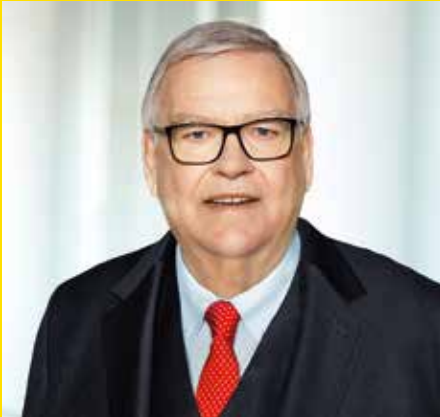


Nachhaltigkeitsbericht 2022

**„ZUGANG ZUM
RECHT FÜR
ALLE IST EIN
GRUNDLEGENDE
SOZIALER
GEDANKE.“**

- Dr. Dr. h. c. Paul-Otto Faßbender -





Liebe Leserin, lieber Leser,

mein Großvater Heinrich Faßbender konnte nicht wissen, welche Bedeutung Nachhaltigkeit für uns heute hat. Das Wort ist schließlich erst seit der Rio-Konferenz über Umwelt und Entwicklung vor gut 30 Jahren in aller Munde. Sicher ist aber, dass er sich die Idee verantwortungsvollen Handelns zu eigen machte: 1935 gründete er die ARAG Rechtsschutzversicherung mit dem Ziel, allen Menschen Chancengleichheit vor dem Gesetz zu ermöglichen, unabhängig von ihrer finanziellen Situation.

Ein visionäres Geschäftsmodell und eine Haltung, die heute so aktuell ist wie vor fast 90 Jahren. Um das zu belegen, genügt ein Blick auf die Sustainable Development Goals (SDGs) der Vereinten Nationen. Dort findet sich der Unternehmenszweck der ARAG im SDG 16 wieder: Das Ziel fordert Rechtsstaatlichkeit und Zugang zum Recht für alle Menschen. Auch als international erfolgreiches Familienunternehmen ist die ARAG in ihrem Kern nachhaltig. Sie hat das Wohl der Enkelgeneration im Blick. Und doch genügt es nicht mehr, dass Nachhaltigkeit Teil der ARAG DNA ist. Vor dem Hintergrund neuer regulatorischer Anforderungen und der wachsenden Ansprüche an Transparenz und Effizienz haben wir das Thema neu durchdacht und erstmals eine konzernweit verbindliche ARAG Nachhaltigkeitsstrategie entwickelt. Grundlage ist unsere Gründungsidee, mit der wir uns am Markt deutlich abheben. Eine wichtige Rolle spielten beim demokratischen Entwicklungsprozess der Strategie auch die überarbeiteten Unternehmensgrundsätze, die ARAG Essentials.

Die neue Nachhaltigkeitsstrategie konkretisiert und ergänzt die Nachhaltigkeitsziele der Konzernstrategie und schafft Orientierung. Sie legt fest, was der Konzern in den drei Themenfeldern Umwelt, Soziales und Governance (ESG) leisten will, um nachhaltig zu sein. Dabei schreiben wir das „S“ in ESG besonders groß. Das liegt in der Natur unseres Unternehmens: Zugang zum Recht für alle ist ein grundlegend sozialer Gedanke. Wir greifen ihn aktuell im ARAG Day auf, an dem wir an allen Standorten weltweit bedürftigen Personen eine kostenfreie Rechtsberatung zu bestimmten Themen anbieten.

Die Kernwerte Integrität, Wertschätzung und Verantwortung sind tief im ARAG Konzern verankert und bestimmen unser Verhältnis zu Kundinnen und Kunden sowie zu Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern. Als familienfreundliches, internationales und weltoffenes Unternehmen stehen wir für Chancengerechtigkeit und fördern Diversität und Gleichberechtigung.

Die neue ARAG Nachhaltigkeitsstrategie beschreibt unsere Verantwortung und unseren Anspruch, um einen wesentlichen Beitrag zur nachhaltigen Transformation zu leisten. Sie ist kein Endpunkt, sondern ein neuer Anfang.

Ich wünsche Ihnen eine interessante Lektüre, Ihr

Dr. Dr. h. c. Paul-Otto Faßbender

Inhalt

Erfolgreich durch Nachhaltigkeit und Vielfalt – Interview mit Dr. Shiva Meyer	4
.....	
Gesonderter zusammengefasster nichtfinanzieller Bericht	8
Prüfungsvermerk des unabhängigen Wirtschaftsprüfers	36
.....	
Bericht nach den GRI-Standards	40
GRI-Index	108
.....	
Informationen und Impressum	113
.....	

ERFOLGREICH DURCH NACHHALTIGKEIT UND VIELFALT

INTERVIEW

Als erste Frau in der Geschichte der ARAG ist Dr. Shiva Meyer im Vorstand der ARAG. Im Interview verrät die Psychologin und Wirtschaftswissenschaftlerin, was sie antreibt und was sie verändern möchte.



KATHRIN KÖHLER



THILO SCHMÜLGEN

Sie haben 2020 bei der ARAG angefangen und sind rasch die Karriereleiter hinaufgestiegen. War das so geplant?

DR. SHIVA MEYER Als ich mit der ARAG ins Gespräch kam und meine neue Stelle antrat, hatte ich nur die Funktion der Leiterin Human Resources Konzern im Blick. Für mich war die inhaltliche Herausforderung entscheidend.

Welche Herausforderung war das?

DR. SHIVA MEYER Die Personalarbeit eines globalen Versicherungskonzerns in Familienbesitz internationaler auszurichten. Ein halbes Jahr später zeichnete sich ab, dass in Verbindung mit der Personalfunktion und mir auch mehr Verantwortung geplant war. Daher hatte ich bis Juli 2021 ein halbes Jahr Zeit, um mich persönlich und

fachlich auf die zusätzliche Funktion als Vorstandsmitglied der ARAG Krankenversicherung vorzubereiten.

Was hat Sie bestärkt?

DR. SHIVA MEYER Bereits während der Bewerbungsphase ist mir aufgefallen, wie gewissenhaft und langfristig die ARAG ihre Personalplanung betreibt und Personalentscheidungen intern trifft – das ist sicher ein Erfolgsfaktor der ARAG und in meinen Augen auch eine Eigenschaft, die Familienunternehmen auszeichnet.

Wie ist die derzeitige Vorstandsstruktur bei der ARAG mit Blick auf den Frauenanteil und den Migrationshintergrund?

DR. SHIVA MEYER Der ARAG Konzern hat insgesamt 17 Vorstandsfunktionen in vier

deutschen Gesellschaften. Mich eingeschlossen, sind wir drei, die auf Vorstandsebene einen Migrationshintergrund haben. Tatsächlich war ich im Juli 2021 auch die erste Frau mit einer Vorstandsfunktion. Seit April 2023 sind zwei weitere Frauen im Vorstand hinzugekommen: Eine Kollegin im Vorstand der ARAG Krankenversicherungs-AG und eine im Vorstand der ARAG Allgemeine und Interlloyd.

Könnten Sie erläutern, wie sich dieser Anteil international darstellt?

DR. SHIVA MEYER In unseren internationalen Niederlassungen und Gesellschaften sind bereits seit einigen Jahren mehr als ein Drittel der Führungspositionen mit Frauen besetzt. In Deutschland haben wir einen Frauenanteil von 32,2 Prozent auf der ersten Ebene unterhalb des Vorstands und auch



Top-Managementpositionen in markt- und kundennahen Funktionen wie Vertrieb, Produktentwicklung und Kunden-Service sind mit hervorragenden internen Kandidatinnen besetzt – eine Entwicklung, die wir in den kommenden Jahren konsequent fortsetzen werden.

