



Nachhaltigkeitsbericht 2020

ERGO

A Munich Re company

Inhalt

ERGO im Porträt	02
Was wir 2020 erreicht haben	03
Vorwort des CEO	04
Unser Beitrag zu den Pariser Klimazielen: Netto-Null-Emissionen bis 2050	05
Unternehmensführung	06
Verantwortungsvolle Unternehmensführung	07
Digitale Transformation	09
Datenschutz	10
Menschenrechte	12
Nachhaltigkeit im Geschäft	14
Kundenorientierung und -zufriedenheit	15
Nachhaltige Produkte	16
Nachhaltige Kapitalanlagen	18
Umwelt- & Klimaschutz	22
Emissionen im Betrieb senken	23
Umweltbewusstsein stärken	27
Mitarbeiter	29
Förderung der Mitarbeiter	30
Diversity und Chancengleichheit	31
Work-Life-Balance	33
Gesundheit und Arbeitsschutz	34
Engagement	37
Globale Herausforderungen	38
Stiftungen und lokale Projekte	41
Mitarbeiterengagement vor Ort	42
Anhang	44
Unsere Stakeholder	45
Nachhaltigkeitsprogramm	46
Kennzahlen	52
GRI-Inhaltsindex	57
Über diesen Bericht, Impressum	63

ERGO im Porträt

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

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 Privat- als auch Geschäftskunden.

Rund 38.000 Menschen arbeiten weltweit als angestellte Mitarbeiter oder als Vermittler für die Gruppe. 2020 nahm ERGO 18,4 Milliarden Euro an Gesamtbeiträgen ein und erbrachte für Kunden Versicherungsleistungen in Höhe von 16 Milliarden Euro.

Die Versicherungsgruppe ist eine Aktiengesellschaft (AG) deutschen Rechts und gehört zu 100 Prozent Munich Re, einem der weltweit führenden Anbieter von Rück- und Erstversicherung sowie von versicherungsnahen Risikolösungen. 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: dem Krankenversicherer DKV und nexible, dem reinen Digitalanbieter für Kfz-Versicherungen. Über alle Sparten hinweg gehört ERGO in Deutschland zu den führenden Anbietern. International ist ERGO auch mit der Rechtsschutzmarke DAS vertreten.

Wir wollen Versicherungen für unsere Kunden so einfach, schnell und bequem wie möglich gestalten. Deshalb verbinden wir unsere kompetente Beratung mit Mobile- und Onlineserviceleistungen.

Unter dem Dach der ERGO Group agieren mit der ERGO Deutschland AG, ERGO International AG, ERGO Digital Ventures AG und ERGO Technology & Services Management AG vier separate Einheiten. Die ERGO Deutschland AG bündelt das Deutschlandgeschäft, die ERGO International AG steuert das internationale Geschäft. Die ERGO Digital Ventures AG ist für die digitale Transformation zuständig, während die ERGO Technology & Services Management AG zunehmend alle Technologieaktivitäten der Gruppe lenkt.

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

Was wir 2020 erreicht haben



16 Mrd.
Euro

erbrachte ERGO an Versicherungsleistungen für Kunden, übernahm z. B. Krankenhausrechnungen oder zahlte fällige Lebensversicherungen aus.



Über
1,2 Mio.
Kunden

nutzten das ERGO Kundenportal, um ihre Daten online zu verwalten, Schäden zu melden oder neue Verträge abzuschließen.



1,6 Mrd.
Euro

investierten Munich Re und ERGO in erneuerbare Energien.



Um
51,6 %

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



Beinahe
90 %

der Mitarbeiter konnten während der Pandemie mobil zu Hause arbeiten.



Mit
2,5 Mio.
Euro

unterstützten ERGO und ihre Gesellschaften soziale Projekte, auch bei der Bewältigung der Pandemie.

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. Dabei orientieren wir uns an den Sustainable Development Goals der Vereinten Nationen, die die wesentlichen Herausforderungen unserer Zeit beschreiben.

Die große Herausforderung des Jahres 2020 war zweifellos die Bewältigung der Corona-Pandemie. Die Auswirkungen auf unser Geschäft konnten wir glücklicherweise begrenzen, auch weil wir in den letzten Jahren die Digitalisierung von Prozessen und Produkten stark vorangetrieben haben. Unsere Vertriebspartner und Mitarbeiter konnten mobil und sicher zu Hause arbeiten und waren weiter für unsere Kunden da. Darüber hinaus haben wir verschiedene Projekte für die Corona-Nothilfe an unseren Standorten gefördert.

Gleichzeitig verlangt der Klimawandel als globale Herausforderung weiter eine große gemeinsame Kraftanstrengung von Wirtschaft und Gesellschaft. 2020 haben wir uns als Gruppe mit der „**Ambition 2025**“ das Ziel gesetzt, die CO₂-Emissionen im eigenen Geschäftsbetrieb, unserem Versicherungsgeschäft und unseren Investments deutlich zu reduzieren. Schrittweise wollen wir über alle Bereiche hinweg bis spätestens 2050 Netto-Null-Emissionen erreichen. Damit schreiben wir unsere Anstrengungen der vergangenen Jahre konsequent fort. So ist es uns unter anderem gelungen, unsere Emissionen im eigenen Betrieb seit 2009 um mehr als 50 Prozent zu reduzieren.

Die gruppenweite Umsetzung unserer Nachhaltigkeitsziele wird seit Anfang 2021 von einer eigenen Abteilung Nachhaltigkeit zentral gesteuert und koordiniert. Das Team treibt auch die stärkere Integration nachhaltiger Aspekte im Kerngeschäft voran. Damit kommen wir auch unseren freiwilligen Verpflichtungen weiter nach, 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). Im eigenen Geschäft genauso wie in unserem Engagement für Nachhaltigkeit setzen wir auf ein vorausschauendes Management von Risiken.

Auch in unserem gesellschaftlichen Engagement wollen wir dazu beitragen, 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 über die Corona-Nothilfe hinaus für soziale Anliegen ein – mit finanzieller Unterstützung, durch Freiwilligeneinsätze unserer Mitarbeiter oder auch mit unserer digitalen Expertise.

Für unsere Mitarbeiter schaffen wir ein Arbeitsklima, das Leistung und Motivation fördert – etwa mit flexiblen Arbeitszeiten, Entwicklungsmöglichkeiten und Wertschätzung für ihre individuelle Vielfalt. Mit automatisierten Prozessen und agilen Arbeitsmethoden wollen wir sie für die digitale



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

Transformation begeistern. So legen wir gemeinsam die Grundlagen für nachhaltigen unternehmerischen Erfolg.

Wie wir unsere unternehmerische und gesellschaftliche Verantwortung gegenüber Kunden, Mitarbeitern, Umwelt und Gesellschaft leben, können Sie auf den folgenden Seiten nachlesen.

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

Mit freundlichen Grüßen

Markus Rieß

Unser Beitrag zu den Pariser Klimazielen: Netto-Null-Emissionen bis 2050

Mit ihrer „Ambition 2025“ hat sich die Gruppe anspruchsvolle Ziele gesetzt. Wir reduzieren stufenweise den Ausstoß von CO₂-Emissionen in unserem Geschäft: durch konsequentes Umweltmanagement im eigenen Betrieb und die gezielte Auswahl der Unternehmen und Projekte, in die wir investieren und die wir versichern.

	Geschäftsbetrieb	Kapitalanlage	Versicherung	
2020	Unmittelbare Auswirkungen reduzieren Klimaneutral seit 2015 Seit 2009 Reduktion der CO ₂ -Emissionen pro Mitarbeiter um 51,6 %	Keine Investitionen in Unternehmen mit > 30 % Umsatz aus thermischer Kohle > 10 % Umsatz aus Ölsanden	Kohle Keine Versicherung neuer Minen, Kraftwerke, verwandter Infrastruktur ¹	Öl/Gas (Exploration/Produktion) Keine Versicherung neuer und bestehender Ölsandprojekte ¹
2025	-12 % Emissionen pro Mitarbeiter ³	-25 % bis -29 % Emissionen ³	-35 % Emissionen ^{2, 3}	-5 % Emissionen ³
2030	Netto-Null-Emissionen			
2040		Kompletter Ausstieg aus Kohle		
2050		Netto-Null-Emissionen		

Netto-Null-Emissionen bedeutet, dass verursachte Emissionen der Atmosphäre durch Ausgleichsmaßnahmen wieder entzogen werden.

¹ Geringfügige Ausnahmen möglich, etwa in Ländern < 90 % Elektrifizierungsgrad.

² „Thermische Kohlefördermenge/versicherte Leistung (MW)“ stellvertretend für Emissionen.

³ Jeweils Basisjahr 2019.



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. Bis 2025 wollen wir Branchenführer in diesem Bereich sein. 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. Zur Umsetzung der Richtlinien in internationalen Gesellschaften gibt ERGO Mindeststandards vor. In der ERGO Richtlinie Anti-Fraud-Management finden sich beispielsweise Grundsätze und Regelungen, um Wirtschaftsdelikten vorzubeugen, Verstöße aufzudecken und aufzuklären. Die Regelungen wurden im Jahr 2020 überarbeitet und gruppenweit ausgerollt.

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 werden

im Rahmen der turnusmäßigen Berichterstattung an die jeweiligen Gremien übermittelt. Etwaige Maßnahmen werden im Compliance-Plan erfasst und strukturiert abgearbeitet. Die lokalen Compliance-Funktionen der internationalen Tochtergesellschaften gehen analog dazu vor.

Zur Prävention von Geldwäsche wurde Anfang 2020 entsprechend den gesetzlichen Anforderungen ein Gruppen-Geldwäschebeauftragter nebst Stellvertreter für die ERGO Group AG ernannt. Eine eigene Leitlinie regelt die gruppenweiten Anforderungen.

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 Verstöße werden 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-Onlinetraining zum Verhaltenskodex lernen die Mitarbeiter die fünf Kernprinzipien unseres Handelns kennen. Zudem werden auch Schulungen zum Verhaltenskodex in den internationalen Tochtergesellschaften durchgeführt. Darüber hinaus absolvieren sämtliche leitende Angestellte sowie ausgewählte Mitarbeiter in relevanten Bereichen eine Kartellrechtsschulung.

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. Um unsere Prozesse zu optimieren und neue innovative Angebote zu entwickeln, konzentrieren wir uns insbesondere auf drei Schlüsseltechnologien: Künstliche Intelligenz, Robotics und Sprachanwendungen (Voicebots). Die digitale Transformation begleiten wir mit

der Einführung neuer Arbeitsmethoden und verschiedenen Kommunikationsformaten 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 Bots unterstützen als digitale Assistenten die ERGO Mitarbeiter.

Eine eigene Organisationseinheit namens Voice & Conversation entwickelt Sprachassistenten, die von den Kunden gut angenommen werden. Beispiel Krankenversicherung: Privat Krankenversicherte zahlen die Arztrechnungen selbst und reichen sie dann zur Erstattung beim Unternehmen ein. Viele Kunden rufen anschließend an, um den aktuellen Bearbeitungsstand zu erfragen – eine ideale Anwendung für den Phonebot, da es sich um sich

wiederholende Anrufe handelt. Die Kunden nennen nur ihren Namen oder ihre Kundennummer und erfahren von der virtuellen Stimme, wie weit die Rechnung bereits bearbeitet wurde.

Das ERGO Innovation Lab untersucht im Schulterschluss mit den Innovation Scouts Trends im Bereich der neuen Technologien für den Einsatz im Versicherungsgeschäft auf Relevanz und Geschäftspotenzial für ERGO. In der Digital Factory arbeiten Projektteams von Experten unterschiedlicher Disziplinen mit Hilfe agiler Methoden an neuen digitalen Lösungen für Kunden, etwa an der digitalen Regulierung von Schadensmeldungen.

Die Angebote der Plattform **nexsurance.de** 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 nexsurance.de bringen wir Produktinnovationen schnell und einfach auf den Markt, um zu testen, ob für diese eine Nachfrage besteht.

ERGO Mobility Solutions gestaltet gemeinsam mit renommierten Partnern aus der Automobil- und Mobilitätsbranche die Mobilität der Zukunft. Mit speziell auf die Anforderungen von Mobilitätspartnern zugeschnittener IT-Infrastruktur, der Entwicklung innovativer digitaler Services und Versicherungslösungen genauso wie mit gezielten Investitionen in Mobility-Start-ups tragen die Experten dazu bei, die vielfältigen Risiken rund um das Ökosystem „Neue Mobilität“ abzusichern.

Mehr als
60 aktive Bots
verarbeiten in Deutschland über 100.000 Vorgänge pro Monat.



Zweifacher Erfolg beim „Digital Leader Award 2020“

Das ERGO Robotics-Team gewann beim „Digital Leader Award 2020“ den ersten Preis in der Kategorie „Culture“. Die Bewerbung war mit dem Titel „Vom Feind zum Freund“ überschrieben. Sie verdeutlicht, wie die anfängliche Skepsis der ERGO Fachabteilungen gegenüber den Bots einer hohen Akzeptanz gewichen ist. Seit 2019 gingen pro Monat durchschnittlich zwei neue Bots in den Betrieb. Bei ERGO lautet die entscheidende Frage heute: „Was wollen wir erreichen und wie kann Robotics dabei helfen?“

Der zweite Platz in der Kategorie „Project“ ging an das ERGO Voice-Team. Der Jury gefiel, dass sich ERGO mit der Plattform für intelligente Sprachassistenten weiter von einem Versicherungsunternehmen zu einem Tech-Anbieter entwickelt. Der direkte Vorteil für die Kunden: prompter Service statt Warteschleife.

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 sorgsamen 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. Gleichzeitig verpflichten wir uns zu höchster Sorgfalt und hohen Datenschutzstandards beim Umgang mit Daten.

Unser Ziel: Für digitale Innovation begeistern

ERGO ist überzeugt, dass digitale Transformation auf lange Sicht nur gelingen kann, wenn sich auch Arbeitsweise und Unternehmenskultur verändern. 2019 haben wir mit transformation@ergo einen Prozess gestartet, der die Information und Weiterentwicklung der Mitarbeiter im Rahmen der digitalen Transformation zum Ziel hat. Mit verschiedenen Angeboten wollen wir Mitarbeiter für digitale Innovation begeistern, etwa mit dem Schulungsformat digital.compact 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 aktuelle Digital- und Transformationsthemen von ERGO.

Das Programm transformation@ergo legte auch einen wichtigen Grundstein für den erfolgreichen Umstieg auf die virtuelle Zusammenarbeit während der Corona-Pandemie. Von März 2020 an wurden alle Angebote digitalisiert und gezielt neue Elemente wie Schulungen zu „Virtual Leadership“ ergänzt.

Im November startete ERGO mit **//next by ERGO** ein eigenes Onlinemagazin rund um die Themen Digitalisierung und Innovation. Auf next.ergo.com finden sich Informationen zu den neuesten technologischen Entwicklungen in der Versicherungsbranche und anderen Bereichen. Als Autoren und Gesprächspartner kommen Experten für Innovation und Technologie, Zukunftsforscher, Innovation Scouts und weitere Netzwerker aus der digitalen Szene zu Wort.



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 wird ergänzt durch 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 und Arbeitsanweisungen 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 und beraten bei datenschutzrechtlichen Fragen. Zudem unterstützen die in den Organisationseinheiten benannten und speziell geschulten Datenschutz-Ansprechpartner bei der Umsetzung der datenschutzkonformen Verarbeitung personenbezogener Daten.

Für die internationalen Gesellschaften gilt das jeweilige lokale Datenschutzrecht, in Europa zusätzlich die Datenschutz-Grundverordnung. 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 und zu den Themen des Datenschutzes sensibilisiert. Zu den Maßnahmen zählen verpflichtende Onlineschulungen für alle Mitarbeiter zur datenschutzkonformen Verarbeitung personenbezogener Daten sowie zum sicheren Umgang mit Informationen und Technik. In Ergänzung dazu informieren wir die Mitarbeiter mittels eines umfassenden Intranet-Auftritts zum Datenschutz sowie mit Postern, Flyern und anderen Publikationen über den verantwortungsvollen Umgang mit Daten.

Zum Themenbereich IT-Security führt ERGO ebenfalls regelmäßig Schulungen durch. 2020 stellten IT-Sicherheitsexperten in einem „Cyber Security Online Training“ die unterschiedlichsten IT-Bedrohungen vor, mit denen sich Unternehmen wie ERGO konfrontiert sehen – und vor allem: wie Mitarbeiter sie erkennen und vermeiden. Die Palette der Medien und Maßnahmen wird kontinuierlich erweitert, etwa um Tipps, Rätsel und Videos, die allen Mitarbeitern im Intranet zur Verfügung gestellt werden.

