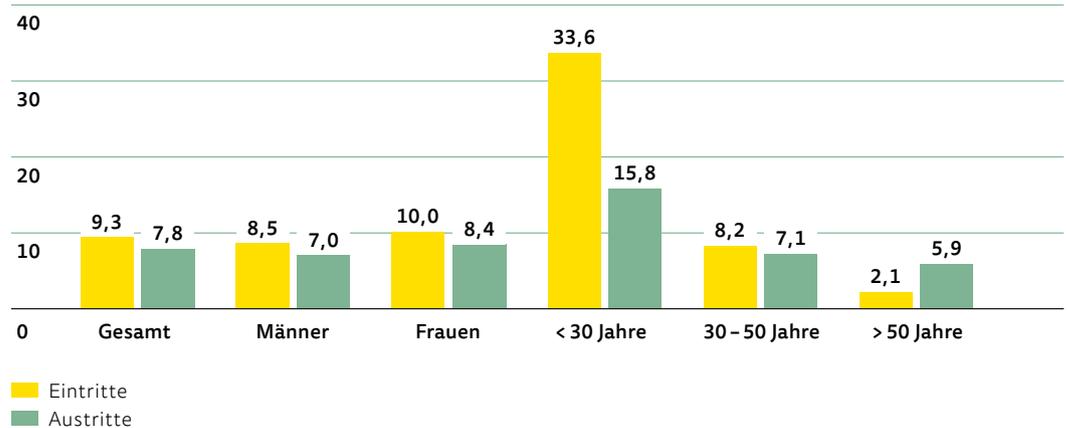
Unbefristete Mitarbeiter nach Geschlecht und Beschäftigungsverhältnis

(in Prozent)



Fluktuation nach Geschlecht und Altersgruppe

(in Prozent)



Der Prozentsatz weist die Eintritts-/Austrittsrate aus. Es wurden nur unbefristete Mitarbeiter berücksichtigt. 2021 traten 234 Frauen und 150 Männer ins Unternehmen ein. 196 Frauen und 125 Männer traten aus. Von den Eintretenden waren 160 unter 30 Jahre alt, 197 zwischen 30 und 50 Jahre und 27 über 50 Jahre. Von den Austretenden waren 75 unter 30 Jahre alt, 170 zwischen 30 und 50 Jahre und 76 über 50 Jahre.

102-9

Lieferkette

In Deutschland bezieht der ARAG Konzern mit einem Einkaufsvolumen von rund 89 Millionen € Leistungen von 484 Lieferanten¹⁾. Die Leistungen werden aktuell anhand von 21 Warengruppen kategorisiert. Dazu gehören unter anderem IT, Marketing und Kommunikation, Facility-Management, Reisen und Veranstaltungen, Finanzdienstleistungen und professionelle Dienstleistungen, wie externe Schadensachbearbeiter oder Prüfungsgesellschaften. Der Einkauf liegt im Verantwortungsbereich von Group Procurement. In der Einkaufsrichtlinie definierte Leistungen können direkt von den Fachbereichen eingekauft werden.

¹⁾ Berücksichtigt werden alle Kreditoren der ARAG SE in Deutschland, der ARAG Allgemeine Versicherungs-AG, der ARAG Krankenversicherungs-AG sowie der ARAG IT mit einem Einkaufsvolumen von $\geq 1,5$ T€. Damit werden kleinere Ausgaben einzelner Mitarbeiter, beispielsweise für Geschäftsreisen, weitestgehend ausgeschlossen. Da die Angaben der internationalen Niederlassungen und Versicherungsgesellschaften nicht vergleichbar sind, werden sie hier nicht berücksichtigt.

102-10

Signifikante Änderungen in der Organisation und ihrer Lieferkette

Im Berichtsjahr erwarb die ARAG die DAS Legal Protection Inc. in Kanada. Im Laufe des Jahres wurde die DAS Legal mit der ARAG Services Corporation in Toronto zusammengeführt. Damit hat der Konzern seine Aktivitäten auf dem kanadischen Markt deutlich verstärkt und die Internationalisierung seines Geschäfts weiter vorangetrieben.

102-11

Vorsorgeansatz oder Vorsorgeprinzip

Für den ARAG Konzern als Versicherungsunternehmen ist das Risikomanagement eine Kernkompetenz. Es ist daher ein wichtiger Bestandteil der Geschäftssteuerung. Ausführliche Erläuterungen zur Risikosteuerung sind im Geschäftsbericht zum Konzernabschluss der ARAG Holding SE sowie in den jeweiligen Einzelabschlüssen der Versicherungsunternehmen aufgeführt. Informationen über die nachhaltige finanzielle Solvabilität publiziert der Konzern jährlich in den Berichten zu Solvabilität und Finanzlage (Solvency and Financial Condition Report [SFCR]). Zudem betrachtet es die ARAG als ihre Pflicht, Umweltrisiken vorzubeugen. Aus diesem Grund verfügen alle Unternehmensstandorte über ein Umweltmanagement, aus dem die ARAG Maßnahmen zum schonenden Umgang mit Ressourcen (Energie, Wasser, Papier) ableitet. Für die ARAG als Versicherungsunternehmen spielt das nachhaltige Kapitalanlagemanagement eine zunehmend wichtige Rolle. Hier arbeitet das Unternehmen mit internen Richtlinien, die im Berichtsjahr weiterentwickelt wurden.

Weitere Informationen dazu finden sich auf Seite 93 in diesem Bericht.

102-12	<p>Externe Initiativen</p> <hr/> <p>Im Jahr 2017 hat ARAG die „Charta der Vielfalt“ unterzeichnet, eine Unternehmensinitiative zur Förderung von Vielfalt in Unternehmen und Institutionen, die unter der Schirmherrschaft der ehemaligen Bundeskanzlerin Angela Merkel steht.</p>
--------	---

102-13	<p>Mitgliedschaft in Verbänden und Interessengruppen</p> <hr/> <p>Die ARAG ist Mitglied im Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft (GDV). Im Berichtsjahr hat das Unternehmen den Vorsitz des Ausschusses für Rechtsschutzversicherer im GDV übernommen. Ebenso ist die ARAG Mitglied der Arbeitsgruppe Versicherungswirtschaft bei der Landesregierung Nordrhein-Westfalen und engagiert sich in der Finanzplatz München Initiative. Zusätzlich sind die internationalen Niederlassungen und Tochtergesellschaften üblicherweise Mitglied in den Branchenverbänden der jeweiligen Länder. Außerdem ist die ARAG Gründungsmitglied des InsurLab Germany, der größten Brancheninitiative Deutschlands für die Vernetzung von Versicherungsunternehmen sowie InsurTechs, die digitale Produkte für die Versicherungswirtschaft entwickeln.</p> <p>Des Weiteren ist die ARAG im Berichtsjahr dem German Sustainability Network (GSN) beigetreten. Die Initiative bietet Unternehmen der Versicherungswirtschaft eine Kollaborationsplattform für interaktive Diskussionen und die Bearbeitung von Fragestellungen rund um das Thema Nachhaltigkeit. Die vielseitigen Angebote des GSN und die daraus entstehenden Synergieeffekte unterstützen so den Transformationsprozess hin zu einer nachhaltigen Versicherungswirtschaft.</p>
--------	---

Strategie

102-14	<p>Erklärung des höchsten Entscheidungsträgers</p> <hr/> <p><i>Siehe Seite 2 in diesem Bericht</i></p>
--------	---

Ethik und Integrität

102-16	<p>Werte, Grundsätze, Standards und Verhaltensnormen</p> <hr/> <p>Die Unternehmensgrundsätze – die ARAG Essentials – enthalten die Unternehmensziele und zeigen auf, wofür sich Mitarbeiter, Führungskräfte und Eigner gemeinsam einsetzen. Neben dem Selbstverständnis der ARAG sind auch der unternehmerische Auftrag und die Unternehmenswerte darin verankert. Die ARAG Essentials dienen den Mitarbeitern als Orientierungshilfe, um die Zukunft des Unternehmens im Sinne der Kunden engagiert zu gestalten. Die ARAG Leadership Standards, die auf den ARAG Essentials aufbauen, bieten Unterstützung bei der Umsetzung der Vorgaben im Geschäftsalltag. Die ARAG Essentials werden allen neuen Mitarbeitern ausgehändigt. Zudem organisiert die ARAG 90-minütige Workshops, um sich mit Kollegen über die Inhalte auszutauschen. Auf der Konzernwebsite gibt es zusätzlich ein Onlinetool, das spielerisch die Kernaussagen der ARAG Essentials kommuniziert sowie über die einzelnen internationalen Standorte informiert – in allen 13 Konzernsprachen.</p>
--------	--

Auf der Basis des ARAG Smart Insurer Programms wurde die Aktualität und Wirkungsweise der Unternehmenskultur in einer Mitarbeiterbefragung national und international ermittelt. Die Ergebnisse dieser Umfrage dienten als Basis, um eine Weiterentwicklung der ARAG Essentials und der ARAG Leadership Guidelines in Angriff zu nehmen. Die „ARAG Essentials reloaded“ wurden zu Beginn des Jahres 2020 vorgestellt.

Die erneuerten Unternehmensgrundsätze wurden im Berichtsjahr von allen Teams weltweit umgesetzt. Hierfür wurde konzernweit ein digitaler Vermittlungsprozess aufgesetzt. Die Belegschaft beleuchtete in virtuellen Sessions die Rolle der Unternehmensgrundsätze im Alltag und dokumentierte zudem ihre Umsetzungsideen in digitalen Logbüchern. Die Auswertung der insgesamt 364 internationalen und nationalen Logbücher zeigte konzernweit eine hohe Identifikation mit dem Familienunternehmen und eine stark spürbare Akzeptanz der Unternehmensgrundsätze.

Die ARAG Leadership Essentials leiten sich von den ARAG Essentials ab und konkretisieren die veränderten Anforderungen an Führungskräfte der ARAG. Sie werden in 2022 konzernweit mit neuen Kompetenzmodellen und Führungskräfte trainings eingeführt.

Unternehmensführung

102-18 Führungsstruktur

Der ARAG Konzern

Vermögens-
und Beteiligungs-
verwaltung

ARAG Holding SE

Operative
Konzernholding

ARAG SE

und Rechtsschutz-
versicherung

**Vorstands-
sprecher und
Zentrale
Konzern-
funktionen**

**Konzern
Vertrieb,
Produkt und
Innovation**

**Konzern
Finanzen**

**Konzern IT
und
Operations**

**Konzern
Risiko-
management
und Konzern
Controlling**

**Konzern
Human
Resources/
Revision**

Operative
Versicherung-
gesellschaften

**ARAG Allgemeine
Versicherungs-AG**

(Kompositversicherungen)

**ARAG Kranken-
versicherungs-AG**

(Krankenversicherungen)

**Interlloyd
Versicherungs-AG**

(ausgerichtet auf
Maklervertrieb)

**Internationale
Gesellschaften**

(Rechtsschutz/
Rechtsdienstleistung)

Dienstleistungs-
gesellschaften

ARAG IT GmbH

(IT-Dienstleistungen für den
ARAG Konzern)

**Cura Versicherungsvermittlung
GmbH**

(Vermittlungsgesellschaft)

**ARAG Service
Center GmbH**

(Notruftelefonie)

Für weitere Informationen siehe Geschäftsbericht 2021 Konzernabschluss ARAG Holding SE

Ein verantwortungsvolles Vergütungsmanagement ist ein wesentlicher Bestandteil der Governance jedes Unternehmens und daher für alle Gesellschaften der ARAG Gruppe von besonderer Wichtigkeit. Ebenso ist eine leistungs- und marktgerechte Vergütung ein wichtiger Bestandteil zur Gewinnung und Bindung von Fach- und Führungskräften. Durch motivierte und leistungsorientierte Organmitglieder und Mitarbeiter schafft die ARAG die Grundlage für ihren nachhaltigen Geschäftserfolg. Gleichzeitig stellt die ARAG mit ihrer Vergütungspolitik sicher, dass die richtigen Anreize für ethisches Handeln gesetzt und Risiken oder Lenkungseffekte minimiert werden, die dem Unternehmen und seinen Stakeholdern schaden könnten.

Auf Verantwortung ausgerichtete Richtlinien

Die Vergütungspolitik der ARAG ist in der Gruppen- und Einzelvergütungsleitlinie sowie dem Handbuch Entgeltmanagement geregelt. Diesen Richtlinien unterstehen alle internationalen Niederlassungen und Tochtergesellschaften. Das Handbuch Entgeltmanagement umfasst die allgemeinen Grundsätze der Vergütungspolitik, der Vergütungsstruktur der verschiedenen Funktionsgruppen, der Kultur der Gehaltsanpassungen sowie die damit verbundenen Prozesse. Die Prozesse des Entgeltmanagements basieren auf kontinuierlich aktualisierten, systematischen Marktvergleichen. Für die Entlohnung ist die Konzernfunktion Human Resources zuständig. Während der Bereich Human Resources für die jeweiligen Gesellschaften im Auftrag des Vorstands handelt, tut er dies für die Vorstände im Auftrag der Aufsichtsräte.

Die internationalen Niederlassungen und Tochtergesellschaften können zusätzliche, marktspezifische Vergütungsregeln festlegen.

Zielsetzung

Die Zielsetzung ist ein zentraler Bestandteil der Vergütungssysteme. Die variable Vergütung der Vorstände koppelt sich zu 40 Prozent an kurzfristige und zu 60 Prozent an langfristige wirtschaftliche Ziele. Führungskräfte werden zusätzlich zu den kurzfristigen ökonomischen Zielen auch an sozialen Aspekten wie etwa Fairness, Offenheit und Weitsicht gemessen. Diese leiten sich aus den Unternehmensgrundsätzen ab und fließen als qualitative Bewertungskriterien in die individuelle Zielvereinbarung ein. Das Anreizsystem unterstützt die strategischen Unternehmensziele und ist in seiner Wirkungsweise transparent und für die Mitarbeiter nachvollziehbar. Deshalb ist die Gestaltung der Vergütung und Anreize eine zentrale Herausforderung.

Um den oben angeführten Zielsetzungen in einem erhöhten Maß Rechnung zu tragen, wurde im Zuge der Neustrukturierung des Bereichs Human Resources das Abteilungsreferat Total Rewards gegründet, welches sich systematisch mit den Themen der Vergütung auseinandersetzt.

Einbindung von Stakeholdern	
102-40	<p>Liste der Stakeholdergruppen</p> <p>Zu den wichtigsten Stakeholdergruppen des ARAG Konzerns gehören die Kunden, Vertriebspartner und Makler sowie die Mitarbeiter. Darüber hinaus sind Geschäftspartner, Lieferanten, Industrieverbände, regulatorische Institutionen sowie Medien bedeutende Stakeholder.</p>
102-41	<p>Tarifverträge</p> <p>67 Prozent der Mitarbeiter der deutschen Konzerngesellschaften unterstehen Tarifverträgen. Bezogen auf die ARAG SE Deutschland beträgt der Anteil 64 Prozent.</p>
102-42	<p>Ermittlung und Auswahl der Stakeholder</p> <p>Die ARAG steht in intensivem Austausch mit Stakeholdern, die einen wesentlichen Einfluss auf den Erfolg des Unternehmens haben und die ihrerseits durch die Geschäftsaktivitäten der ARAG maßgeblich beeinflusst werden. Dazu gehören insbesondere die Kunden sowie die Mitarbeiter. Diese relevanten Gruppen werden fortlaufend und anlassbezogen durch entsprechende Marktforschung zu ihrer Haltung gegenüber der ARAG und ihrer Einschätzung des Unternehmens befragt. Ferner werden durch die Stakeholder freigegebene Daten zur Verbesserung der Dienstleistungen erhoben und ausgewertet.</p>
102-43	<p>Ansatz für die Einbindung von Stakeholdern</p> <p>Die ARAG positioniert sich als international erfolgreicher, innovativer Qualitätsversicherer – unabhängig und in Familienbesitz. Von diesem Grundverständnis leitet das Unternehmen seine gesellschaftliche Verantwortung ab und verfolgt diese mit großem Engagement. Seit ihrer Gründung durch Heinrich Faßbender verfolgt die ARAG ein klares Ziel: Alle Bürger sollen ihr Recht durchsetzen können – unabhängig von ihrer finanziellen Situation. Durch diese Vision des Firmengründers – Chancengleichheit vor dem Recht zu ermöglichen – ist ein hohes Maß an gesellschaftlicher Verantwortung direkt im Geschäftsmodell der ARAG verankert.</p> <p>Gemäß diesem unternehmerischen Auftrag pflegt die ARAG einen verantwortungsvollen Umgang mit Mitarbeitern sowie Geschäftspartnern und stellt den Kunden und seine Bedürfnisse in den Mittelpunkt. Das Unternehmen ermittelt die Kundenzufriedenheit und -erwartungen kontinuierlich: Über Feedbackfragebögen und eine Onlineplattform führt es Kundenbefragungen durch. Zudem nutzt die ARAG im Rahmen der Marktforschung Fokusgruppen und marktvergleichende Mehrbezieherstudien. In Zusammenarbeit mit Marktforschungsinstituten führt das Unternehmen qualitative und quantitative Studien durch, um spezifische Fragestellungen zu beantworten.</p>

So befragte die ARAG 2021 Kunden zur Nutzerfreundlichkeit des ARAG Kundenportals und führte einen Usability Test für eine noch in Planung befindliche Service-App gemeinsam mit einem Institut durch. Ebenfalls in Kooperation mit einem externen Institut explorierte das Unternehmen in einem qualitativen Untersuchungsansatz Verbrauchererwartungen bei Zahnzusatzversicherungen. 2021 fanden darüber hinaus zwei interne Mitarbeiterbefragungen statt: Im Februar 2021 wurde die Belegschaft zu Ihren Erfahrungen im Home-Office befragt – wie bereits im April 2020. Zudem fand im September 2021 eine konzernweite Befragung in allen 19 Ländern statt – analog zu 2019 – in der unter anderem der Stand der Digitalisierung sowie die Wahrnehmung des Arbeitsumfelds und der Führungskultur abgefragt wurden.

Ende 2021 startete die Überarbeitung der seit 2016 bestehenden Online-Community der Marktforschung – des "ARAG Denkraum". Hier besteht die Möglichkeit, mit Kunden in einen direkten Dialog zu treten und gemeinsam Neues zu entwickeln. Beispielsweise werden Befragungen zu konkreten Themen, Produkten und Prozessen durchgeführt oder in einem Forum mit Kunden diskutiert. So wurde 2021 beispielsweise untersucht, welche Wünsche und Bedarfe bei Tierkrankenversicherungen kundenseitig bestehen, was dann in die Produktentwicklung einfließt.

Dieser direkte und offene Meinungs- und Erfahrungsaustausch gewährt der ARAG unmittelbaren Einblick in Kundenerwartungen und -bedürfnisse. Die Informationen aus diesem Austausch dienen als Basis für die Optimierung von Produkten, Serviceleistungen oder internen Prozessen.

102-44

Wichtige Themen und hervorgebrachte Anliegen

Marktforschungserhebungen zeigen, dass sich Kunden einerseits zuverlässige, transparente und verständliche Produkte wünschen und sie andererseits großen Wert auf digitale Lösungen und Kommunikationsmöglichkeiten legen. Gleichzeitig besteht nach wie vor der Wunsch nach individueller und persönlicher Betreuung, bestenfalls durch einen festen Ansprechpartner. Der Kunde möchte – je nach Bedarf und Anlass – frei zwischen den unterschiedlichen Kommunikationskanälen wählen können, wobei stets erwartet wird, dass Anliegen kompetent, schnell und digital bearbeitet werden. Zudem bestehen hohe Ansprüche an „weiche“ Faktoren wie Freundlichkeit, Zuverlässigkeit und Empathie.

Aktuelle Entwicklungen und Trends führen zu einer verstärkten Nachfrage nach innovativen Produkten, die beispielsweise zuverlässig vor Schäden durch die zunehmende Internetkriminalität schützen. Daher brachte die ARAG bereits Mitte 2019 einen leistungsstarken, neuen web@ktiv-Tarif sowohl für Privatpersonen als auch für Selbstständige auf den Markt, der sich an den speziellen Bedürfnissen von internetaffinen Kunden orientiert. Auch im Berichtsjahr zeigen sich die Erfolge der ARAG in der offensiven Produktarbeit. Insgesamt wurden sieben neue Produkte erfolgreich in den Markt eingeführt.

National:

- Leistungsstarker Rechtsschutztarif für Privatpersonen und Selbständige
- Neuer Tarif Recht&Heim 2021
- Tierkrankenversicherung ARAG TierProtect
- Neu aufgelegter ARAG Top-Schutzbrief
- Neuer Haushalt-Schutz mit speziellen Leistungen für umweltbewusste Kunden

International:

- Cybersecurity Versicherung (Spanien)
- Homebuyer-Rechtsschutzprodukt (Spanien)

Bei der Entwicklung der Produkte flossen viele Rückmeldungen und Wünsche von Kunden und Vertriebspartnern ein.

Weitere Informationen zu Kundenanliegen finden sich auf Seite 62 in diesem Bericht.

Bei den Mitarbeitern der ARAG steht vor allem ein guter Ausgleich zwischen Berufs- und Privatleben im Mittelpunkt. Die Vereinbarkeit von Beruf und Familie genießt einen hohen Stellenwert. Die ARAG reagiert mit entsprechenden Angeboten auf diese Anliegen.

Weitere Angaben dazu finden sich ab Seite 82 in diesem Bericht.

Vorgehensweise bei der Berichterstattung

102-45

Im Konzernabschluss enthaltene Entitäten

Die Nachhaltigkeitsberichterstattung umfasst alle wesentlichen deutschen und internationalen Versicherungsunternehmen der ARAG Holding SE.