Was motivierte Sie bisher auf Ihrem Karriereweg?

DR. SHIVA MEYER In den ersten fünf Jahren nach meinem Berufseinstieg hatte mich der Karriereeifer gepackt, als es nach den ersten großen Projekten plötzlich steil bergauf ging. In den folgenden fünf Jahren trat eher die inhaltliche Motivation in den Vordergrund, als ich immer mehr Einblick in die „Mechanik“ einer ganzen Organisation bekam – da bekommt man Respekt davor, was man alles noch verstehen muss, um mit

seinen Themen richtig Einfluss nehmen zu können. In den letzten Jahren hat mich die Position an der Spitze wieder gereizt, aber aus einer anderen Perspektive als zu Beginn meiner Karriere. Ich habe einfach gemerkt, dass der Mehrwert meiner Arbeit viel größer ist, wenn ich den HR-Beitrag direkt mit den unternehmerischen Fragen verknüpfen kann.

Wie hat sich der Alltag als Vorständin verändert?

DR. SHIVA MEYER De facto ist die Arbeit in einem Gremium mit Vorstandskollegen die wesentliche Veränderung. Das Jahr ist getaktet mit Vorstandssitzungen, Aufsichtsratssitzungen und weiteren Gremien des Ressorts, für das ich verantwortlich bin. Entscheidungen trifft man noch weniger als früher allein, die unternehmerische Verantwortung trägt man schließlich gemeinsam.



Dr. Shiva Meyer

Die Diplom-Psychologin und promovierte Wirtschaftswissenschaftlerin wurde 1983 geboren. Ihre berufliche Karriere startete sie 2007 im Haniel-Konzern. 2012 wechselte sie zu Thyssenkrupp, wo sie zunächst in der Konzernzentrale für die obere Führungskräfteentwicklung zuständig war, bevor sie die Personalleitung für das Europageschäft der Aufzugssparte übernahm. 2018 wurde sie als Senior Vice President Human Resources beim Energieunternehmen Uniper tätig. Seit Juli 2020 war sie Leiterin der Hauptabteilung Human Resources Konzern bei der ARAG SE. Von Oktober 2020 bis Juni 2021 war sie zusätzlich Generalbevollmächtigte der ARAG Krankenversicherungs-AG, München, und anschließend von Juli 2021 bis zum 1. April 2023 Mitglied des Vorstands der ARAG Krankenversicherungs-AG für das Ressort Personal- und Sozialwesen, Revision, Datenschutz. Der Aufsichtsrat der ARAG SE hat Dr. Shiva Meyer mit Wirkung zum 2. April 2023 in den Vorstand der ARAG SE berufen. Sie übernimmt das Vorstandsressort Konzern Human Resources/Group Internal Audit.

„Die ARAG hat als Arbeitgeber enorm viel zu bieten. Ich selbst habe als Neustarterin vor knapp drei Jahren schnell gespürt, was es mit dem ‚gelben Blut‘ auf sich hat.“

Dr. Shiva Meyer | *Vorständin der ARAG SE*

Mit der Bestellung in den Vorstand sind zu Ihren bisherigen Aufgaben weitere hinzugekommen. Wie schaffen Sie es, für alles Zeit zu finden?

DR. SHIVA MEYER Tatsächlich haben wir uns zeitgleich mit meiner Bestellung in den Vorstand der ARAG Krankenversicherung zum Juli 2021 auch als Personalbereich neu aufgestellt. Alles das lässt sich nicht allein stemmen. Damit unsere zahlreichen Projekte gelingen, braucht man ein schlagkräftiges Team. Glücklicherweise habe ich das auch in meiner neuen Funktion als Konzernvorständin Human Resources/Group Internal Audit. Natürlich habe ich mich aber auch für die Rolle neu sortieren und kalibrieren müssen, um weiterhin viel zu bewegen und dabei glücklich und in Balance zu sein.

Welche Ziele haben Sie sich für die nächsten Monate und Jahre gesteckt?

DR. SHIVA MEYER Die ARAG hat als Arbeitgeber enorm viel zu bieten. Ich selbst habe als Neustarterin vor knapp drei Jahren schnell gespürt, was es mit dem „gelben Blut“ auf sich hat und wie die hohe Dauer der

Betriebszugehörigkeit zustande kommt. Der „soziale Klebstoff“, der uns als ARAG Familie zusammenschweißt ist das eine – das andere sind die spannenden inhaltlichen Herausforderungen eines unabhängigen Mittelständlers, wo man schnell seine Wirksamkeit entfalten und anpacken kann. Diesen Kern unserer Arbeitgebermarke müssen wir noch stärker bekannt machen und im Talentmarkt verankern. Dazu gehört auch, dass wir noch weitere Potenziale im Recruiting heben, damit die Kandidatenerfahrung ab dem ersten Kontaktpunkt auch hält, was die Arbeitgebermarke verspricht.

Weitere wesentliche Ziele sind die Vielfalt unserer Belegschaft und der faire Zugang zu Entwicklungsmöglichkeiten. Als Rechtsschutzversicherer ist es schließlich unsere Verantwortung, das Versprechen für Chancengerechtigkeit genauso konsequent nach innen zu leben. Darüber hinaus gilt es, den Generationenwechsel national wie international zu gestalten und erfolgskritische Zukunftskompetenzen aufzubauen. Wenn die pandemischen und geopolitischen Ein-schläge der letzten Jahre uns eines gelehrt haben, dann dass wir resilient und wandlungsfähig sein müssen. Wir brauchen also

Einstellungen und Fähigkeiten, um den sich ständig verändernden Anforderungen zu begegnen. Dazu gehören digitale Neugier, Innovationsfreude und Lernagilität.

Was verstehen Sie unter nachhaltiger Mitarbeiterführung?

DR. SHIVA MEYER Als Familienunternehmen leben wir Nachhaltigkeit von Anfang an: Seit ihrer Gründung 1935 denkt die ARAG in Generationen, handelt mit Um- und Weitsicht, vertraut und baut auf die Stärke und den Erfolg ihrer Mitarbeiter. Unsere neuen, zukunftsweisenden Führungsprinzipien, die „Leadership Essentials“, geben zudem gerade in einer heute komplexen Unternehmenswelt, die von vielen Mitarbeitern als immer schneller und fordernder empfunden wird, Unterstützung und Orientierung. Die drei Kernprinzipien „Know your family“, „Make your family grow“ und „Make your family win“ heben die wichtigsten Aspekte der Führung und Zusammenarbeit in unserer ARAG Familie explizit hervor: Zentral ist das einzigartige, von Vertrauen und Respekt geprägte Miteinander, als Führungskraft Innovation und Vielfalt zu stärken und als inspirierendes Vorbild für Veränderung zu dienen. Im Vordergrund von nachhaltiger und zugleich moderner Führung auf dieser Basis stehen für mich starke, eigenverantwortliche Teams mit hohem Zusammenhalt und gemeinsam getragenen Zielen. Als Führungskraft ist es zentral, sich um diese Teams zu kümmern, Potenziale zu erkennen, Stärken zu fördern und insgesamt ein motivierendes und produktives Zusammenspiel zu unterstützen. Eine Führungskraft muss als Mensch präsent sein und die Verantwortung übernehmen, eine Transformation zu gestalten.

Ist das ein Wettbewerbsvorteil für die Unternehmen?

