

# DNK-Erklärung

## WERTGARANTIE Group



Deutscher  
NACHHALTIGKEITS  
Kodex  
Berichtsjahr **2018**



Erstellt nach  
CSR-Richtlinie-  
Umsetzungsgesetz

<b>Berichtsjahr</b>	2018
<b>Leistungsindikatoren-Set</b>	GRI SRS
<b>Kontakt</b>	Abteilungsleitung Unternehmenskommunikation Ulrike Braungardt

Breite Straße 8  
30159 Hannover  
Deutschland

[u.braungardt@wertgarantie.com](mailto:u.braungardt@wertgarantie.com)

# Inhaltsverzeichnis

Allgemeine Informationen .....	4
1. Strategische Analyse und Maßnahmen.....	5
2. Wesentlichkeit.....	6
2.1 Digitalisierung inkl. Datenschutz .....	7
2.2 Mitarbeiter .....	8
2.3 Risikobewertung und Verhaltenskodex .....	8
2.4 Stakeholderdialog.....	9
2.5 Umwelt inkl. Abfall und Mobilität .....	9
2.6 Innovation und Produktentwicklung.....	10
3. Ziele .....	11
3.1 Digitalisierung inkl. Datenschutz .....	11
3.2 Mitarbeiter .....	12
3.3 Risikobewertung und Verhaltenskodex .....	12
3.4 Stakeholderdialog.....	12
3.5 Umwelt mit Schwerpunkt Mobilität und Abfall .....	13
3.6 Innovation und Produktentwicklung.....	13
4. Tiefe der Wertschöpfungskette.....	14
5. Verantwortung .....	16
6. Regeln und Prozesse.....	16
7. Kontrolle .....	17
Leistungsindikatoren zu den Kriterien 5 bis 7 .....	18
8. Anreizsysteme .....	19
Leistungsindikatoren zu Kriterium 8 .....	20
9. Beteiligung von Anspruchsgruppen.....	21
Leistungsindikatoren zu Kriterium 9 .....	23
10. Innovations- und Produktmanagement .....	24
Leistungsindikatoren zu Kriterium 10 .....	25
11. Inanspruchnahme von natürlichen Ressourcen.....	26
12. Ressourcenmanagement.....	27

---

Leistungsindikatoren zu den Kriterien 11 bis 12 .....	29
13. Klimarelevante Emissionen .....	33
Leistungsindikatoren zu Kriterium 13 .....	34
14. Arbeitnehmerrechte.....	37
15. Chancengerechtigkeit.....	39
16. Qualifizierung .....	40
Leistungsindikatoren zu den Kriterien 14 bis 16 .....	41
17. Menschenrechte.....	47
Leistungsindikatoren zu Kriterium 17 .....	48
18. Gemeinwesen.....	50
Leistungsindikatoren zu Kriterium 18 .....	51
19. Politische Einflussnahme .....	52
Leistungsindikatoren zu Kriterium 19 .....	53
20. Gesetzes- und richtlinienkonformes Verhalten .....	53
Leistungsindikatoren zu Kriterium 20 .....	55

## Allgemeine Informationen

*Beschreiben Sie Ihr Geschäftsmodell (u. a. Unternehmensgegenstand, Produkte/Dienstleistungen)*

Die WERTGARANTIE Group fußt auf den Erstversicherungsunternehmen AGILA Haustierversicherung AG und WERTGARANTIE AG. Mutterunternehmen ist die AEGIDIUS Rückversicherung AG, die ausschließlich als Rückversicherer für Konzernunternehmen tätig ist. Die Unternehmensgruppe versichert seit 1963 Haushalts- und Konsumelektronik, Fahrräder und Haustiere. Darüber hinaus werden Gebäudeschutzbriefe für die Bereiche Elektro, Gas und Wasser angeboten.

AGILA ist einer der größten Tierkrankenversicherer für Hunde und Katzen auf dem deutschen und österreichischen Markt. Außerdem hat AGILA einen Haftpflichtschutz für Hundehalter, bei der keine Rasse ausgeschlossen wird sowie einen günstigen OP-Kostenschutz ohne Selbstbeteiligung.

WERTGARANTIE ist ein Spezialversicherer für elektronische Geräte, E-Bikes, Fahrräder und Gebäudeleitungen, der über die gesetzliche Gewährleistung hinaus Garantie-Dienstleistungen und Schutzbriefe in Deutschland, Österreich, den Niederlanden, Frankreich, Spanien, Belgien und Luxemburg vermarktet.

Die beiden Kernmarken WERTGARANTIE und AGILA werden in eigenständigen Erstversicherungsunternehmen geführt, die unter dem Dach der AEGIDIUS Rückversicherung AG zur WERTGARANTIE Group zusammengeführt werden.

Die Organisationsstruktur des Konzerns wird in Deutschland durch die Dienstleistungsgesellschaften WERTGARANTIE Management GmbH und WERTGARANTIE Beteiligungen GmbH, die Deutsche Garantie Gesellschaft mbH und die Pro Repair GmbH vervollständigt. In Frankreich werden die Versicherungen von WERTGARANTIE durch die Société Française de Garantie Courtage S.A.S. vertrieben und die Schäden durch die Société Française de Garantie S.A. abgewickelt, deren Kernaufgabe jedoch in der Abwicklung von Garantie-Verlängerungen für Elektrogeräte für andere Unternehmen besteht. Die GARANTE Corredores S.L. (GACES) bietet als Versicherungsmakler Produkte von WERTGARANTIE im spanischen Markt an.

Kunden aus sieben Ländern Europas nutzen die Angebote der Versicherungsgruppe mit Hauptsitz in Hannover und einem Bestand von mehr als 6 Millionen Verträgen in 2018.

*Ergänzende Anmerkungen (z.B. Hinweis auf externe Prüfung):*

...

# Kriterien 1–10: Nachhaltigkeitskonzept

## Kriterien 1–4 zu STRATEGIE

### 1. Strategische Analyse und Maßnahmen

*Das Unternehmen legt offen, ob es eine Nachhaltigkeitsstrategie verfolgt. Es erläutert, welche konkreten Maßnahmen es ergreift, um im Einklang mit den wesentlichen und anerkannten branchenspezifischen, nationalen und internationalen Standards zu operieren.*

Nachhaltiges Handeln prägt das Geschäftsmodell der WERTGARANTIE Group seit jeher. Kern und Wurzel der WERTGARANTIE Group und insbesondere von WERTGARANTIE ist das Grundprinzip „Reparieren statt Wegwerfen“. Dieser suffizienzfördernde Ansatz setzt beim Kunden als Verbraucher an und fördert einen nachhaltigeren Lebensstil durch die Verlängerung der Nutzungsdauer insbesondere von technischen Geräten. Weitere Chancen bestehen in der verstärkten Nachfrage von nachhaltigen Produkten durch Verbraucher, die sich in vielen Bereichen abzeichnet und auch auf das Angebot der WERTGARANTIE Group übertragen werden kann.

Nachhaltigkeit ist als Grundprinzip der WERTGARANTIE Group fester Bestandteil der Geschäftsstrategie. Die WERTGARANTIE Group bekennt sich sowohl in ihrem Leitbild als auch im Zukunftspapier Agenda 2020 zu Werten, die für nachhaltiges Wirtschaften stehen. Wertschätzung, Glaubwürdigkeit, Langfristigkeit und Innovationskraft sind Begriffe aus dem Leitbild, denen sich Mitarbeiter und Führungskräfte verpflichtet fühlen. Die Agenda 2020 wiederum legt strategische Handlungsfelder fest, die sich auch in der 2018 erstmals durchgeführten Wesentlichkeitsanalyse wiederfinden. Damit hat das Thema Nachhaltigkeit an strategischer Bedeutung gewonnen. In diesem Kontext wurde explizit ein Sukzessivansatz festgelegt. Er besagt, dass das Thema sukzessive in verschiedene Unternehmensbereiche integriert wird, und bereits bestehende Initiativen strukturiert und ausgebaut werden. Dazu zählen z.B. umweltschonendes Verhalten im Geschäftsbetrieb, Energie-Effizienz-Kriterien, lebensphasenorientierte Personalpolitik, gesellschaftliches Engagement und die Förderung von sozialen Projekten in der Region wie auch weltweit.

Der Wesentlichkeitsanalyse vorangegangen waren Interviews mit insgesamt 24 Bereichsleitern und Vorständen, die sich in diesen Befragungen intensiv mit den verschiedenen Facetten der Nachhaltigkeit bei der WERTGARANTIE Group auseinandersetzten. Mit diesen Interviews und der Präsentation der Auswertung in der Führungskräfteveranstaltung begann im Oktober 2018 der Prozess mit einem externen Beratungsbüro, welcher zugleich die interne Kommunikation zur Nachhaltigkeit gestärkt hat. Zeitgleich wurden die betroffenen Abteilungen in die nicht-finanzielle Kennzahlenerhebung eingebunden, die Bestandteil der DNK-Erklärung ist. Zur Einbindung der Stakeholder wurde

eine Befragung der Mitarbeiter über die Intranetplattform CONNECT vorbereitet, die neben der Sensibilisierung der Mitarbeiter einen Abgleich mit der Wesentlichkeitsanalyse zum Ziel hat.

Konzernweit berücksichtigt die WERTGARANTIE Group die Prinzipien der ILO-Kernarbeitsnormen und hat sich für den DNK als Nachhaltigkeitsstandard entschieden. Beachtet werden die allgemeinen Vorgaben für Versicherer wie Mindestanforderungen für die Geschäftsorganisation oder Datenschutzrecht, ebenso wie die Anforderungen der Aufsichtsbehörden zur Risikoprävention.

Mit der Unterzeichnung des B.A.U.M. Kodex werden ökologische, soziale und ökonomische Kriterien miteinbezogen.

## 2. Wesentlichkeit

*Das Unternehmen legt offen, welche Aspekte der eigenen Geschäftstätigkeit wesentlich auf Aspekte der Nachhaltigkeit einwirken und welchen wesentlichen Einfluss die Aspekte der Nachhaltigkeit auf die Geschäftstätigkeit haben. Es analysiert die positiven und negativen Wirkungen und gibt an, wie diese Erkenntnisse in die eigenen Prozesse einfließen.*

Nachhaltiger Konsum ist ein wesentliches Kriterium für eine nachhaltige globale Entwicklung. Die UN-Entwicklungsziele (Sustainable Development Goals, kurz: SDG) beziehen sich mit dem Ziel 12 „Nachhaltige Konsum- und Produktionsweisen“ explizit auf die Notwendigkeit geänderter Produktions- und Konsumprozesse und -muster. Das Kerngeschäft der WERTGARANTIE Group setzt hier an und ermöglicht eine Ressourcenschonung durch Reparatur und verlängerte Gerätenutzung. Daneben bringen auch die Versicherungsprodukte für Haustiere ihren Nutzern einen Mehrwert im Sinne der Nachhaltigkeit. Tiere tun dem Menschen gut. Sie tragen zu einer gesünderen und aktiven Lebensführung der Halter bei und bereichern das Leben der Menschen. Die vorliegende DNK-Erklärung fokussiert jedoch die Nachhaltigkeitswirkungen der technischen Versicherungsprodukte der WERTGARANTIE Group.

Als Ausgangspunkt für die Entwicklung einer Nachhaltigkeitsstrategie wurde eine Wesentlichkeitsanalyse durchgeführt. Ziel der Wesentlichkeitsanalyse war die Auswahl und Priorisierung der für die WERTGARANTIE Group wichtigsten Nachhaltigkeitsaspekte. Für die Bestimmung der wesentlichen Themen wurden die Führungskräfte und Vorstände eingebunden. Eine zu diesem Zweck erstellte Excel-Arbeitsmappe umfasste insgesamt 28 Nachhaltigkeitsaspekte, die in die vier Handlungsfelder Umwelt, Mitarbeiter, strategische Ausrichtung sowie Unternehmensführung unterteilt waren. Es erfolgte eine Einzelbewertung aller Aspekte anhand von definierten Kriterien. Nach einem zuvor festgelegten

Bewertungsschlüssel wurden die 28 Nachhaltigkeitsaspekte gewichtet, sodass die folgenden sechs Aspekte als wesentlich für die WERTGARANTIE Group eingestuft wurden:

- **Digitalisierung inkl. Datenschutz**
- **Mitarbeiter**
- **Risikobewertung und Verhaltenskodex**
- **Stakeholderdialog**
- **Umwelt inkl. Mobilität und Abfall**
- **Innovation und Produktentwicklung**

Im Rahmen einer Mitarbeiterbefragung im Februar 2019 wurden die Mitarbeiter als eine wesentliche Stakeholdergruppe zu diesen Nachhaltigkeitsaspekten befragt.

Nachfolgend werden die als wesentlich erachteten Themen in ihrer Ausprägung bei der WERTGARANTIE Group näher erläutert:

## 2.1 Digitalisierung inkl. Datenschutz

Der digitale Wandel verändert unsere Art zu leben und zu wirtschaften. Auch der Versicherungsmarkt wandelt sich stark. Darauf ist die WERTGARANTIE Group gut vorbereitet und geht voran, indem sie die Chancen einer nachhaltigen Digitalisierung optimal nutzt. So entstehen neue Freiräume für Mitarbeiter, die nun bei „einfachen“ Prozessen digital unterstützt werden und dadurch qualifiziertere Tätigkeiten ausüben können. 100 % Dunkelverarbeitung ist das angestrebte Ziel. Darunter versteht man eine vollständige Automatisierung in der Vorgangsbearbeitung, die damit auch direkte Auswirkungen auf einen reduzierten Papierverbrauch hat. Es gilt, die Mitarbeiter in diesem Veränderungsprozess eng einzubeziehen, sie an neue Abläufe und Aufgaben heranzuführen und Räume für Mitgestaltung zu schaffen.

Das Thema Datenschutz ist sehr eng mit der Digitalisierung verbunden und wurde als prioritäre Aufgabe identifiziert. Alle technischen und organisatorischen Möglichkeiten werden genutzt, um sensible Daten zu schützen. Im Zuge der digitalen Transformation ist ein besonders sorgsamer Umgang mit (personenbezogenen) Daten nötig, um das Vertrauen von Kunden, Partnern und Mitarbeitern gleichermaßen zu bewahren und Rechtssicherheit zu gewährleisten.

## 2.2 Mitarbeiter

Die Mitarbeiter der WERTGARANTIE Group sind nicht nur ein wichtiger Stakeholder, sondern seit jeher wichtigste Ressource, die besondere Aufmerksamkeit verdient und erhält. Auch in Zukunft wird sich die WERTGARANTIE Group als attraktiver Arbeitgeber präsentieren, um Mitarbeiter zu gewinnen, zu begeistern und langfristig an das Unternehmen zu binden. Neben der kontinuierlichen Personalentwicklung zählen dazu Bausteine wie Gesundheitsförderung mit einem breiten Sportangebot, Obstkisten und Getränken zur freien Entnahme, umfangreiche Sozialleistungen, moderne Arbeitsplätze und Unterstützung bei der Vereinbarkeit von Berufs- und Privatleben.

## 2.3 Risikobewertung und Verhaltenskodex

Ein starker und gelebter Verhaltenskodex ist ein wichtiges Instrument der Risikoprävention. Die WERTGARANTIE Group legt großen Wert auf die Minimierung von Risiken für Rechtsverstöße, Korruption und Menschenrechtsverletzungen. Um einen Verhaltenskodex innerhalb der Gruppe zu etablieren, hat die Geschäftsleitung eine Vielzahl unternehmensinterner Leitlinien erlassen. Die Verhaltensgrundsätze sind im Compliance-Handbuch festgeschrieben und Bestandteil des Governance-Systems der Unternehmensgruppe. Durch die Unterzeichnung des „B.A.U.M.-Kodex für Nachhaltiges Wirtschaften“ bekennt sich die WERTGARANTIE Group außerdem zu den übergeordneten Zielen der Nachhaltigkeit.

Eine Möglichkeit, Nachhaltigkeit stärker in das alltägliche Handeln der Mitarbeiter zu integrieren, ist es, den Verhaltenskodex um gewünschtes Verhalten zu erweitern. Dazu zählen exemplarisch Verhaltensweisen wie das ressourcenschonende Drucken von Dokumenten, die richtige Abfalltrennung, das Einsparen von Energie sowie Initiativen zur Förderung eines wachsenden Umweltbewusstseins.

Ihre Rolle als „Good corporate citizen“ unterstreicht die WERTGARANTIE Group durch diverse Aktivitäten wie Sponsoring, einen angemessenen Beitrag zum Gemeinwesen durch Steuern und Sozialabgaben sowie ein starkes regionales Engagement.



## 2.4 Stakeholderdialog

Der Dialog mit den Anspruchsgruppen der WERTGARANTIE Group wird künftig eine noch größere Rolle spielen und soll dazu institutionalisiert werden. Wichtige Stakeholder werden aktiv angesprochen und einbezogen. Damit operationalisiert die Unternehmensgruppe die im Leitbild, der Agenda 2020 und in den Führungskräfteinterviews festgehaltene strategische Bedeutung der Stakeholder.

