



Nachhaltigkeitsbericht 2019

ERGO

A Munich Re company

Inhalt

| | |
|---|-----------|
| ERGO im Porträt | 02 |
| Vorwort des CEO | 03 |
| Handlungsfelder | 04 |
| Unternehmensführung | 05 |
| Verantwortungsvolle Unternehmensführung | 06 |
| Digitale Transformation | 08 |
| Datenschutz | 09 |
| Menschenrechte | 10 |
| Nachhaltigkeit im Geschäft | 11 |
| Kundenorientierung und -zufriedenheit | 12 |
| Nachhaltige Produkte | 13 |
| Nachhaltige Kapitalanlagen | 15 |
| Umwelt- & Klimaschutz | 17 |
| Klimaneutraler Geschäftsbetrieb | 18 |
| Umweltbewusstsein stärken | 21 |
| Mitarbeiter | 22 |
| Förderung der Mitarbeiter | 23 |
| Diversity und Chancengleichheit | 24 |
| Work-Life-Balance | 26 |
| Gesundheit und Arbeitsschutz | 26 |
| Engagement | 28 |
| Globale Herausforderungen | 29 |
| Stiftungen und lokale Projekte | 32 |
| Mitarbeiterengagement vor Ort | 33 |
| Anhang | 34 |
| Unsere Stakeholder | 35 |
| Nachhaltigkeitsprogramm | 36 |
| Kennzahlen | 42 |
| GRI-Inhaltsindex | 46 |
| Über diesen Bericht, Impressum | 52 |

ERGO im Porträt

> GRI 102-1, 102-2, 102-3, 102-4, 102-5, 102-6, 102-7, 102-9, 102-10

Die ERGO Group mit Sitz in Düsseldorf ist eine der großen Versicherungsgruppen in Deutschland und Europa. Weltweit ist die Gruppe in rund 30 Ländern vertreten und konzentriert sich auf die Regionen Europa und Asien. **ERGO** bietet ein umfassendes Spektrum an Versicherungen, Vorsorge, Investments und Serviceleistungen und betreut sowohl Privats als auch Geschäftskunden.

Rund 38.000 Menschen arbeiten weltweit als angestellte Mitarbeiter oder als Vermittler für die Gruppe. 2019 nahm ERGO 19 Milliarden Euro an Gesamtbeiträgen ein und erbrachte für Kunden Versicherungsleistungen in Höhe von 17 Milliarden Euro.

Die Versicherungsgruppe ist eine Aktiengesellschaft (AG) deutschen Rechts und gehört zu 100 Prozent Munich Re, einem der weltweit führenden Rückversicherer und Risikoträger. Die MEAG, der Vermögensmanager und Fondsanbieter von Munich Re, betreut auch die Kapitalanlagen der ERGO.

In Deutschland tritt die Versicherungsgruppe unter dem Namen **ERGO** und mit den Marken ihrer Spezialisten auf: Krankenversicherer DKV und nexible, dem reinen Digitalanbieter für Kfz-Versicherungen. Über alle Sparten hinweg gehört ERGO in Deutschland zu den führenden Anbietern. Wir wollen Versicherungen für unsere Kunden so einfach, schnell und bequem wie möglich gestalten. Deshalb verbinden wir unsere kompetente Beratung mit Mobile- und Onlineserviceleistungen.

Da ERGO hauptsächlich Dienstleistungen anbietet, ist unsere Lieferkette überschaubar. Wir kaufen vor allem Sach-, Werk- und Dienstleistungen aus den folgenden Bereichen ein: Informationstechnik, Reise-management, externe Ressourcen (z. B. Beratung), Marketing Services, Verwaltung und Bewirtschaftung von Immobilien und Anlagen, Fuhrparkmanagement, Bürobedarf sowie Kurier- und Logistikdienstleistungen.

Im Berichtsjahr kam die ERGO Technology & Services Management AG als neue Gesellschaft zur Steuerung der weltweiten IT-Aktivitäten hinzu. Die Marken ERGO Direkt, ERV (Reiseversicherung) und D.A.S. (Rechtsschutz) Deutschland wurden im Laufe des Berichtsjahres in die Marke ERGO überführt. Mit dem Verkauf von ERGO Gesellschaften in Irland, Rumänien, der Slowakei, der Türkei, Tschechien, Ungarn und Weißrussland haben wir die Optimierung unseres internationalen Portfolios abgeschlossen.

Vorwort des CEO

> GRI 102-11, 102-14, 102-16

Sehr geehrte Leserinnen und Leser,

Versicherung ist ein langfristiges Geschäft: Wir versichern Menschen und Unternehmen für die Zukunft. Nach vorne zu schauen und nachhaltig zu handeln ist für uns selbstverständlich. Wir nehmen unsere Verantwortung gegenüber Kunden und Mitarbeitern, Umwelt und Gesellschaft ernst, wie die große Vielfalt an Aktivitäten zeigt, über die wir berichten. Wir wollen wirtschaftliche, ökologische und soziale Interessen in Einklang bringen, um Mehrwert für unser Unternehmen und die Gesellschaft zu schaffen.

Mit unserer gruppenweiten Corporate-Responsibility-Strategie möchten wir zu der Erreichung der Sustainable Development Goals (SDGs) beitragen, die im Jahr 2015 von allen Mitgliedsstaaten der Vereinten Nationen verabschiedet wurden. Eine zentrale Herausforderung für unsere Gesellschaft ist der Klimawandel. Als Versicherer sehen wir heute schon eine Häufung von Stürmen, Starkregenereignissen und Überflutungen mit gravierenden Folgen für unser Geschäft.

Daher konzentrieren wir unser gesellschaftliches Engagement vor allem darauf, die Anpassung an den Klimawandel zu fördern und seine Folgen abzuschwächen. Gemeinsam mit Munich Re fördern wir internationale Projekte zur Aufzucht und unterstützen Start-ups mit innovativen Geschäftsideen für den Klimaschutz. An unseren Standorten bringen wir uns als hilfsbereiter Nachbar auch bei verschiedenen sozialen Projekten ein – mit finanzieller Unterstützung, durch Freiwilligeneinsätze unserer Mitarbeiter oder auch mit unserer digitalen Expertise.

Wir integrieren Nachhaltigkeit in unser Kerngeschäft und stehen weiter zu den freiwilligen Verpflichtungen, die wir mit unserer Muttergesellschaft Munich Re eingegangen sind. Dazu gehören der Global Compact der Vereinten Nationen, die Principles for Responsible Investment (PRI) und die Principles for Sustainable Insurance (PSI).

Um unser Unternehmen nachhaltig auf Erfolgskurs zu halten, nutzen wir konsequent die Chancen der Digitalisierung und entwickeln unsere Angebote und Prozesse ständig weiter. Im eigenen Geschäft genauso wie in unserem Engagement für Nachhaltigkeit setzen wir auf ein vorausschauendes Management von Risiken.

Im Kerngeschäft prüfen unsere Experten neu entwickelte Produkte auf wirtschaftliche, ökologische und soziale Aspekte oder berücksichtigen sie bei der Zeichnung von Risiken. Wir legen Kapital nachhaltig und klimagerecht an und wollen als großer Investor dazu beitragen, die Erderwärmung im Sinne des Pariser Klimaabkommens langfristig zu begrenzen.

Nachhaltiges Wirtschaften und Klimaschutz sind auch im eigenen Haus unsere Devise. Wir gehen seit vielen Jahren sparsam mit natürlichen Ressourcen um und haben 2015 unser Ziel erreicht, im gesamten Unternehmen klimaneutral zu arbeiten. Dazu gleichen wir verbleibende Emissionen durch den Kauf von Zertifikaten aus. Wir werden auch weiterhin unser Umweltmanagement konsequent anwenden und unsere Klimabilanz stetig verbessern.



Dr. Markus Rieß
Chief Executive Officer
Vorsitzender des Vorstands
der ERGO Group AG

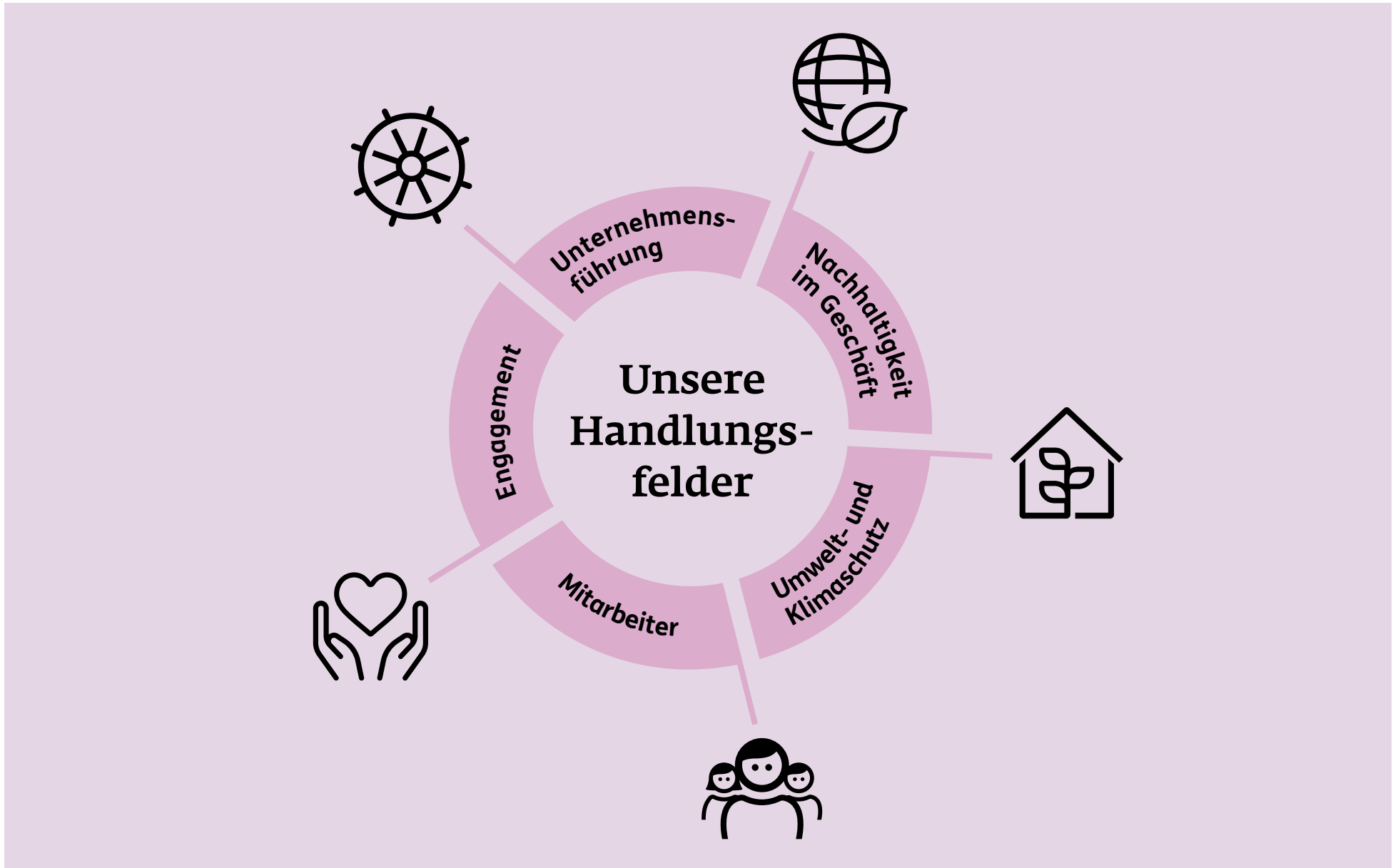
Für unsere Mitarbeiter schaffen wir ein Arbeitsklima, das Leistung und Motivation fördert – etwa mit flexiblen Arbeitszeiten, individuellen Entwicklungsmöglichkeiten oder gezieltem Gesundheitsmanagement. Gemeinsam legen wir die Grundlage für den unternehmerischen Erfolg, der unser nachhaltiges Engagement ermöglicht.

Wie wir unsere unternehmerische und gesellschaftliche Verantwortung leben, können Sie auf den folgenden Seiten nachlesen. Welche Schritte wir uns auf diesem Weg als nächstes vorgenommen haben, zeigt unser Nachhaltigkeitsprogramm.

Wir freuen uns, wenn Sie sich dafür die Zeit nehmen und natürlich über Feedback, Kritik oder Anregungen!

Mit freundlichen Grüßen


Markus Rieß





Unternehmensführung

- Verantwortungsvolle Unternehmensführung
- Digitale Transformation
- Datenschutz
- Menschenrechte

Unser Fundament: eine verantwortungsbewusste Unternehmensführung

Veränderte Kundenbedürfnisse, die Digitalisierung aller Lebens- und Arbeitsbereiche und neue Risiken – das sind komplexe Herausforderungen, die unser Umfeld rapide verändern. Gleichzeitig eröffnet uns die technologische Entwicklung interessante neue Chancen, Kunden zu erreichen und individuell zu versichern. Die digitale Transformation unseres Unternehmens voranzutreiben ist daher ein zentrales Anliegen unserer Unternehmensstrategie. In allem handeln wir auf Basis gemeinsamer Werte, mit Achtung vor den Rechten anderer und mit Sorgfalt im Umgang mit den uns anvertrauten Daten.

Verantwortungsvolle Unternehmensführung

> GRI 102-12, 102-16, 102-18, 103-1, 103-2, 103-3, 205-1, 205-2

Für ERGO ist eine verantwortungsvolle Unternehmensführung („good governance“) eine wesentliche Grundvoraussetzung für nachhaltige Wertschöpfung. Unsere zentralen Grundsätze und Überzeugungen gelten für alle Mitarbeiter und sind der Rahmen für unser nachhaltiges Handeln.

Unsere fünf Core Principles

- Unser Kerngeschäft ist das Management versicherbarer Risiken – exzellentes Risikomanagement und Versicherungstechnik sowie aktive Risikostreuung sind unser Anspruch.

- Wir orientieren unser Handeln am Bedarf unserer Kunden und Vertriebspartner – ihnen bieten wir die besten Lösungen durch unser Wissen, unsere Innovationskraft und eine vertrauensvolle Zusammenarbeit.
- Wir steuern unsere Gruppe diszipliniert und wertorientiert – mit an Verbindlichkeiten orientierten Kapitalanlagen und konsequentem Kapitalmanagement.
- Wir nutzen das Führungspotenzial und Wissen der Gruppe – durch Förderung von Vielfalt und Flexibilität und eine verbindende Führungskultur.
- Mit verantwortlichem Handeln schaffen wir nachhaltig Wert – für unsere Kunden und Geschäftspartner, Mitarbeiter, Aktionäre und die Gesellschaft.



Klare Verhaltensregeln für Mitarbeiter und Vermittler stärken das Vertrauen in ERGO und schützen Mitarbeiter und Kunden vor Verstößen und deren Folgen. Aus diesem Grund haben wir die geltenden Gesetze und externen Vorschriften um unternehmenseigene Verhaltenskodizes für Mitarbeiter und den Vertrieb ergänzt, die unsere Vorstellung von integrem Geschäftsverhalten verbindlich festhalten. Externe Dienstleister müssen eine Antikorruptionsvereinbarung unterzeichnen und die Prinzipien des UN Global Compact achten.

Zusätzlich halten wir uns an die freiwilligen Verpflichtungen, die wir mit unserer Muttergesellschaft Munich Re eingegangen sind. Dazu zählen der UN Global Compact, die Principles for Responsible Investment (PRI, Prinzipien für verantwortungsbewusste Kapitalanlage) und die Principles for Sustainable Insurance (PSI, Prinzipien für nachhaltiges Versicherungsgeschäft).



Signatory of:



PSI
Principles
for Sustainable
Insurance

Diese Regelwerke ergänzen spezifische Richtlinien zu verschiedenen Themen wie zum Umgang mit Korruption und anderen Wirtschaftsdelikten. In der ERGO Rahmenrichtlinie „Anti-Fraud-Management“ finden sich Grundsätze und Regelungen, um Wirtschaftsdelikten vorzubeugen, sie aufzudecken und aufzuklären. Wie alle Richtlinien werden auch die Anti-Fraud-Regelungen regelmäßig überprüft und bei Bedarf aktualisiert.

Zur Umsetzung der Richtlinien in internationalen Gesellschaften gibt ERGO Mindeststandards vor. Im Berichtsjahr etwa haben wir für unsere internationalen Tochtergesellschaften einen Mindeststandard zur Bekämpfung von Geldwäsche veröffentlicht.

Zentrale Einheit wacht über die Einhaltung von Vorgaben

Der Bereich Compliance wacht über die Einhaltung von Compliance-Richtlinien sowie Regelwerken und ist Ansprechpartner für das Melden von Gesetzes- oder sonstigen gravierenden Regelverstößen im Unternehmen. Der Leiter berichtet als Chief Compliance Officer direkt an den zuständigen Ressortvorstand der ERGO Group. In den verschiedenen internationalen Gesellschaften arbeiten lokale Compliance Officers auf Basis lokaler Gesetze sowie von Gruppenanforderungen. Sie berichten an die lokalen Geschäftsleitungen und informieren den Bereich Compliance einmal pro Quartal und bei Bedarf auch ad hoc.

Das Reputation and Integrity Committee (RIC) ist ein Bewertungs- und Eskalationsgremium. Es ist zuständig für die Koordination der einheitlichen Aufklärung und Sanktionierung von wesentlichen Verstößen gegen externe und interne Regelungen in der ERGO Group einschließlich ihrer Tochtergesellschaften. Ziel ist die einheitliche Bewertung von (geschäftlichen) Sachverhalten aus der ERGO Group und ihren Tochtergesellschaften, die potenzielle Reputationsrisiken beinhalten oder darstellen. Die Mitglieder des RIC – Leiter verschiedener Unternehmensbereiche wie Compliance, Risiko oder Kommunikation – tagen einmal pro Monat, bei Bedarf auch häufiger.

Eine systematische und umfassende Risikoanalyse bildet die Basis unseres Compliance-Management-Systems. Dafür bewertet der Bereich Compliance die relevanten Risiken in den deutschen Geschäftsbereichen nach einer einheitlichen Methodik und bezieht die jeweiligen Verantwortlichen und Experten im Unternehmen mit ein. Die Ergebnisse fließen in die turnusmäßige Berichterstattung an die Gremien ein. Gleiches geschieht durch die lokalen Compliance-Funktionen der internationalen Tochtergesellschaften.

Verschiedene Wege für das Melden von Verstößen

Compliance-Verstöße werden auf verschiedenen Wegen erfasst. Zum einen führt der Bereich Compliance neben den Berichten der internationalen Compliance Officers eine regelmäßige Abfrage im Innen- und Außendienst in Deutschland durch. Zum anderen haben Mitarbeiter im In- und Ausland selbst die Möglichkeit, sich vertraulich an die Kollegen des Bereichs Compliance bzw. die zuständige (lokale) Compliance-Funktion oder einen unabhängigen externen Ombudsmann zu wenden. Sie können Verstöße auch ihrem direkten Vorgesetzten oder weiteren unabhängigen Einheiten des Unternehmens melden.

Mitarbeiter und externe Dritte – Kunden und Lieferanten genauso wie andere Geschäftspartner – können vermutete Verstöße darüber hinaus im **ERGO Hinweisgeberportal** melden. Die sogenannte Whistleblowing-Plattform ist sowohl über das Intranet als auch öffentlich über unsere Website zugänglich und kann seit 2019 auch von den internationalen Gesellschaften genutzt werden. Jede Meldung wird durch das Unternehmen aufgeklärt und wenn nötig geahndet. Parallel dazu prüft der Bereich Compliance, inwiefern Richtlinien und Prozesse im Konzern verbessert werden können.

Regelmäßige Schulungen

Um Compliance-Verstöße zu verhindern, werden alle Angestellten und Führungskräfte im deutschen Innen- und Außendienst regelmäßig geschult. Beim verpflichtenden Compliance-Online-Training zum Verhaltenskodex lernen die Mitarbeiter die fünf Kernprinzipien unseres Handelns kennen. Zudem werden auch Schulungen zum Verhaltenskodex in den internationalen Tochtergesellschaften durchgeführt.

Digitale Transformation

Wir setzen auf die Chancen der Digitalisierung, um die Erwartungen unserer Kunden zu erfüllen und als Unternehmen nachhaltig erfolgreich zu sein. Unsere Kunden wollen entsprechend ihren individuellen Anliegen versichert sein und exzellent betreut werden. Diesem Wunsch kommen wir mit passgenauen, flexiblen Produkten und Serviceleistungen nach, die über verschiedene Kanäle – off- und online – einfach verfügbar sind.