DR. SHIVA MEYER Sicher. Führung ist ein wesentlicher Faktor für den Unternehmenserfolg. Das gilt besonders im heute hart umkämpften Talentmarkt. Studien belegen den durchweg häufigsten Kündigungsgrund: Menschen verlassen nicht das Unternehmen, sie verlassen ihren Vorgesetzten! Neben einer modernen und nachhaltigen Führung sind moderne Rahmenbedingungen entscheidend, um Mitarbeiter für ein Unternehmen zu gewinnen und zu halten. Ich meine beispielsweise attraktive Arbeitszeit- und Arbeitsortmodelle. Insgesamt zahlen viele dieser sogenannten „People-Themen“ direkt auf die Strategieziele unseres Konzerns ein – insbesondere auf die Ziele „Enabling Growth“ und „Winning Spirit“.

Aber ist das nicht selbstverständlich?

DR. SHIVA MEYER Die Rahmenbedingungen für Führung und Zusammenarbeit haben sich bei der ARAG in den vergangenen Jahren stark verändert. New Work hat – bedingt und beschleunigt durch das Smart Insurer Programm und die COVID-19-Pandemie – neue Formen des Arbeitens und damit auch des hybriden Führens hervorgebracht. Die ARAG Leadership Essentials tragen diesen Veränderungen Rechnung und geben ihnen einen verlässlichen Gestaltungsrahmen. Prägend für unsere (Zusammen-) Arbeit ist unser Modell „Hybrid Work“, das unseren Mitarbeitern ermöglicht, flexibel von zu Hause aus oder im Büro zu arbeiten. Konkret unterstützt die ARAG dies durch die Betriebsvereinbarung zur mobilen Arbeit. Doch wie können wir als Führungskräfte unseren Mitarbeitern in einer hybriden

Arbeitsumgebung helfen? Essenziell für eine positive Arbeitsleistung und das Wohlbefinden unserer Mitarbeiter ist ein gesundes, sicheres Arbeitsumfeld. Daher achten wir darauf, unsere Mitarbeiter mit entsprechenden Ressourcen und Unterstützungsleistungen auszustatten, beispielsweise über die Angebote im Rahmen von ARAGcare. Um den Erfolg unserer Maßnahmen messen zu können, greifen wir auf Daten zur Zufriedenheit unserer Mitarbeiter zurück. Sie erlauben uns, Rückschlüsse auf ihre Bedürfnisse und Anliegen zu ziehen. Dieses Modell umfasst Zufriedenheit und Leistungsbereitschaft und steht in direktem Zusammenhang mit unseren Konzernzielen.

Vielen Dank für das Gespräch

SUSTAINABLE LEADERSHIP IST KEINE MODEERSCHENUNG

Nachhaltig handelnde Führungskräfte wissen, wie Unternehmen von Sustainable Leadership profitieren.

Bei der Mitarbeiterführung ist derzeit immer häufiger von „Sustainable Leadership“ die Rede. Doch was bedeutet das eigentlich? Eine Definition lautet: Nachhaltige Führungskräfte blicken über den unmittelbaren, kurzfristigen Nutzen hinaus und sehen die Rolle ihrer Organisation in einem größeren Kontext. Nachhaltige Führung bedeutet zudem eine Umkehr im Mindset von Führungskräften. Ein Beispiel: Früher glaubte man, dass Mitarbeiter vor allem durch Geld zu Leistung motiviert werden. Diese Theorie wird zunehmend abgelöst: Es zeigt sich, dass alle Mitarbeiter grundsätzlich Freude an Leistung haben, wenn die übergeordneten Ziele als sinnvoll erachtet werden. Zur Leistung tragen also nicht allein finanzielle Anreize bei, vor allem spielt die Wertschätzung des Beitrags eine Rolle und dass dieser vom Mitarbeiter selbst auch als wertvoll wahrgenommen wird. Dr. Shiva Meyer: „Ich meine, nachhaltiges Führen basiert auf selbständigen, handlungsfähigen Mitarbeitenden. Es orientiert sich an der Zukunft, an den Unternehmenszielen,

und entwickelt Menschen und deren Potenziale. Die neuen Führungsprinzipien der ARAG, die ARAG Leadership Essentials, bringen auf den Punkt, wie wir bei der ARAG führen und zusammenarbeiten wollen. Dabei dreht sich alles um die drei Kernprinzipien ‚Know your family‘, ‚Make your family grow‘ und ‚Make your family win‘. Die ARAG Leadership Essentials geben den Führungskräften moderne Führungsprinzipien an die Hand, mit denen sie die bekannten grundlegenden Werte, die ARAG Essentials, direkt in Führungshandeln umsetzen können. Aktuell werden die ARAG Leadership Essentials weiter in den Arbeitsalltag integriert: Zum Beispiel in die neue Führungskräfte- und Potenzialentwicklung, in die Auswahl und das Onboarding neuer Mitarbeiter und bei Besetzungsentscheidungen. Entscheidend sind aber vor allem unsere Führungskräfte selbst: Nur sie können die einzigartige, von Vertrauen, Respekt und Leistungswillen geprägte Unternehmenskultur der ARAG Familie weiter mit Leben füllen, inspirierende Vorbilder in Zeiten von Veränderung sein und Innovation, Vielfalt und Entwicklung fördern. Und damit auch in Zukunft die ARAG Konzernfamilie unabhängig und erfolgreich durch anspruchsvolle Zeiten lenken.“

Gesonderter zusammengefasster nichtfinanzieller Bericht

Erfüllung des CSR-Richtlinie-Umsetzungsgesetzes

Zur Erfüllung der Anforderungen der EU-CSR-Richtlinie (2014/95/EU) und des im April 2017 in Kraft getretenen CSR-Richtlinie-Umsetzungsgesetzes erstellt die ARAG Holding SE den vorliegenden zusammengefassten gesonderten nichtfinanziellen Bericht nach §§ 341a Abs. 1a i. V. m. 289b Abs. 3 und 341j Abs. 4 i. V. m. 315b Abs. 3 und 315c i. V. m. 289c bis 289e Handelsgesetzbuch (HGB). Der Bericht gilt sowohl für den ARAG Konzern als auch für die ARAG Holding SE (im Folgenden: ARAG). Die nichtfinanziellen Angaben beziehen sich auf den Berichtszeitraum vom 1. Januar bis 31. Dezember 2022. Gegenstand des Berichts sind alle Tochterunternehmen, die im Konzernabschluss voll konsolidiert sind. Abweichungen wurden entsprechend gekennzeichnet.

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

Regulatorische Offenlegungspflicht gemäß Artikel 8 EU-Taxonomie-Verordnung

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

Artikel 8 der EU-Taxonomie-Verordnung sieht vor, dass Unternehmen, die in den Anwendungsbereich der EU-Taxonomie-Verordnung fallen und verpflichtet sind, eine nichtfinanzielle Erklärung zu veröffentlichen, Informationen darüber offenlegen müssen, wie und in welchem Umfang ihre wirtschaftlichen Tätigkeiten mit den in der EU-Verordnung als ökologisch nachhaltig bezeichneten Wirtschaftstätigkeiten assoziiert sind. Für Versicherungsunternehmen umfasst dies sowohl Informationen bezogen auf die Investitionstätigkeiten als auch die Tätigkeiten im Rahmen der Zeichnung von Risiken. Für die Erstanwendung mit Bezug zum Geschäftsjahr 2021 ist ausschließlich über die Taxonomie-Fähigkeit sowie über die Offenlegung von relevanten qualitativen Angaben zu berichten. Die Taxonomie-Konformität (Prüfung gemäß der technischen Screening-Kriterien) wird erstmals für das Geschäftsjahr 2023 von Relevanz sein. Auf den Seiten 31 ff. des gesonderten nichtfinanziellen Berichts werden die regulatorischen Erfordernisse erstmalig offengelegt.