Für weitere Informationen siehe Geschäftsbericht 2021 Konzernabschluss ARAG Holding SE

102-46

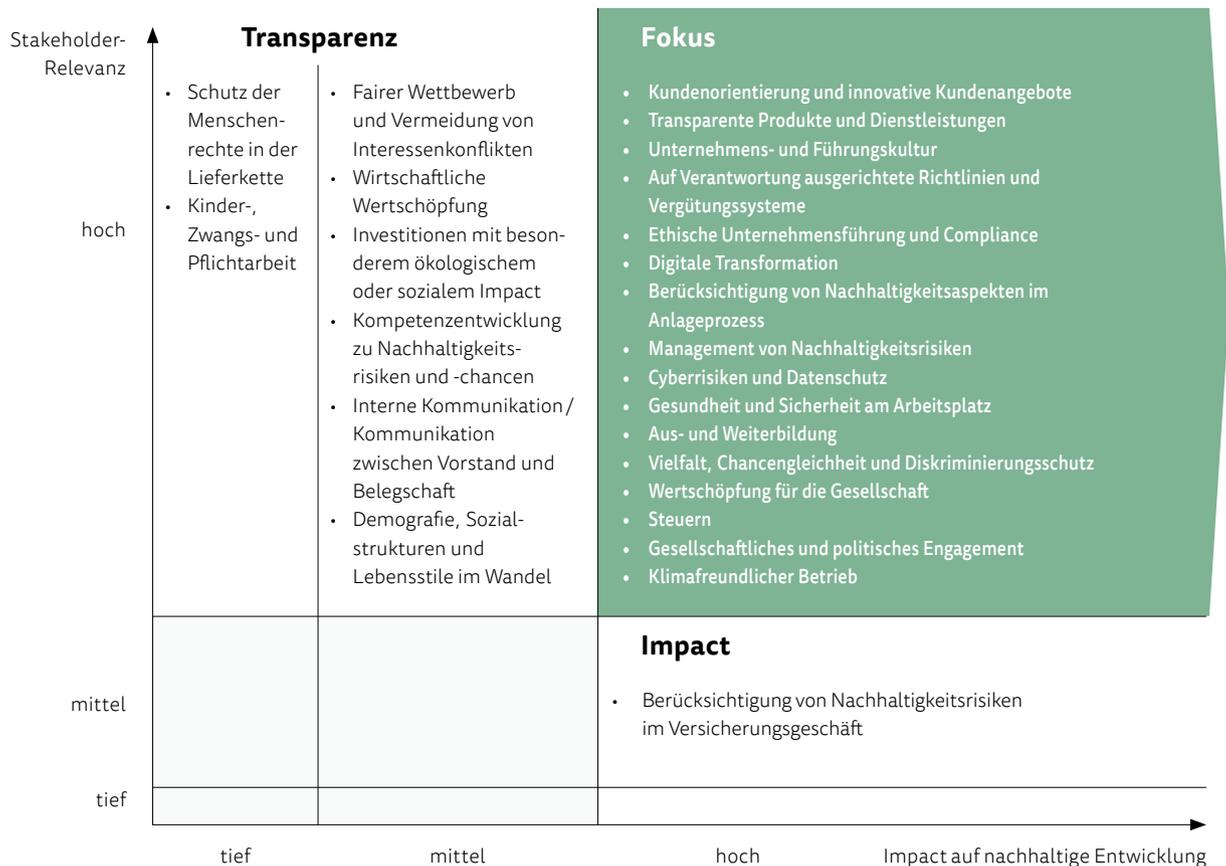
Vorgehen zur Bestimmung des Berichtsinhalts und der Abgrenzung der Themen

Die Grundsätze zur Bestimmung des Berichtsinhalts und der Berichtsqualität wurden im gesamten Berichterstattungsprozess angewendet.

Die wesentlichen Themen wurden 2020 im Rahmen eines umfassenden Prozesses neu bestimmt. Dabei bezog die ARAG durch persönliche Gespräche und Online-Umfragen sowohl Führungskräfte der wichtigsten Konzernbereiche, Mitarbeiter aus den größten operativen Einheiten sowie Kunden ein, um ein umfassendes Bild der wichtigsten Themen zu generieren. Die verschiedenen Perspektiven wurden abschließend in einem Workshop mit Führungskräften diskutiert und die Themenauswahl weiter eingegrenzt. Schließlich wurden die Ergebnisse dem Vorstand der ARAG Holding SE vorgelegt und von diesem verabschiedet.

Gemäß Mandat des Aufsichtsrats begleitete und kontrollierte eine Wirtschaftsprüfungsgesellschaft die Bestimmung der wesentlichen Themen sowie die Ergebnisse dieses Prozesses. In die GRI-Berichterstattung wurden alle wesentlichen Themen aufgenommen, die für die Stakeholder in hohem Maße relevant sind oder bei denen die ARAG einen hohen Impact auf die nachhaltige Entwicklung hat. Relevant für die nichtfinanzielle Konzernklärung im Rahmen des CSR-Richtlinie-Umsetzungsgesetzes (CSR-RUG) sind Themen, die für das Verständnis des Geschäftsverlaufs und den Einfluss des Unternehmens auf diese Themen erforderlich sind.

Den gesonderten zusammengefassten nichtfinanziellen Bericht der ARAG Holding SE finden Sie auf Seite 8 in diesem Bericht.



Änderungen sind an den entsprechenden Stellen vermerkt.

Die Bestimmung der wesentlichen Themen für das Berichtsjahr 2021 erfolgte auf Basis der im Jahr zuvor identifizierten wesentlichen Themen. Die Feststellungen aus 2020 wurden von den jeweiligen Fachabteilungen auf ihre Aktualität erneut überprüft und es wurden unter Berücksichtigung der Rahmenbedingungen für das Jahr 2021 keine neuen wesentlichen Themen identifiziert.

Die Ergebnisse der Wesentlichkeitsanalyse aus dem Jahr 2020 sind somit auch für das Berichtsjahr 2021 zutreffend.

102-50	Berichtszeitraum
	Kalenderjahr 2021
102-51	Datum des letzten Berichts
	April 2021
102-52	Berichtszyklus
	Jährlich
102-53	Ansprechpartner bei Fragen zum Bericht
	Kathrin Köhler Nachhaltigkeitsbeauftragte & Corporate Responsibility Konzernkommunikation/Marketing ARAG SE ARAG Platz 1, 40472 Düsseldorf Tel: +49 (0)211 963-2225 Fax: +49 (0)211 963-2220 kathrin.koehler@arag.de
102-54	Erklärung zur Berichterstattung in Übereinstimmung mit den GRI-Standards
	Dieser Bericht wurde in Übereinstimmung mit den GRI-Standards: Option „Kern“ erstellt.
102-55	GRI-Inhaltsindex
	<i>Siehe Seite 98 in diesem Nachhaltigkeitsbericht</i>
102-56	Externe Prüfung
	Es wurde keine Prüfung durchgeführt.

Themenspezifische Standards

Unternehmensführung und Compliance

Wirtschaftliche Wertschöpfung

103-1/2/3

Managementansatz

Unabhängigkeit als Leitmotiv für alle Bereiche der Geschäftstätigkeit

Der ARAG Konzern ist das größte familiengeführte Versicherungsunternehmen in Deutschland und ist nach Beitragseinnahmen der weltweit führende Rechtsschutzanbieter. Im Kern des unternehmerischen Selbstverständnisses steht die Unabhängigkeit der ARAG als Familienunternehmen ohne Fremdaktionäre. So verfolgt die ARAG eine langfristig ausgerichtete Strategie und setzt mit einer konservativen Risiko- und Solvabilitäts politik auf nachhaltig profitables Wachstum. Mit ihrer Unabhängigkeit, die als Leitmotiv in allen Bereichen der Geschäftstätigkeit gelebt wird, kann sich die ARAG voll und ganz auf die Interessen der Kunden als ihre wichtigsten Stakeholder fokussieren. Die Ressourcen des Unternehmens werden vorrangig dafür eingesetzt, Kunden optimal zu bedienen und die Leistungsversprechen zu erfüllen. Die zurückhaltende Dividendenpolitik der ARAG unterstreicht diesen Ansatz. Um die finanzielle Substanz und Investitionsfähigkeit zu stärken, verbleiben die Gewinne überwiegend im Unternehmen und werden reinvestiert.

Weitere Informationen finden sich ab Seite 4 in diesem Bericht.

Wachstumsziele im Rechtsschutz-, Sach- und Krankenversicherungsgeschäft

Im deutschen Markt fokussiert sich der ARAG Konzern auf die Weiterentwicklung des Geschäfts in den Rechtsschutz- und Krankenversicherungen. International setzt das Unternehmen auf den weiteren dynamischen Ausbau des Rechtsschutzgeschäfts. Aus dieser zweidimensionalen Wachstumsstrategie werden Umsatz- und Ergebnisziele abgeleitet und auf die einzelnen Konzerneinheiten heruntergebrochen. Mehrere Instrumente tragen dazu bei, dass die ARAG ihre Wachstums- und Gewinnziele erreicht. Dazu zählen die Dreijahresplanung für alle Konzerngesellschaften, das Zielvereinbarungssystem, das umfangreiche Risikomanagementsystem nach Solvency II unter Anwendung eines partiell internen Risikomodells und das Interne Steuerungs- und Kontrollsystem (ISKS).

Im Berichtsjahr wurden die positiven Erwartungen voll bestätigt. Trotz der andauernden Pandemiekrise erreichte die ARAG bereits vorzeitig den erst für das Jahr 2022 erwarteten Beitragsrahmen von 2,0 Milliarden € und gewann per Saldo weitere 91.000 Kunden im Berichtsjahr hinzu.

Erfolgreich dank Markterweiterungen, Digitalisierung und Innovation

Der ARAG Konzern mit seinen internationalen Gesellschaften bewegt sich auf sehr wettbewerbsintensiven Märkten. Dabei sieht er sich auch einem punktuell verstärkten Wettbewerb durch vereinzelte neue Anbieter ausgesetzt. Allerdings haben diese Anbieter bislang keinen nennenswerten Wettbewerbsdruck aufbauen können. Tendenziell schafft der im Jahr 2021 erweiterte Rechtsrahmen für Legal-Tech-Unternehmen in Deutschland neue

Entwicklungschancen für die ARAG. Durch eine Inkassolizenz können Rechtsdienstleister nun ihre Kunden auch rechtlich beraten. Auf diese Weise entstehen neue Möglichkeiten für eine aus Kundensicht verbesserte vor- und außergerichtliche Rechtsberatung. Zuletzt änderte sich der Wettbewerb in einigen Märkten zusätzlich durch Fusionen und Akquisitionen.

Durch die konsequente Umsetzung des Smart Insurer Programms seit 2018 überschritt die ARAG eine wichtige Innovationsschwelle. Im Berichtsjahr wurde eine Vielzahl an digitalen Services sowohl in die Kundenkommunikation als auch in betriebsinterne Prozesse integriert. Beispielsweise erweiterte die ARAG ihr digitales Kundenportal um umfangreiche Serviceangebote und implementierte ein voll digitalisiertes Registrierungsverfahren für eine schnelle und unkomplizierte Nutzung der Services. Ebenso werden nun Kennzahlen international in Echtzeit in einem zentralen Dashboard erfasst und der Unternehmensleitung zur Verfügung gestellt.

Weitere Informationen zum Smart Insurer Programm finden sich ab Seite 67 in diesem Bericht.

201-1

Wertschöpfung und ihre Weiterverteilung

Siehe Geschäftsbericht 2021 Konzernabschluss ARAG Holding SE

Unternehmens- und Führungskultur – Ethische Unternehmensführung und Compliance

103-1/2/3

Managementansatz

Unternehmenskultur motiviert zu Höchstleistungen

Die ARAG arbeitet in sehr wettbewerbsintensiven Märkten. Dabei setzt das Unternehmen auf Qualität und Innovation für seine Kunden. Durch die erfolgreiche Produktarbeit in der Sach- und Krankenversicherung entstanden insgesamt sieben neue Produkte (siehe GRI 102-44, Seite 50). Dieser Erfolg dokumentiert die klare Haltung des ARAG Konzerns. Die klare Kundenorientierung ist ein Ergebnis der starken Unternehmens- und Führungskultur der ARAG. Sie schafft im ganzen Konzern Orientierung und prägt das gemeinschaftliche Handeln im Interesse der Kunden. Dieser ARAG Spirit ist zu einem wichtigen Wettbewerbsfaktor geworden, denn er stärkt die Motivation und Leistungsbereitschaft der Mitarbeiter. Im Berichtsjahr zeigte sich dies in einer nochmaligen und deutlichen Verbesserung der Kennzahlen, die von einem Rekordwachstum im Konzern geprägt waren. Ohne die hoch motivierte und zugleich sehr leistungsfähige Belegschaft wäre dies nicht möglich. Diese Unternehmenskultur ist in den ARAG Essentials und den davon abgeleiteten ARAG Leadership Standards kodifiziert und normiert. Die ARAG Essentials bilden seit 2006 einen klaren handlungsleitenden Aktions- und Führungsrahmen für den gesamten Konzern. Die ARAG Essentials wurden nach Auswertung der Kulturanalyse 2019 komplett neu überarbeitet und konzernweit neu implementiert (siehe „Werte, Grundsätze, Standards und Verhaltensnormen“, GRI 102-16). Die Implementierung erfolgte national und international durch digital durchgeführte Teamsessions. Insgesamt fanden 364 Teamsessions statt, deren Ergebnisse dokumentiert wurden.

Die ARAG Leadership Essentials leiten sich von den ARAG Essentials ab und konkretisieren die veränderten Anforderungen an Führungskräfte der ARAG. Sie werden im Jahr 2022 konzernweit mit neuen Kompetenzmodellen und Führungskräftetrainings eingeführt.

Regelmäßige Einbindung der Mitarbeiter

Die ARAG legt großen Wert darauf, die Mitarbeiter bei der Weiterentwicklung der Unternehmenskultur miteinzubeziehen. Wesentlicher Meilenstein war die Vorstellung und Implementierung der neu entwickelten Unternehmensgrundsätze. Zusätzlich befragte das Unternehmen die Belegschaft ausführlich zur Stimmungslage in der Home-Office-Situation während der Lockdowns im April 2020 sowie im Februar 2021. Dabei wurden auch die Einschätzungen der Belegschaft zu neuen Formen der Zusammenarbeit erfragt. Im September 2021 nahm die Belegschaft weltweit zum zweiten Mal an einer Kulturanalyse teil. In diesem Rahmen wurden die Mitarbeiter direkt befragt. Die Analyse verzeichnete eine Teilnahmequote von 60 Prozent national und 69 Prozent international.

Ethische Unternehmensführung und Compliance

Die Einhaltung sämtlicher gesetzlichen und regulatorischen Vorschriften ist für die ARAG als Versicherungsunternehmen Grundvoraussetzung für den Erhalt der Geschäftslizenz und beeinflusst das Vertrauen der Kunden und anderer Stakeholder maßgeblich. Der Compliance kommt deshalb im gesamten Konzern und in der Wertschöpfungskette höchste Priorität zu. Um Compliance-Risiken zu minimieren und Reputationsschäden sowie ordnungs- und strafrechtliche Sanktionen zu vermeiden, setzt die ARAG zahlreiche interne Regelwerke und Prozesse um. Insbesondere die Compliance-Leitlinie informiert über geltende externe und interne Vorschriften. Zentrale und dezentrale Compliance-Funktionen stellen laufend sicher, dass die ARAG in Übereinstimmung mit den geltenden regulatorischen Vorgaben handelt. Compliance-Themen sind zudem Gegenstand regelmäßiger Schulungen. Führungskräfte werden nach dem Konzept „Train the Trainer“ ausgebildet und sind verpflichtet, die Kursinhalte an ihre Mitarbeiter weiterzuvermitteln.

Compliance-Risikoanalyse

Basierend auf einer jährlichen Compliance-Risikoanalyse erstellt die ARAG einen Compliance-Plan mit entsprechenden Maßnahmen. Maßgebliche Compliance-Risiken werden durch kontinuierliche Beobachtung des regulatorischen Umfelds sowie durch fachbereichsbezogene, in- und ausländische Abfragen erhoben, dokumentiert und den Leitungsgremien präsentiert. Das Jahr 2021 stand auch aus Sicht der Compliance-Funktion vor allem im Zeichen der COVID-19-Pandemie mit den daraus resultierenden Herausforderungen. So sicherte die ARAG die rasante und massive Steigerung der Telearbeit durch die Neuschaffung einer Richtlinie zum rechtskonformen Arbeiten im Home-Office rechtlich ab.

Jährliche Überprüfung des Fortschritts

Mit dem jährlichen Compliance-Bericht legt die Compliance-Funktion gegenüber dem Vorstand Rechenschaft über den Umsetzungsfortschritt ab. Der Bericht nimmt unter anderem auf die Auswertungen des Beschwerdemanagementsystems Bezug. Dabei dienen das Beschwerdeaufkommen sowie die Anzahl identifizierter Compliance-Verstöße als Indikator für den Erfolg der Compliance-Bestrebungen. ARAG Mitarbeiter können Beschwerden anonym an die eigens eingerichtete Whistleblowing-Stelle in Deutschland und an den internationalen ARAG Standorten richten. Darüber hinaus haben alle Mitarbeiter in Deutschland die Möglichkeit, bei der deutschen Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) und im Rahmen des Ombudsmannverfahrens Beschwerden einzureichen. Die ARAG informiert die Mitarbeiter auf ihrer Website über diese Möglichkeit.

419-1

Nichteinhaltung von Gesetzen und Vorschriften

2021 wurden gegen die ARAG SE in Deutschland keine Strafen oder Bußgelder aufgrund von Verstößen verhängt.

Fairer Wettbewerb und Vermeidung von Interessenkonflikten

103-1/2/3

Managementansatz

Als Versicherer mit einem Geschäftsschwerpunkt im Rechtsschutz ist die Einhaltung aller gesetzlichen und regulatorischen Vorschriften für die ARAG von elementarer Bedeutung. Folglich ist das Unternehmen der Vermeidung von Interessenkonflikten sowie von nicht-wettbewerbskonformen Geschäftspraktiken verpflichtet. Zwar ist die ARAG aufgrund ihrer Geschäftstätigkeit nicht in besonderem Maße Interessenkonfliktpotenzialen ausgesetzt. Das Unternehmen trifft trotzdem Vorkehrungen, die über die gesetzlichen Standards hinausgehen, und unterstreicht so sein Bekenntnis zum fairen Wettbewerb.

Leitlinien zur Vermeidung von Interessenkonflikten

Die ARAG berücksichtigt neben allen anwendbaren gesetzlichen Bestimmungen zusätzlich Empfehlungen internationaler Organisationen wie Transparency International und der Organisation für wirtschaftliche Entwicklung und Zusammenarbeit (OECD). Im Rahmen der Compliance-Leitlinie formuliert die ARAG zudem unternehmensinterne Vorgaben und Handlungsanweisungen für Mitarbeiter zum Umgang mit Einladungen, Werbemaßnahmen und Unternehmensveranstaltungen. Die Leitlinie untersagt Mitarbeitern unter anderem, Dritten im Zusammenhang mit der Geschäftstätigkeit – direkt oder indirekt – unberechtigte Vorteile anzubieten oder zu gewähren oder solche anzunehmen oder einzufordern. Diese Bestimmung bezieht sich sowohl auf Geldzahlungen als auch auf andere Leistungen. Werbegeschenke und Einladungen sind so auszuwählen, dass jeglicher Anschein von Unredlichkeit und Inkorrektheit vermieden wird. Gegenüber Beamten und anderen Amtsträgern sind Geschenke prinzipiell untersagt und Interessenkonflikte sind grundsätzlich zu vermeiden. In Zweifelsfällen kann die Compliance-Funktion vorab konsultiert werden.

Die Einhaltung fairer Wettbewerbspraktiken und die Vermeidung von Interessenkonflikten liegt in der Verantwortung aller Vorgesetzten und Mitarbeiter des ARAG Konzerns, wobei der Compliance-Funktion eine besondere Rolle in der Umsetzung und Überprüfung der Vorgaben zukommt.

GDV-Verhaltenskodex

2013 traten alle deutschen Versicherungsgesellschaften der ARAG dem Verhaltenskodex des Gesamtverbands der Deutschen Versicherungswirtschaft (GDV) für den Versicherungsvertrieb bei. In dessen Leitsätzen ist der Umgang mit Interessenkonflikten explizit verankert. Um die Übereinstimmung mit dem Kodex sicherzustellen, ließ die ARAG die internen Vorschriften und Maßnahmen bislang im Zweijahresrhythmus durch eine Wirtschaftsprüfungsgesellschaft untersuchen. Alle Prüfungsergebnisse sind auf der Website des GDV publiziert und öffentlich einsehbar. Bisher wurden in keiner Prüfung der ARAG Gesellschaften Abweichungen vom Kodex festgestellt. 2019 entschied der Vorstand der ARAG SE, die Folgeprüfung 2020 auszusetzen.

Schwerpunkte 2021

Im Berichtsjahr 2021 legte die ARAG ein besonderes Augenmerk auf die Herausforderungen, die durch die COVID-19-Pandemie, den etappenweisen Brexit sowie die Rechtsprechung des Europäischen Gerichtshofs (EuGH) zur Unwirksamkeit des Durchführungsbeschlusses der Europäischen Kommission zum U.S. Privacy Shield begründet wurden. Für das Geschäftsjahr 2021 wurde ein dezidierter Prozess zur Erhebung etwaiger Geschäfte mit nahestehenden Personen zu marktunüblichen Konditionen eingeführt (Related Parties Transactions).

Weitere Informationen dazu finden sich im Kapitel „Cyberrisiken und Datenschutz“ ab Seite 59 in diesem Bericht.

205-1

Prüfung von Risiken aufgrund von Interessenkonflikten

Die ARAG analysiert an allen Standorten kontinuierlich und systematisch Interessenkonfliktpotenziale. Als Grundlage dienen neben der jährlichen polizeilichen Kriminalstatistik auch der aktuelle Korruptionswahrnehmungsindex (Corruption Perceptions Index [CPI]) von Transparency International sowie die Studie „Insurance Banana Skins“ des Centre for the Study of Financial Innovation (CSFI) in Zusammenarbeit mit PricewaterhouseCoopers (PwC). Die Auslandsstandorte verfügen über eigene schriftliche und für die Mitarbeiter einsehbare Verhaltensregeln zum Umgang mit Interessenkonflikten. Das Geschäft der deutschen und internationalen Standorte ist keinen erhöhten Interessenkonfliktpotenzialen ausgesetzt. Im Geschäftsjahr 2021 wurde zudem eine Gesamterhebung bei Nahestehenden Personen durchgeführt, um sicherzustellen, dass keine Geschäfte zu marktunüblichen Konditionen durchgeführt wurden.

205-2

Schulung zur Vermeidung von Interessenkonflikten und Bestechung

Die ARAG schult die Mitglieder des Aufsichtsrats, alle Vorstände sowie die Führungskräfte der ersten und zweiten Führungsebene regelmäßig hinsichtlich der Vermeidung von Interessenkonflikten. Die Führungskräfte sind gemäß dem Konzept „Train the Trainer“ zur Schulung und Unterrichtung ihrer Mitarbeiter verpflichtet. Über das Intranet informiert das Unternehmen zudem regelmäßig und anlassbezogen zu aktuellen Themen. 2019 wurde in Deutschland eine Schulungskampagne auf Mitarbeiterebene durchgeführt, die auch das Thema Compliance umfasst und sukzessive international ausgerollt wird. Die internationalen Standorte sind außerdem angehalten, zusätzliche länderspezifische Trainings durchzuführen. An Standorten wie Großbritannien und Belgien zählen die Trainings zur Vermeidung von Interessenkonflikten zu den Pflichtthemen beim Onboarding neuer Mitarbeiter.