Mit Einsetzen der Corona-Pandemie stellte das mobile Arbeiten zu Hause, auch mit privater Hardware, eine zusätzliche Herausforderung für die IT-Security dar. Innerhalb weniger Tage wechselten über 11.000 Mitarbeiter in Deutschland ins Homeoffice und hielten den Betrieb für unsere Kunden erfolgreich aufrecht. Der externe Zugriff auf die ERGO Systeme und Daten unterliegt grundsätzlich hohen Sicherheitsstandards, sodass diese stets geschützt sind – auch für den Fall, dass eine privat verwendete Software durch Viren infiziert sein sollte.

**Beinahe
90 Prozent
der Mitarbeiter konnten
während der Pandemie
mobil zu Hause arbeiten.**

In dieser besonderen Situation wurden die Mitarbeiter mit zusätzlichen Informationen, Videos und virtuellen Vorträgen unterstützt.

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 Grundsatzerklärung 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.

↳ „Verantwortungsbewusste Unternehmensführung“

„Die digitale Transformation lebt davon, dass die Mitarbeiter sie mitgestalten.“



Chief Digital Officer Mark Klein treibt die digitale Transformation bei ERGO voran. Welche Erwartungen Kunden haben und wie der Wandel am besten gelingt, erzählt er im Interview.

Was erwarten Kunden heute von einem Versicherer in puncto Digitalisierung?

Kunden schauen nicht mehr nur auf das Versicherungsprodukt, sondern auf das komplette Auftreten und alle zugehörigen Services. Ihr Maßstab sind digitalisierte Anbieter anderer Branchen. Sie sind eine einfache Registrierung und umfassende Onlineservices wie z. B. bei Amazon oder Netflix gewohnt. Von einem Versicherer erwarten Kunden die Möglichkeit zum persönlichen Kontakt ebenso wie umfassende Onlineservices. Dazu gehört auch der Wunsch nach direkter Kommunikation, z. B. über Chats oder Videotelefonie.

Wie hat sich ERGO auf diese veränderten Kundenerwartungen eingestellt?

Wir haben dafür gesorgt, dass die Kunden sich zu einem Produkt online informieren und den entsprechenden Abschluss dennoch beim Versicherungsvermittler machen können – und umgekehrt. Darüber hinaus bieten unsere Vertriebspartner neben dem Vor-Ort-Besuch auch die Möglichkeit zum digitalen Vertragsabschluss inklusive Online-Terminbuchung

und -Beratung. Unsere Vertriebspartner gehören zu den am besten auffindbaren Vermittlern im Internet. Diese hybride Vorgehensweise hat uns in der Corona-Pandemie einen klaren Wettbewerbsvorteil verschafft: Wir konnten unsere Kunden durchgängig beraten und unterstützen. Im Kundenservice helfen digitale Tools dabei, Wartezeiten zu vermeiden: Phonebots beantworten Kundenanfragen, die häufig gestellt werden. So können sich die Mitarbeiter auf die Bearbeitung komplexerer Kundenanliegen konzentrieren.

Digitalisierung bereitet vielen Menschen auch Sorgen, z. B. dass Arbeitsplätze wegfallen. Wie sehen Sie das?

Digitalisierung macht Arbeiten menschlicher. Damit meine ich, dass die Digitalisierung uns repetitive Arbeiten oder die Auswertung großer Datenmengen abnimmt und wir so unsere menschlichen Fähigkeiten besser nutzen können. Kreativität oder Empathie kann keine Maschine, sind aber sehr wichtig, um gute Lösungen für unsere Kunden zu finden.

Der digitale Wandel lebt davon, dass die Mitarbeiter ihn mitgestalten. Dieser Prozess muss jedoch von dem Management unterstützt und gefördert werden. Die Einbeziehung der Mitbestimmungsgremien ist dabei ein wichtiger Faktor. Gleichzeitig eröffnet uns Digitalisierung auch die Möglichkeit, neue Geschäftsmodelle zu entwickeln und dadurch zu wachsen. Das wirkt sich wiederum positiv auf Arbeitsplätze aus.

Was sind Ihre nächsten Ziele?

Wir haben in den vergangenen Jahren viel erreicht, das motiviert uns. ERGO hat sich im Rahmen der neuen Konzernstrategie das Ziel gesetzt, bis 2025 der führende digitale Versicherer auf nationaler und internationaler Ebene zu werden. Dazu werden wir unsere Angebote über unseren digitalen Versicherer nexible weiter ausbauen, etwa durch optimierte, hochautomatisierte Prozesse.

Zum anderen werden wir unsere drei Schlüsseltechnologien weiterentwickeln: Robotics, künstliche Intelligenz und Sprachbots. Dabei konzentrieren wir uns auf die Segmente Reisen, Mobilität, Rechtsschutz und Annexversicherungen – also Versicherungen, die andere Unternehmen an ihre Kunden weitergeben. Unser Ziel ist, die ERGO Group mit führenden Technologien auszustatten, Prozesse zu vereinfachen, Kunden zu begeistern und so weltweit zu profitablen Wachstum beizutragen.



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 durch unsere Vermittler.

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

intensiv daran, online und offline ein möglichst nahtlos ineinandergreifendes Kundenerlebnis zu schaffen. Gleichzeitig legen wir großen Wert auf klare Kommunikation, eine hohe Beratungsqualität, transparente und leicht zugängliche Produkte sowie zahlreiche Feedbackangebote.



82 gute bis sehr gute Bewertungen haben Produkte und Services von ERGO in Deutschland 2020 von unabhängigen Zeitschriften und Rating-Agenturen erhalten.

Welchen Schutz Versicherungen umfassen, ist für Laien nicht immer leicht zu verstehen. Deshalb versuchen wir, unsere Broschüren, Briefe und Vertragsunterlagen so verständlich wie möglich zu gestalten. Dafür haben wir zusammen mit Experten eigene Verständlichkeitskriterien entwickelt und in eine Klartext-Software übertragen. Mit

dieser Software können unsere Mitarbeiter jederzeit Texte auf Verständlichkeit prüfen. Bei vielen Kollegen ist dieser Check seit Jahren fest im Arbeitsalltag verankert.

Feedback sorgt für Verbesserungen

Als Teilnehmer unserer Onlinecommunity, der ERGO Kundenwerkstatt, genauso wie im direkten Austausch über unsere zahlreichen Social-Media-Plattformen können Kunden mit ihren Anregungen und ihrer Kritik das Unternehmen mitgestalten. ERGO befragt darüber hinaus Kunden systematisch an zahlreichen Kontaktpunkten. Im Berichtsjahr gaben uns gruppenweit 650.000 Kunden in Einzelinterviews eine Rückmeldung zu ihrer Zufriedenheit.

Rund
9.500 Mal
gaben uns Kunden allein in
der ERGO Kundenwerkstatt
Rückmeldung zu Produkten
und Services.

Wir nutzen zusätzlich ein User Experience Lab, um direktes Feedback zu neuen Produkten oder unserem Onlineauftritt einzuholen. Außerdem werden Kundenbeschwerden erfasst und ausgewertet. All diese Rückmeldungen bilden die Grundlage für Verbesserungen in den verschiedenen Bereichen des Unternehmens.

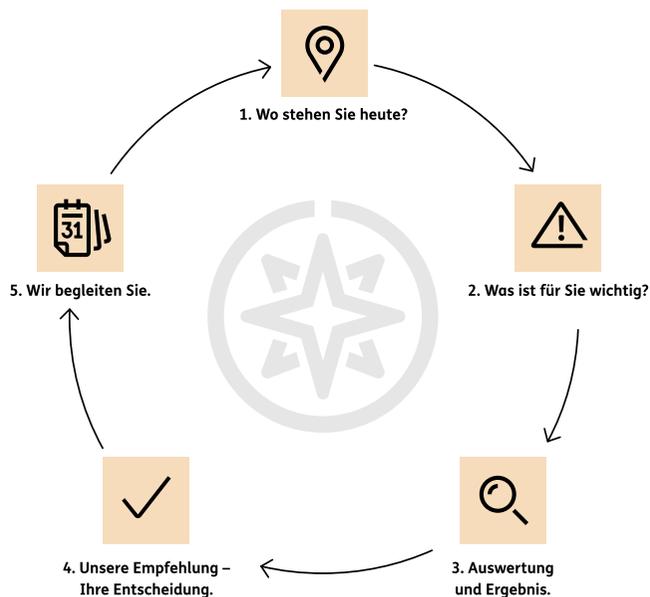
Wir scheuen uns auch nicht, das Feedback unserer Kunden zu Produkten, Vermittlung und Service auf unserer Website transparent zu machen. Dazu werden Kunden nach Vertragsabschluss befragt, ein unabhängiger Dienstleister überprüft die Bewertungen und schaltet sie frei.

Hohe Qualitätsstandards in der Beratung

Die ERGO Beratung und Vertrieb AG steuert unseren Vertrieb in Deutschland. Mehr als 7.600 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 unsere Partner Kunden nach einem standardisierten Beratungsansatz („ERGO Kompass“), der individuellen Bedarf und Wünsche erfasst und so flächendeckend eine hohe Beratungsqualität sicherstellt. Um diese zu überprüfen, beauftragen wir regelmäßig Testkunden.

Die selbstständigen Vertriebspartner von ERGO sind einem eigenen Verhaltenskodex verpflichtet. Darin sind die Werte beschrieben, die für uns die Grundlage einer vertrauensvollen Kundenbeziehung und einer erfolgreichen Zusammenarbeit zwischen Unternehmen und Vertriebspartner bilden. ERGO hält sich zudem an den Verhaltenskodex für den Vertrieb von Versicherungsprodukten des Gesamtverbands der Deutschen Versicherungswirtschaft und beteiligt sich

Der standardisierte Beratungsansatz der ERGO



außerdem an dessen Initiative „Gut beraten – Die Weiterbildung der Versicherungsvermittler in Deutschland“. Der **GDV-Verhaltenskodex** setzt den Rahmen für eine faire und bedarfsgerechte Vermittlung von Versicherungsprodukten. Die dort formulierten Verhaltensmaßstäbe stellen die Bedürfnisse des Kunden konsequent in den Mittelpunkt. 2020 bestätigten unabhängige Prüfer ERGO erneut, dass die internen Maßnahmen des Unternehmens den Kodex angemessen und wirksam umsetzen.

Weiterbildung wird bei ERGO auch im Vertrieb großgeschrieben: Unsere Vermittler können ein breites Angebot an Schulungen zur Stärkung ihrer Service- und Beratungskompetenz nutzen.

Auch in der Pandemie für die Kunden da

Während der Corona-Pandemie waren wir telefonisch und digital für unsere Kunden da. Sie konnten unser breites Online-Produktangebot nutzen und unkompliziert per Telefon Verträge abschließen. Auch neue Angebote unterstützten unsere Kunden bei der Bewältigung der Pandemie, beispielsweise die Teleclinic-App: Ein Kunde gibt seine Symptome in die App ein und wird innerhalb von nur 30 Minuten mit einem Facharzt für eine digitale Sprechstunde verbunden. Für Reisende entwickelten wir zudem einen Ergänzungsschutz bei Reiseabbruch, der z. B. im Fall einer von Behörden angeordneten Quarantäne die zusätzlichen Unterbringungskosten übernimmt.

Nachhaltige Produkte

> GRI 102-18, 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. Wir bringen uns mit unserem Know-how ein, um Lösungen für gesellschaftliche Herausforderungen zu finden. Als Versicherer betreffen uns insbesondere die Herausforderungen des Klimawandels und Schäden durch klimatisch bedingte Naturkatastrophen. 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, 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. In unserem Verhaltenskodex halten wir außerdem für alle Mitarbeiter fest, dass wir die ESG-Kriterien für nachhaltiges Wirtschaften beachten. 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: Vermeidung von CO₂-Emissionen, sparsamer Verbrauch von Ressourcen und Vermeidung von Umweltschäden.



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



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

Mit der im Dezember 2020 beschlossenen „**Ambition 2025**“ haben wir uns neue, anspruchsvolle Ziele gesetzt. Wir verpflichten uns, die CO₂-Emissionen aus unserem Geschäftsbetrieb, unserer Kapitalanlage und unseren Produkten bis 2050 auf Netto-Null zu reduzieren. Das bedeutet, dass wir unsere **CO₂-Emissionen weiter senken** und auf Ausgleichsmaßnahmen setzen, die die von uns verursachten Emissionen der Atmosphäre wieder entziehen.

Im April 2021 wurde die neue Abteilung Nachhaltigkeit in der Verantwortung des Chief Underwriting Officers als Verantwortlichem für das gruppenweite Versicherungsgeschäft eingerichtet. Von hier aus wird die Umsetzung der Nachhaltigkeits- und Klimaziele gruppenweit gesteuert. Ein Schwerpunkt liegt auf der Weiterentwicklung der nachhaltigen Produktstrategie der Gruppe. Das neu gegründete, international besetzte ESG Advisory Board mit Vorstandsvertretern aus verschiedenen Ressorts übernimmt dabei eine beratende Funktion für den Vorstand der ERGO Group.

Die Berücksichtigung von ESG-Kriterien ist ein fester Teil der Entwicklung von Produkten in unserem Tarifgeschäft. Auch bei der Risikoprüfung und -einschätzung für individuellen Versicherungsschutz (sogenanntes „Underwriting“) fließen ESG-Kriterien regelmäßig ein. Dabei orientieren sich unsere Underwriter an Positionspapieren und Zeichnungsrichtlinien für besonders sensible Themen wie 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 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, den Bau und Betrieb neuer Kohlekraftwerke und -minen nicht mehr zu versichern. 2019 wurde gruppenweit der Abbau von Ölsanden und verwandter Infrastruktur ausgeschlossen.



Acht Versicherer gegen den Klimawandel

Munich Re ist Teil einer neuen Klima-Initiative von acht weltweit führenden Versicherern. Im April 2021 haben die Unternehmen den Zusammenschluss zu einer „Net-Zero Insurance Alliance“ (NZIA) verkündet. Die offizielle Gründung erfolgte im Juli auf dem G20-Treffen in Venedig. Damit unterstreichen sie die Schlüsselrolle, die die Versicherungswirtschaft bei der Transition zu einer klimafreundlichen Wirtschaft spielt. Die Initiative steht unter der Schirmherrschaft der Principles for Sustainable Insurance (PSI) der Vereinten Nationen.

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. Kunden in Estland und Polen konnten sich im Berichtsjahr für ein Fahrrad statt für einen Ersatzwagen entscheiden, sobald es im Rahmen ihrer Kfz-Versicherung zu einem Schadensfall kam. Der besondere Anreiz: Das Fahrrad schenken wir unseren Kunden, um sie bei einem umweltfreundlichen und gesunden Lebensstil zu unterstützen.

Wir versichern Betriebe im Rahmen unserer Haftpflichtversicherung gegen Umweltschäden und beraten sie gleichzeitig, um Schäden vorzubeugen. Unsere Versicherung für Wohngebäude in Deutschland schließt eine umweltfreundliche Sanierung ein. Unsere spanische Gesellschaft DKV verknüpft ihre Hausratversicherung mit gesundheitsfördernden und umweltfreundlichen Services und tauscht z.B. Altgeräte gegen energieeffiziente Geräte. Wer Haus und Hof bei Unwetter frühzeitig sturmfest machen möchte, kann unseren SMS-Unwetterservice nutzen.



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. So bietet ERGO als Vorreiter auf dem deutschen Markt über nexsurance.de den Datenschutz-Service EyeOnID an. Dabei wird mit künstlicher Intelligenz die Sicherheit von E-Mail-Adressen, Kreditkarten und Passwörtern geprüft.

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. Wir steuern unsere Kapitalanlagen systematisch nach nachhaltigen Kriterien und haben uns freiwillig verpflichtet, die CO₂-Emissionen unseres Anlageportfolios bis 2050 auf Netto-Null zu reduzieren. Alle Entscheidungen unterliegen hohen Sicherheitsanforderungen.

Wir haben uns als Teil von Munich Re den Principles for Responsible Investment (PRI) verschrieben; Munich Re gehörte 2006 zu den Erstunterzeichnern. 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.

Mit dem Beitritt zur „**Net-Zero Asset Owner Alliance**“ im Januar 2020 hat sich Munich Re verpflichtet, die CO₂-Emissionen ihres Anlageportfolios bis 2050 auf Netto-Null zu reduzieren. Die Investoreninitiative will gemäß den Zielen des Pariser Klimaabkommens dazu beitragen, den globalen Temperaturanstieg auf 1,5 °C zu begrenzen. Dieses Ziel ist ebenfalls in unserer langfristigen Unternehmensstrategie, „**Ambition 2025**“, verankert.