Auftakt für einen kontinuierlichen Stakeholderdialog bildet die im Februar 2019 durchgeführte Mitarbeiterbefragung zur Wesentlichkeit.

Im Jahr 2018 ist die WERTGARANTIE Group dem B.A.U.M. e.V. beigetreten, um sich im Rahmen dieser Dialogplattform mit nachhaltig wirtschaftenden Unternehmen zu vernetzen und auszutauschen. Für 2019 ist zudem ein intensivierter Dialog mit dem Fachhandel geplant. Für den Austausch mit Kunden gibt es bereits eine jährliche Zufriedenheitsabfrage durch den TÜV; Themen der Nachhaltigkeit können bei Bedarf integriert werden. Durch einen verstärkten Stakeholderdialog kann gesellschaftlich verantwortliches Verhalten der Unternehmensgruppe gesichert werden. Gleichzeitig werden Konflikte und Folgekosten vermieden.

Die aktualisierte DNK-Erklärung dient sowohl der internen als auch der externen Kommunikation und schafft weitere Transparenz gegenüber den Stakeholdern der WERTGARANTIE Group.

## 2.5 Umwelt inkl. Abfall und Mobilität

Wesentliche Entwicklungspotentiale im Handlungsfeld Umwelt sieht die WERTGARANTIE Group in den Bereichen Mobilität und Abfall.

Die kontinuierlichen Maßnahmen zur Fahrradförderung münden in einer seit 2013 bereits drei Mal verliehenen Auszeichnung der Unternehmensgruppe als „Fahrradfreundlichster Arbeitgeber“ in der Kategorie „Großbetrieb“ in der Region Hannover und bestätigen damit den eingeschlagenen Kurs. Zudem haben alle Mitarbeiter ohne Dienstwagen Anspruch auf ein kostenloses Jobticket für den öffentlichen Nahverkehr der Region und auf ein Fahrrad-Leasingangebot von JobRad. Dieses Angebot wird in 2019 noch um ein Lastenfahrrad zum Verleih an die Mitarbeiter ergänzt.

Zwei Ladesäulen für Elektro-Fahrzeuge sowie ein Hybridfahrzeug wurden angeschafft. Weitere Facetten betrieblicher Mobilität konnten im Rahmen einer Erstberatung des

Bundesförderprogramms „mobil gewinnt“ beleuchtet werden. Ergebnis des Beratungsprozesses ist ein konkreter Maßnahmenkatalog, der u.a. die Erfassung von CO<sub>2</sub>-Emissionen von Dienstreisen, Fuhrpark und Arbeitswegen der Mitarbeitenden und Vorschläge zu deren Minimierung beinhaltet.

Bei den Abfällen liegt bisher das Hauptaugenmerk auf der Reduktion von Papier, einer trotz Digitalisierung noch intensiv genutzten Ressource. Seit 2018 werden die Abfälle am Standort Hannover erfasst. Eine Optimierung der Abfalltrennung wird angestrebt, um auch die Restabfallmengen zu reduzieren.

## 2.6 Innovation und Produktentwicklung

Innovation kann als Motor für nachhaltige Entwicklung dienen. Davon ist die WERTGARANTIE Group überzeugt und erkennt Produkt- und Prozessinnovationen als wichtigen Beitrag zur Entwicklung neuer Geschäftsfelder an.

Schon heute gelingt dies, indem die versicherten Geräte wie Fahrrad, Smartphone oder Elektrogerät repariert und damit wieder nutzbar gemacht werden. Dadurch werden Neuanschaffungen vermieden oder zumindest aufgeschoben. Diese Verlängerung der Lebensdauer insbesondere von technischen Produkten hat ein enormes Potential zur Umweltentlastung, indem sie den Ressourcenbedarf auf eine längere Zeit verteilt.

Mit clickrepair, einem Online-Marktplatz für die Reparatur von Smartphones, bietet die WERTGARANTIE Group bereits einen innovativen Kundenservice an: Die Plattform ermöglicht das einfache Auffinden eines geeigneten Reparaturdienstleisters sowie die komplette Reparaturabwicklung. Mit dem Reparaturindex ist man noch einen Schritt weitergegangen: Hier werden monatlich aktuelle technische Geräte hinsichtlich ihrer Reparaturanfälligkeit und ihres Reparaturaufwandes bewertet. Dies ist ein Service für Kunden und Nicht-Kunden.

Perspektivisch werden weitere innovative und nachhaltige Produkte wie Apps rund um die Themen „Gerätmanager“, „Fahrradnutzung“ oder rund um „Hund & Katze“ mit Services wie Online-Tierarztsprechstunden und Beratung zu Fragen der Hundeerziehung entwickelt.

### 3. Ziele

*Das Unternehmen legt offen, welche qualitativen und/oder quantitativen sowie zeitlich definierten Nachhaltigkeitsziele gesetzt und operationalisiert werden und wie deren Erreichungsgrad kontrolliert wird.*

Der Geltungsbereich der Nachhaltigkeitsziele wird auf die strategischen Prioritäten ausgerichtet, die in der Wesentlichkeitsanalyse identifiziert wurden. Auf dieser Basis formulierte die WERTGARANTIE Group Nachhaltigkeitsziele für 2019, die künftig regelmäßig im Rahmen einer Umsetzungskontrolle überprüft werden. Die Zielerreichung wird durch die jeweiligen Bereichsleitungen kontrolliert und in Form von Ressortberichten an den Vorstand kommuniziert. Der Grad der Zielerreichung wird in der nächsten DNK-Erklärung berichtet. Die Zielsetzung erfolgt in den zuvor von Bereichsleitung und Vorstand als wesentlich identifizierten Bereichen. Die jeweilig betroffenen Bereichsleitungen definieren und priorisieren damit die Ziele.

Die SDGs werden hierbei als keine eigene Zielgröße benannt, fließen aber thematisch in die Nachhaltigkeitsziele ein. Insbesondere SDG 12 "Nachhaltige/r Konsum und Produktion" wird durch das Kerngeschäft der Reparatur von Geräten bedient.

Einige Nachhaltigkeitsziele sind qualitativ ausgerichtet. Auch wenn sie in manchen Fällen nicht quantitativ beschrieben werden können, haben sie eine wesentliche Bedeutung für die Umsetzung der Nachhaltigkeitsstrategie der WERTGARANTIE Group.

#### 3.1 Digitalisierung inkl. Datenschutz

- Umfassender Datenschutz bei voranschreitender Digitalisierung durch die 100 %ige Nutzung aller technischen und organisatorischen Möglichkeiten

(siehe dazu <https://www.wertgarantie.de/Home/Service/datenschutz.aspx>).

- Weitere Reduktion „physischer“ Postsendungen mit Einsparungen von Papier, Druck- und Portokosten.
- Steigerung des Angebots qualifizierter Arbeitsplätze durch die Automatisierung von Routinetätigkeiten.
- Optimierung der Dunkelverarbeitung und der elektronischen Zuordnung in Zusammenarbeit zwischen den Bereichen Informationstechnologie und Betriebsorganisation.
- Erstellung eines Kriterienkatalogs für IT-Beschaffung („Green IT“).

## 3.2 Mitarbeiter

- Key Performance Indicator (im Folgenden KPI) Weiterbildungsquote:  
  
Unternehmensziel: Mitarbeiterentwicklung  
Personalziel: Mitarbeiter entwickeln – Fit für die Arbeit 4.0  
Definition: Anzahl der Weiterbildungstage / Summe der Teilnehmer  
Ziel: 2,5 Tage pro Mitarbeiter im Jahresdurchschnitt
- KPI Quote Mitarbeiterjahresgespräche:  
  
Unternehmensziel: Mitarbeiterentwicklung  
Personalziel: Mitarbeiter inspirieren – Führung heißt entwickeln  
Definition: Anzahl geführte Mitarbeiterjahresgespräche / Summe zu führender Mitarbeiterjahresgespräche  
Ziel: 95 % geführte Mitarbeiterjahresgespräche
- KPI Quote Entwicklungspläne:  
  
Unternehmensziel: Mitarbeiterentwicklung  
Personalziel: Engagierte Mitarbeiter – Entwickeln heißt Initiative ergreifen  
Definition: Anzahl dokumentierte Entwicklungspläne (in Bearbeitung) / Summe zu führender Mitarbeiterjahresgespräche (d.h. statusunabhängig)  
Ziel: 50 % dokumentierte Entwicklungspläne
- Geeignete Schulungskonzepte der Mitarbeiter zum Thema Nachhaltigkeit werden geprüft.

## 3.3 Risikobewertung und Verhaltenskodex

- Anpassung und Anwendung der neuen Leitlinie zur Auswahl von Lieferanten und Dienstleistern auf und in allen Unternehmensbereichen
- Erstellung von „Verhaltensgrundsätzen“ zu energie- und ressourcenschonendem Verhalten und Müllvermeidung bzw. -trennung

## 3.4 Stakeholderdialog

- Auswertung und Berücksichtigung der Ergebnisse der Mitarbeiterbefragung, die 2018 vorbereitet und 2019 durchgeführt wurde

- Einbindung des Themas Nachhaltigkeit in die jährliche Kundenzufriedenheitsbefragung durch den TÜV
- Stärkung der internen Kommunikation zum Thema Nachhaltigkeit
- Austausch mit den Fachhandelspartnern zum Thema Nachhaltigkeit

### 3.5 Umwelt mit Schwerpunkt Mobilität und Abfall

- Verbesserte Abfalltrennung und Restmüllreduktion
- Umstieg auf Ökostrom wird bei neuerlichem Vertragsabschluss geprüft
- Basis für Energiecontrolling inkl. erster CO<sub>2</sub> Erfassung in 2018 gelegt. Zukünftig jährliche Erfassung und Ausbau der Energie-Kennzahlen
  - Bedarfsgerechte Schaltung von Bürobeleuchtung
  - Einsatz von LED bei Gebäuderenovierungen
- Ausbau des Betrieblichen Mobilitätsmanagements
  - Prüfung von CO<sub>2</sub>- Neutralität („Klimakompensation“) bei Dienstwagen
  - Optimierung des Tourenplanungssystems für den Außendienst
- Weitere Papierreduktion durch Digitalisierung
- Nutzung von 100 % FSC-zertifiziertem Papier für Druckerzeugnisse im Marketing

### 3.6 Innovation und Produktentwicklung

- Ausbau des Prinzips „Reparieren statt Wegwerfen“ als Kernelement einer nachhaltig ausgerichteten WERTGARANTIE Group
- Steigerung der Reparaturquote zur Verlängerung der Lebensdauer von Produkten als klarer Beitrag zur Nachhaltigkeit
- Ausbau und Verbesserung von Kunden-Services wie Online Plattformen, Reparaturmarktplätzen wie Pro Repair und clickrepair, Apps und Chatfunktionen

Grundsätzlich versteht die WERTGARANTIE Group die nachhaltige Entwicklung als Prozess, bei dem Ziele und damit verbundene Maßnahmen sukzessive eingeführt werden. Es werden verstärkt Lösungsansätze verfolgt, die einen Ausgleich zwischen wirtschaftlichen, ökologischen und sozialen Zielen schaffen. Daran arbeitet die WERTGARANTIE Group und findet eigene und zur Unternehmenskultur passende Lösungen auf dem Weg zu einem nachhaltigen Unternehmen.

## 4. Tiefe der Wertschöpfungskette

*Das Unternehmen gibt an, welche Bedeutung Aspekte der Nachhaltigkeit für die Wertschöpfung haben und bis zu welcher Tiefe seiner Wertschöpfungskette Nachhaltigkeitskriterien überprüft werden.*

Die Wertschöpfung der WERTGARANTIE Group erfolgt zum maßgeblichen Teil im Unternehmen selbst. Dies betrifft Versicherungsprodukte, aber auch die Produktentwicklung und die Reparatur als primäre Wertschöpfungsaktivitäten sowie Unternehmensführung & Risikomanagement, Rechnungswesen & Steuern, IT, Betriebsorganisation, Personalwesen und Kapitalanlagen/Immobilien/Hausverwaltung als sekundäre Wertschöpfung.

Der Wirkungsbereich der Lieferkette von Versicherungsdienstleistern ist im Vergleich zum produzierenden Gewerbe geringer. Mit zunehmender Größe des Unternehmens bekommt das Beschaffungswesen eine größere Relevanz und die Ansprüche werden mit Unternehmensgröße und Risiken in der Zulieferkette proportional höher. Im Kerngeschäft der WERTGARANTIE Group werden Nachhaltigkeitsaspekte entlang der zentralen Wertschöpfungsstufen, von Produktentwicklung bis hin zum Vertrieb, gut abgebildet.

Die WERTGARANTIE Group handelt verantwortungsvoll und hat mit der „Leitlinie zur Auswahl von Lieferanten und Dienstleistern“ aus 2018 eine entsprechende Orientierungshilfe entwickelt. Die Leitlinie fokussiert auf Geschäftspartner, die in Gruppen eingestuft und anhand vorgegebener Prüfpläne bewertet werden. Diese berücksichtigen u.a. die Einhaltung von Menschen- und Persönlichkeitsrechten sowie ökologische Kriterien und formulieren Vorgaben zur Korruptionsprävention. Die Leitlinie gilt bereits in vielen Bereichen und wird im Jahr 2019 auf alle Bereiche angepasst. Darüber hinaus werden seit 2018 Umwelt-Kennzahlen erhoben, die auch Rückschlüsse auf die Nachhaltigkeitsfortschritte in Bezug auf die Wertschöpfungskette zulassen.

Die WERTGARANTIE Group achtet beim Einkauf ferner auf die Bündelung von Aufträgen, um Versender-Ressourcen zu schonen. In Bezug auf einzukaufende Druckerzeugnisse arbeitet die WERTGARANTIE Group zu fast 100 % mit einer Druckerei in der Region zusammen.

Der Vertrieb der Versicherungsprodukte erfolgt in der Regel im stationären Fachhandel und über eigene E-Commerce-Lösungen. Hier werden Ressourceneinsparungspotenziale durch die Digitalisierung genutzt. Mittels eines umfangreichen Schulungs- und Coaching-Programms stellt die WERTGARANTIE Group die Qualität der Beratung des Kunden sicher.

Der telefonische Kundenservice wird über externe Anbieter in Call Centern ergänzt, um für Kunden auch außerhalb der üblichen Bürozeiten (nämlich im Zeitraum zwischen 20 und 8 Uhr) erreichbar zu sein.

Die positivste Wirkung auf die Wertschöpfungskette erzielt die WERTGARANTIE Group durch das Versicherungsprodukt für technische Geräte, das durch den Reparaturansatz ganz klar Rohstoffverbräuche reduziert und damit Umweltauswirkungen und soziale Risiken vermindert. Dies lässt sich beispielhaft an einem Smartphone darstellen, das zumeist mit gravierenden Folgen für Umwelt und Mensch produziert wird. Für die Herstellung werden rund 60 verschiedene Stoffe wie Kunststoffe, Keramik und Glas benötigt. Darunter sind etwa 30 verschiedene – teils sehr seltene – Metalle sowie "Seltene Erden", die nur sehr begrenzt zur Verfügung stehen. Für die Gewinnung der nur 0,034 Gramm Gold, die für die Produktion eines Handys benötigt werden, müssen 100 Kilogramm Gestein bewegt werden, was sowohl unter ökologischen als auch sozialen Gesichtspunkten kritisch ist.

Die Entscheidung, ob eine Reparatur noch möglich ist, liegt bei den Reparaturwerkstätten, die die Schäden fachgerecht bewerten können. In der Technischen Versicherung konnte 2018 von 532.205 Schadensfällen ein Anteil von 384.315 als Reparatur durchgeführt werden.

Das heißt, dass WERTGARANTIE die Reparaturquote von 64 % in 2017 auf 72 % in 2018 steigern konnte. Dies entspricht einem Volumen von 67,6 Mio. Euro.

## Kriterien 5–10 zu PROZESSMANAGEMENT

### 5. Verantwortung

*Die Verantwortlichkeiten in der Unternehmensführung für Nachhaltigkeit werden offengelegt.*

Innerhalb der WERTGARANTIE Group hat der Vorstand die oberste Verantwortung für Nachhaltigkeit. Im Bereich Marketing ist unter der Leitung der Abteilung Unternehmenskommunikation ein Steuerungsteam installiert, das unter Einbezug der Unternehmensbereiche die strategische Weiterentwicklung des Themas vorantreibt.

### 6. Regeln und Prozesse

*Das Unternehmen legt offen, wie die Nachhaltigkeitsstrategie durch Regeln und Prozesse im operativen Geschäft implementiert wird.*

Die Organisationsstrukturen der WERTGARANTIE Group sind dokumentiert. Leitlinien und Handbücher regeln die vier Governance-Schlüsselfunktionen Risikomanagement, Versicherungsmathematische Funktionen, Interne Revision und Compliance (siehe hierzu auch Kriterium 20). Für den Fall des Outsourcings von Schlüsselfunktionen und weiteren Aufgaben besteht eine Leitlinie Outsourcing, die ebenfalls auf der Ebene des Governance-Systems angesiedelt ist. Daneben existieren auch außerhalb der vier Schlüsselfunktionen weitere Leitlinien, in denen Regelungen u.a. zur Aufbau- und Ablauforganisation, zu Zuständigkeiten sowie zur Gewährleistung der Übermittlung von Informationen enthalten sind. In der Arbeitsordnung, die für jeden Mitarbeiter verbindlich ist, sind wichtige Angaben zum Verhalten, zu Rechten und Pflichten der WERTGARANTIE-Mitarbeiter enthalten.