205-3

Fälle von Interessenkonflikten

2021 wurden keine Fälle von Interessenkonflikten mit nachteiligen Folgen registriert.

Cyberisiken und Datenschutz

103-1/2/3

Managementansatz

Der Schutz vor Cyberisiken und der Datenschutz bleiben angesichts der zunehmenden Digitalisierung im Fokus der ARAG. Um das Vertrauen von Interessenten, Kunden, Geschäftspartnern und Mitarbeitern zu wahren, legt die ARAG größten Wert auf den sorgfältigen und vertraulichen Umgang mit Daten und deren Sicherheit. So vermeidet das Unternehmen Reputationsschäden und erfüllt alle gesetzlichen Vorgaben zum Datenschutz.

Umfassendes Datenschutzmanagement

Das umfangreiche Datenschutzmanagement der ARAG basiert auf einem gut abgestimmten Regelwerk. Es besteht aus der ARAG Informationsleitlinie, dem ARAG Informationssicherheitsstandard, der ARAG Leitlinie zum Datenschutz, der ARAG Datenschutzmanagement-Richtlinie sowie weiteren Richtlinien und Arbeitsanweisungen. Diese Vorgaben werden regelmäßig aktualisiert und sind für alle Mitarbeiter im Intranet abrufbar. Im digitalen Zeitalter ist Datenschutz eine Querschnittsaufgabe, die in allen Fachabteilungen verankert ist und dort verantwortet wird. Dabei erhalten die Fachabteilungen Unterstützung von der Datenschutzorganisation, die vom betrieblichen Datenschutzbeauftragten geführt wird. Im Rahmen des „Three Lines of Defense“-Modells überprüfen zudem der betriebliche Datenschutzbeauftragte (Second Line of Defense) sowie die Konzernrevision (Third Line of Defense) laufend, ob alle Datenschutzbestimmungen eingehalten werden. Die vorgabengetreue Anwendung der Datenverarbeitungsprogramme wird zusätzlich regelmäßig durch unabhängige Auditoren überprüft. Auch die wiederkehrenden Sicherheitsprüfungen an den deutschen und internationalen Standorten liefern Erkenntnisse über Schwachstellen in der Sicherheitsarchitektur, aus denen entsprechende Verbesserungsmaßnahmen abgeleitet werden.

Einhaltung nationaler und internationaler Datenschutzbestimmungen

Seit Inkrafttreten der EU-Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) am 25. Mai 2018 hält die ARAG die verschärften Datenschutzvorgaben ein. Die DSGVO-Umsetzung wurde bereits 2019 im Rahmen einer externen Überprüfung durch eine Wirtschaftsprüfungsgesellschaft insgesamt mit „gut bis überdurchschnittlich“ bewertet.

Neben den gesetzlich bindenden Anforderungen der DSGVO orientiert sich die ARAG beim Datenschutz freiwillig an den Verhaltensregeln für den Umgang mit personenbezogenen Daten durch die deutsche Versicherungswirtschaft (Code of Conduct [CoC]). Die Verhaltensregeln sind mit den deutschen Datenschutzbehörden abgestimmt und sehen Maßnahmen vor, die über das gesetzliche Minimum hinausgehen.

Umsetzung neuer Regulierungen

Sowohl in der EU als auch an ihren Standorten außerhalb der EU passt die ARAG ihre Geschäftspraktiken laufend an die geltenden Datenschutzbestimmungen an. Im Jahr 2021 wurden beispielsweise von der EU-Kommission neue Standardvertragsklauseln für Datenübermittlungen zwischen EU- und Nicht-EU-Ländern veröffentlicht. Ferner veröffentlichte der Europäische Datenschutzausschuss (EDSA) im Juni 2021 die finale Version der „Recommendations on supplementary measures“, die zusätzliche Schutzmaßnahmen für personenbezogene Daten bei deren Übermittlung in ein Drittland mit einem der EU nicht adäquaten Datenschutzniveau aufzeigt. Die ARAG hat daher eine Maßnahme aufgesetzt, in der mittels Unterstützung einer externen Kanzlei geprüft wird, wo im Konzern noch alte Standardvertragsklauseln, deren Gültigkeit am 28. Dezember 2022 endet, eingesetzt werden, damit diese fristgerecht durch die neuen Standardvertragsklauseln oder ein anderes Datenübermittlungsinstrument ersetzt werden können. In diesem Zusammenhang werden die Anforderungen aus den neuen Standardvertragsklauseln, inklusive der Durchführung von Transfer Impact Assessments gemäß Klausel 14 verifiziert und, soweit notwendig, zusammen mit den verantwortlichen Fachbereichen umgesetzt.¹⁾ Darüber hinaus hat die ARAG die von ihr eingesetzten Cookie-Banner aufgrund der zunehmenden Diskussion rund um die Themen Nudging sowie Dark Patterns und der diesbezüglichen Kritik dahingehend angepasst, dass nun bereits auf der jeweils ersten Seite des Cookie-Banners die Optionen „Erforderliche Cookies“ und „Alle Cookies aktivieren“ gleichwertig angeboten werden. Ob die ARAG die Anforderungen des am 1. Dezember 2021 in Kraft getretenen Telekommunikation-Telemedien-Datenschutz-Gesetzes (TTDSG), insbesondere im Hinblick auf den Umgang mit Cookies und vergleichbaren Techniken, bereits ausreichend erfüllt, wird ebenfalls durch eine externe Kanzlei überprüft. Hierbei wird eventuelles Optimierungspotenzial ermittelt und den verantwortlichen Fachbereichen in Form von Umsetzungsempfehlungen zur Verfügung gestellt.

Erfolgsmessung und Beschwerdemöglichkeiten

Die ARAG überwacht Datenschutzbeschwerden laufend und misst deren Anzahl, um zu beurteilen, wie gut die Datenschutzerfordernungen im Geschäftsalltag eingehalten werden. Wird eine Verletzung des Datenschutzes vermutet, kann zunächst bei der handelnden Fachabteilung Beschwerde eingereicht werden. Darüber hinaus besteht die Mög-

¹⁾ Die Überprüfung der Standardvertragsklauseln wurde für die nationalen Teile der ARAG SE vorgenommen.

lichkeit, sich an den betrieblichen Datenschutzbeauftragten oder die zuständige Datenschutzaufsichtsbehörde zu wenden. Gemäß den gesetzlichen Anforderungen muss die ARAG im Fall einer meldepflichtigen Datenschutzverletzung innerhalb von 72 Stunden nach Kenntnisnahme der Verletzung ihrer Meldepflicht nachkommen – zunächst gegenüber der zuständigen Datenschutzaufsichtsbehörde und im Anschluss gegebenenfalls gegenüber den Betroffenen. Die ARAG misst dem Transparenzgrundsatz hohe Bedeutung bei, weshalb das Unternehmen die Betroffenen generell auch in Fällen informiert, in denen keine gesetzliche Meldepflicht besteht. In einem zweiwöchentlichen Turnus wird der für den Datenschutz zuständige Vorstand über aktuelle Datenschutzthemen informiert. Im Falle von meldepflichtigen Datenschutzverletzungen erfolgt die Einbindung der zuständigen Vorstandsmitglieder zur finalen Prüfung und Freigabe der Meldung gemäß Datenschutzmanagement-Richtlinie.

Mitarbeiterschulung zu Datenschutz und Cyberrisiken

Zur kontinuierlichen Erhöhung des Datenschutzniveaus ist die Schulung und Sensibilisierung der Mitarbeiter zentral. Der Datenschutzbeauftragte nimmt diese Aufgabe durch individuelle Beratung und Schulung der Mitarbeiter wahr. Die in 2021 neue und modernisierte Fassung der Datenschutzgrundschulung ist ab 2022 verpflichtend von den in Deutschland tätigen Mitarbeitern zu absolvieren.

Ergänzt werden diese Angebote durch Sensibilisierungsmaßnahmen, Pflichttrainings für die Mitarbeiter sowie die laufende Information über die internen Kommunikationskanäle. Die Herausforderung für die Zukunft besteht darin, die Sensibilität der Fachbereiche und der dortigen Mitarbeiter zu erhöhen, um die Kriterien für Datenschutzverletzungen besser in der Organisation zu verankern. Diese Kriterien besagen, dass jeder Verlust der Vertraulichkeit, Integrität oder Verfügbarkeit eine Verletzung darstellt.

Die Sensibilisierung und Schulung der Mitarbeiter wird auch im Zusammenhang mit der zunehmenden Anzahl von Cyberattacken immer wichtiger. Die vielfältigen Gefahren reichen von Phishing-E-Mails zur Einschleusung von Schadsoftware über die Ausnutzung von Schwachstellen in der Software, bis hin zu Erpressungsversuchen und Cryptomining. Da sich einige dieser Betrugsformen zu Geschäftsmodellen für Kriminelle entwickelt haben, sind umfassende Schutzvorkehrungen absolut zentral. Mitarbeiter werden regelmäßig über bestehende Risiken und Angriffsszenarien aufgeklärt und darin geschult, wie diese Angriffe erkannt und abgewehrt werden können. Das Bewusstsein für IT-Sicherheit wird zudem durch Informationen im Intranet, eine Adventskalenderaktion sowie einen jährlich stattfindenden Security Day mit einem Vortrag eines externen Security-Spezialisten geschärft.

Ausbau IT-Sicherheitsinfrastruktur

Zur Sicherstellung der IT-Sicherheit nutzt die ARAG diverse Systeme, wie beispielsweise Firewalls, Antivirenprogramme auf Servern und Client-Systemen, Sicherheitsfeatures für Softwarepakete sowie erweiterte Schutzprogramme. Die ARAG baut ihre Sicherheitsinfrastruktur laufend aus, beispielsweise wurden 2021 weitere Tools aus dem Microsoft-Toolportfolio wie Windows Defender ATP sowie Sentinel eingesetzt. Zu den weiteren standardmäßigen Sicherheitsvorkehrungen zählen regelmäßige Updates der Betriebssysteme

sowie der betriebssystemnahen Software und Datenbanken. Kritische Geschäftsprozesse werden jährlich überprüft und überarbeitet. Zudem erfolgen Freigaben üblicherweise nach dem Vieraugenprinzip. Mit diesen Maßnahmen konnten kritische Vorfälle, die den Geschäftsbetrieb stören, bislang verhindert werden.

418-1 **Beschwerden wegen Datenschutzverletzungen**

2021 wurden in Deutschland 16 Datenschutzbeschwerden von Dritten und zwei Datenschutzbeschwerden von Mitarbeitern registriert. In zwölf Fällen (zehn externe und zwei interne) war die Beschwerde begründet und auf Unachtsamkeit der handelnden Mitarbeiter zurückzuführen. Die Betroffenen wurden ausführlich und schriftlich über den Sachverhalt informiert. Damit hat die ARAG so weit wie möglich Transparenz geschaffen. 2021 gab es keine Untersuchungen der zuständigen Datenschutzaufsichtsbehörden aufgrund von Eingaben/Beschwerden, die Dritte dort eingereicht hatten.

Produkte, Vertrieb und Kundenbeziehung

Kundenorientierung und innovative Angebote – Demografie, Sozialstrukturen und Lebensstile im Wandel

103-1/2/3 **Managementansatz**

Als innovativer und vielseitiger Qualitätsversicherer bietet die ARAG ihren Privat- und Gewerbekunden in Deutschland neben dem Kerngeschäft Rechtsschutz auch Produkte und Dienstleistungen im Komposit- und Krankenversicherungsgeschäft. Das Unternehmen legt Wert auf ein bedarfsgerechtes, innovatives Produktportfolio, das vielfältige Lebensstile und die sich ändernden Lebensrealitäten der Kunden reflektiert. Die Interessen der Kunden stehen bei allen Geschäftsaktivitäten im Mittelpunkt, sei es bei der Beratung, im Verkauf oder bei der Kundenbetreuung im Schadenfall. Der Kunde soll bei allen Schritten optimal und individuell begleitet werden, wobei administrative Hürden weitestgehend abgebaut werden.

Auf Kundenwünsche ausgerichtete Produktinnovation

Hauptsächlich ist das Ressort Vertrieb, Produkt und Innovation für Produktinnovationen verantwortlich. Neue Produkte durchlaufen einen klar definierten Entwicklungsprozess. Bei der Entwicklung und Optimierung von Versicherungslösungen stützt sich die ARAG unter anderem auf Erkenntnisse aus dem Vertrieb, dem Schaden- und Rechts-Service und dem Kunden-Service. Ergänzend berücksichtigt die ARAG die Ergebnisse aus Marktstudien und Kundenumfragen, die über aktuelle Trends und Bedürfnisse am Markt informieren. Rückmeldungen von Kunden und Vertriebspartnern fließen somit systematisch in den Produktentwicklungsprozess ein. Bei der Produktgestaltung achtet die ARAG stark

auf modulare Strukturen und Flexibilität, um individuellen Kundenbedürfnissen gerecht zu werden. Über 90 Prozent der Produkte werden deshalb in den drei Varianten Basis, Komfort und Premium angeboten. Kunden können zudem unter bis zu sieben Selbstbeteiligungsstufen wählen und so das Preis-Leistungs-Verhältnis weitgehend mitbestimmen.

Produkt-Highlights 2021

Im Berichtsjahr ergänzte die ARAG ihr Produktportfolio erneut um innovative Lösungen. Anfang 2021 wurde der leistungsstarke Rechtsschutztarif für Privatpersonen und Selbstständige mit der bestehenden Drei-Produkt-Linie neu im Markt eingeführt. So sind in der Basis-Linie für preisaffine Kunden erstmals auch außergerichtliche Streitigkeiten versichert. Privatkunden der neuen Premium-Linie profitieren zudem von innovativen Deckungen, wie zum Beispiel der einmaligen vorsorglichen Beratung zu allen Rechtsfragen unabhängig vom versicherten Deckungsumfang. Darüber hinaus wurden neue Erkenntnisse aus Data Analytics in Form von smarten Tarifierungsmerkmalen aufgenommen, um eine individuelle, risikogerechte Preisgestaltung je Kunde sicherzustellen.

Parallel zum neuen Rechtsschutztarif wurde ein neuer Tarif für das Privatprodukt Recht&Heim eingeführt. Es bündelt Rechtsschutz-, Hausrat- und Haftpflicht-Leistungen. Die Tarifierung erfolgt nach Schadenfreiheitsklassen, ähnlich wie bei der KFZ-Versicherung. Der Kunde hat die Möglichkeit, einen neuen Rabatt-Retter zu wählen. Damit wird ein Schadenereignis pro Jahr nicht berücksichtigt; der Schaden führt also nicht zu einer Rückstufung in der Schadenfreiheitsklasse und der Beitrag steigt nicht. Neben der Erhöhung der Leistungen und Versicherungssummen entfällt bei Elementarschäden im neuen Tarif auch die Selbstbeteiligung.

Im Deutschland wächst – insbesondere seit Beginn der Coronapandemie – die Zahl der Haustiere. Hierfür hat die ARAG als Antwort seit August 2021 mit dem Produkt TierProtect eine Tierkrankenversicherung für Hunde und Katzen im Angebot. Es gibt zwei Produktvarianten: ARAG TierProtect OP für Kostenschutz bei Operationen und ARAG TierProtect als umfassenden Schutz für das Tier. Beide Produktvarianten werden jeweils in den drei Leistungsvarianten Basis, Komfort und Premium angeboten. Erstattet werden, je nach Produktvariante, stationäre und ambulante Heilbehandlungen beim Tierarzt oder in der Tierklinik – einschließlich notwendiger (minimalinvasiver) Operationen und Nachbehandlungen.

Im Berichtsjahr erhielt der ARAG Top-Schutzbrief ein Facelift. Das Ergebnis ist ein ebenso leistungsstarkes wie preislich attraktives Produkt. Es ist insbesondere für umweltbewusste Kunden mit urbanem Lebensstil interessant: Kunden, die ein E-Auto oder eine Dauerkarte für den öffentlichen Personennah- oder Fernverkehr besitzen, erhalten einen Rabatt in Höhe von 5 Prozent auf die Prämie. Zudem bietet ihnen die ARAG ausgewählte Leistungen an, bei denen die Nutzung öffentlicher Verkehrsmittel und E-Autos im Fokus steht, wie zum Beispiel eine Hotelkostenerstattung, wenn Kunden nachts an einem Bahnhof stranden, oder das Abschleppen zur nächsten Ladestation bei entlademem Akku.

Auch im neuen ARAG Haushalt-Schutz gibt es spezielle Leistungen für umweltbewusste Kunden. So sind Ladestationen für Elektrofahrzeuge sowie Mehrkosten für eine nachhaltige Ersatzbeschaffung im aktuellen Tarif mitversichert. In der Premium-Variante des Pro-

duktes sind zudem Überschwemmungen durch Starkregen versichert: Die Entschädigungsleistung ist begrenzt auf 10.000 € je Versicherungsfall und gilt für bestimmte Gebiete. Auch im Hinblick auf die zunehmende Digitalisierung des Lebens zu Hause bietet die ARAG eine erweiterte Absicherung, zum Beispiel mit der Versicherung von Schäden, die bei einem Onlinebetrug durch einen Fake Shop entstanden sind. Ein wichtiger Schwerpunkt sind zudem Smart Work und Home-Office: Je nach Leistungsvariante sind Arbeitsgeräte sowie Schäden und Verluste nach einem Hackerangriff auf die Smart-Home-Sicherheitsanlage mit abgesichert. Auf den Trend zur nachhaltigen Bewegung auf dem Fahrrad reagiert die ARAG ebenfalls mit einer Erweiterung des Versicherungsangebots. Neben dem Diebstahl des Fahrrads können Kunden mithilfe der neuen Fahrrad-Kaskoversicherung auch Schäden absichern, die durch Unfall, Sturz oder Vandalismus entstehen. Die Kunden erhalten zudem für ihr Fahrrad einen weltweiten Pannenschutz rund um die Uhr. Auch an den internationalen Standorten entwickelte die ARAG neue Angebote für ihre Kunden. Die ARAG Niederlassung in den Niederlanden hat den Onlinevertriebskanal neu gestartet und bietet hierüber für Kunden eine Privat-Rechtsschutzversicherung an. Das spanische Produktportfolio wurde um zwei neue Produkte erweitert: Neben der Cybersecurity Versicherung, welche innovative Cybersecurity-Serviceleistungen sowie IT-Unterstützung bietet, steht den spanischen Kunden nun auch das Homebuyer-Produkt zur Verfügung. Es richtet sich exklusiv an Hauskäufer und deckt sämtliche rechtlichen Belange rund um den Hauskauf ab.

Erfolgsmessung und Auszeichnungen

Ein zentraler Aspekt der Kundenorientierung ist es, Produkte anzubieten, die von den Kunden nachgefragt werden. Durch Zertifizierungen sowie Befragungen von Kunden und Vertriebspartnern stellt die ARAG eine hohe Qualität sicher. Zudem überprüft die ARAG den Erfolg ihrer Produktinnovationen anhand von Umsatz- und Rentabilitätszahlen. Darüber hinaus lässt die ARAG ihre Angebote durch die Teilnahme an unabhängigen Tests und Ratings regelmäßig prüfen. Sowohl den Produkten als auch den Dienst- und Beratungsleistungen wird dabei immer wieder ausgezeichnete Qualität bescheinigt. 2021 wurde die ARAG zum sechsten Mal in Folge bei den Plus X Awards zur innovativsten Marke im Bereich Versicherungen gekürt. Diese erneute Auszeichnung mit dem renommierten Markenpreis unterstreicht die Innovationskraft des Unternehmens und zeigt, dass es zukunftsorientiert an den richtigen Themen arbeitet. Weitere ausgewählte Auszeichnungen für das Geschäftsjahr sind nachfolgend aufgeführt:

Bedeutendste Auszeichnungen für ARAG Produkte in Deutschland:

- **Der TÜV Saarland** vergibt für den **ARAG Aktiv-Rechtsschutz 2021** für Privatpersonen und für Selbstständige in den Leistungsvarianten **Komfort und Premium** die Bewertung „**Sehr Gut**“; in den beiden Basis-Varianten lautet das Urteil „**Gut**“.
- **Die Deutsche Gesellschaft für Verbraucherstudien (DtGV)** zeichnet den **B2B-Bereich der ARAG** aus: Branchenübergreifend wird der Kundenservice mit „**Herausragend**“ bewertet.

- **Focus-Money** zeichnet in der Ausgabe 12/2021 den **ARAG Top-Schutzbrief** als „**Produkt des Monats**“ aus.
- Im November erhält die **ARAG als Unternehmen** von Focus-Money (Deutschland Test) die **Bestnote „Gold“ für ihr Preis-Leistungs-Verhältnis**.
- Das Magazin **IMTEST** zeichnet den im August eingeführten **Tierkrankenschutz** mit der Note 1,9 als **Testsieger** aus.

Kundenorientierung nach der Flutkatastrophe

Im Berichtsjahr hat die Hochwasserkatastrophe im Westen und Süden Deutschlands zahlreiche Ortschaften zerstört und Existenzen vernichtet. In diesen äußerst schwierigen Zeiten bot die ARAG ihre ganze Unterstützung an und war mit voller Kompetenz für ihre Kunden da, auch wenn Betroffene nicht gegen Naturgefahren versichert waren. Dafür wurde ein Härtefonds in Höhe von 1 Million € eingerichtet, um schnell und unbürokratisch Hilfe für diejenigen zu leisten, die es besonders schwer getroffen hatte. In der akuten Meldephase nach dem Sturmtief „Bernd“ gingen rund 2.500 telefonische Schadenmeldungen und Anfragen beim ARAG Schaden-Service ein. Sie wurden von mehr als 50 Mitarbeitern aktiv bearbeitet. Zur Unterstützung der Mitarbeiter wurden umfangreiche Informationen und Hilfestellungen über digitale Kommunikationskanäle bereitgestellt sowie Regulierungsvollmachten der Schadenregulierer erhöht, um eine schnelle Bearbeitung der Schadenfälle sicherzustellen.

Des Weiteren übernahm die ARAG auch Kosten für erbrachte Eigenleistungen, wenn Kunden aufgrund mangelnder Verfügbarkeit von Handwerkern Schadenbehebungen eigenverantwortlich durchführten. Weitere Maßnahmen zur finanziellen Unterstützung, wie beispielsweise Beitragsstundungen, Ruhendstellungen oder die Aussetzung vorgerichtlicher Mahnverfahren, rundeten das umfangreiche Hilfsangebot ab.