Unser Ziel: Netto-Null-Emissionen aus Kapitalanlagen bis 2050



Konsequente Anwendung von ESG-Standards

- Steuerung durch zentrales Ressort
- Umsetzung durch eigenen Vermögensverwalter
- Gruppenweite Richtlinie und Positionspapiere
- Anwendung international anerkannter Kriterien
- Dialog mit Unternehmen, in die ERGO investiert
- Durchgängige Schulung der Portfolio-Manager



Gezielte Förderung von Klimabeiträgen

- Erneuerbare Energien (Solar, Wind)
- Nachhaltige Immobilien
- „Grüne“ Mobilität und Infrastruktur
- Weitere nachhaltige Wirtschaftsformen



Klare Ausschlüsse und Rückzug aus fossilen Energien

- Ausschlüsse für thermische Kohle, Ölsande, geächtete Waffen
- Exit-Plan für Öl und Gas (Förderung und Produktion)
- Kein Handel mit Nahrungsmittel-Rohstoffen
- Einschränkungen für sensible Themen wie Forst- und Agrarwirtschaft

Zentrale Steuerung

Verantwortlich für das Investment Management von Munich Re – und damit auch für das der ERGO – ist der Chief Investment Officer (CIO). In seinem Ressort steuert der Bereich Group Investment Management die nachhaltige Anlagestrategie der Gruppe. Ein eigenes Team sorgt für die konsequente Integration der ESG-Kriterien. Den Großteil der Kapitalanlagen der Gruppe – Erst- und Rückversicherung – verwaltet der gemeinsame Vermögensverwalter MEAG. Einzelne Anlagen werden von externen Vermögensverwaltern entsprechend der Konzernvorgaben betreut und deren Anwendung kontinuierlich von uns überwacht.

Ein umfangreiches Steuerungssystem stellt sicher, dass wir unsere Verpflichtungen gegenüber unseren Kunden jederzeit und langfristig erfüllen. Den Rahmen für unsere nachhaltige Kapitalanlage bildet die Responsible Investment Guideline der Gruppe. Die Anforderungen der Richtlinie gelten für das gesamte Kapitalanlageportfolio der Gruppe, unabhängig davon, ob es von der Gesellschaft selbst, vom Group Investment Management, der MEAG oder von externen Vermögensverwaltern verwaltet wird.

Systematische Integration von ESG-Kriterien

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. 2020 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 internationalen Infrastrukturprojekten wie Solarstromanlagen oder Windparks an.

Bis 2025 sollen die Investitionen in erneuerbare Energien auf bis zu drei Mrd. Euro ansteigen und so die Energiewende mit vorangetrieben werden. ESG-Kriterien fließen auch in den Erwerb, den Bau und die Renovierung unseres Immobilienportfolios mit ein.

Mit nachhaltigen Anlageprodukten wie 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 ERGO Vermögensmanagement, MEAG Nachhaltigkeit oder MEAG FairReturn.



2020 brachte ERGO die neue Eco-Rente Chance in Deutschland auf den Markt. Das angelegte Kapital wird ausschließlich in Nachhaltigkeitsfonds investiert – so können Kunden mit gutem Gewissen für ihr Alter vorsorgen.

1,6 Mrd. Euro
betrogen die Investitionen
in erneuerbare Energien
im Jahr 2020.

Definierte Ausschlusskriterien

Die Responsible Investment Guideline der Gruppe hält auch fest, welche Themenfelder für eine Kapitalanlage bewusst nicht in Frage kommen. So hat sich die Gruppe entschieden, nicht in Unternehmen zu investieren, die geächtete Waffen herstellen, vertreiben oder transportieren. Auch für Rohstoffe, die als Lebensmittel dienen, gelten Ausschlusskriterien. 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.

Langfristige Klimastrategie

Um das ehrgeizige Ziel der **„Ambition 2025“** von Netto-Null-Emissionen bis 2050 und die definierten Etappenziele zu erreichen, hat die Gruppe Reduktionsziele für einzelne Anlageklassen und für den weiteren Ausstieg aus fossilen Energieträgern festgelegt.

ERGO gehört mittelbar zu den Unterstützern der Climate Action 100+, einer Initiative, der Munich Re und MEAG im Berichtsjahr beigetreten sind. Die Investoreninitiative diskutiert mit den Unternehmen, in die sie investieren will bzw. in die sie bereits investiert hat, über die Chancen einer klimafreundlicheren Unternehmensstrategie, um eine Senkung von Emissionen zu erreichen. Gleichzeitig wollen ERGO und Munich Re mit gezielten Investitionen einen Beitrag zum Klimaschutz leisten.

„Wir werden die CO₂-Emissionen unserer Kapitalanlagen deutlich reduzieren.“



Dr. Jens Fricke leitet bei ERGO die Abteilung „Strategic Asset Allocation Group“ und ist für die nachhaltige Anlagestrategie verantwortlich. Im Interview erklärt er, wie sich Kapital so anlegen lässt, dass es weniger CO₂-Emissionen verursacht.

Wie können Kapitalanlagen denn überhaupt Emissionen erzeugen?

Wenn wir in Aktien investieren, erwerben wir unmittelbar Unternehmensanteile; über Anleihen beteiligen wir uns am Fremdkapital der Firmen. Abhängig von der Größe unserer Beteiligung werden uns anteilig auch die CO₂-Emissionen der Unternehmen zugerechnet. Diese Zurechnung wird für alle Firmen in unserem Portfolio zu einem Gesamtwert an CO₂-Emissionen aggregiert. Je weniger wir in emissionsintensive Unternehmen wie z. B. aus der Öl- oder Kohleindustrie investieren, desto weniger CO₂-Emissionen verursacht unser Kapitalanlageportfolio. Unser erklärtes Ziel: Bis 2050 wollen wir die CO₂-Emissionen unseres Anlageportfolios auf Netto-Null reduzieren.

Wie bringen Sie Unternehmen dazu, weniger Emissionen zu verursachen?

Anfang 2020 sind wir der Initiative „Net-Zero Asset Owner Alliance“ beigetreten, einem Zusammenschluss von über 40 bedeutenden Kapitalanlegern, die den Anstieg der Erderwärmung deutlich begrenzen möchten. Gemeinsam fordern wir Unternehmen in

unserem Anlageportfolio auf, Pläne zu entwickeln und öffentlich zu kommunizieren, wie sie künftig CO₂-Emissionen vermeiden wollen. Das ist ein Prozess, den wir durch unseren Vermögensverwalter MEAG über mehrere Jahre intensiv begleiten.

Gibt es überhaupt schon ausreichend viele Möglichkeiten, Kapital nachhaltig anzulegen?

Ja. Beispielsweise durch Aktienindizes, die ein starkes Gewicht auf Unternehmen legen, die bezüglich ihrer nachhaltigen Aktivitäten positiv hervorstechen. Auch kommen zunehmend Indizes auf den Markt, die sich auf Unternehmen mit geringen CO₂-Emissionen konzentrieren. Bei illiquiden Anlageklassen, zu denen etwa Infrastrukturprojekte zählen, stehen für uns Investitionen in erneuerbare Energien im Fokus.

Wie stellen Sie sicher, dass es sich um tatsächlich nachhaltige Kapitalanlagen handelt und nicht um „Verpackungsmogelei“?

Bei Aktien und Renten setzen wir auf die Expertise unserer Informationsdienstleister MSCI und ISS, die sich u. a. auf die nachhaltige Bewertung von Anlagen spezialisiert haben. Für illiquide Kapitalanlagen prüfen wir mit Hilfe von MEAG die bereitgestellten Unterlagen. Diese validieren wir mit eigenen Recherchen und diskutieren die Ergebnisse in unseren Entscheidungsgremien. Somit sind Prozesse installiert, um „Verpackungsmogelei“ zu erkennen und Investitionen darin zu vermeiden.

Bis 2050 will ERGO ein klimaneutrales Kapitalanlagenportfolio haben. Das sind noch fast 30 Jahre. Warum dauert das so lange?

Das Ziel, den weltweiten Temperaturanstieg auf 1,5 Grad zu begrenzen, erfordert eine riesige Kraftanstrengung von Gesellschaft, Politik, Unternehmen und jedem Einzelnen. Beispielsweise müssen innovative Verfahren, die der Atmosphäre in großem Umfang Treibhausgase entziehen, erst noch gefunden und umgesetzt werden. Gleichzeitig kann die Umstellung zu einem klimafreundlicheren Handeln wirtschaftliche und soziale Belastungen mit sich bringen – denken Sie nur an die steigenden Energiepreise. Solche Wechselwirkungen müssen berücksichtigt werden. Ein durchaus komplexer Prozess, der voraussichtlich einen langen Atem erfordert.



Umwelt- und Klimaschutz

- Emissionen im Betrieb senken
- 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.

Emissionen im Betrieb senken

> 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. Wir setzen auf regenerative Energien und gleichen seit 2015 nicht

vermeidbare CO₂-Emissionen durch den Kauf von Klimazertifikaten aus. Damit unterstützen wir Klimaschutzprojekte, die **↘ CO₂-Emissionen vermeiden**.

Unsere Mitarbeiter und Kunden sensibilisieren wir für umweltfreundliches Verhalten. Unser gruppenweites Ziel, unseren CO₂-Fußabdruck bis 2020 im Vergleich zum Jahr 2009 um 35 Prozent je Mitarbeiter zu reduzieren,

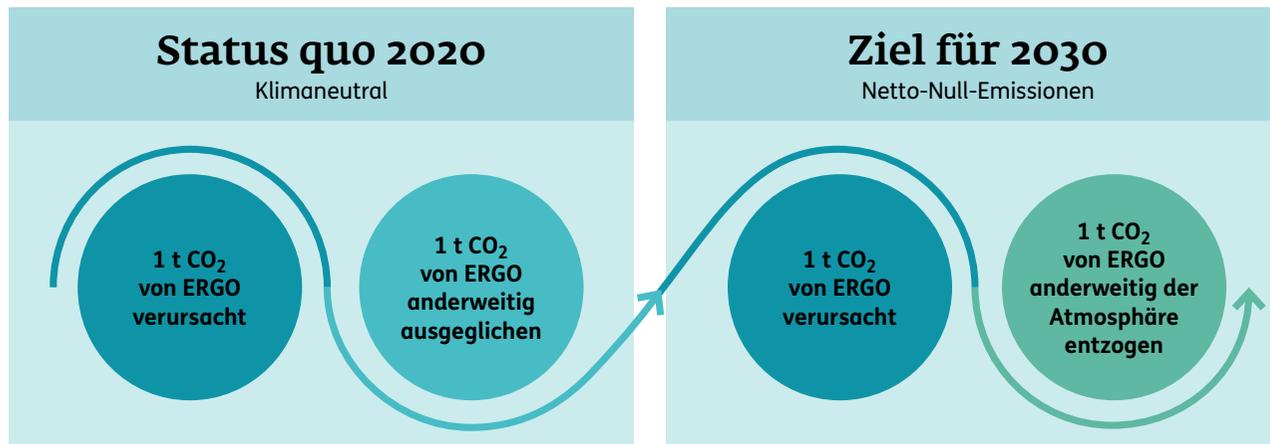
Um

51,6

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

haben wir im Berichtsjahr übertroffen. Dazu haben im Berichtsjahr auch die durch die Pandemie geänderte Arbeitsweise und die geringere Mobilität der mehr als 26.000 Mitarbeiter weltweit beigetragen.

Mit der im Berichtsjahr verabschiedeten neuen **↘ Klimaschutzstrategie** von Munich Re verpflichten wir uns, bis 2030 unseren Geschäftsbetrieb gruppenweit auf Netto-Null-Emissionen umzustellen. Das heißt, dass wir künftig auf Ausgleichsmaßnahmen setzen, die die durch unseren Geschäftsbetrieb verursachten Emissionen der Atmosphäre auch wieder entziehen. Die Umsetzung erfolgt schrittweise:



Bis 2025 reduzieren wir unsere CO₂-Emissionen um weitere zwölf Prozent pro Mitarbeiter gegenüber 2019. Dies erreichen wir, indem wir uns auf die Hauptauslöser unserer Emissionen – Energieverbrauch und Geschäftsreisen – konzentrieren. Derzeit beziehen wir knapp 70 Prozent unseres Stroms aus erneuerbaren Quellen. Bis 2025 wollen wir konzernweit bei 100 Prozent Ökostrom liegen. Spätestens 2030 werden wir die verbleibenden CO₂-Emissionen etwa durch die Finanzierung von Aufforstungs- oder CO₂-Speicherprojekten wieder aus der Atmosphäre entfernen.

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 Mitarbeiter.

Die Umsetzung unserer Umwelt- und Klimaschutzstrategie wird seit 2012 durch ein einheitliches, gruppenweites Umweltmanagementsystem überwacht, dokumentiert und bewertet. Unsere großen Standorte in Deutschland, Polen und Spanien lassen wir zudem von unabhängigen Umweltgutachtern gemäß internationalen Standards wie

Umweltzertifizierung für ERGO in Polen

Als erstes Versicherungsunternehmen in Polen erhielt unsere Gesellschaft ERGO Hestia im Berichtsjahr ein EMAS-Umweltzertifikat. Es bestätigt, dass der Versicherer die höchsten Standards im Bereich des Umweltschutzes erfüllt und im Einklang mit den Zielen einer nachhaltigen Entwicklung arbeitet.

DIN ISO 14001 oder EMAS zertifizieren. 55,9 Prozent unserer Mitarbeiter arbeiten an Standorten, die den hohen Anforderungen eines zertifizierten Umweltmanagementsystems 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 dem GHG-Protokoll. Im Jahr 2020 waren 80,5 Prozent unserer Mitarbeiter durch das Umweltreporting erfasst. Den Ressourcenverbrauch der in das Reporting eingebundenen Standorte rechnen wir für die gesamte Gruppe hoch und können so den gruppenweiten CO₂-Ausstoß ermitteln. Unsere Umweltkennzahlen lassen wir stichprobenartig durch eine externe Wirtschaftsprüfungsgesellschaft prüfen.

Zudem entwickeln wir Maßnahmen, um den Ressourcenverbrauch weiter zu verringern. An unseren Standorten mit einem zertifizierten Umweltmanagementsystem 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 lag im Berichtsjahr im Bereich „Allgemeine Dienste“. Seit April 2021 ist die neu gegründete Abteilung Nachhaltigkeit dafür verantwortlich. Die Umweltmanager 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 dafür zuständig, die Umweltziele zu erreichen und die damit verbundenen Maßnahmen umzusetzen.



Ausgleich unserer CO₂-Emissionen durch Zertifikate aus Klimaschutzprojekten

Die ERGO Group arbeitet seit 2015 CO₂-neutral. Unvermeidbare CO₂-Emissionen kompensieren wir nach Abzug des Ökostroms durch den Kauf von Klimazertifikaten. Im Jahr 2020 wurden Zertifikate für den Ausgleich von 53.954 Tonnen CO₂ erworben. Bei der Auswahl der Projekte legen wir Wert darauf, dass zusätzlich positive Effekte auf die örtliche Infrastruktur und Bevölkerung erzielt werden. Folgende Projekte haben wir auf diese Weise unterstützt:

Förderung von energieeffizienten Kochöfen in Uganda

Beim Einsatz energieeffizienter Kochöfen werden bis zu 50 Prozent weniger Brennstoff als in traditionellen offenen Feuerstellen benötigt. Die Herde reduzieren zudem die Rauchbelastung im Haushalt und tragen damit zum Gesundheitsschutz bei. So sparen die Nutzer Geld, es werden weniger klimaschädliche Abgase ausgestoßen und die

Abholzungsrate sinkt. Ausgehend von der Metropolregion Kampala wird das Projekt sukzessive auf andere Gebiete in Uganda erweitert.

Ausbau von Windkraft und Photovoltaik in China

In China unterstützt ERGO die Nutzung erneuerbarer Energiequellen in drei Projekten. Das Land ist stark von der Kohleverstromung abhängig. In Yumen Town in der Provinz Gansu entstehen 134 Windturbinen, die künftig 463 GWh nachhaltig erzeugten Strom in das Übertragungsnetz einspeisen werden. Ein zweiter von ERGO geförderter Windpark entsteht in der Inneren Mongolei: Dort werden 33 Turbinen in der baumarmen Grassteppenlandschaft errichtet, die in Zukunft den jährlichen Strombedarf von rund 28.000 Menschen decken. In der Nähe der Stadt Lingwu in der Region Ningxia wird die Kraft der Sonne genutzt, um sauberen Strom zu erzeugen. 168.000 Solarzellenmodule werden dort aufgestellt, um jährlich 56 GWh Strom zu liefern – genug für etwa 40.000 Haushalte.



Energieeffiziente Technik und schonender Ressourcenverbrauch

Im Berichtsjahr haben wir 69,4 Prozent der benötigten Elektrizität aus erneuerbaren Quellen bezogen (2019: 70,7 Prozent). Diesen Anteil wollen wir bis 2025 auf 100 Prozent steigern.

In den vergangenen Jahren haben wir insbesondere in energieeffiziente Gebäudetechnik wie 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 51,1 Prozent des Bestellwerts aus dem Büromittelkatalog aus.