Das Thema Nachhaltigkeit hat 2018 durch verschiedene Ansätze Eingang in die Unternehmensstrategie gefunden. Der Prozess startete mit einer Interviewrunde mit 24 Führungskräften, in denen die interne und externe Bedeutung von nachhaltiger Entwicklung und ihrer Ausprägung im Unternehmen besprochen, ausgewertet und präsentiert wurde. Es folgten die Durchführung einer Wesentlichkeitsanalyse, die systematische Erfassung und Definition von nicht-finanziellen Kennzahlen, die Vorbereitung einer Mitarbeiterbefragung in 2018 zum Abgleich der wesentlichen Themen sowie die regelmäßige interne Kommunikation des Themas. All das sind wichtige Prozessschritte in Richtung nachhaltigen Wirtschaftens.

Die Führungskräfte der WERTGARANTIE Group hat das Thema ebenfalls wiederkehrend auf ihrer Agenda.



## 7. Kontrolle

*Das Unternehmen legt offen, wie und welche Leistungsindikatoren zur Nachhaltigkeit in der regelmäßigen internen Planung und Kontrolle genutzt werden. Es legt dar, wie geeignete Prozesse Zuverlässigkeit, Vergleichbarkeit und Konsistenz der Daten zur internen Steuerung und externen Kommunikation sichern.*

Die WERTGARANTIE Group hat Nachhaltigkeitsziele definiert, die ab 2019 aktiv verfolgt werden. In diesem Kontext erhebt die Unternehmensgruppe nachhaltigkeitsrelevante Kennzahlen zur Steuerung und Kontrolle der Ziele.

Neben Kennzahlen aus dem DNK-Bereich „Gesellschaft“ erhebt und veröffentlicht die WERTGARANTIE Group auch Umweltkennzahlen (Energie-, Abfall- und Wasserverbräuche sowie Treibhausgas-Emissionen, vgl. Leistungsindikatoren zu den Kriterien 12 bis 13). Sie sollen verstärkt dazu dienen, Fortschritte auf dem Weg der nachhaltigen Entwicklung zu messen und sichtbar zu machen.

Der Prozess der Kennzahlenerfassung ist wie folgt geregelt: Diese werden jährlich von den zuständigen Bereichs-/Abteilungsleitern an das Steuerungsteam geliefert und im eigenen Bereich überprüft. Damit werden eine Darstellung der Entwicklung und eine Prüfung hinsichtlich der Zielerreichung möglich.

## Leistungsindikatoren zu den Kriterien 5 bis 7

*Leistungsindikator GRI SRS-102-16: Werte*

*Die berichtende Organisation muss folgende Informationen offenlegen:*

*a. eine Beschreibung der Werte, Grundsätze, Standards und Verhaltensnormen der Organisation.*

Die WERTGARANTIE Group verfügt über ein Leitbild, das Orientierung und ein gemeinsames Verständnis für Führungskräfte und Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in der täglichen Arbeit geben soll. Es wurde von den Führungskräften unter Berücksichtigung der Interessen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in enger Abstimmung mit der Unternehmensleitung entwickelt und formuliert. Es beschreibt die Grundlagen und Ideen, die für die WERTGARANTIE Group im täglichen Geschäftsbetrieb handlungsleitend sein sollen und umfasst Leitgedanken, Werte, Visionen und Grundsätze.

In vielen Punkten des Leitbildes ist Nachhaltigkeit schon implizit vorhanden, wenn z.B. auf das Miteinander mit Stakeholdern, auf Mitarbeiterzufriedenheit oder auf die Langfristigkeit von Beziehungen hingewiesen wird. Das Wertegerüst der Mitarbeiter und die Kultur des Unternehmens zeichnen sich durch eine hohe Passung aus.

In den Leitgedanken sind der respektvolle und wertschätzende Umgang miteinander sowie Toleranz und Anerkennung für Leistung und Engagement im täglichen Handeln verankert. Die WERTGARANTIE Group prägt u. a. das Ziel, für Kunden, Vertriebs- und Geschäftspartner sowie Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ein zuverlässiger Partner zu sein. Die Geschäftspolitik der WERTGARANTIE Group ist auf nachhaltiges Wirtschaften, kontinuierliches Wachstum und Unabhängigkeit ausgerichtet. Ziel ist es, langfristige Beziehungen zu den Partnern, Kunden sowie den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der WERTGARANTIE Group aufzubauen, zu entwickeln und zu pflegen.

### [Leitbild WERTGARANTIE Group](#)

Auch die Arbeitsordnung zeigt die Haltung, die die WERTGARANTIE Group ausmacht. Sie formuliert für das operative Geschehen ganz konkret die Verhaltensgrundsätze und „Spielregeln“ der Unternehmensgruppe.

## 8. Anreizsysteme

*Das Unternehmen legt offen, wie sich die Zielvereinbarungen und Vergütungen für Führungskräfte und Mitarbeiter auch am Erreichen von Nachhaltigkeitszielen und an der langfristigen Wertschöpfung orientieren. Es wird offengelegt, inwiefern die Erreichung dieser Ziele Teil der Evaluation der obersten Führungsebene (Vorstand/ Geschäftsführung) durch das Kontrollorgan (Aufsichtsrat/Beirat) ist.*

Das Vergütungssystem der WERTGARANTIE Group orientiert sich an einer fairen und leistungsbezogenen Vergütung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

Der optimale Einsatz von Ressourcen ist integraler Bestandteil der täglichen Arbeit über alle Hierarchiestufen und Bereiche. Die bestehenden Vergütungssysteme sind individuell angemessen und dabei so ausgestaltet, dass sie ein auf den langfristigen und nachhaltigen Unternehmenserfolg ausgerichtetes solides Management fördern und keine Anreize für ein risikogeeignetes Verhalten schaffen. Soweit auch eine variable Vergütung vorgesehen ist, wird durch eine entsprechende Ausgestaltung des Verhältnisses von fixer zu variabler Vergütung stets darauf geachtet, dass der Fixbestandteil der Vergütung einen ausreichend hohen Anteil an der Gesamtvergütung ausmacht, damit kein Anreiz geschaffen wird, zur Erreichung der variablen Vergütungsbestandteile unverhältnismäßig hohe Risiken einzugehen. Die Vergütungssysteme werden regelmäßig überprüft und gegebenenfalls angepasst. Wie in Kriterium 3 beschrieben, sind explizite Nachhaltigkeitsziele auf Basis der Wesentlichkeitsanalyse erstmals formuliert worden, daher hat noch keine Zieleüberprüfung stattgefunden. Kriterium 7 beschreibt den Prozess der Überprüfung der Ziele.

Sowohl für den Bereich Vertrieb/Außendienst als auch für den Bereich Mitarbeiter-Innendienst gelten Prämienregelungen, die sich am Unternehmenserfolg ausrichten.

Nachhaltigkeitsaspekte werden bei der Vergütung direkt berücksichtigt: Als finanzielles Anreizsystem für eine Umweltentlastung durch ökologisches Anreisen der Mitarbeiter gilt das kostenfreie Jobticket für den öffentlichen Nahverkehr, das allen Mitarbeitern zusteht, die über keinen Dienstwagen zur privaten Nutzung verfügen. Bereits in den Onboarding-Unterlagen für neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wird auf diese Möglichkeit explizit verwiesen. Darüber hinaus haben Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Rahmen der Entgeltumwandlung auch die Möglichkeit, ein Fahrrad zu leasen.

Die Berechnungen der Zielprämien für den Außendienst werden durch das Controlling erstellt, durch die jeweiligen Führungskräfte kontrolliert und im Bereich Personal zur Abrechnung umgesetzt. Die Prämien für den Innendienst werden basierend auf den ermittelten Zahlen durch das Controlling im Bereich Personal berechnet und durch die Bereichsleitung Personal kontrolliert. Die Berechnungsgrundlage und die Vorgehensweise sind den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern bekannt und zugänglich.

Die Grundsätze der Vergütungspolitik sind in der Vergütungsleitlinie der WERTGARANTIE Group festgelegt. Die Vergütungsleitlinie der WERTGARANTIE Group hat das Ziel, die Vergütungspraktiken in Einklang mit der Geschäfts- und Risikomanagementstrategie, dem Risikoprofil, den Zielen, den Risikomanagementpraktiken sowie den langfristigen Interessen und der langfristigen Leistung des Konzerns als Ganzes festzulegen, umzusetzen und aufrecht zu erhalten.

## Leistungsindikatoren zu Kriterium 8

*Leistungsindikator GRI SRS-102-35: Vergütungspolitik*

*Die berichtende Organisation muss folgende Informationen offenlegen:*

*a. Vergütungspolitik für das höchste Kontrollorgan und Führungskräfte, aufgeschlüsselt nach folgenden Vergütungsarten:*

*i. Grundgehalt und variable Vergütung, einschließlich leistungsbasierter Vergütung, aktienbasierter Vergütung, Boni und aufgeschoben oder bedingt zugeteilter Aktien;*

*ii. Anstellungsprämien oder Zahlungen als Einstellungsanreiz;*

*iii. Abfindungen;*

*iv. Rückforderungen;*

*v. Altersversorgungsleistungen, einschließlich der Unterscheidung zwischen Vorsorgeplänen und Beitragssätzen für das höchste Kontrollorgan, Führungskräfte und alle sonstigen Angestellten.*

*b. wie Leistungskriterien der Vergütungspolitik in Beziehung zu den Zielen des höchsten Kontrollorgans und der Führungskräfte für ökonomische, ökologische und soziale Themen stehen.*

Die Vergütungssysteme für die von der Vergütungsleitlinie der WERTGARANTIE Group erfassten Aufsichtsratsmitglieder, Geschäftsleiter und Mitarbeiter sind angemessen, transparent und auf eine nachhaltige Entwicklung des jeweiligen Unternehmens sowie der WERTGARANTIE Group ausgerichtet. Sie ermutigen nicht zur Übernahme von Risiken, die die Risikotoleranzschwellen des jeweiligen Unternehmens oder der WERTGARANTIE Group übersteigen.

Insgesamt gefährden die allen Aufsichtsratsmitgliedern, Geschäftsleitern und Mitarbeitern zusammen gewährten Vergütungen die Fähigkeit des Unternehmens sowie der Gruppe zur Aufrechterhaltung einer angemessenen Kapitalausstattung nicht. Dies gilt auch für Vertriebsvergütungen. Vertriebsvergütungen sind so ausgerichtet, dass die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im bestmöglichen Interesse der Kunden handeln und enthalten keine (Fehl-) Anreize.

Sind sowohl feste als auch variable Vergütungsbestandteile vereinbart, so stehen diese in einem ausgewogenen Verhältnis zueinander. Bei Vereinbarung einer leistungsbezogenen variablen Vergütung basiert diese auf einer Kombination aus der Bewertung der Leistungen des Einzelnen sowie des betreffenden Geschäftsbereichs einerseits und dem Gesamtergebnis des Unternehmens sowie der WERTGARANTIE Group andererseits. Bei der Bewertung der Leistung des Einzelnen werden finanzielle und nichtfinanzielle Kriterien herangezogen.

*Leistungsindikator GRI SRS-102-38: Verhältnis der Jahresgesamtvergütung  
Die berichtende Organisation muss folgende Informationen offenlegen:*

*a. Verhältnis der Jahresgesamtvergütung der am höchsten bezahlten Person der Organisation in jedem einzelnen Land mit einer wichtigen Betriebsstätte zum Median der Jahresgesamtvergütung für alle Angestellten (mit Ausnahme der am höchsten bezahlten Person) im gleichen Land.*

Das Vergütungssystem der WERTGARANTIE Group orientiert sich an einer fairen, marktüblichen und leistungsbezogenen Vergütung aller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

Zur Feststellung des Medians der Jahresgesamtvergütung für alle Angestellten im Verhältnis zur Jahresgesamtvergütung der am höchsten bezahlten Person der Organisation innerhalb desselben Landes sind aufgrund der unterschiedlichen und landesspezifischen Personalabrechnungssysteme (IT-Systeme) und Begrifflichkeiten zur Jahresgesamtvergütung in den verschiedenen Ländern sehr umfangreiche manuelle und damit kostenintensive Berechnungen durchzuführen. Durch die stetige Angleichung und Optimierung des Berichtswesens und Datentransfers zwischen den diversen IT-Systemen und Abrechnungsprozessen wird eine zukünftige Ermittlung dieser Kennzahl forciert.

## 9. Beteiligung von Anspruchsgruppen

*Das Unternehmen legt offen, wie gesellschaftliche und wirtschaftlich relevante Anspruchsgruppen identifiziert und in den Nachhaltigkeitsprozess integriert werden. Es legt offen, ob und wie ein kontinuierlicher Dialog mit ihnen gepflegt und seine Ergebnisse in den Nachhaltigkeitsprozess integriert werden.*

Im Zuge der Erstellung des Leitbildes für die WERTGARANTIE Group wurden wesentliche Anspruchsgruppen durch die Führungskräfte in Abstimmung mit der Geschäftsleitung identifiziert: Kunden, Vertriebs- und Geschäftspartner, Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie Jugendliche und Schüler. In einem zweiten Schritt wurden die Stakeholder im Rahmen der Führungskräfteinterviews differenzierter und nach ihrer Relevanz betrachtet.

Als einem wichtigen internen Stakeholder misst die WERTGARANTIE Group ihren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern einen sehr hohen Stellenwert bei, der durch die

Möglichkeit für direktes und offenes Feedback im Geschäftsalltag unterstrichen wird. Durch einen intensiven Mitarbeiterdialog in vielen und regelmäßigen Teambesprechungen, aber auch abteilungsübergreifend über das Intranet CONNECT trägt sie diesem Anspruch Rechnung. Dort können auch eigenständig Informationen veröffentlicht werden, die eine Einbindung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ermöglichen und den Austausch fördern. In den Mitarbeitergesprächen, die über eine Betriebsvereinbarung geregelt sind, stehen Führungskräfte und Mitarbeiter im Austausch und können Veränderungen mitgestalten. Auch zum Thema Nachhaltigkeit wird regelmäßig über CONNECT kommuniziert.

Darüber hinaus wurde im Februar 2019 eine Mitarbeiterbefragung zu wesentlichen Fragen der Nachhaltigkeit über CONNECT durchgeführt. Die Ergebnisse werden in der nächsten DNK-Erklärung veröffentlicht.

Künftig werden weitere relevante Stakeholder gezielt in einen Dialog einbezogen. Bereits heute werden Geschäftspartner und Kunden regelmäßig durch Pressemitteilungen über Neuigkeiten der WERTGARANTIE Group informiert – darunter sind auch Meldungen zum sozialen Engagement oder zur Mitarbeitergewinnung (z. B. die Teilnahme an Jobmessen, Ausbildungsbeginn der neuen Azubi-Jahrgänge, Teilnahme am Zukunftstag). Hier versucht die WERTGARANTIE Group verstärkt, auch die Vorteile der eigenen Versicherungsprodukte für eine nachhaltige Lebensweise darzustellen, die durch die Reparatur von Geräten anstelle des Austauschs oder des Wegwerfens entstehen.

Die Beziehung zu den Fachhändlern wird durch eine Vielzahl von Maßnahmen intensiviert: Zum einen wird die WERTGARANTIE Akademie für Fachhändler ausgebaut, um ein Trainingskonzept für das Profi-Training zu etablieren, das On- und Offline-Aktivitäten verknüpft. Zum anderen finden regelmäßige gemeinsame Trainings statt, die den persönlichen Kontakt und Austausch fördern.

Die WERTGARANTIE Group nutzt als Mitglied im B.A.U.M. e.V. deren Informations- und Vernetzungsplattform zum regelmäßigen Austausch mit nachhaltigkeitsorientierten Unternehmen. Zudem besteht die Möglichkeit, unternehmenseigene Themen und Neuigkeiten über die Medienkanäle des B.A.U.M. e.V. in die Öffentlichkeit zu tragen.