Darüber hinaus bot die ARAG allen Betroffenen, darunter auch Nicht-Kunden und Fluthelfern, rechtliche Hilfestellungen an. Die Kosten der telefonischen Erstberatung wurden von der ARAG übernommen. Hierbei wurde Wert darauf gelegt, dass Leistungen gegenüber Nicht-Versicherten aufgrund der Hochwasserkatastrophe nicht zulasten der Versicherungsgemeinschaft erfolgt sind.

Einsatz digitaler Hilfsmittel

Digitale Angebote und Lösungen sind gerade im Zuge der COVID-19-Pandemie nochmals deutlich wichtiger geworden. Die ARAG profitierte im Berichtsjahr von den Investitionen, die sie im Rahmen des Smart Insurer Programms über die vergangenen Jahre tätigte, um digitale Hilfsmittel zum Vorteil der Kunden einzusetzen. Schon vor der Pandemie standen den Kunden viele Wege zur Verfügung, um mit der ARAG in Kontakt zu treten (Telefon, Chat, App, Social Media, postalisch). Seit 2018 haben ARAG Kunden auch die Möglichkeit, ihre Anliegen einfach und schnell mithilfe des Flixchecks zu dokumentieren – entweder durch Texteingabe, Fotos oder durch eine Unterschrift direkt auf dem Smartphone. Die Angaben werden automatisch an den ARAG Kunden-Service weitergeleitet, der sich umgehend um das Anliegen kümmert. Umgekehrt kann die ARAG dem Kunden nach einer Anfrage einen personalisierten Link schicken. Via Web-App findet der Kunde die angefragten Dokumente zur einfachen Weiterverwendung.

Flixcheck wird im kundennahen Bereich stark genutzt. 98 Prozent der Kunden sind sehr zufrieden mit dem Angebot. 2021 wurde Flixcheck aufgrund der positiven Erfahrungen auf immer mehr Konzernbereiche ausgedehnt. Zum Beispiel baut die Krankenversicherung in München derzeit die technischen Voraussetzungen auf, um Angebote zu versenden. Im Stammvertrieb wurde ein Pilotprojekt mit einer Geschäftsstelle erfolgreich abgeschlossen und der Rollout für alle weiteren Geschäftsstellen ist geplant. Im Kooperationsvertrieb wurde Flixcheck zusammen mit American Express zum Einsatz gebracht. Des Weiteren hat die ARAG in diesem Jahr den Dokumentenversand via Flixcheck erstmalig mit einem Roboter umgesetzt. Er unterstützt die Mitarbeiter am Telefon und in der Sachbearbeitung beim Versenden von Dokumenten, wodurch die Nachbearbeitungszeiten deutlich reduziert werden konnten.

Auch im persönlichen Beratungsgespräch verwendet das Unternehmen digitale Hilfsmittel, um das Kundenerlebnis zu verbessern. Der ARAG Ausschließlichkeitsvertrieb wickelt alle Prozesse digital ab – vom Erfassen sämtlicher Kundendaten über die Bedarfsanalyse bis hin zum direkten Abschluss. Dadurch werden verschiedene Alternativen besser vergleichbar und der Berater kann dem Kunden das Angebot leichter erklären. Zudem lässt sich das Beratungsgespräch automatisch dokumentieren und der Kunde erhält eine digitale Beratungsdokumentation. Im Zuge der COVID-19-Krise führte die ARAG zudem Beratungsgespräche per Video ein. Sie können über die individualisierten Websites der Vertriebspartner des Ausschließlichkeitsvertriebs online gebucht werden.

FS7

Produkte und Dienstleistungen, die für einen speziellen gesellschaftlichen Nutzen entwickelt wurden

2021 belief sich der Umsatz im Geschäftsbereich Sport (nur Deutschland) auf rund 41,822 Millionen €. Dies umfasst die Sparten Rechtsschutz, Schaden-Haftpflicht-Unfall sowie Kraftfahrzeuge.

Digitale Transformation

103-1/2/3

Managementansatz

Die Digitalisierung durchdringt als Querschnittsthema alle Aspekte der Geschäftstätigkeit und ist für die ARAG deshalb ein zentrales Element in der Entwicklung des Unternehmens. Viele Veränderungen, die mit der digitalen Transformation einhergehen, sind bei der ARAG schon längst inhärenter Teil des nationalen und internationalen Geschäfts. Aus diesem Grund war die ARAG auf die pandemiebedingten Herausforderungen im Berichtsjahr bestens vorbereitet und konnte ihren Kunden ohne Unterbrechung mit gewohnter Qualität zur Seite stehen. Dies bestärkt die ARAG, den eingeschlagenen Weg konsequent weiter zu verfolgen. Auch in Zukunft wird sie die Chancen der Digitalisierung nutzen und Risiken proaktiv angehen.

Smart Insurer Programm

Das Smart Insurer Programm der ARAG formuliert als zentrale Digitalisierungsagenda die wesentlichen Entwicklungsschwerpunkte, Ziele und Verantwortlichkeiten. Als oberstes Ziel strebt die ARAG an, das Kundenerlebnis durch die Nutzung digitaler Technologien weiter zu verbessern. Antrags- und Kontrollprozesse sollen weitestgehend vereinfacht und die Transparenz erhöht werden. Im Zentrum steht damit nicht die Technologie an sich, sondern immer der Kunde mit seinen Bedürfnissen. Der Konzern organisiert die Umsetzung dezentral und setzt dabei bewusst auf die Eigenverantwortung der Führungsbereiche, welche eine hohe Gestaltungsfreiheit genießen. Dasselbe trifft auf die internationalen Niederlassungen und Gesellschaften zu. Zur Überprüfung des Fortschritts wendet die ARAG bereichsspezifische Indikatoren an. Sie sind auf die jeweiligen Herausforderungen und Ziele zugeschnitten (zum Beispiel die Kundenzufriedenheit).

Digitale Produkte und Prozesse

Schon vor der Erarbeitung des Smart Insurer Programms hat die ARAG die Chancen der Digitalisierung gezielt genutzt und über die letzten Jahre eine Vielzahl digitaler Produkte, Dienstleistungen und Prozesse auf den Weg gebracht. Dazu gehören beispielsweise ein digitales Kundenportal sowie der Ausbau digitaler Verkaufsprozesse. So kann der ARAG Ausschließlichkeitsvertrieb den gesamten Verkaufsprozess digital via iPad abwickeln. Zudem wird dank der Einführung der BeratungsApp bereits jeder dritte Neuantrag aus dem ARAG Stammvertrieb komplett digital, ohne manuelle Bearbeitung, poliziert. Im Internetvertrieb beläuft sich diese Quote sogar auf 95 Prozent. Die ARAG strebt an, dieses Niveau der Automatisierung auch in anderen Vertriebskanälen zu erreichen.

Immer mehr Produkte können zudem online beantragt werden. Der Interessent muss lediglich eine Telefonnummer und Erreichbarkeitszeiten angeben und wird innerhalb eines Werktags von der ARAG kontaktiert, um Details und die Versicherbarkeit des jeweiligen Falls zu klären. Sind alle Bedingungen erfüllt, wird die Schadendeckung zugesagt und die Police versandt. Die Kunden honorieren diese Innovationsfreudigkeit des Unternehmens. Der Bestand der Onlinekunden wächst kontinuierlich und hat allein 2021 um 5,3 Prozent zugenommen.

Digitale Lösungen erleichtern auch die interne und externe Zusammenarbeit. So kann der ARAG Ausschließlichkeitsvertrieb über eine Kommunikationsplattform auf alle nötigen Informationen über alle Endgeräte zugreifen. Die Plattform ist optisch ansprechend und intuitiv aufgebaut. Dadurch sind die Vertriebspartner immer bestens informiert und sparen wertvolle Zeit.

An diversen internationalen Standorten implementierte die ARAG neue Chatbots, um Anliegen von Kunden, Vermittlern und weiteren Geschäftspartnern noch gezielter und effizienter zu bearbeiten. In den USA führte sie beispielsweise einen Anwalts-Chatbot ein, der rund um die Uhr für Standardanfragen von Anwälten verfügbar ist und die Kundenberater der ARAG für komplexere Aufgaben freispielt. In Spanien, Italien und Norwegen wer-

den vermehrt Automatisierungslösungen für die Bewältigung von Routineaufgaben eingesetzt. In der Republik Irland analysierte die ARAG, wie sie den digitalen Fußabdruck, also den Überblick über digitale Aktivitäten, nutzen kann, um die Interaktion sowohl intern als auch mit Geschäftspartnern und Kunden zu verbessern. Die ARAG in Österreich führte ein Cloud-basiertes Zeiterfassungssystem ein.

Umfassender Schutz vor Gefahren im Internet

Durch die zunehmende Digitalisierung steigt das Risiko von Online-Angriffen auf IT-Systeme. Zugleich regeln die Kunden der ARAG immer mehr Bereiche des persönlichen Lebens online. Vor diesem Hintergrund wächst der Bedarf an geeigneten Versicherungsangeboten. Nachgefragt werden vor allem Produkte, die Schutz vor Schäden in der digitalen Welt bieten. Hier setzt beispielsweise der innovative ARAG CyberSchutz für mittelständische Unternehmen und Sportvereine an. Nach einer Online-Attacke oder Datenmissbrauch werden dem Kunden sofort erfahrene IT-Experten zur Seite gestellt. Sie kümmern sich darum, das Unternehmen oder den Verein möglichst schnell wieder handlungsfähig zu machen. Zudem werden Schadenursachen ermittelt und Sicherheitslücken geschlossen. Im Fall eines Rechtsstreits wegen mutmaßlicher Verletzung des Datenschutzes übernimmt die ARAG die Kosten für kompetente Rechtsberatung durch einen Anwalt oder die Verteidigung in einem Strafverfahren.

Mit der web@ktiv-Produktpalette für Privatpersonen und Selbstständige bietet die ARAG seit 2012 umfassenden und verlässlichen Schutz vor den Gefahren des Internets. Die 2019 eingeführten drei Produktvarianten wurden von den Kunden sehr gut angenommen, wobei über die Hälfte der Policen in der Premium-Variante verkauft wurde. Besonders schätzen die Kunden die modular wählbare Absicherung gegen Cyberrisiken.

Nutzung von Smart Data und Data Analytics

Für den Erfolg des digitalen Transformationsprozesses bei der ARAG ist es entscheidend, die Digitalisierung als kundenzentriertes Entwicklungsprogramm zu begreifen, das durch die neuen technologischen Möglichkeiten unterstützt wird. So lassen sich beispielsweise durch die Nutzung von Big Data Angebote noch genauer auf die Kundenbedürfnisse ausrichten. Die ARAG investiert deshalb in den Ausbau ihrer Data-Analytics-Kapazitäten, um das Unternehmen als Vorreiter im Bereich Smart Data zu positionieren und die datenbasierte Entscheidungsfindung zum Vorteil der Kunden stetig zu verbessern.

Live-Chat und Bots

Im Berichtsjahr hat die ARAG eine Vielzahl neuer digitaler Produkte und Prozesse eingeführt. Das digitale Kundenportal wurde komplett überarbeitet, die digitalen Vertriebswege wurden ausgebaut und konzernweit wurden diverse Chatbots implementiert. Durch sie können Anliegen der Kunden, Vermittler und Geschäftspartner schneller und effizienter bearbeitet werden. Beispielsweise führte die ARAG Österreich im Oktober 2021 einen neuen Bot für die einfache und schnelle Schadenmeldung von Verkehrsunfällen ein.

Beim Live-Chat-Verkehr ist die ARAG auf einem guten Weg und erweitert fortwährend den Funktionsumfang der IT-Lösungen. Zur Nachverfolgung der Live-Chat-Statistiken wurde ein neuer und automatisierter Power BI-Bericht eingeführt. Er zeigt alle Arten von wichtigen Statistiken – kategorisiert nach Abteilung – auf. So können auf der Basis von Echtzeitdaten Services genau auf die Kundenbedürfnisse abgestimmt und optimiert werden. Daraus ergeben sich Qualitätsverbesserungen, die sich wiederum in der Kundenzufriedenheit widerspiegeln: 75 Prozent der Kundenbewertungen zu den ARAG Chat-Services sind positiv.

ARAG Kundenportal

Das Kundenportal „Meine ARAG“ bietet ARAG Kunden aller Sparten nach einer Registrierung jederzeit Zugriff auf nahezu alle relevanten Dokumente zu ihren Verträgen. Das digitale Kundenportal wurde komplett überarbeitet. Als neuen Service bietet die ARAG nun auch eine digitale Registrierung für das Kundenportal an. Mehr als 135.000 Kunden nutzen das komplett inhouse erstellte Kundenportal bereits und jeden Tag kommen im Schnitt 140 Neuregistrierungen hinzu.

ARAG Beratungs- und GesundheitsApp

Die 2019 eingeführte ARAG BeratungsApp wird laufend weiterentwickelt und erhält neue Funktionen. Allein im Berichtsjahr wurden 19 Updates durchgeführt, um die App noch nutzerfreundlicher zu machen und das Angebot zu verbessern. Auch die wachsende Zahl der ARAG GesundheitsApp-Nutzer beweist, dass immer mehr Kunden digitale Services in Anspruch nehmen. Zum Jahresende 2021 betrug die Nutzeranzahl der GesundheitsApp etwa 194.000, das sind circa 40.000 mehr als im Vorjahr. Jede zweite Einreichung erfolgt über die App. Die automatisierte Verarbeitung der Einreichungen dauert nur wenige Minuten.

Transparente Produkte und Dienstleistungen

103-1/2/3

Managementansatz

Die ARAG ist überzeugt, dass eine transparente Geschäftsführung und einfach verständliche Angebote das Vertrauen der Kunden und Mitarbeiter fördern und die Glaubwürdigkeit sowie die Wettbewerbsposition stärken. Das Unternehmen legt deshalb bei allen Interaktionen mit Kunden und Mitarbeitern großen Wert auf eine offene Kommunikation. Diese Grundhaltung ist in den ARAG Essentials und Leadership Standards vorgeschrieben. Beide Richtlinien leiten das Denken und Handeln aller ARAG Mitarbeiter und bieten Orientierung in sich ständig wandelnden Märkten.

Verantwortlichkeiten und Prozesse

Alle Vorstandsressorts der ARAG stellen transparente Geschäftsführung und Dienstleistungen sicher. Für die Transparenz der Produktinformationen ist das Ressort Konzern Vertrieb, Produkt und Innovation verantwortlich. Um ihre Ziele im Bereich Transparenz zu erreichen, nutzt die ARAG unter anderem Controllingprozesse, juristische Prüfungen zur Sicherstellung der Compliance mit allen internationalen und nationalen Gesetzen und Vorschriften sowie anspruchsvolle Freigabeprozesse bei der Produktentwicklung.

Stetige Verbesserung der Verständlichkeit

Die Verständlichkeit der Produkt- und Dienstleistungsinformationen ist eine der zentralen Herausforderungen in der Versicherungswirtschaft. Der Anspruch der ARAG ist es, Produktinformationen und Vertragsbedingungen so verständlich wie möglich zu gestalten. So werden notwendige juristische Formulierungen mit einfachen Beispielen für den Laien verständlich veranschaulicht. Das Unternehmen optimiert zudem Versicherungsbedingungen, Broschüren und Produktinformationen standardmäßig anhand der Kriterien des Hohenheimer Verständlichkeitsindex.

Auch die internationalen ARAG Vertretungen engagieren sich für Transparenz. In der Republik Irland beispielsweise betrifft das Gesetz über Verbraucherversicherungsverträge (CICA) von 2019 die ARAG. Das Gesetz besagt, dass Versicherer bei einer Vertragsverlängerung die Prämien- und Schadenhistorie der letzten fünf Jahre anzeigen müssen. Die ARAG Slowenien hat alle Materialien, insbesondere den Online-Beitragsrechner für private Rechtsschutzprodukte, bearbeitet, um den Kunden bessere Informationen liefern zu können. Im Vereinigten Königreich erhalten Broker ein Onlinetraining über die EduMe-Plattform, das ihnen hilft, Produkte besser zu verstehen. So können sie ihrerseits den Kunden die Angebote besser erklären und auch dadurch für mehr Transparenz sorgen. Um das Interesse der Broker für das Training zu stärken, finden regelmäßig Wettbewerbe statt.

417-1

Informations- und Kennzeichnungspflichten

Die ARAG erachtet es als selbstverständlich, dass bei den angebotenen Produkten und Dienstleistungen alle anwendbaren internationalen und nationalen Gesetze und Vorschriften eingehalten werden und dass ihre Vermarktung den gesetzlichen Anforderungen entspricht. Zu den wichtigsten regulatorischen Vorgaben gehören das Versicherungsvertragsgesetz (VVG), das Versicherungsaufsichtsgesetz (VAG), die Umsetzung der EU-Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO), die EU-Richtlinie über Versicherungsvertrieb (Insurance Distribution Directive [IDD]) sowie die Richtlinien der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin).

Berücksichtigung von Nachhaltigkeitsaspekten im Anlageprozess – Investitionen mit besonderem ökologischem oder sozialem Impact – Kompetenzentwicklung zu Nachhaltigkeitsrisiken und -chancen

103-1/2/3

Managementansatz

Die ARAG möchte ihrem Ruf als verantwortungsvolles Unternehmen auch im Asset-Management gerecht werden. Deshalb berücksichtigt sie bei Investitionen ökologische, soziale und Governance-Kriterien (ESG-Kriterien). Damit erweitert das Unternehmen die Risikobeurteilung um eine zusätzliche Perspektive und ermöglicht so eine umfassendere Beurteilung des Risiko-Rendite-Profiles von Kapitalanlagen.

Einheitliche Berücksichtigung von ESG-Kriterien

Die Richtlinie „Berücksichtigung von Nachhaltigkeitskriterien in der Kapitalanlage“ stellt einen einheitlichen Ansatz bei der Beachtung von ESG-Kriterien sicher. Die Richtlinie schreibt einen Negativfilter mit norm- und wertbasierten Ausschlusskriterien sowie die Berücksichtigung von Nachhaltigkeitskriterien bei der Auswahl von extern mandatierten Investmentmanagern vor. Der Funktionsbereich Konzern Asset-Management ist für die Umsetzung dieser Vorgaben verantwortlich.

Ziele und Entwicklungen

Die ARAG SE verfolgt das Ziel, dass mindestens 97 Prozent der Direktanlagen die ARAG Mindeststandards erfüllen. Dieses Ziel wurde 2021 mit einer Quote von 99,3 Prozent sogar übertroffen. Die Direktanlage macht nach Marktwerten rund 38 Prozent des Gesamtbestands aus. Für indirekte Anlagen besteht noch kein Zielwert.

Weiterentwicklung des nachhaltigen Investitionsansatzes

Im Bestreben, ihren nachhaltigen Investitionsansatz kontinuierlich weiterzuentwickeln, überprüften die Vorstände der ARAG Gesellschaften im Berichtsjahr die derzeit geltenden Kapitalanlagerichtlinien. Dabei wurde kein aktueller Änderungsbedarf festgestellt. Im Berichtsjahr startete die ARAG allerdings einen Auswahlprozess für einen neuen Anbieter von Nachhaltigkeitsdaten. Über den neuen Provider sollen die zur Verfügung stehenden Daten erweitert werden. Auf dieser Basis will die ARAG ihren Nachhaltigkeitsansatz schrittweise um zusätzliche Komponenten erweitern. Darüber hinaus gibt es erste Überlegungen, das Anlageuniversum um Green Bonds zu erweitern und so über die Kapitalanlage explizit zu einer positiven ökologischen Entwicklung beizutragen.

Entwicklung von Nachhaltigkeitskompetenzen

Die ARAG baut Kompetenzen im Bereich Sustainable Finance durch die gezielte Fortbildung einzelner Mitarbeiter auf.

FS10	Interaktionen mit Geschäftspartnern und Investitionsempfängern
	Es findet kein systematischer Austausch mit Investitionsempfängern hinsichtlich ESG-Themen statt. Eine Änderung dieser Praxis ist aktuell nicht vorgesehen.
FS11	Überprüfung der Investitionen und Anlagen
	Die Liste der Ausschlusskriterien findet unmittelbar Anwendung für die von der ARAG verwalteten Kapitalanlagen. Derzeit bezieht die ARAG Holding SE bei circa 67 Prozent der Kapitalanlagen systematisch ESG-Faktoren ein. Bei fungiblen Kapitalanlagen (Direktanlagen und Spezialfonds) werden ESG-Faktoren bei circa 87 Prozent der Kapitalanlagen systematisch einbezogen.
Management von Nachhaltigkeitsrisiken – Berücksichtigung von Nachhaltigkeitsrisiken im Versicherungsgeschäft	
103-1/2/3	Managementansatz
	<p>Als langfristig agierendes Unternehmen legt die ARAG großen Wert auf ein vorausschauendes Risikomanagement, das auch neu auftretende Risiken angemessen berücksichtigt. Dazu gehören beispielsweise durch den Klimawandel hervorgerufene Risiken. Materielle Risiken werden – unabhängig von ihrer zusätzlichen Klassifizierung als Nachhaltigkeitsrisiko – im Rahmen des bestehenden Risikomanagementprozesses identifiziert, analysiert, bewertet und durch den Prozessverantwortlichen gesteuert. Zusätzlich berücksichtigt die ARAG Nachhaltigkeitsrisiken explizit im Rahmen der unternehmenseigenen Risiko- und Solvabilitätsbeurteilung (Own Risk and Solvency Assessment [ORSA]).</p> <p>Aktuelle Risikobeurteilung</p> <p>Die ORSA-Bewertung im Berichtsjahr ergab, dass die ARAG das Nachhaltigkeitsrisiko als existent aber nicht gefährdend einstuft. Das Reputationsrisiko ist dabei aktuell der wesentlichste Aspekt, denn die Art und Weise, wie Nachhaltigkeit im Unternehmen umgesetzt wird, hat unter anderem einen Einfluss auf die Wahrnehmung von Kunden und weiteren Stakeholdergruppen. Folgende weitere Faktoren können von Nachhaltigkeitseffekten betroffen sein: Kredit- und Adressenausfallrisiko, Marktrisiko, Liquiditätsrisiko, Operationelles Risiko, Versicherungstechnisches Risiko und das Strategische Risiko. Die Risikobetrachtung wird sukzessive durch eine explizite Berücksichtigung von Nachhaltigkeitseffekten in den verschiedenen Risikokategorien in Projektions- und Szenarioberechnungen erweitert, im ORSA-Bericht 2021 für die Non-Life-Gesellschaften beispielsweise mit einer Szenarioanalyse zum Thema Naturgefahrenexponierung und Risikominderungstechniken. Nachhaltigkeitsrisiken wurden auch auf die Risikolandkarten der Tochterunternehmen ARAG Allgemeine, Interlloyd und ARAG Krankenversicherung aufgenommen, um Risiken auch auf Ebene der Solounternehmen individuell steuern zu können.</p>

Der holistische Risikomanagementansatz stellt sicher, dass mögliche Auswirkungen von Nachhaltigkeitsaspekten auf Basis des aktuellen Kenntnisstands bereits umfassend in die Solvabilitätsbeurteilung einfließen. Sie führen daher aktuell noch nicht zu zusätzlichen erheblichen Veränderungen der Geschäftstätigkeit, Einnahmen oder Ausgaben. Die weitere Entwicklung wird jedoch eng beobachtet.