Reisen sollen möglichst vermieden und durch Telefon- oder Videokonferenzen ersetzt werden. Die dafür notwendige Infrastruktur haben wir an unseren Standorten etabliert. In der Corona-Pandemie haben wir dem Großteil unserer

Mitarbeiter das Arbeiten zu Hause ermöglicht. Unseren Fuhrpark stellen wir schrittweise auf treibstoffsparende bzw. Hybrid- oder E-Autos um. Um den Mitarbeitern die Entscheidung für ein E-Auto zu erleichtern, haben wir seit Januar 2020 an fast allen deutschen Standorten Strom-tankstellen eingerichtet. ERGO stellt den Ökostrom dafür kostenlos sowohl für Dienstwagen als auch für private Fahrzeuge zur Verfügung. Um den Benzinverbrauch zu reduzieren, verpflichten wir unsere Dienstwagenfahrer in Deutschland zur Teilnahme an Eco-Fahrtrainings.

47

E-Ladestationen wurden an fünf deutschen ERGO Standorten 2020 neu eingerichtet.

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 Druckerräumen und Teeküchen, in Veranstaltungen und im Intranet über umweltfreundliches Verhalten und bieten Aktionstage zu einzelnen Themen an. Im November 2020 haben wir beispielsweise erneut 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. Kollegen aus elf Gesellschaften beteiligten sich. Sie löschten 18.094 Gigabyte Daten. Das entspricht 3,4 Tonnen eingespartem CO₂ (Vergleich 2019: 1,7 Tonnen).

Wir fördern die klimaneutrale Fahrt mit dem Fahrrad zur Arbeit durch eine entsprechende Infrastruktur. Dazu gehören überdachte und abschließbare Stellplätze, Reparatursets, Solarpumpen, Duschen und Umkleieräume. Unseren Mitarbeitern in Deutschland bieten wir zudem günstige Konditionen für das Leasing von Fahrrädern an. Unsere Mitarbeiter in Deutschland und Österreich beteiligen sich als „Team ERGO“ an den alljährlich stattfindenden Fahrradaktionswochen. Dabei legen sie über einen begrenzten Zeitraum möglichst viele Alltagswege klimafreundlich mit dem Fahrrad zurück. Die Mitarbeiter, die uns mit dem Auto erreichen, laden wir dazu ein, Fahrgemeinschaften mit Kollegen zu bilden.

ERGO bietet in den unternehmenseigenen Kantinen in Deutschland 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. Wir verzichten auf Einwegplastikgeschirr und nutzen Verpackungsprodukte aus nachhaltigem und kompostierbarem Material. Um Verpackungsmüll für die vor allem während der Coronapandemie gut nachgefragten To-go-Angebote zu vermeiden, bieten wir seit April 2021 an unseren deutschen Standorten nachhaltige Mehrweg-Verpackungen an.

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 löschten 2020 in einer gruppenweiten Aktion nicht mehr benötigte digitale Dateien, um Energie zu sparen und so CO₂-Emissionen zu senken.

„Weniger Dienstreisen, mehr digital – das wird auch nach der Pandemie bleiben.“



Rainer Elmer, Leiter des Bereichs „Allgemeine Dienste“, ist bei ERGO in Deutschland für Umwelt- und Klimaschutz im Gebäudebetrieb und in der Fahrzeugflotte zuständig. Er spricht im Interview über Langzeiteffekte der Corona-Pandemie und Strategien für die weitere Reduzierung von CO₂, Energie und Abfall im Geschäftsbetrieb.

Wie hat sich die veränderte Arbeitsweise in der Pandemie auf den CO₂-Fußabdruck von ERGO ausgewirkt?

Wenn man der Pandemie etwas Positives abgewinnen will, dann ist es ihr Beitrag zur Reduzierung der CO₂-Emissionen. Auch wenn der Betrieb eines Gebäudes weiter Emissionen verursacht, selbst wenn es quasi leer ist. Aber zwei Entwicklungen werden aus meiner Sicht auch nach der Corona-Pandemie dauerhaft zur Nachhaltigkeit beitragen: Wir werden Dienstreisen dauerhaft deutlich reduzieren. Und die Digitalisierung der Prozesse wird weiter beschleunigt, sodass auch zukünftig viel virtuell oder hybrid gearbeitet werden wird. Auch wenn sich die Effekte von 2020 nicht eins zu eins fortschreiben lassen, werden die Einsparungen von Emissionen bei Dienstreisen und Papier auch in den Folgejahren spürbar sein.

ERGO hat 2020 die selbst gesteckten Klimaschutzziele deutlich übertroffen. Wie ist das gelungen?

Wir haben unser Energiemanagement konsequent weiterentwickelt. Allein durch die Optimierung der Klimatechnik und die Modernisierung von Anlagen konnten wir den Energieverbrauch seit 2009 um 32,4 Prozent deutlich senken. Auch mit unserem Mobilitätskonzept reduzieren wir den CO₂-Ausstoß. Wir stellen unsere Dienstwagenflotte sukzessive um und fördern die Elektromobilität, indem wir die E-Ladeinfrastruktur an unseren Verwaltungsstandorten ausbauen. Unsere Dienstwagenfahrer absolvieren Eco- und Fahrsicherheitstrainings, um umweltfreundlicher und effizienter zu fahren. Dazu kommt ein nachhaltiges Travelmanagement: Wir optimieren den Mix der Verkehrsmittel, um Flüge zu reduzieren und Bahnreisen zu fördern.

Welche Spielräume haben Sie im Gebäudebetrieb, den CO₂-Fußabdruck weiter zu reduzieren?

Im Gebäudebetrieb wird es schwierig, weitere Optimierungen umzusetzen. Trotzdem beobachten wir ständig, ob neue technologische Entwicklungen, etwa bei der Sensorik, eine effizientere Energienutzung ermöglichen. Wir erforschen, wo unnötig Energie verbraucht wird und wie wir das ändern können. Zudem haben wir in Deutschland in einem internen Innovationswettbewerb das Projekt „#solar4buildings“ ausgerufen, um den verstärkten Einsatz von Photovoltaik in unseren Gebäuden zu prüfen. Der Energieverbrauch pro Mitarbeiter in unseren Verwaltungsstandorten wird sich auch durch die dauerhafte Nutzung von Homeoffice weiter reduzieren, ebenso die Papier- und Abfallvolumina.

Was tun Sie, um an den ERGO Standorten die Abfallmenge zu verringern?

Wir fördern die Kreislaufwirtschaft und prüfen kontinuierlich, wie Wertstoffe weiterverwendet werden können. Je sauberer unser Abfall getrennt wird, desto besser können darin enthaltene Wertstoffe wiederverwendet werden. Es entsteht insgesamt weniger Abfall. Dafür stellen wir unseren Mitarbeitern ein entsprechendes Mülltrennungssystem zur Verfügung und informieren über die richtige Sortierung. 2020 haben wir an unserem Standort in Hamburg ein neues Kommunikationskonzept zur konsequenten Mülltrennung getestet. Nachdem die Abfallmenge – über die coronabedingt geringe Gebäudenutzung hinaus – reduziert werden konnte, wollen wir das Konzept auch an anderen Standorten umsetzen.



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 quantifizierten 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 weiterhin

908

**Auszubildende haben
2020 bei ERGO in
Deutschland gelernt.**

erfolgreich digitale Ausbildungsmessen veranstaltet. 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. Trainergestützte digitale Trainings werden im sogenannten Blended-Learning-Ansatz durch unbegleitete Lernformen ergänzt. Der E-Campus ist eine gern genutzte Lernplattform mit zahlreichen E-Learning-Modulen. Für die Mitarbeiter in Deutschland haben wir das Bildungsangebot von März 2020 an zu 95 Prozent digital angeboten. 2020 stieg die Anzahl der Plattformaufrufe von ca. 220.000 auf mehr als 300.000.

In Deutschland hat ERGO gemeinsam mit den Arbeitnehmervertretern das 2019 gestartete Programm „transformation@ergo – fit für die neue Arbeitswelt“ fortgeführt und ausgeweitet. Das Programm stärkt die Mitarbeiter für die digitale Transformation und orientiert sich dabei an ihrem individuellen Bedarf. 2020 lag der Fokus auf dem Aufbau von Fertigkeiten, die bei virtueller Zusammenarbeit und Führung hilfreich sind.



Für das webbasierte Lernprogramm zum Thema „Data Analytics“ erhielten ERGO und Munich Re den eLearning Award 2020 in der Kategorie „Digitalisierung“. Verliehen wird die Auszeichnung von der Jury des eLearning Journals. Das Lernprogramm hilft Mitarbeitern zu verstehen, wie Daten die Arbeitswelt verändern, was das für ERGO bedeutet und wie künstliche Intelligenz funktioniert.

Den gruppenweiten Rahmen für die Aus- und Weiterbildung im Innendienst legt die Organisationseinheit Talent, Development & Engagement, den die ERGO Gesellschaften in den verschiedenen Ländern eigenständig ausfüllen. In Deutschland entwickelt die Abteilung Aus- und Weiterbildung entsprechende Angebote für Mitarbeiter im Innendienst und angestellten Außendienst. Selbstständige Vertriebspartner werden in der unternehmenseigenen Akademie mit den Schwerpunkten Service- und Beratungskompetenz sowie unternehmerische Agenturentwicklung fortgebildet.

Talente für morgen

Topkräfte für Vertrieb und Innendienst zu finden und zu entwickeln ist eine wichtige Investition in die Zukunft. 2020 wurde beispielsweise das Format der digitalen

Messe erfolgreich auf die Rekrutierung von Vertriebspartnern übertragen.

Im Rahmen unseres Talentmanagements werden geeignete Nachwuchskräfte identifiziert, durch ein Entwicklungs-Assessment-Center ausgewählt und durch verschiedene Qualifizierungsaufgaben auf Führungsaufgaben vorbereitet. Im Innendienst startete das Talentmanagement-Programm „Grow“, das ab 2021 auch über disziplinarische Führungsfunktionen hinaus ausgebaut wird. 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.

Wir orientieren 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, sozialer Herkunft, sexueller Orientierung oder Identität Wertschätzung erfahren.



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 37,6 Prozent, in Deutschland waren es 28 Prozent. Im Rahmen der gruppenweiten „Ambition 2025“ soll der Frauenanteil im Management auf 40 Prozent steigen. Für den Anteil von Frauen in Vorstandsgremien und in Aufsichtsräten strebt ERGO eine Zielquote von 25 Prozent an. Aktuell liegt der Anteil gruppenweit bei den Vorstandsmitgliedern bei 18,9 Prozent und bei den Aufsichtsräten bei 14,5 Prozent. Im Vorstand der ERGO Group AG ist derzeit keine Frau vertreten.

**Auf
40 Prozent
soll der Frauenanteil
im Management bis
2025 steigen.**

Für die erste und zweite Führungsebene gelten jeweils eigene Zielquoten. Auf der ersten Führungsebene, die direkt an den Vorstand berichtet, soll in der ERGO Group AG in Deutschland der Anteil von Frauen von 13,6 Prozent Ende 2020 auf mindestens 20 Prozent steigen, auf der Managementebene darunter von 22,4 Prozent auf mindestens 30 Prozent.

Mitarbeiterinnen mit Führungspotenzial im deutschen Innendienst werden gezielt durch das ERGO Mentoring-Programm gefördert, das 2019 in die neunte Runde ging. Diese neunte Mentoring-Runde wurde pandemiebedingt bis Februar 2021 verlängert. Alle Präsenztermine und Seminare wurden online durchgeführt. Im April 2021 startete die 10. Mentoring-Runde.

Im Rahmen des Programms vernetzt eine eigene Projektgruppe Frauen im Vertrieb, um ihren beruflichen Aufstieg im Außendienst zu unterstützen. Seit 2021 wird das Projekt „Frauen im Vertrieb“ von unserer deutschen Vertriebsgesellschaft ERGO Beratung und Vertrieb verantwortet.

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.

In verschiedenen Mitarbeiternetzwerken können sich Mitarbeiter, die ein gemeinsames Interesse verbindet, gezielt austauschen, Kontakte knüpfen und gemeinsam Veränderungen anstoßen. 2020 wurde beispielsweise das neue Mitarbeiter-Netzwerk „Inklusion@ergo.de“ gegründet. Es will eine Plattform schaffen sowohl für Menschen mit Handicap als auch für Menschen, die mit kranken oder beeinträchtigten Menschen zusammenarbeiten oder -leben,



sowie für pflegende Angehörige. Das Netzwerk bietet allen einen Rahmen, in dem sie sich austauschen, organisieren und unterstützen können. Ziel ist es, gemeinsame Strategien zu erarbeiten, auf Veränderungen im Unternehmen hinzuwirken und Vorurteile abzuschaffen. Schirmherrin der Plattform ist Ursula Deschka, Vorstandsmitglied von ERGO Deutschland.

International erleichtern die beiden „Integralia“-Unternehmensstiftungen von DKV Seguros in Spanien und ERGO Hestia in Polen Menschen mit Behinderung den Einstieg ins Berufsleben und bieten bedarfsgerechte Arbeitsplätze an. Zudem stellen beide Unternehmen gezielt Mitarbeiter mit Behinderungen ein, um sie langfristig in den Arbeitsmarkt zu integrieren.

Im Berichtsjahr gründete sich mit „Pride@ergo“ auch ein Netzwerk aus Mitarbeitern, die lesbisch, schwul, bisexuell oder transgender sind. Die Mitarbeiter haben sich zum Ziel gesetzt, ERGO zu einem diskriminierungsfreien, offenen und modernen Unternehmen zu machen, und daran zu arbeiten, dass es von innen und außen auch als solches wahrgenommen wird. Seine Ziele verfolgt das Netzwerk durch konkrete Maßnahmen wie die Aktion „Gesicht zeigen“ zum Coming Out Day 2020 oder durch das Anbringen des Regenbogen-Logos an den Eingängen aller großen Ver-



waltungsstandorte. Alle Netzwerke sind selbstständig von den Mitarbeitern organisiert und werden vom Diversity-Team unterstützt und koordiniert.

Um das Bewusstsein für den Wert der Unterschiedlichkeit der Menschen im Unternehmen zu stärken, organisierte ERGO im Berichtsjahr verschiedene Awareness-Trainings für das Top-Management sowie für alle Führungskräfte. Bisher haben 54 leitende Führungskräfte an den Onlinetrainings teilgenommen. Weitere Einheiten sind für 2021 geplant.

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 bilden 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 etwa befristete Teilzeit, Arbeit im Homeoffice und Sabbaticals, aber auch die Möglichkeit der Umwandlung von tariflichen und betrieblichen Sonderzahlungen in Freizeit. Spezielle Wiedereingliederungsmaßnahmen begleiten Rückkehrer nach krankheitsbedingten Auszeiten.

ERGO unterstützt in Deutschland Beschäftigte mit Kindern oder pflegebedürftigen Angehörigen mit zahlreichen Angeboten. So bieten wir etwa Kinderbetreuung in Großtagespflegenestern 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. Diese Beratungen wurden im Berichtsjahr per Skype oder telefonisch angeboten.

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 während beider Phasen jeweils die Hälfte ihres Gehalts.

Auch um die pandemiebedingte Mehrbelastung aufzufangen, konnten Mitarbeiter ihre individuelle Arbeitszeit mit den vorhandenen Instrumenten wie befristeter Teilzeit oder der Umwandlung von Weihnachts- und Urlaubsgeld in Freizeit reduzieren. So sollte den Mitarbeitern ermöglicht werden, auf besondere Situationen wie vorübergehende Schließungen von Kitas oder Schulen reagieren zu können. Eltern von Kindern im Alter von sechs bis zwölf Jahren erhielten das Angebot, ihre Kinder stundenweise virtuell durch einen von ERGO beauftragten externen Familienservice betreuen zu lassen. Die Mitarbeiternetzwerke Väter@ergo und women@ergo boten auf ihren Internetseiten Tipps und Tricks, wie sich Homeoffice und Homeschooling unter einen Hut bringen lassen.

Unabhängige Prüfung der Maßnahmen

Alle in Deutschland durchgeführten Maßnahmen werden von den Diversity Managern der Einheit Organisational Development 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. Die nächste Re-Auditierung, mit dem Ziel, das fünfte Zertifikat zu erhalten, findet 2021 statt.



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

ERGO fördert die Gesundheit der Mitarbeiter weit über gesetzliche Vorgaben hinaus, unter anderem mit Programmen zu Bewegung, Ernährung, Stressmanagement und Suchtprävention. Darüber hinaus bietet ERGO 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.

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.