Dazu nutzen wir künstliche Intelligenz, maschinelles Lernen und Datenanalysen, um unsere Prozesse zu optimieren sowie neue innovative Angebote zu entwickeln. Die digitale Transformation begleiten wir mit der Einführung neuer Arbeitsmethoden im Unternehmen, die Schritt für Schritt die Umsetzungsgeschwindigkeit verbessern und die Unternehmenskultur positiv verändern.

Eigener Geschäftsbereich treibt Transformation voran

Die digitale Transformation wird von ERGO Digital Ventures unter der Leitung unseres Chief Digital Officers gesteuert. Der Bereich bündelt verschiedene Einheiten, deren Bandbreite von der Ideenfindung über die Umsetzung bis hin zum Vertrieb digitaler Lösungen reicht.

Im Geschäftsbereich Advanced Analytics (Datenanalyse) entwickeln unsere Experten spezielle Algorithmen, die wir nutzen, um Prozesse im Unternehmen für unsere Kunden zu verbessern. Das Robotics Competence Center vereint das Fachwissen und die Ressourcen zum Thema intelligente Automatisierung bei ERGO. Die dort entwickelten Software-Roboter (kurz Bots) unterstützen als digitale Assistenten die ERGO Mitarbeiter. Eine eigene Organisationseinheit namens Voice & Conversation entwickelt Sprachassistenten, die von den Kunden gut angenommen werden. So wurde unser Alexa-Skill, über den Kunden eine Auslandsreisekrankenversicherung abschließen können, im Berichtsjahr mit dem Deutschen Exzellenz-Preis ausgezeichnet.

Das ERGO Digital Lab untersucht Trends im Bereich der neuen Technologien für den Einsatz im Versicherungsgeschäft (Insurance-Technologie, kurz: Insurtech) auf Relevanz und Geschäftspotenzial für ERGO. In der Digital Factory arbeiten Projektteams von Experten unterschiedlicher Disziplinen mit agilen Methoden an der digitalen Weiterentwicklung des Versicherungsgeschäfts, etwa für die digitale Regulierung von Schadensmeldungen.



Mehr als
50 aktive Bots
verarbeiten über
50.000 Vorgänge pro Monat.



Drei Fragen an Fabian Stolz,

Leiter des Robotics Competence Center, ERGO Digital Ventures

Was genau sind Bots?

Bots sind Software-Roboter, die als digitale Assistenten unsere Mitarbeiter unterstützen. Sie übernehmen einfache Routineaufgaben und automatisieren unsere Prozesse. Dadurch haben unsere Mitarbeiter mehr Zeit für komplexe Kundenanliegen und unsere Kunden sind zufriedener.

Wie unterstützen Bots die Mitarbeiter in der Schadensbearbeitung?

Hagelschäden beispielsweise betreffen zeitgleich sehr viele Versicherte. Unser Hagel-Bot sammelt automatisch alle Schadensmeldungen, prüft die Schadens- und Vertragsdaten und beauftragt einen Kfz-Sachverständigen oder eine Partnerwerkstatt. So werden Schäden schneller bearbeitet.

Was sind die neuesten Entwicklungen im Robotics Competence Center?

Aktuell arbeiten wir daran, die Zusammenarbeit von Bots und künstlicher Intelligenz zu verbessern. Auf diese Weise haben wir bereits die Leistungsprüfung beim Krankentagegeld optimiert.

Die Angebote der Plattform **innosure.me** und der digitale Kfz-Versicherer nexible erweitern als Pioniere unsere Produktpalette um innovative digitale Versicherungslösungen. So etabliert sich nexible immer weiter als ERGOs rein digitaler Versicherer. Auf **innosure.me** bringen wir Produktinnovationen schnell und einfach auf den Markt, um zu testen, ob für diese eine Nachfrage besteht.

ERGO Mobility Solutions gestaltet gemeinsam mit Partnern die Mobilität der Zukunft mit und hat unter anderem eine Beteiligung an Ridecell auf den Weg gebracht, einem Plattformanbieter für Mobilitätsdienstleistungen. Darüber können Autohersteller, Mobilitätsanbieter oder Flottenbetreiber eigene Mitfahr- und Carsharing-Dienste einführen und die Auslastung der Fahrzeuge optimieren.

Chancen verantwortungsvoll nutzen

Künstliche Intelligenz (kurz KI) bietet viel Potenzial, Produkte und Services zu verbessern. Gleichzeitig ist uns bewusst, dass die wachsenden Einsatzmöglichkeiten auch Risiken bergen können. Wir setzen uns für den sorgsamsten Umgang mit Daten ein. Deshalb haben wir unternehmenseigene **Leitplanken** definiert, die festlegen, wie wir künstliche Intelligenz und die zugrundeliegenden Daten verwenden. Wir orientieren uns bei der Entwicklung von KI-Anwendungen an den Grundwerten unseres Verhaltenskodex und berücksichtigen soziale Faktoren. Gleichzeitig verpflichten wir uns zu höchster Sorgfalt und hohen Datenschutzstandards beim Umgang mit Daten.

Unser Ziel: Mitarbeiter für digitale Innovation begeistern

ERGO ist überzeugt, dass digitale Transformation auf lange Sicht nur gelingen kann, wenn sich auch Arbeitsweise und Unternehmenskultur verändern. Dafür fördern wir gezielt agile Arbeitsmethoden in unserem breiten Angebot zur Weiterbildung. Mit verschiedenen Angeboten wollen wir Mitarbeiter für digitale Innovation begeistern, etwa mit dem Schulungsformat digital.compact zu verschiedenen Digitalisierungsthemen oder Veranstaltungen wie dem digital.morning. Bei dieser monatlichen Veranstaltung, die per Livestream übertragen wird, spricht unser Chief Digital Officer mit internen und externen Referenten über Digital- und Transformationsthemen von ERGO. Im Berichtsjahr haben wir zudem das Programm „transformation@ergo“ gestartet, das die Mitarbeiter über die digitale Arbeitswelt informiert. Die Mitbestimmungsgremien begleiten den Veränderungsprozess.

Datenschutz

> GRI 103-1, 103-2, 103-3

Viele unserer Kunden vertrauen uns personenbezogene Daten an, wenn wir sie versichern. Der Schutz dieser Daten hat bei ERGO hohe Priorität. Wir erheben Daten transparent und nur, soweit sie für das jeweilige Anliegen erforderlich sind. Die Umsetzung der gesetzlichen Anforderungen ergänzen unternehmenseigene Leitlinien und freiwillige Selbstverpflichtungen der Branche.

Die Leitlinie Datenschutz regelt den Umgang mit allen personenbezogenen Daten, die von ERGO verarbeitet werden. Verschiedene weitere Richtlinien zum Thema Datenschutz ergänzen und konkretisieren diese Vorgaben. Damit stellen wir ein hohes einheitliches Datenschutzniveau über die verschiedenen Organisationsbereiche sicher. Maßnahmen dazu legen wir in unserem Datenschutz- und Informationssicherheitskonzept fest.

Fragen oder Beschwerden von Kunden rund um das Thema Datenschutz in Deutschland werden von den zuständigen Organisationseinheiten bearbeitet. Der ERGO Datenschutzbeauftragte und das Team Datenschutz unterstützen die Mitarbeiter dabei und beraten bei den datenschutzrechtlichen Fragen. Für die internationalen Gesellschaften gilt das jeweilige lokale Datenschutzrecht, in Europa zusätzlich die Datenschutzgrundverordnung. Verantwortlich für die Einhaltung des Datenschutzes ist stets die Geschäftsleitung der jeweiligen Unternehmen.

Kontinuierliche Schulungen für alle Mitarbeiter

Um die Einhaltung der Datenschutzvorgaben durchgängig sicherzustellen, werden die Mitarbeiter regelmäßig geschult. Zu den Maßnahmen zur Sensibilisierung der Bedeutung von Datenschutz zählen auch verpflichtende Onlineschulungen für alle Mitarbeiter zum sicheren Umgang mit Informationen und Technik. In Ergänzung dazu informieren wir die Mitarbeiter mit Postern, Flyern und anderen Publikationen über den verantwortungsvollen Umgang mit Daten.

Auch zur IT-Security führt ERGO regelmäßig Schulungen durch und hält mit anschaulichen Informationsangeboten das Bewusstsein für die Bedeutung von Datenschutz und Datensicherheit wach. So veranstaltet ERGO beispielsweise sogenannte Live-Hackings, bei denen IT-Sicherheitsexperten demonstrieren, wie Internetkriminelle vorgehen, um an Daten zu gelangen. Die Palette der Medien und Maßnahmen wird kontinuierlich erweitert, etwa um Tipps, Rätsel und Videos, die allen Mitarbeitern zur Verfügung gestellt werden.

Menschenrechte

> GRI 103-1, 103-2, 103-3, 412-3, 414-1

Die Menschenrechte zu schützen, ist ein selbstverständlicher Bestandteil unserer wertorientierten Unternehmensführung. Diese Verpflichtung kommt in der Grundsatz-erklärung zu Menschenrechten von Munich Re zum Ausdruck und gilt auch für ERGO. Wir bekennen uns zur Achtung der Menschenrechte, wie sie in den UN-Prinzipien für Wirtschaft und Menschenrechte, der Internationalen Menschenrechtscharta, dem UN Global Compact und in der Erklärung der Internationalen Arbeitsorganisation über grundlegende Prinzipien und Rechte bei der Arbeit festgeschrieben sind.

Zudem haben wir uns den Principles for Sustainable Insurance (PSI, Prinzipien für nachhaltiges Versicherungsgeschäft) sowie den Principles for Responsible Investment (PRI, Prinzipien für verantwortungsbewusste Kapitalanlage) verpflichtet.

Wahrung der Menschenrechte im Unternehmen

Zur Wahrung der Menschenrechte und der Reduzierung von Risiken einer Verletzung verfolgt ERGO gezielte Maßnahmen. Dies gilt im Versicherungsgeschäft und in der Kapitalanlage genauso wie in der Beschaffung und bei Mitarbeitern.

Entsprechend unserer Verpflichtung zu den Principles for Sustainable Insurance (PSI) haben wir die Beachtung von Environmental-, Social- und Governance-Kriterien (ESG, Umwelt, Soziales und Unternehmensführung) als Standard-element im Entwicklungsprozess neuer Produkte verankert. Auch bei der Zeichnung von Risiken und der Kapitalanlage fließt die Bewertung von ESG-Aspekten einschließlich der Menschen- und Arbeitsrechte systematisch ein.

Den Rahmen für unseren nachhaltigen und menschenrechtskonformen Investmentansatz bei Kapitalanlagen bilden die Principles for Responsible Investment (PRI) und die gruppenweit gültige Richtlinie für verantwortungsvolle Investments.

↳ Nachhaltigkeit im Geschäft

Von externen Dienstleistern erwartet ERGO, dass sie diese Werte teilen. Daher muss jeder Dienstleister vor der Zusammenarbeit einen Selbstauskunftsbogen ausfüllen, sich zur Einhaltung der Prinzipien des Global Compact verpflichten und unserer Antikorruptionsvereinbarung zustimmen.

Vermutete oder tatsächliche Menschenrechtsverstöße zählen als Verstöße gegen unseren Verhaltenskodex. Sie können von internen wie externen Betroffenen über die verschiedenen Meldewege wie z. B. das **ERGO Hinweisgeberportal** im Internet gemeldet werden.

↳ Verantwortungsvolle Unternehmensführung



Nachhaltigkeit im Geschäft

- Kundenorientierung und -zufriedenheit
- Nachhaltige Produkte
- Nachhaltige Kapitalanlagen



Langfristige Perspektiven: Nachhaltigkeit im Geschäft

Wir begleiten unsere Kunden in jeder Lebensphase. Unsere Aufgabe dabei ist es, aktuelle und zukünftige mögliche Risiken abzuschätzen, zu berechnen und vor allem abzusichern. Dabei orientieren wir uns konsequent an den Bedürfnissen unserer Kunden und beziehen ökologische und soziale Faktoren in unser Geschäft ein.

Kundenorientierung und -zufriedenheit

> GRI 102-12, 103-1, 103-2, 103-3, 417-1

Eine starke Kundenbeziehung ist die Basis unserer Geschäftstätigkeit. Denn Versicherte, die zufrieden mit unserem Angebot sind, bleiben bei ERGO und empfehlen uns weiter. Ob privat oder geschäftlich – je besser wir die Bedürfnisse unserer Kunden kennen, umso passgenauer können wir ihnen Sicherheit und Vorsorge bieten. Deshalb stehen wir im ständigen Austausch mit ihnen und legen großen Wert auf eine hohe Qualität in der Beratung unserer Vermittler.

Um unseren Kunden den Zugang zu unseren Produkten und Services so einfach wie möglich zu machen, bauen wir unser digitales Angebot ständig weiter aus und arbeiten

intensiv daran, unseren Kunden online, offline, intuitiv und effizient den Zugang zu unseren Produkten und Services zu ermöglichen. Unser Ziel ist es, ihnen ein nahtlos ineinandergreifendes Kundenerlebnis zu bieten. Gleichzeitig legen wir großen Wert auf klare Kommunikation, eine hohe Beratungsqualität, transparente und leicht zugängliche Produkte sowie zahlreiche Feedbackangebote.

Feedback sorgt für Verbesserungen

Als Teilnehmer unserer Onlinecommunity, der ERGO Kundenwerkstatt, oder im ERGO Kundenbeirat genauso wie im direkten Austausch über unsere zahlreichen Social-Media-Plattformen können Kunden mit ihren Anregungen und ihrer Kritik das Unternehmen mitgestalten. Wir nutzen zusätzlich ein User Experience Lab, um direktes Feedback zu neuen Produkten oder unserem Onlineauftritt einzuholen. Unsere Abteilung Market Management befragt

Kunden systematisch an zahlreichen Kontaktpunkten. Genauso werden einzelne Kundenbeschwerden erfasst und ausgewertet. Alle Rückmeldungen bilden die Grundlage für Verbesserungen in den verschiedenen Bereichen.

Damit unsere Kunden genau wissen, welche Leistungen sie von uns bekommen, legen wir Wert auf Verständlichkeit und Klartext. Dafür haben wir mit Hilfe externer Experten eigene Verständlichkeitsstandards entwickelt und Briefe, Vertragsunterlagen sowie Produktinformationen umfassend überarbeitet. Unsere Mitarbeiter können darüber hinaus mit Hilfe einer eigenen Software, in der die Anforderungen der Verständlichkeitsstandards hinterlegt sind, Texte auf Verständlichkeit prüfen und Verbesserungsvorschläge erhalten.

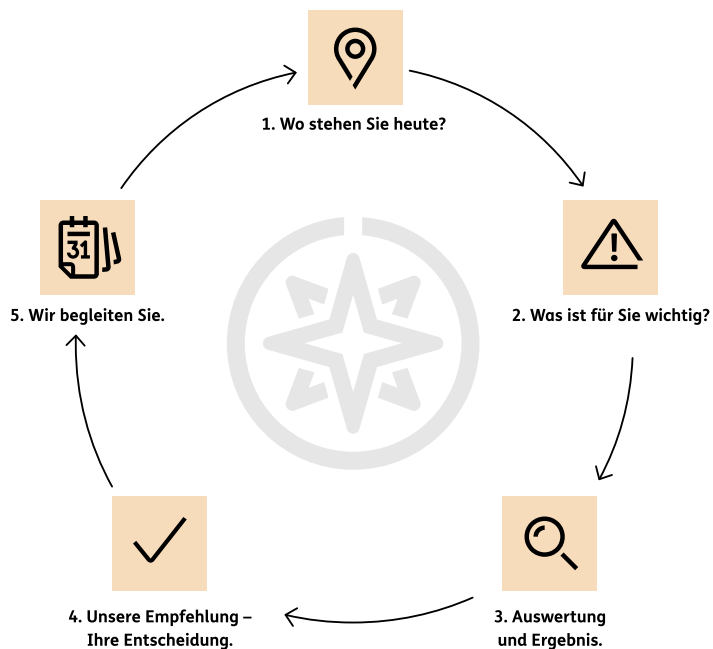
9.623

durchgeführte Interviews und 29 durchgeführte Umfragen in der ERGO Kundenwerkstatt.

Hohe Qualitätsstandards in der Beratung

Die ERGO Beratung und Vertrieb AG steuert unseren Vertrieb in Deutschland. Mehr als 7.500 hauptberufliche selbstständige Vertriebspartner bieten Versicherungen, Vorsorgeprodukte und Serviceleistungen an und informieren Kunden entsprechend ihres individuellen Bedarfs. Wir geben unseren Vertriebspartnern die technischen Tools an die Hand, die sie brauchen, um Kunden bestmöglich zu versichern. In Deutschland beraten sie Kunden nach einem standardisierten Beratungsansatz („ERGO Kompass“), der individuellen Bedarf und Wünsche erfasst und so flächendeckend eine hohe Beratungsqualität sicherstellt.

Der standardisierte Beratungsansatz der ERGO



Weiterbildung wird bei ERGO auch im Vertrieb großgeschrieben: Unsere Vermittler können ein breites Angebot an Schulungen zur Stärkung ihrer Service- und Beratungskompetenz nutzen. ERGO hält sich an den Verhaltenskodex für den Vertrieb von Versicherungsprodukten des Gesamtverbands der Deutschen Versicherungswirtschaft und beteiligt sich außerdem an dessen Initiative „Gut beraten – Die Weiterbildung der Versicherungsvermittler in Deutschland“.

Insgesamt

31.206

Weiterbildungstage unserer angestellten und selbstständigen Vermittler

85 gute bis sehr gute Bewertungen haben Produkte und Services von ERGO in Deutschland 2019 von unabhängigen Zeitschriften und Rating-Agenturen erhalten.

Um die Beratungsqualität zu überprüfen, beauftragt ERGO regelmäßig Testkunden. Ein eigener Verhaltenskodex für unsere selbstständigen Vertriebspartner hält alle Werte fest, die für uns die Grundlage einer vertrauensvollen Kundenbeziehung und einer erfolgreichen Zusammenarbeit zwischen Unternehmen und Vertriebspartner bilden.

Externe Ratings und Bewertungen unterstreichen die Qualität unserer Produkte. Wir scheuen uns auch nicht, in Zusammenarbeit mit einem externen Dienstleister das

Feedback unserer Kunden zu Produkten, Vermittlung und Service auf unserer Website transparent zu machen. Dazu werden Kunden nach Vertragsabschluss befragt, ein unabhängiger Dienstleister überprüft die Bewertungen und schaltet sie frei. 2019 erhielten wir so über 650.000 Kundenbewertungen.

Nachhaltige Produkte

> GRI 103-1, 103-2, 103-3, 203-1

Unser Angebot an Versicherungslösungen folgt den Bedürfnissen unserer Kunden und bietet Antworten auf die Veränderungen und Entwicklungen in unserer Gesellschaft. Als Versicherer betreffen uns die Herausforderungen des Klimawandels und Schäden durch klimatisch bedingte Naturkatastrophen unmittelbar. Gleichzeitig ergeben sich durch die Energiewende genauso wie durch die technologische Entwicklung neue Geschäftschancen, die wir nutzen.

Wir berücksichtigen Aspekte der Nachhaltigkeit in unserer Produktgestaltung und bei der Zeichnung von Risiken, bieten Versicherungsschutz nach sozialen Kriterien an und unterstützen Verbraucher bei einem nachhaltigen Lebensstil.

Systematische Integration nachhaltiger Aspekte

Wir haben uns den Principles for Sustainable Insurance (PSI, Prinzipien für nachhaltiges Versicherungsgeschäft) verpflichtet und halten in unserem Verhaltenskodex die Beachtung von ESG-Kriterien für nachhaltiges Wirtschaften für alle Mitarbeiter fest. Ihre Berücksichtigung ist ein fester

Bestandteil bei der Entwicklung von Produkten in unserem Tarifgeschäft. Dazu zählen der Schutz der Umwelt, die Wahrung sozialer Standards sowie eine verantwortungsvolle Unternehmensführung. An den Standorten mit zertifiziertem Umweltmanagement prüft die zuständige Organisationseinheit zusätzlich die Auswirkungen unserer Produkte und Dienstleistungen auf die Umwelt.

Was sind ESG-Aspekte?

ESG ist die Abkürzung für Environmental, Social und Governance. Die Aspekte beschreiben nachhaltige Ziele und umfassen etwa:



- Im Umweltbereich: die Vermeidung von CO₂-Emissionen, ein sparsamer Verbrauch von Ressourcen und die Vermeidung von Umweltschäden.