## Leistungsindikatoren zu Kriterium 9

*Leistungsindikator GRI SRS-102-44: Wichtige Themen und Anliegen  
Die berichtende Organisation muss folgende Informationen offenlegen:*

*a. wichtige, im Rahmen der Einbindung der Stakeholder geäußerte Themen und Anliegen, unter anderem:*

*i. wie die Organisation auf diese wichtigen Themen und Anliegen – auch über ihre Berichterstattung – reagiert hat;*

*ii. die Stakeholder-Gruppen, die die wichtigen Themen und Anliegen im Einzelnen geäußert haben.*

Themen und Anliegen, die an die WERTGARANTIE Group herangetragen werden, betreffen zum größten Teil Aspekte der Kundenorientierung. Exzellenter Kundenservice und kundenfreundliche Abwicklung von Schäden ist zentral für die Kunden und für die WERTGARANTIE Group damit auch ein Aspekt nachhaltiger und verantwortungsvoller Unternehmensausrichtung. In Bereich Leistungsbearbeitung ist für Partner und Kunden die einfache und unkomplizierte Schadenabwicklung wichtig. Die WERTGARANTIE Group zielt daher auf eine qualitativ hochwertige und schnelle Bearbeitung der Schadensvorgänge ab. Im Vordergrund steht dabei immer der Ansatz „Reparieren statt Wegwerfen“.

Um den Ansprüchen der Kunden gerecht zu werden, erweitert und verbessert die WERTGARANTIE Group kontinuierlich ihre Services. Diese reichen von ausgezeichneter telefonischer Beratung zur raschen Schadenabwicklung als zentrales Kundenanliegen bis zur direkten Reparaturkostenübernahme bzw. Neukaufbeteiligung. Die Digitalisierung erleichtert die Prozesse und macht z.B. eine Online-Verfolgbarkeit des zur Reparatur eingeschickten Gerätes und extrem schnelle Reaktionszeiten über eine Online-Plattform möglich. Das Feedback der Kunden und der enge Kontakt zu Fachhandel und Reparaturbetrieben kennzeichnen einen aktiven Stakeholderdialog, der wichtige Grundlage für die Weiterentwicklung der Produkte nach Kundenbedürfnissen wie auch für optimierte Abläufe und Prozesse der WERTGARANTIE Group ist.

Die WERTGARANTIE Group wird regelmäßig durch eine vom TÜV Rheinland durchgeführte Kundenzufriedenheitsbefragung bewertet, in 2018 wieder mit über 95 % zufriedenen bzw. sehr zufriedenen Kunden, die den Serviceleistungen die Note 1,65 geben. 2018 wurde auch erstmals die Auszeichnung „Höchste Reputation“ als Branchensieger von Focus Money verliehen, in der als eines von fünf Themenfeldern auch die „Performance durch Nachhaltigkeit“ über die Reputation des Unternehmens entscheidet.

Im Bereich Ausbildung ist die Verbindung zur Nachhaltigkeit, den Auszubildenden neben den fachlichen Fähigkeiten auch möglichst viele Sozialkompetenzen mitzugeben und damit jungen Menschen reelle Chancen auf Ausbildung und Übernahme zu bieten. Dieser Tatsache

wird die WERTGARANTIE Group mit einer hohen Anzahl an Azubis gerecht. Dafür gab es die Auszeichnung als einer der besten Ausbilder Deutschlands 2018 durch das Fachmagazin Capital.

Schließlich dient die für Februar 2019 vorbereitete Mitarbeiterbefragung der Abfrage von Aspekten der Nachhaltigkeit, die von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der WERTGARANTIE Group als wesentlich erachtet werden.

## 10. Innovations- und Produktmanagement

*Das Unternehmen legt offen, wie es durch geeignete Prozesse dazu beiträgt, dass Innovationen bei Produkten und Dienstleistungen die Nachhaltigkeit bei der eigenen Ressourcennutzung und bei Nutzern verbessern. Ebenso wird für die wesentlichen Produkte und Dienstleistungen dargelegt, ob und wie deren aktuelle und zukünftige Wirkung in der Wertschöpfungskette und im Produktlebenszyklus bewertet wird.*

Viele Produkte von WERTGARANTIE bedienen in ihrem Kern das Nachhaltigkeitsprinzip. „Reparieren statt Wegwerfen“ und die Förderung eines nachhaltigeren Neukaufs bilden die Grundlage bei der Produktgestaltung. In der Technischen Versicherung konnte 2018 von 532.205 Schadensfällen ein Anteil von 384.315 als Reparatur durchgeführt werden und damit das Ziel eines nachhaltigeren Konsumstils fördern. Dies entspricht einem Prozentsatz von 72 % Reparaturen bei einem gesamten Reparaturvolumen von 67,6 Mio. EUR. Feste Zielwerte können hier noch nicht festgelegt werden, da diese Entscheidung immer in Abhängigkeit des Schadenfalls und der Nachfrage nach Geräten mit sehr unterschiedlicher Ersatzteilversorgung neu bewertet werden muss.

Um noch mehr Kunden für die Vorteile langlebiger und reparaturfähiger Geräte zu sensibilisieren bzw. zu gewinnen, stellt WERTGARANTIE den Reparaturindex zur Verfügung. Dabei werden monatlich aktuelle technische Geräte hinsichtlich ihrer Reparaturanfälligkeit und ihres Reparaturaufwands bewertet. Dies ist ein Service für Kunden und Nicht-Kunden. Die Versicherung schafft also einen Anreiz für ein nachhaltigeres Konsumverhalten. Nicht versicherte Geräte werden angesichts zunehmend geringerer CE-Preise oftmals bei vorhandenen Fehlern nicht repariert, sondern direkt ersetzt: Sind die Kosten für eine Reparatur annähernd so hoch wie die Ersatzanschaffung eines vergleichbaren oder sogar besseren Gerätes, entscheiden sich viele Kunden gegen eine eigentlich mögliche Reparatur. Da für die Kunden von WERTGARANTIE eine Reparatur in der Versicherungsleistung enthalten ist, werden defekte Geräte eher repariert als ausgetauscht.

Um die Prozesse rund um die Versicherungsdienstleistung ressourcenschonender zu gestalten, wurde für 2018 durch die Vertriebsleitung eine wesentliche Verringerung der Papierurkunden beschlossen und der Fokus auf die Erfassung am Terminal festgelegt. Hier kommt es zu einer erheblichen Einsparung. Eine Dokumentation über den Prozessablauf für



2018 wurde bereits verabschiedet.

Die Digitalisierung hat den stärksten Einfluss auf Neuerungen und Innovationen bei der WERTGARANTIE Group. Versicherungsanträge, Schäden, Verträge, Rechnungen sowie die Kommunikation und Korrespondenz aus dem Online-Geschäft wurden größtenteils digitalisiert und erfolgen über ein Online-Kundenportal. In diesem Kundenportal finden sich nicht nur Produktinformationen, Kunden können dort auch persönliche Daten ändern, Schäden melden und Verträge kündigen. Diese Self-Services werden über das Kundenportal vollständig digital abgewickelt. Gleichzeitig wurde auch die digitale Verarbeitung postalisch eingehender Versicherungsanträge, Schadenmeldungen etc. implementiert, in dem diese Posteingänge eingescannt und maschinell weiter verarbeitet werden.

Vorschläge der Mitarbeiter sind auch hier jederzeit willkommen – im direkten Gespräch oder über CONNECT – und fließen in die Produktentwicklung ein. Im Produktmanagement werden Nachhaltigkeitsaspekte beim Thema Reparatur berücksichtigt (1. Absatz Kapitel 10).

## Leistungsindikatoren zu Kriterium 10

*Leistungsindikator G4-FS11*

*Prozentsatz der Finanzanlagen, die eine positive oder negative Auswahlprüfung nach Umwelt- oder sozialen Faktoren durchlaufen. [Link](#)*

***(Hinweis: der Indikator ist auch bei einer Berichterstattung nach GRI SRS zu berichten)***

Im Geschäftsjahr 2018 betragen die Kapitalanlagen 170,9 Mio. Euro. Davon werden bereits rund 30 % nachhaltig angelegt. Der zuständige Bereich Kapitalanlagen hat sich bei der Entscheidung für die nachhaltigen Anlagen für eine Mischung aus Best-in-Class-Ansatz mit Positiv- und Negativliste sowie einen Engagement-Ansatz entschieden. Eine Überprüfung von 100 % der Kapitalanlagen ist derzeit noch nicht zu leisten.

## KRITERIEN 11–20: Nachhaltigkeitsaspekte

### Kriterien 11–13 zu UMWELTBELANGEN

#### 11. Inanspruchnahme von natürlichen Ressourcen

*Das Unternehmen legt offen, in welchem Umfang natürliche Ressourcen für die Geschäftstätigkeit in Anspruch genommen werden. Infrage kommen hier Materialien sowie der Input und Output von Wasser, Boden, Abfall, Energie, Fläche, Biodiversität sowie Emissionen für den Lebenszyklus von Produkten und Dienstleistungen.*

Der Geschäftsbetrieb der WERTGARANTIE Group nimmt natürliche Ressourcen in Anspruch und hat damit konkrete ökologische Auswirkungen. Als ressourcenintensives Element der Geschäftstätigkeit ist der Energieverbrauch inkl. der gefahrenen Kilometer der Dienstwagenflotte mit klimarelevanten Emissionen zu nennen. Von der Rohstoffseite her fällt der trotz fortschreitender Digitalisierung immer noch hohe Papierverbrauch ins Gewicht. Die Nutzung von Flächen durch die Büro-Immobilien und die Verwendung von Wasser in den Gebäuden beeinflussen die Umwelt ebenfalls. Dessen ist sich die WERTGARANTIE Group bewusst.

Die Unternehmensgruppe ist mit ihren 490 Vollzeit-Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern am Standort Hannover ein großer Arbeitgeber und stellt sich ihrer Verantwortung für die Umwelt. Sowohl Leitbild als auch die Agenda 2020 zeugen von diesem Anspruch und werden von der Unternehmensführung getragen und aktiv unterstützt. Die im Zuge der Entwicklung der Nachhaltigkeitsstrategie definierten Nachhaltigkeitsziele bilden die Ausgangsbasis für Maßnahmen zur effizienteren Nutzung der Ressourcen und Senkung der wesentlichen Verbräuche. Umweltrelevante Kennzahlen werden seit 2018 erhoben (vgl. Kriterien 12-13) und machen die Fortschritte im Zeitverlauf sichtbar. Durch diese nun systematisierte Herangehensweise der Kennzahlenerfassung möchte die WERTGARANTIE Group noch intensiver zu Ressourcenschonung und Umweltschutz beitragen.

Die bereits etablierten Umweltschutzmaßnahmen werden in diesem Kontext kontinuierlich weiterentwickelt. Die bestehenden Ansätze reichen von der Förderung umweltbewussten Verhaltens bei der Anreise und im Büroalltag über das Zurückführen von Papier und Toner in den Wertstoffkreislauf bis hin zur Neuanschaffung von energieeffizienten Geräten im IT-Bereich sowie in den Geschäftsräumen (Geschirrspüler und Kühlschränke) und bis zu Maßnahmen der energetischen Gebäudesanierung.

Den branchentypisch hohen Papierverbrauch reduziert die WERTGARANTIE Group im Zuge des internen Digitalisierungsprozesses sukzessive. Die unvermeidbaren Druckerzeugnisse im Verwaltungsbetrieb werden zu fast 100 % regional und möglichst umweltschonend produziert: Schon heute werden FSC-zertifiziertes Papier und ökologisch hergestellte

Druckerfarben verwendet. Für die Zukunft wird der Umstieg auf Recyclingpapier geprüft. Grundsätzlich kalkuliert die WERTGARANTIE Group Druckauflagen nur bedarfsgerecht und meist im Zusammendruck, um hohe zu vernichtende Restauflagen zu vermeiden und anfallende „Makulatur“ (Druckabfälle) bei der Produktion zu verhindern.

2019 sollen auch die Werbemittel für die Frühjahrmessen nachhaltiger werden: Die Messetaschen sind erstmals nicht foliert, sondern aus klimaneutral produziertem Papier mit FSC-Siegel, die Gummibärchen-Tüten sind aus kompostierbarem Material. Zusätzlich werden die Druckerzeugnisse für den Bereich Marketing ausschließlich mit FSC-zertifiziertem Papier hergestellt.

Bei der Organisation von Veranstaltungen wie der Jahresabschlussfeier wird darauf geachtet, mit nachhaltig orientierten Partnern zusammenzuarbeiten, für die der schonende Umgang mit Ressourcen selbstverständlich ist.

## 12. Ressourcenmanagement

*Das Unternehmen legt offen, welche qualitativen und quantitativen Ziele es sich für seine Ressourceneffizienz, insbesondere den Einsatz erneuerbarer Energien, die Steigerung der Rohstoffproduktivität und die Verringerung der Inanspruchnahme von Ökosystemdienstleistungen gesetzt hat, welche Maßnahmen und Strategien es hierzu verfolgt, wie diese erfüllt wurden bzw. in Zukunft erfüllt werden sollen und wo es Risiken sieht.*

Die WERTGARANTIE Group verfolgt das Ziel, die Ressourceneffizienz zu verbessern und die Verbräuche insbesondere von Energie und dem intensiv genutzten Rohstoff Papier zu verringern. Kennzahlen werden künftig ganzheitlich erfasst und erweitert, nicht zuletzt zwecks Ableitung entsprechender qualitativer und quantitativer Ziele.

Für 2018 wurde durch die Vertriebsleitung eine wesentliche Verringerung der Papierurkunden beschlossen und der Fokus auf die Erfassung am Terminal festgelegt. Grundsätzlich wird immer beidseitig gedruckt und gedruckte Urkunden werden bedarfsgerecht auf die Anforderungen der Partner abgestimmt. Für Urkunden wird ausschließlich FSC-zertifiziertes Papier verwendet. Als Dienstleister mit 490 Vollzeit-Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern am Standort Hannover ergeben sich für die WERTGARANTIE Group darüber hinaus im alltäglichen Betriebsablauf weitere Einsparpotenziale bei der Ressourcennutzung.

Diese umfassen die folgenden Maßnahmen:

- Produktinformationen und vertragsrelevante Unterlagen werden bei Verträgen aus dem Onlinegeschäft digital zur Verfügung gestellt.

- Anträge werden bei Verträgen aus dem Onlinegeschäft digital abgewickelt.
- Schäden werden bei Verträgen aus dem Onlinegeschäft zu einem großen Teil digital abgewickelt.
- Die gesamte Kommunikation und Korrespondenz wird bei Verträgen aus dem Onlinegeschäft zu einem großen Teil digital (und telefonisch) abgewickelt.
- Die interne Kommunikation erfolgt digital.
- Verträge, Rechnungen und weitere Korrespondenzen mit Dienstleistern werden digital übermittelt.

Seit mehreren Jahren wird der Energieverbrauch durch Virtualisierung der Server und Speichersysteme gesenkt. Außerdem besitzen die Clientsysteme wie Monitore, PCs, Telefone und Drucker Energiesparfunktionen. Bei Renovierungsarbeiten werden nur noch Leuchtmittel mit stromsparender LED-Technik eingebaut.

Ende 2015 wurde ein Energieaudit nach den gesetzlichen Bestimmungen der §§ 8 ff. des Gesetzes über Energiedienstleistungen und andere Energieeffizienzmaßnahmen (EDL-G) durchgeführt. Für 2019 ist das Wiederholungsaudit beauftragt. Dieses wird, wie auch in den Zielen unter Kriterium 3 definiert, unter anderem als Basis für ein kontinuierliches Energiecontrolling mit der damit verbundenen Festlegung von Maßnahmen zur Energieeffizienz dienen.

Die WERTGARANTIE Group ist sich auch als Dienstleister über die Inanspruchnahme von natürlichen Ressourcen und den verantwortungsvollen Umgang damit bewusst. Daher wurde begonnen, die Verbräuche von Energie, Wasser, Kraftstoffen, Rohstoffen und Abfall zu erheben und somit die Basis für ein künftiges Controlling geschaffen. Erstmals wurde zudem ein Teil der CO<sub>2</sub>-Emissionen am Standort erfasst. Die zukünftig jährliche Erfassung und der Ausbau der Umwelt-Kennzahlen sollen fest verankert werden. Risiken sieht die WERTGARANTIE Group im Bereich Ressourcenmanagement aktuell nicht. Unter Beobachtung ist die Diskussion zu Dieselfahrverboten in Innenstädten. Als möglicher Lösungsweg ist hier E-Mobilität bereits Thema.

Zur Verringerung des Energieverbrauches wurden in 2018 Maßnahmen wie die Ausführung einer Wärmedämmfassade, Fensterelemente mit Dreifach-Verglasung und der Einsatz von LED-Beleuchtung vorgenommen. Darüber hinaus wurden die alten Klimaanlage durch neue energieeffizientere Geräte ersetzt.

Weitere kleinere Maßnahmen zur Ressourcenschonung sind der Verzicht auf To-go-Becher und der Einkauf von Wasser und Obstsaften in Mehrweg-Glasflaschen.

## Leistungsindikatoren zu den Kriterien 11 bis 12

*Leistungsindikator GRI SRS-301-1: Eingesetzte Materialien*

*Die berichtende Organisation muss folgende Informationen offenlegen:*

**a.** *Gesamtgewicht oder -volumen der Materialien, die zur Herstellung und Verpackung der wichtigsten Produkte und Dienstleistungen der Organisation während des Berichtszeitraums verwendet wurden, nach:*

*i. eingesetzten nicht erneuerbaren Materialien;*

*ii. eingesetzten erneuerbaren Materialien.*

Papier ist die am meisten beanspruchte Ressource im Unternehmen. Das eingesetzte Gesamtvolumen im Bezugsjahr 2018 beläuft sich auf 5.810.538 Blatt Papier. Der Großteil davon ist mit dem FSC-Siegel gekennzeichnet.