Bestimmung der relevanten Belange und Sachverhalte	09
1. Geschäftsmodell, Unternehmensführung und Compliance	11
2. Produkte, Vertrieb und Kundenbeziehungen	18
3. Asset- und Risikomanagement	20
4. Gesellschaftliche Verantwortung	25
5. Arbeitnehmerbelange	28
6. Betriebliche Umweltbelange	29
Regulatorische Offenlegungspflicht gemäß Artikel 8 EU-Taxonomie-Verordnung	31
Prüfungsvermerk des unabhängigen Wirtschaftsprüfers	36

Bestimmung der relevanten Belange und Sachverhalte

Im Rahmen einer nichtfinanziellen Berichterstattung gemäß Handelsgesetzbuch (HGB) sind unter Beachtung der doppelten Wesentlichkeit bestimmte nichtfinanzielle Aspekte zu berichten. Zu diesem Zweck führte die ARAG 2020 letztmals eine umfassende Materialitätsanalyse durch, für die die Wirtschaftsprüfungsgesellschaft KPMG gemäß Mandat des Aufsichtsrats die Bestimmung der wesentlichen Themen sowie die Ergebnisse dieses Prozesses begleitete und kontrollierte. Die Resultate dieser Wesentlichkeitsbestimmung werden seither jährlich auf Aktualität überprüft, und die nächste ausführliche Wesentlichkeitsanalyse ist für 2023 geplant.

Für die Berichterstattung über das Berichtsjahr 2022 wurden die potenziellen für die ARAG materiellen Themen von den jeweiligen Fachabteilungen auf ihre Aktualität erneut überprüft, und ihre Positionierung wurde plausibilisiert beziehungsweise angepasst. Dabei wurden 16 Themen identifiziert, die für das Verständnis des Geschäftsverlaufs, des Geschäftsergebnisses, der Lage der Kapitalgesellschaft sowie der Auswirkungen ihrer Tätigkeit auf die nichtfinanziellen Aspekte nach § 289c Abs. 2 HGB relevant sind. Die Themen „Gesundheit und Sicherheit am Arbeitsplatz“ sowie „Aus- und Weiterbildung“ wurden nicht mehr als wesentlich betrachtet, wohingegen das Thema „Sicherstellung des Zugangs

zum Recht“ für das Geschäftsjahr 2022 als wesentlich eingestuft wurde. Gemäß Mandat des Aufsichtsrats begleitete und kontrollierte die Wirtschaftsprüfungsgesellschaft KPMG die Bestimmung der wesentlichen Themen sowie die Aktualisierung der Ergebnisse für das Jahr 2022. Die Ergebnisse wurden dem Vorstand der ARAG Holding SE vorgelegt.

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

Das Thema Menschenrechte wurde im Rahmen der Materialitätsanalyse nicht als doppelt wesentlich identifiziert. Dennoch hat es für die ARAG einen hohen Stellenwert innerhalb der unternehmerischen Verantwortung. Dies zeigt sich zum Beispiel in der Personalpolitik oder in den entsprechenden Ausschlusskriterien bei der Verwaltung von Kapitalanlagen. Die Analyse möglicher berichtspflichtiger Risiken im Zusammenhang mit den nichtfinanziellen Aspekten ergab: Nach Anwendung der Nettomethode und unter Berücksichtigung der Risikobegrenzungsmaßnahmen wurden keine wesentlichen mit der eigenen Geschäftstätigkeit und Geschäftsbeziehungen sowie den Produkten und Dienstleistungen

verknüpften Risiken i. S. d. § 289c Abs. 3 Satz 1 Nr. 3 und 4 HGB identifiziert, die sehr wahrscheinlich schwerwiegende negative Auswirkungen auf die genannten Aspekte haben oder haben werden.

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

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

1. Geschäftsmodell, Unternehmensführung und Compliance

Geschäftsmodell

Als innovativer Qualitätsversicherer bietet die ARAG ihren Kunden neben dem Kerngeschäft Rechtsschutz auch bedarfsorientierte Produkte und Services im Komposit- und Krankenversicherungsgeschäft an. Für die Prävention und die Bewältigung von Risiken, zum Beispiel in Rechtsfragen, Gesundheit und Zukunftsvorsorge, werden umfassende Services und Risikoabdeckungen angeboten. Im Kerngeschäftsfeld Rechtsschutz ist die ARAG der weltweit führende Anbieter. Das Geschäftsmodell wird ausführlicher im Konzernlagebericht, Kapitel I. „Grundlagen des Konzerns“, erläutert und bildet die Grundlage für die folgenden Ausführungen. Informationen zu Steuern, Abgaben, Lohn- und Rentenzahlungen, welche auch Teil des ARAG Wertbeitrags zur Gesellschaft sind, finden sich ebenfalls im Konzernanhang des Geschäftsberichts. Die wirtschaftliche Leistung der ARAG wird in der Konzernbilanz und der Konzern-Gewinn- und Verlustrechnung (siehe Kapitel „Konzernabschluss“) im Geschäftsbericht 2022 abgebildet.

Unternehmens- und Führungskultur

Die ARAG setzt auf eine starke Unternehmens- und Führungskultur, um im ganzen Konzern Orientierung zu schaffen, Ziele zu setzen und gemeinschaftliches Handeln zu verstärken. Dieser ARAG Spirit ist zu einem wichtigen Wettbewerbsfaktor geworden. Er stärkt die Motivation und Leistungsbereitschaft der Mitarbeiter und leistet so einen wichtigen Beitrag für die erfolgreiche Geschäftsentwicklung des Konzerns. In 2021 wurde die Unterneh-

menskultur durch eine konzernweite Befragung überprüft. Die dabei gewonnenen Ergebnisse wurden im Berichtsjahr präsentiert und bestätigen die hohe Identifikation der Belegschaft mit dem Unternehmen und seinen Zielen.

Diese Unternehmenskultur ist in den ARAG Essentials und den davon abgeleiteten ARAG Leadership Essentials kodifiziert. Die ARAG Leadership Essentials konkretisieren die Anforderungen an eine moderne, zeitgemäße Führung. Die ARAG Essentials definieren die Unternehmensgrundsätze und zeigen auf, wofür sich Mitarbeiter, Führungskräfte und Eigner gemeinsam einsetzen. Neben der Gründungsidee, dem Selbstverständnis und dem unternehmerischen Anspruch sind auch die Unternehmenswerte darin verankert. Die ARAG Essentials dienen den Mitarbeitern als Orientierungshilfe, um die Zukunft des Unternehmens im Sinne der Kunden engagiert zu gestalten. Die neuen ARAG Leadership Essentials wurden 2022 konzernweit mit neuen Kompetenzmodellen eingeführt.

Ethische Unternehmensführung und Compliance

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

Basierend auf einer jährlichen Compliance-Risikoanalyse erstellt die ARAG einen Compliance-Plan mit entsprechenden Maßnahmen. Maßgebliche Compliance-Risiken werden durch kontinuierliche Beobachtung des regulatorischen Umfelds sowie durch fachbereichsbezogene, in- und ausländische Abfragen erhoben, dokumentiert und den Leitungsgremien präsentiert.