- Im Bereich Soziales: die Wahrung von Menschen- und Arbeitsrechten, Gleichberechtigung, Gesundheitsschutz.



- Im Bereich Governance: eine verantwortungsvolle Unternehmensführung, Dialog mit Interessengruppen, transparente Berichterstattung.

Auch bei der Risikoprüfung und -einschätzung für individuellen Versicherungsschutz (sog. „Underwriting“) berücksichtigt ERGO die ESG-Kriterien. Dabei orientieren sich unsere Underwriter der verschiedenen Sparten an unterschiedlichen

Positionspapieren und Zeichnungsrichtlinien für besonders sensible Themen, wie etwa Fracking oder Bergbau. Die Positionspapiere und Richtlinien werden regelmäßig überprüft und wenn notwendig um neue Themenbereiche ergänzt.

Für einige Bereiche schließen wir Versicherungsschutz explizit aus. So hält eine eigene gruppenweite Richtlinie fest, dass ERGO keine Unternehmen versichert, die geächtete Waffen (Streumunition und Landminen) herstellen, damit handeln oder diese transportieren. Darüber hinaus haben wir uns als Gruppe entschieden, bis auf wenige Ausnahmen den Bau und Betrieb neuer Kohlekraftwerke und -minen nicht mehr zu versichern. 2019 wurde gruppenweit der Abbau von Ölsanden und verwandter Infrastruktur ausgeschlossen.

Mit der Bewertung reputationsrelevanter Risiken aus unserem Geschäft, die auch aufgrund von ESG-Kriterien entstehen können, befasst sich das Reputations- und Integritätskomitee (RIC) bei ERGO. Auf Veranlassung des Vorstands oder einzelner Fachbereiche führt das RIC eine objektive und einheitliche Bewertung des Sachverhalts durch und empfiehlt den Verantwortlichen angemessene und einheitliche Maßnahmen zum Umgang mit dem jeweiligen Fall.

Umweltschutz, grüne Energien und mehr

Mit unseren Produkten und Serviceleistungen unterstützen wir Kunden, die nachhaltig leben wollen. Beispiel Mobilität: Für den wachsenden Markt von Elektro- und Hybridfahrzeugen bietet ERGO in der Kfz-Versicherung das Modul Elektro Plus an. Kunden in Österreich profitieren von einer speziellen **Fahrradversicherung**, die europaweit greift.

Wir versichern Betriebe im Rahmen unserer Haftpflichtversicherung gegen Umweltschäden und beraten sie gleichzeitig, um Schäden vorzubeugen. Unsere Versicherung für Wohngebäude schließt eine umweltfreundliche Sanierung ein. Wer Haus und Hof bei Unwetter frühzeitig sturmfest machen möchte, kann unseren SMS-Unwetterservice nutzen. Verbraucher finden vielfältige Tipps für umweltfreundliches Verhalten auf unserer Website.



Nachhaltige Produkte kennzeichnet ERGO mit einem speziellen Icon. So erkennen Kunden nachhaltige Angebote auf den ersten Blick.

Die Energiewende hin zu erneuerbaren Energien begleitet ERGO mit Versicherungen für Photovoltaik- und Solaranlagen, die auch einen Minderertrag bei geringer Sonneneinstrahlung einschließen. Auch Schäden an Windenergie-, Wasserkraft- und Biogasanlagen sichern wir ab.

Nachhaltig zu wirtschaften bedeutet für uns auch, zweckmäßige Lösungen für neue Risiken zu entwickeln. Mit der **ERGO Cyber-Versicherung** können sich beispielsweise Geschäftskunden vor den finanziellen Folgen von Viren, Datenverlusten und anderen Risiken im Netz schützen. Unsere **DAS Cyberbullying Versicherung** in Spanien unterstützt junge Internetnutzer und ihre Eltern dabei, gegen virtuelle Schikanen, Belästigungen oder Identitätsdiebstahl vorzugehen.



Zugang zu Versicherungsschutz ermöglichen

In Indien vertreibt das deutsch-indische Gemeinschaftsunternehmen HDFC ERGO im ländlichen Bereich Mikroversicherungen wie Kranken-, Unfall- und Feuerversicherungen. Die Angebote sind auf die finanzielle Situation und die Lebensumstände der Menschen vor Ort zugeschnitten. Im

Auftrag der indischen Regierung brachte HDFC ERGO 2010 als erstes privates Versicherungsunternehmen eine Wetterversicherung für Ernteausfälle auf den Markt, die sich insbesondere an Kleinbauern richtet. Seit 2018 bietet der Versicherer auch eine günstige Krankenhaustagegeld-Versicherung für Geringverdiener an. Bei unserem Krankenversicherer DKV Seguros in Spanien können sich Familien

ebenfalls für einen günstigen Monatsbeitrag einen Basischutz für die Gesundheitsversorgung von bis zu acht Familienmitgliedern sichern.

Nachhaltige Kapitalanlagen

> GRI 103-1, 103-2, 103-3

Wir sind überzeugt: Kapital nachhaltig anzulegen, minimiert langfristig Risiken. Denn unser Ziel ist es, unsere Verpflichtungen gegenüber unseren Kunden jederzeit erfüllen zu können. Daher unterliegen alle Entscheidungen hohen Sicherheitsanforderungen, wobei in die Auswahl der Anlagen gruppenweit auch ESG-Kriterien einbezogen werden. Mit unseren Investitionen in Zukunftstechnologien, erneuerbare Energien und nachhaltige Infrastruktur leisten wir einen Beitrag zum Klimaschutz.

Systematische Integration nachhaltiger Kriterien

Verantwortlich für das Investment Management von Munich Re – und damit auch für das der ERGO – ist der Chief Investment Officer (CIO). Den Großteil der Kapitalanlagen der Gruppe – Erst- und Rückversicherung – verwaltet der gemeinsame Vermögensverwalter MEAG.

Wir haben uns den Principles for Responsible Investment (PRI) verpflichtet. Die Initiative will zu einem besseren Verständnis der Wirkung von Investitionen auf Umwelt-, Sozial- und Governance-Themen beitragen und die Unterzeichner bei der Integration nachhaltiger Aspekte in ihre Investitionsentscheidungen unterstützen.



Drei Fragen an Anke Schaks,

Bereichsleiterin ERGO Investmentprodukte
und Geschäftsführerin der MEAG

Warum bietet ERGO nachhaltige Investment- produkte an?

Wir wollen unseren Kunden ermöglichen, auch bei ihrem privaten Vermögensaufbau von unserer nachhaltigen Anlagestrategie zu profitieren. Beispielsweise mit dem Aktienfonds MEAG Nachhaltigkeit und dem Mischfonds MEAG FairReturn, die beide in verantwortungsbewusst handelnde Unternehmen und Wertpapiere investieren.

Für welche Kunden sind diese Produkte interessant?

Für alle Anleger, die mit gutem Gewissen anlegen wollen, ohne auf gute Renditechancen zu verzichten. Die Anlage nach nachhaltigen Kriterien kann Risiken auf lange Sicht reduzieren.

Müssen Kunden bei einer nachhaltigen Anlage auf Ertrag verzichten?

Unsere Erfahrung und viele unabhängige Studien zeigen einen positiven Zusammenhang zwischen nachhaltigen Investitionsstrategien und dem Ertrag. Mit Fonds, die Kapital mit Rücksicht auf Umwelt und Gesellschaft anlegen, lässt sich ein attraktiver Wertzuwachs erzielen.

Den Rahmen für unsere nachhaltige Kapitalanlage bildet die Responsible Investment Guideline der Gruppe. Ein umfangreiches Steuerungssystem stellt sicher, dass wir unsere Verpflichtungen gegenüber unseren Kunden jederzeit und langfristig erfüllen.

Die Steuerung unserer Investitionen basiert auf drei Säulen:

1. Systematische Integration von ESG-Kriterien
2. Förderung von erneuerbaren Energien
3. Definierte Ausschlusskriterien

Für die systematische Auswahl von Anlagen nach ESG-Kriterien setzen wir auf die Daten von MSCI, einem führenden Anbieter von Nachhaltigkeitsanalysen und -ratings. Unser Ziel: unser Kapital über alle Anlageklassen hinweg so nachhaltig wie möglich anzulegen. 2019 gelang dies bereits für über 80 Prozent des gesamten Portfolios von Munich Re.

Die Vermögensmanager der MEAG werden zu den ESG-Anforderungen besonders geschult. Sie arbeiten kontinuierlich daran, ESG-Kriterien über alle Anlageformen hinweg stärker zu integrieren und den Anteil nachhaltiger Anlagen so weiter zu steigern. Darüber hinaus unterstützen wir mit gezielten Investments die Wende hin zu erneuerbaren Energien und legen Kapital in zunehmendem Maße in internationale Infrastrukturprojekte wie Solarstromanlagen oder Windparks an.

Mit den professionell gemanagten Fonds der MEAG ermöglichen wir auch unseren Kunden, ihr Geld gezielt in Unternehmen anzulegen, die langfristig und verantwortungsbewusst wirtschaften – etwa mit den Fonds MEAG Nachhaltigkeit, MEAG FairReturn und MEAG EM Rent Nachhaltigkeit.

Klare Ausschlusskriterien

Die Richtlinie hält auch fest, welche Themenfelder für eine Kapitalanlage für uns bewusst nicht in Frage kommen. So hat sich die Gruppe entschieden, nicht in Unternehmen zu investieren, die geächtete Waffen herstellen, vertreiben oder transportieren. Auch Investitionen in Rohstoffe, die als Lebensmittel dienen, sind ausgeschlossen. Genauso investieren wir nicht in Unternehmen, die mehr als 30 Prozent ihres Ertrags aus dem Abbau oder der Verstromung von Kohle erzielen, oder in Unternehmen, die mehr als 10 Prozent ihres Ertrags aus dem Abbau von Ölsanden generieren. Für eine Reihe von weiteren sensiblen Themenfeldern wie Fracking oder den Erwerb von landwirtschaftlich genutzten Flächen gelten besondere Positionspapiere und Checklisten.

Mit dem Beitritt von Munich Re zur „Net-Zero Asset Owner Alliance“ im Januar 2020 haben wir uns verpflichtet, die CO₂-Emissionen unseres Anlageportfolios bis 2050 auf netto null zu reduzieren. Damit wollen wir dazu beitragen, den globalen Temperaturanstieg auf 1,5°C zu begrenzen.



Umwelt- und Klimaschutz

- Klimaneutraler Geschäftsbetrieb
- Umweltbewusstsein stärken



Umwelt- und Klimaschutz: unser ökologischer Fußabdruck

Der nachhaltige Schutz von Umwelt und Klima ist für ERGO eine Investition in die Zukunft. Insbesondere die Herausforderungen des Klimawandels mit zunehmenden Schäden treffen unser Geschäft direkt. Deshalb wollen wir als Unternehmen einen Beitrag zu Umwelt- und Klimaschutz, Ressourcenschonung und dem Erhalt von Ökosystemen leisten. Mit einem gruppenweiten Umweltmanagement setzen wir diese Ziele auch im eigenen Betrieb um.

Klimaneutraler Geschäftsbetrieb

> GRI 103-1, 103-2, 103-3, 303-1

Als Dienstleistungsunternehmen sind unsere direkten Umweltauswirkungen begrenzt, da wir kein energie- und materialintensives Geschäftsmodell haben. Wir engagieren uns auf den Gebieten, die wir konkret und positiv beeinflussen können, und wollen CO₂-Emissionen genauso wie den Verbrauch von Energie und anderen Ressourcen so gering wie möglich halten. Nicht vermeidbare CO₂-Emissionen gleichen wir durch den Kauf von Zertifikaten aus. Seit 2015 haben wir unseren Geschäftsbetrieb in der gesamten Gruppe klimaneutral gestellt und tragen so aktiv zum Klimaschutz bei.

Das gruppenweite Ziel, unsere CO₂-Emissionen im Vergleich zum Jahr 2009 bis zum Jahr 2020 um 35 Prozent zu reduzieren, hat ERGO bereits übertroffen.

Um
48,3

Prozent konnten die CO₂-Emissionen pro Mitarbeiter seit 2009 gesenkt werden.

Gruppenweites Umweltmanagement

Seit 2010 haben wir eigene Umweltleitlinien. Darin bekennen wir uns zu unserer Verantwortung für den Umwelt- und Klimaschutz, ebenso wie zur aktiven Förderung des Umweltbewusstseins unserer rund 27.000 Mitarbeiter.

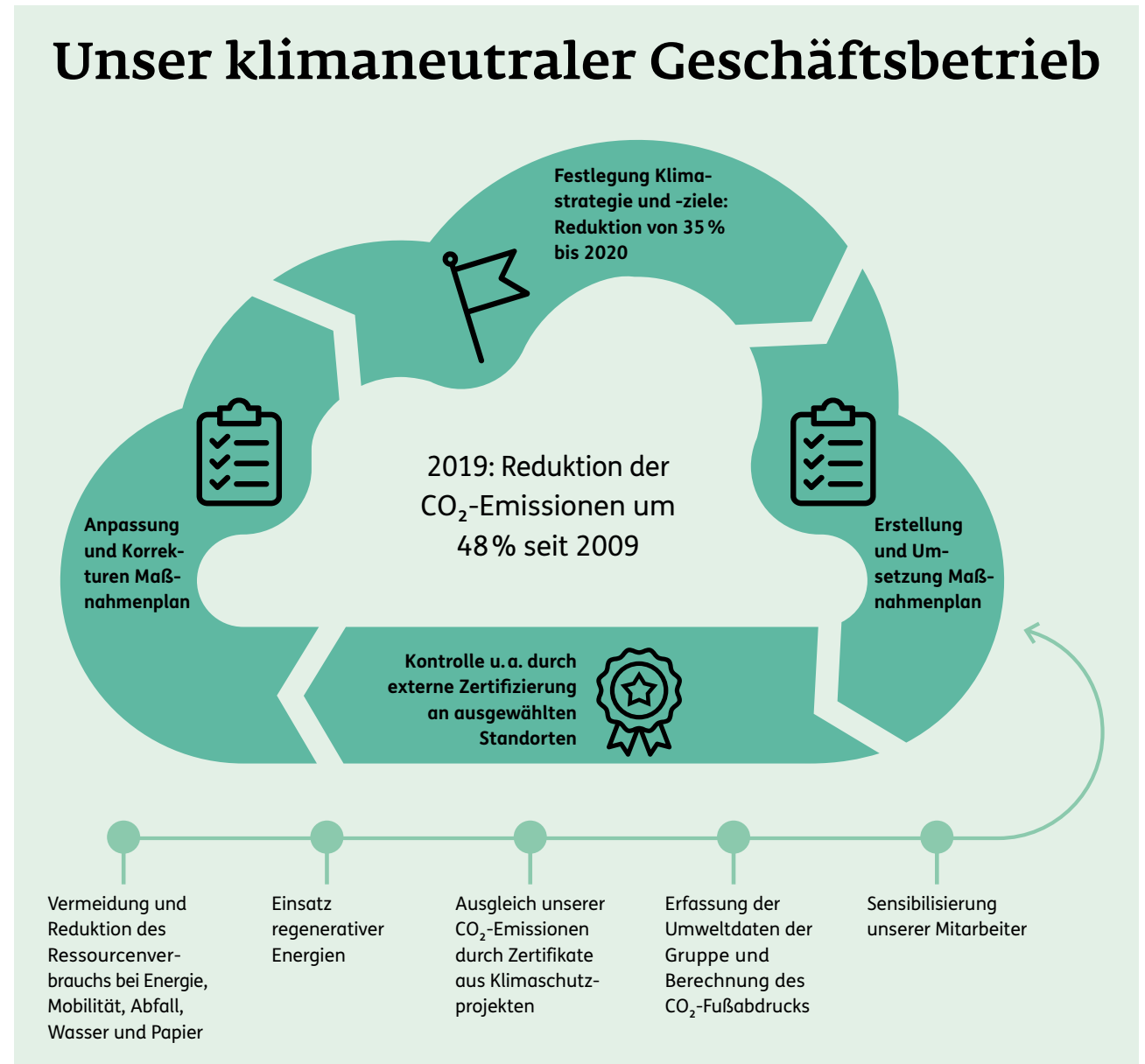
Die Umsetzung unserer Umwelt- und Klimaschutzstrategie wird seit 2012 durch ein einheitliches und verbindlich gültiges Umweltmanagementsystem überwacht, doku-

mentiert und bewertet. Unsere großen Standorte in Deutschland und Spanien lassen wir zudem von einem unabhängigen Umweltgutachter gemäß den Standards der Umweltnorm DIN ISO 14001 zertifizieren. 45,8 Prozent unserer Mitarbeiter arbeiten an Standorten, die den hohen Anforderungen der Umweltzertifizierung ISO 14001 entsprechen.

Wir ermitteln die CO₂-Emissionen in einem jährlichen Turnus aus Energie-, Papier- und Wasserverbrauch, Geschäftsreisen und Abfällen. Auf dieser Basis berechnen wir unseren ökologischen Fußabdruck nach international anerkannten Methoden und Umrechnungsfaktoren wie z. B. dem GHG-Protokoll. Zudem entwickeln wir Maßnahmen, um den Ressourcenverbrauch weiter zu verringern.

An unseren ISO 14001 zertifizierten Standorten erstellen wir umfangreiche Umweltprogramme in Form von „Ziele-Maßnahmen-Katalogen“. Diese beziehen wesentliche Umweltaspekte von Produkten, Dienstleistungen und Umweltauswirkungen des Geschäftsbetriebs ein.

Die Verantwortung für die gruppenweite Umweltstrategie und das Umweltmanagementsystem liegt im Bereich Allgemeine Dienste. Die Umweltmanager des Ressorts erarbeiten die Umweltstrategie, in deren Rahmen die zuständigen Fachbereiche eigenverantwortlich Maßnahmen entwickeln und umsetzen. Sie werden dabei von den Umweltmanagern beraten und im Rahmen des Umweltmanagements überprüft. Je nach Größe der internationalen Gesellschaften sind lokale Umweltmanager für das Erreichen der Umweltziele und die Realisierung der damit verbundenen Maßnahmen zuständig.



Ausgleich unserer CO₂-Emissionen durch Zertifikate aus Klimaschutzprojekten

Die ERGO Group arbeitet seit Ende 2015 CO₂-neutral. Unvermeidbare CO₂-Emissionen kompensieren wir nach Abzug des Ökostroms durch den Kauf von CO₂-Zertifikaten. Im Jahr 2019 wurden Zertifikate für 58.205 Tonnen CO₂ gekauft. Bei der Auswahl legen wir Wert darauf, dass neben der Vermeidung von CO₂-Emissionen auch positive Effekte auf die örtliche Infrastruktur und Bevölkerung erzielt werden. Folgende Projekte haben wir auf diese Weise im Berichtsjahr unterstützt:

Förderung der Verbreitung energieeffizienter Kochöfen in der Region Kampala, Uganda

Durch die Nutzung energieeffizienter Kochöfen anstelle der traditionellen offenen Feuerstellen werden bis zu

50 Prozent weniger Brennstoffe benötigt. Die verbesserten Kochherde reduzieren auch die Rauchbelastung im Haushalt und tragen damit zum Gesundheitsschutz bei. So sparen die Nutzer Geld, es werden weniger klimaschädliche Abgase ausgestoßen und die Abholzungsrate der Wälder wird reduziert.

Betrieb der Windkraftanlage in der Provinz Shandong, China

Die 33 Windräder in der Provinz Shandong liefern bis zu 100.000 Megawattstunden sauberen Strom pro Jahr und können 76.500 Haushalte versorgen. So schafft der Windpark nicht nur neue Arbeitsplätze, sondern trägt auch dazu bei, Treibhausemissionen und die Schadstoffbelastung der Luft zu reduzieren.



Energieeffiziente Technik und schonender Ressourcenverbrauch

Im Berichtsjahr konnten wir den Anteil an Ökostrom an unseren internationalen Standorten weiter steigern und die Datenerfassung ausweiten. Gruppenweit haben wir im Berichtsjahr bereits 70,7 Prozent der benötigten Elektrizität aus erneuerbaren Quellen bezogen (2018: 67,4 Prozent). Diesen Anteil wollen wir, wo möglich, weiter steigern.