Das mit der Corona-Pandemie einhergehende Infektionsrisiko erforderte im Berichtsjahr Anpassungen im Arbeits- und Gesundheitsschutz. Dazu gehörte die verpflichtende Benutzung von medizinischen Gesichtsmasken auf Gemeinschaftsflächen oder bei Unterschreitung der

Mindestabstände, das Einhalten einer Distanz von mindestens 1,50 Metern zueinander sowie die Belegung der Arbeitsräume mit maximal einer Person pro 10 m². Die Mitarbeiter wurden hierzu kontinuierlich im ERGO Intranet informiert. Ab März arbeiteten teilweise beinahe 90 Prozent der Mitarbeiter im Homeoffice.

Die ärztliche Unterstützung an allen Arbeitstagen wird durch eine neue Monitoring-Website und durch direkte Handlungshilfe für COVID-19-Fälle gesichert. Die Mitarbeiter in Deutschland können sich mit Fragen und bei der Suche nach Hilfestellung an ein gesondert eingerichtetes Gruppenpostfach wenden. Wichtig war es auch, zusätzliche Infektionen zu vermeiden. Die Zahl der Mitarbeiter, die 2020 an der betrieblichen Grippeimpfung teilnahmen, konnte gegenüber 2019 auf ca. 3.500 verdoppelt werden.

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. Aus diesen Erkenntnissen wurden konkrete Maßnahmen abgeleitet, mit denen die Mitarbeiter die eigene Gesundheitskompetenz stärken können. Dazu zählen Kurzvorträge sowie die Möglichkeit zur Messung der Muskelkraft und der Untersuchung des Stresslevels.

Während der Pandemie hat ERGO das Online-Angebot zur betrieblichen Gesundheitsförderung ausgebaut. Die Mitarbeiter können sich nun digital zu Ernährungsthemen und zum Stressmanagement informieren, einen Online-Burnout-Check absolvieren und Fitnesskurse fürs Homeoffice besuchen. Zusätzlich bietet die interaktive Onlineplattform „Stress-Ex“ den Mitarbeitern weiterführendes Wissen und verschiedene Übungen. Insgesamt wird das betriebliche Gesundheitsmanagement sehr gut angenommen.

2020 optimierte und ergänzte ERGO auch die Entwicklungsprogramme zu gesunder Führung. Neuer Bestandteil ist der sogenannte Gesundheitsdialog. Dabei handelt es sich um ein Gesprächsangebot der Führungskraft an den Mitarbeiter, das vor allem der Prävention dient. Nimmt die Führungskraft z. B. verändertes Verhalten oder äußerliche Auffälligkeiten wahr, sucht sie das Gespräch mit dem Mitarbeiter und zeigt Möglichkeiten der Unterstützung auf. Ziel ist, die physische und psychische Gesundheit des Mitarbeiters zu stärken, ohne dass Maßnahmen des betrieblichen Eingliederungsmanagements nötig werden. Die Führungskräfte werden für den Gesundheitsdialog geschult.

Ein weiterer Baustein für gesunde Führung: Mit dem Ziel, die Gesundheit von werdenden und stillenden Müttern besonders zu fördern, ist 2020 ein Online-Lernprogramm für Führungskräfte entwickelt und veröffentlicht worden. Die Teilnehmer lernen die gesetzlichen Vorgaben kennen und erfahren, wie sie (werdende) Mütter in ihren Teams optimal unterstützen können. Das Programm enthält einen Wissenstest und wird bei Abschluss mit einem Zertifikat bescheinigt.

Wegen der Corona-Pandemie wurde das Entwicklungsprogramm zu gesunder Führung vorwiegend online weitergeführt. Eine Zwischenevaluation zeigt erste Erfolge des



Die ERGO Betriebsärzte rund um Carmen Jux berieten das ERGO Management in der Corona-Pandemie zu den Hygiene-Schutzmaßnahmen an den deutschen Standorten. Ab Sommer 2021 boten sie Mitarbeitern und Vertriebspartnern eine Impfung gegen COVID-19 an.

Programms: Die Zusammenarbeit, das Commitment und die Führung haben sich demnach verbessert, die Fehlzeitenquote ist gesunken. Auch die Arbeitszufriedenheit und Arbeitsergebnisse verbesserten sich.

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

Für den sportlichen Ausgleich der Mitarbeiter sorgt ERGO sports – mit rund 40 verschiedenen Sportarten eine der größten Betriebssportgemeinschaften in Deutschland. Pandemiebedingt konnten im Jahr 2020 keine internationalen Events stattfinden. Im Spätsommer war ein Yoga-Wochenende unter strengen Hygieneauflagen möglich. Trotz der herausfordernden Rahmenbedingungen konnten dank kreativer Ideen viele Mitarbeiter zur Teilnahme an Outdoor- oder Onlinekursen motiviert werden. So fanden z. B. auf der Dachterrasse von ERGO Berlin Yoga- und Entspannungskurse statt. In Hamburg wurde auf der Wiese trainiert, während in Düsseldorf die Trainerin ihren Tai-Chi-Kurs per Livestream vom Park ins Homeoffice übertrug.

„Vielfalt macht Unternehmen lebendiger, leistungsstärker und innovativer.“



Dagmar Brück leitet die Abteilung Organisational Development und ist auch für das Thema Diversity zuständig. Sie spricht über die Vorteile von Vielfalt im Unternehmen und Programme, mit denen sie ERGO farbenfroher macht.

Diversity steht für Vielfalt. Wieso ist Vielfalt in einem Unternehmen wichtig?

Vielfalt führt zu einer lebendigeren Unternehmenskultur, zu einer besseren Performance und mehr Innovation. Ich vergleiche das gern mit einem Blumenstrauß. Je bunter er ist, desto schöner! Außerdem spiegeln wir die Gesellschaft wider: So vielfältig, wie unsere Kunden sind, wollen wir auch in unserer Belegschaft sein.

Wie fördern Sie Vielfalt bei ERGO?

Indem wir z.B. Seminare anbieten, in denen wir die Bedeutung von „Stereotypen“ für Entscheidungen und Kommunikationsprozesse aufzeigen und den Umgang damit beleuchten. Diese Schulungen sind für unsere Auszubildenden inzwischen verpflichtend. Aber auch viele Führungskräfte hinterfragen in Kurzworkshops etwa ihre persönlichen Kriterien bei der Personalauswahl – da gibt es immer wieder Aha-Momente. Ein anderes sehr erfolgreiches Programm ist das Mentoring für Frauen mit Führungspotenzial, das

wir seit zehn Jahren mit viel Aufwand betreiben. In jeder Runde erhalten 15 bis 20 Mitarbeiterinnen die Chance, mit Führungskräften aus dem Top-Management zusammenzuarbeiten. So haben wir inzwischen viele Frauen in Führungspositionen gebracht und die Sichtbarkeit von Talenten erhöht. Aber Diversity erschöpft sich natürlich nicht in der Frauenförderung, wie wir während unserer Diversity Week eindrucksvoll sehen konnten.

Erzählen Sie bitte mehr von dieser Woche.

Die Diversity Week haben die Mitarbeiter-Netzwerke komplett selbst organisiert. Wir haben budgetär unterstützt, aber das Programm kam von den Netzwerkmitgliedern. In der Pandemie haben die Menschen den organisierten Austausch sehr vermisst und so haben sich im vergangenen Jahr aus der Belegschaft heraus gleich drei neue Netzwerke gebildet: ein Pride-Netzwerk, eines für Inklusion und eines für People of Colour. Schon länger gibt es ein Frauennetzwerk und ein Väternetzwerk. Die Diversity Week fand wegen Corona digital statt. Wir hatten fast 1.000 Teilnehmer – eine super Resonanz! Für den International Diversity Day, der im Laufe der Woche stattfand, haben wir unsere Diversity Map beworben, in der fast alle Ländergesellschaften in kleinen Videos ihre Diversity-Maßnahmen vorstellten.

Gibt es nationale Unterschiede im Umgang mit Diversity?

Wir haben Kolleginnen und Kollegen in vielen Ländern – vom Vereinigten Königreich über Polen bis hin nach Indien und China. Da gibt es natürlich kulturell unterschiedliche Prägungen und auch Diversity wird anders behandelt. In manchen Ländern sind z.B. homosexuelle Menschen rechtlich noch nicht gleichgestellt. Andere Länder wiederum sind uns bei Genderthemen voraus: Im Baltikum arbeiten längst viele Frauen im Top-Management, weshalb das Thema Geschlechtergerechtigkeit dort kaum noch eine Rolle spielt. Das grundsätzliche Verständnis, dass Diversity wichtig für die Firmenkultur ist, teilen alle Ländergesellschaften von ERGO.

Worauf freuen Sie sich 2021?

Eine für mich eine wirklich bahnbrechende Neuerung ist, dass wir jetzt jede Leitungsstelle in Teilzeit anbieten. Das ist für Frauen und Männer gleichermaßen toll, vor allem für Mütter und Väter. Dieses Angebot wird viele dazu bringen, überhaupt einen solchen Karriereschritt in Erwägung zu ziehen.



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 leisten wir einen Beitrag zu den Sustainable Development Goals (SDGs) der Vereinten Nationen.

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 Berichtsjahr im Ressort des Vorstands-

vorsitzenden angesiedelt war. Sie wurde im April 2021 Teil der neu eingerichteten Abteilung Nachhaltigkeit im Ressort des Chief Underwriting Officers.

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 bildet die Grundlage für unsere Berichterstattung. Im Berichtsjahr betragen unsere Ausgaben für gesellschaftliches Engagement 2,55 Mio. Euro (2019: 2,19 Mio. Euro).

203

weltweit unterstützte soziale Organisationen.

Im Fokus: Klimaschutz

Gemeinsam mit Munich Re wollen wir mit unserer Initiative „**Tackling Climate Change Together**“ einen Beitrag zur Bewältigung der Herausforderungen des Klimawandels leisten. Im Herbst 2020 starteten wir zwei neue, auf drei Jahre angelegte Projekte, die die sogenannte ökosystembasierte Anpassung fördern. Durch Erhalt, nachhaltige Nutzung und Wiederherstellung von Ökosystemen sollen regionale Auswirkungen des Klimawandels begrenzt und die Lebensgrundlage der Menschen in den betroffenen Regionen gesichert werden. In Kooperation mit der Bonner Tropenwaldstiftung OroVerde fördert ERGO das Projekt WasserWald, mit dem Ökosysteme in der Dominikanischen Republik, Mexiko und Guatemala stabilisiert werden. Das geschieht unter anderem durch Aufforstung, die Schulung von Kleinbauern zu angepasster Landwirtschaft und die Finanzierung von Ausrüstung zur Brandprävention und -bekämpfung. Um Aufforstung geht es auch in der Kooperation mit der Deutschen Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH im vietnamesischen Mekong-Delta. Dort werden 35 Hektar Mangrovenwald in enger Zusammenarbeit mit den Kommunen vor Ort neu gepflanzt und durch den Bau von Schutzzäunen vor Überflutung und Erosion geschützt.

Im Rahmen des Accelerator-Programms EIT Climate-KIC haben wir bis Ende 2020 insgesamt 20 Start-ups mit klimafreundlichen Geschäftsideen gefördert. Im Berichtsjahr unterstützte ERGO z. B. das Berliner Start-up toolbot, das Verleihstationen für hochwertige Werkzeuge aufbaut. Alle Gründerteams erhalten ein spezielles Coaching und finan-



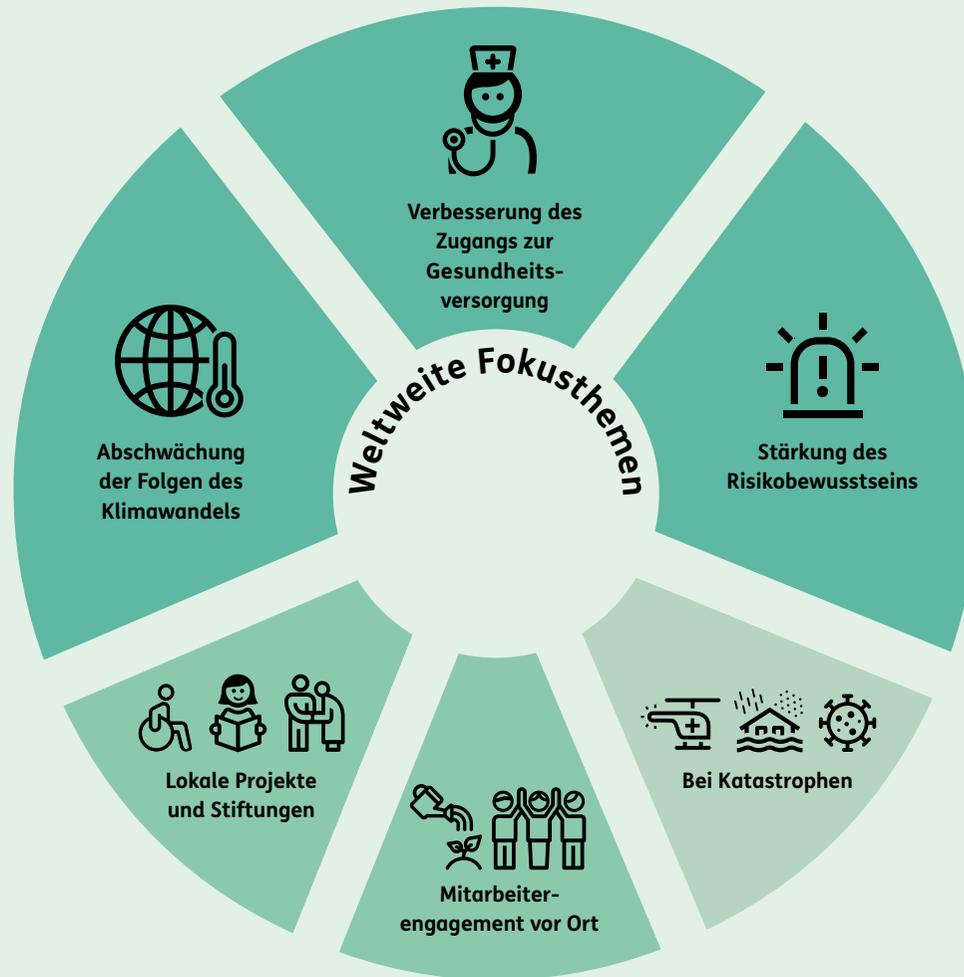
Für das Projekt WasserWald von OroVerde packen alle tatkräftig mit an: Arbeiten in einer Baumschule der Gemeinde Los Ramones San José de las Matas in der Dominikanischen Republik.

zielle Unterstützung, um ihre Lösungen weiterzuentwickeln. Zudem profitierten die Start-ups vom Know-how erfahrener Mentoren von ERGO und Munich Re. Das Programm ist Teil

der Zusammenarbeit mit EIT Climate-KIC, der EU-Initiative für klimafreundliche Innovationen, die den Systemwandel zu einer CO₂-freien Wirtschaft beschleunigen will.

Unser gesellschaftliches Engagement

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



Gesundheit und Prävention fördern

Im Themenfeld „Gesundheit“ engagieren sich vor allem die großen Krankenversicherer der Gruppe, aber auch andere Gesellschaften. So startete die spanische DKV Seguros im Berichtsjahr erstmals ihre Ausschreibung „DKV Impacta“ zur Förderung sozialer Innovationen im Gesundheitswesen. Adressaten sind Stiftungen, Vereine oder Sozialunternehmen. Im Fokus stehen dabei zwei gesellschaftliche Herausforderungen: Zum einen negative Auswirkungen des Klimawandels auf die Gesundheit der Menschen und die Frage, wie wir ihnen begegnen können, zum anderen die Prävention von Krankheiten, die vor allem sozial ausgegrenzte und gefährdete Gruppen betreffen. Die ausgezeichneten Organisationen wurden von der DKV mit insgesamt 75.000 Euro sowie durch gezieltes Mentoring unterstützt.

Das Unternehmen fördert zudem 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.

In China machen ältere Erwachsene die am schnellsten wachsende Altersgruppe aus. Aus diesem Grund startete ERGO China 2015 sogenannte Gesundheitstage („ERGO Healthy Days“) und richtete Freizeiträume für ältere Bürger in der Provinz Shandong ein. Die Räume sind unter anderem mit Sportgeräten wie etwa Tischtennis und Informationen zur Gesundheitsprävention ausgestattet. Im Berichtsjahr entwickelte das Unternehmen sein Angebot weiter und bot für diese Altersgruppe auch Gesundheitsworkshops an. In fünf Sitzungen erhielten die Teilnehmer Impulse und Informationen zum gesunden Altern.

Bewusstsein für Gefahren wachhalten

In Estland kooperiert ERGO mit der Estonian Rescue Association, einer Vereinigung für das nationale Rettungswesen. In gemeinsamer Öffentlichkeitsarbeit klären sie über sicherheitsförderndes Verhalten und Erste Hilfe auf. Im Dezember 2020 eröffneten beide Partner einen mit Reflektoren markierten Naturlehrpfad, um der Bevölkerung in Corona-Zeiten ein attraktives und sicheres Wanderangebot zu unterbreiten.