Im Berichtsjahr schuf die Compliance-Funktion eine zentrale Stelle für alle im Konzern geltenden Richt- und Leitlinien. Dadurch wird es künftig erheblich einfacher, die übergreifend geltenden Regelwerke auch in allen internationalen Niederlassungen und Tochtergesellschaften zu finden und zu kommunizieren.

Ein besonderes Augenmerk legten die Compliance-Verantwortlichen im Berichtsjahr 2022 auf die im Zuge des Ukraine-Kriegs verabschiedeten Finanzsanktionen, um sicherzustellen, dass keine Geschäftsbeziehungen zu sanktionierten natürlichen oder juristischen Personen unterhalten werden.

Darüber hinaus fand im Berichtszeitraum erstmalig eine für alle Mitarbeiter in den deutschen Gesellschaften verpflichtende Compliance-Schulung zu den Themenschwerpunkten Interessenkonflikte, fairer Wettbewerb, Kartellrecht und Informationssicherheit statt. Ziel der Schulung war es unter anderem, alle Mitarbeiter für den Umgang mit Zuwendungen zu sensibilisieren und allen die Anforderungen an die Offenlegung von Interessenkonflikten bewusst zu machen. Der Austausch von kartellrechtlich relevanten sensiblen Informationen und die Konsequenzen eines solchen Austauschs sind ebenfalls Gegenstand der neuen Compliance-Schulung. Im Zuge dessen wurden ebenfalls kartellrechtliche „Do’s und Dont’s“ im Umgang mit Geschäftspartnern und bei Verbandsveranstaltungen veröffentlicht.

Mit dem jährlichen Compliance-Bericht legt die Compliance-Funktion gegenüber dem Vorstand Rechenschaft über den Umsetzungsfortschritt ab. Der Bericht informiert darüber, welche Hinweise über die Hinweisgeberstelle eingegangen sind. ARAG Mitarbeiter können, auf Wunsch unter Wahrung der Vertraulichkeit, Hinweise über strafrechtlich relevantes Verhalten im Unternehmen an die Whistleblowing-Stellen in Deutschland und an den internationalen ARAG Standorten richten.

Im Jahr 2022 wurde entsprechend der Hinweisgeberrichtlinie (EU) 2019/1937 ein neues Portal für Hinweisgeber eingerichtet. Dort sind künftig auch anonyme Meldungen möglich. Darüber hinaus besteht die Möglichkeit, Beschwerden oder Hinweise bei der deutschen Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) und im Rahmen des Ombudsmannverfahrens einzureichen. Die ARAG informiert auf ihrer Website über diese Möglichkeit.

Sicherstellung des Zugangs zum Recht

Zugang zum Recht

Als weltweit größter Rechtsschutzversicherer sieht sich der ARAG Konzern in der Pflicht, einen einfachen Zugang zum Recht für alle zu ermöglichen. Durch die Gründungsidee der ARAG, die Chancengleichheit aller Menschen vor dem Gesetz zu gewährleisten und zu schützen, trägt die ARAG seit jeher zu einer nachhaltigen Entwicklung bei, insbesondere zum von den Vereinten Nationen formulierten nachhaltigen Entwicklungsziel 16 (Sustainable Development Goal 16 [SDG 16]). Auf dieser Grundlage und gestützt durch die in den Unternehmensgrundsätzen, den ARAG Essentials, festgehaltenen Werte – Weitsicht, Offenheit, Disziplin, Tatkraft, Pioniergeist und Fairness – fördert die ARAG die nachhaltige Entwicklung der Gesellschaft.

Mit ihren innovativen Rechtsschutzprodukten leistet sie einen wesentlichen Beitrag dazu, dass sich Kunden zu erschwinglichen Kosten rechtlich absichern und so den Zugang zum Recht erhalten können. Ziel der ARAG ist es, diesen Zugang auch in der nachhaltigen Transformation weiter zu verbessern und damit demokratische Strukturen langfristig zu erhalten.

Eine erfolgreiche und nachhaltige Transformation von Wirtschaft und Gesellschaft kann nur auf der Grundlage von sozialer und politischer Stabilität erfolgen. Als Risikoträger hat die ARAG die klare Verantwortung, künftige und gegebenenfalls neue Risiken finanziell für jeden Verbraucher beherrschbar zu machen. Gerade die Rechtsschutzversicherung leistet hier bereits heute einen erheblichen Beitrag, um Chancengleichheit und einen breiten Zugang zum Rechtsstaat zu gewährleisten. Um dieses Ziel zu erreichen, unterstützt die ARAG Verbraucher bei der Wahrung und Durchsetzung ihrer Rechte.

Insbesondere in den essenziellen Bereichen Arbeit, Wohnen, physische und psychische Gesundheit, Bildung und Teilhabe, Gleichbehandlung und Persönlichkeitsschutz stärkt die ARAG die Rechte der Verbraucher analog wie digital. Zusätzlich kann die Rechtsschutzversicherung die Verbraucher bei Rechtsverfahren gegen Umweltverstöße unterstützen. Verfahren gegen Unternehmen, die Nachhaltigkeitsanforderungen oder damit verbundene Leistungsversprechen nicht einhalten beziehungsweise erfüllen, sind hier beispielhaft zu nennen. Rechtsschutzversicherungen sind daher ein Instrument von erheblicher Wirksamkeit, um Verbrauchern einen direkten Einfluss auf nachhaltige Transformationsprozesse zu geben. Auch hier setzt sich die ARAG das Ziel, im Rahmen des Produktentwicklungsprozesses eine Nachhaltigkeitsprüfung zu integrieren. Fester Bestandteil der Produktentwicklung wird die Prüfung der Aufnahme nachhaltiger Leistungen, Services oder Pricing-Merkmale bei der Überarbeitung und Neuentwicklung von Rechtsschutzprodukten zur sinnvollen Ergänzung des Produktportfolios und als Mehrwert für die Kunden der ARAG.

Mediation – außergerichtliche Konfliktlösung

Erfahrungen aus mehr als 85 Jahren Geschäftstätigkeit als Rechtsschutzversicherer haben gezeigt, dass Konflikte nicht immer nur durch gerichtliche Verfahren gelöst werden müssen. Eine bewährte und zukunftsorientierte Methode, Konflikte außergerichtlich zu bewältigen, ist die Mediation, die die ARAG seit 2008 anbietet und kontinuierlich ausweitet. Das Mediatoren-Team der ARAG besteht aus Juristen, die eine Zusatzausbildung zum Mediator absolviert haben. Erfahrene Mediatoren der ARAG legen Wert darauf, rechtliche Streitigkeiten zwischen den Konfliktparteien zu vermeiden und Wege aufzuzeigen, die zu einer außergerichtlichen Konfliktlösung beitragen. Hierbei werden alle gesetzlichen Regelungen (Mediationsgesetz) eingehalten und eine regelmäßige Fortbildung der Mitarbeiter gefördert.

In allen angebotenen Rechtsschutzprodukten der ARAG ist die Mediation enthalten und fester Bestandteil des Leistungsumfangs. Aber auch Nicht-Kunden haben die Möglichkeit, diese Dienstleistung in Anspruch zu nehmen. Die ARAG bietet sowohl telefonische als auch Vor-Ort-Mediationen an.

Ein großer Vorteil der Mediation ist ihre Kosten- und Zeitersparnis. Analysen zur Kundenzufriedenheit verdeutlichen, dass über 90 Prozent der Teilnehmer an Mediationsverfahren

mit dem Verlauf und Ergebnis zufrieden sind, wohingegen es bei Gerichtsverfahren nur 30 Prozent sind. Des Weiteren zeigt sich beispielsweise im Arbeitsrecht, dass eine Mediation zu einer wesentlich schnelleren Konfliktlösung führt. Die positive Resonanz der Kunden spiegelt sich auch in der Anzahl der durchgeführten Mediationen in den vergangenen Jahren wider.