Vertiefte Auswirkungsanalysen von insbesondere Klimarisiken auf die Gesellschaft werden für die ORSA des Geschäftsjahres 2022 erwartet. Das Thema war zudem Teil der Aufsichtsrats- und Vorstandsschulungen im Rahmen der Fit&Proper-Leitlinie. Fit&Proper soll unter anderem die fachliche Eignung der Organmitglieder, weiterer Inhaber von Schlüsselpositionen und deren Mitarbeitern sicherstellen.

Zeichnungspolitik und Tarifierung

Die langfristige Unternehmensführung schließt die auskömmliche Tarifierung und damit einhergehende Profitabilität von Neugeschäft und Beständen mit ein. Dies kommt Kunden, Mitarbeitern und Regionen zugute. Die ARAG überprüft regelmäßig sowohl die Kalkulation der Prämien als auch die Profitabilität im Produktlebenszyklus.

Die ARAG berücksichtigt Nachhaltigkeitsrisiken für die Zeichnungspolitik und Tarifierung in verschiedenen Bereichen. Die Zeichnungsrichtlinien geben den Rahmen für die Risikozeichnung vor. Darin ist beispielsweise definiert, welchen Risikoappetit die ARAG hat und welche Risiken nicht oder nur unter besonderen Bedingungen gezeichnet werden. Genauer ausdifferenziert wird die Zeichnungspolitik beispielsweise durch Annahmerichtlinien auf Produktebene. Ein Beispiel aus der ARAG Krankenversicherungs-AG sind Krankheiten wie Allergien oder Asthma, die durch veränderte Umwelteinflüsse im Zuge des Klimawandels vermehrt auftreten können. Die größere Häufigkeit derartiger Erkrankungen wird beispielsweise in der Annahmepolitik und Tarifierung der ARAG Krankenversicherungs-AG berücksichtigt.

Herausforderungen bei der Berücksichtigung von Nachhaltigkeitsrisiken

Der große Umfang aktueller und geplanter regulatorischer Neuerungen sowie deren Komplexität erfordern einen erhöhten Ressourceneinsatz, um ständig über Entwicklungen auf dem Laufenden zu sein und die Vorgaben rechtzeitig umzusetzen. Zugleich ist die Planungsunsicherheit für die Umsetzung in Versicherungsunternehmen hoch, da die Regularien nicht selten mit nur geringer Vorlaufzeit zur Umsetzung finalisiert wird. Zudem ist es aktuell schwer abzuschätzen, ob Produkte mit Nachhaltigkeitsbezug große Chancen haben. Neue Produkte der ARAG enthalten aber bereits entsprechende Angebote. So bietet die ARAG im Top-Schutzbrief Nachlässe für Kunden mit Elektroautos und für Kunden, die ein Abo für öffentliche Verkehrsmittel haben.

201-2

Finanzielle Folgen des Klimawandels für die Organisation und andere mit dem Klimawandel verbundene Risiken und Chancen

Für den gesamten ARAG Konzern hat die Nachhaltigkeit und somit auch der Klimawandel eine hohe Bedeutung. Im Rahmen des ORSA-Prozesses nimmt der Konzern beispielsweise nicht nur eine Einschätzung der rechtlichen und regulatorischen Risiken vor, sondern er weist separat auch die klimabezogenen Risiken aus und bewertet sie.

Durch den Klimawandel ist die ARAG physischen und transitorischen Risiken ausgesetzt. Sach- und Krankenversicherungen können insbesondere durch extreme Wetterereignisse oder Hitzewellen betroffen sein, während der Übergang hin zu einer CO₂-armen Wirtschaft eine Adjustierung des Kapitalanlageportfolios bedeuten kann. Als multidimensionales Phänomen kann der Klimawandel zum einen das versicherungstechnische Risiko durch höhere Sachschäden oder Krankheitskosten beeinflussen. Zum anderen können gesetzliche Änderungen den Wert von Vermögensgegenständen betreffen. Das spiegelt sich im Marktrisiko wider. Vor dem Hintergrund der zunehmenden Bedeutung dieses Themas sowie den möglicherweise damit einhergehenden organisatorischen Transformations- sowie Anpassungseffekten stuft der Konzern das Nachhaltigkeitsrisiko als existent aber nicht als gefährdend ein.

Durch vorausschauendes Agieren können Nachhaltigkeitsherausforderungen auch Chancen bieten, beispielsweise durch das bessere Verständnis von Klimarisiken und ihren Auswirkungen.

Arbeitnehmerbelange

Interne Kommunikation – Kommunikation zwischen Vorstand und Belegschaft

103-1/2/3

Managementansatz

Die interne Kommunikation ist ein wichtiger Pfeiler der Unternehmenskultur und der Arbeitseffizienz des ARAG Konzerns. Zudem ist sie eine zentrale Voraussetzung für den digitalen Wandel im Unternehmen. Als Familienunternehmen profitiert die ARAG von flachen Hierarchien und direkten Abstimmungswegen. So werden Informationen transparent weitergegeben und die Belegschaft hat den nötigen Überblick über das Unternehmen und die Märkte, um effizient arbeiten zu können. Darüber hinaus sind gut informierte Mitarbeiter deutlich einsatzbereiter und engagierter.

Intensive Kommunikation stärkt Vertrauen und Zufriedenheit

Die ARAG Holding verantwortet die interne Kommunikation sowie das gesamte Kommunikationsmanagement und die Markenführung. Operativ ist die interne Kommunikation zusätzlich im Ressort Zentrale Konzernfunktionen der ARAG SE angesiedelt. Die interne Kommunikation unterscheidet hauptsächlich zwischen Führungskommunikation und Mitarbeiterkommunikation. Durch Führungskommunikation wird die Vermittlung aller Arten betrieblicher Veränderungen sichergestellt. Sie wird in Kombination mit der direkten Mitarbeiterkommunikation eingesetzt. Die ARAG ermöglicht auch die Informationsübermitt-

lung von Mitarbeiter zu Mitarbeiter, beispielsweise durch dezentrale Redaktionsprozesse im Konzern-Intranet, dem ARAGnet. Aufgrund der ausgesprochen hohen Identifikation der Belegschaft mit der ARAG setzt die interne Kommunikation besonders bei komplexen Veränderungsprozessen auf Bottom-up-Formate. Beispielsweise wurde die Kommunikation des Smart Insurer Programms mit einem weltweiten Vorschlagsprozess verknüpft, an dem alle Teams aktiv teilnehmen und digitale Veränderungsprojekte vorschlagen konnten. Dieser integrative Ansatz ist einer der Gründe, weshalb die digitale Transformation einen großen Rückhalt in der Belegschaft genießt. Er trägt ebenfalls dazu bei, dass die ARAG immer wieder hervorragende Bewertungen in Mitarbeiterumfragen erreicht. Im Berichtsjahr wurde beispielsweise die ARAG als Top-Arbeitgeber der Versicherungsbranche in Deutschland ausgezeichnet. In Belgien wurde die ARAG im Jahr 2021 durch Happiness@Work zertifiziert.

Im September 2021 nahm die Belegschaft weltweit zum zweiten Mal an einer Kulturanalyse durch eine direkte Befragung der Mitarbeiter teil. Die Analyse verzeichnete eine Teilnahmequote von 60 Prozent national und 69 Prozent international. Wie bereits vor zwei Jahren zeigt die Belegschaft eine sehr hohe Identifikation mit dem Unternehmen. Führungsverhalten und Digitalisierungspositionierung des Konzerns werden erneut sehr positiv bewertet. Verbesserungsbedarf sehen die Befragten zum Beispiel beim Informationsfluss zwischen den Fachbereichen und Abteilungen.

Die fortschreitende Internationalisierung des Konzerns veranlasste ebenfalls im Berichtsjahr die Entwicklung neuer Kommunikations- und Vernetzungskonzepte für einen intensiveren Austausch innerhalb der Belegschaft auf der ganzen Welt. Mit dem „Kaffee-Roulette International“ gibt es ein zufallsgesteuertes Verabredungsinstrument, das einfach, aber wirksam den internationalen Austausch fördert und von den Mitarbeitern sehr gut angenommen wird.

Vermehrter Einsatz digitaler Kommunikationsformate

Aufgrund der andauernden COVID-19-Pandemie kamen ausschließlich digitale Kommunikationsformate zum Einsatz. Livetalks für alle nationalen und internationalen Einheiten bewährten sich als flexible und schnelle Informationsformate. Sie erlaubten es dem Vorstand, Fragen aus dem Kreis der Mitarbeiter direkt zu beantworten. Diese Formate werden auch 2022 eingesetzt und ausgeweitet, vor allem, um digitale Roadshows für alle internationalen Einheiten anzubieten. Durch die Livetalks erhält der Vorstand eine stärkere Präsenz in der internen Kommunikation. Dies verbessert klar die Wahrnehmung der Unternehmensführung bei der Belegschaft.

Zunahme der Kommunikationsgeschwindigkeit

Die ARAG begrüßt die breite Akzeptanz der neuen Kommunikationsformate und nutzt deren Chancen, doch zugleich ergeben sich dadurch Herausforderungen. Die ARAG erwartet durch den Wechsel zwischen Präsenzveranstaltungen und digitalen Formaten zukünftig eine schnellere Taktung der Kommunikation. Dieser Entwicklung können die eingesetzten Ressourcen perspektivisch nicht gerecht werden, sodass hier die Zielsetzungen zu überprüfen sind.

402-1

Mindestmitteilungsfrist für betriebliche Veränderungen

Im Berichtsjahr wurden alle regulatorischen Vorgaben zur Einhaltung von Mitteilungsfristen eingehalten. Diese können aufgrund der dezentralen Unternehmensstruktur der ARAG je nach Land voneinander abweichen.

Gesundheit und Sicherheit am Arbeitsplatz

103-1/2/3

Managementansatz

Um die hohen Erwartungen der ARAG an die Leistungsbereitschaft der Mitarbeiter zu erfüllen, müssen diese motiviert und bei guter Gesundheit sein. Deshalb setzt die ARAG auf einen umfassenden Ansatz zum Schutz der Gesundheit sowie zur Gewährleistung der Arbeitssicherheit, der über die gesetzlichen Anforderungen hinausgeht. Damit reduziert die ARAG einerseits Fehlzeiten sowie das Risiko von negativen körperlichen und psychischen Belastungsfolgen und positioniert sich andererseits als attraktiver Arbeitgeber. Das Thema Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz fällt in den Verantwortungsbereich der beiden Hauptabteilungen Zentrale Dienste Konzern und Human Resources. Die operative Umsetzung erfolgt durch das Fachreferat für Arbeitssicherheit und Brandschutz mit der Fachkraft für Arbeitssicherheit und dem Brandschutzbeauftragten an den jeweiligen Standorten sowie durch das Abteilungsreferat Total Rewards.

Umfassende Sicherheitsorganisation mit Beteiligung der Mitarbeiter

Die ARAG geht in Deutschland bei der Sicherheitsorganisation und der Pflege der sicherheitstechnischen Einrichtungen über die gesetzlichen Vorgaben hinaus, beispielsweise bei der Anzahl der Sicherheitsbeauftragten und der Erst- und Brandschutzhelfer. Wegen eines Brandes im Sockelbereich der Außenfassade im Juni 2021, ausgelöst bei der Unkrautbeseitigung mit einem Abflamngerät, wurde der ARAG Tower evakuiert. Die Räumung des Gebäudes verlief gemäß Evakuierungsplan. Es kamen keine Personen zu Schaden. Als Maßnahme hieraus wurde die mechanische Unkrautbeseitigung, insbesondere in Gebäudenähe, abgeleitet. Aufgrund der Ereignisse wurde keine zusätzliche Evakuierungsübung durchgeführt. In Deutschland finden viermal pro Jahr Arbeitsschutzausschusssitzungen (ASA) statt, in denen Belange von Arbeits-, Brand- und Gesundheitsschutz sowie Lösungsansätze für notwendige Maßnahmen besprochen und dokumentiert werden. Dem Ausschuss gehören ein Arbeitgebervertreter, Betriebsratsmitglieder, der Betriebsarzt, die Fachkraft für Arbeitssicherheit, die Sicherheitsbeauftragten und weitere ausgewählte Personen (zum Beispiel die Schwerbehindertenvertretung) an. Die ASA fanden im Berichtsjahr pandemiebedingt virtuell statt.

Mitarbeiterschulung zu Arbeitssicherheit und Gesundheitsvorsorge

Die Belegschaft wird über E-Learning im Intranet einmal im Jahr zum Arbeits-, Brand- und Gesundheitsschutz unterwiesen. Aufgrund der anhaltenden COVID-19-Pandemie lag im Jahr 2021 der Schwerpunkt wiederholt auf dem Hygienekonzept. Auch Maßnahmen und Verhaltensregeln am betrieblichen Arbeitsplatz sowie Ergonomie und Versicherungsschutz im Home-Office waren zentrale Themen.

Um sicherzustellen, dass möglichst viele Mitarbeiter das Training absolvieren, wurde im Laufe des Jahres mehrmals über das Intranet an das E-Learning erinnert.

Die Sicherheitserstunterweisung für neue Mitarbeiter als praxisnahe Präsenzveranstaltung an den Standorten musste aufgrund der Pandemie und des entsprechenden Hygienekonzepts zurückgefahren werden. Alle Themen werden aber auch im E-Learning-Kurs „Arbeitsschutz“ vermittelt.

Darüber hinaus erhalten Mitarbeiter mit besonderen Sicherheitsaufgaben mindestens alle zwei Jahre spezielle Trainings. 2021 fanden trotz der Pandemie unter Einhaltung des Hygienekonzepts die Fort- und Ausbildungen der Ersthelfer statt.

Betriebliches Gesundheitsmanagement – ARAGcare

Mit ARAGcare verfügt das Unternehmen über ein betriebliches Gesundheitsmanagement zur Förderung des Gesundheitsbewusstseins der Mitarbeiter. Das Angebot umfasst regelmäßige Checks und Vorsorgeaktionen, zudem steht den Mitarbeitern ein Betriebsarzt zur Verfügung. Er bietet Sprechstunden, Augenuntersuchungen, kostenlose Gripeschutzimpfungen und reisemedizinische Beratung an. Die Sprechstunden mit dem Betriebsarzt fanden im Berichtsjahr pandemiebedingt virtuell statt. Alle Dienste können über eine digitale Plattform gebucht werden. Bei Bedarf können sich Mitarbeiter zudem von Kooperationspartnern bei Fragen zu Kinderbetreuung, Pflege von Angehörigen oder beruflichen und privaten Problemen beraten lassen.

Die Hauptverantwortung für ARAGcare liegt im Abteilungsreferat Total Rewards der Hauptabteilung Human Resources. Das ARAGcare-Gremium steuert das Programm und entwickelt es in Abstimmung mit der Fachkraft für Arbeitssicherheit, dem Betriebsrat, dem Betriebsarzt und der Schwerbehindertenvertretung weiter.

Bei langfristigen Ausfällen von Mitarbeitern setzt die ARAG auf ein betriebliches Eingliederungsmanagement zur professionellen Umsetzung der gesetzlichen Anforderungen. Sie konsultiert externe Experten, um eine optimale Unterstützung der Betroffenen zu garantieren. Seit 2019 steht dieses Angebot auch Mitarbeitern offen, die die formalen Kriterien für ein betriebliches Eingliederungsmanagement nicht erfüllen, sich jedoch präventiv für ihre Gesundheit einsetzen möchten. Die internationalen Standorte gestalten ihre jeweiligen Angebote eigenverantwortlich aus.

Ergonomie am Arbeitsplatz

Als Dienstleistungsunternehmen bietet die ARAG keine Arbeitsplätze an, die für die Mitarbeiter signifikante körperliche Gesundheitsrisiken darstellen. Durch ergonomische Optimierung der Arbeitsplätze kann jedoch verhindert werden, dass die Arbeit im Büro zu Haltungsschäden oder Schmerzen führt. Die ARAG orientiert sich dabei an den gesetzlichen Vorschriften sowie den Vorgaben des Unfallversicherers (Verwaltungsberufsgenossenschaft [VBG]) und überprüft im Rahmen von regelmäßigen Arbeitsplatzbegehungen die Gefährdungsbeurteilung. Dies gilt aufgrund der zunehmenden Flexibilisierung der Arbeitsorte vermehrt auch für Telearbeitsplätze.

Pandemiebedingte Maßnahmen im Berichtsjahr

Im Berichtsjahr erforderte die COVID-19-Pandemie weiterhin umfassende Maßnahmen zum Schutz der Gesundheit der Mitarbeiter. Der interne Sicherheitsstab und der Betriebsarzt analysierten die Lage regelmäßig und legten Maßnahmen unter Berücksichtigung bundespolitischer Entscheidungen und abhängig von der Pandemielage fest. Über alle Maßnahmen erhielten die Mitarbeiter zeitnah Informationen per Intranet. Zusätzlich gab das Management laufend Informationen weiter, zum Beispiel via Livetalks.

Die Betriebsärzte an vier ARAG Standorten in Deutschland boten Mitarbeitern, Vertriebspartnern und Angehörigen COVID-19-Impfungen an. Zudem wurden den Mitarbeitern COVID-19-Selbsttests zur Verfügung gestellt. Für die Arbeitsplätze wurden strenge Hygienekonzepte erarbeitet und es galt eine Home-Office-Empfehlung.

Die neue Betriebsvereinbarung „Mobiles Arbeiten“ regelt unter anderem die Ausstattung der Home-Offices. Für die Belegschaft im Home-Office stellte die ARAG zusätzliche Endgeräte, Monitore, Bürostühle, Headsets und Webkameras zur Verfügung. Der Arbeitszeitrahmen wurde ausgeweitet, um die persönliche Disposition der Arbeitszeit im Home-Office zu verbessern. Um den sozialen Austausch aufrechtzuerhalten, richtete die ARAG digitale Austauschräume für informelle Treffen ein (zum Beispiel virtuelle Kaffeepause, After-Work-Treffen) und organisierte Workshops zur virtuellen Zusammenarbeit.

Die ARAG schnürte ein Corona-Hilfspaket für ihre Mitarbeiter, das einen steuerfreien Sonderbonus, Auszahlung von Überstunden, Sonderurlaub für Impftermine von Eltern, Unterstützung beim Homeschooling durch einen Kooperationspartner und Live-Events zu den Themen Resilienz, Stressmanagement und gesundes Führen im Home-Office umfasste.

In Österreich und Deutschland konnten die ARAG Mitarbeiter zudem externe psychologische Hilfe in Anspruch nehmen. Die ARAG kümmerte sich auch um die regelmäßige Bewegung der Mitarbeiter in den ausgedehnten Home-Office-Phasen, denn viele Sportangebote wie zum Beispiel Fitnessstudios waren zeitweise geschlossen. Die ARAG führte deshalb regelmäßige, professionell angeleitete Onlinetrainings durch und motivierte ihre Mitarbeiter dadurch, in Bewegung zu bleiben.

Die ARAG erhob im Februar 2021 erneut über eine Umfrage die Zufriedenheit der Mitarbeiter im Home-Office sowie die Präferenzen für zukünftige Arbeitsformen (zum Beispiel Home-Office oder Shared Desk am Arbeitsort).

Beschwerdemöglichkeiten

Die Mitarbeiter der ARAG können sich bei Beschwerden hinsichtlich der Arbeitssicherheit und des Gesundheitsschutzes direkt an den Mitarbeiter des Fachreferats Arbeitssicherheit sowie die Mitarbeiter des Abteilungsreferats Total Rewards wenden. Das Intranet, eine zentrale E-Mail-Adresse sowie Feedbackfragebögen, die nach Evakuierungsübungen online zur Verfügung stehen, können ebenfalls für Rückmeldungen genutzt werden. Hinweise nimmt auch das ARAGcare-Gremium entgegen oder sie können in die Sitzungen des Arbeitsschutzausschusses eingebracht werden. Darüber hinaus stehen den Mitarbeitern bei Anliegen der Betriebsrat sowie jede Führungskraft als Ansprechpartner zur Verfügung.

403-9/10 Arbeitsbedingte Verletzungen und Erkrankungen

	Männer	Frauen	Total
Sollstunden	3.411.453	4.231.904	7.643.356
Ausfallstunden	120.892	242.402	363.294
Abwesenheitsrate	3,5 %	5,7 %	4,8 %

2021 gab es weder in Deutschland noch an den internationalen Standorten einen arbeitsbedingten Unfall oder Todesfall. Die Zahlen beinhalten temporäre Angestellte sowie Praktikanten, Trainees und Lernende. Die Abwesenheitsrate berechnet sich durch Teilen der Ausfall- durch die Sollstunden. Die Standorte ARAG Australia, ARAG Canada, ARAG SE Greece, Hello Law GmbH, Help Forsikring Filial, Justix GmbH und Jurofoon B.V. sind nicht inkludiert in der Berechnung.

Aus- und Weiterbildung

103-1/2/3 Managementansatz

Die ARAG verfolgt das Ziel, sich zu einem der besten Versicherer am Markt zu entwickeln. Dazu benötigt das Unternehmen kompetente, engagierte und leistungsbereite Mitarbeiter. Der Berufsausbildung, Qualifizierung und Entwicklung der Mitarbeiter kommt daher eine zentrale Bedeutung zu. Durch ihr umfassendes Angebot an Aus- und Weiterbildungsprogrammen gewährleistet die ARAG die Aktualität des Wissens, steigert die Motivation der Belegschaft und sichert die Arbeitsmarktfähigkeit der Mitarbeiter langfristig. So verbessert die ARAG darüber hinaus die Bindung zwischen dem Unternehmen und Potenzialträgern. Dies ist vor dem Hintergrund des laufenden Generationenwechsels im Unternehmen besonders wichtig, um die Position als innovativer Qualitätsversicherer am Markt zu behaupten.