In den letzten Jahren haben wir insbesondere in energieeffiziente Gebäudetechnik wie z. B. LED-Beleuchtung oder sparsame Spültechnik in den Küchen investiert, um den Strom- und Wasserverbrauch zu senken. An den Standorten

Düsseldorf und Köln werden Strom, Wärme und Kälte durch energieeffiziente Blockheizkraftwerke produziert und auf kurzem Wege in die Bürogebäude geleitet.

Den Energieverbrauch in der IT senken wir durch den regelmäßigen Austausch von Geräten. Die Ausweitung digitaler Kommunikation reduziert unseren Papierverbrauch. Auch im Einkauf von Büromitteln setzen wir auf umweltfreundliche Produkte: Sie werden im Katalog besonders hervorgehoben. Im Berichtsjahr machten umweltfreundliche Produkte 60,6 Prozent des Bestellwerts aus dem Büromittelkatalog aus.

Reisen sollen möglichst vermieden und durch Telefon- oder Videokonferenzen ersetzt werden. Unseren Fuhrpark stellen

wir schrittweise auf treibstoffsparende Pkw-Modelle um. Um den Benzinverbrauch zu reduzieren, verpflichten wir unsere Dienstwagenfahrer in Deutschland zur Teilnahme an Eco-Fahrtrainings. Der sukzessive Ausbau von E-Ladestationen an einigen Standorten, die teilweise auch öffentlich genutzt werden können, unterstützen die Elektromobilität.

Wir fördern die klimaneutrale Fahrt mit dem Fahrrad zur Arbeit durch eine entsprechende Infrastruktur, wie überdachte und abschließbare Stellplätze, Reparatursets, Solarpumpe, Duschen und Umkleieräume, und laden die Autofahrer zur Bildung von Fahrgemeinschaften ein. Unseren Mitarbeitern in Deutschland bieten wir zudem günstige Konditionen für das Leasing von Fahrrädern an.



Drei Fragen an Martina Ermecke,

Leiterin von ERGO Mobility Management
Deutschland

Welche Maßnahmen der ERGO im Bereich Mobilität sind ein Gewinn für das Klima?

Jeder Fahrer eines Dienstwagens absolviert unser Öko- und Fahrsicherheitstraining. Die dabei erlernte sparsame Fahrweise führt zu 20 Prozent weniger CO₂-Ausstoß als zuvor. Unsere Fahrzeugflotte stellen wir schrittweise auf alternative und kraftstoffsparende Modelle um.

Welche Rolle spielt die Elektromobilität bei ERGO?

Eine immer größere. Aktuell haben wir in Deutschland 21 voll- und teilelektrische Dienstwagen im Einsatz, weitere werden gerade bestellt. Bis Ende 2020 werden wir alle Standorte in Deutschland mit der notwendigen Ladeinfrastruktur ausstatten.

Welche Pläne hat ERGO Mobility Management für die Zukunft?

Wir wollen künftig mehr neue Mobilitätsdienstleistungen und -technologien integrieren. Unter anderem plant ERGO, das Carsharing auf Dienstreisen mit Fokus auf E-Mobilität auszubauen.

Umweltbewusstsein stärken

> GRI 103-1, 103-2, 103-3, 303-1

Bei der Senkung des Ressourcenverbrauchs im Unternehmen – sei es Energie, Papier, Wasser oder die Vermeidung von Abfall und Dienstreisen – ist der Beitrag jedes einzelnen Mitarbeiters gefragt. Daher informieren wir in Veranstaltungen und im Intranet über umweltfreundliches Verhalten und bieten Aktionstage zu einzelnen Themen an. Im November 2019 haben wir einen gruppenweiten Wettbewerb zur Löschung von nicht mehr benötigten Daten (Group Data Delete Challenge) veranstaltet, um dafür zu sensibilisieren, dass Datenspeicherung Strom verbraucht und CO₂-Emissionen erzeugt.

An unseren österreichischen Standorten waren beim „ERGO Umwelttag 2019“ die Themen Mobilität und Kunststoffe Schwerpunkt. Dabei konnten die Mitarbeiter etwa E-Bikes oder E-Roller testen. In Sozialräumen und in den

Cafeterien wurde Einweg- gegen Mehrweggeschirr ausgetauscht. Zudem legten die Mitarbeiter im Rahmen der Aktion „Europäische Mobilitätswoche“ ihren Arbeitsweg so oft wie möglich CO₂-neutral zurück. An der ähnlichen Aktion „Stadtradeln“ in Deutschland beteiligten sich auch 2019 wieder zahlreiche Mitarbeiter.

ERGO bietet in den unternehmenseigenen Kantinen in Deutschland wöchentlich klimafreundliche Menüs mit regionalen Produkten an. Überzählige Gerichte können Externe preiswert über eine Foodsharing-App bestellen und so einen Beitrag zur Vermeidung von Lebensmittelabfall leisten.

Auch unsere Kunden und Verbraucher im Allgemeinen sensibilisieren wir auf verschiedenen Wegen für umweltfreundliches Verhalten, etwa in den Ratgeberthemen auf unserer Website sowie auf den Social-Media-Kanälen von ERGO. Seit 2019 gibt ein eigener ERGO Umweltexperte Verbrauchern regelmäßig Tipps zu umwelt- und klimafreundlichem Verhalten.



Mitarbeiter in zehn Ländern löschten 2019 in einer gruppenweiten Aktion nicht mehr benötigte digitale Dateien, um Energie zu sparen und so CO₂-Emissionen zu senken.



Mitarbeiter

- Förderung der Mitarbeiter
- Diversity und Chancengleichheit
- Work-Life-Balance
- Gesundheit und Arbeitsschutz



Unsere Mitarbeiter: Motor für unseren Erfolg

Hoch qualifizierte und motivierte Mitarbeiter und Führungskräfte sind das Fundament für unseren Unternehmenserfolg. Um Fachwissen, Engagement und Innovationsbereitschaft optimal zu nutzen, investiert ERGO stetig in Weiterbildung und Talententwicklung. Zugleich stärken wir Vielfalt und Chancengleichheit und achten auf Gesundheit und Arbeitsschutz.

So schaffen wir attraktive Rahmenbedingungen für rund 38.000 Mitarbeiter und selbstständige Vertriebspartner weltweit, bieten persönliche Entwicklungsmöglichkeiten, unterstützen die Vereinbarkeit von Beruf und Familie und fördern eigenständiges Arbeiten. Besonderen Wert legt ERGO auf einen wertschätzenden Umgang miteinander.

Förderung der Mitarbeiter

> GRI 103-1, 103-2, 103-3, 404-2

Weil die demografische Entwicklung den Mangel an Fachkräften verstärkt und die Anforderungen der Arbeitswelt zunehmend komplexer werden, wird es für Unternehmen immer wichtiger, qualifizierte Mitarbeiter zu gewinnen und zu halten. Gleichzeitig will ERGO als einer der Vorreiter den digitalen Wandel der Branche gestalten und die digitale

Kompetenz der Mitarbeiter ständig weiterentwickeln. Um die Innovations- und Wettbewerbsfähigkeit unseres Unternehmens dauerhaft zu sichern, fördern wir Mitarbeiter gezielt und bedarfsgerecht und legen großen Wert auf die Entwicklung von Führungspotenzial.

Zukunft sichern durch Aus- und Weiterbildung

Jungen Menschen bieten wir mit einer qualifizierten kaufmännischen Ausbildung für unterschiedliche Themen – von Versicherungen und Finanzen bis hin zum E-Commerce – sowie mit Angeboten zum dualen Studium berufliche Perspektiven. Um Interessierte zu gewinnen, hat ERGO im Berichtsjahr erstmals eine digitale Ausbildungsmesse veranstaltet. Außerdem beteiligte sich das Unternehmen erneut am bundes-

weiten Girls' and Boys' Day, der Schülern Einblicke in die Berufsfelder bei ERGO gibt. Zudem nimmt das Unternehmen an der Initiative „Fair Company“ teil, die sich für bezahlte Praktika und gute Einstiegsbedingungen für Hochschulabsolventen einsetzt.



Ein umfassendes Weiterbildungsprogramm zu verschiedenen Themen bringt unsere Mitarbeiter und Vertriebspartner in Deutschland stets auf den neuesten Kenntnisstand. Es wird im sogenannten Blended-Learning-Ansatz durch digitale Lernformen ergänzt; unser E-Campus ist eine gern genutzte Lernplattform mit zahlreichen E-Learning-Modulen.

876

**Auszubildende haben
2019 bei ERGO in
Deutschland gelernt.**



**Drei Fragen an
Jeroen van der Sman,**
Leiter der Abteilung Agile Transformation

Was bedeutet agiles Arbeiten?

Der Begriff „agil“ steht für eine neue, mutige Denkweise bei ERGO. Dabei sind Kundenorientierung, flache Hierarchien und eine offene Unternehmenskultur zentral.

Wie vermittelt ERGO den Mitarbeitern agiles Arbeiten?

Beim Übergang in die „neue Art des Arbeitens“ setzt ERGO beispielsweise in der Digital Factory auf eigenverantwortliche und crossfunktionale Teams. Führungskräfte fungieren verstärkt als Coaches und Motivatoren.

Wie profitieren die Kunden von agilen Arbeitsprozessen?

Durch schlankere Entscheidungsprozesse können wir neue Produkte und Services schneller entwickeln und anbieten. Und wir binden unterschiedliche Sichtweisen direkt ein und können unser Angebot noch passgenauer auf unsere Kunden zuschneiden.

In Deutschland hat ERGO gemeinsam mit den Arbeitnehmervertretern das Programm „transformation@ergo – fit für die neue Arbeitswelt“ gestartet, das die Mitarbeiter je nach individuellem Bedarf für die digitale Transformation stärkt. Das breite Angebot reicht von der Selbsteinschätzung im „Digi-Check“ über Toolboxen für agiles Arbeiten bis hin zu Trainings zu Digital Leadership.

Den gruppenweiten Rahmen für die Aus- und Weiterbildung im Innendienst legt die Organisationseinheit Global HR, den die ERGO Gesellschaften in den verschiedenen Ländern eigenständig ausfüllen. In Deutschland entwickelt die Abteilung Aus- und Weiterbildung entsprechende Angebote für Mitarbeiter, selbstständige Vertriebspartner werden in der unternehmenseigenen virtuellen Akademie mit den Schwerpunkten Service- und Beratungskompetenz sowie unternehmerische Agenturenentwicklung fortgebildet.

Talente für morgen

Topkräfte für Vertrieb und Innendienst zu finden und zu entwickeln, ist eine wichtige Investition in die Zukunft. Im Rahmen unseres Talentmanagements werden geeignete Nachwuchskräfte identifiziert, durch ein Entwicklungs-Assessment-Center ausgewählt und durch verschiedene Qualifizierungsaufgaben auf Führungsaufgaben vorbereitet. Im Innendienst wird das Talentmanagement mit dem neuen Programm „Grow“ ab 2020 auch über disziplinarische Führungsfunktionen hinaus ausgebaut. Für besonders herausfordernde Aufgaben im Topmanagement werden hoch qualifizierte Manager seit 2019 vom ERGO Vorstand in das ERGO Leadership Programme berufen und in Zusammenarbeit mit der London Business School gefördert.

Um gezielt internationale Talente für den Einstieg zu gewinnen, arbeiten bei Munich Re alle Geschäftsfelder im Traineeprogramm EXPLORE zusammen, das vielfältige interessante Einblicke in den weltweit operierenden Konzern bietet. Mit dem ERGO Center of Excellence in Insurance in Zusammenarbeit mit der Technischen Universität München fördert ERGO die praxisnahe Ausbildung von Finanzmathematikern. Speziell zur Förderung von Frauen in Führungspositionen wurde das ERGO Mentoring-Programm entwickelt.

Diversity und Chancengleichheit

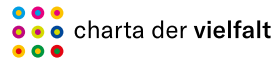
> GRI 102-12, 103-1, 103-2, 103-3

Unser Unternehmen profitiert von den unterschiedlichen Erfahrungen, Denkweisen und Qualifikationen unserer Mitarbeiter – eine Vielfalt, die wir pflegen. Dazu fördern wir die individuellen Stärken unserer Mitarbeiter, bauen den Anteil von Frauen in Führungspositionen aus und binden Menschen mit Behinderung gleichberechtigt ein.

Dazu orientieren wir uns an den Lebensphasen unserer Mitarbeiter und konzentrieren uns vor allem auf drei Ziele: „Freiräume schaffen“, „Entwicklungen fördern“ und „Gesundheit erhalten“. Auf diese Weise gestalten wir eine Unternehmenskultur der Vielfalt, die unseren Ruf als attraktiven und fairen Arbeitgeber stärkt.

Grundsätze für ein wertschätzendes Miteinander

ERGO bekennt sich zu den zehn Prinzipien des **United Nations Global Compact** und der Achtung internationaler Menschen- und Arbeitsrechte. Als Unterzeichner der „**Charta der Vielfalt**“ hat sich ERGO darüber hinaus verpflichtet, ein Arbeitsumfeld zu schaffen, das frei von Vorurteilen und Ausgrenzung ist. Unsere Mitarbeiter sollen unabhängig von Geschlecht, Nationalität, Religion, Behinderung, Alter, sexueller Orientierung oder Identität Wertschätzung erfahren.



charta der **vielfalt**

Ein unternehmenseigener Verhaltenskodex hält fest, woran sich alle Mitarbeiter bei Munich Re und damit auch ERGO halten sollen. So gilt im Konzern ein Miteinander in gegenseitiger Wertschätzung und ohne Diskriminierung, Belästigung oder Beleidigung für alle Beschäftigten auf allen Ebenen. Mitarbeiter, die sich diskriminiert fühlen, können sich an einen externen, unabhängigen Ombudsmann wenden. Verstöße werden nicht toleriert, sondern angemessen aufgeklärt und geahndet. Zusätzlich formuliert eine Diversity Policy allgemeingültige Grundsätze für den Umgang mit der individuellen Vielfalt der Mitarbeiter.

Förderung von Chancengleichheit und Vielfalt

Den Anteil von Frauen in Führungspositionen will ERGO weiter ausbauen. Er lag im Berichtsjahr gruppenweit bei 38,3 Prozent, in Deutschland waren es 28,4 Prozent. Mitarbeiterinnen mit Führungspotenzial im deutschen Innendienst werden gezielt durch das ERGO Mentoring-Programm gefördert, das 2019 in die neunte Runde ging. Im Rahmen des Programms vernetzt eine eigene Projektgruppe die „Frauen im Vertrieb“, um den beruflichen Aufstieg im Außendienst zu unterstützen. ERGO erhielt im Berichtsjahr erneut das Arbeitgebersignet „top4women“. Es dokumentiert, dass Frauen im Unternehmen unterstützt und in ihrer beruflichen Entwicklung gefördert werden. Eine Gleichstellungsbeauftragte sensibilisiert die Personalbetreuer an allen deutschen Standorten für Chancengleichheit.



ERGO legt Wert darauf, Menschen mit Behinderung gleichberechtigt in den beruflichen Alltag im Unternehmen zu integrieren. Wie ihre Anliegen berücksichtigt werden, hält in Deutschland eine eigene Konzernbetriebsvereinbarung fest. Die ERGO Schwerbehindertenvertretung sorgt mit gezielten Integrationsmaßnahmen dafür, dass die betroffenen Kollegen die notwendige Unterstützung erhalten.

International erleichtern die beiden „Integralia“-Unternehmensstiftungen von DKV Seguros in Spanien und ERGO Hestia in Polen Menschen mit Behinderung den Einstieg in

das Berufsleben und bieten bedarfsgerechte Arbeitsplätze an. Zudem stellen beide Unternehmen gezielt Mitarbeiter mit Behinderungen ein, um sie langfristig in den Arbeitsmarkt zu integrieren.

In verschiedenen Mitarbeiternetzwerken können sich Mitarbeiter, die ein gemeinsames Interesse verbindet, gezielt austauschen, Kontakte knüpfen und gemeinsam Veränderungen anstoßen. Im Berichtsjahr gründete sich mit Pride@ergo ein Netzwerk aus Mitarbeitern, die lesbisch, schwul, bisexuell oder transgender sind. Alle Netzwerke sind selbstständig von den Mitarbeitern organisiert und werden von dem Diversity-Team unterstützt und koordiniert.

Um das Bewusstsein für den Wert der Unterschiedlichkeit der Menschen im Unternehmen zu stärken, organisierte ERGO im Berichtsjahr einen internationalen Diversity Day für Mitarbeiter. In zahlreichen Videos, die im Rahmen einer Digital Diversity Map mit vielen ergänzenden Informationen präsentiert wurden, erzählten Kollegen aus 17 ERGO Ländern von ihrer Arbeit und gewährten so Einblick in die internationale Vielfalt innerhalb der Gruppe.

Work-Life-Balance

Die Vereinbarkeit von privaten und beruflichen Anliegen ist bei ERGO traditionell ein selbstverständlicher Bestandteil der Unternehmenskultur. Mit zahlreichen Instrumenten unterstützen wir unsere Mitarbeiter beim Familienmanagement in den verschiedenen Lebensphasen. Das Ziel: ihnen den Rücken im beruflichen Alltag freizuhalten und sie nachhaltig an unser Unternehmen zu binden. Zufriedene und motivierte Mitarbeiter legen die Grundlage für unseren unternehmerischen Erfolg, deshalb bauen wir unsere familienbewusste Personalpolitik stetig weiter aus.

Die jeweiligen Maßnahmen werden von unseren Gesellschaften lokal verantwortet und nach Bedarf umgesetzt. In Deutschland haben wir beispielsweise im Rahmen der „Konzernbetriebsvereinbarung zur besseren Vereinbarkeit von Beruf und Familie“ verschiedene Arbeitszeit- und Freizeitmodelle geregelt. Dazu zählen beispielsweise befristete Teilzeit, Arbeit im Homeoffice, Sabbaticals, aber auch die Möglichkeit der Umwandlung von tariflichen und betrieblichen Sonderzahlungen in Freizeit. Spezielle Wiedereingliederungsmaßnahmen begleiten Rückkehrer nach krankheitsbedingten Auszeiten.

Hilfe beim Familienmanagement

ERGO unterstützt in Deutschland Beschäftigte mit Kindern oder pflegebedürftigen Angehörigen mit zahlreichen Angeboten. So bieten wir etwa Kinderbetreuung in Großtagespflegesternen und unternehmensnahen Kitas an, stellen Eltern-Kind-Büros im Unternehmen zur Verfügung und organisieren Ferienbetreuung. Zudem arbeiten wir mit Dienstleistern zusammen, die Tageseltern, Au-Pairs und Pflegepersonal vermitteln und unsere Mitarbeiter fachlich beraten.

Außerdem können unsere Beschäftigten in Deutschland eine betriebliche Elternzeit in Anspruch nehmen und so die gesetzlich vorgesehene Elternzeit um bis zu drei Jahre verlängern. Auch zur Pflege von Angehörigen können sich Mitarbeiter kurzfristig bis zu zwölf Monate freistellen lassen. Der Familienphase folgt eine Arbeitsphase von gleicher Dauer; die Mitarbeiter beziehen über die gesamte Zeit jeweils die Hälfte ihres Gehalts.

Unabhängige Prüfung der Maßnahmen

Alle Maßnahmen in Deutschland werden von der Einheit Management Development Change/Diversity koordiniert. Für die ständige Weiterentwicklung sorgt eine externe unabhängige Überprüfung: Seit 2002 unterzieht sich ERGO regelmäßig dem Audit berufundfamilie®. Im Rahmen der Zertifizierung durch die Gemeinnützige Hertie-Stiftung werden die Angebote zur Vereinbarkeit von Arbeits- und Familienleben und die Ziele der familienbewussten Personalpolitik regelmäßig überprüft.



Standort Düsseldorf zertifiziert seit 2002



Feedback gefragt

In Befragungen misst ERGO regelmäßig die Zufriedenheit der Mitarbeiter in 17 Ländern. Die Auswertung fließt in die strategische Planung der Personalpolitik ein.

Gesundheit und Arbeitsschutz

Zu einer ganzheitlichen Personalpolitik zählt für ERGO auch, die Gesundheit und das Wohlbefinden der Mitarbeiter zu schützen und zu fördern. Dazu werden die Programme zur betrieblichen Gesundheitsförderung und zum Gesundheitsmanagement schrittweise ausgebaut. Bereits jetzt fördert ERGO die Gesundheit der Mitarbeiter weit über gesetzliche Vorgaben hinaus, und zwar mit Programmen zu Bewegung, Ernährung, Stressmanagement und Suchtprävention. ERGO bietet auch psychologische Beratung bei Schwierigkeiten am Arbeitsplatz oder bei privaten Sorgen an. Umfangreiche Sport- und Freizeitangebote sorgen für den Ausgleich zum Berufsalltag.