Die ARAG sieht hier Potenzial, die Mediationsleistungen aufgrund der positiven Entwicklungen der vergangenen Jahre weiter auszubauen. Lassen Konfliktfälle eine Mediation zu, können so Gerichtsverfahren vermieden werden, sodass die Justiz entlastet wird. Diese schnellen und kostengünstigen Wege der Konfliktbewältigung tragen maßgeblich zu den von der UN definierten Zielen des SDG 16 bei.

Justice Leaders – Zusammenarbeit mit gemeinnütziger Organisation

Um das in SDG 16.3 enthaltene Ziel des Zugangs zur Justiz für jeden zu erreichen, hat die ARAG im Berichtsjahr ein erstes Treffen mit der unabhängigen, gemeinnützigen Organisation Justice Leaders organisiert. Die im Jahr 2015 in Den Haag gegründete Organisation besteht aus rund einem Dutzend renommierter Persönlichkeiten, deren Ziel es ist, Verantwortliche bei Veränderungen in den Rechtssystemen zu unterstützen und die Stärkung der Rechtsstaatlichkeit zu fördern. Als weltweit größter Rechtsschutzversicherer ist die ARAG bestrebt, sich aktiv für die Stärkung der Rechtsstaatlichkeit einzusetzen. Denn für das Geschäftsmodell der ARAG ist ein gut funktionierendes Rechtssystem, in dem Konflikte gelöst, Rechte eingefordert, Frustrationen kanalisiert und Gewalt verhindert werden können, unerlässlich. Dies stärkt das Vertrauen der Gesellschaft in das Rechtssystem. Sein Vorhandensein wird immer wichtiger in einer Welt der großen Umwälzungen in Sachen Klimaanpassung und Nachhaltigkeit, die wahrscheinlich eine Umgestaltung ganzer Volkswirtschaften und Gesellschaften erfordern.

Diese komplexe und wichtige Herausforderung ist jedoch zu groß, um sie allein den Justizministerien, den Gerichten, den Rechtsanwaltskammern und den Rechtshilfeorganisationen zu überlassen. Sie erfordert daher neue Formen der Zusammenarbeit, neue Funktionen und neue Arbeitsweisen.

Die Innovationskraft, der Ideenreichtum und das Kapital des privaten Rechtssektors sind hierbei gefragt. Daher hat die ARAG in diesem ersten Treffen mit den Justice Leaders neue Formen der Zusammenarbeit zwischen Organen der Rechtspflege und dem Privatsektor ausgelotet, die dazu beitragen können, den Zugang zum Recht für jeden zu ermöglichen. Mit der Innovationskraft der ARAG und einer künftig vertieften Zusammenarbeit mit den Justice Leaders sieht sich die ARAG auf dem richtigen Pfad, innovative und an Kundenbedürfnisse angepasste Produkte und Dienstleistungen zu entwickeln und so einen Beitrag für die Erreichung der UN-Ziele zu leisten.

Auf Nachhaltigkeit ausgerichtete Richtlinien und Vergütungssysteme

Ein verantwortungsvolles Vergütungsmanagement ist als wesentlicher Bestandteil der Governance für alle Gesellschaften des ARAG Konzerns von besonderer Wichtigkeit. Eine leistungs- und marktgerechte Vergütung ist ein wichtiger Bestandteil zur Gewinnung und

Bindung von Fach- und Führungskräften. Gleichzeitig stellt die ARAG mit ihrer Vergütungspolitik sicher, dass die richtigen Anreize für ethisches Handeln gesetzt und Risiken oder Lenkungseffekte minimiert werden, die dem Unternehmen und seinen Stakeholdern schaden könnten.

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

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

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

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

Digitale Transformation

Die Digitalisierung durchdringt als Querschnittsthema alle Aspekte der Geschäftstätigkeit und ist zentral für die Unternehmensentwicklung der ARAG. Die digitale Transformation mit ihren Veränderungen ist bei der ARAG inhärenter Teil des nationalen und internationalen Geschäfts.

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

Im Berichtsjahr beendete die ARAG erfolgreich ihr Smart Insurer Programm. Es formulierte als zentrale Digitalisierungsagenda die wesentlichen Entwicklungsschwerpunkte, Ziele und Verantwortlichkeiten in der digitalen Transformation des Unternehmens. Oberstes Ziel der Initiative war es, das Kundenerlebnis durch die Nutzung digitaler Technologien

weiter zu verbessern. Antrags- und Kontrollprozesse sollten vereinfacht und die Transparenz erhöht werden. Der Konzern organisierte die Umsetzung dezentral und setzte dabei auf die Eigenverantwortung der Führungsbereiche sowie der internationalen Niederlassungen und Gesellschaften. Zur Überprüfung des Fortschritts wendete die ARAG bereichsspezifische Indikatoren an, die auf die jeweiligen Herausforderungen und Ziele zugeschnitten waren.

Das neue Strategieprogramm ARAG **5-30** („ARAG Five to Thirty“) markiert den nächsten großen Sprung für die Entwicklung des Konzerns bis 2030. Es legt fünf Handlungsfelder mit konkreten Zielvorgaben für die nächsten acht Jahre fest und bildet einen Rahmen für alle nationalen und internationalen ARAG Bereiche. Eines der fünf Handlungsfelder ist „Smart Insurer“, die nächste Stufe der Digitalisierung. Dabei verfolgt die ARAG konsequent das Prinzip „Digital by Default“. Dahinter steht die Idee, Prozesse grundsätzlich digital zu denken und nur noch dort analoge Abläufe zu verfolgen, wo es für die Kunden von Vorteil ist. Beispielsweise wurde im Rechtsschutzbestand mit über 1,8 Millionen Verträgen eine Lösung etabliert, die es ermöglicht, vielen Rechtsschutzkunden individuelle Umstellungsangebote für ihre bestehenden Verträge zu unterbreiten. Diese Angebote umfassen den neuesten Tarif und innovative Leistungen. Diese Aktion funktioniert vertriebsübergreifend, effizient und ohne Medienbrüche.

Das Kundenportal „Meine ARAG“ bietet ARAG Kunden aller Sparten nach einer Registrierung jederzeit Zugriff auf nahezu alle relevanten Dokumente zu ihren Verträgen. Angezeigt werden zum Beispiel die entsprechenden Versicherungsscheine und Rechnungen sowie Korrespondenzen zum jeweiligen Vertrag und Schaden. Außerdem stehen verschiedene Services zur Verfügung, um zum Beispiel schnell und komfortabel eine neue Adresse oder Bankverbindung mitzuteilen oder einen Schaden zu melden, den Status zum gemeldeten Schaden einzusehen oder auch direkt auf den Online Rechts-Service zuzugreifen und den zuständigen Vertriebspartner zu kontaktieren. Die ARAG bietet ihren Kunden neben der Registrierung per postalischem Passwortbrief seit November 2022 auch ein volldigitales Registrierungsverfahren an. Dazu muss der Kunde lediglich die App des ARAG Dienstleisters Nect herunterladen, seinen Personalausweis einscannen und ein kurzes Selfie-Video aufnehmen. Nach erfolgter Verifizierung wird das Passwort per SMS verschickt und der Kunde kann sich sofort anmelden und die Vorteile von „Meine ARAG“ nutzen. Mehr als 187.000 Kunden nutzen das Kundenportal bereits, und jeden Tag kommen im Schnitt 140 Neuregistrierungen hinzu. Die 2019 eingeführte ARAG BeratungsApp wird laufend weiterentwickelt und erhält neue Funktionen. Allein im Berichtsjahr wurden elf Updates durchgeführt, um die App nutzerfreundlicher zu gestalten und das Angebot zu verbessern. Auch die wachsende Zahl der ARAG GesundheitsApp-Nutzer beweist, dass immer mehr Kunden digitale Services in Anspruch nehmen. Zum Jahresende 2022 betrug die Nutzeranzahl der GesundheitsApp circa 227.000, das sind 33.000 mehr als im Vorjahr. Bereits 58 Prozent aller Einreichungen von Belegen wie Rechnungen, Rezepten oder Heil- und Kostenplänen erfolgen über die App. Die automatisierte Verarbeitung der Einreichungen dauert nur wenige Minuten.