Das IT Security Team von ERGO Technology & Services in Polen bot Eltern im Berichtsjahr Workshops an, um ihr Risikobewusstsein für die vielen Gefahren zu schärfen, denen ihre Kinder im Internet ausgesetzt sind. Das Unternehmen organisierte die Workshops, erstellte Werbeposter und produzierte Aufklärungsmaterial für Eltern.

Das indische Joint Venture HDFC ERGO organisiert seit 2016 den Awareness Award Junior, um Versicherungswissen in Schulen zu fördern. Zu dem Programm gehören interaktive

Workshops, in denen Schüler lernen, wie Versicherungen funktionieren und wie wichtig sie für die eigene Absicherung sind. Die Workshops werden durch digitale Angebote ergänzt, sodass das Programm auch im Berichtsjahr fortgesetzt werden konnte. An dem Programm nahmen 2020 rund 1.000 Schulen in 50 Städten teil.

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. Während der Corona-Pandemie unterstützte die ERGO Stiftung, die ihren Sitz in Hamburg hat, den im Sommer 2020 von mehreren Hamburger Stiftungen gegründeten Fonds „Hamburger Spielräume“. Hier können Kinder- und Jugendprojekte schnell und unbürokratisch Unterstützung erhalten.

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. Diese Beispiele stehen stellvertretend für viele lokale Projekte:

Unser indisches Joint Venture HDFC ERGO fördert die Entwicklungsinitiative „Gaon Mera“. Das Programm hat die qualitative Verbesserung von Bildung sowie den Ausbau der Gesundheits- und Sanitärversorgung in sieben ausgewählten Dörfern zum Ziel. In den Gemeinden wurden staatliche Schulen saniert oder neu gebaut und mit der notwendigen Infrastruktur ausgestattet. Bis zum Frühjahr 2021 konnten zwölf Schulen zur Nutzung an die Kommunen übergeben werden. Die Mitarbeiter von HDFC ERGO halfen im Rahmen von Freiwilligeneinsätzen mit. Im Berichtsjahr wurden in den Projektgemeinden elf kostenlose Telekliniken eingerichtet. HDFC ERGO baute die notwendige IT-Infrastruktur auf und entwickelte eine App, mit deren Hilfe die Dorfbewohner an zwei bis drei Stunden pro Woche ärztlichen Rat erhalten können.

ERGO in Lettland unterstützt begabte Waisen, die über wenig Einkommen verfügen, mit Stipendien, um ihnen ein Studium an den Universitäten des Landes zu ermöglichen. Das ERGO Stipendienprogramm ist eine langjährige Initiative, die in der Öffentlichkeit und in der lettischen Wirtschaft viel Ansehen genießt.

Unbürokratische Katastrophenhilfe

Auch in Krisensituationen oder nach Naturkatastrophen hilft ERGO Menschen in Not. Dabei entscheiden unsere Landesgesellschaften, wo und wie sie sich am sinnvollsten einbringen können. Darüber hinaus gibt es auch gruppenweite Hilfsaktionen. Im Berichtsjahr half ERGO vor allem bei der Bewältigung der **Corona-Pandemie**.



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 für soziale Anliegen und den Schutz der Umwelt zu engagieren. Auch 2020 konnten unsere Freiwilligen zwischen verschiedenen Projekten wählen. So wurden gemeinsam mit benachteiligten Jugendlichen Fahrräder repariert, Gärten von Senioren- und Behinderteneinrichtungen gepflegt oder Naturschutzgebiete von schädlichen Pflanzen befreit. Die Einsätze fanden aus Infektionsschutzgründen überwiegend im Außenbereich statt. Trotz Hygienemaßnahmen beteiligten sich auch im Berichtsjahr viele Kollegen an den Einsätzen.

Unser Engagementwettbewerb bietet unseren Mitarbeitern in Deutschland jährlich 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 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 fördert die Arbeit des Vereins und bezuschusst die gesammelten Spenden mit 50 Prozent. Im Berichtsjahr feierte der Verein sein 30-jähriges Jubiläum. Fast 4.000 Mitarbeiter engagieren sich dort. Inzwischen wurden mehr als 3,62 Mio. Euro ausgezahlt. In Österreich unterstützt die Mitarbeiterinitiative „D.A.S. hilft helfen“ karitative Aktionen mit dem Fokus auf Chancengleichheit.

438

Projekte im In- und Ausland hat der Verein „ergo: wir helfen“ bislang unterstützt.

ergo: wir helfen e.v.

Bei unserem Rechtsschutzversicherer DAS UK können Mitarbeiter jährlich einen Arbeitstag nutzen, um sich freiwillig bei einer Wohltätigkeitsorganisation oder durch lokales Engagement einzubringen. Außerdem bietet DAS UK die Spendeninitiativen „Monthly Pot“ und „Quarterly Charity“ an, bei denen die Mitarbeiter regelmäßig Wohltätigkeitsorganisationen für kleinere Spenden nominieren können. Bei ERGO Hestia in Polen koordiniert das mitarbeitergeführte Hestia Volunteer Center von den Mitarbeitern vorgeschlagene Aktivitäten. Diese richten sich an Mitarbeiter und ihre Familien, die lokale Gemeinschaft oder in einigen Fällen auch Geschäftspartner.

Corona-Nothilfe: Gruppenweites Engagement in der Pandemie

Die Corona-Pandemie und ihre Folgen stellten Gesellschaft und Unternehmen vor große Herausforderungen. Daher war es uns ein wichtiges Anliegen, in dieser Zeit Menschen zur Seite zu stehen, die dringend Unterstützung benötigten.



Im Frühjahr 2020 startete Munich Re für alle Konzerngesellschaften die gemeinsame Corona-Spendenaktion „Together we care“ – die erste Hilfsaktion, die alle Mitarbeiter weltweit

einbezog. Mitarbeiter von Munich Re, ERGO und MEAG spendeten für die Arbeit internationaler und lokaler Hilfsorganisationen in der Corona-Pandemie. Munich Re verdoppelte den Spendenbetrag der Mitarbeiter. Mit dem Geld wurde die Arbeit der Hilfsorganisationen von Ärzten ohne Grenzen und Save the Children unterstützt. An den Standorten erhielten auch lokale Projekte und Hilfsorganisationen Spendenmittel.

In **Deutschland** spendeten wir darüber hinaus gemeinsam mit unserem Mitarbeiterverein „ergo: wir helfen“ in sieben Großstädten je 7.500 Euro an Wärmestuben und Suppenküchen. So konnten sozial benachteiligte und obdachlose Menschen, die zu den besonders stark von der Pandemie betroffenen Gruppen zählen, weiter versorgt werden. Der Stadt Düsseldorf stellten wir unsere digitale Expertise für eine schnelle Zuordnung der zahlreichen Anrufe bei der Corona-Hotline zur Verfügung. So optimierten ERGO Mitarbeiter unter anderem die Einsatzplanung, erarbeiteten Leitfäden für die Hotline-Mitarbeiter und schalteten einen Phonebot vor, um die Anrufe zu sortieren.



In **Polen** starteten ERGO Hestia und die Mitarbeiter gemeinsam mit der polnischen Vereinigung der Rettungssanitäter eine Spendensammlung zugunsten der medizinischen Helfer. Eine Million Zloty (knapp 200.000 Euro) kamen für die medizinische Schutzausrüstung von rund 3.000 Rettungssanitätern zusammen. ERGO Hestia unterstützte auch bei der Verteilung der Ausrüstung.

Die D.A.S. Rechtsschutzversicherung in Polen startete eine Rechtshilfekampagne für Gastronomiebetriebe (#ServeTheLaw). Das Gaststättengewerbe ist einer der am stärksten von der Pandemie betroffenen Sektoren. Der Rechtsschutzversicherer bot stundenweise eine kostenlose telefonische Beratung zu Fragen im Zusammenhang mit dem Geschäftsbetrieb während der Pandemie.

DKV Seguros stellte in **Spanien** u. a. die medizinische Onlineberatung „Digital Doctor“ für die gesamte Bevölkerung kostenfrei zur Verfügung, um das Gesundheitssystem zu entlasten. Die DKV förderte auch die Initiative #NingúnMayorSolo (#NoElderAlone), bei der Freiwillige älteren Menschen, die psychosoziale Unterstützung benötigten, telefonisch zur Seite standen.

In **Österreich** unterstützte ERGO die Corona-Nothilfe der Caritas, die sich für Alleinerziehende, Rentner sowie obdachlose und armutsbetroffene Menschen einsetzt. Zusätzlich unterstützte die Gesellschaft das neunerhaus Gesundheitszentrum, das wohnungs- und obdachlosen Menschen sowie Personen ohne Krankenversicherung dringend benötigte kostenlose medizinische Versorgung anbietet.

HDFC ERGO in **Indien** unterstützte verschiedene Initiativen. „Doctors For You“ ist eine Initiative zur Stärkung des klinischen Versorgungsmanagements in verschiedenen COVID-Krankenhäusern. Durch die Bereitstellung von medizinischen Geräten und Krankenwagen konnte 20.000 Patienten geholfen werden. Der Narayana Hrudayalaya Charitable Trust finanzierte mithilfe von ERGO neun Beatmungsgeräte für Krankenhäuser, wovon bis Dezember 2020 etwa 250 Patienten profitierten.



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 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 die 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 Deutsche Startups e. V. • AfW – Bundesverband Finanzdienstleistungen e. V. • Deutsche Aktuarvereinigung e. V. (DAV) • Deutscher Verein für Versicherungswissenschaft e. V. • The Geneva Association • UN Global Compact • Institut der deutschen Wirtschaft Köln e. V. • 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. • VOTUM Verband Unabhängiger Finanzdienstleistungs-Unternehmen in Europa e. V. • Verband der Privaten Krankenversicherung e. V. 	Dialogformate, Mitgliedschaften, Online- und Social-Media-Kanäle

Nachhaltigkeitsprogramm

> GRI 205-2, 414-1

Unsere Ziele und Maßnahmen

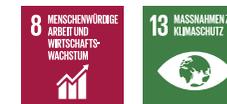
Wir sind überzeugt: Dauerhaften Erfolg erzielen wir nur, wenn wir ökonomische, ökologische und soziale Faktoren miteinander in Einklang bringen. Um diesem Anspruch gerecht zu werden, haben wir uns im Rahmen unseres Nachhaltigkeitsmanagements Ziele gesetzt, die wir mit konkreten Maßnahmen verfolgen.

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	Status	Maßnahmen und Fortschritt 2020
Weiterentwicklung der gruppenweiten ESG ¹ -Strategie	Erweitertes Ziel	<ul style="list-style-type: none"> • Verabschiedung der Munich Re Konzernstrategie „Ambition 2025“: Festlegung der gruppenweiten Klimaschutzziele bis 2025 und darüber hinaus • Entwicklung eines umfassenden Ansatzes zur Dekarbonisierung des Kerngeschäfts bis 2050 (im Einklang mit dem Pariser Klimaschutzübereinkommen)
Sicherstellung von regelkonformem Verhalten	Laufend	<ul style="list-style-type: none"> • Anwendung des Munich Re Code of Conduct: Gruppenweite Compliance-Schulungen • Effiziente und umfassende Umsetzung der Compliance-Anforderungen: <ul style="list-style-type: none"> – 2019: In Ergänzung der nationalen rechtlichen Anforderungen wurde für die internationalen Tochtergesellschaften ein Mindeststandard zur Bekämpfung von Geldwäsche veröffentlicht. – 2020: Die Regelungen zum Anti-Fraud-Management gegen Wirtschaftskriminalität wurden überarbeitet und in Form einer Richtlinie gruppenweit ausgerollt. – 2020: Aufgrund einer Gesetzesnovelle hat ERGO gruppenweite Vorgaben zur Verhinderung von Geldwäsche verankert. Zu diesem Zweck wurde eine zentrale Geldwäscheorganisation etabliert und ein Gruppen-Geldwäschebeauftragter nebst Stellvertreter benannt. Die Umsetzung aller erforderlichen Maßnahmen erfolgt im Rahmen eines zentral gesteuerten Projekts und wird voraussichtlich Mitte 2021 abgeschlossen sein. – Zur Erweiterung des bestehenden Kartellrechtskonzepts wurde gemeinsam mit Munich Re eine Onlineschulung zum Kartellrecht erarbeitet, die im zweiten Halbjahr 2021 startet.
	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 • Verabschiedung von Minimalstandards zur Berücksichtigung in den lokalen Einkaufsrichtlinien der ausländischen Mehrheitsbeteiligungen der ERGO Group AG mit Vorgaben für die Beauftragung externer Lieferanten (u. a. Einhaltung der Prinzipien des UN Global Compacts und Akzeptanz der Antikorruptionsvereinbarung)

¹ Ökologische, soziale und die Unternehmensführung betreffende Kriterien.

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	Status	Maßnahmen und Fortschritt 2020
Sicherstellung verständlicher und transparenter Kommunikation mit den Kunden	Laufend	<ul style="list-style-type: none"> • Kundenwerkstatt: ERGO Onlinecommunity in Deutschland mit rund 6.000 registrierten Mitgliedern: Kontinuierliche Umfragen und Onlinediskussionen zu generellen Versicherungsthemen, Produkten, Prozessen und Services • Kontinuierliche Kundenbefragungen, z. B. zur Servicequalität, an Kundenkontaktpunkten in Deutschland/in diversen internationalen Gesellschaften; systematischer Feedbackprozess • Regelmäßige Befragung der Vertriebspartner in Deutschland
Sicherstellung fairer und bedarfsgerechter Vermittlung von Versicherungsprodukten	Laufend	<ul style="list-style-type: none"> • Externe, unabhängige Bestätigung, dass ERGO die Maßnahmen des Verhaltenskodex für den Vertrieb von Versicherungsprodukten des Gesamtverbands der Deutschen Versicherungswirtschaft angemessen und wirksam umsetzt.

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. Mit unserer langfristigen Klimaschutzstrategie verpflichten wir uns, die CO₂-Emissionen aus unseren Kapitalanlagen schrittweise bis 2050 auf Netto-Null zu reduzieren.



Ziele	Status	Maßnahmen und Fortschritt 2020
Klimaneutrale Kapitalanlage bis 2050	Erweiterte Zielsetzung	<ul style="list-style-type: none"> • Selbstverpflichtung im Rahmen der Nachhaltigkeitsstrategie „Ambition 2025“ zur Reduktion der CO₂-Emissionen unseres Anlageportfolios bis 2050 auf Netto-Null • Beitritt von Munich Re und MEAG zur Initiative „Climate Action 100+“ • Mitgliedschaft von Munich Re in der „Net-Zero Asset Owner Alliance“ • Verabschiedung eines Stufenplanes zur Reduktion der von unserer Kapitalanlage verursachten CO₂-Emissionen (↘ siehe Infografik „Ambition 2025“) mit dem Ziel, Netto-Null-Emissionen aus der Kapitalanlage bis 2050 zu erreichen
Zentrale Steuerung und systematische Integration von ESG-Kriterien in der Kapitalanlage	Laufend	<ul style="list-style-type: none"> • Responsible Investment Guidelines von Munich Re sowie UN Principles for Responsible Investment (PRI) als Orientierungsrahmen (seit 2006) • Konzernweite Steuerung der nachhaltigen Anlagestrategie durch das übergreifende Ressort „Group Investment Management“ mit eigenem ESG-Team • Weiterentwicklung der systematischen Integration von ESG-Kriterien im Asset Management • 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

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. Wir wollen insbesondere die CO₂-Emissionen aus der Gewinnung und Verstromung von Kohle, Öl und Gas in unserem Versicherungsgeschäft bis 2050 auf Netto-Null reduzieren.