Richtlinien, Verantwortlichkeiten und regulatorische Vorgaben

Die Aus- und Weiterbildung wird in den ARAG Trainingsrichtlinien geregelt. Weiterbildungsangebote stehen grundsätzlich allen Mitarbeitern offen. Von den Angeboten profitieren jedoch nicht nur interne Mitarbeiter. Die ARAG unterstützt auch ihre Angestellten im Außendienst durch weitreichende Kostenbeteiligungen und Zeitübernahmen. Die strategische Führung im Bereich Aus- und Weiterbildung fällt in den Verantwortungsbereich des Hauptabteilungsleiters Human Resources, des Leiters Personalentwicklung und der Abteilung Personalentwicklung. Die beiden Letzteren verantworten zudem zusammen mit allen Führungskräften der ARAG die operative Umsetzung. Das ARAG Vertriebstraining kümmert sich um die Aus- und Weiterbildung der Vermittler im Stammbetrieb, die größtenteils gemäß § 84 Handelsgesetzbuch (HGB) für die ARAG tätig sind.

Als Versicherungskonzern untersteht die ARAG regulatorischen Vorgaben hinsichtlich der Qualifikation der Belegschaft und der Führungskräfte. Diese ergeben sich beispielsweise aus der Solvency-II-Rahmenrichtlinie oder der Versicherungsvertriebsrichtlinie (Insurance Distribution Directive [IDD]) der Europäischen Union. Entsprechende Schulungen sollen dazu beitragen, dass die jeweiligen auf die Qualifikation der Belegschaft bezogenen regulatorischen Vorgaben fortlaufend geprüft und möglichst jederzeit eingehalten werden. In den Niederlanden führte die ARAG im Berichtsjahr einen neuen Onlinekurs zu Solvency II ein, der für alle Mitarbeiter obligatorisch war. In Griechenland fokussierte sich die ARAG im Berichtsjahr vor allem auf interne Kurse zur Europäischen Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) sowie die Anforderungen der IDD.

Gestaltung der Aus- und Weiterbildungsprogramme

Die ARAG richtet ihre Unterstützung bei Qualifikationen sowie das Angebot an Aus- und Weiterbildungsprogrammen am Bedarf des Unternehmens und der Mitarbeiter aus. Die inhaltliche Nähe der vermittelten Inhalte zum Arbeitsalltag steht dabei stets im Zentrum. Die ARAG stellt ein qualitativ hochwertiges Angebot sicher, indem sie verschiedene Anbieter vergleicht und Dienstleister sowie Trainer gezielt auswählt. Anhand von Feedbackfragebögen und im Rahmen der jährlichen Mitarbeitergespräche wird die Zufriedenheit mit den Aus- und Weiterbildungen überprüft. Darüber hinaus dokumentiert die ARAG sämtliche geplanten und umgesetzten Weiterbildungsmaßnahmen, inklusive der Kosten und des zeitlichen Umfangs. Daraus gewinnt das Unternehmen wichtige Erkenntnisse für die Weiterentwicklung des Angebots.

Die Abteilung Talent & Skill Development nutzt mit Learn2Develop (L2D) eine der modernsten Lernplattformen. Diese bietet die Möglichkeit, neben den Trainings der Abteilung zusätzliche digitale Angebote externer Partner – zum Beispiel Pink University und Masterplan – zu integrieren. Einfache, übersichtliche Strukturen und Suchfunktionen erleichtern den Mitarbeitern die Nutzung der Plattform. Die Serviceeinheiten der ARAG SE und ARAG Krankenversicherungs-AG nutzen L2D für ihre internen Qualifizierungsstrategien, sowohl zur Erfüllung der IDD als auch darüber hinaus. Neue Lernfeatures wie beispielsweise das persönliche Learning-Cockpit oder individuelle Lernpfade unterstützen dabei die gezielte Weiterentwicklung jedes einzelnen Lernenden. Die Mitarbeiter haben zudem die Möglichkeit, sich mit Kollegen zu einer Lerngruppe zusammenzuschließen – das fördert den Austausch und die Lernmotivation.

Weiterentwicklung digitaler Kompetenzen

Im Zuge der zunehmenden Digitalisierung wird es immer wichtiger, dass alle Mitarbeiter ihrer Funktion entsprechend digitale Fähigkeiten entwickeln und offen für digitale Methoden und Abläufe sind. Der Bereich Personalentwicklung implementiert deshalb im Rahmen des ARAG Smart Insurer Programms neue digitale Lern- und Entwicklungsformate. So kann das Unternehmen dem steigenden Qualifizierungsbedarf Rechnung tragen und neue Kompetenzen fördern. Trainings zu den Themen Design Thinking, Visualisierung, agiles Projektmanagement, Scrum und Office 365 gehören deshalb seit mehreren Jahren zum Weiterbildungsangebot der ARAG. Seit 2019 erleichtert zudem die Videoplattform

Masterplan den Wissenserwerb rund um die Digitalisierung. In kurzen Videosequenzen vermitteln Experten Lerninhalte zu Themen wie New Work, digitale Zusammenarbeit oder digitale Geschäftsmodelle. Da die ARAG ihre Führungskräfte als zentrale Treiber für den digitalen Wandel sieht, lancierte sie im Berichtsjahr Digital-Readiness-Workshops.

Talentmanagement mit ARAG myCareer

Neben den bedarfsgerechten Aus- und Weiterbildungsangeboten trägt das hausinterne Talentmanagementprogramm ARAG myCareer wesentlich zur Bindung von qualifizierten Mitarbeitern bei. MyCareer bietet ein modernes Instrumentarium zur Personalauswahl und -entwicklung. Führungskräfte haben die Möglichkeit, Kandidaten für Fach- und Führungsfunktionen anzumelden. Alle angemeldeten Kandidaten werden mittels individueller Einstiegs- und Vorbereitungsgespräche auf die Personaldiagnostik vorbereitet. Zudem fördert die ARAG Fachspezialisten und Führungskräfte, indem sie ihnen die Möglichkeit bietet, ein berufsbegleitendes Studium oder einen Master of Business Administration (MBA) zu absolvieren. ARAG myCareer unterstützt somit die Mitarbeiter in ihrer individuellen Entwicklungs- und Karriereplanung und sichert gleichzeitig den Erhalt des fachlichen und überfachlichen Wissens im Unternehmen.

404-2

Programme für Wissensmanagement und lebenslanges Lernen

Vielfältiges Aus- und Weiterbildungsangebot

Über die webbasierte Qualifizierungsplattform ARAG Learn2Develop können alle Mitarbeiter in Deutschland ihr Wissen und ihre Fähigkeiten weiterentwickeln. Die Plattform bietet ein breites Spektrum an Trainings, Videos und E-Learning-Kursen, wobei die Schwerpunkte auf Fach-, Methoden- und Führungskompetenzen, persönlichen und sozialen Kompetenzen, versicherungs- und betriebswirtschaftlichem Wissen, Projekt- und Prozessmanagement sowie Fremdsprachen liegen. Die Angebote werden mit ausgewählten externen Weiterbildungspartnern entwickelt und bereitgestellt.

Bei der Ausgestaltung der Angebote berücksichtigt die ARAG aktuelle Entwicklungen und achtet darauf, ihre Mitarbeiter auf die zukünftigen Branchenanforderungen vorzubereiten. So bietet das Unternehmen beispielsweise Trainings, Workshops und Netzwerkveranstaltungen zu Kreativität und Design Thinking, agilem Projektmanagement und hybrider Führung in der Transformation an. Ebenfalls Teil des Angebots sind Schulungen zu neuen Regulierungen und Themen wie Risikomanagement, Revision und Compliance sowie Datenschutz und Arbeitssicherheit. Im Berichtsjahr wurde das Angebot um ein Versicherungsplanspiel erweitert.

2021 wurden in Deutschland unternehmensweit rund 7.600 Teilnahmen an verschiedensten Weiterbildungsangeboten dokumentiert (ohne E-Learning-Angebote zu Datenschutz und Arbeitsschutz). Darüber hinaus haben 800 Mitarbeiter die Angebote der Videoplattform Masterplan genutzt.

Fokusthema COVID AID KIT

Im Berichtsjahr nahm die ARAG aufgrund der COVID-19-Pandemie und dem langen Wechsel vieler Mitarbeiter ins Home-Office ein besonderes Angebot zum Thema Gesunderhaltung ins Weiterbildungsportfolio auf. In sechs Seminaren und Vorträgen zu den Themen Führung, Gesundheit, Stressmanagement, Resilienz, sowie Vereinbarkeit von Beruf und Familie in der Pandemie erhielten die Mitarbeiter viele Anregungen zur Bewältigung der persönlichen Situation während der COVID-19-Pandemie.

Ausbildung von Kauffrauen und Kaufmännern

Die ARAG kümmert sich um die bedarfsgerechte Ausbildung von Kauffrauen und Kaufmännern für Versicherungen und Finanzen. Damit stellt sie nicht nur ausreichenden fachlichen Nachwuchs sicher, sondern sorgt auch für eine gute demografische Durchmischung des Konzerns. 2021 wurden in Düsseldorf, München und im Stammvertrieb insgesamt 71 Auszubildende in verschiedenen Jahrgängen betreut.

Aus- und Weiterbildung an den internationalen Standorten

Die Aus- und Weiterbildungsmöglichkeiten an den internationalen Standorten decken sich weitgehend mit denen in Deutschland. Die internationalen Standorte können jedoch darüber hinausgehende Angebote zur Verfügung stellen. In den USA legte die ARAG im Berichtsjahr beispielsweise einen Fokus auf Trainings zu emotionaler Intelligenz sowie auf die Führung anspruchsvoller Gespräche. In Italien führte das Unternehmen eine neue E-Learning-Plattform ein und sensibilisierte die Mitarbeiter im Zuge der Verlagerung ins Home-Office spezifisch für Cyberrisiken. In Griechenland fanden neben Trainings zu regulatorischen Entwicklungen vor allem interne Schulungen zum Smart Insurer Programm statt.

404-3

Leistungsbeurteilung und Karriereplanung

Die ARAG schreibt jährlich verpflichtende Mitarbeitergespräche vor, in denen die individuelle Weiterbildung thematisiert und geplant wird. Die Kontrolle durch die Hauptabteilung Human Resources ergab für das Jahr 2021 eine Durchführungsquote von 98,1 Prozent.

Vielfalt, Chancengleichheit und Diskriminierungsschutz

103-1/2/3

Managementansatz

Fairness und Offenheit sind für die ARAG zentrale Unternehmenswerte. Die Vielfalt der ARAG Belegschaft soll die Diversität der Gesellschaft widerspiegeln. Die Erfahrung zeigt, dass divers zusammengesetzte Teams kreative Ideen hervorbringen und damit den langfristigen Erfolg des Unternehmens fördern. Offenheit ist zudem ein Wettbewerbsfaktor, denn für die ARAG als international aktiver Versicherer hängt der Unternehmenserfolg

auch davon ab, wie gut die Mitarbeiter über Länder und Kulturen hinweg zusammenarbeiten. Die ARAG verfolgt einen familienfreundlichen und inklusiven Ansatz. Das wird von Kunden und Mitarbeitern positiv wahrgenommen. Dadurch wächst die Attraktivität der ARAG als Arbeitgeber, es ergeben sich neue Möglichkeiten der Zusammenarbeit und neue Zugänge zu vielfältigen Kundengruppen. Darüber hinaus vermeidet die ARAG Reputationsrisiken, die beispielsweise durch die Verletzung des Allgemeinen Gleichbehandlungsgesetzes (AGG) entstehen könnten.

Rahmenbedingungen begünstigen Vielfalt

Vielfalt und Chancengerechtigkeit sind in der Unternehmensstrategie und den Unternehmenswerten festgeschrieben. Allen Mitarbeitern stehen die gleichen Möglichkeiten zur beruflichen Entwicklung offen – unabhängig von Alter, Nationalität, privaten Lebensumständen oder Familienstand. Die Bereiche Human Resources und Unternehmenskommunikation definieren im Rahmen ihrer operativen Strategien Maßnahmen zur Förderung von Vielfalt und Chancengleichheit. Dazu bietet die ARAG flexible Arbeitsmodelle für Mitarbeiter in allen Lebensphasen, beispielsweise Home-Office, Telearbeit und Führung in Teilzeit. In Deutschland arbeiteten im Berichtsjahr insgesamt zehn Führungspersonen Teilzeit. 2020 wurden die Voraussetzungen für ortsunabhängiges Arbeiten durch die Bereitstellung von zusätzlicher Hardware und Büroausstattung flächendeckend deutlich verbessert, sodass nun nahezu für alle Mitarbeiter der deutschen Gesellschaften technisch die Möglichkeit besteht, im Home-Office zu arbeiten. Um sowohl für die Mitarbeiter als auch für die Organisation eine möglichst gesunde Balance zwischen mobiler und Präsenzarbeit zu etablieren, wurde 2021 die deutschlandweit gültige Betriebsvereinbarung „Mobiles Arbeiten“ abgeschlossen. Mitarbeiter haben demnach grundsätzlich die Möglichkeit, mindestens 40 Prozent ihrer Arbeitszeit in Form von mobiler Arbeit zu erbringen. Mit den Schwerbehindertenbeauftragten und dem Mobbingbeauftragten verfügt die ARAG zudem über spezifische Verantwortungsbereiche, die dazu beitragen, die Gleichbehandlung im Konzern zu fördern. Mitarbeiter können sich bei Bedarf an diese beiden Stellen und den Betriebsrat wenden. Darüber hinaus werden alle Führungskräfte im Rahmen von Schulungsprogrammen für die Themen Chancengerechtigkeit und Schutz vor Diskriminierung sensibilisiert. Zudem hat die ARAG bereits im Jahr 2017 die „Charta der Vielfalt“ unterzeichnet, eine Unternehmensinitiative zur Förderung von Vielfalt in Unternehmen und Institutionen, die unter der Schirmherrschaft von Ex-Bundeskanzlerin Angela Merkel steht.

Höhere Frauenanteile auf Führungsebenen

Der Frauenanteil auf den beiden obersten Führungsebenen konnte, wie in den vorangegangenen Jahren, weiter gesteigert werden. Zur Mitte des Geschäftsjahres stieg der Frauenanteil auf der ersten Führungsebene (F1) auf 34 Prozent. Auf der zweiten Führungsebene blieb der Frauenanteil konstant bei 36 Prozent. Ein Gleichgewicht zwischen Frauen und Männern ist damit zwar noch nicht erreicht. Die ARAG ist jedoch bestrebt, den positiven Trend durch die weitere Flexibilisierung von Arbeitszeit und -ort sowie verbesserte Kinderbetreuungsangebote zu unterstützen.

Vielfalt bringt Mehrwert

Getreu dem Leitsatz „Einheit trotz Vielfalt“ zählt neben der Chancengleichheit für Frauen und Männer auch die Internationalität zu den Stärken der ARAG. Das Unternehmen ist stolz darauf, Menschen aus unterschiedlichen Nationen zu vereinen, und erachtet inhaltliche und persönliche Individualität als Mehrwert. In Spanien führt die ARAG den Chancengleichheitsplan (Plan de Igualdad de Oportunidades) weiter, der bereits 2009 zusammen mit dem Betriebsrat implementiert wurde. In den USA will die ARAG durch positive Diskriminierung Chancengleichheit und Vielfalt im Unternehmen fördern. Zusätzlich etablierte das Unternehmen im Berichtsjahr das ARAG Diversity Committee.

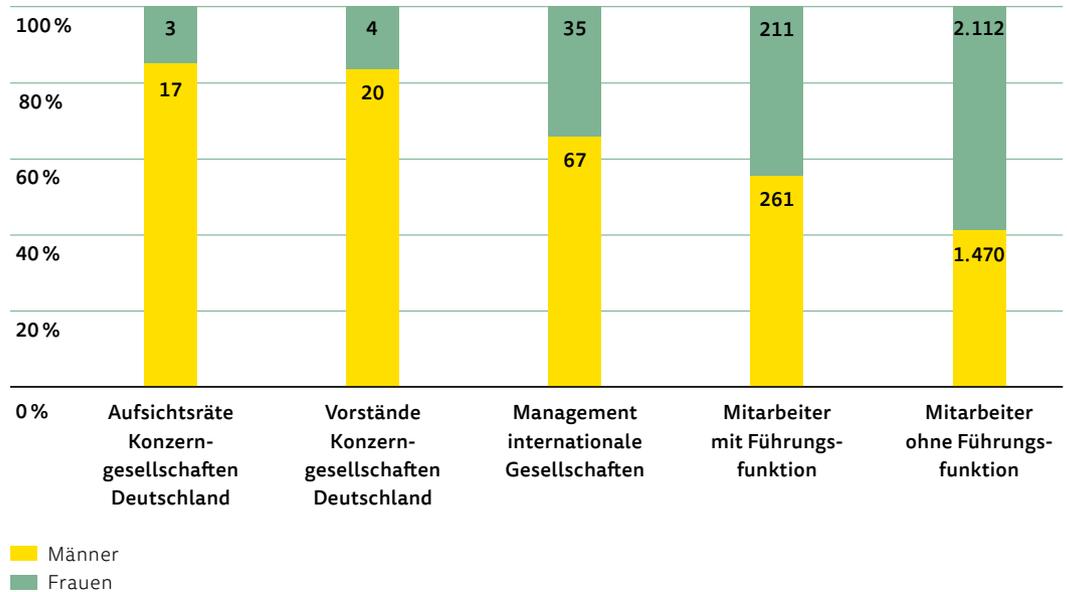
Fortschrittsprüfung

Die ARAG kontrolliert die Wirksamkeit der getroffenen Maßnahmen regelmäßig. Jährliche Statistiken dienen der Überprüfung der Chancengleichheit zwischen Frauen und Männern. Dazu gehört beispielsweise auch eine Auswertung der Weiterbildungsmaßnahmen. Sie werden im Rahmen des Controllings auf soziodemografische Daten wie Alter, Geschlecht, Betriebszugehörigkeit und Hierarchiestufe überprüft.

Durch die Betriebsvereinbarung „Mobiles Arbeiten“ sind die Arbeitsmöglichkeiten bei der ARAG noch flexibler geworden.

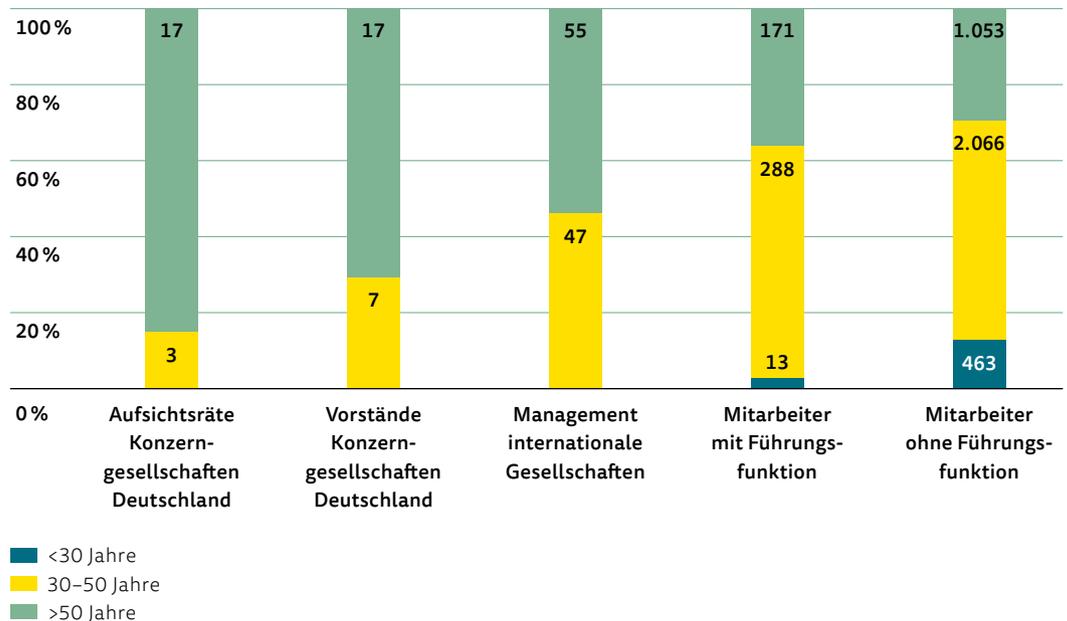
Aufsichtsgremien und Belegschaft 2021 nach Geschlecht

(in Prozent und absoluten Zahlen)



Aufsichtsgremien und Belegschaft 2021 nach Altersgruppen

(in Prozent und absoluten Zahlen)



Die Daten beziehen sich auf alle deutschen Konzerngesellschaften sowie die Niederlassungen/Tochtergesellschaften in Australien, Belgien, Dänemark, Griechenland, Großbritannien, der Republik Irland, Italien, Kanada, den Niederlanden, Norwegen, Österreich, Portugal, Schweden, Slowenien, Spanien und den USA.

406-1 **Diskriminierungsvorfälle und ergriffene Abhilfemaßnahmen**

Im Berichtsjahr registrierte die ARAG keine Diskriminierungsfälle.

Gesellschaftliche Verantwortung und Menschenrechtsschutz

Wertschöpfung für die Gesellschaft

103-1/2/3 **Managementansatz**

Wichtiger Arbeitgeber an den Unternehmensstandorten

Am Hauptsitz in Düsseldorf ist der ARAG Konzern mit circa 1.400 Beschäftigten ein bedeutender Arbeitgeber. Zudem unterstützt das Unternehmen indirekt zahlreiche Arbeitsstellen in der Lieferkette sowie im Vertrieb. Das Unternehmen hat damit einen positiven Einfluss auf die Beschäftigungsquote und trägt zur Steigerung der Standortattraktivität bei. Als Arbeitgeber schafft das Unternehmen auch an seinen internationalen Standorten gesellschaftlichen Wert, indem es zukunftsfähige und verlässliche Arbeitsplätze zur Verfügung stellt. Die geringe Fluktuation und die langjährige Beschäftigungsdauer unterstreichen dies.

Förderung lokaler Fach- und Führungskräfte

Die ARAG behauptet sich dank der konsequenten Stärkung der Marke und einem aktiven Personalmanagement erfolgreich als attraktives Familienunternehmen in der Finanzwirtschaft. Die Förderung lokaler Fach- und Führungskräfte gehört dabei schon seit Jahrzehnten zur Personalstrategie der ARAG. Dies gilt auch für die höchste Management- und Führungsebene. Darüber hinaus ist die ARAG an allen Standorten bestrebt, die Vielfalt der Gesellschaft auch im eigenen Unternehmen widerzuspiegeln. Nur so kann die ARAG den bestmöglichen Service für Kunden anbieten.