Extern gedruckte Werbemittel sind in dieser Kennzahl nicht inbegriffen, sollen aber ab 2019 ebenfalls erhoben werden. Zudem wurde für 2019 bereits festgelegt, dass Werbemittel wie z.B. Messetaschen erstmals nicht foliert, sondern in Papierqualität (FSC-Siegel, klimaneutrales Produkt naturoffice.com) angeboten werden.

Eine sukzessive Umstellung von FSC-Papier auf das klimaschonendere Recycling-Papier wird innerhalb des nächsten Berichtszeitraums geprüft.

*Leistungsindikator GRI SRS-302-1: Energieverbrauch*

*Die berichtende Organisation muss folgende Informationen offenlegen:*

**a.** *Den gesamten Kraftstoffverbrauch innerhalb der Organisation aus nicht erneuerbaren Quellen in Joule oder deren Vielfachen, einschließlich der verwendeten Kraftstoffarten.*

**b.** *Den gesamten Kraftstoffverbrauch innerhalb der Organisation aus erneuerbaren Quellen in Joule oder deren Vielfachen, einschließlich der verwendeten Kraftstoffarten.*

**c.** *In Joule, Wattstunden oder deren Vielfachen den gesamten:*

*i. Stromverbrauch*

*ii. Heizenergieverbrauch*

*iii. Kühlenergieverbrauch*

*iv. Dampfverbrauch*

**d.** *In Joule, Wattstunden oder deren Vielfachen die/den gesamte(n):*

*i. verkauften Strom*

*ii. verkaufte Heizungsenergie*

*iii. verkaufte Kühlenergie*

*iv. verkauften Dampf*

*e. Gesamten Energieverbrauch innerhalb der Organisation in Joule oder deren Vielfachen.*

*f. Verwendete Standards, Methodiken, Annahmen und/oder verwendetes Rechenprogramm.*

*g. Quelle für die verwendeten Umrechnungsfaktoren.*

- Stromverbrauch: 724.600 kWh (lt. Daten des Energieversorgers)
  - Fernwärme: 545.282 kWh (lt. Daten des Energieversorgers)
  - Kraftstoffe: Gefahrene Kilometer der Dienstwagen: 2.724.500 km
- Diesel: 1.535.533 kWh (154.170 Liter)  
Benzin: 97.000 kWh (10.850 Liter)\*

\*Bei der Bilanzierung der Treibstoffe wurde die Annahme getroffen, dass im Durchschnitt 6 Liter Diesel bzw. 7 Liter Benzin auf 100 Kilometer verbraucht werden. Die weitere Umrechnung erfolgte mit der Datenbank GEMIS (Globales Emissions-Modell integrierter Systeme) 2017.

Der Gesamtenergieverbrauch der WERTGARANTIE Group in 2018 beläuft sich demzufolge auf 2.902.415 kWh.

Die verwendeten Standards sind in den Indikatoren beschrieben.

*Leistungsindikator GRI SRS-302-4: Verringerung des Energieverbrauchs  
Die berichtende Organisation muss folgende Informationen offenlegen:*

*a. Umfang der Verringerung des Energieverbrauchs, die als direkte Folge von Initiativen zur Energieeinsparung und Energieeffizienz erreicht wurde, in Joule oder deren Vielfachen.*

*b. Die in die Verringerung einbezogenen Energiearten: Kraftstoff, elektrischer Strom, Heizung, Kühlung, Dampf oder alle.*

*c. Die Grundlage für die Berechnung der Verringerung des Energieverbrauchs wie Basisjahr oder Basis/Referenz, sowie die Gründe für diese Wahl.*

*d. Verwendete Standards, Methodiken, Annahmen und/oder verwendetes Rechenprogramm.*

Da bisher keine Vergleichswerte aus den vergangenen Jahren zum Gesamtenergieverbrauch vorliegen, können Einsparungen erst zum nächsten Berichtsjahr bilanziert werden. Folgende qualitative, nicht bilanzierte Maßnahmen zur Verringerung des Energieverbrauches wurden in 2018 umgesetzt:

- Ausführung einer Wärmedämmfassade

- Einbau von Fensterelementen mit Dreifach-Verglasung
- Umstieg auf LED-Beleuchtung
- Austausch alter Klimaanlage durch neue energieeffizientere Geräte

*Leistungsindikator GRI SRS-303-3: Wasserentnahme*

*Die berichtende Organisation muss folgende Informationen offenlegen:*

*a. Gesamte Wasserentnahme aus allen Bereichen in Megalitern sowie eine Aufschlüsselung der Gesamtmenge nach den folgenden Quellen (falls zutreffend):*

- i. Oberflächenwasser;*
- ii. Grundwasser;*
- iii. Meerwasser;*
- iv. produziertes Wasser;*
- v. Wasser von Dritten.*

*b. Gesamte Wasserentnahme in Megalitern aus allen Bereichen mit Wasserstress sowie eine Aufschlüsselung der Gesamtmenge nach den folgenden Quellen (falls zutreffend):*

- i. Oberflächenwasser;*
- ii. Grundwasser;*
- iii. Meerwasser;*
- iv. produziertes Wasser;*
- v. Wasser von Dritten sowie eine Aufschlüsselung des Gesamtvolumens nach den in i-iv aufgeführten Entnahmekategorien.*

*c. Eine Aufschlüsselung der gesamten Wasserentnahme aus jeder der in den Angaben 303-3-a und 303-3-b aufgeführten Quellen in Megalitern nach den folgenden Kategorien:*

- i. Süßwasser ( $\leq 1000$  mg/l Filtratrockenrückstand (Total Dissolved Solids (TDS)));*
- ii. anderes Wasser ( $> 1000$  mg/l Filtratrockenrückstand (TDS)).*

*d. Gegebenenfalls erforderlicher Kontext dazu, wie die Daten zusammengestellt wurden, z. B. Standards, Methoden und Annahmen.*

Im Berichtsjahr 2018 beträgt der Wasserverbrauch der WERTGARANTIE Group 2.950 m<sup>3</sup> (kommunale Wasserversorgung).

*Leistungsindikator GRI SRS-306-2: Abfall*

*Die berichtende Organisation muss folgende Informationen offenlegen:*

*a. Gesamtgewicht des gefährlichen Abfalls, gegebenenfalls mit einer Aufschlüsselung nach folgenden Entsorgungsverfahren:*

- i. Wiederverwendung*
- ii. Recycling*
- iii. Kompostierung*
- iv. Rückgewinnung, einschließlich Energierückgewinnung*
- v. Müllverbrennung (Massenverbrennung)*

- vi. Salzabwasserversenkung*
- vii. Mülldeponie*
- viii. Lagerung am Standort*
- ix. Sonstige (von der Organisation anzugeben)*

*b. Gesamtgewicht ungefährlicher Abfälle, gegebenenfalls mit einer Aufschlüsselung nach folgenden Entsorgungsverfahren:*

- i. Wiederverwendung*
- ii. Recycling*
- iii. Kompostierung*
- iv. Rückgewinnung, einschließlich Energierückgewinnung*
- v. Müllverbrennung (Massenverbrennung)*
- vi. Salzabwasserversenkung*
- vii. Mülldeponie*
- iii. Lagerung am Standort*
- ix. Sonstige (von der Organisation anzugeben)*

*c. Wie die Abfallentsorgungsmethode bestimmt wurde:*

- i. Direkt von der Organisation entsorgt oder anderweitig direkt bestätigt*
- ii. Vom Entsorgungsdienstleister zur Verfügung gestellte Informationen*
- iii. Organisatorische Standardmethoden des Entsorgungsdienstleisters*

Das Gesamtgewicht der Abfälle, die in der WERTGARANTIE Group aktuell für 2018 dokumentiert und fachgerecht entsorgt wurden, gliedert sich in folgende Fraktionen:

- Gemischte Siedlungsabfälle: 30,76 t
- Biomüll: 2,2 t
- Papier / Pappe: 54,84 t (gesamt)
- 4,13 t vom Gesamtanfall PPK (Papier-Pappe-Karton) werden als Datenschutzpapier entsorgt

Bei einem großflächigeren Wechsel der Leuchtmittel nimmt der beauftragte Elektrofachbetrieb die alten Leuchtstofflampen als gefährlichen Abfall mit und entsorgt diese fachgemäß, bei individuellem Tausch von Leuchtmitteln werden diese zum Wertstoffhof gebracht.

Die WERTGARANTIE Group arbeitet ausschließlich mit zertifizierten Entsorgungsfachbetrieben zusammen.

Kurzfristig wird unter Berücksichtigung der räumlichen Situation eine verbesserte Abfalltrennung unter besonderer Berücksichtigung der Wertstoffe eingeführt und damit eine Restmüllreduktion angestrebt.

Eingeführt wird 2019 in einer Testphase eine sogenannte „e-binee“-Box bei der WERTGARANTIE Group am Standort Hannover. In diese können die Beschäftigten kleine Elektrogeräte wie Handys, Ladegeräte oder Wasserkocher einwerfen und damit eine Rückführung in den Wertstoffkreislauf unterstützen. Die Unternehmensgruppe trägt mit



dieser Maßnahme zur weiteren Sensibilisierung für umweltbewusstes Verhalten der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bei und belohnt die Rückgabe mit einem Gutschein.

### 13. Klimarelevante Emissionen

*Das Unternehmen legt die Treibhausgas (THG)-Emissionen entsprechend dem Greenhouse Gas (GHG) Protocol oder darauf basierenden Standards offen und gibt seine selbst gesetzten Ziele zur Reduktion der Emissionen an.*

Die klimarelevanten Emissionen werden zum Teil ausgewiesen. Bei der WERTGARANTIE Group entstehen diese durch den Energieverbrauch, der für die Heizung, Kühlung und Betrieb der Geschäftsgebäude anfällt.

Insbesondere der Kraftstoffverbrauch durch die Dienstwagen beeinflusst die Energie- und damit die Emissionsbilanz. Die Mobilität der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter („Arbeitswege“), deren Auswirkungen unter Scope 3 einer CO<sub>2</sub>-Bilanzierung fallen, wird noch nicht erhoben. Durch kostenlose Jobtickets, Bereitstellung von Dienstfahrrädern und Förderung des Fahrrad-Leasings für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter übt die WERTGARANTIE hier schon einen sehr positiven Einfluss auf CO<sub>2</sub>-Reduktionen im Bereich der Mitarbeiterwege aus.

Zu den Zielsetzungen wird auf Kriterium 3 – Ziele Umwelt und Mobilität verwiesen, zur Zielerreichung auf dieses Kriterium 13, auf den Leistungsindikator GRI-SRS 305-5.

Emissionsverringerungen konnten auch durch den Einsatz von Hybrid-Fahrzeugen erzielt werden. Dafür wurden auch zwei E-Ladesäulen installiert, die zum Betanken der Hybridfahrzeuge auf dem Firmenparkplatz zur Verfügung steht. Der Anteil an erneuerbaren Energien am Energieträgermix beträgt gemäß der Stromkennzeichnung des Energieversorgers 38,3 % (vgl. 2017 mit 28,8 %). Ein Umstieg auf Ökostrom wird bei neuerlichem Vertragsabschluss geprüft. Klimarelevante Wirkungen der Versicherungsprodukte der technischen Versicherer innerhalb der WERTGARANTIE Group lassen sich daran festmachen, wie viel CO<sub>2</sub>-Äquivalente durch die Reparatur eines Produktes im Vergleich zur Neubeschaffung eingespart werden. Eine Messung solcher Wirkungen bzw. CO<sub>2</sub>-Einsparungen erfolgt nicht. In der Technischen Versicherung konnte 2018 von 532.205 Schadensfällen ein Anteil von 72 % als Reparatur durchgeführt werden.

## Leistungsindikatoren zu Kriterium 13

*Leistungsindikator GRI SRS-305-1 (siehe GH-EN15): Direkte THG-Emissionen (Scope 1)  
Die berichtende Organisation muss folgende Informationen offenlegen:*

- a. Bruttovolumen der direkten THG-Emissionen (Scope 1) in Tonnen CO<sub>2</sub>-Äquivalent.*
- b. In die Berechnung einbezogene Gase; entweder CO<sub>2</sub>, CH<sub>4</sub>, N<sub>2</sub>O, FKW, PFKW, SF<sub>6</sub>, NF<sub>3</sub> oder alle.*
- c. Biogene CO<sub>2</sub>-Emissionen in Tonnen CO<sub>2</sub>-Äquivalent.*
- d. Das gegebenenfalls für die Berechnung gewählte Basisjahr, einschließlich:*
  - i. der Begründung für diese Wahl;*
  - ii. der Emissionen im Basisjahr;*
  - iii. des Kontextes für alle signifikanten Veränderungen bei den Emissionen, die zur Neuberechnung der Basisjahr-Emissionen geführt haben.*
- e. Quelle der Emissionsfaktoren und der verwendeten Werte für das globale Erwärmungspotenzial (Global Warming Potential, GWP) oder einen Verweis auf die GWP-Quelle.*
- f. Konsolidierungsansatz für Emissionen; ob Equity-Share-Ansatz, finanzielle oder operative Kontrolle.*
- g. Verwendete Standards, Methodiken, Annahmen und/oder verwendetes Rechenprogramm.*

Die entstandenen CO<sub>2</sub>-Emissionen der Dienstreisen in 2018 wurden auf Basis der oben getroffenen Annahmen (siehe Leistungsindikator GRI SRS-302-1) und mit Hilfe von ECOSPEED, einem weltweit führenden Anbieter von webbasierten Softwarelösungen für die Energie- und Klimabilanzierung, berechnet.

Es kann so über den folgenden CO<sub>2</sub> Ausstoß durch die Dienstwagenflotte berichtet werden:

- Diesel: 601.417 kg CO<sub>2</sub>
- Benzin: 38.668 kg CO<sub>2</sub>
- Gesamt: 640,1 t CO<sub>2</sub> (Quelle: ECOSPEED bzw. DEFRA 2010)

Die verwendeten Standards sind jeweils in den Indikatoren beschrieben. ECOSPEED Berechnungen erfolgen nach dem GHG Protocol.

*Leistungsindikator GRI SRS-305-2: Indirekte energiebezogenen THG-Emissionen (Scope 2)  
Die berichtende Organisation muss folgende Informationen offenlegen:*

**a.** Bruttovolumen der indirekten energiebedingten THG-Emissionen (Scope 2) in Tonnen CO<sub>2</sub>-Äquivalent.

**b.** Gegebenenfalls das Bruttovolumen der marktbasieren indirekten energiebedingten THG-Emissionen (Scope 2) in Tonnen CO<sub>2</sub>-Äquivalent.

**c.** Gegebenenfalls die in die Berechnung einbezogenen Gase; entweder CO<sub>2</sub>, CH<sub>4</sub>, N<sub>2</sub>O, FKW, PFKW, SF<sub>6</sub>, NF<sub>3</sub> oder alle.

**d.** Das gegebenenfalls für die Berechnung gewählte Basisjahr, einschließlich:

**i.** der Begründung für diese Wahl;

**ii.** der Emissionen im Basisjahr;

**iii.** des Kontextes für alle signifikanten Veränderungen bei den Emissionen, die zur Neuberechnung der Basisjahr-Emissionen geführt haben.

**e.** Quelle der Emissionsfaktoren und der verwendeten Werte für das globale Erwärmungspotenzial (Global Warming Potential, GWP) oder einen Verweis auf die GWP-Quelle.

**f.** Konsolidierungsansatz für Emissionen; ob Equity-Share-Ansatz, finanzielle oder operative Kontrolle.

**g.** Verwendete Standards, Methodiken, Annahmen und/oder verwendete Rechenprogramme.

- Fernwärme: 49,6 t CO<sub>2</sub>

(Quelle Energieversorger: 91g CO<sub>2</sub>/kWh für die Fernwärme)

- Strom: 306,5 t CO<sub>2</sub>

(Quelle Energieversorger: 423 g CO<sub>2</sub>/kWh für den gelieferten Strommix)

Die verwendeten Standards sind jeweils in den Indikatoren beschrieben.

*Leistungsindikator GRI SRS-305-3: Sonstige indirekte THG-Emissionen (Scope 3)*

*Die berichtende Organisation muss folgende Informationen offenlegen:*

**a.** Bruttovolumen sonstiger indirekter THG-Emissionen (Scope 3) in Tonnen CO<sub>2</sub>-Äquivalenten.

**b.** Gegebenenfalls die in die Berechnung einbezogenen Gase; entweder CO<sub>2</sub>, CH<sub>4</sub>, N<sub>2</sub>O, FKW, PFKW, SF<sub>6</sub>, NF<sub>3</sub> oder alle.