Auch Unternehmensbereiche und Geschäftseinheiten werden zunehmend digitalisiert. Diverse Chatbots sind konzernweit im Einsatz, um die Anliegen der Kunden, Vermittler und Geschäftspartner schneller und effizienter bearbeiten zu können. Livechats gewinnen ebenfalls an Bedeutung. Der neue Concierge-Bot führt die Kunden direkt zum richtigen Chat-Team.

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

2. Produkte, Vertrieb und Kundenbeziehungen

Kundenorientierung und innovative Kundenangebote

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

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

Darüber hinaus ist die ARAG verpflichtet, die Versicherungsprodukte angemessenen Tests zu unterziehen und die Produkte regelmäßig zu überwachen und zu überprüfen. Dies geschieht beispielsweise durch Befragungen von Kunden und Vertriebspartnern sowie durch die Beobachtung der Bestandsentwicklung und der Schadenquoten. Zudem überprüft die ARAG den Erfolg ihrer Produktinnovationen anhand von Umsatz- und Rentabili-

tätiszahlen und lässt ihre Angebote durch die Teilnahme an unabhängigen Tests und Ratings regelmäßig prüfen. Sowohl den Produkten als auch den Dienst- und Beratungsleistungen wurde dabei immer wieder herausragende Qualität bescheinigt. Beispielsweise zeichnete das Euro-Magazin (Finanzen Verlag) 2022 den ARAG Aktiv-Rechtsschutz mit dem „Goldenen Bullen“ aus.

Transparente Produkte und Dienstleistungen

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

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

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

Darüber hinaus wurden für die ARAG Österreich zwei neue Tarifkalkulatoren entwickelt und implementiert. Die Kalkulatoren richten sich an kleine und mittelständische Unternehmen beziehungsweise adressieren rechtliche Risiken im Management und sorgen für noch mehr Transparenz bei der Risikoidentifizierung.

3. Asset- und Risikomanagement

Berücksichtigung von Nachhaltigkeitsaspekten im Anlageprozess

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

Die Richtlinie „Berücksichtigung von Nachhaltigkeitskriterien in der Kapitalanlage“ wurde im Jahr 2022 in einer neuen, erweiterten Version von den Vorständen aller ARAG Versicherungsgesellschaften verabschiedet und stellt einen einheitlichen Ansatz bei der Beachtung von ESG-Kriterien sicher. In dem Dokument werden strategische Ziele der ARAG in Bezug auf ESG formuliert. Die ARAG will bis 2050 einen treibhausgasneutralen Kapitalanlagebestand des Versicherungsanlagevermögens erreichen und so dazu beitragen, die Erderwärmung langfristig auf 1,5 °C zu beschränken. Zusätzlich hat die ARAG sich als Zwischenziel gesetzt, die CO₂-Intensität (Scope 1 und 2) bei Aktien und Unternehmensanleihen im Kapitalanlagebestand um 25 Prozent bis 2025 beziehungsweise um 50 Prozent bis 2030 im Vergleich zum Basisjahr 2021 zu reduzieren.

Des Weiteren schreibt die Richtlinie einen Negativfilter mit norm-, wert- und umsatzbasierten Ausschlusskriterien für einzelne Emittenten und Länder vor.

Die Negativliste basiert auf folgenden Kriterien:

Normbasiert: Unternehmen mit schwerwiegenden Verstößen im Bereich:

- ILO-Arbeitsstandards inklusive Kinderarbeit und Zwangsarbeit
- Menschenrechtsverstöße
- Governance-Verstöße (unter anderem Bestechung, Betrug)

Wertbasiert: Unternehmen mit kontroversen Geschäftsfeldern:

- Kontroverse Waffen (Unternehmen, die in irgendeiner Weise mit Streumunition, Landminen, biologischen/chemischen Waffen, Waffen mit angereichertem Uran, Blendlaserwaffen, Brandwaffen und/oder Waffen, die nicht nachweisbare Splitter erzeugen, in Verbindung stehen, die unter UN-Konventionen fallen)

Umsatzbasiert: Unternehmen mit besonders klimaschädlichen Geschäftsfeldern:

- Förderung von Thermalkohle (mehr als 10 Prozent des Umsatzes)
- Unkonventionelle Öl- und Gasförderung (mehr als 10 Prozent des Umsatzes)

Länder und dort ansässige Unternehmen, die mindestens drei der fünf Kriterien erfüllen, kommen auf die Ausschlussliste – davon ausgenommen sind supranationale Emittenten, wie zum Beispiel multilaterale Entwicklungsbanken. Zur Anwendung kommt ein sogenannter harter Ausschluss, das heißt, bestehende Titel werden verkauft und es dürfen keinerlei Neuinvestitionen getätigt werden.

Die Länderausschlussliste basiert auf folgenden Kriterien:

- Korruption: Corruption Perceptions Index (CPI) („Weak Management“-Flag)
- Demokratie und Menschenrechte: Freedom House Index („Not Free“-Status)
- Friedensstatus Global Peace Index („Weak Management“-Flag)

Die Ausschlussliste ist im ARAG Bestandssystem hinterlegt, damit ihre Einhaltung jederzeit überwacht werden kann. Papiere im Bestand, die auf der aktuellen Negativliste stehen, aber nicht dem sofortigen Verkaufsgebot unterliegen, werden durch ein Bestandslimit überwacht. Neukäufe werden über die sogenannten Geschäftslimite ausgeschlossen. Von der Negativliste betroffene Altbestände sind in einer Übergangsfrist bis 2025 abzubauen beziehungsweise bis zur Endfälligkeit zu halten, jedoch bis maximal 2030. Die Einhaltung der Negativ- und Länderausschlussliste bei den Fonds wird von der KVG HSBC INKA überwacht. Die Negativliste und die Länderausschlussliste finden unmittelbar Anwendung für die fungible Kapitalanlage der ARAG (Direktanlage und Spezialfonds).

Die überarbeitete Richtlinie „Berücksichtigung von Nachhaltigkeitskriterien in der Kapitalanlage“ schreibt zudem die Beachtung von Klimarisiken bei Neuinvestitionsprozessen in der Direktanlage vor. Außerdem wird das Thema Nachhaltigkeit fortan als eigenes Bewertungskriterium in den Auswahlprozessen der Asset-Manager berücksichtigt. Hierfür wurde im ersten Quartal 2022 ein neuer ESG-Datenanbieter angebunden. Investitionen in nachhaltige Infrastrukturprojekte sollen im Rahmen des bestehenden Alternative-Investments-Programms weiter ausgebaut werden. Der Funktionsbereich Konzern Asset-Management ist für die Umsetzung der Richtlinie verantwortlich.