Rolle als Steuerzahler

Neben ihrer Rolle als wichtiger Arbeitgeber trägt die ARAG auch als Steuerzahler zum Funktionieren des öffentlichen Lebens und zum Wohl der Gesellschaft bei.

Für weitere Informationen zu diesem Thema siehe das Kapitel „Steuern“ ab Seite 87

202-2

Standortbezogene Managementauswahl

In Deutschland rekrutiert die ARAG den Großteil der Führungskräfte an den beiden Hauptgeschäftsstandorten lokal, das heißt in den Bundesländern Nordrhein-Westfalen und Bayern. Die Verwaltungssitze der internationalen Niederlassungen und Tochterunternehmen liegen überwiegend in wichtigen Branchenzentren. Auch dort kann die ARAG standortnah rekrutieren. Es werden jedoch keine entsprechenden Daten erhoben.

203-2

Volkswirtschaftliche Auswirkungen

Die volkswirtschaftliche Bedeutung der ARAG rund um den Hauptgeschäftsstandort Düsseldorf wurde zuletzt 2011 in einer Studie zur Bedeutung der Versicherungswirtschaft in Nordrhein-Westfalen untersucht. Die Studie zeigte, dass die Geschäftstätigkeit der ARAG zahlreiche Stellen in der Lieferkette und im Vertrieb schafft. Zudem stärkt das überdurchschnittliche Einkommensniveau der ARAG Beschäftigten das direkte Umfeld. Insgesamt fließen so jährlich rund 180 Millionen € in den Wirtschaftsstandort. Aktuellere Studien liegen zurzeit nicht vor. Aufgrund der positiven Geschäfts- und Lohnentwicklung in den letzten Jahren ist allerdings davon auszugehen, dass der volkswirtschaftliche Beitrag der ARAG gewachsen ist.

Auch an den internationalen Standorten trägt die ARAG zur ökonomischen Entwicklung und Beschäftigung bei. Dabei besitzt die ARAG in Spanien, Italien und Skandinavien eine hohe Attraktivität als marktführendes Unternehmen im Segment Rechtsschutz. In den Niederlanden zählt die ARAG zu den bedeutendsten Arbeitgebern in der Rechtsbranche. In Österreich verkauft die ARAG ihre Versicherungsdienstleistungen über rund 4.000 Vertriebspartner und trägt mit ihren Kommissionszahlungen zur wirtschaftlichen Entwicklung dieser Partner bei.

Steuern

103-1/2/3

Managementansatz

Der Vertrauensvorschuss, den die ARAG vonseiten der Versicherungsnehmer erhält, basiert auf der Erwartung, dass sich die ARAG vertrags- und gesetzeskonform verhält. Die ARAG entspricht den Erwartungen ihrer Kunden und weiterer Stakeholder, indem sie ihren gesellschaftlichen Verpflichtungen nachkommt. Im Hinblick auf das Thema Steuern hat sich die Geschäftsleitung der ARAG als primäres Ziel gesetzt, ihrer Steuererklärungspflicht rechtzeitig, richtig und vollständig nachzukommen. Erreichen will sie dieses Ziel durch organisatorische Maßnahmen, zum Beispiel durch ein Tax-Compliance-System, das die bestehende Compliance-Kultur und -Organisationsstruktur der ARAG ergänzt. Das Tax-Compliance-System der ARAG ist als innerbetriebliches Kontrollsystem definiert. Es strukturiert steuerliche Abläufe und Prozesse und identifiziert steuerliche Risiken. Diese Risiken werden dokumentiert und beurteilt. Verantwortlich hierfür sind die Steuerabteilung, die Rechtsabteilung und die Geschäftsleitung.

Im Berichtsjahr wurde das Tax-Compliance-System an neue gesetzliche Vorgaben angepasst. So implementierte die ARAG insbesondere die neu eingeführte gesetzliche Meldepflicht für grenzüberschreitende Steuergestaltungen (DAC 6) und verankerte diese durch entsprechende Prozesse für die Zukunft. Eine stetige Herausforderung im Steuerbereich besteht darin, alle Mitarbeiter für steuerliche Themen zu sensibilisieren. Die Steuerabteilung informiert regelmäßig über die aktuellen Entwicklungen im Steuerrecht, beispielsweise im Rahmen von Besprechungen, Fachvorträgen oder Newslettern. Außerdem werden alle Mitarbeiter auf das Thema Tax Compliance aufmerksam gemacht. Besonders relevante Themen aus diesem Bereich werden regelmäßig über das Intranet vorgestellt. In seinem finalen Schreiben vom 29. März 2021 hat das Bundesministerium für Finanzen (BMF) den Anwendungsbereich der Vorschriften über die Pflicht zur Mitteilung grenzüberschreitender Steuergestaltungen (DAC 6) weitergehend definiert. Das bestehende Meldesystem der ARAG entspricht den dort genannten Vorgaben.

207-1

Steuerkonzept

Als Familienunternehmen hat die ARAG das Selbstverständnis, dass eine nachhaltige Entwicklung mit ökonomischer, ökologischer und sozialer Stabilität nur auf Grundlage von Rechtsstaatlichkeit gewährleistet werden kann. Diese fördert die ARAG vornehmlich durch ihre Versicherungsprodukte. Das Unternehmen sieht sich der Rechtsstaatlichkeit jedoch auch in steuerlichen Angelegenheiten verpflichtet. Die ARAG bekennt sich zur ordnungsgemäßen Erfüllung ihrer steuerlichen Pflichten und verzichtet dabei auf aggressive Steuergestaltungen. Diese Strategie wird in internen Richtlinien der ARAG dokumentiert und in einem regelmäßigen Turnus aktualisiert. Die Überprüfung und Genehmigung der Steuerstrategie erfolgt durch das Management der ARAG.

Die Steuerabteilung der ARAG SE ist dafür verantwortlich, dass sämtliche inländischen Konzerngesellschaften die geltenden Steuerregularien einhalten. Die ausländischen Niederlassungen und Tochtergesellschaften sind selbst für die Einhaltung der dort geltenden steuerlichen Vorschriften zuständig. Die ausländischen Konzerneinheiten werden von Steuerberatungsgesellschaften des jeweiligen Landes unterstützt. Sämtliche dieser ausländischen Beratungsgesellschaften sind nicht Teil des Unternehmensverbands der Gesellschaft, die die Abschlussprüfung der ARAG durchführt. Somit ist die Einhaltung der geltenden Vorschriften an allen Standorten der ARAG sichergestellt.

Die COVID-19-Pandemie hat die Arbeitsform und den Arbeitsplatz der Mitarbeiter der Steuerabteilung nachhaltig verändert. Aufgrund der im Jahre 2021 geschlossenen Betriebsvereinbarung findet bei der ARAG SE nunmehr eine hybride Arbeitsform, die sowohl Präsenztage als auch Home-Office beinhaltet, Anwendung. Die Steuerabteilung hat sich auf diese neuen Anforderungen eingestellt und Arbeitsprozesse insoweit digitalisiert und umgestellt, dass sämtliche abteilungsrelevanten Tätigkeiten uneingeschränkt ausgeführt werden können, und zwar unabhängig davon, ob die Mitarbeiter im Büro oder im Home-Office arbeiten. Die Steuerabteilung wird somit auch weiterhin ihrer Verantwortung zur Sicherstellung der Einhaltung von Steuerregularien innerhalb des Konzerns vollumfänglich gerecht.

207-2

Tax Governance, Kontrolle und Risikomanagement

Im Rahmen der Compliance-Organisation erhalten die themenverantwortlichen Mitglieder des Managements regelmäßig Informationen zu aktuellen Steuerthemen durch die Leitung der Steuer- und der Rechtsabteilung. Schnittstellen mit steuerlichen Risiken werden fortlaufend analysiert, risikobehaftete Sachverhalte beurteilt, dokumentiert und je nach Erfordernis an das Management weitergeleitet. Die Steuerabteilung prüft einmal jährlich die Kontrollen des Tax-Compliance-Systems. Zudem überwacht die interne Revision das Tax-Compliance-System.

Die Compliance-Struktur bietet jedem Mitarbeiter die Möglichkeit, sich telefonisch oder per E-Mail an die Rechtsabteilung zu wenden, um die Verletzung von gesetzlichen oder internen Vorgaben zu melden. Dem Hinweisgeber wird die gesetzlich vorgeschriebene Anonymität und Vertraulichkeit gewährt.

Die Steuerangaben im Jahresabschluss werden jährlich durch den Abschlussprüfer einer Prüfung unterzogen.

Im Finanzressort wurde ein Projekt zur Optimierung von Arbeitsprozessen begonnen. Im Rahmen dessen sollen zunächst sämtliche Prozesse abgebildet und anschließend unter Gesichtspunkten der Automatisierung und Digitalisierung analysiert werden. Die Steuerabteilung wird im Februar 2022 in dieses Projekt starten. Hierbei werden dann auch die Prozesse zur Tax Governance sowie das steuerbezogene Risikomanagement und dessen Kontrollmechanismen analysiert.

207-3

Einbeziehung von Stakeholdern und Management von steuerlichen Bedenken

Es ist erklärtes Ziel der ARAG, ihren steuerlichen Pflichten nachzukommen und die für die Besteuerung erheblichen Sachverhalte offenzulegen. Dementsprechend kommuniziert die ARAG offen mit den Steuerbehörden. Interne Stakeholder werden durch das Mitbestimmungsorgan des europäischen Betriebsrats in Entscheidungsprozesse einbezogen. Der europäische Betriebsrat ist ein Informationsgremium, in dem jede europäische Niederlassung der ARAG SE mit mindestens einem Mandat vertreten ist. Er tritt zweimal im Jahr zusammen und wird unter anderem über die geschäftliche Lage der ARAG unterrichtet. Darüber hinaus tauschen sich die Gremiumsmitglieder zu grenzüberschreitenden Themen aus.

207-4

Country-by-Country Reporting

Die ARAG übermittelt das Country-by-Country Reporting fristgerecht an das Bundeszentralamt für Steuern in dem vorgeschriebenen Umfang. Eine Veröffentlichung unterbleibt, da die Informationen unter das Steuergeheimnis fallen.

Gesellschaftliches und politisches Engagement

103-1/2/3 Managementansatz

Gesellschaftliche Verantwortung wahrnehmen

Die Verbindung von unternehmerischer und gesellschaftlicher Verantwortung genießt bei der ARAG einen besonders hohen Stellenwert. Das dokumentiert das Familienunternehmen durch die Übernahme von gesellschaftlicher Verantwortung, insbesondere dort, wo staatliche Stellen notwendigen Aufgaben nicht vollumfänglich nachkommen können. Aus dieser Haltung heraus betreibt die ARAG eine Reihe von Förderprogrammen und Initiativen. Damit will die ARAG einen positiven Beitrag zur Lebensqualität der lokalen Gesellschaft und zum wirtschaftlichen Umfeld leisten. Die ARAG verfolgt einen langfristigen Ansatz und setzt auf Kontinuität in ihren Förderprogrammen, die sowohl zur positiven Reputation der ARAG als auch zur Akzeptanz des Geschäftsmodells beitragen.

Politisches Engagement

Neben ihrem gesellschaftlichen Engagement ist die ARAG bestrebt, die demokratischen Institutionen zu stärken und einen engagierten Dialog mit Behörden und Politik aufrechtzuerhalten. Denn die Geschäftstätigkeit der ARAG wird maßgeblich von Entwicklungen im politischen und regulatorischen Kontext beeinflusst. Diese haben direkte Auswirkungen auf die Risikostruktur sowie die Kapitalausstattung des Konzerns und können Produktgestaltung, Vermarktung und Vertrieb prägen. Deshalb vertritt die ARAG die Interessen des Unternehmens im politischen Umfeld. Verantwortlich für den politischen Dialog sind der Vorstandsvorsitzende sowie der Generalbevollmächtigte. Der Austausch bezweckt, für beide Seiten relevante Themen zu erkennen, um unterschiedliche Sichtweisen aufzudecken und frühzeitig zu diskutieren. Wie die Konzerngesellschaften in Deutschland sind auch die internationalen Gesellschaften gewöhnlich Mitglied in den Branchenverbänden der jeweiligen Länder.

203-1 Infrastrukturinvestitionen und unterstützende Dienstleistungen

Unterstützung von Kindern und Jugendlichen an Schulen

Seit 2014 bietet das Unternehmen erfolgreich das innovative Förderprojekt „Konfliktmanagement an Schulen“ an. Mit Unterstützung des Ministeriums für Schule und Bildung des Landes Nordrhein-Westfalen (NRW) wird dieses Programm allen weiterführenden Schulen und Berufskollegs in NRW angeboten. Im Fokus steht die Einführung flächendeckender Qualitätsstandards von Konfliktmanagementstrukturen sowie Präventions- und Interventionsmaßnahmen. Lehrkräfte, Eltern, Fachkräfte für Schulsozialarbeit sowie Schulpfarrer werden als Schulmediatoren ausgebildet. Sie ihrerseits qualifizieren später Schüler zu Konfliktlotsen.

Bisher fanden acht Ausbildungsdurchgänge statt. In diesen Trainings wurden insgesamt 389 Schulmediatoren von 127 weiterführenden Schulen und Berufskollegs in verschiedenen Schulbezirken in NRW ausgebildet. Im Jahr 2020 wurde ein digitales Weiterbildungsangebot konzipiert, das angesichts der andauernden Pandemie auch für den neunten Ausbildungsdurchgang in 2021 genutzt wurde. Für den Ausbildungslehrgang, der Ende 2021 gestartet ist, konnten 18 weitere Teilnehmer aus vier neuen Schulen für die Ausbildung zum Schulmediator gewonnen werden.

Seit September 2016 ist die ARAG zudem Förderer der MediationsZentrale München. Das Team Schulmediation des gemeinnützigen Vereins schickt regelmäßig professionell ausgebildete Mediatoren an öffentliche und private Schulen im Großraum München, wo sie als neutrale Ansprechpartner für alle Konflikt- und Problemfälle im schulischen Alltag zur Verfügung stehen.

Schutz vor Gefahren im Internet

Ein weiteres zentrales Feld des gesellschaftlichen Engagements der ARAG ist der aktive Schutz von Kindern und Jugendlichen vor Gefahren im Internet. Wichtige Präventionsfelder umfassen die Förderung von Medienkompetenz, Information und Aufklärung sowie die Sensibilisierung für Mobbingfolgen. Seit 2017 konzentriert sich der Konzern daher noch stärker auf den Schutz der Persönlichkeitsrechte im Netz. Gemeinsam mit der Forschungsstelle für IT-Recht und Netzpolitik der Universität Passau entwickelte die ARAG eine Gesetzesalternative zum umstrittenen Netzwerkdurchsetzungsgesetz (NetzDG). Seit der Veröffentlichung des Änderungsvorschlags Anfang 2018 hat die ARAG immer wieder vor Fachpublikum und in der Politik auf die Gesetzesalternative und die damit einhergehende Verbesserung des Opferschutzes aufmerksam gemacht. Seit 2019 informiert die Website hass-streichen.de umfassend und aktuell über das Thema.

Förderung der Deutschen Kinder- und Jugendstiftung

Darüber hinaus erstreckt sich das gesellschaftliche Engagement der ARAG auf die gezielte Förderung der Deutschen Kinder- und Jugendstiftung (DKJS) im Bereich der digitalen Bildung. Zusammen wurde im November 2017 das Programm „bildung.digital“ ins Leben gerufen. Schulen werden dabei unterstützt, eigene Konzepte der digitalen Bildung zu entwickeln und zu verankern. Im Berichtsjahr nahmen 50 ausgewählte Schulen aus acht Bundesländern – darunter auch NRW – an länderübergreifenden Netzwerken sowie Netzwerken, die ihren Fokus auf die Stärkung von Europabildung und Förderung von Europakompetenz legen, teil.

415-1

Zuwendungen an die Politik

Der ARAG Konzern ist im Rahmen seiner Möglichkeiten politisch engagiert und setzt sich für die Unterstützung und Förderung der demokratischen Strukturen in Deutschland ein. Dieses Engagement umfasst Spenden an in deutschen Parlamenten vertretene Parteien. Im Berichtsjahr belief sich der Gesamtbetrag der finanziellen Zuwendungen an Parteien auf insgesamt 150 T€.

Schutz der Menschenrechte in der Lieferkette – Kinder-, Zwangs- und Pflichtarbeit

103-1/2/3

Managementansatz

Das Geschäftsmodell der ARAG als Rechtsschutzversicherer beruht auf dem Prinzip, allen Menschen Zugang zum Recht zu geben, auch denen, die es sich nicht leisten können. Insofern ist der Schutz der Menschenrechte Eckpfeiler des eigenen Geschäftsmodells. Es funktioniert aber nur dort, wo rechtsstaatliche Strukturen diesen Grundkonsens stützen. Der überwiegende Teil des Einkaufsvolumens betrifft hoch spezialisierte Beratungs- und Serviceleistungen. In diesen Bereichen besteht für die ARAG kein Risiko, zu Verletzungen der Menschenrechte sowie Zwangs- und Kinderarbeit beizutragen. Auch im Wareneinkauf ist das Risiko minimal, da dieser überwiegend bei lokalen oder regionalen Zulieferern stattfindet. Die Einkaufs-Policy der ARAG hält zudem fest, dass sich Anbieter mit ihrem Angebot in den gesetzlich zulässigen Grenzen bewegen müssen, insbesondere betreffend die Einhaltung gesetzlicher Mindestanforderungen, beispielsweise im Bereich des Arbeitsschutzes sowie der Mindestlöhne.

408-1

Betriebsstätten und Lieferanten mit einem erheblichen Risiko für Vorfälle von Kinderarbeit

409-1

Betriebsstätten und Lieferanten mit einem erheblichen Risiko für Vorfälle von Zwangs- oder Pflichtarbeit

Als Versicherungsunternehmen mit Betriebsstätten in Europa, Nordamerika und Australien kann die ARAG ein erhebliches Risiko für Vorfälle von Kinder-, Zwangs- oder Pflichtarbeit ausschließen. Sie unterhält keine Standorte, in denen Kinderarbeit möglich wäre. Die Arbeit des Unternehmens setzt hoch qualifizierte und spezialisierte Mitarbeiter voraus.

414-1

Neue Lieferanten, die anhand von sozialen Kriterien überprüft wurden

Nicht anwendbar.

Betriebliche Umweltbelange

Klimafreundlicher Betrieb

103-1/2/3

Managementansatz

Neben der Berücksichtigung von Umweltkriterien in der Kapitalanlage ist die ARAG bestrebt, den Energieverbrauch und die damit einhergehenden Treibhausgasemissionen im eigenen Betrieb so weit wie möglich zu senken. Damit leistet das Unternehmen einen Beitrag zum Klimaschutz sowie zum betrieblichen Kontinuitätsmanagement, denn sowohl die Verfügbarkeit der IT-Infrastruktur und der IT-Systeme als auch ein angenehmes Raumklima in den Gebäuden hängen entscheidend von einer beständigen Energieversorgung ab.

Zuständigkeit und Einbezug der Mitarbeiter

Als interner Dienstleister steuert das Facility-Management den Energieverbrauch und den damit verbundenen CO₂-Ausstoß maßgeblich. Der Energieeinkauf und die Ausschreibung sämtlicher damit verbundenen Dienstleistungen liegen im Verantwortungsbereich der Abteilung Einkauf. Die ARAG ist sich bewusst, dass es für eine gute Performance im Bereich Energie und Emissionen der Mitwirkung aller Mitarbeiter und Führungskräfte bedarf. Sie führt deshalb regelmäßig Schulungen mit externen Fachunternehmen und Experten durch, die unter anderem die Themen Beleuchtung und Lichttechnik, Lüftung und Klima, Heizung, Aufzugstechnik sowie Schall- und Emissionsschutz im Bürobereich thematisieren. Mittels Bedienungsunterlagen und Nutzungshinweisen wird die Belegschaft für eine energiesparende Anwendung sensibilisiert.

Fortlaufende Optimierungsmaßnahmen im In- und Ausland

Technische Einrichtungen, wie zum Beispiel Bewegungsmelder, Zeitschaltuhren und Temperatursensoren, steuern zahlreiche Anlagen für die Beleuchtung, Heizung, Kühlung und Lüftung der Immobilien sowie für die Infrastruktur. Die ARAG ließ im Jahr 2007 für die konzerneigene Immobilie am Hauptsitz in Düsseldorf – den ARAG Tower – einen Energieausweis nach den Vorgaben der deutschen Energieeinsparverordnung (EnEV) erstellen. Der Energiebenchmark zeigt, dass der ARAG Tower gegenüber im Baujahr vergleichbaren Gebäuden sehr gute Werte aufweist. Die ARAG ist bestrebt, diese Werte kontinuierlich zu verbessern, und setzt darum fortlaufend Optimierungsmaßnahmen um. Das Jahr 2021 kann allerdings nicht als Referenzjahr zum Vergleich des Energieverbrauchs herangezogen werden, da die ARAG Gebäude nicht wie gewohnt genutzt wurden: Aufgrund der Pandemie arbeiteten viele Mitarbeiter über längere Zeiträume im Home-Office.

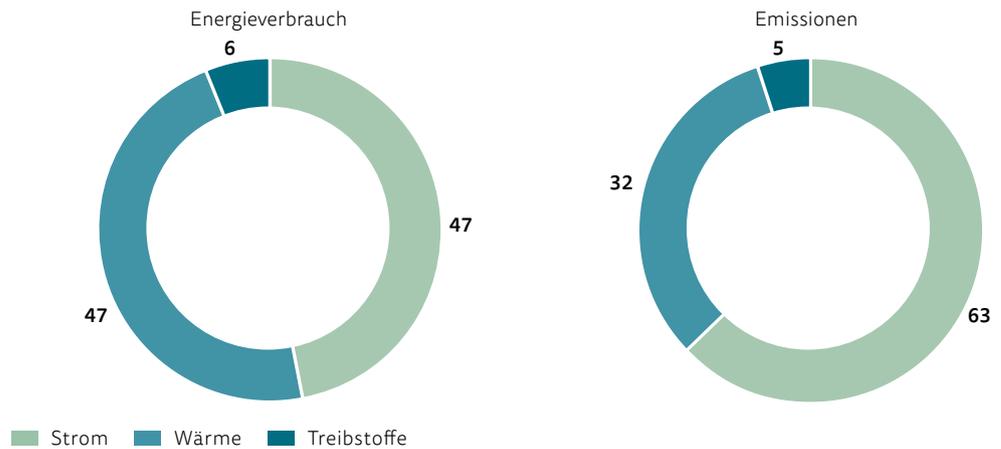
Auch die internationalen Gesellschaften sind bestrebt, den Energiekonsum an ihren Standorten kontinuierlich zu senken. Die Rahmenbedingungen unterscheiden sich dabei stark zwischen den Ländern. An einzelnen Standorten ist der Handlungsspielraum für Energieeinsparungen begrenzt, da die Büroflächen gemietet sind.