**c.** Biogene CO<sub>2</sub>-Emissionen in Tonnen CO<sub>2</sub>-Äquivalent.

**d.** Kategorien und Aktivitäten bezüglich sonstiger indirekter THG-Emissionen (Scope 3), die in die Berechnung einbezogen wurden.

*e. Das gegebenenfalls für die Berechnung gewählte Basisjahr, einschließlich:*  
*i. der Begründung für diese Wahl;*  
*ii. der Emissionen im Basisjahr;*  
*iii. des Kontextes für alle signifikanten Veränderungen bei den Emissionen, die zur Neuberechnung der Basisjahr-Emissionen geführt haben.*

*f. Quelle der Emissionsfaktoren und der verwendeten Werte für das globale Erwärmungspotenzial (Global Warming Potential, GWP) oder einen Verweis auf die GWP-Quelle.*

*g. Verwendete Standards, Methodiken, Annahmen und/oder verwendete Rechenprogramme.*

Indirekte THG-Emissionen (Scope 3), die bspw. durch Mitarbeiterwege, aber auch durch Verbrauchsgüter im Büro erzeugt werden, werden bei der WERTGARANTIE Group nicht erhoben. Die Förderung der Nutzung öffentlicher Verkehrsmittel und der Fahrradnutzung wirken sich positiv auf die Emissionen aus. Wenn die Entscheidung für den Umstieg auf Recyclingpapier getroffen wird, wirkt sich dies positiv auf die Scope 3 Emissionen aus.

*Leistungsindikator GRI SRS-305-5: Senkung der THG-Emissionen*  
*Die berichtende Organisation muss folgende Informationen offenlegen:*

*a. Umfang der Senkung der THG-Emissionen, die direkte Folge von Initiativen zur Emissionssenkung ist, in Tonnen CO<sub>2</sub>-Äquivalenten.*

*b. In die Berechnung einbezogene Gase; entweder CO<sub>2</sub>, CH<sub>4</sub>, N<sub>2</sub>O, FKW, PFKW, SF<sub>6</sub>, NF<sub>3</sub> oder alle.*

*c. Basisjahr oder Basis/Referenz, einschließlich der Begründung für diese Wahl.*

*d. Kategorien (Scopes), in denen die Senkung erfolgt ist; ob bei direkten (Scope 1), indirekten energiebedingten (Scope 2) und/oder sonstigen indirekten (Scope 3) THG-Emissionen.*

*e. Verwendete Standards, Methodiken, Annahmen und/oder verwendete Rechenprogramme.*

Da als Basisjahr das Jahr 2018 genommen wird, können an dieser Stelle noch keine quantifizierten Angaben hinsichtlich der Reduzierung von THG-Emissionen gemacht werden. Die bereits umgesetzten Maßnahmen zur Energie- und damit CO<sub>2</sub>- Reduktion sind im Leistungsindikator GRI SRS-302-4 beschrieben.

**Kriterien 14–20 zu GESELLSCHAFT**  
**Kriterien 14–16 zu ARBEITNEHMERBELANGEN**

## 14. Arbeitnehmerrechte

*Das Unternehmen berichtet, wie es national und international anerkannte Standards zu Arbeitnehmerrechten einhält sowie die Beteiligung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Unternehmen und am Nachhaltigkeitsmanagement des Unternehmens fördert, welche Ziele es sich hierbei setzt, welche Ergebnisse bisher erzielt wurden und wo es Risiken sieht.*

Die WERTGARANTIE Group beschäftigt ausschließlich Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer innerhalb Europas. An den verschiedenen Standorten in Deutschland, Österreich, Niederlande, Spanien und Frankreich werden EU-Standards für Arbeitnehmerrechte strikt umgesetzt und geachtet. Verstöße gegen die ILO-Kernnormen sind daher für die WERTGARANTIE Group ausgeschlossen. Aufgrund dieser geographischen Begrenzung der Unternehmenstätigkeit existieren auch keine direkten Risiken hinsichtlich von Verstößen gegen Arbeitnehmerrechte.

Der Großteil der Geschäftsbeziehungen besteht zu Dienstleistern und Lieferanten innerhalb der EU. Die Rechte der Arbeitnehmer werden durch die Anwendung der ILO Kernarbeitsnormen auf den europäischen Standorten eingehalten. Die interne „Leitlinie zur Auswahl von Lieferanten und Dienstleistern“ dient als Orientierungshilfe zur Bewertung der direkten Geschäftspartner und fragt mittels Prüfplänen auch soziale Kriterien wie die Einhaltung von Menschen- und Persönlichkeitsrechten ab. Die 2018 erstellte Leitlinie wird 2019 schrittweise auf alle Bereiche adaptiert und umgesetzt.

Internationale Geschäftsbeziehungen bestehen zumeist indirekt durch die Beschaffung von Gütern bei Vorlieferanten mit Produktionsstätten außerhalb der EU. Bislang überprüft die Unternehmensgruppe die indirekte Zulieferkette hinsichtlich der Einhaltung von Arbeitnehmerrechten nicht.

Die Unternehmensstrategie der WERTGARANTIE Group eröffnet den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern Chancen und Perspektiven für ihre berufliche und persönliche Entwicklung. Abwechslungsreiche Tätigkeiten, umfangreiche Sozialleistungen, moderne Arbeitsplätze und die Förderung der Vereinbarkeit von Familie und Beruf schaffen ein attraktives Arbeitsumfeld.

Entsprechende Ziele finden sich in Kriterium 3 Ziele – Mitarbeiterentwicklung. Die Unternehmensführung ist in die Entwicklung der Ziele eingebunden.

Die Rechte der Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer werden jederzeit durch den Betriebsrat vertreten. Die Einhaltung der ILO Kernarbeitsnormen sowie der Arbeitsordnung der WERTGARANTIE Group sichern die Achtung der Rechte. Darüber hinaus werden

besondere Programme zu Arbeitsschutz aufgelegt.

Die WERTGARANTIE Group erklärt in ihrem Leitbild klar, dass die Unternehmenskultur so gestaltet wird, dass sich Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wohl fühlen und gemeinsam erfolgreich arbeiten. Daher genießt auch die interne Kommunikation einen hohen Stellenwert, was durch die Aussagen in den Interviews von allen Befragten bekräftigt wurde. Regelmäßige Teammeetings, geplante und spontane Besprechungen sowie ein direkter Kontakt und kurzer Weg zwischen Mitarbeitern und Team-, Abteilungs-, Bereichs- oder Geschäftsleitern fördern den intensiven Austausch untereinander. Auf diese Weise haben die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter auch die Möglichkeit, ihre Ideen jederzeit aktiv einzubringen und sich mit Verbesserungsvorschlägen direkt an die Vorgesetzten zu wenden.

In der Arbeitsordnung, dem Leitbild und Kompetenzmodell sind die Unternehmenswerte und wünschenswerten Prinzipien der Zusammenarbeit und des Miteinanders bei der WERTGARANTIE Group festgeschrieben. Auch hier gilt der Verweis auf Ziele in Kapitel 3 ebenso wie auf verschiedene Leitlinien wie jene zu Compliance, Governance, Risikomanagement und der Arbeitsordnung.

In der Arbeitsordnung sind ferner Regelungen zu Bezahlung, Urlaub, Sonderleistungen, Arbeitszeiten und Urlaub aber auch zur Weiterbildung und zum allgemeinen Verhalten am Arbeitsplatz hinterlegt. Darüber hinaus wird in dem Dokument festgelegt, wie die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter gezielt durch Weiterbildung gefördert, wie die Gesundheit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sichergestellt und welche Sonderleistungen getätigt werden, um die Leistungsfähigkeit, aber auch die Motivation der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu erhalten (siehe hierzu Kriterien 15 und 16). Kennzahlen zu Gesundheits- und Arbeitssicherheit bzw. zur Weiterbildung werden jährlich über den Personalbereich erhoben und im Zuge der Nachhaltigkeitsberichterstattung veröffentlicht. Die WERTGARANTIE Group will sich hier von einem hohen Niveau kommend weiterentwickeln. Bei auffälligen Entwicklungen der Kennzahlen würde die Personalleitung informiert werden und ggf. notwendige Gegenmaßnahmen erarbeiten.

Der Austausch zwischen den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern ist wichtig. Die WERTGARANTIE Group fördert eine Arbeitskultur, die offene Rückmeldungen aller Beteiligten schätzt und hierzu ermutigt. Alle Mitarbeiter sollen für ihre individuellen Fähigkeiten und Beiträge respektiert werden. In den jährlichen Mitarbeitergesprächen wird ein offener und ehrlicher Dialog gefördert, der individuell auf den Einzelnen eingeht. Alle Vorgesetzten und natürlich auch der Betriebsrat stehen für mögliche Probleme der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bereit. Über die Beteiligung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wird auch die stetige Verbesserung der Prozesse und Produkte gefördert. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter können jederzeit Vorschläge einreichen, die z. B. Arbeitsmethoden, -abläufe oder -ergebnisse sowie das Thema Nachhaltigkeit betreffen. Die Anfang 2019 erstmals durchgeführte Mitarbeiterbefragung und die regelmäßige

Kommunikation von Nachhaltigkeitsthemen auf dem Mitarbeiterportal CONNECT laden die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zusätzlich und kontinuierlich ein, sich aktiv in das Nachhaltigkeitsmanagement einzubringen.

## 15. Chancengerechtigkeit

*Das Unternehmen legt offen, wie es national und international Prozesse implementiert und welche Ziele es hat, um Chancengerechtigkeit und Vielfalt (Diversity), Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz, Mitbestimmung, Integration von Migranten und Menschen mit Behinderung, angemessene Bezahlung sowie Vereinbarung von Familie und Beruf zu fördern, und wie es diese umsetzt.*

Die WERTGARANTIE Group orientiert sich bei der Bezahlung ihrer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter an der nötigen Qualifikation für die ausgeschriebene Stelle sowie an marktüblichen Gehältern. Die Entwicklung der Gehälter wird jährlich überprüft und sowohl an Leistungen, aber auch an die Wertigkeit der Tätigkeiten angepasst. Darüber hinaus erhalten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der WERTGARANTIE Group zusätzlich zu ihrem monatlichen Gehalt freiwillige Leistungen, die von Geschenken zu Jubiläen, Hochzeit oder Nachwuchs über Zuschüsse zur betrieblichen Altersvorsorge bis hin zu Restaurantgutscheinen für das Mittagessen reichen. Programme zur Förderung der Mitarbeiter werden unter Kriterium 3 Ziele beschrieben und sind dort in den Mitarbeiter-Entwicklungszielen zu finden.

Die WERTGARANTIE Group toleriert keinerlei Diskriminierung oder Belästigung im Arbeitsumfeld, sei es aufgrund von Alter, Behinderungen, ethnischer Herkunft, Geschlecht, sexueller Identität, politischer Haltung oder gewerkschaftlicher Betätigung, vermeintlicher Rasse, Religion oder Weltanschauung.

Der WERTGARANTIE Group ist es wichtig, dass die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ihren Job mit ihrer Familie gut vereinbaren können. Alle Beschäftigten haben daher einen gewissen Spielraum in ihrer Arbeitszeiteinteilung, um flexibel auf Lebenssituationen reagieren zu können. Flexible Arbeitszeiten sind selbstverständlich und nach Absprache bestehen Möglichkeiten des mobilen Arbeitens. Individuelle Übereinkommen zwischen der Führungskraft und den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern erlauben eine gute Vereinbarkeit von Privat- und Arbeitsleben. Als Versicherer von Hunden bietet die WERTGARANTIE Group ihren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern zusätzlich an, nach Absprache den eigenen Hund mitzubringen. Dieses Angebot leistet einen weiteren Beitrag zum Wohlfühlen am Arbeitsplatz.

Für eine flexible Nutzung der Lebensarbeitszeit wurde bei der WERTGARANTIE Group durch eine Betriebsvereinbarung ein Lebensarbeitszeitmodell eingerichtet. Im Rahmen dieses Lebensarbeitszeitmodells wird den Beschäftigten z.T. die Gelegenheit gegeben, Entgelt- bzw.

Zeitbestandteile in ein Wertkonto einzubringen und in Freizeit auszugleichen.

Um die Gesundheit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu schützen, wurden Vorschriften zur Verhütung von Arbeitsunfällen verfasst, die im Personalbereich angefordert oder jederzeit im Intranet abgerufen werden können. Alle Beschäftigten sind angehalten, Arbeitsunfälle der Abteilungsleitung und dem Personalbereich sofort mitzuteilen. Hierüber hinaus gibt es e-Learning-Module für Arbeitssicherheit und Arbeitsschutz, die von der Hausverwaltung betreut werden. Auch wurde ein Arbeitssicherheitsausschuss eingerichtet. Hier tauschen sich in regelmäßigen Treffen verschiedene Unternehmensbereiche mit Arbeitssicherheitsfachkraft und Betriebsärztin aus.

Die WERTGARANTIE Group bezahlt alle Mitarbeiter angemessen und bietet eine Vielzahl von freiwilligen Leistungen wie zu Beginn des Kapitels beschrieben.

## 16. Qualifizierung

*Das Unternehmen legt offen, welche Ziele es gesetzt und welche Maßnahmen es ergriffen hat, um die Beschäftigungsfähigkeit, d. h. die Fähigkeit zur Teilhabe an der Arbeits- und Berufswelt aller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, zu fördern und im Hinblick auf die demografische Entwicklung anzupassen, und wo es Risiken sieht.*

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der WERTGARANTIE Group sind das höchste Gut der Unternehmensgruppe. Für ein gesundes und motivierendes Klima werden in der Arbeitsordnung zwei wesentliche Strategien verfolgt: Gesundheitsförderung und -schutz sowie Mitarbeiterförderung und Weiterbildung. Hier wird auf Kriterium 3 – Ziele – Mitarbeiterentwicklung wie z.B. Fit für die Arbeit 4.0 mit 2,5 Tagen Weiterbildung pro Mitarbeiter im Jahresdurchschnitt verwiesen.

Um die Gesundheit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu schützen und zu fördern, wird eine Vielzahl von Maßnahmen angeboten: HanseFit, Drachenbootrennen, Firmenlaufgruppen & Events, Fußball, Obst & Gemüse sowie Getränke am Arbeitsplatz, aber auch Ernährungskurse und natürlich ergonomische und moderne Arbeitsplätze. Andere Maßnahmen sind aber auch strukturell in der Arbeitsordnung hinterlegt. Nach dem Prinzip „Vorbeugen ist besser als Heilen“ haben die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der WERTGARANTIE Group die Möglichkeit, die persönliche Vorsorgeuntersuchung (Generaluntersuchung) auch während der Arbeitszeit in Anspruch zu nehmen. Sollte es dennoch zu einer längeren Krankheit kommen, trägt die WERTGARANTIE Group beim Krankengeld die Differenz zwischen dem von der Krankenkasse gezahlten Betrag bis zum normalerweise erhaltenen Nettogrundgehalt für die Dauer von einem Jahr. Zudem wird ein Gesundheitstag pro Jahr zusätzlich zum Jahresurlaub gewährt.

Ziel der WERTGARANTIE Group ist es, agil zu bleiben und sich dem Wandel der Zeit



anzupassen. Aus diesem Grund können sich Änderungen bzw. Ergänzungen der Tätigkeit und u. U. auch ein anderes Aufgabengebiet ergeben, die die Neigungen der Beschäftigten berücksichtigen. Die Qualifikation der Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern wird stetig erweitert und durch Schulungen, Training-on-the-Job sowie Einarbeitungskonzepte etc. unterstützt. Auch für den Arbeitsalltag gilt: Man lernt nie aus – darum wird den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern nach persönlicher Absprache die Möglichkeit geboten, sich durch gezielte Seminare, Kurse, Schulungen etc. für ihren Arbeitsbereich entsprechend zu qualifizieren und weiterzubilden. Der Fokus für die Aus- und Weiterbildung ist in den jährlichen Mitarbeitergesprächen gegeben. In diesem werden Entwicklungspläne zwischen Führungskraft und Mitarbeitendem erstellt, diskutiert und festgelegt (s. dazu auch Kriterium 3 Ziele und KPIs zu Mitarbeitern).

Risiken bezüglich des Kriteriums Qualifizierung, das auch als kein wesentlicher Nachhaltigkeitsaspekt identifiziert wurde, werden bei WERTGARANTIE somit nicht gesehen.