Experten beraten beim Gesundheitsschutz am Arbeitsplatz

Das Thema Gesundheit und Arbeitsschutz wird in Deutschland durch verschiedene Konzernbetriebsvereinbarungen geregelt. Zusätzlich stehen die Betriebsärzte von ERGO unseren Beschäftigten in Deutschland zur Verfügung und unterstützen bei Wiedereingliederungsmaßnahmen und dem betrieblichen Eingliederungsmanagement. Dadurch konnten bisher viele Mitarbeiter wieder dauerhaft zurück ins Berufsleben integriert werden. Ebenso wie unsere Betriebsärzte unterliegen auch unsere Sozialbetreuer der Schweigepflicht. Sie beraten Mitarbeiter bundesweit bei beruflichen Schwierigkeiten oder privaten Sorgen.

Unsere Fachkräfte für Arbeitssicherheit beraten zu Themen wie Ergonomie am Arbeitsplatz, Fluchtwege und Beleuchtung, physische und psychische Belastungen der Mitarbeiter, Arbeitsunfälle, Sicherheit in Anlagen sowie bei Arbeitsmitteln und geben Tipps im Hinblick auf sichere Arbeitsprozesse. International gestalten die ERGO Gesellschaften das Thema Arbeits- und Gesundheitsschutz auf der Grundlage der jeweiligen rechtlichen Anforderungen des Landes eigenverantwortlich.

Vielfältiges betriebliches Gesundheitsmanagement

Unter dem Motto „Wir gemeinsam für Deine Gesundheit“ startete ERGO 2018 an zwei Standorten in Deutschland ein Modellprojekt für ein betriebliches Gesundheitsmanagement. In einer ausführlichen Analysephase wurden die Bedürfnisse der Mitarbeiter sowie die aktuelle Arbeitssituation ermittelt. Mit diesen Erkenntnissen startete im Berichtsjahr die Umsetzung von konkreten Maßnahmen, wie Kurzvorträgen, Messungen von Muskelkraft und Teilnahme an Untersuchungen des Stresslevels, um so die eigene Gesundheitskompetenz zu stärken. Zusätzlich bietet die interaktive Onlineplattform „Stress-Ex“ den Mitarbeitern weiterführendes Wissen und verschiedene Übungen.

Als Teil der Ausbildung im Vertrieb bietet ERGO gemeinsam mit der Betriebskrankenkasse BIG direkt gesund das Programm „Fit for Life“ an, das speziell auf die Generation Z und den Übergang von Schule in den Beruf zugeschnitten ist. Unsere Vertriebsazubis können zu den Themen Ernährung und Bewegung sowie Stress und Sucht eine virtuelle Gesundheitsplattform nutzen sowie an Workshops und Challenges teilnehmen.



Sport verbindet über Standorte, Ländergrenzen und Hierarchien hinweg: Beim Finale des 13. ERGO Cup in Köln kämpften am 14. September 2019 insgesamt zwölf Mannschaften von nationalen und internationalen Standorten um die Trophäen. Bei blauem Himmel und Sonnenschein ging es in gleich zwei Sportarten – Fußball und Beachvolleyball – mit vollem Einsatz zur Sache. Bei allem sportlichen Ehrgeiz der 250 Teilnehmer standen bei dem Turnier Teamgeist und Fair Play im Vordergrund.

Für den sportlichen Ausgleich sorgt ERGO sports, eine der größten Betriebssportgemeinschaften in Deutschland, mit rund 40 verschiedenen Sportarten und Neigungsgruppen. Nationale Fußball- und Beachvolleyballturniere genauso wie internationale Events, wie der ERGO Cup und die ERGO Sail

Challenge, führen Kollegen aus verschiedenen Standorten und Fachbereichen zusammen. Mitarbeiter mit künstlerischen oder musischen Interessen können sich in einer der ERGO Bands, im ERGO Chor oder in der Theater-AG einbringen.



Engagement

- Globale Herausforderungen
- Stiftungen und lokale Projekte
- Mitarbeiterengagement vor Ort



Unser gesellschaftliches Engagement: vor Ort und weltweit

ERGO engagiert sich für das Gemeinwohl und den Zusammenhalt der Gesellschaft. Basis für unser Handeln ist unsere Corporate-Responsibility-Strategie. Zusammen mit Partnern wollen wir Dinge zum Besseren verändern, um so wesentlichen globalen Herausforderungen zu begegnen. Mit unserem Engagement zahlen wir auf die Sustainable Development Goals (SDGs) der Vereinten Nationen ein.

Globale Herausforderungen

> GRI 103-1, 103-2, 103-3

Im Rahmen unserer Strategie konzentriert sich ERGO auf drei globale Herausforderungen, die eng mit unserem Kerngeschäft verbunden sind: die Folgen des Klimawandels abzuschwächen, den Zugang zur Gesundheitsversorgung zu verbessern und das Risikobewusstsein zu stärken. An unseren Standorten fördern wir verschiedene soziale und kulturelle Projekte, etwa über unsere Stiftungen. Auch unsere Mitarbeiter unterstützen in Corporate-Volunteering-Einsätzen gemeinnützige Einrichtungen vor Ort. Darüber

hinaus helfen wir in akuten Katastrophenfällen, etwa nach Naturkatastrophen oder wie aktuell in der Corona-Pandemie.

Gruppenweit einheitliche Vorgaben

In den drei Handlungsfeldern Klimawandel, Gesundheit und Risikobewusstsein unterstützen wir weltweite Projekte und arbeiten mit anerkannten Partnern zusammen, um Lösungen für gesellschaftliche Herausforderungen zu entwickeln. Die gruppenweite Verantwortung für die Steuerung und Koordination unseres gesellschaftlichen Engagements liegt bei der Organisationseinheit Corporate Responsibility, die im Ressort des Vorstandsvorsitzenden angesiedelt ist.

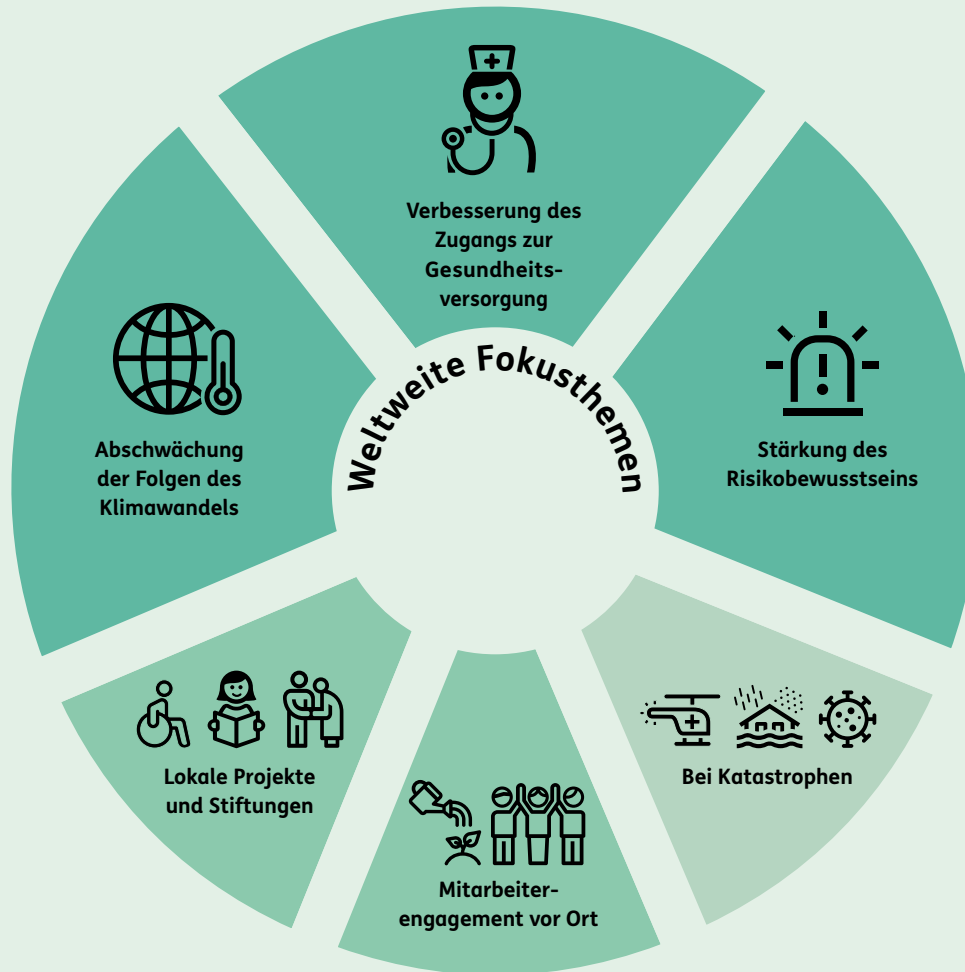
Unsere lokalen Gesellschaften setzen ihr gesellschaftliches Engagement eigenverantwortlich um. Den Rahmen für diese Aktivitäten bildet unsere gruppenweit gültige „Corporate Responsibility Richtlinie zum gesellschaftlichen Engagement“. Das gruppenweite Reporting der Aktivitäten und Ausgaben gewährleistet Transparenz und legt die Grundlage für unsere Berichterstattung. Im Berichtsjahr betragen unsere Ausgaben für gesellschaftliches Engagement 2,2 Millionen Euro (2018: 2,17 Mio. Euro).

270

weltweit unterstützte soziale Organisationen

Unser gesellschaftliches Engagement

ERGO engagiert sich global und lokal mit Geld-, Sach- und Zeitspenden.



Im Fokus: Klimaschutz

Im Fokus unseres Engagements über nationale Grenzen hinweg stehen die Herausforderungen des Klimawandels. Gemeinsam mit Munich Re wollen wir mit unserer Initiative „Tackling climate change together“ einen Beitrag zur Bewältigung der Herausforderungen des Klimawandels leisten.

Im Rahmen des Accelerator-Programms der größten öffentlich-privaten Klimainitiative der Europäischen Union, EIT Climate-KIC (Knowledge & Innovation Community), haben wir bis Ende 2019 insgesamt bereits 16 Start-ups mit klimafreundlichen Geschäftsideen gefördert. Im Berichtsjahr unterstützte ERGO beispielsweise das Münchner Start-up foldAI, das Sensoren entwickelt, um den Gesundheitszustand von Wäldern zu überwachen. Alle Gründerteams werden durch gezielte Coachingangebote und finanzielle Zuwendungen bei der Weiterentwicklung ihrer Lösungsansätze unterstützt. Sie profitieren darüber hinaus vom Know-how erfahrener Mentoren von ERGO und Munich Re.



**Drei Fragen an
Dr. Friedrich Förstner,**
Gründer des Start-ups foldAI

Was messen die Baumsensoren, die foldAI entwickelt?

Unsere Baumsensoren überwachen den Gesundheitszustand von Wäldern. Dafür messen sie verschiedene Werte, die Auskunft darüber geben, wie gut Bäume ihre Aufgabe im Ökosystem erfüllen.

Wie profitieren Waldbesitzer von diesen Daten?

Mit diesen Daten kennen Forstverwalter jederzeit den aktuellen Zustand ihres Waldes. Bedrohungen können frühzeitig erkannt und sogar vorhergesagt werden. Die Daten sind also eine Entscheidungshilfe, um Probleme gezielt zu erkennen und ganzheitlich zu lösen. So kann der Wald besser und nachhaltig geschützt werden.

Welchen Beitrag zum Klimaschutz leisten Ihre Baumsensoren?

Unsere datengetriebenen Lösungen ermöglichen ein besseres Waldmanagement. Und gesunde Wälder können mehr CO₂ aufnehmen und so den Treibhauseffekt verlangsamen.



Gemeinsam unterstützten Munich Re und ERGO den Climathon von EIT Climate-KIC in München, in Vilnius, Tallin und Sydney. Dabei entwickelten die Teilnehmer innerhalb von 24 Stunden Klimaschutzideen für die Herausforderungen in ihren Städten.

ERGO Austria unterstützte 2019 einen anderen Ideenwettbewerb von EIT Climate-KIC für nachhaltige Geschäftsideen finanziell, genauso wie die Natur- und Umweltschutzvereine „Umweltdachverband“ und „Regenwald der Österreicher“.

Gesundheit und Prävention fördern

Um die ehrenamtliche Arbeit im Bereich Medizin und Gesundheit anzuerkennen und zu fördern, verleiht die spanische DKV Seguros den DKV Preis für Medizin und Solidarität. Damit werden Menschen und Organisationen im Gesundheitswesen ausgezeichnet, die sich neben ihrer beruflichen Tätigkeit für gemeinnützige Projekte engagieren. Darüber hinaus unterstützt der Krankenversicherer verschiedene

Projekte zur Prävention und Reduzierung von Übergewicht und Fettleibigkeit bei Kindern, genauso wie Initiativen zur allgemeinen Gesundheitsvorsorge in Zusammenarbeit mit Eltern, Kindern, Schulen und anderen Institutionen.

ERGO China führte die Gesundheitstage („ERGO Healthy Days“) im Berichtsjahr fort. Im Rahmen dieser 2015 vom Unternehmen gestarteten Initiative wurden Freizeiträume für ältere Bürger in der Provinz Shandong eingerichtet. Mittlerweile gibt es 38 solcher Einrichtungen, in denen sich die Senioren – auch im Sinne der Prävention – körperlich und geistig fit halten können.

Bewusstsein für Gefahren wachhalten

Als Beitrag zum präventiven Umgang mit Risiken spendete beispielsweise ERGO Estland 2019 Kohlenmonoxid-Detektoren an den Freiwilligen Rettungsdienst des Landes, zur Weitergabe an private Haushalte. Das Unternehmen arbeitet regelmäßig mit dem Rettungsdienst zusammen.

In Deutschland leistet der **ERGO Risiko-Report** als repräsentative Studienreihe einen wiederkehrenden Beitrag zur Erfassung der Risikokompetenz und Eigenverantwortung der Deutschen. Im Berichtsjahr lieferte unsere Studie Erkenntnisse über die Sorgen und Ängste der Deutschen hinsichtlich der Digitalisierung.

Stiftungen und lokale Projekte

Die Stiftungen von ERGO sind eigenständige Organisationen, deren Ziele und Aktivitäten gemäß der jeweiligen Stiftungssatzung festgelegt sind und erfüllt werden. Die deutsche ERGO Stiftung „Jugend & Zukunft“ unterstützt benachteiligte Kinder und Jugendliche und berät im Rahmen ihres Projekts „Job-Lokomotive“ Jugendliche beim Einstieg ins Berufsleben. Im Berichtsjahr wurde darüber hinaus der Förderwettbewerb „#Internetkannich“ für Initiativen und Projekte ausgerufen, die mit ihrer Arbeit die digitale Medienkompetenz von Kindern und Jugendlichen stärken. Die vier Gewinner erhielten neben einem Preisgeld auch Coachings und Workshops zu digitalen Themen im Wert von insgesamt 40.000 Euro.

Die von DKV Seguros gegründete Stiftung „Integralia“ verfolgt die gesellschaftliche und berufliche Integration von

Menschen mit körperlichen Einschränkungen. Zu diesem Zweck hat die Stiftung in Spanien die Arbeitsplätze in Callcentern so ausgestattet, dass Menschen mit körperlichen Einschränkungen dort arbeiten können. Darüber hinaus führt die Stiftung zahlreiche Aufklärungsprojekte zur Integrationsförderung von Menschen mit körperlichen Einschränkungen durch.

Auch die gleichnamige Stiftung „Integralia“ von ERGO Hestia in Polen erleichtert Menschen mit Behinderung den Einstieg in das Berufsleben. Die Stiftung unterstützt Menschen mit Behinderung durch Coachings, Arbeitsvermittlung und Karriereberatung.

Viele ERGO Gesellschaften engagieren sich an ihren jeweiligen Standorten für Initiativen mit unterschiedlichen Schwerpunkten. ERGO Austria unterstützte beispielsweise im Berichtsjahr das Blinden- und Sehbehindertenförderungsnetzwerk ebenso wie den Charity-Wettbewerb „SwimRun“ der Österreichischen Muskelforschung. In Deutschland entwickelten ERGO Experten in Kooperation mit dem Museum Kunstpalast eine **Website für Kinder**, und brachten so das digitale Know-how des Unternehmens für den guten Zweck ein.

Unbürokratische Katastrophenhilfe

Auch in Krisensituationen oder nach Naturkatastrophen hilft ERGO Menschen in Not. So gingen im Berichtsjahr 90.560 Euro an die Kinderhilfsorganisation „Save the Children“. Mit der Spende half die Nichtregierungsorganisation in Syrien Kindern und Familien, die vom Bürgerkrieg betroffen sind. Die Summe kam über eine gruppenweite Aktion zusammen, bei der ERGO Mitarbeiter eine

Woche lang nicht mehr benötigte Daten löschten. Sieger im internen Wettbewerb der ERGO Gesellschaften: Die Luxemburger ERGO Life.



Engagement während der Corona-Pandemie

ERGO engagierte sich während des Corona-Lockdowns im Frühjahr 2020 an nationalen und internationalen Standorten.

In Deutschland spendeten wir gemeinsam mit unserem Mitarbeiterverein „ergo: wir helfen“ in sieben Großstädten je 7.500 Euro an Wärmestuben und Suppenküchen. So konnten sozial benachteiligte Menschen weiter versorgt werden. Der Stadt Düsseldorf stellten wir unsere digitale Expertise für eine schnelle Zuordnung der zahlreichen Anrufe bei der Corona-Hotline zur Verfügung.

An unseren internationalen Standorten spendete beispielsweise ERGO Hestia in Polen eine Million Zloty (knapp 200.000 Euro) für die medizinische Schutzausrüstung der Rettungskräfte und unterstützte bei der Verteilung der Ausrüstung. DKV Seguros stellte in Spanien die medizinische Onlineberatung „Digital Doctor“ für die gesamte Bevölkerung kostenfrei zur Verfügung, um das Gesundheitssystem zu entlasten und die Ausbreitung von COVID-19 einzudämmen.

Mitarbeiterengagement vor Ort

ERGO organisiert Freiwilligeneinsätze von Mitarbeitern und unterstützt den Mitarbeiterverein „ergo: wir helfen“. Der gemeinsame Einsatz verstärkt die Wirkung unseres Engagements und vergrößert die Reichweite. Nicht zuletzt profitiert auch das Unternehmen von den Erfahrungen und Kompetenzen, die unsere Mitarbeiter im Rahmen ihres sozialen, kulturellen und ökologischen Engagements gewinnen.

Corporate Volunteering und Mitarbeiterverein

In Deutschland bietet ERGO Mitarbeitern jährlich die Möglichkeit, sich einen Tag lang in verschiedenen Projekten zu engagieren. 2019 konnten unsere Freiwilligen zwischen 13 verschiedenen Projekten wählen. In Berlin buken ERGO Volunteers beispielsweise Waffeln für die Besucher einer Suppenküche, während in Düsseldorf Kollegen mit den Kindern einer integrativen Kindertagesstätte auf eine Klimarallye gingen und in Hamburg ein ERGO Team für Malerarbeiten in einer Einrichtung für Behinderte anrückte.

DAS UK hat im Berichtsjahr einen „Volunteering Day“ eingeführt. Dabei konnten alle Mitarbeiter einen Arbeitstag nutzen, um sich freiwillig bei einer Wohltätigkeitsorganisation oder durch lokales Engagement einzubringen. Außerdem bietet DAS UK den Mitarbeitern die Spendeninitiativen „Monthly Pot“ und „Quarterly Charity“ an, bei denen die Mitarbeiter regelmäßig Wohltätigkeitsorganisationen für kleinere Spenden nominieren können. Bei ERGO Hestia in Polen stärkt das Hestia Volunteer Center Mitarbeiter, die sich in Stiftungen oder Vereinen engagieren.



ERGO Volunteers backen in einer Berliner Suppenküche Waffeln für deren Gäste.

Unser Engagement-Wettbewerb bietet unseren Mitarbeitern die Möglichkeit, ihr privates ehrenamtliches Engagement für den Umwelt- und Klimaschutz genauso wie für Menschen mit gesundheitlichen Einschränkungen vorzustellen und Fördergelder für „ihre“ gemeinnützige Organisation zu gewinnen. Die eingereichten Projekte werden nach einem Onlinevoting der Mitarbeiter mit Preisen zwischen 1.000 Euro und 5.000 Euro ausgezeichnet.