Ziele	Status	Maßnahmen und Fortschritt 2020
Systematische Integration von ESG-Kriterien in das Kerngeschäft	Erweitertes Ziel	<ul style="list-style-type: none"> Gründung der Abteilung Nachhaltigkeit im April 2021 in der Verantwortung des Chief Underwriting Officers als Verantwortlichem für das gruppenweite Versicherungsgeschäft, zur Umsetzung und Steuerung der gruppenweiten Nachhaltigkeits- und Klimaziele mit Schwerpunkt auf der Weiterentwicklung der nachhaltigen Produktstrategie der Gruppe Gründung des international besetzten ESG Advisory Board mit Vorstandsvertretern aus verschiedenen Ressorts, mit beratender Funktion für den Vorstand der ERGO Group
	Laufend	<ul style="list-style-type: none"> Neue Produkte sowie Produktmodifikationen werden auf ESG-Konformität 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.
Dekarbonisierung unseres Versicherungsgeschäfts bis 2050	Erweiterte Zielsetzung	<ul style="list-style-type: none"> Verabschiedung der Konzernstrategie „Ambition 2025“: Festlegung der gruppenweiten Klimaschutzziele bis 2025 und darüber hinaus <p>Thermische Kohle:</p> <ul style="list-style-type: none"> Keine Versicherung neuer Minen, Kraftwerke, verwandter Infrastruktur¹ bis 2025 Verringerung der CO₂-Emissionen um 35 Prozent^{2, 3} bis 2040 kompletter Ausstieg aus dem Versicherungsgeschäft im Kohlesektor bzw. mit Kohle verwandten Sektoren <p>Öl/Gas (Exploration/Produktion):</p> <ul style="list-style-type: none"> Keine Versicherung neuer und bestehender Ölsandprojekte¹ bis 2025 Verringerung der CO₂-Emissionen um 5 Prozent^{2, 3} bis 2050 Netto-Null-Emissionen
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 klimafreundlichen Start-ups im Acceleratorprogramm von Partner EIT Climate-KIC im Rahmen des gesellschaftlichen Engagements

¹ Geringfügige Ausnahmen möglich etwa in Ländern < 90 Prozent Elektrifizierungsgrad.
² „Thermische Kohlefördermenge/versicherte Leistung (MW)“ stellvertretend für Emissionen.
³ Jeweils Basisjahr 2019.

Klima- und Umweltschutz

Mit unserem klimaneutralen Geschäftsbetrieb tragen wir aktiv zum Klimaschutz bei.

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



Ziele	Status	Maßnahmen und Fortschritt 2020
Reduzierung der CO ₂ -Emissionen gruppenweit um 35 Prozent (Basisjahr 2009)	Erreicht	<ul style="list-style-type: none"> • Ziel deutlich übertroffen, nach Reduzierung der CO₂-Emissionen um 51,6 Prozent gegenüber 2009 durch weitere Senkung des Ressourcenverbrauchs
Gruppenweite Klimaneutralität	Erweiterte Zielsetzung	<ul style="list-style-type: none"> • Kompensation des CO₂-Fußabdrucks aus dem Geschäftsbetrieb durch Erwerb von Emissionsminderungszertifikaten; 53.954 Tonnen im Jahr 2020 • Weiterentwicklung der Zielvorgaben im Rahmen der „Ambition 2025“: Reduktion der CO₂-Emissionen um 12 Prozent pro Mitarbeiter (Basisjahr 2019) und Netto-Null-Emissionen bis 2030 • ERGO bezog Ende 2020 69,4 Prozent des Stroms aus regenerativen Quellen (2019: 70,7 Prozent); Ausbau auf 100 Prozent bis 2025 geplant
Konsequente Umsetzung unseres gruppenweiten Umweltmanagementsystems	Laufend	<ul style="list-style-type: none"> • An ISO-14001-zertifizierten Standorten sind gruppenweit 55,9 Prozent der Mitarbeiter beschäftigt. • Mitarbeiter, die von der Erhebung der Umweltkennzahlen erfasst sind: 80,5 Prozent • Fortschreibung der Umweltprogramme, u. a. durch weitere Maßnahmen für mehr Energieeffizienz an den verschiedenen Standorten (z. B. LED-Beleuchtung, Technikttausch) und Optimierung von Prozessen • Erfassung von wesentlichen Maßnahmen zur Energieeffizienzsteigerung und CO₂-Reduktion/jährliche Erstellung eines gruppenweiten Plans zur Reduktion von CO₂-Emissionen • Verbesserung der Datentransparenz an den internationalen Standorten
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 Eco-Spritspartrainings für Dienstwagenfahrer (ca. 100 Fahrer) • Elektromobilität: Ausbau von Ladeinfrastruktur für Elektro-Pkws und E-Bikes an den großen Standorten in Deutschland • 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 51,1 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	Status	Maßnahmen und Fortschritt 2020
Förderung der fachlichen und persönlichen Bildung der Mitarbeiter und Führungskräfte	Laufend	<ul style="list-style-type: none"> • Umfassendes Weiterbildungsprogramm, in großen Teilen digital, sowohl trainergestützt als auch als Selbstlernangebote (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. • Das Programm „transformation@ergo“, das 2019 gestartet ist, wurde fortgesetzt und ausgeweitet. 2020 stand der Aufbau von Skills zur virtuellen Zusammenarbeit und Führung sowie die Nutzung entsprechender Tools im Vordergrund.
Förderung von Nachwuchskräften	Laufend	<ul style="list-style-type: none"> • Internationales Konzernturneeprogramm EXPLORE der Munich Re Gruppe mit Stationen bei ERGO und den weiteren Geschäftsfeldern. In Deutschland: neuer Prozess „ERGO grow“ für Talentmanagement (Der Prozess basiert auf einem breiten Talentverständnis, das über klassische Führung hinausgeht und perspektivisch z. B. auch Projektleiter oder die junge Generation einbezieht.)
Förderung der Vielfalt	Laufend	<ul style="list-style-type: none"> • Gruppenweiter Diversity Day für Mitarbeiter online, um das Bewusstsein für den Wert der Unterschiedlichkeit der Menschen im Unternehmen zu fördern • Awareness-Trainings für Führungskräfte • Förderung von Mitarbeiternetzwerken
Gleichberechtigte Teilhabe von Männern und Frauen an Führungspositionen ¹	Laufend und erweiterte Zielsetzung	<ul style="list-style-type: none"> • Frauenanteil in Managementpositionen in Deutschland (2020): 28 Prozent; gruppenweit liegt der Frauenanteil in Managementpositionen bei 37,6 Prozent. Im Rahmen der gruppenweiten „Ambition 2025“ soll der Frauenanteil im Management auf 40 Prozent steigen. • Das Mentoring-Programm für weibliche Nachwuchsführungskräfte in Deutschland wurde zum neunten Mal aufgelegt; es wurde aufgrund der Corona-Pandemie bis Februar 2021 verlängert. Im April 2021 startete die zehnte Runde. • ERGO erhielt 2020 erneut das Signet „top4women“. Es dokumentiert, dass Frauen im Unternehmen unterstützt und in ihrer beruflichen Entwicklung gefördert werden. • Durchführung des Programms „Women in Leadership“ als internationales Frauennetzwerk und Talentprogramm für Führungskräfte mit Potenzial für das Top-Management
Bessere Vereinbarkeit von Familie und Beruf	Laufend	<ul style="list-style-type: none"> • 2021 wird erneut eine Re-Auditierung des Zertifikates 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 • Sukzessive Ausweitung der Angebote auf den angestellten und selbstständigen Außendienst (u. a. Awareness-Trainings aller Leitenden, Beratungs- und Serviceangebot zur Unterstützung bei akutem Betreuungs- oder Pflegebedarf in der Familie)
Gesundheitsschutz	Laufend	<ul style="list-style-type: none"> • Während der Corona-Pandemie: Anpassung des Arbeitsschutzes und Erweiterung des Online-Angebots zur betrieblichen Gesundheitsförderung; Verdoppelung der Impfteilnehmer für die Grippeimpfung 2020 auf 3.500 Impfungen; Planung eines Corona-Impfangebotes für alle Mitarbeiter 2021 • Pilotierung und Fortführung des Gesundheitsmanagementsystems • Entwicklung und Veröffentlichung eines Online-Lernprogramms für den Mutterschutz • Fortführung der Angebote zur betrieblichen Gesundheitsförderung und von ERGO Sports

¹ 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	Status	Maßnahmen und Fortschritt 2020
Gruppenweites gesellschaftliches Engagement zu Fokusthemen	Laufend	<ul style="list-style-type: none"> Umsetzung der Strategie der Munich Re Gruppe zum gesellschaftlichen Engagement mit den drei zentralen Themen: <ul style="list-style-type: none"> – die Folgen des Klimawandels abschwächen – den Zugang zur Gesundheitsversorgung verbessern – das Risikobewusstsein stärken Fortsetzung der gruppenweiten Initiative von Munich Re und ERGO „Tackling Climate Change Together“: Start zweier neuer, auf drei Jahre angelegter Projekte mit den Kooperationspartnern OroVerde und der Deutschen Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) Veröffentlichung des ERGO Risikoreports zu gesellschaftlich relevanten Themen im Bereich Risikobewusstsein Gruppenweites Reporting der Aktivitäten und Ausgaben als Basis für die Berichterstattung und Weiterentwicklung unseres gesellschaftlichen Engagements
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 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 Mitarbeiter-Engagement-Wettbewerb 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	Status	Maßnahmen und Fortschritt 2020
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 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 Verwendung des ERGO Nachhaltigkeitsicons zur Kennzeichnung der Produkte mit umweltfreundlichen Elementen
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

Allgemeine Informationen	Einheit	2020	2019	2018	2009 (Basisjahr)
Gesamte Anzahl der Mitarbeiter		26.436	26.727	28.522	33.152
Mitarbeiter, die von der Erhebung der Umweltkennzahlen erfasst sind	%	80,5	80,9	81,7	16,3
Mitarbeiter, die an einem Standort mit einem zertifizierten Umweltmanagementsystem tätig sind	%	55,9 ¹	45,7	42,4	16,3

¹ 2020 wurde unser Standort in Polen nach ISO 14001 zertifiziert.

CO ₂ -Emissionen	Einheit	2020	2019	2018	2009 (Basisjahr)
Gesamte CO₂-Emissionen	t	53.954	57.562	62.510	131.216
Direkte CO ₂ -Emissionen aus Primärenergieverbrauch – Scope 1 ¹	t	37.539	36.288	37.946	55.648
Indirekte CO ₂ -Emissionen aus bezogener Energie – Scope 2 ²	t	13.053	13.812	16.803	62.869
Andere indirekte CO ₂ -Emissionen – Scope 3 ³	t	3.362 ⁴	7.462	7.761	12.699
CO₂-Emissionen pro Mitarbeiter	t	2,041	2,154	2,196	4,213
CO₂-Einsparungen pro Mitarbeiter seit 2009	%	51,55	48,87	47,88	–

¹ Direkte Emissionen aus Primärenergieverbrauch (Erdgas, Heizöl, Notstromdiesel, Treibstoff für Firmenfahrzeuge).

² Indirekte Emissionen aus bezogener Energie (Einkauf Strom, Fernwärme und Fernkälte).

³ Andere indirekte Emissionen (Geschäftsreisen, Papier- und Wasserverbrauch, Abfall).

⁴ Pandemiebedingter Rückgang im Jahr 2020 aufgrund der hohen Homeoffice-Quote.

Energie	Einheit	2020	2019	2018	2009 (Basisjahr)
Verbrauch direkte Energie gesamt (Erdgas, Erdgas für BHKW, Treibstoff für Notstromaggregate)	MWh	161.974	152.369	159.853	188.935
Erdgas	MWh	57.317	50.955	56.236	146.993
Erdgas für Blockheizkraftwerke	MWh	104.009	100.940	103.095	41.471
Treibstoff für Notstromaggregate	MWh	648	474	523	471
Verbrauch indirekte Energie gesamt (eingekaufter Strom, Fernwärme, Fernkälte)	MWh	104.021	113.472	123.228	204.325
Eingekaufte Elektrizität	MWh	17.722	18.964	22.658	123.398
Bezogener Ökostrom	MWh	40.189	45.787	46.863	12.620
Fernkälte	MWh	3.847	4.343	4.958	5.136
Fernwärme	MWh	42.263	44.379	48.749	63.171
Anteil Grünstrom am Stromverbrauch	%	69,4	70,71	67,41	9,28
CO₂-Emissionen aus Energie gesamt	t	45.898	44.700	49.210	101.257
CO₂-Emissionen aus Energie pro Mitarbeiter	t	1,736	1,672	1,725	3,251

Papierverbrauch ¹	Einheit	2020	2019	2018	2009 (Basisjahr)
Papierverbrauch gesamt	t	422²	590	728	1.165
Papierverbrauch je Mitarbeiter	t	0,016	0,022	0,026	0,037
Recyclingpapier	%	21,3	53,9	49,4	53,9
CO₂-Emissionen aus Papier gesamt	t	498	697	859	1.397
CO₂-Emissionen aus Papier pro Mitarbeiter	t	0,019	0,026	0,030	0,045

¹ Drucker- und Kopierpapier.

² Pandemiebedingter Rückgang im Jahr 2020 aufgrund veränderter Arbeitsweise im Homeoffice und durch die wachsende Digitalisierung von Prozessen.

Wasser ¹	Einheit	2020	2019	2018	2009 (Basisjahr)
Wasserverbrauch gesamt	m ³	344.122 ²	437.457	415.652	470.273
Wasserverbrauch je Mitarbeiter	m ³	13,017	16,368	14,573	15,098
CO₂-Emissionen aus Wasserverbrauch gesamt	t	242	308	292	348
CO₂-Emissionen aus Wasserverbrauch pro Mitarbeiter	t	0,009	0,012	0,010	0,011

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

² Pandemiebedingter Rückgang im Jahr 2020 aufgrund der hohen Homeoffice-Quote.

Abfall	Einheit	2020	2019	2018	2009 (Basisjahr)
Abfall gesamt	t	4.735 ¹	5.314	6.320	10.558
Abfall nach Art und Entsorgungsmethode²					
Recyceltes Material	t	2.525	2.793	3.570	6.951
Thermische Verwertung	t	1.107	933	1.371	1.741
Deponieabfall	t	207	274	278	572
Spezielle Abfallentsorgung zur Wiederverwertung	t	14	4	1	146
Biomüll	t	512	888	655	946
Sonstiger Abfall	t	370	422	445	202
Abfall je Mitarbeiter	t	0,179	0,199	0,222	0,339
CO₂-Emissionen aus Abfall gesamt	t	1.606	1.680	1.957	1.853
CO₂-Emissionen aus Abfall pro Mitarbeiter	t	0,061	0,063	0,069	0,059

¹ Pandemiebedingter Rückgang im Jahr 2020 aufgrund der hohen Homeoffice-Quote.

² 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.

Geschäftsreisen	Einheit	2020	2019	2018	2009 (Basisjahr)
Geschäftsreisen gesamt	km	46.314.328 ¹	102.969.152	102.452.202	153.116.204
Flugreisen	km	7.588.751	40.094.092	39.209.702	45.577.642
Reisen mit Auto (Dienstwagen/Mietwagen)	km	34.909.236	48.167.780	49.706.634	90.194.858
Bahnfahrten ²	km	3.816.341	14.707.280	13.535.866	17.343.704
Geschäftsreisen je Mitarbeiter	km	1.752	3.853	3.592	4.916
CO₂-Emissionen Geschäftsreisen gesamt	t	5.709	10.177	10.191	26.360
CO₂-Emissionen Geschäftsreisen pro Mitarbeiter	t	0,216	0,377	0,357	0,846

¹ Pandemiebedingter Rückgang im Jahr 2020.

² DB-Fernverkehr seit 1. Juli 2011 durch Bezug von Ökostrom CO₂-neutral.

Erläuterung zu den Umweltkennzahlen:

Ein wichtiger Bestandteil unserer gruppenweiten Umwelt- und Klimaschutzstrategie ist die kontinuierliche Verringerung unseres Ressourcenverbrauchs und unserer daraus resultierenden CO₂-Emissionen. In unserer Berichterstattung über Verbräuche und CO₂-Emissionen konzentrieren wir uns auf die wesentlichen direkten Auswirkungen unseres Geschäftsbetriebs auf Umwelt und Klima. Dies sind der Papier-, Energie- und Wasserverbrauch sowie die Menge des erzeugten Abfalls und die Anzahl der Geschäftsreisen. Die daraus entstehenden CO₂-Emissionen werden gemessen und stichprobenartig für die gesamte Munich Re Gruppe einschließlich ERGO extern qualitätsgesichert.

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.

Im Jahr 2015 wurde eine neue Umwelt- und Klimaschutzstrategie vom Vorstand verabschiedet. Das CO₂-Einsparziel wurde erweitert. Von 2009 bis 2020 sollten 35 Prozent bezogen auf kg CO₂ pro Mitarbeiter eingespart werden. Das Ziel hat ERGO übertroffen. 2020 konnten wir unsere gruppenweiten CO₂-Emissionen um 51,6 Prozent pro Mitarbeiter reduzieren. Seit 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 herange-

zogen. Strom aus regenerativen Quellen wird mit null Emissionen berechnet. Für den restlichen Stromverbrauch wurden länderspezifische Umrechnungsfaktoren verwendet. Die Umrechnungsfaktoren des VfU werden für die Berechnung der Scope-2-Emissionen „Fernwärme“ sowie der Scope-3-Emissionen von Papier, Wasser und Abfall und von den Komponenten „Dienstfahrzeuge, Taxi, Mietwagen, Bahnfahrten“ des Bestandteils „Geschäftsreisen“ zugrunde gelegt. Geschäftsreisen mit Firmenwagen werden mit individuellen Faktoren berechnet, sofern diese verfügbar sind. Falls nicht vorhanden, wird der VfU-Umrechnungsfaktor zugrunde gelegt.