## Leistungsindikatoren zu den Kriterien 14 bis 16

*Leistungsindikator GRI SRS-403-9: Arbeitsbedingte Verletzungen  
Die berichtende Organisation muss folgende Informationen offenlegen:*

*a. Für alle Angestellten:*

- i. Anzahl und Rate der Todesfälle aufgrund arbeitsbedingter Verletzungen;*
- ii. Anzahl und Rate arbeitsbedingter Verletzungen mit schweren Folgen (mit Ausnahme von Todesfällen);*
- iii. Anzahl und Rate der dokumentierbaren arbeitsbedingten Verletzungen;*
- iv. die wichtigsten Arten arbeitsbedingter Verletzungen;*
- v. Anzahl der gearbeiteten Stunden.*

*b. Für alle Mitarbeiter, die keine Angestellten sind, deren Arbeit und/oder Arbeitsplatz jedoch von der Organisation kontrolliert werden:*

- i. Anzahl und Rate der Todesfälle aufgrund arbeitsbedingter Verletzungen;*
- ii. Anzahl und Rate arbeitsbedingter Verletzungen mit schweren Folgen (mit Ausnahme von Todesfällen);*
- iii. Anzahl und Rate der dokumentierbaren arbeitsbedingten Verletzungen;*
- iv. die wichtigsten Arten arbeitsbedingter Verletzungen;*
- v. Anzahl der gearbeiteten Stunden.*

***Die Punkte c-g des Indikators SRS 403-9 können Sie entsprechend GRI entnehmen und an dieser Stelle freiwillig berichten.***

*Leistungsindikator GRI SRS-403-10: Arbeitsbedingte Erkrankungen  
Die berichtende Organisation muss folgende Informationen offenlegen:*

*a. Für alle Angestellten:*

*i. Anzahl und Rate der Todesfälle aufgrund arbeitsbedingter Erkrankungen;*

*ii. Anzahl der dokumentierbaren arbeitsbedingten Erkrankungen;*

*iii. die wichtigsten Arten arbeitsbedingter Erkrankungen;*

*b. Für alle Mitarbeiter, die keine Angestellten sind, deren Arbeit und/oder Arbeitsplatz jedoch von der Organisation kontrolliert werden:*

*i. Anzahl der Todesfälle aufgrund arbeitsbedingter Erkrankungen;*

*ii. Anzahl der dokumentierbaren arbeitsbedingten Erkrankungen;*

*iii. die wichtigsten Arten arbeitsbedingter Erkrankungen.*

***Die Punkte c-e des Indikators SRS 403-10 können Sie entsprechend GRI entnehmen und an dieser Stelle freiwillig berichten.***

Alle Angaben beziehen sich auf WERTGARANTIE Deutschland, Niederlande und Österreich, AGILA Haustierversicherung AG sowie GARANTE Prestaciones S.L., GARANTE Corredores S.L. und Pro Repair GmbH.

**Verletzungsrate:**

10 Verletzte von insgesamt 636 MA = 1,57 %

**Berufskrankheitsrate:**

Hier können keine Angaben gemacht werden, da "bürotypische Krankheiten" wie z. B. Burnout oder Rückenleiden nicht bekannt sind.

**Rate der Arbeitsausfalltage:**

72 AT von insg. 147.452 AT = 0,05 %

**Abwesenheitsrate insgesamt:**

7.338 Krankheitstage von 147.452 Arbeitstagen = 4,98 %

**Arbeitsbedingte Todesfälle:**

keine

Sofern ein Arbeits- oder Wegeunfall mitgeteilt wird, wird umgehend ein Vordruck der Unfallanzeige mit der Bitte, diese auszufüllen, an den verletzten Mitarbeiter weitergeleitet. Nach Rückerhalt wird dieser vom Vorstand und dem Betriebsrat unterzeichnet, für die Personalakte eingescannt und die Unfallanzeige auf dem Laufwerk abgespeichert. Das Original wird direkt an die BG versandt. Durch die STREIT GmbH angebotene Online-Schulungsmodulare zu Arbeits- und Sicherheitschutz werden darüber hinaus von der Hausverwaltung betreut. In jeder Abteilung befindet sich ein Verbandskasten, dessen Nutzung in einem digitalen Verbandsbuch dokumentiert wird.

Ab 2019 werden die Unfallanzeigen erst bei einer Abwesenheit von 3 Tagen oder bei einem

Überfall sofort erstellt. Bei Unfällen unter einer Abwesenheit von 3 Tagen wird die Eintragung in das digitale Verbandbuch durch die Mitarbeiterin oder den Mitarbeiter vorgenommen.

*Leistungsindikator GRI SRS-403-4: Mitarbeiterbeteiligung zu Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz*

*Die berichtende Organisation muss für Angestellte und Mitarbeiter, die keine Angestellten sind, deren Arbeit und/oder Arbeitsplatz jedoch von der Organisation kontrolliert werden, folgende Informationen offenlegen:*

*a. Eine Beschreibung der Verfahren zur Mitarbeiterbeteiligung und Konsultation bei der Entwicklung, Umsetzung und Leistungsbewertung des Managementsystems für Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz und zur Bereitstellung des Zugriffs auf sowie zur Kommunikation von relevanten Informationen zu Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz gegenüber den Mitarbeitern.*

*b. Wenn es formelle Arbeitgeber-Mitarbeiter-Ausschüsse für Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz gibt, eine Beschreibung ihrer Zuständigkeiten, der Häufigkeit der Treffen, der Entscheidungsgewalt und, ob und gegebenenfalls warum Mitarbeiter in diesen Ausschüssen nicht vertreten sind.*

Es bestehen keine formellen Vereinbarungen mit Gewerkschaften.

Wie in Kriterium 14 beschrieben, gibt es einen Betriebsrat.

*Leistungsindikator GRI SRS-404-1 (siehe G4-LA9): Stundenzahl der Aus- und Weiterbildungen*  
*Die berichtende Organisation muss folgende Informationen offenlegen:*

*a. durchschnittliche Stundenzahl, die die Angestellten einer Organisation während des Berichtszeitraums für die Aus- und Weiterbildung aufgewendet haben, aufgeschlüsselt nach:*  
*i. Geschlecht;*  
*ii. Angestelltenkategorie.*

Alle Angaben beziehen sich auf WERTGARANTIE Deutschland, Niederlande und Österreich sowie AGILA Haustierversicherung AG.

Anzahl der gebuchten Seminare, Trainings, Inhouse-Schulungen, Prüfungsvorbereitungskurse und Schulungen für unsere Auszubildenden und dualen Studenten für das Jahr 2018:

- 381 Seminare, etc. (371 ohne Auszubildende und duale Studenten)

Anzahl der Tage, an denen die Seminare etc. besucht wurden:

- 1.189 Tage (insgesamt 6.016 Stunden, jeder Tag wurde mit 8 Stunden berechnet)

Anzahl der Mitarbeiter, die Seminare etc. besucht haben:

- 202 Mitarbeiter (davon 96 männlich und 106 weiblich)
- 26 Auszubildende und duale Studenten (davon 7 männlich und 15 weiblich)

Damit beträgt die durchschnittliche Stundenzahl der Aus- und Weiterbildungen im Berichtsjahr 26,4 Stunden für diese Mitarbeiter.

*Leistungsindikator GRI SRS-405-1: Diversität*

*Die berichtende Organisation muss folgende Informationen offenlegen:*

**a.** *Prozentsatz der Personen in den Kontrollorganen einer Organisation in jeder der folgenden Diversitätskategorien:*

*i. Geschlecht;*

*ii. Altersgruppe: unter 30 Jahre alt, 30-50 Jahre alt, über 50 Jahre alt;*

*iii. Gegebenenfalls andere Diversitätsindikatoren (wie z. B. Minderheiten oder schutzbedürftige Gruppen).*

**b.** *Prozentsatz der Angestellten pro Angestelltenkategorie in jeder der folgenden Diversitätskategorien:*

*i. Geschlecht;*

*ii. Altersgruppe: unter 30 Jahre alt, 30-50 Jahre alt, über 50 Jahre alt;*

*iii. Gegebenenfalls andere Diversitätsindikatoren (wie z. B. Minderheiten oder schutzbedürftige Gruppen).*

Alle Angaben beziehen sich auf WERTGARANTIE Deutschland, Niederlande und Österreich, AGILA Haustierversicherung AG sowie GARANTE Prestaciones S.L., GARANTE Corredores S.L. und Pro Repair GmbH.

	<b>Führungskräftequote</b>	<b>Frauenquote in der Führung</b>
Vorstand	0,94 %	16,67 %
Bereichsleitung	2,99 %	26,32 %
Abteilungsleitung	5,35 %	35,29 %
Teamleitung	8,65 %	45,45 %

<b>Altersstruktur</b>		
	<i>männlich</i>	<i>weiblich</i>
70 und älter	-	2
60-69 Jahre	10	22
50-59 Jahre	48	63
40-49 Jahre	70	74
30-39 Jahre	88	108
20-29 Jahre	62	82
jünger als 20 Jahre	2	5
<b>Personalstruktur</b>		
Anzahl Mitarbeitende	<i>männlich</i>	280
	<i>weiblich</i>	356
	<i>gesamt</i>	636
davon Auszubildende	<i>männlich</i>	8
	<i>weiblich</i>	18
	<i>gesamt</i>	26
Mitarbeiterkapazität (MAK)	<i>männlich</i>	276,09

	<i>weiblich</i>	296,38
	<i>gesamt</i>	572,47
Frauen-Männer-Anteil	<i>männlich</i>	44,03 %
	<i>weiblich</i>	55,97 %
Teilzeitquote	<i>männlich</i>	2,20 %
	<i>weiblich</i>	26,42 %
	<i>gesamt</i>	28,62 %
Durchschnittliche Betriebszugehörigkeit	<i>männlich</i>	6,91
	<i>weiblich</i>	8,83
	<i>gesamt</i>	7,99
Schwerbehindertenquote	<i>männlich</i>	0,71 %
	<i>weiblich</i>	5,00 %
	<i>gesamt</i>	5,71 %
Durchschnittsalter	<i>männlich</i>	39,08
	<i>weiblich</i>	39,72

	<i>gesamt</i>	39,44
--	---------------	-------

*Leistungsindikator GRI SRS-406-1: Diskriminierungsvorfälle  
Die berichtende Organisation muss folgende Informationen offenlegen:*

- a. Gesamtzahl der Diskriminierungsvorfälle während des Berichtszeitraums.*
- b. Status der Vorfälle und ergriffene Maßnahmen mit Bezug auf die folgenden Punkte:*
  - i. Von der Organisation geprüfter Vorfall;*
  - ii. Umgesetzte Abhilfepläne;*
  - iii. Abhilfepläne, die umgesetzt wurden und deren Ergebnisse im Rahmen eines routinemäßigen internen Managementprüfverfahrens bewertet wurden;*
  - iv. Vorfall ist nicht mehr Gegenstand einer Maßnahme oder Klage.*

2018 wurden keine Diskriminierungsvorfälle gemeldet.

## **Kriterium 17 zu MENSCHENRECHTEN**

### **17. Menschenrechte**

*Das Unternehmen legt offen, welche Maßnahmen, Strategien und Zielsetzungen für das Unternehmen und seine Lieferkette ergriffen werden, um zu erreichen, dass Menschenrechte weltweit geachtet und Zwangs- und Kinderarbeit sowie jegliche Form der Ausbeutung verhindert werden. Hierbei ist auch auf Ergebnisse der Maßnahmen und etwaige Risiken einzugehen.*

Die WERTGARANTIE Group ist ausschließlich im europäischen Markt tätig. Dies gilt sowohl für den Vertrieb der eigenen Produkte als auch für den Einkauf externer Dienstleistungen und Produkte. Alle Aktivitäten entsprechen den hiesigen Gesetzgebungen, in Deutschland entsprechend dem AGG, JAG, BetrVG usw.

Die WERTGARANTIE Group wird im Rahmen ihrer geschäftlichen Aktivitäten weder gegen Menschenrechte verstoßen noch in der (gesamten) Lieferkette tolerieren. Aus der Geschäftstätigkeit als Versicherungsdienstleister resultieren bei den direkten Zulieferern innerhalb der EU hinsichtlich von Menschenrechtsverletzungen geringe Risiken.

Aus Gründen der Wesentlichkeit ist in diesem Bereich kein umfassendes Konzept vorhanden, da die Tätigkeit in Europa keine großen Risiken birgt. Der Passus Menschen- und Persönlichkeitsrechte befindet sich in der neuen Leitlinie zur Auswahl der Lieferanten und Dienstleister. Das Kapitel Menschenrechte berücksichtigt die UN Bill of Human Rights, die ILO-Kernarbeitsnormen, die OECD Grundsätze sowie geltendes nationales Gesetz.

Die WERTGARANTIE Group nimmt diesbezüglich ihre Sorgfaltspflicht dennoch wahr und gibt ihren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern mit der „Leitlinie zur Auswahl von Lieferanten und

Dienstleistern“ eine Orientierungshilfe an die Hand. Entlang definierter sozialer und ökologischer Kriterien kann so eine Bewertung und Einstufung der direkten Geschäftspartner in der Lieferkette erfolgen. In den anhängigen Prüfplänen wird abgefragt, ob die Lieferanten und Dienstleister die Menschenrechte und Persönlichkeitsrechte wahren sowie Kinder-/Zwangs- und Schwarzarbeit bzw. Diskriminierung ausschließen können. Weiterhin wird eruiert, ob die Lieferanten und Dienstleister ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter menschenwürdig behandeln, ein gesundes Arbeitsumfeld bieten, die vereinbarten Arbeitszeiten einhalten und faire Löhne zahlen. Darüber hinaus wird die Einhaltung weiterer nationaler Regelwerke in den jeweiligen europäischen Ländern zu Themen wie strafrechtliche Regelungen zu Korruption und Bestechung und datenschutzrechtliche Regelungen abgefragt. Die Leitlinie wird 2019 schrittweise auf alle Bereiche adaptiert.

Die Unternehmensgruppe erwartet, dass auch die Vorlieferanten außerhalb der EU menschenrechtskonform agieren. Eine Überprüfung der Vorlieferkette erfolgt bisher indirekt durch die „Leitlinie zur Auswahl der direkten Lieferanten und Dienstleister“.

Mit der Unterzeichnung des B.A.U.M. Kodex für nachhaltiges Wirtschaften bekennt sich die WERTGARANTIE Group auch nach außen zur Einhaltung der Menschenrechte und zum Einsatz für gerechte Arbeitsbedingungen bei den Zulieferern. Unterzeichner des Kodex wenden sich zudem gegen Kinderarbeit und sonstige Ausbeutung sowie gegen Korruption.

Link dazu: <https://www.baumev.de/Kodex.html>

## Leistungsindikatoren zu Kriterium 17

*Leistungsindikator GRI SRS-412-3: Auf Menschenrechtsaspekte geprüfte Investitionsvereinbarungen*  
*Die berichtende Organisation muss folgende Informationen offenlegen:*

**a.** *Gesamtzahl und Prozentsatz der erheblichen Investitionsvereinbarungen und -verträge, die Menschenrechtsklauseln enthalten oder auf Menschenrechtsaspekte geprüft wurden.*

**b.** *Die verwendete Definition für „erhebliche Investitionsvereinbarungen“.*

Investitionsvereinbarungen oder -verträge enthalten keine Menschenrechtsklauseln und werden auch nicht unter Menschenrechtsaspekten geprüft.

Von allen Vertragspartnern wird aber die Einhaltung von Recht und Gesetz gefordert.



*Leistungsindikator GRI SRS-412-1: Auf Menschenrechtsaspekte geprüfte Betriebsstätten  
Die berichtende Organisation muss folgende Informationen offenlegen:*

*a. Gesamtzahl und Prozentsatz der Geschäftsstandorte, an denen eine Prüfung auf Einhaltung der Menschenrechte oder eine menschenrechtliche Folgenabschätzung durchgeführt wurde, aufgeschlüsselt nach Ländern.*

Die WERTGARANTIE Group ist ausschließlich auf dem europäischen Markt tätig, es werden daher keine Geschäftsstandorte in Hinblick auf Menschenrechte oder menschenrechtliche Auswirkungen hin überprüft.

*Leistungsindikator GRI SRS-414-1: Auf soziale Aspekte geprüfte, neue Lieferanten  
Die berichtende Organisation muss folgende Informationen offenlegen:*

*a. Prozentsatz der neuen Lieferanten, die anhand von sozialen Kriterien bewertet wurden.*

Die WERTGARANTIE Group ist ausschließlich auf dem europäischen Markt tätig, auch der Einkauf von Dienstleistungen und Produkten für den Geschäftsbetrieb erfolgt ausschließlich über Anbieter auf dem europäischen Markt. Die „Leitlinie zur Auswahl von Lieferanten und Dienstleistern“ wird im Jahr 2019 auf alle Bereiche angepasst und dient der Bewertung von Lieferanten auch im Hinblick auf soziale Kriterien.

*Leistungsindikator GRI SRS-414-2: Soziale Auswirkungen in der Lieferkette  
Die berichtende Organisation muss folgende Informationen offenlegen:*

*a. Zahl der Lieferanten, die auf soziale Auswirkungen überprüft wurden.*

*b. Zahl der Lieferanten, bei denen erhebliche tatsächliche und potenzielle negative soziale Auswirkungen ermittelt wurden.*

*c. Erhebliche tatsächliche und potenzielle negative soziale Auswirkungen, die in der Lieferkette ermittelt wurden.*

*d. Prozentsatz der Lieferanten, bei denen erhebliche tatsächliche und potenzielle negative soziale Auswirkungen erkannt und infolge der Bewertung Verbesserungen vereinbart wurden.*

*e. Prozentsatz der Lieferanten, bei denen erhebliche tatsächliche und potenzielle negative soziale Auswirkungen erkannt wurden und infolgedessen die Geschäftsbeziehung beendet wurde, sowie Gründe für diese Entscheidung.*

Zukünftig wird die „Leitlinie zur Auswahl von Lieferanten und Dienstleistern“ im gesamten Unternehmen Anwendung finden, um eine Lieferantenbewertung hinsichtlich sozialer Aspekte vornehmen zu können.