Helfen hat bei ERGO eine lange Tradition. Bereits seit 1990 unterstützen ERGO Mitarbeiter in Deutschland mit dem gemeinnützigen Verein „ergo: wir helfen“ Not leidende

Menschen. Die Mitglieder verzichten auf die Cent-Beträge bei ihrer Gehalts- und Provisionsabrechnung oder spenden monatlich. ERGO unterstützt die Arbeit des Vereins und bezuschusst die gesammelten Spenden mit 50 Prozent. Im Berichtsjahr wurden **ergo: wir helfen e.v.** 69 soziale und karitative Projekte mit insgesamt 135.400 Euro gefördert. In Österreich unterstützt die Mitarbeiterinitiative „D.A.S. hilft helfen“ karitative Aktionen mit dem Fokus auf Chancengleichheit.



Anhang

- Unsere Stakeholder
- Nachhaltigkeitsprogramm
- Kennzahlen
- GRI-Inhaltsindex
- Über diesen Bericht, Impressum

Unsere Stakeholder

> GRI 102-13, 102-40, 102-42, 102-43, 102-44

ERGO legt Wert auf einen offenen und stetigen Dialog mit ihren Stakeholdern. Dadurch können wir frühzeitig erkennen, welche Themen und neu entstehenden Herausforderungen für ERGO aus Sicht unserer Stakeholder heute und in Zukunft maßgeblich („wesentlich“) sind. Unsere Stakeholder sind:

| Stakeholder | Einbindung der Stakeholder | Kommunikationswege/-plattformen |
|---------------------------|--|---|
| Kunden | Mit einer klaren Kommunikation, hoher Beratungsqualität, transparenten und leicht zugänglichen Produkten sowie zahlreichen Feedbackangeboten beweisen wir unsere Kundenorientierung. Mit ihren Anregungen und ihrer Kritik können unsere Kunden das Unternehmen aktiv mitgestalten. | Vertriebspartner, Kundenservice und Kundenbetreuer der Gesellschaften, ERGO Kundenbeirat, ERGO Kundenwerkstatt, Online- und Social-Media-Kanäle |
| Vertriebspartner | Unsere Vertriebspartner begleiten unsere Kunden in allen Lebensphasen und beraten sie nach ihrem individuellen Bedarf. Einheitliche Beratungsstandards sorgen für eine durchgängig hohe Qualität der Beratung und Betreuung. Dazu stehen wir mit ihnen kontinuierlich im Austausch. | Dialogformate, Vermittlerbefragungen, Onlineplattformen, Vermittlervertretungen |
| Mitarbeiter | Wir wollen die Vielfalt und unterschiedlichen Potenziale unserer Mitarbeiter fördern. Denn mit ihrer Kompetenz und Innovationskraft sind sie zentraler Treiber unseres Geschäftserfolgs. Wir stehen deshalb weltweit und über alle Ebenen mit ihnen im Dialog. | Dialogformate, Mitarbeiterbefragungen, Personalabteilungen, Mitarbeitervertretungen, Ombudsmann (extern) |
| Kapitalgeber/Aktionäre | ERGO gehört zu Munich Re. Munich Re steht mit Privatanlegern, institutionellen Investoren, Analysten und Ratingagenturen in einem ständigen und intensiven Austausch. Mehr erfahren Sie auf der Internetseite von Munich Re . | Finanzkommunikation, Hauptversammlung |
| Gesellschaft (als Ganzes) | Über die zuständigen Abteilungen stehen wir national und international in stetem Informationsaustausch mit zahlreichen Branchen- und Interessenverbänden, Vereinen, Netzwerken und wissenschaftlichen Institutionen. Ein Auszug unserer Mitgliedschaften in Verbänden und Interessengruppen: <ul style="list-style-type: none"> • Arbeitsgemeinschaft für betriebliche Altersversorgung e. V. (ABA) • Bundesverband Deutscher Startups e. V. • Bundesverband Finanzdienstleistungen e. V. • Deutsche Aktuarvereinigung e. V. (DAV) • Deutscher Verein für Versicherungswissenschaft e. V. • Global Compact • Institut der Deutschen Wirtschaft • UPJ e. V. (CR-Netzwerk) • Deutsches Aktieninstitut e. V. • Deutsches Institut für Compliance e. V. • Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft e. V. • RKW Rationalisierungs- und Innovationszentrum der Deutschen Wirtschaft e. V. • Verband Unabhängiger Finanzdienstleistungs-Unternehmen in Europa e. V. | Dialogformate, Mitgliedschaften, Online- und Social-Media-Kanäle |

Nachhaltigkeitsprogramm

> GRI 205-2, 414-1

Unsere Ziele und Maßnahmen

Wir sind überzeugt: Dauerhaften Erfolg erzielen wir nur, wenn wir ökonomische, ökologische und soziale Faktoren miteinander in Einklang bringen. Um diesem Anspruch gerecht zu werden, haben wir uns im Rahmen unseres Nachhaltigkeitsmanagements Ziele gesetzt, die wir mit konkreten Maßnahmen verfolgen.

Das Programm greift unsere wesentlichen Nachhaltigkeitsthemen auf, die wir im Rahmen einer systematischen Wesentlichkeitsanalyse identifiziert haben und in diesem Bericht beschreiben. Es gibt jeweils Auskunft über den Stand der Zielerreichung im Berichtsjahr. Dazu nennen wir die nachhaltigen Entwicklungsziele der Vereinten Nationen (Sustainable Development Goals – SDGs), zu deren Erreichung die Maßnahmen beitragen.

Die Umsetzung des Nachhaltigkeitsprogramms erfolgt überwiegend am Standort Deutschland. Ziele oder Maßnahmen, die für die gesamte Gruppe gelten, sind entsprechend gekennzeichnet.

Verantwortungsvolle Unternehmensführung

Wir richten unser Handeln an hohen ethischen und sozialen Standards aus und legen Wert auf eine vertrauensvolle und faire Beziehung mit unseren Stakeholdern.



| Ziele | Termin | Maßnahmen und Fortschritt 2019 |
|---|---------|---|
| Sicherstellung von regelkonformem Verhalten | 2019 | <ul style="list-style-type: none"> • Der Munich Re Code of Conduct wurde bei ERGO gruppenweit ausgerollt: <ul style="list-style-type: none"> – Einführung eines neuen Online-Compliance-Schulungsprogramms, das alle Aspekte des neuen Verhaltenskodex abdeckt und für alle Mitarbeiter in Deutschland verbindlich ist – Durchführung eines verpflichtenden Präsenzseminars für alle Vorstandsmitglieder und Führungskräfte in Deutschland – Durchführung von Compliance-Schulungen in den internationalen Einheiten |
| | 2020 | <ul style="list-style-type: none"> • In Ergänzung der nationalen rechtlichen Anforderungen wurde 2019 für die internationalen Tochtergesellschaften ein Mindeststandard zur Bekämpfung von Geldwäsche veröffentlicht. • Roll-out der elektronischen Whistleblowing-Plattform für Compliance-Verstöße in den internationalen Gesellschaften • Die Regelungen zum Anti-Fraud-Management gegen Wirtschaftskriminalität werden überarbeitet, Verabschiedung einer Rahmenrichtlinie und eines Leitfadens (gruppenweiter Roll-out 2020). |
| | Laufend | <ul style="list-style-type: none"> • Verhaltenskodex für den selbstständigen Außendienst (seit 2011) |
| Standards für unsere Geschäftspartner | Laufend | <ul style="list-style-type: none"> • In Deutschland: Einhaltung der Prinzipien des UN Global Compact und Unterzeichnung der ERGO Antikorruptionsvereinbarung als Voraussetzung, um als potenzieller Lieferant/Dienstleister berücksichtigt zu werden |

Kundenorientierung und -zufriedenheit

Wir fragen regelmäßig nach der Meinung unserer Kunden, um unsere Produkte und Leistungen, unsere Beratung und unseren Service optimal daran auszurichten. Wir achten auf Transparenz und Verständlichkeit, damit Kunden wissen, was sie im Schadens- oder Leistungsfall von uns erwarten können. Für einen leichten Zugang zu unserem Angebot setzen wir auch auf die Möglichkeiten der Digitalisierung.

| Ziele | Termin | Maßnahmen und Fortschritt 2019 |
|--|---------|--|
| Sicherstellung verständlicher und transparenter Kommunikation mit den Kunden | Laufend | <ul style="list-style-type: none"> ERGO Kundenbeirat: regelmäßiger und offener Austausch mit 25 aktiven Kunden aller ERGO Gesellschaften in Deutschland (Auflösung Ende 2019, Dialog wird über Kundenwerkstatt fortgesetzt); D.A.S. Österreich: Kundenbeirat mit 20 Kunden (seit April 2018); Transfer relevanter Ergebnisse und Analysen in die Organisation (Produkte, Prozesse, Services, Sales) Kundenwerkstatt: ERGO Onlinecommunity in Deutschland mit rund 4.900 registrierten Mitgliedern (Stand: 31. Dezember 2019). Kontinuierliche Umfragen und Onlinediskussionen zu Produkten, Prozessen und Services. Kontinuierliche Kundenbefragungen an allen Kundenkontaktpunkten in Deutschland/in diversen Auslandsgesellschaften; systematischer Feedbackprozess |

Nachhaltigkeit im Versicherungsgeschäft

Für ERGO spiegelt sich Nachhaltigkeit auch in den eigenen Versicherungslösungen wider. Den Schutz der Umwelt und technologische Entwicklungen berücksichtigen wir dabei ebenso wie veränderte Kundenbedürfnisse, die in unsere Produktentwicklung einfließen.



| Ziele | Termin | Maßnahmen und Fortschritt 2019 |
|--|---------|---|
| Systematische Integration von ESG-Kriterien ¹ in das Kerngeschäft | Laufend | <ul style="list-style-type: none"> Neue Produkte sowie Produktmodifikationen werden auf ESG-Konformität (environmental, social, governance criteria) geprüft. Die Prüfung der ESG-Kriterien wird anhand einer spezifischen Checkliste durchgeführt und ist fester Bestandteil im Produktentwicklungsprozess. Interne Positionspapiere und Richtlinien regeln den Umgang zu bestimmten sensiblen Geschäftsthemen. Diese werden bei Bedarf aktualisiert, weitere Positionspapiere können zu neuen Themen hinzukommen. |
| Förderung umweltfreundlicher Technologien und Anpassung an Folgen des Klimawandels | Laufend | <ul style="list-style-type: none"> Kontinuierliches Monitoring und Prüfung von Versicherungsangeboten im Bereich der erneuerbaren Energien sowie zu zukunftsorientierten Technologien und Dienstleistungen im Mobilitätssektor Förderung von Clean-Tech-Start-ups im Acceleratorprogramm von Partner EIT Climate-KIC, im Rahmen des gesellschaftlichen Engagements |
| Ansprache von nachhaltig orientierten Versicherungskunden | Laufend | <ul style="list-style-type: none"> Verwendung des ERGO Nachhaltigkeitsicons zur Kennzeichnung der Produkte mit nachhaltigen Elementen |

¹ Ökologische, soziale und die Unternehmensführung betreffende Kriterien.

Nachhaltige Kapitalanlage

Die Grundsätze der Nachhaltigkeit gelten auch für die Kapitalanlagen von ERGO.

Dieser Verantwortung tragen wir Rechnung durch ein umsichtiges und vorausschauendes Anlagenmanagement sowie durch ein ausgefeiltes Steuerungssystem.



| Ziele | Termin | Maßnahmen und Fortschritt 2019 |
|--|-------------|---|
| Verantwortungsvolles Management von Kapitalanlagen | Januar 2020 | <ul style="list-style-type: none"> • Beitritt von Munich Re zur „Net-Zero Asset Owner Alliance“ mit der Verpflichtung, die CO₂-Emissionen unseres Anlageportfolios bis 2050 auf netto null zu reduzieren • Responsible Investment Guidelines von Munich Re sowie Principles für Responsible Investment (PRI) als Orientierungsrahmen (seit 2006) • Weiterentwicklung der systematischen Integration von ESG-Kriterien im Asset Management |
| | Laufend | <ul style="list-style-type: none"> • Weiterentwicklung des Kapitalanlageprozesses für Aktien und Anleihen: konsequente ESG-Integration, d. h. Bewertung der ESG-Performance neben der finanziellen Analyse • Integration von MSCI ESG Research im Kapitalanlageprozess für liquide Assets |

Klima- und Umweltschutz

Mit unserem klimaneutralen Geschäftsbetrieb tragen wir aktiv zum Klima- und Umweltschutz bei.

Für die notwendige Transparenz betreibt ERGO das Umweltmanagementsystem auf der Grundlage der internationalen Norm ISO 14001.



| Ziele | Termin | Maßnahmen und Fortschritt 2019 |
|--|---------|--|
| Reduzierung der CO ₂ -Emissionen gruppenweit um 35 Prozent (Basisjahr 2009) | 2020 | <ul style="list-style-type: none"> • Reduzierung der CO₂-Emissionen um 48,3 Prozent gegenüber 2009 durch weitere Senkung des Ressourcenverbrauchs |
| Gruppenweite Klimaneutralität | Laufend | <ul style="list-style-type: none"> • Kompensation des CO₂-Fußabdrucks aus dem Geschäftsbetrieb durch Erwerb von Emissionsminderungszertifikaten: 58.205 Tonnen im Jahr 2019 • Umsetzung weiterer Energieeffizienzmaßnahmen an den verschiedenen ERGO Standorten (z. B. LED-Beleuchtung, Technikaustausch) und Optimierung von Prozessen • Erfassung von wesentlichen Maßnahmen zur Energieeffizienzsteigerung und CO₂-Reduktion/Jährliche Erstellung eines gruppenweiten Carbon Reduction Plans • Verbesserung der Datentransparenz an den internationalen Standorten • Weitere Erhöhung des Anteils von Ökostrom (wo möglich). ERGO bezog Ende 2019 70,7 Prozent des Stroms aus regenerativen Quellen (2018: 67,4 Prozent). |
| Konsequente Umsetzung unseres gruppenweiten Umweltmanagementsystems | Laufend | <ul style="list-style-type: none"> • Die Erhebung von Umweltkennzahlen erfasst 81 Prozent der gruppenweiten Unternehmensstandorte. • An ISO 14001-zertifizierten Standorten sind gruppenweit 45,8 Prozent der Mitarbeiter beschäftigt. In Deutschland: Rezertifizierung von sechs Standorten (Mai 2019). |
| Förderung einer umweltfreundlichen Mobilität | Laufend | <ul style="list-style-type: none"> • Ermittlung von Bedarfen und Analyse von Fahrprofilen zum bedarfsgerechten Einsatz von Dienstfahrzeugen • Durchführung von Öko-Spritspartrainings für Dienstwagenfahrer (ca. 100 Fahrer) • Elektromobilität: Ausbau von Ladeinfrastruktur für Elektro-Pkws und E-Bikes an den großen Standorten in Deutschland • Ausbau des Carsharing-Angebots für Dienstreisen • Förderung der Fahrt zur Arbeit mit dem Rad (durch Infrastruktur wie überdachte und abschließbare Stellplätze, Reparatursets, Solarpumpe, Duschen und Umkleieräume); Angebot von Bikeleasing mit mitarbeiterfreundlichen Konditionen • Förderung von Pkw-Fahrgemeinschaften für die Fahrt zur Arbeit (Deutschland: Onlineplattform für Fahrgemeinschaften, Polen: Vorhalten eines Parkplatzkontingents für Fahrgemeinschaften) |
| Förderung umweltfreundlicher Beschaffung | Laufend | <ul style="list-style-type: none"> • In Deutschland: Bei allen Bestellungen im Onlinebüromittelkatalog werden vor Absenden der Bestellung alternative nachhaltige Produkte vorgeschlagen. • Umweltfreundliche Produkte machen 2019 60,6 Prozent des Bestellwerts aus dem Büromittelkatalog aus. |

Förderung der Mitarbeiter

Die aktive Förderung unserer Mitarbeiter, das Schaffen von Freiräumen für die Vereinbarkeit von Beruf und Familie und der Schutz ihrer Gesundheit leisten einen wertvollen Beitrag zu unserem Erfolg.



| Ziele | Termin | Maßnahmen und Fortschritt 2019 |
|--|-----------|--|
| Förderung der fachlichen und persönlichen Bildung der Mitarbeiter und Führungskräfte | Laufend | <ul style="list-style-type: none"> Umfassendes Weiterbildungsprogramm, digital und in Präsenzveranstaltungen (Blended-Learning-Ansatz) für Mitarbeiter und Führungskräfte in Deutschland, das jährlich aktualisiert wird Neben dem Trainingskatalog werden für Fachbereiche mit speziellen Bedarfen auch maßgeschneiderte Angebote konzipiert. Neues Programm „transformation@ergo“ zur digitalen Arbeitswelt fördert in Deutschland die Veränderungsbereitschaft im digitalen Wandel mit digitalen Formaten wie Lernnuggets, einem Digital-Readiness-Check sowie Präsenztrainings. |
| | März 2019 | <ul style="list-style-type: none"> Start des ERGO Leadership-Programms für international operierende Topführungskräfte (Ziel: Frauenanteil von mindestens 40 Prozent) |
| Förderung von Nachwuchskräften | Laufend | <ul style="list-style-type: none"> Internationales Konzernturneeprogramm EXPLORE von Munich Re (Gruppe) mit Stationen bei ERGO und den weiteren Geschäftsfeldern Fortführung des Jahrgangsbesten-Programms zur Förderung ehemaliger Auszubildender |
| | 2020 | <ul style="list-style-type: none"> In Deutschland: neuer Prozess „ERGO grow“ für Talentmanagement. Ziel ist es, Talente im eigenen Haus noch besser zu identifizieren und zu entwickeln. „ERGO grow“ basiert auf einem breiten Talentverständnis, das über klassische Führung hinausgeht und perspektivisch z. B. auch Projektleiter oder die junge Generation einbezieht. |
| Förderung der Vielfalt | 2019 | <ul style="list-style-type: none"> Gruppenweiter Diversity Day für Mitarbeiter, um das Bewusstsein für den Wert der Unterschiedlichkeit der Menschen im Unternehmen zu fördern |
| Gleichberechtigte Teilhabe von Männern und Frauen an Führungspositionen ² | 2019 | <ul style="list-style-type: none"> Frauenanteil in Managementpositionen in Deutschland: 28,4 Prozent; gruppenweit liegt der Frauenanteil in Managementpositionen bei 38,3 Prozent. Mentoring-Programm für weibliche Nachwuchsführungskräfte in Deutschland zum neunten Mal aufgelegt ERGO erhielt 2019 erneut das Signet „top4women“. Es dokumentiert, dass Frauen im Unternehmen unterstützt und in ihrer beruflichen Entwicklung gefördert werden. |
| Bessere Vereinbarkeit von Familie und Beruf | Laufend | <ul style="list-style-type: none"> 2019 wurde erneut eine Re-Auditierung des Zertifikats berufundfamilie® durchgeführt. Fortsetzung des Angebots „Führen in Teilzeit“ (Arbeitszeitreduzierung für Führungskräfte) Fortsetzung des Beratungs- und Serviceangebots in Deutschland zur Unterstützung von Mitarbeitern bei akutem Betreuungs- oder Pflegebedarf in der Familie |

² Unter Führungspositionen fasst ERGO alle Führungsebenen.