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 ¹	Einheit	2020	2019	2018
Mitarbeiter gesamt		26.436	26.728²	28.522
Mitarbeiter nach Region				
Deutschland	%	53,4	53,6	51,2
Inland gesamt		14.108	14.321	14.605
Übriges Europa	%	46,3	46,1	48,4
Sonstiges Ausland	%	0,3	0,3	0,4
Ausland gesamt		12.328	12.407	13.917
Mitarbeiter nach Funktion				
Innendienst		22.250	22.599	23.692
Angestellter Außendienst		3.123	3.182	4.830
Selbstständiger Außendienst		11.497	11.442	11.620 ⁴
Sonstiges (z. B. klinisches Personal) ³		1.063	947	-
Mitarbeiter nach Beschäftigungsverhältnis				
Mitarbeiter in Vollzeit	%	79,7	77,1	75,1
Weiblich	%	49,7	49,4	49,4
Männlich	%	50,3	50,6	50,6
Mitarbeiter in Teilzeit	%	17,7	20,3	21,4
Weiblich	%	87,4	85,7	84,7
Männlich	%	12,6	14,3	15,3
Ruhendes Arbeitsverhältnis	%	2,6	2,7	3,4
Weiblich	%	89,3	89,9	91,0
Männlich	%	10,7	10,1	9,0

Mitarbeiter der ERGO Group ¹	Einheit	2020	2019	2018
Mitarbeiter mit befristeten Verträgen		1.315	1.514	1.695
Mitarbeiter, die unter Tarifverträge fallen⁴	%	98,3	95	90
Krankenquote	%	5,5	6,3	6,5
Fluktuationsquote	%	9,8	12,4	12,1
Betriebszugehörigkeit in Jahren (Ø)	J	15,2	14,8	13,9
Frauen in Führungspositionen	%	37,6	38,3	38,8
Mitarbeiter mit Behinderung	%	5,6	4,9	-
Mitarbeiter mit flexiblen Arbeitszeiten⁵	%	82,6	77,7	-
Mitarbeiter mit der Möglichkeit zum mobilen Arbeiten⁵	%	87,4	67,7	-
Mitarbeiter mit Zugang zu medizinischer Versorgung (z. B. Betriebsarzt, Krankenversicherung)⁵	%	92,1	67,6	-
Mitarbeiter mit Zugang zu Gesundheitsleistungen (z. B. Grippeimpfung, Vorsorgeuntersuchungen)⁵	%	84,4	82,8	-
Mitarbeiter mit betrieblicher Altersversorgung⁵	%	84,3	-	-

¹ Wenn nicht anders angegeben, beziehen sich die Werte auf den Innendienst und angestellten Außendienst der gesamten ERGO Group.

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

³ Sonstige Mitarbeiter (z. B. klinisches Personal) werden seit 2019 separat ausgewiesen.

⁴ Erfasst sind die Mitarbeiter im Innendienst und angestellten Außendienst der operativen ERGO Gesellschaften in Deutschland.

⁵ Anteil der Mitarbeiter mit entsprechender vertraglicher Vereinbarung (ohne die Mitarbeiter der niederländischen Gesellschaften).

Zusammensetzung der Mitarbeiter der ERGO Group im Innendienst (ID) und angestellten Außendienst (AD) im In- und Ausland	Einheit	2020		2019		2018	
		ID	AD	ID	AD	ID	AD
Mitarbeiter nach Geschlecht							
Frauen	%	58,5	48,6	58,6	48,7	58,6	55,4
Männer	%	41,5	51,4	41,4	51,3	41,4	44,6
Durchschnittsalter	J	44,4	46,9	43,9	46,7	43,2	43,9
Altersstruktur							
Mitarbeiter unter 30 Jahre	%	11,2	11,1	10,9	10,5	11,6	11,5
Mitarbeiter zwischen 30 und 50 Jahren	%	56,0	44,9	58,8	46,3	61,3	56,7
Mitarbeiter über 50 Jahre	%	32,8	44,0	30,2	43,2	27,1	31,8
Aus- und Weiterbildung bei der ERGO Group							
Einheit	Einheit	2020	2019	2018			
Weiterbildungskosten je Mitarbeiter	€	445	658	–			
Weiterbildungstage je Mitarbeiter		3,7 ¹	5,7	3,7			
Weiterbildungstage gesamt		90.795 ¹	142.287	100.080			
¹ Pandemiebedingter Rückgang, da Präsenzveranstaltungen nicht vollständig durch Onlineangebote ersetzt werden konnten.							
Aus- und Weiterbildung bei der ERGO Group in Deutschland							
Einheit	Einheit	2020	2019	2018			
Auszubildende (inklusive Azubis in Agenturen)		908	876	842			
Ausbildungsquote	%	5,2	4,9	4,7			
Weiterbildungstage von Vertriebspartnern¹		26.786 ²	39.078 ³	29.200			

¹ 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.

² Pandemiebedingter Rückgang, da Präsenzveranstaltungen nicht vollständig durch Onlineangebote ersetzt werden konnten.

³ 2019 stieg die Anzahl der Weiterbildungstage u. a. aufgrund neuer Schulungen zur Digitalisierung im Vertrieb.

Kennzahlen gesellschaftliches Engagement

> GRI 201-1

Ausgaben für gesellschaftliches Engagement	Einheit	2020	2019	2018
Ausgaben gesamt	€	2.550.693	2.195.241	2.168.919
Spenden	€	1.267.294	597.691	607.513
Soziales Sponsoring	€	528.569	746.822	838.018
CR-Mitgliedschaften	€	81.951	61.761	105.526
Sachspenden/-sponsoring	€	49.564	5.638	15.801
Politische Zuwendungen ¹	€	93.000	95.500	95.500
Stiftungen ERGO	€	530.315	687.829	506.562
Ausgaben für gesellschaftliches Engagement nach Themenschwerpunkten				
Projekte, die sich auf eine der drei globalen Herausforderungen auswirken (inkl. Spenden zur Bewältigung der Corona-Pandemie): ²	€	1.610.633	1.008.613	1.130.918
1. Folgen des Klimawandels abschwächen 2. Zugang zur Gesundheitsversorgung verbessern 3. Risikobewusstsein schärfen				
Katastrophenhilfe	€	1.393	106.867	9.250
Lokale Projekte und Organisationen	€	265.789	290.795	410.888

¹ ERGO unterstützt den demokratischen politischen Willensbildungsprozess und fördert zu diesem Zweck die folgenden Parteien: Bündnis90/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. 55–56	
102-9 Lieferkette	ERGO im Porträt, S. 2	
102-10 Signifikante Änderungen in der Organisation und ihrer Lieferkette		Im Berichtsjahr gab es keine signifikanten Änderungen in der Organisation und ihrer Lieferkette.
102-11 Vorsorgeansatz oder Vorsorgeprinzip	Vorwort des CEO, S. 4	
102-12 Externe Initiativen	Verantwortungsvolle Unternehmensführung, S. 7–9; Kundenorientierung und -zufriedenheit, S. 15 f.; Nachhaltige Kapitalanlagen, S. 18–20; Diversity und Chancengleichheit, S. 31–33	
102-13 Mitgliedschaft in Verbänden und Interessengruppen	Unsere Stakeholder, S. 45	
102-14 Erklärung des höchsten Entscheidungsträgers	Vorwort des CEO, S. 4	

GRI-Standard	Verweis	Erläuterung/Auslassung
GRI 102 Allgemeine Angaben 2016		
102-16 Werte, Grundsätze, Standards und Verhaltensnormen	Vorwort des CEO, S. 4; Verantwortungsvolle Unternehmensführung, S. 7–9	
102-18 Führungsstruktur	Verantwortungsvolle Unternehmensführung, S. 7–9; Nachhaltige Produkte, S. 16–18	ERGO Satzung Management
102-40 Liste der Stakeholder-Gruppen	Unsere Stakeholder, S. 45	
102-41 Tarifverträge	Mitarbeiterkennzahlen, S. 55–56	
102-42 Ermittlung und Auswahl der Stakeholder	Unsere Stakeholder, S. 45;	
102-43 Ansatz für die Einbindung von Stakeholdern	Unsere Stakeholder, S. 45;	
102-44 Wichtige Themen und hervorgebrachte Anliegen	Unsere Stakeholder, S. 45; Über diesen Bericht, S. 63	
102-45 Im Konzernabschluss enthaltene Entitäten		Siehe Aufstellung des Anteilsbesitzes im Munich Re Konzerngeschäftsbericht 2020 .
102-46 Vorgehen zur Bestimmung des Berichtsinhalts und der Abgrenzung der Themen	Über diesen Bericht, S. 63	
102-47 Liste der wesentlichen Themen	Über diesen Bericht, S. 63	
102-48 Neudarstellung von Informationen	Über diesen Bericht, S. 63	
102-49 Änderungen bei der Berichterstattung	Über diesen Bericht, S. 63	
102-50 Berichtszeitraum	Über diesen Bericht, S. 63	
102-51 Datum des letzten Berichts	Über diesen Bericht, S. 63	
102-52 Berichtszyklus	Über diesen Bericht, S. 63	
102-53 Ansprechpartner bei Fragen zum Bericht	Impressum, S. 63	
102-54 Erklärung zur Berichterstattung in Übereinstimmung mit den GRI-Standards	Über diesen Bericht, S. 63	
102-55 GRI-Inhaltsindex	GRI-Inhaltsindex, S. 57–62	

GRI-Standard	Verweis	Erläuterung/Auslassung
GRI 102 Allgemeine Angaben 2016		
102-56 Externe Prüfung	Über diesen Bericht, S. 63	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 2020, S. 104/105).
GRI 201 Wirtschaftliche Leistung 2016		
103-1/-2/-3 Managementansatz	Verantwortungsvolle Unternehmensführung, S. 7-9; Globale Herausforderungen, S. 38-41	
201-1 Unmittelbar erzeugter und ausgeschütteter wirtschaftlicher Wert	Kennzahlen gesellschaftliches Engagement, S. 56	Unsere Finanzkennzahlen Munich Re Konzerngeschäftsbericht 2020
GRI 203 Indirekte ökonomische Auswirkungen 2016		
103-1/-2/-3 Managementansatz	Nachhaltige Produkte, S. 16-18	
203-1 Infrastrukturinvestitionen und geförderte Dienstleistungen	Nachhaltige Produkte, S. 16-18	
GRI 205 Korruptionsbekämpfung 2016		
103-1/-2/-3 Managementansatz	Verantwortungsvolle Unternehmensführung, S. 7-9	
205-1 Betriebsstätten, die auf Korruptionsrisiken geprüft wurden	Verantwortungsvolle Unternehmensführung, S. 7-9	
205-2 Kommunikation und Schulungen zu Richtlinien und Verfahren zur Korruptionsbekämpfung	Verantwortungsvolle Unternehmensführung, S. 7-9; Nachhaltigkeitsprogramm, S. 46-51	
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	Emissionen im Betrieb senken, S. 23-27	
302-1 Energieverbrauch innerhalb der Organisation	Umweltkennzahlen, S. 52-54	
302-2 Energieverbrauch außerhalb der Organisation	Umweltkennzahlen, S. 52-54	
302-4 Verringerung des Energieverbrauchs	Umweltkennzahlen, S. 52-54	

GRI-Standard	Verweis	Erläuterung/Auslassung
GRI 303 Wasser und Abwasser 2018		
303-1 Wasser als gemeinsam genutzte Ressource	Emissionen im Betrieb senken, S. 23–27; Umweltbewusstsein stärken, S. 27	
303-2 Umgang mit den Auswirkungen der Wasserrückführung		Unser Abwasser ist genutztes Sanitärwasser. Die Menge entspricht nahezu der Menge der Wasserentnahme (↘ siehe Umweltkennzahlen). Wir leiten das Wasser jeweils in die örtliche Kanalisation ein.
303-3 Wasserentnahme	Umweltkennzahlen, S. 52–54	
GRI 305 Emissionen 2016		
103-1/-2/-3 Managementansatz	Emissionen im Betrieb senken, S. 23–27; Umweltbewusstsein stärken, S. 27	
305-1 Direkte THG-Emissionen (Scope 1)	Umweltkennzahlen, S. 52–54	
305-2 Indirekte energiebedingte THG-Emissionen (Scope 2)	Umweltkennzahlen, S. 52–54	
305-3 Sonstige indirekte THG-Emissionen (Scope 3)	Umweltkennzahlen, S. 52–54	
305-5 Senkung der THG-Emissionen	Umweltkennzahlen, S. 52–54	
GRI 306 Abwasser und Abfall 2016		
306-2 Abfall nach Art und Entsorgungsverfahren	Umweltkennzahlen, S. 52–54	
GRI 307 Umwelt-Compliance 2016		
103-1/-2/-3 Managementansatz	Verantwortungsvolle Unternehmensführung, S. 7–9; Emissionen im Betrieb senken, S. 23–27	
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. 30 f.	
401-1 Neue Angestellte und Angestelltenfluktuation	Mitarbeiterkennzahlen, S. 55–56	Im Berichtsjahr wurden insgesamt 2.163 Mitarbeiter gruppenweit eingestellt (davon 386 im Inland und 1.777 im Ausland).

GRI-Standard	Verweis	Erläuterung/Auslassung
GRI 404 Aus- und Weiterbildung 2016		
103-1/-2/-3 Managementansatz	Förderung der Mitarbeiter, S. 30 f.	
404-1 Durchschnittliche Stundenzahl für Aus- und Weiterbildung pro Jahr und Angestellten	Mitarbeiterkennzahlen, S. 55–56	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. 30 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. 31–33	
405-1 Diversität in Kontrollorganen und unter Angestellten	Mitarbeiterkennzahlen, S. 55–56	
GRI 406 Gleichbehandlung 2016		
103-1/-2/-3 Managementansatz	Diversity und Chancengleichheit, S. 31–33	
406-1 Diskriminierungsvorfälle und ergriffene Abhilfemaßnahmen		Im Geschäftsjahr 2020 wurden bei ERGO in Deutschland zwei 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. 12; Nachhaltige Kapitalanlagen, S. 18–20	
412-3 Erhebliche Investitionsvereinbarungen und -verträge, die Menschenrechtsklauseln enthalten oder auf Menschenrechtsaspekte geprüft wurden	Menschenrechte, S. 12	
GRI 414 Soziale Bewertung der Lieferanten 2016		
103-1/-2/-3 Managementansatz	Menschenrechte, S. 12	
414-1 Neue Lieferanten, die anhand von sozialen Kriterien überprüft wurden	Menschenrechte, S. 12; Nachhaltigkeitsprogramm, S. 46–51	

GRI-Standard	Verweis	Erläuterung/Auslassung
GRI 417 Marketing und Kennzeichnung 2016		
103-1/-2/-3 Managementansatz	Kundenorientierung und -zufriedenheit, S. 15 f.	
417-1 Anforderungen für die Produkt- und Dienstleistungsinformationen und Kennzeichnung	Kundenorientierung und -zufriedenheit, S. 15 f.	
GRI 418 Schutz der Kundendaten 2016		
103-1/-2/-3 Managementansatz	Datenschutz, S. 10–12 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. 7–9	
419-1 Nichteinhaltung von Gesetzen und Vorschriften im sozialen und wirtschaftlichen Bereich		Im Berichtsjahr wurden keine entsprechenden Vorfälle bekannt.

Über diesen Bericht

> GRI 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.

Die 2019 überprüften und durch unsere verschiedenen Stakeholdergruppen bewerteten Nachhaltigkeitsthemen bilden auch für diesen Nachhaltigkeitsbericht die Basis (siehe Nachhaltigkeitsbericht 2019). 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. Die nächste Wesentlichkeitsanalyse wird im Jahr 2021 durchgeführt.

ERGO berichtet jährlich über die Nachhaltigkeitsaktivitäten der Gruppe. Der vorherige Bericht ist im Dezember 2020 erschienen. Der aktuelle Berichtszeitraum umfasst die Zeitspanne vom 1. Januar 2020 bis zum 31. Dezember 2020. Wichtige Themen aus dem Zeitraum bis Mai 2021 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

Sascha Schneiderwind
Head of ERGO Sustainability
Sabine Mende
Corporate Responsibility
verantwortung@ergo.de

Konzeption, Redaktion und Gestaltung

Scholz & Friends Reputation, Berlin

Bildnachweise

Getty Images: Cover, S. 06, S. 14, S. 18, S. 22, S. 27, S. 29, S. 32, S. 37, S. 44
ERGO: S. 04, S. 13, S. 21, S. 28, S. 33, S. 35, S. 36, S. 42
Alamy Stock Photo: S. 07
Shutterstock: S. 11
First Climate: S. 26
Centro Naturaleza: S. 39
ERGO/Tanel Murd: S. 41
Tomasz Wyciszkiwicz: S. 43

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.