Derzeit kann noch keine Prozentangabe zu geprüften Lieferanten gemacht werden.

## Kriterium 18 zu SOZIALES/GEMEINWESEN

### 18. Gemeinwesen

*Das Unternehmen legt offen, wie es zum Gemeinwesen in den Regionen beiträgt, in denen es wesentliche Geschäftstätigkeiten ausübt.*

Neben den Handlungsfeldern bei der WERTGARANTIE Group, in denen Auswirkungen der Geschäftstätigkeit auf Umwelt und Gesellschaft auftreten können, leistet die WERTGARANTIE Group über das Versicherungsgeschäft hinaus einen Beitrag für das Wohl der Gesellschaft.

Die WERTGARANTIE Group ist vor allem in Hannover ein großer Arbeitgeber, der Arbeitsplätze bietet, Sozialleistungen tätigt und selbstverständlich Gewerbesteuern zahlt. Sonderleistungen für die Beschäftigten fördern zudem die Entwicklung in der Region Hannover (z.B. den öffentlichen Nahverkehr durch das Jobticket, die ansässige Gastronomie durch Restaurantgutscheine oder auch Anbieter von Gesundheitsleistungen).

Der respektvolle Umgang miteinander wird hervorgehoben. Toleranz und Anerkennung für Leistung und Engagement sind wichtig und prägen das tägliche Handeln. Das wurde vom Vorstand auch in den WERTGARANTIE-Leitgedanken explizit festgehalten. Dazu gehört auch, dass die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der WERTGARANTIE Group Anträge auf Freistellungen für freiwilliges, soziales Engagement stellen können, welche individuell geprüft und entschieden werden. Eine standardisierte Regelung existiert hierzu nicht.

Die WERTGARANTIE Group engagiert sich ferner in drei Bereichen:

#### **Internationales soziales Engagement**

Die WERTGARANTIE Group übernimmt Verantwortung durch die finanzielle Unterstützung von Projekten von und mit anerkannten Organisationen wie World Vision, Plan International (Patenschaften), Deutsche Stiftung Weltbevölkerung (Fit for Future, Hardware for Future, Youth to Youth) und Opportunity International (Mikrokredite, Micro-Schools). Alle Projekte verfolgen das Ziel, Menschen ein eigenständiges, selbstbestimmtes und unabhängiges Leben zu ermöglichen.

#### **Humanitäre Hilfe im Katastrophenfall**

Die WERTGARANTIE Group unterstützt Einzelprojekte bei akuten Katastrophenlagen oder konkreten Hilfsprojekten, bspw. Seebeben Südasien (2005), Flutopfer Pakistan (2010), HAZ-Weihnachtshilfe (2015), Integration und sportliche Teilhabe für Flüchtlinge (2016).

#### **Hilfe vor Ort und deutschlandweit**

Die WERTGARANTIE Group unterstützt die Stiftung Regenbogenfahrt und AKTIONfahRRAD.

Auch engagiert sich die WERTGARANTIE Group zugunsten von lokalen Kinder- und Jugendheimen (Erlös von Versteigerungen) sowie der Mitarbeiteraktion „Wunschbaum“, bei der die Beschäftigten die Weihnachtswünsche von zahlreichen in sozialen Einrichtungen lebenden Kindern und Jugendlichen verwirklichen. Die Wunschbaumaktion wird vom Personalbereich koordiniert.

Ziel im Bereich Sponsoring ist es, die bisherige Diversifizierung beizubehalten. Zweck und Höhe des Sponsorings wird jährlich einer Prüfung durch Unternehmensleitung und den zuständigen Bereichen unterzogen.

Weiterhin ist die WERTGARANTIE Group Mitglied im „Verein zur Förderung der Versicherungswissenschaften an der Universität Hannover e.V.“ und im „Center of Excellence – Hannover“ sowie im „House of Insurance“. Hier engagiert sich die WERTGARANTIE Group u.a. finanziell, um qualifizierten Nachwuchs für die Versicherungswirtschaft in Hannover zu fördern und zu rekrutieren.

Das gesellschaftliche Engagement folgt dabei der Überzeugung, dass Unternehmen auch über ihr eigentliches Geschäft hinaus gesellschaftliche Verantwortung tragen. Mögliche Risiken für das Gemeinwesen bestehen im Verlust von Arbeitsplätzen und der Einstellung der Spendentätigkeit.

Die WERTGARANTIE Group verfolgt die Strategie eines nachhaltigen Wachstums. Vor diesem Hintergrund soll auch das gesellschaftliche Engagement fortgeführt werden. Kennzahlen dazu werden jährlich im Zuge der Nachhaltigkeitsberichterstattung veröffentlicht.

## Leistungsindikatoren zu Kriterium 18

*Leistungsindikator GRI SRS-201-1: Unmittelbar erzeugter und ausgeschütteter wirtschaftlicher Wert*

*Die berichtende Organisation muss folgende Informationen offenlegen:*

*a. den zeitanteilig abgegrenzten, unmittelbar erzeugten und ausgeschütteten wirtschaftlichen Wert, einschließlich der grundlegenden Komponenten der globalen Tätigkeiten der Organisation, wie nachfolgend aufgeführt. Werden Daten als Einnahmen-Ausgaben-Rechnung dargestellt, muss zusätzlich zur Offenlegung folgender grundlegender Komponenten auch die Begründung für diese Entscheidung offengelegt werden:*

*i. unmittelbar erzeugter wirtschaftlicher Wert: Erlöse;*

*ii. ausgeschütteter wirtschaftlicher Wert: Betriebskosten, Löhne und Leistungen für Angestellte, Zahlungen an Kapitalgeber, nach Ländern aufgeschlüsselte Zahlungen an den Staat und Investitionen auf kommunaler Ebene;*

*iii. beibehaltener wirtschaftlicher Wert: „unmittelbar erzeugter wirtschaftlicher Wert“ abzüglich des „ausgeschütteten wirtschaftlichen Werts“.*

*b. Der erzeugte und ausgeschüttete wirtschaftliche Wert muss getrennt auf nationaler, regionaler oder Marktebene angegeben werden, wo dies von Bedeutung ist, und es müssen die Kriterien, die für die Bestimmung der Bedeutsamkeit angewandt wurden, genannt werden.*

#### **Direkt erwirtschafteter Wert 2018**

Bilanzsumme:	219.626 TEUR
Aufwendungen für Steuern:	7.288 TEUR
Aufwendungen für Personal:	43.275 TEUR
Aufwendungen für Versicherungsfälle:	166.831 TEUR

#### **Verteilter wirtschaftlicher Wert 2018**

Spenden/Engagement:	38 TEUR
---------------------	---------

#### **Kriterien 19–20 zu COMPLIANCE**

### **19. Politische Einflussnahme**

*Alle wesentlichen Eingaben bei Gesetzgebungsverfahren, alle Einträge in Lobbylisten, alle wesentlichen Zahlungen von Mitgliedsbeiträgen, alle Zuwendungen an Regierungen sowie alle Spenden an Parteien und Politiker sollen nach Ländern differenziert offengelegt werden.*

Die WERTGARANTIE Group ist Mitglied im GDV (Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft e. V.) und beim Arbeitgeberverband Hannover. Diese Verbände vertreten die Interessen ihrer Mitgliedsunternehmen u.a. auch gegenüber der Politik. Weiterhin ist die WERTGARANTIE Group Mitglied im „Verein zur Förderung der Versicherungswissenschaften an der Universität Hannover e.V.“ und im „Center of Excellence – Hannover“ sowie im „House of Insurance“.

Bei politischen Vereinigungen unterhält die WERTGARANTIE Group keine Mitgliedschaften oder Spendentätigkeiten, auch wird kein politischer Einfluss genommen oder Engagement bei aktuellen Gesetzgebungsverfahren getätigt. Es bestehen folglich auch keine Risiken aus der Geschäftstätigkeit der WERTGARANTIE Group durch politische Einflussnahme.

Für die WERTGARANTIE Group waren im Berichtsjahr die folgenden Gesetzgebungsverfahren von Relevanz:

- Umsetzungsgesetz zur Versicherungsvertriebsrichtlinie (IDD Deutschland/EU)
- Neues Bundesdatenschutzgesetz zur Umsetzung der Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) – Inkrafttreten am 25.5.2018
- Änderung des Umwandlungsgesetzes
- Regierungsentwurf zum Schutz von Geschäftsgeheimnissen
- Verordnung über die Versicherungsvermittlung (VersVermV)
- Entwurf eines Gesetzes zur Einführung einer zivilprozessualen Musterfeststellungsklage

#### Verlautbarungen der BaFin

- BaFin: Merkblätter zur fachlichen Eignung und Zuverlässigkeit
- Rundschreiben 11/2018 vom 17.07.2018 zur Zusammenarbeit mit Versicherungsvermittlern sowie zum Risikomanagement im Vertrieb
- Rundschreiben 10/2018: Versicherungsaufsichtliche Anforderungen an die IT (VAIT)
- BaFin: Auslegungs- und Anwendungshinweise betreffend Geldwäsche vom 15.3.2018

Für den Bereich Governance/Compliance besteht ein eigenes Konzept (vgl. Kriterium 20).

## Leistungsindikatoren zu Kriterium 19

*Leistungsindikator GRI SRS-415-1: Parteispenden*

*Die berichtende Organisation muss folgende Informationen offenlegen:*

*a. Monetären Gesamtwert der Parteispenden in Form von finanziellen Beiträgen und Sachzuwendungen, die direkt oder indirekt von der Organisation geleistet wurden, nach Land und Empfänger/Begünstigtem.*

*b. Gegebenenfalls wie der monetäre Wert von Sachzuwendungen geschätzt wurde.*

Es werden keine politischen Spenden durch die WERTGARANTIE Group getätigt.

## 20. Gesetzes- und richtlinienkonformes Verhalten

*Das Unternehmen legt offen, welche Maßnahmen, Standards, Systeme und Prozesse zur Vermeidung von rechtswidrigem Verhalten und insbesondere von Korruption existieren, wie sie geprüft werden, welche Ergebnisse hierzu vorliegen und wo Risiken liegen. Es stellt dar, wie Korruption und andere Gesetzesverstöße im Unternehmen verhindert, aufgedeckt und sanktioniert werden.*

Die WERTGARANTIE Group toleriert keinerlei Form von Korruption oder Bestechung. Dies wurde vom Vorstand explizit in den Verhaltensgrundsätzen festgeschrieben. Auch in der

Arbeitsordnung sind Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der WERTGARANTIE Group angehalten, sich in ihrem Arbeitsumfeld redlich und fair, mit Anstand und Integrität zu verhalten und jeden Konflikt zwischen privaten und geschäftlichen Interessen zu vermeiden.

Bei der WERTGARANTIE Group gilt das Vier-Augen-Prinzip. Alle wesentlichen Entscheidungen des Unternehmens werden unter Anwendung des Vier-Augen-Prinzips getroffen. Dies bedeutet, dass mindestens zwei Personen an der Entscheidungsfindung beteiligt sind. Dies gilt nicht nur auf Vorstandsebene, sondern für alle Fälle, in denen tatsächliche Entscheidungen der WERTGARANTIE Group getroffen werden.

Alle Verhaltensgrundsätze sind im Compliance-Handbuch niedergelegt und gelten verbindlich für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Das Compliance Handbuch gehört zum Governance-System der WERTGARANTIE Group. Dieses umfasst die vier Schlüsselfunktionen Risikomanagement, Versicherungsmathematische Funktion, Interne Revision und Compliance. Die Compliance Verantwortung ist als zentrale Leitungsaufgabe originär bei der Geschäftsleitung angesiedelt. Die Geschäftsleitung stellt sicher, dass die Inhalte der Leitlinien allen relevanten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern gegenüber bekannt gemacht werden. Im Bedarfsfall werden Schulungen organisiert, die die Umsetzung der sich aus den jeweiligen Leitlinien ergebenden Vorgaben durch die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter fördern. Operativ ausübender Inhaber der Compliance Funktion ist der Compliance Beauftragte.

Die inhaltliche Überprüfung und ggf. Anpassung der Governance-Leitlinien findet einmal jährlich bzw. bei Bedarf durch den jeweiligen Inhaber der Schlüsselfunktion statt. Der jeweilige Vorstand trägt dafür Sorge, dass das Governance-System einschließlich der vorliegenden Leitlinien einer regelmäßigen Überprüfung unterzogen wird. Diese Überprüfung umfasst alle Elemente des Governance-Systems. Bei der Überprüfung wird u.a. der Aspekt „Auftreten der Gefahr von Interessenskonflikten“ berücksichtigt. Das Ergebnis der Wesentlichkeitsanalyse verifiziert einmal mehr den hohen Stellenwert rechtskonformen Handelns bei der WERTGARANTIE Group: Das Handlungsfeld „Risikobewertung und Verhaltenskodex“ wurde als wesentlicher Nachhaltigkeitsaspekt für die WERTGARANTIE Group eingestuft.

Die WERTGARANTIE Group ist ein Versicherungsdienstleister und nimmt als solcher auch am Wirtschaftsleben teil. Gerade im Rahmen der Leistungsbearbeitung können dadurch Risiken entstehen, in dem die Versicherungsunternehmen der WERTGARANTIE Group in Streitverfahren (Rechtsstreite, Beschwerden) einbezogen werden. Aber auch darüber hinaus ist es möglich, dass Einzelgesellschaften bei unterschiedlicher Auslegung von Verträgen oder in Haftungsszenarien in den rechtlichen Diskurs gehen. Dies führte jedoch bisher nicht zu bestätigten Verstößen im sozialen und wirtschaftlichen Bereich.

Compliance und das übergeordnete Governance-System dienen somit der Risikoprävention. Die Compliance-Richtlinien der WERTGARANTIE Group, die von der Unternehmensführung freigegeben sind und konzernweit gültig sind, beinhalten umfangreiche Ausführungen zur Korruptionsvermeidung. Darin sind auch Strategien und Maßnahmen zur Prävention festgelegt. Zuständig für den gesamten Bereich ist die Bereichsleitung Recht & Compliance.

## Leistungsindikatoren zu Kriterium 20

*Leistungsindikator GRI SRS-205-1: Auf Korruptionsrisiken geprüfte Betriebsstätten  
Die berichtende Organisation muss folgende Informationen offenlegen:*

- a. Gesamtzahl und Prozentsatz der Betriebsstätten, die auf Korruptionsrisiken geprüft wurden.*
- b. Erhebliche Korruptionsrisiken, die im Rahmen der Risikobewertung ermittelt wurden.*

Für alle Standorte (100%) gilt die Compliance-Richtlinie im Rahmen des Governance Systems (siehe hierzu Kriterium 20).

*Leistungsindikator GRI SRS-205-3: Korruptionsvorfälle  
Die berichtende Organisation muss über folgende Informationen berichten:*

- a. Gesamtzahl und Art der bestätigten Korruptionsvorfälle.*
- b. Gesamtzahl der bestätigten Vorfälle, in denen Angestellte aufgrund von Korruption entlassen oder abgemahnt wurden.*
- c. Gesamtzahl der bestätigten Vorfälle, in denen Verträge mit Geschäftspartnern aufgrund von Verstößen im Zusammenhang mit Korruption gekündigt oder nicht verlängert wurden.*
- d. Öffentliche rechtliche Verfahren im Zusammenhang mit Korruption, die im Berichtszeitraum gegen die Organisation oder deren Angestellte eingeleitet wurden, sowie die Ergebnisse dieser Verfahren.*

Im Berichtsjahr liegen keine Korruptionsfälle oder Verfahren in diesem Zusammenhang vor.

*Leistungsindikator GRI SRS-419-1: Nichteinhaltung von Gesetzen und Vorschriften  
Die berichtende Organisation muss folgende Informationen offenlegen:*

*a. Erhebliche Bußgelder und nicht-monetäre Sanktionen aufgrund von Nichteinhaltung von Gesetzen und/oder Vorschriften im sozialen und wirtschaftlichen Bereich, und zwar:*

*i. Gesamtgeldwert erheblicher Bußgelder;*

*ii. Gesamtanzahl nicht-monetärer Sanktionen;*

*iii. Fälle, die im Rahmen von Streitbeilegungsverfahren vorgebracht wurden.*

*b. Wenn die Organisation keinen Fall von Nichteinhaltung der Gesetze und/oder Vorschriften ermittelt hat, reicht eine kurze Erklärung über diese Tatsache aus.*

*c. Der Kontext, in dem erhebliche Bußgelder und nicht-monetäre Sanktionen auferlegt wurden.*

Im Berichtsjahr gibt es keine erheblichen Bußgelder oder monetäre Strafen infolge der Nichteinhaltung von Gesetzen und Vorschriften.