Gesellschaftliches Engagement

Als verantwortungsvolles Unternehmen wollen wir konkrete Beiträge zur Lösung gesellschaftlicher Probleme leisten. Besonders im Fokus: Wir wollen den Herausforderungen des Klimawandels begegnen, der heute schon unser Geschäft spürbar beeinflusst.



| Ziele | Termin | Maßnahmen und Fortschritt 2019 |
|---|---------|--|
| Strategische Weiterentwicklung des Nachhaltigkeitsmanagements | Laufend | <ul style="list-style-type: none"> Umsetzung der CR-Strategie der Gruppe Munich Re in den internationalen ERGO Einheiten, Fokus auf „Shared Value“-Ansatz zu drei zentralen Themen: <ul style="list-style-type: none"> – die Folgen des Klimawandels abschwächen – den Zugang zur Gesundheitsversorgung verbessern – das Risikobewusstsein stärken Überprüfung und Weiterentwicklung des Umweltprogramms für die Standorte, Sparten und Bereiche im zertifizierten Umweltmanagementsystem Gruppenweites Reporting der CR-Aktivitäten und -Ausgaben als Basis für die Berichterstattung und Weiterentwicklung unseres gesellschaftlichen Engagements |
| | 2020 | <ul style="list-style-type: none"> Fortsetzung der gruppenweiten Initiative von Munich Re und ERGO „Tackling Climate Change Together“ Veröffentlichung des ERGO Risikoreports zu gesellschaftlich relevanten Themen im Bereich Risikobewusstsein |
| Gruppenweites gesellschaftliches Engagement zu Fokusthemen | Laufend | <ul style="list-style-type: none"> Fortsetzung der gruppenweiten Initiative von Munich Re und ERGO „Tackling Climate Change Together“ Veröffentlichung des ERGO Risikoreports zu gesellschaftlich relevanten Themen im Bereich Risikobewusstsein |
| | 2020 | <ul style="list-style-type: none"> Start neuer Partnerprojekte im Rahmen der Initiative „Tackling Climate Change Together“ |
| | 2019 | <ul style="list-style-type: none"> Unterstützung sozialer Projekte an den verschiedenen Standorten Verfolgen von Stiftungszwecken (Inklusion, Kinder- und Jugendhilfe) Ad-hoc-Hilfe in Katastrophenfällen |
| Lokales Engagement, Stiftungsarbeit und Katastrophenhilfe | Laufend | <ul style="list-style-type: none"> Unterstützung sozialer Projekte an den verschiedenen Standorten Verfolgen von Stiftungszwecken (Inklusion, Kinder- und Jugendhilfe) Ad-hoc-Hilfe in Katastrophenfällen |
| | 2020 | <ul style="list-style-type: none"> In Deutschland: Durchführung des Förderwettbewerbs „#Internetkannich“ der ERGO Stiftung „Jugend & Zukunft“ für Initiativen und Projekte, die mit ihrer Arbeit die Kompetenz von Kindern und Jugendlichen in Bezug auf digitale Medien stärken. Unterstützung gemeinnütziger Organisationen zur Corona-Nothilfe |
| Förderung des Mitarbeiterengagements | Laufend | <ul style="list-style-type: none"> Durchführung von Corporate-Volunteering-Programmen an unseren Standorten in Deutschland, Österreich, Polen, Spanien und UK Mitarbeiterengagementwettbewerb in Deutschland: Mitarbeiter werden für ihr privates Engagement in den Bereichen Umwelt und Gesundheit/Soziales ausgezeichnet. |

Kommunikation zu Nachhaltigkeitsthemen

In unseren Umweltleitlinien bekennen wir uns zu unserer Verantwortung für den Umwelt- und Klimaschutz ebenso wie zur aktiven Förderung des Umweltbewusstseins der Mitarbeiter. Unsere Kunden sensibilisieren wir über Verbraucher- und Rechtstipps für ein umweltfreundliches Verhalten.



| Ziele | Termin | Maßnahmen und Fortschritt 2019 |
|---|---------|--|
| Sensibilisierung der Mitarbeiter für Verantwortung und Nachhaltigkeit | Laufend | <ul style="list-style-type: none"> • Förderung von Mitarbeiterengagement in Deutschland und an internationalen Standorten (siehe auch Themenfeld Gesellschaftliches Engagement) • Durchführung eines gruppenweiten Wettbewerbs zur Löschung von nicht mehr benötigten Daten (Group Data Delete Challenge), um dafür zu sensibilisieren, dass Datenspeicherung Strom verbraucht und CO₂-Emissionen erzeugt • Sensibilisierung für umweltfreundliche Mobilität durch Mitarbeiteraktionen zum Thema Radfahren an den Standorten in Deutschland, Österreich und Polen • In Deutschland: „Marktplätze für Nachhaltigkeit“ für Mitarbeiter (2019: Hamburg und Köln) • Teilnahme an der weltweit stattfindenden Earth Hour • Artikel und Hinweise in Mitarbeitermedien und themenspezifische Veranstaltungen |
| Sensibilisierung der Kunden für Verantwortung und Nachhaltigkeit | Laufend | <ul style="list-style-type: none"> • Verbraucher- und Rechtstipps zu umweltfreundlichem und energiebewusstem Verhalten |
| Sensibilisierung von Geschäftspartnern für Verantwortung und Nachhaltigkeit | Laufend | <ul style="list-style-type: none"> • Sensibilisierung der Agenturpartner zum Thema Naturgefahren (z. B. durch Erstellung spezifischer Informationen) |

Umweltkennzahlen

> GRI 302-1, 302-2, 302-4, 303-3, 305-1, 305-2, 305-3, 305-5, 306-2

| CO ₂ -Emissionen | Einheit | 2019 | 2018 | 2017 | 2009 (Basisjahr) |
|---|----------|---------------|---------------|---------------|---------------------|
| Gesamte CO₂-Emissionen¹ | t | 58.205 | 62.510 | 68.495 | 131.216 |
| Direkte CO ₂ -Emissionen aus Primärenergieverbrauch – Scope 1 ² | t | 36.186 | 37.946 | 40.090 | 55.648 |
| Indirekte CO ₂ -Emissionen aus bezogener Energie – Scope 2 ^{1,3} | t | 14.557 | 16.803 | 19.852 | 62.869 |
| Andere indirekte CO ₂ -Emissionen – Scope 3 ⁴ | t | 7.462 | 7.761 | 8.553 | 12.699 |
| CO₂-Emissionen pro Mitarbeiter¹ | t | 2,178 | 2,196 | 2,305 | 4,213 |

¹ Strom aus regenerativen Quellen rechnen wir ab 2016 mit null Emissionen an.

² Direkte Emissionen aus Primärenergieverbrauch (Erdgas, Heizöl, Notstromdiesel, Treibstoff für Firmenfahrzeuge).

³ Indirekte Emissionen aus bezogener Energie (Einkauf Strom, Fernwärme und Fernkälte).

⁴ Andere indirekte Emissionen (Geschäftsreisen, Papier- und Wasserverbrauch, Abfall).

| Energie | Einheit | 2019 | 2018 | 2017 | 2009 (Basisjahr) |
|--|------------|----------------|----------------|----------------|---------------------|
| Verbrauch direkte Energie gesamt (Erdgas, Erdgas für BHKW, Treibstoff für Notstromaggregate) | MWh | 152.369 | 159.853 | 166.419 | 188.935 |
| Erdgas | MWh | 50.955 | 56.236 | 60.242 | 146.993 |
| Erdgas für Blockheizkraftwerke | MWh | 100.940 | 103.095 | 105.495 | 41.471 |
| Treibstoff für Notstromaggregat | MWh | 474 | 523 | 682 | 471 |
| Verbrauch indirekte Energie gesamt (eingekaufter Strom, Fernwärme, Fernkälte) | MWh | 113.472 | 123.228 | 145.855 | 204.325 |
| Eingekaufte Elektrizität | MWh | 18.964 | 22.658 | 27.946 | 123.398 |
| Bezogener Ökostrom | MWh | 45.787 | 46.863 | 51.798 | 12.620 |
| Fernkälte | MWh | 4.343 | 4.958 | 6.433 | 5.136 |
| Fernwärme | MWh | 44.379 | 48.749 | 59.678 | 63.171 |
| Anteil Grünstrom am Stromverbrauch | % | 70,71 | 67,41 | 64,96 | 9,28 |
| CO₂-Emissionen aus Energie gesamt¹ | MWh | 45.446 | 49.210 | 53.599 | 101.257 |
| CO₂-Emissionen aus Energie pro Mitarbeiter¹ | t | 1,700 | 1,725 | 1,803 | 3,251 |

¹ Strom aus regenerativen Quellen setzen wir ab 2016 mit null Emissionen an.

| Papierverbrauch ¹ | Einheit | 2019 | 2018 | 2017 | 2009 (Basisjahr) |
|---|----------|--------------|------------------------|--------------|---------------------|
| Papierverbrauch gesamt | t | 590 | 728² | 918 | 1.165 |
| Papierverbrauch je Mitarbeiter | t | 0,022 | 0,026 | 0,031 | 0,037 |
| Anteil Recyclingpapier | % | 53,9 | 49,4 | 48,5 | 53,9 |
| CO₂-Emissionen aus Papier gesamt | t | 697 | 859 | 1.083 | 1.397 |
| CO₂-Emissionen aus Papier pro Mitarbeiter | t | 0,026 | 0,030 | 0,036 | 0,045 |

¹ Drucker- und Kopierpapier.

² Reduktion des Papierverbrauchs u. a. durch die Ausweitung der Digitalisierung von Prozessen.

| Wasser ¹ | Einheit | 2019 | 2018 | 2017 | 2009 (Basisjahr) |
|--|----------------------|----------------|----------------|----------------|---------------------|
| Wasserverbrauch gesamt | m³ | 437.457 | 415.652 | 440.479 | 470.273 |
| Wasserverbrauch je Mitarbeiter | m³ | 16,37 | 14,57 | 14,82 | 15,10 |
| CO₂-Emissionen aus Wasserverbrauch gesamt | t | 308 | 292 | 310 | 348 |
| CO₂-Emissionen aus Wasserverbrauch pro Mitarbeiter | t | 0,012 | 0,010 | 0,010 | 0,011 |

¹ Unsere Standorte beziehen ihr Wasser aus den örtlichen (kommunalen) Netzen. Unser Abwasser ist genutztes Sanitärwasser.

| Abfall | Einheit | 2019 | 2018 | 2017 | 2009 (Basisjahr) |
|---|----------|--------------|------------------|--------------|---------------------|
| Abfall gesamt | t | 5.314 | 6.320 | 7.517 | 10.558 |
| Abfall nach Art und Entsorgungsmethode¹ | | | | | |
| Recycltes Material | t | 2.793 | 3.570 | 4.100 | 6.951 |
| Thermische Verwertung | t | 933 | 1.371 | 1.850 | 1.741 |
| Deponieabfall | t | 274 | 278 ² | 499 | 572 |
| Spezielle Abfallentsorgung zur Wiederverwertung | t | 4 | 1 | 2 | 146 |
| Biomüll | t | 888 | 655 | 744 | 946 |
| Sonstiger Abfall | t | 422 | 445 ³ | 322 | 202 |
| Abfall je Mitarbeiter | t | 0,199 | 0,222 | 0,253 | 0,339 |
| CO₂-Emissionen aus Abfall gesamt | t | 1.680 | 1.957 | 2.035 | 1.853 |
| CO₂-Emissionen aus Abfall pro Mitarbeiter | t | 0,063 | 0,069 | 0,068 | 0,059 |

¹ Die Art der Entsorgung hängt stark von der jeweiligen Infrastruktur zur Abfallentsorgung sowie den lokalen Vorschriften ab. Wo möglich, werden Abfälle und Wertstoffe getrennt gesammelt, recycelt bzw. verwertet und über regionale Dienstleister entsorgt.

² Durch Änderungen der Abfallentsorgung in einzelnen ERGO Gesellschaften – u. a. aufgrund der Änderung lokaler Vorschriften – ist der 2018er Wert nicht unmittelbar vergleichbar mit dem 2017er Wert.

³ Der Anstieg von sonstigem Abfall resultiert aus Umbau- und Renovierungsmaßnahmen an unseren deutschen Standorten.

| Geschäftsreisen | Einheit | 2019 | 2018 | 2017 | 2009 (Basisjahr) |
|--|-----------|--------------------|--------------------|--------------------|---------------------|
| Geschäftsreisen gesamt | km | 102.969.152 | 102.452.202 | 112.307.255 | 153.116.204 |
| Flugreisen | km | 40.094.092 | 39.209.702 | 42.253.166 | 45.577.642 |
| Reisen mit Auto (Dienstwagen/Mietwagen) | km | 48.167.780 | 49.706.634 | 55.714.250 | 90.194.858 |
| Bahnfahrten ¹ | km | 14.707.280 | 13.535.866 | 14.339.838 | 17.343.704 |
| Geschäftsreisen je Mitarbeiter | km | 3.853 | 3.592 | 3.779 | 4.916 |
| CO₂-Emissionen Geschäftsreisen gesamt | t | 10.074 | 10.191 | 11.468 | 26.360 |
| CO₂-Emissionen Geschäftsreisen pro Mitarbeiter | t | 0,377 | 0,357 | 0,386 | 0,846 |

¹ DB-Fernverkehr seit 1. Juli 2011 durch Bezug von Ökostrom CO₂-neutral.

Erläuterung zu den Umweltkennzahlen:

Im Geschäftsjahr 2019 beschäftigte die ERGO Group 26.728 Mitarbeiter (↘ siehe auch **Mitarbeiterkennzahlen**). Der Ressourcenverbrauch pro Mitarbeiter bezieht sich jeweils auf den Innendienst und den angestellten Außendienst. Der selbstständige Außendienst ist in den Umweltkennzahlen nicht enthalten.

Für die Berechnung der gruppenweiten CO₂-Einsparziele wurden von 2009 bis 2015 (Ziel: –10 Prozent bezogen auf kg CO₂ pro Mitarbeiter) die Umrechnungsfaktoren des Greenhouse Gas Protocols (GHG) und des Vereins für Umweltmanagement und Nachhaltigkeit in Finanzinstituten (VfU) – jeweils von 2011 – verwendet. Grünstrom wurde bei der Bilanzierung nicht berücksichtigt. Somit wurde die Vergleichbarkeit der quantitativen Werte über den Zielzeitraum hinweg gewährleistet. 2015 wurde eine neue Umwelt- und Klimaschutzstrategie vom Vorstand verabschiedet und das CO₂-Einsparziel erweitert: Von 2009 bis 2020 wollen wir gruppenweit 35 Prozent CO₂ (kg pro Mitarbeiter) einsparen.

Ab 2016 erfolgt die Berechnung der CO₂-Emissionen der Gruppe auf Basis der jeweils aktuellen Umrechnungsfaktoren des GHG-Protokolls und des VfU. Das GHG-Protokoll wird für die Umrechnung der Scope-1-Emissionen (direkte Energie), für Elektrizität der Scope-2-Emissionen (indirekte Energie) sowie für die Komponenten „Kurz- und Langstreckenflüge“ des Bestandteils „Geschäftsreisen“ der Scope-3-Emissionen herangezogen.

ERGO bezog Ende 2019 70,7 Prozent des Stroms aus regenerativen Quellen (2018: 67,4 Prozent). Dieser wird mit null Emissionen berechnet. Die Umrechnungsfaktoren des VfU werden für die Berechnung der Scope-2-Emissionen „Fernwärme“ sowie der Scope-3-Emissionen von Papier, Wasser und Abfall sowie von den Komponenten „Dienstfahrzeuge, Taxi, Mietwagen, Bahnfahrten“ des Bestandteils „Geschäftsreisen“ zugrunde gelegt.

Ab 2017 sind die Zahlen der Munich Health Gesellschaften im Umweltreporting enthalten. Die von Munich Health verantworteten internationalen Gesellschaften im Erstversicherungsgesundheitsgeschäft wurden im Geschäftsjahr 2017 auf die ERGO International AG übertragen.

CO₂-Emissionsquellen:

- Scope 1: direkte Emissionen aus Primärenergieverbrauch (Erdgas, Heizöl, Notstromdiesel, Treibstoff für Firmenfahrzeuge)
- Scope 2: indirekte Emissionen aus bezogener Energie (Einkauf Strom, Fernwärme und Fernkälte)
- Scope 3: andere indirekte Emissionen (Geschäftsreisen, Papier- und Wasserverbrauch, Abfall)

Mitarbeiterkennzahlen

> GRI 102-8, 102-41, 401-1, 404-1, 405-1

| Mitarbeiter der ERGO Group | Einheit | 2019 | 2018 ³ | 2017 |
|--|---------|---------------------------|---------------------|---------------|
| Mitarbeiter gesamt¹ | | 26.728² | 28.522 | 27.405 |
| Mitarbeiter nach Region | | | | |
| Deutschland | % | 53,6 | 51,2 | 56,1 |
| Gesamtanzahl Inland | | 14.321 | 14.605 | 15.389 |
| Übriges Europa | % | 46,1 | 48,4 | 43,3 |
| Sonstiges Ausland | % | 0,3 | 0,4 | 0,6 |
| Gesamtanzahl Ausland | | 12.407 | 13.917 | 12.016 |
| Mitarbeiter nach Funktion | | | | |
| Innendienst | | 22.599 | 23.692 | 23.238 |
| Angestellter Außendienst | | 3.182 | 4.830 | 4.167 |
| Selbstständiger Außendienst | | 11.442 | 11.620 ⁴ | 12.457 |
| Sonstiges (z. B. klinisches Personal) | | 947 ⁵ | - | - |
| Mitarbeiter nach Beschäftigungsverhältnis¹ | | | | |
| Mitarbeiter in Vollzeit | % | 77,1 | 75,1 | 72,6 |
| Weiblich | % | 49,4 | 49,4 | 48,1 |
| Männlich | % | 50,6 | 50,6 | 51,9 |
| Mitarbeiter in Teilzeit | % | 20,3 | 21,4 | 22,1 |
| Weiblich | % | 85,7 | 84,7 | 85,7 |
| Männlich | % | 14,3 | 15,3 | 14,3 |
| Ruhendes Arbeitsverhältnis | % | 2,7 | 3,4 | 5,3 |
| Weiblich | % | 89,9 | 91,0 | 80,9 |
| Männlich | % | 10,1 | 9,0 | 19,1 |

| Mitarbeiter der ERGO Group | Einheit | 2019 | 2018 | 2017 |
|--|---------|--------------|-----------------------|-----------------------|
| Mitarbeiter mit befristeten Verträgen¹ | | 1.514 | 1.695 | 1.556 |
| Mitarbeiter, die unter Tarifverträge fallen⁶ | % | 95 | 90⁷ | 91⁷ |
| Krankenquote | % | 6,3 | 6,5 | 5,6 |
| Fluktuationsquote | % | 12,4 | 12,1 | 16,3 |
| Betriebszugehörigkeit in Jahren (Ø) | J | 14,8 | 13,9 | 14,1 |
| Frauenanteil in Führungspositionen | % | 38,3 | 38,8 | 35,3 |

¹ Innendienst und angestellter Außendienst.

² 2019 wurden einzelne ERGO Auslandsgesellschaften verkauft. Dadurch reduziert sich die Gesamtzahl der Mitarbeiter.

³ Ab 2018 mit den bislang von Munich Health verantworteten internationalen Gesellschaften im Erstversicherungsgesundheitsgeschäft. Sie wurden im Geschäftsjahr 2017 auf die ERGO International AG übertragen.

⁴ Der Rückgang im selbstständigen Außendienst ist auf strukturelle Veränderungen in Deutschland und einzelnen internationalen Gesellschaften sowie Datenkorrekturen zurückzuführen.

⁵ Sonstige Mitarbeiter (z. B. klinisches Personal) werden seit 2019 separat ausgewiesen.

⁶ Erfasst sind die Mitarbeiter im Innendienst und angestellten Außendienst der operativen ERGO Gesellschaften in Deutschland.

⁷ Die Kennzahl wurde aufgrund der Änderung der Erfassungskategorien nachträglich korrigiert.

| Mitarbeiterstruktur der ERGO Group im Innendienst (ID) und angestellten Außendienst (AD) im In- und Ausland | Einheit | 2019 | | 2018 | | 2017 | |
|---|---------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| | | ID | AD | ID | AD | ID | AD |
| Anteil von Frauen und Männern an der Gesamtbelegschaft | | | | | | | |
| Frauen | % | 58,6 | 48,7 | 58,6 | 55,4 | 59,0 | 51,2 |
| Männer | % | 41,4 | 51,3 | 41,4 | 44,6 | 41,0 | 48,8 |
| Durchschnittsalter | J | 43,9 | 46,7 | 43,2 | 43,9 | 43,2 | 44,9 |
| Altersstruktur | | | | | | | |
| Mitarbeiter unter 30 Jahre | % | 10,9 | 10,5 | 11,6 | 11,5 | 11,8 | 10,5 |
| Mitarbeiter zwischen 30 und 50 Jahren | % | 58,8 | 46,3 | 61,3 | 56,7 | 61,4 | 53,4 |
| Mitarbeiter über 50 Jahre | % | 30,2 | 43,2 | 27,1 | 31,8 | 26,8 | 36,2 |

| Aus- und Weiterbildung bei der ERGO Group in Deutschland | Einheit | 2019 | 2018 | 2017 |
|---|---------|---------------------|------------------|---------------------|
| Anzahl der Auszubildenden (inklusive Azubis in Agenturen) | | 876 | 842 ¹ | 949 |
| Ausbildungsquote | % | 4,9 | 4,7 | 5,1 |
| Weiterbildungskosten je Mitarbeiter | € | 857 | 843 | 811 |
| Weiterbildungstage je Mitarbeiter | | 5,4 | 4,8 | 5,2 |
| Weiterbildungstage gesamt ² | | 77.143 | 70.540 | 80.051 |
| Weiterbildungstage von Vertriebspartnern ³ | | 31.206 ⁴ | 25.036 | 38.923 ⁵ |

¹ Der Rückgang der Anzahl der Auszubildenden in Deutschland ist auf eine vorübergehende Reduktion der Neueinstellungen im Rahmen des ERGO Strategieprogramms zurückzuführen.