Beispielsweise analysierte die ARAG Italien in Kooperation mit Studio Alfa S.p.A. das Verkehrsaufkommen für Hin- und Rückfahrten zur Arbeitsstätte. Die aus der Analyse abgeleiteten Handlungsempfehlungen wurden im Rahmen der ARAG Smart Working Policy umgesetzt. Beispielsweise wurde eine Home-Office-Regelung eingeführt, um die durch den Pendlerverkehr verursachten Treibhausgasemissionen zu mindern.

302-1	Energieverbrauch innerhalb der Organisation
305-1	Direkte Treibhausgasemissionen (Scope 1)
305-2	Energiebasierte indirekte Treibhausgasemissionen (Scope 2)

Energieverbrauch und Emissionen nach Quellen

(in Prozent)



Energieverbrauch und Treibhausgasemissionen Deutschland¹⁾

	2021	2020	Delta
Energieverbrauch in MWh	13.534	12.872	5 %
Strom	6.094	6.391	- 5 %
Wärme	7.423	6.460	15 %
Heizöl	-	-	-
Erdgas	3.094	2.926	6 %
Fernwärme	4.329	3.534	23 %
Treibstoffe	18	21	- 18 %
Diesel	-	15	- 100 %
Benzin	18	7	163 %
Energieverbrauch in kWh pro FTE	6.895	6.981	- 1 %
Treibhausgas-Emissionen in t CO₂e²⁾	3.878	3.704	4,7 %
Scope 1	635	602	5 %
Brennstoffe	630	596	6 %
Treibstoffe	4	5	- 21 %
Scope 2	3.243	3.102	5 %
Strom ³⁾	2.496	2.492	0 %
Fernwärme	748	610	23 %
Emissionen in kg CO₂e pro FTE	1.976	2.008	- 2 %

Energieverbrauch und Treibhausgasemissionen global¹⁾

	2021	2020	Delta
Energieverbrauch in MWh	20.067	19.352	4 %
Strom	9.324	9.724	- 4 %
Wärme	9.478	8.474	12 %
Heizöl	196	196	0 %
Erdgas	4.675	4.484	4 %
Fernwärme	4.607	3.793	21 %
Treibstoffe	1.264	1.155	9 %
Diesel	733	675	9 %
Benzin	531	480	11 %
Energieverbrauch in kWh pro FTE	4.885	5.240	- 7 %
Treibhausgas-Emissionen in t CO₂e²⁾	5.695	5.459	4 %
Scope 1	1.319	1.253	5 %
Brennstoffe	1.003	965	4 %
Treibstoffe	315	288	9 %
Scope 2	4.376	4.206	4 %
Strom ³⁾	3.581	3.551	1 %
Fernwärme	796	655	21 %
Emissionen in kg CO₂e pro FTE	1.386	1.478	- 6 %

¹⁾ Die Daten beziehen sich auf den ARAG Hauptsitz in Düsseldorf, die Außenstellen in Deutschland sowie die Niederlassungen und Tochtergesellschaften in Belgien, Dänemark, Griechenland, Großbritannien, Italien, den Niederlanden, Norwegen, Österreich, Portugal, Schweden, Slowenien, Spanien und den USA. Im Vergleich zum Nachhaltigkeitsbericht 2020 weichen die Vorjahresdaten geringfügig ab, da im Berichtsjahr weitere Standorte in der Berechnung hinzugekommen sind. Zur Berechnung des Energieverbrauchs wurden Strom-, Wärme- und Brennstoffverbräuche erhoben.

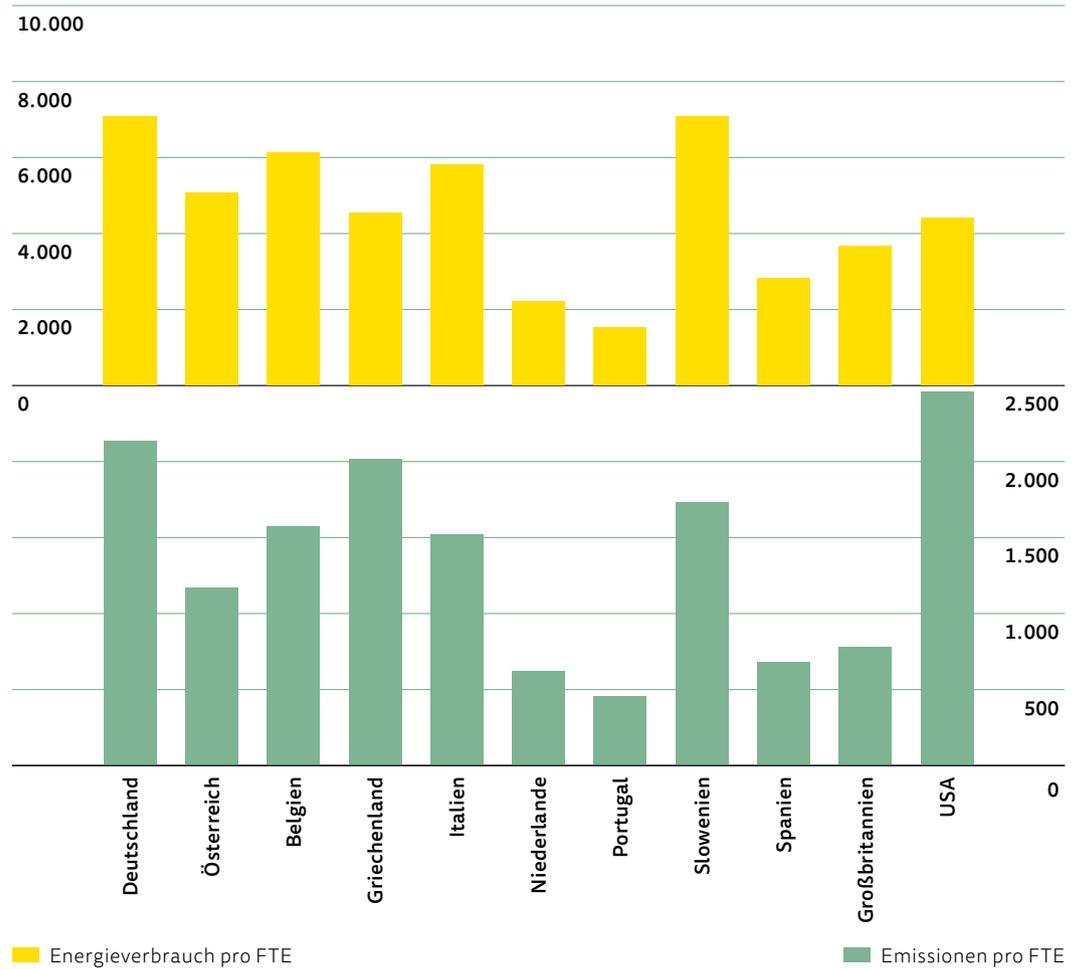
²⁾ Die Treibhausgasemissionen werden gemäß den Richtlinien des WRI/WBCSD Greenhouse Gas Protocols berechnet.

³⁾ Die mit dem Stromverbrauch assoziierten Treibhausgasemissionen wurden gemäß „location-based approach“ nach Greenhouse Gas Protocol Scope 2 Standard ausgewiesen.

Energieverbrauch und Emissionen pro Vollzeitäquivalent (FTE)¹⁾

(Energieverbrauch in kWh/FTE)

(Emissionen in kg CO₂e/FTE)



¹⁾ Der vergleichsweise hohe Ausstoß von CO₂ pro FTE in Deutschland ist unter anderem darauf zurückzuführen, dass die ARAG in Deutschland ein Rechenzentrum betreibt. Dieses ist für rund 18 Prozent der Gesamtemissionen in Deutschland verantwortlich.

302-4	Reduktion Energieverbrauch
305-5	Reduktion Treibhausgasemissionen

Die ARAG hat auch im Berichtsjahr Maßnahmen umgesetzt, um den Energieverbrauch und die daraus entstehenden Treibhausgasemissionen zu senken. Die Maßnahmen fokussieren sich insbesondere auf Optimierungen im Gebäudebetrieb.

Am Standort Redlichstraße in Düsseldorf wurden alle Aufzugsanlagen erneuert und mit energiesparenden Motoren mit Frequenzumformer ausgestattet. Die Heizkörperthermostate in Nebenräumen, Verkehrsflächen und den Untergeschossen wurden mit Behördenmodellen ausgestattet, die nicht durch Dritte manipuliert werden können. So lässt sich die Raumtemperatur auf konstant 20 Grad Celsius oder weniger einstellen und es wird weniger Fernwärme am Standort verbraucht.

In der Konzernzentrale in Düsseldorf wird durch Umstellung der Beleuchtung Energie eingespart. Im Bereich der Ein- und Umfahrt am Standort ARAG Platz 1 wurden 62 Wandstrahler durch energiesparende, teilweise dimmbare LED-Lampen ersetzt. Zusätzlich wurden in zwei Gebäuden am Konzernsitz 275 Leuchtstofflampen gegen LED-Röhren getauscht. Auch in der Tiefgarage am Standort Redlichstraße ersetzte die ARAG 95 Leuchten durch LED-Lampen. Diese Maßnahmen sollen etwa 80.000 Kilowattstunden (KWh) im Jahr einsparen.

Auch die ARAG Krankenversicherungs-AG am Standort München setzte Maßnahmen zur Senkung des Energieverbrauchs und CO₂-Ausstoßes um. Obwohl das Firmengebäude gemietet ist, konnte die ARAG über den Betreiber eine Anpassung der Kesselkreis- und Heizungskreisregelung in die Wege leiten. Bei der Heizanlage richtet sich die Vorlauftemperatur nach der Außentemperatur. Durch Anpassung der Heizkurve lassen sich pro 1 Kelvin Temperaturabsenkung etwa 5 Prozent Energieeinsatz einsparen. Über die Bedarfsanpassung der witterungsgeführten Regelung wurden die Temperaturen in den Kessel- und Heizkreisen gesenkt. Auf diese Weise wird weniger Energie verbraucht und die Wärmeverteilverluste fallen geringer aus.

GRI-Inhaltsindex

Universelle Standards



Für den Materiality Disclosures Service prüfte das GRI Service Team, ob der GRI-Inhaltsindex klar dargestellt ist und die Referenzen für die Angaben 102-40 bis 102-49 mit den entsprechenden Berichtsteilen übereinstimmen. Der GRI Materiality Disclosures Service wurde auf der deutschen Version des Berichts durchgeführt.

		Seite
GRI 101: 2016	Grundlagen	
GRI 102: 2016	Allgemeine Angaben	
	Organisationsprofil	
102-1	Name der Organisation	41
102-2	Aktivitäten, Marken, Produkte und Dienstleistungen	41
102-3	Hauptsitz der Organisation	41
102-4	Anzahl der Länder, in denen das Unternehmen tätig ist	41
102-5	Eigentumsverhältnisse und Rechtsform	41
102-6	Märkte	42
102-7	Größe der Organisation	42
102-8	Zusammensetzung der Belegschaft	42
102-9	Lieferkette	44
102-10	Signifikante Änderungen in der Organisation und ihrer Lieferkette	44
102-11	Vorsorgeansatz oder Vorsorgeprinzip	44
102-12	Externe Initiativen	45
102-13	Mitgliedschaft in Verbänden und Interessengruppen	45
	Strategie	
102-14	Erklärung des höchsten Entscheidungsträgers	45
	Ethik und Integrität	
102-16	Werte, Grundsätze, Standards und Verhaltensnormen	45
	Unternehmensführung	
102-18	Führungsstruktur	47
102-35	Vergütungspolitik	48

		Seite
	Einbindung von Stakeholdern	
102-40	Liste der Stakeholdergruppen	49
102-41	Tarifverträge	49
102-42	Ermittlung und Auswahl der Stakeholder	49
102-43	Ansatz für die Einbindung von Stakeholdern	49
102-44	Wichtige Themen und hervorgebrachte Anliegen	50
	Vorgehensweise bei der Berichterstattung	
102-45	Im Konzernabschluss enthaltene Entitäten	51
102-46	Vorgehen zur Bestimmung des Berichtsinhalts und der Abgrenzung der Themen	51
102-47	Liste wesentlicher Themen	52
102-48	Neudarstellung von Informationen	52
102-49	Änderungen bei der Berichterstattung	52
102-50	Berichtszeitraum	53
102-51	Datum des letzten Berichts	53
102-52	Berichtszyklus	53
102-53	Ansprechpartner bei Fragen zum Bericht	53
102-54	Erklärung zur Berichterstattung in Übereinstimmung mit den GRI-Standards	53
102-55	GRI-Inhaltsindex	53
102-56	Externe Prüfung	53

Themenspezifische Standards

		Seite	Auslassungsgrund
GRI 200	Wirtschaft		
GRI 201: 2016	Wirtschaftliche Leistung		
GRI 103: 2016 103-1/103-2/103-3	Managementansatz	54	
201-1	Wertschöpfung und ihre Weiterverteilung	55	
201-2	Finanzielle Folgen des Klimawandels für die Organisation und andere mit dem Klimawandel verbundene Risiken und Chancen	74	
GRI 202: 2016	Marktpräsenz		
GRI 103: 2016 103-1/103-2/103-3	Managementansatz	86	
202-2	Standortbezogene Managementauswahl	87	
GRI 203: 2016	Indirekte ökonomische Auswirkungen		
GRI 103: 2016 103-1/103-2/103-3	Managementansatz	86	
203-1	Infrastrukturinvestitionen und unterstützende Dienstleistungen	90	
203-2	Volkswirtschaftliche Auswirkungen	87	
GRI 205: 2016	Korruptionsbekämpfung		
GRI 103: 2016 103-1/103-2/103-3	Managementansatz	57	
205-1	Prüfung von Risiken aufgrund von Interessenkonflikten	58	
205-2	Schulung zur Vermeidung von Interessenkonflikten und Bestechung	59	
205-3	Fälle von Interessenkonflikten	59	
GRI 207: 2019	Steuern		
GRI 103: 2016 103-1/103-2/103-3	Managementansatz	87	
207-1	Steuerkonzept	88	
207-2	Tax Governance, Kontrolle und Risikomanagement	89	
207-3	Einbeziehung von Stakeholdern und Management von steuerlichen Bedenken	89	
207-4	Country-by-Country Reporting	89	
	Unternehmens- und Führungskultur		
GRI 103: 2016 103-1/103-2/103-3	Managementansatz	55	
	Digitale Transformation		
GRI 103: 2016 103-1/103-2/103-3	Managementansatz	66	
	Kundenorientierung und innovative Angebote		
GRI 103: 2016 103-1/103-2/103-3	Managementansatz	62	
	Demografie, Sozialstrukturen und Lebensstile im Wandel		
GRI 103: 2016 103-1/103-2/103-3	Managementansatz	62	

		Seite	Auslassungsgrund
	Berücksichtigung von Nachhaltigkeitsaspekten im Anlageprozess		
GRI 103: 2016 103-1/103-2/103-3	Managementansatz	71	
FS10	Interaktionen mit Geschäftspartnern und Investitionsempfängern	72	
FS11	Überprüfung der Investitionen und Anlagen	72	
	Investitionen mit besonderem ökologischen oder sozialen Impact		
GRI 103: 2016 103-1/103-2/103-3	Managementansatz	71	
	Kompetenzentwicklung zu Nachhaltigkeitsrisiken und -chancen		
GRI 103: 2016 103-1/103-2/103-3	Managementansatz	71	
	Management von Nachhaltigkeitsrisiken		
GRI 103: 2016 103-1/103-2/103-3	Managementansatz	72	
	Berücksichtigung von Nachhaltigkeitsrisiken im Versicherungsgeschäft		
GRI 103: 2016 103-1/103-2/103-3	Managementansatz	72	
GRI 300	Umwelt		
GRI 302: 2016	Energie		
GRI 103: 2016 103-1/103-2/103-3	Managementansatz	93	
302-1	Energieverbrauch innerhalb der Organisation	94	
302-4	Reduktion Energieverbrauch	97	
GRI 305: 2016	Emissionen		
GRI 103: 2016 103-1/103-2/103-3	Managementansatz	93	
305-1	Direkte Treibhausgasemissionen (Scope 1)	94	
305-2	Energiebasierte indirekte Treibhausgasemissionen (Scope 2)	94	
305-5	Reduktion Treibhausgasemissionen	97	
GRI 400	Soziales		
GRI 402: 2016	Arbeitnehmer-Arbeitgeber-Verhältnis		
GRI 103: 2016 103-1/103-2/103-3	Managementansatz	74	
402-1	Mindestmitteilungsfrist für betriebliche Veränderungen	76	
GRI 403: 2018	Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz		
GRI 103: 2016 103-1/103-2/103-3	Managementansatz	76	
403-1	Managementsystem für Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz	76	
403-2	Gefahrenidentifizierung, Risikobewertung und Untersuchung von Vorfällen	76	
403-3	Arbeitsmedizinische Dienste	76	
403-4	Mitarbeiterbeteiligung, Konsultation und Kommunikation zu Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz	76	
403-5	Mitarbeiterschulungen zu Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz	76	
403-6	Förderung der Gesundheit der Mitarbeiter	76	
403-7	Vermeidung und Minimierung von direkt mit Geschäftsbeziehungen verbundenen Auswirkungen auf die Arbeitssicherheit und den Gesundheitsschutz	76	
403-9	Arbeitsbedingte Verletzungen	79	
403-10	Arbeitsbedingte Erkrankungen	79	

		Seite	Auslassungsgrund
GRI 404: 2016	Aus- und Weiterbildung		
GRI 103: 2016 103-1/103-2/103-3	Managementansatz	79	
404-2	Programme für Wissensmanagement und lebenslanges Lernen	81	
404-3	Leistungsbeurteilung und Karriereplanung	82	
GRI 405: 2016	Diversität und Chancengleichheit		
GRI 103: 2016 103-1/103-2/103-3	Managementansatz	82	
405-1	Vielfalt in Aufsichtsgremien und Belegschaft	85	
GRI 406: 2016	Nichtdiskriminierung		
GRI 103: 2016 103-1/103-2/103-3	Managementansatz	82	
406-1	Diskriminierungsvorfälle und ergriffene Abhilfemaßnahmen	86	
GRI 408: 2016	Kinderarbeit		
GRI 103: 2016 103-1/103-2/103-3	Managementansatz	92	
408-1	Betriebsstätten und Lieferanten mit einem erheblichen Risiko für Vorfälle von Kinderarbeit	92	
GRI 409: 2016	Zwangs- oder Pflichtarbeit		
GRI 103: 2016 103-1/103-2/103-3	Managementansatz	92	
409-1	Betriebsstätten und Lieferanten mit einem erheblichen Risiko für Vorfälle von Zwangs- oder Pflichtarbeit	92	
GRI 414: 2016	Soziale Bewertung der Lieferanten		
GRI 103: 2016 103-1/103-2/103-3	Managementansatz	92	
414-1	Neue Lieferanten, die anhand von sozialen Kriterien überprüft wurden	92	Nicht anwendbar
GRI 415: 2016	Politische Einflussnahme		
GRI 103: 2016 103-1/103-2/103-3	Managementansatz	90	
415-1	Zuwendungen an die Politik	91	
GRI 417: 2016	Marketing und Kennzeichnung		
GRI 103: 2016 103-1/103-2/103-3	Managementansatz	69	
417-1	Informations- und Kennzeichnungspflichten	70	
GRI 418: 2016	Schutz der Kundendaten		
GRI 103: 2016 103-1/103-2/103-3	Managementansatz	59	
418-1	Beschwerden wegen Datenschutzverletzungen	62	
GRI 419: 2016	Sozioökonomische Compliance		
GRI 103: 2016 103-1/103-2/103-3	Managementansatz	55	
419-1	Nichteinhaltung von Gesetzen und Vorschriften	57	

Informationen und Impressum

Mit zahlreichen Publikationen, aber auch im Internet bietet Ihnen die ARAG ein breites Angebot an Informationen rund um den Konzern, über Versicherungsprodukte und Serviceleistungen. Natürlich fehlen bei der ARAG mit ihrer Kernkompetenz im Rechtsschutz auch nicht die ausgewählten Tipps und Ratgeber zum Thema Recht. Wenn Sie Fragen haben, ein Versicherungsangebot wünschen oder sich nur grundlegend informieren möchten: Nehmen Sie Kontakt mit uns auf oder besuchen Sie unsere Homepage im Internet.

Aktuelle **Informationen zum Konzern** erhalten Sie unter folgender Adresse:

ARAG
Konzernkommunikation/Marketing
ARAG Platz 1
40472 Düsseldorf
Telefon 0211 963-3488
Telefax 0211 963-2025/-2220
E-Mail medien@ARAG.de

Informationen zum Thema Nachhaltigkeit erhalten Sie unter folgender Adresse:

Kathrin Köhler
Nachhaltigkeitsbeauftragte & Corporate Responsibility
Konzernkommunikation/Marketing
Telefon 0211 963-2225
Telefax 0211 963-2220
E-Mail nachhaltigkeit@ARAG.de

Im Internet erhalten Sie aktuelle Informationen über unsere Homepage:

www.ARAG.com

Für eine bessere Lesbarkeit verzichten wir auf eine geschlechterspezifische Differenzierung. Entsprechende Begriffe gelten im Sinne der Gleichbehandlung. Die verkürzte Sprachform hat redaktionelle Gründe und beinhaltet keine Wertung. Ohne Satz- und Sonderzeichen (z.B. Doppelpunkt etc.) lassen sich zudem Texte blinden und sehbehinderten Menschen durch Computersysteme flüssiger vorlesen.

Impressum

Gesamtverantwortung	ARAG Konzernkommunikation/Marketing
Gestaltung und Realisierung	Kammann Rossi GmbH, Köln
Redaktion, Beratung nichtfinanzieller	
Bericht und GRI-Bericht	Sustainserv GmbH, Zürich und Frankfurt
Druck	Druckpartner, Essen
Fotografie	S. 5: Thilo Schmülgen, S. 6: Giulio Coscia
	Sofern nicht gesondert angegeben, liegen die Urheberrechte bei der ARAG SE.

Deutsche Standards



MARKE DES JAHRHUNDERTS



www.deutsche-standards.de