² Weiterbildungstage gesamt umfasst den Innendienst und angestellten Außendienst.

³ Weiterbildungstage von angestellten und selbstständigen Vermittlern. Erfasst sind von ERGO zentral durchgeführte Weiterbildungsmaßnahmen, die dezentralen Maßnahmen im Rahmen der EU-Richtlinie Insurance Distribution Directive (IDD) sowie der Weiterbildungsinitiative „Gut beraten“ des Gesamtverbands der Deutschen Versicherungswirtschaft und seines Verhaltenskodex für den Vertrieb von Versicherungsprodukten.

⁴ 2019 stieg die Anzahl der Weiterbildungstage u. a. aufgrund neuer Schulungen zur Digitalisierung im Vertrieb.

⁵ Die hohe Anzahl der Weiterbildungstage im Jahr 2017 ist im Wesentlichen auf die verpflichtende Ausbildung zum/zur Wertpapierberater/-in („Haftungsdach“) zurückzuführen.

Kennzahlen gesellschaftliches Engagement

> GRI 201-1

| Ausgaben für gesellschaftliches Engagement | Einheit | 2019 | 2018 | 2017 |
|--|----------|------------------|------------------|------------------|
| Ausgaben gesamt | € | 2.195.241 | 2.168.919 | 2.567.669 |
| Spenden | € | 597.691 | 607.513 | 736.864 |
| Soziales Sponsoring | € | 746.822 | 838.018 | 962.897 |
| CR-Mitgliedschaften | € | 61.761 | 105.526 | 86.664 |
| Sachspenden/-sponsoring | € | 5.638 | 15.801 | 4.268 |
| Politische Zuwendungen ¹ | € | 95.500 | 95.500 | 93.000 |
| Stiftungen ERGO | € | 687.829 | 506.562 | 683.977 |

Ausgaben für gesellschaftliches Engagement nach Themenschwerpunkten

| | | | | |
|---|---|-----------|-----------|-----------|
| Projekte, die auf eine der drei globalen Herausforderungen einzahlen: ² 1. Folgen des Klimawandels abschwächen 2. Zugang zur Gesundheitsversorgung verbessern 3. Risikobewusstsein schärfen | € | 1.008.613 | 1.130.918 | 1.324.447 |
| Katastrophenhilfe | € | 106.867 | 9.250 | 7.440 |
| Lokale Projekte und Organisationen | € | 290.795 | 410.888 | 454.537 |

¹ ERGO unterstützt den demokratischen politischen Willensbildungsprozess und fördert zu diesem Zweck die folgenden Parteien: Bündnis 90/Die Grünen, CDU, CSU, FDP und SPD. Sie erhalten jeweils den gleichen Spendenbetrag, entsprechend einer jährlichen Gesamthöhe für alle Parteien in Höhe von 75.000 Euro. Die Spenden werden ausschließlich an die Parteizentralen auf Bundesebene überwiesen. Darüber hinaus werden Mitgliedsbeiträge an parteinahe Organisationen gezahlt. Sie können pro Geschäftsjahr für ERGO maximal 25.000 Euro betragen.

² Die Ausgaben nach Themenschwerpunkten enthalten Spenden, soziales Sponsoring und CR-Mitgliedschaften (keine Sachspenden/-sponsoring).

GRI-Inhaltsindex

> GRI 102-55

Im nachfolgenden GRI-Inhaltsindex geben wir alle verwendeten GRI-Standards an und verweisen auf die entsprechenden Stellen im Bericht, an denen die jeweiligen Angaben zu finden sind.

| GRI-Standard | Verweis | Erläuterung/Auslassung |
|--|---|------------------------|
| GRI 102 Allgemeine Angaben 2016 | | |
| 102-1 Name der Organisation | ERGO im Porträt, S. 2 | |
| 102-2 Aktivitäten, Marken, Produkte und Dienstleistungen | ERGO im Porträt, S. 2 | |
| 102-3 Hauptsitz der Organisation | ERGO im Porträt, S. 2 | |
| 102-4 Betriebsstätten | ERGO im Porträt, S. 2 | |
| 102-5 Eigentumsverhältnisse und Rechtsform | ERGO im Porträt, S. 2 | |
| 102-6 Belieferte Märkte | ERGO im Porträt, S. 2 | |
| 102-7 Größe der Organisation | ERGO im Porträt, S. 2 | |
| 102-8 Informationen zu Angestellten und sonstigen Mitarbeitern | Mitarbeiterkennzahlen, S. 44–45 | |
| 102-9 Lieferkette | ERGO im Porträt, S. 2 | |
| 102-10 Signifikante Änderungen in der Organisation und ihrer Lieferkette | ERGO im Porträt, S. 2 | |
| 102-11 Vorsorgeansatz oder Vorsorgeprinzip | Vorwort des CEO, S. 3 | |
| 102-12 Externe Initiativen | Verantwortungsvolle Unternehmensführung, S. 6–8; Kundenorientierung und -zufriedenheit, S. 12 f.; Diversity und Chancengleichheit, S. 24 f. | |
| 102-13 Mitgliedschaft in Verbänden und Interessengruppen | Unsere Stakeholder, S. 35 | |
| 102-14 Erklärung des höchsten Entscheidungsträgers | Vorwort des CEO, S. 3 | |

| GRI-Standard | Verweis | Erläuterung/Auslassung |
|--|---|--|
| GRI 102 Allgemeine Angaben 2016 | | |
| 102-16 Werte, Grundsätze, Standards und Verhaltensnormen | Vorwort des CEO, S. 3; Verantwortungsvolle Unternehmensführung, S. 6–8 | |
| 102-18 Führungsstruktur | Verantwortungsvolle Unternehmensführung, S. 6–8 | ERGO Satzung Management |
| 102-40 Liste der Stakeholder-Gruppen | Unsere Stakeholder, S. 35 | |
| 102-41 Tarifverträge | Mitarbeiterkennzahlen, S. 44–45 | |
| 102-42 Ermittlung und Auswahl der Stakeholder | Unsere Stakeholder, S. 35; Über diesen Bericht, S. 52 | |
| 102-43 Ansatz für die Einbindung von Stakeholdern | Unsere Stakeholder, S. 35; Über diesen Bericht, S. 52 | |
| 102-44 Wichtige Themen und hervorgebrachte Anliegen | Unsere Stakeholder, S. 35; Über diesen Bericht, S. 52 | |
| 102-45 Im Konzernabschluss enthaltene Entitäten | | Siehe Aufstellung des Anteilsbesitzes im Munich Re Geschäftsbericht . |
| 102-46 Vorgehen zur Bestimmung des Berichtsinhalts und der Abgrenzung der Themen | Über diesen Bericht, S. 52 | |
| 102-47 Liste der wesentlichen Themen | Über diesen Bericht, S. 52 | |
| 102-48 Neudarstellung von Informationen | Über diesen Bericht, S. 52 | |
| 102-49 Änderungen bei der Berichterstattung | Über diesen Bericht, S. 52 | |
| 102-50 Berichtszeitraum | Über diesen Bericht, S. 52 | |
| 102-51 Datum des letzten Berichts | Über diesen Bericht, S. 52 | |
| 102-52 Berichtszyklus | Über diesen Bericht, S. 52 | |
| 102-53 Ansprechpartner bei Fragen zum Bericht | Impressum, S. 52 | |
| 102-54 Erklärung zur Berichterstattung in Übereinstimmung mit den GRI-Standards | Über diesen Bericht, S. 52 | |
| 102-55 GRI-Inhaltsindex | GRI-Inhaltsindex, S. 46–51 | |
| 102-56 Externe Prüfung | Über diesen Bericht, S. 52 | Eine Prüfung des Berichts durch externe Dritte ist nicht erfolgt. Ausgewählte Umweltkennzahlen der Munich Re Gruppe wurden durch ein externes Prüfungsunternehmen bestätigt (siehe Munich Re CR Report 2019, S. 85/86). |

| GRI-Standard | Verweis | Erläuterung/Auslassung |
|---|--|---|
| GRI 201 Wirtschaftliche Leistung 2016 | | |
| 103-1/-2/-3 Managementansatz | Verantwortungsvolle Unternehmensführung, S. 6-8; Globale Herausforderungen, S. 29-32 | |
| 201-1 Unmittelbar erzeugter und ausgeschütteter wirtschaftlicher Wert | Kennzahlen gesellschaftliches Engagement, S. 45 | Unsere Finanzkennzahlen Munich Re Konzerngeschäftsbericht 2019 |
| GRI 203 Indirekte ökonomische Auswirkungen 2016 | | |
| 103-1/-2/-3 Managementansatz | Nachhaltige Produkte, S. 13-15 | |
| 203-1 Infrastrukturinvestitionen und geförderte Dienstleistungen | Nachhaltige Produkte, S. 13-15 | |
| GRI 205 Korruptionsbekämpfung 2016 | | |
| 103-1/-2/-3 Managementansatz | Verantwortungsvolle Unternehmensführung, S. 6-8 | |
| 205-1 Betriebsstätten, die auf Korruptionsrisiken geprüft wurden | Verantwortungsvolle Unternehmensführung, S. 6-8 | |
| 205-2 Kommunikation und Schulungen zu Richtlinien und Verfahren zur Korruptionsbekämpfung | Verantwortungsvolle Unternehmensführung, S. 6-8.; Nachhaltigkeitsprogramm, S. 36-41 | |
| 205-3 Bestätigte Korruptionsvorfälle und ergriffene Maßnahmen | | Im Berichtsjahr sind uns keine Korruptionsvorfälle bei ERGO bekannt. |
| GRI 302 Energie 2016 | | |
| 103-1/-2/-3 Managementansatz | Klimaneutraler Geschäftsbetrieb, S. 18-20 | |
| 302-1 Energieverbrauch innerhalb der Organisation | Umweltkennzahlen, S. 42 f. | |
| 302-2 Energieverbrauch außerhalb der Organisation | Umweltkennzahlen, S. 42 f. | |
| 302-4 Verringerung des Energieverbrauchs | Umweltkennzahlen, S. 42 f. | |

| GRI-Standard | Verweis | Erläuterung/Auslassung |
|--|---|--|
| GRI 303 Wasser und Abwasser 2018 | | |
| 303-1 Wasser als gemeinsam genutzte Ressource | Klimaneutraler Geschäftsbetrieb, S. 18–20; Umweltbewusstsein stärken, S. 21 | |
| 303-2 Umgang mit den Auswirkungen der Wasserrückführung | | Unser Abwasser ist genutztes Sanitärwasser. Die Menge entspricht nahezu dem der Wasserentnahme (↘ siehe Umweltkennzahlen). Wir leiten es jeweils in die örtliche Kanalisation ein. |
| 303-3 Wasserentnahme | Umweltkennzahlen, S. 42 f. | |
| GRI 305 Emissionen 2016 | | |
| 103-1/-2/-3 Managementansatz | Klimaneutraler Geschäftsbetrieb, S. 18–20; Umweltbewusstsein stärken, S. 21 | |
| 305-1 Direkte THG-Emissionen (Scope 1) | Umweltkennzahlen, S. 42 f. | |
| 305-2 Indirekte energiebedingte THG-Emissionen (Scope 2) | Umweltkennzahlen, S. 42 f. | |
| 305-3 Sonstige indirekte THG-Emissionen (Scope 3) | Umweltkennzahlen, S. 42 f. | |
| 305-5 Senkung der THG-Emissionen | Umweltkennzahlen, S. 42 f. | |
| GRI 306 Abwasser und Abfall 2016 | | |
| 306-2 Abfall nach Art und Entsorgungsverfahren | Umweltkennzahlen, S. 42 f. | |
| GRI 307 Umwelt-Compliance 2016 | | |
| 103-1/-2/-3 Managementansatz | Verantwortungsvolle Unternehmensführung, S. 6–8; Klimaneutraler Geschäftsbetrieb, S. 18–20 | |
| 307-1 Nichteinhaltung von Umweltschutzgesetzen und -verordnungen | | Im Berichtsjahr sind uns keine Verstöße gegen Umweltschutzgesetze und -verordnungen bei ERGO bekannt. |
| GRI 401 Beschäftigung 2016 | | |
| 103-1/-2/-3 Managementansatz | Förderung der Mitarbeiter, S. 23 f. | |
| 401-1 Neue Angestellte und Angestelltenfluktuation | Mitarbeiterkennzahlen, S. 44 f. | Im Berichtsjahr wurden insgesamt 2.782 Mitarbeiter gruppenweit eingestellt (davon 446 im Inland und 2.336 im Ausland). |

| GRI-Standard | Verweis | Erläuterung/Auslassung |
|---|--|---|
| GRI 404 Aus- und Weiterbildung 2016 | | |
| 103-1/-2/-3 Managementansatz | Förderung der Mitarbeiter, S. 23 f. | |
| 404-1 Durchschnittliche Stundenzahl für Aus- und Weiterbildung pro Jahr und Angestellten | Mitarbeiterkennzahlen, S. 44 f. | Unsere Weiterbildungsangebote und -investitionen gelten grundsätzlich für alle unsere Mitarbeiter. Eine Aufteilung nach Geschlecht und Angestelltenkategorie ist somit für uns nicht steuerungsrelevant und wird daher nicht erhoben. |
| 404-2 Programme zur Verbesserung der Kompetenzen der Angestellten | Förderung der Mitarbeiter, S. 23 f. | |
| 404-3 Prozentsatz der Angestellten, die eine regelmäßige Beurteilung ihrer Leistung und ihrer beruflichen Entwicklung erhalten | | Mitarbeiterjahresgespräche zur individuellen Weiterentwicklung sind ein wichtiges Instrument unserer Personalpolitik. Da die Teilnahme freiwillig ist, wird sie nicht prozentual erfasst. |
| GRI 405 Vielfalt und Chancengleichheit 2016 | | |
| 103-1/-2/-3 Managementansatz | Diversity und Chancengleichheit, S. 24 f. | |
| 405-1 Diversität in Kontrollorganen und unter Angestellten | Mitarbeiterkennzahlen, S. 44 f. | |
| GRI 406 Gleichbehandlung 2016 | | |
| 103-1/-2/-3 Managementansatz | Diversity und Chancengleichheit, S. 24 f. | |
| 406-1 Diskriminierungsvorfälle und ergriffene Abhilfemaßnahmen | | Im Geschäftsjahr 2019 wurden bei ERGO in Deutschland drei Diskriminierungsvorfälle untersucht, die nicht bestätigt wurden. International wird der Indikator nicht erfasst. |
| GRI 412 Prüfung auf Einhaltung der Menschenrechte 2016 | | |
| 103-1/-2/-3 Managementansatz | Menschenrechte, S. 10; Nachhaltige Kapitalanlagen, S. 15 f. | |
| 412-3 Erhebliche Investitionsvereinbarungen und -verträge, die Menschenrechtsklauseln enthalten oder auf Menschenrechtsaspekte geprüft wurden | Menschenrechte, S. 10 | |
| GRI 414 Soziale Bewertung der Lieferanten 2016 | | |
| 103-1/-2/-3 Managementansatz | Menschenrechte, S. 10 | |
| 414-1 Neue Lieferanten, die anhand von sozialen Kriterien überprüft wurden | Menschenrechte, S. 10; Nachhaltigkeitsprogramm, S. 36–41 | |

| GRI-Standard | Verweis | Erläuterung/Auslassung |
|---|---|--|
| GRI 417 Marketing und Kennzeichnung 2016 | | |
| 103-1/-2/-3 Managementansatz | Kundenorientierung und -zufriedenheit, S. 12 f. | |
| 417-1 Anforderungen für die Produkt- und Dienstleistungsinformationen und Kennzeichnung | Kundenorientierung und -zufriedenheit, S. 12 f. | |
| GRI 418 Schutz der Kundendaten 2016 | | |
| 103-1/-2/-3 Managementansatz | Datenschutz, S. 9 f. | |
| 418-1 Begründete Beschwerden in Bezug auf die Verletzung des Schutzes und den Verlust von Kundendaten | | Im Berichtsjahr wurden keine systematischen Datenschutzverstöße bekannt. Es wurden zudem keine Bußgelder durch Datenschutzbehörden gegen Unternehmen der Gruppe verhängt. Für die internationalen Gesellschaften wurde dieser Indikator nicht erfasst. |
| GRI 419 Sozioökonomische Compliance 2016 | | |
| 103-1/-2/-3 Managementansatz | Verantwortungsvolle Unternehmensführung, S. 6–8 | |
| GRI 419-1 Nichteinhaltung von Gesetzen und Vorschriften im sozialen und wirtschaftlichen Bereich | | Im Berichtsjahr wurden keine entsprechenden Vorfälle bekannt. |

Über diesen Bericht

> GRI 102-42, 102-43, 102-44, 102-46, 102-47, 102-48, 102-49, 102-50, 102-51, 102-52, 102-54, 102-56

Dieser Nachhaltigkeitsbericht wurde in Übereinstimmung mit den GRI-Standards: Option „Kern“ erstellt. Neben der Fachöffentlichkeit wollen wir damit auch weitere Zielgruppen ansprechen. Deshalb wurde die bisherige GRI-Bilanz zu einem umfassenderen Nachhaltigkeitsbericht ausgebaut.

Anfang 2019 haben wir Nachhaltigkeitsthemen im Hinblick auf ihre Wesentlichkeit für ERGO und unsere Stakeholdergruppen überprüft und neu bewertet. Die Nachhaltigkeitsthemen wurden aus unserer Wesentlichkeitsanalyse 2016, freiwilligen Selbstverpflichtungen von Munich Re, Erkenntnissen des Stakeholderdialogs, externen Standards wie SDGs, GRI und PSI sowie Branchentrends ermittelt und nach Schwerpunkten zu Handlungsfeldern gebündelt. Zu diesen Themen haben wir im Frühsommer 2019 rund 730 Teilnehmer der ERGO Kundenwerkstatt online befragt und um ihre Gewichtung nach Relevanz gebeten. Diese Einordnung der Themen aus Stakeholdersicht haben wir durch eine Bewertung der geschäftlichen Relevanz der betrachteten Themenfelder für ERGO durch interne Nachhaltigkeitsexperten ergänzt.

Daraus ergeben sich folgende wesentliche Themen für diesen Bericht: verantwortungsvolle Unternehmensführung, Kundenorientierung und -zufriedenheit, Nachhaltigkeit im Versicherungsgeschäft, nachhaltige Kapitalanlage, Klima- und Umweltschutz im Betrieb, Förderung der Mitarbeiter sowie gesellschaftliches Engagement.

ERGO berichtet jährlich über ihre Nachhaltigkeitsaktivitäten. Der vorherige Bericht ist im Januar 2020 erschienen. Der aktuelle Berichtszeitraum umfasst die Zeitspanne vom 01.01.2019 bis zum 31.12.2019. Wichtige Themen bis Juni 2020 sind teilweise bereits eingeflossen und wurden gekennzeichnet. Eine Prüfung durch externe Dritte ist nicht erfolgt.

Impressum

> GRI 102-53

Herausgeber

ERGO Group AG
ERGO-Platz 1
40198 Düsseldorf

Kontakt

Sabine Mende
Corporate Responsibility
ERGO Group AG
verantwortung@ergo.de

Konzeption, Redaktion und Gestaltung

Scholz & Friends Reputation, Berlin

Bildnachweise

Getty Images: Cover, S. 05, S. 15, S. 17, S. 21 (rechts), S. 22, S. 28, S. 34
ERGO: S. 03, S. 08, S. 16, S. 21 (links), S. 24, S. 27, S. 31 (rechts), S. 33
Alamy Stock Photo: S. 06
monkeybusinessimages: S. 11
First Climate: S. 20
FoldAI: S. 31 (links)

Für eine bessere Lesbarkeit verwenden wir bei Personenbezeichnungen und personenbezogenen Hauptwörtern die männliche Form. Sie gilt gleichermaßen für alle Geschlechter. Die verkürzte Sprachform hat rein redaktionelle Gründe und beinhaltet keine Wertung.