Die in vorangegangenen Jahren berichtete Zielquote zur Erreichung der Nachhaltigkeitsmindeststandards in den Kapitalanlagen der Direktanlage wird aufgrund des neuen und erweiterten Kriterienkatalogs, des erweiterten Anwendungsbereichs sowie der Ausrichtung und Fokussierung des Ziels auf einen treibhausgasneutralen Kapitalanlagebestand in der neuen Richtlinie nicht mehr berücksichtigt und wird daher ab dem Jahr 2022 nicht mehr ausgewiesen.

Im Bestreben, ihren nachhaltigen Investitionsansatz kontinuierlich weiterzuentwickeln, überprüfen die Vorstände der ARAG Versicherungsgesellschaften in einem regelmäßigen Turnus die derzeit geltenden Kapitalanlagerichtlinien. Der Review für den Berichtszeitraum 2022 fand im November 2022 statt, dabei wurde kein aktueller Änderungsbedarf festgestellt.

Einbindung von ESG-Risiken in Risikoidentifikation, -steuerung und -controlling

Als langfristig agierendes Unternehmen legt die ARAG großen Wert auf ein vorausschauendes Risikomanagement, das auch neu auftretende Risiken angemessen berücksichtigt. Dazu gehören beispielsweise durch den Klimawandel hervorgerufene Risiken. Materielle Risiken werden – unabhängig von ihrer zusätzlichen Klassifizierung als Nachhaltigkeitsrisiko – im Rahmen des bestehenden Risikomanagementprozesses identifiziert, analysiert,

bewertet und durch den Prozessverantwortlichen gesteuert. Zusätzlich berücksichtigt die ARAG Nachhaltigkeitsrisiken explizit im Rahmen der unternehmenseigenen Risiko- und Solvabilitätsbeurteilung (Own Risk and Solvency Assessment [ORSA]).

Im Berichtsjahr wurde das Nachhaltigkeitsrisiko im Rahmen des ORSA-Prozesses erfasst und für die Erstversicherungsunternehmen sowie den Konzern bewertet. Die Versicherungsunternehmen sind je nach Sparte unterschiedlich von dem Risiko betroffen. Insgesamt wird das Nachhaltigkeitsrisiko auf Konzernebene als „leicht“ bewertet. Das Reputationsrisiko ist dabei aktuell der wesentlichste Aspekt. Folgende weitere Faktoren können von Nachhaltigkeitseffekten betroffen sein: Kredit- und Adressenausfallrisiko, Marktrisiko, Liquiditätsrisiko, operationelles Risiko, versicherungstechnisches Risiko und strategisches Risiko. Die Risikobetrachtung wird sukzessive durch eine explizite Berücksichtigung von Nachhaltigkeitseffekten in den verschiedenen Risikokategorien durch Projektions- und Szenarioberechnungen erweitert. Beispielsweise wurden im ORSA-Bericht 2022 für alle Gesellschaften Szenarioberechnungen zu möglichen Auswirkungen des Klimawandels auf die Kapitalanlage erstellt. Der Risikomanagementansatz soll sicherstellen, dass mögliche Auswirkungen von Nachhaltigkeitsaspekten auf Basis des aktuellen Kenntnisstands bereits umfassend in die Solvabilitätsbeurteilung einfließen. Aktuell führen diese Auswirkungen von Nachhaltigkeitsrisiken noch zu keinen erheblichen Veränderungen von Einnahmen oder Ausgaben. Die weitere Entwicklung wird genau beobachtet.

Berücksichtigung von Nachhaltigkeitsrisiken in der Zeichnungspolitik sowie der Tarifierung von Versicherungsprodukten

Die langfristige Unternehmensführung schließt die auskömmliche Tarifierung und die damit einhergehende Profitabilität von Neugeschäft und Beständen ein. Sowohl die Kalkulation der Prämien als auch die Profitabilität im Produktlebenszyklus werden bei der ARAG regelmäßig überprüft. Falls erforderlich werden Maßnahmen eingeleitet.

Die ARAG berücksichtigt Nachhaltigkeitsrisiken für die Zeichnungspolitik und Tarifierung in verschiedenen Bereichen. In den Zeichnungsrichtlinien ist beispielsweise definiert, welchen Risikoappetit die ARAG hat und welche Risiken nicht oder nur unter besonderen Bedingungen gezeichnet werden. Genauer ausdifferenziert wird die Zeichnungspolitik unter anderem durch Annahmerichtlinien auf Produktebene.

Klimarisiken haben beispielsweise einen konkreten Einfluss auf die Annahmepolitik und Tarifierung der ARAG Krankenversicherungs-AG. So ist damit zu rechnen, dass Krankheiten wie Allergien oder Asthma durch veränderte Umwelteinflüsse im Zuge des Klimawandels zunehmen. Darüber hinaus können stark erhöhte Temperaturen unmittelbar zu gesundheitlichen Einschränkungen wie Hitzschlag, Kollaps oder Dehydratation führen. Der Klimawandel begünstigt zudem Erkrankungen wie Borreliose oder Hautkrebs. Solche Faktoren werden bei der Risikoprüfung berücksichtigt.

Insgesamt steht die Zeichnungspolitik im Einklang mit der Nachhaltigkeitsstrategie des Konzerns, da die ARAG im Underwriting bei der Annahmeprüfung Wert auf die Einhaltung von ESG-Standards durch die (Gewerbe-)Kunden legt. Die ARAG lehnt die Zusammenarbeit mit Partnern ab, die, sofern bekannt, die Standards für Menschenrechte, menschenwürdige Arbeit und Chancengleichheit missachten beziehungsweise nicht nachweisen können, dass sie konkrete Schritte zur ESG-konformen Transformation ihrer Tätigkeiten unternehmen.

Mit einer fokussierten, angemessenen und aktuellen Risikoprüfung sichert die ARAG die Risikostruktur des bestehenden Kollektivs und schafft damit einen Werterhalt, von dem alle Versicherten profitieren.

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

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

Cyberrisiken und Datenschutz

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

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

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

2022 beschäftigte sich die ARAG weiterhin intensiv mit der Umsetzung der Versicherungsaufsichtlichen Anforderungen an die IT (VAIT) sowie den Veränderungen, die der Digital Operational Resilience Act (DORA) mit sich bringt. DORA trat im Januar 2023 in Kraft.

Sowohl in der EU als auch an ihren Standorten außerhalb der EU passt die ARAG ihre Geschäftspraktiken laufend an die geltenden Datenschutzbestimmungen an. Im Jahr 2021 wurden beispielsweise von der EU-Kommission neue Standardvertragsklauseln für Datenübermittlungen zwischen EU- und Nicht-EU-Ländern veröffentlicht. Ferner veröffentlichte der Europäische Datenschutzausschuss (EDSA) im Juni 2021 die finale Version der „Recommendations on supplementary measures“, die zusätzliche Schutzmaßnahmen für personenbezogene Daten bei deren Übermittlung in ein Drittland mit einem der EU nicht adäquaten Datenschutzniveau fordert.

In den Jahren 2021 und 2022 prüfte die ARAG mit Unterstützung einer externen Kanzlei, wo im Konzern noch alte Standardvertragsklauseln eingesetzt wurden, deren Gültigkeit am 28. Dezember 2022 auslief. Diese Überprüfung wurde fristgerecht zum 27. Dezember 2022 abgeschlossen. Überprüft wurden die gemeldeten Verträge zunächst auf einen möglichen Drittlandtransfer. Lag ein Drittlandtransfer vor, wurden die zugrunde liegenden Verträge hinsichtlich der neuen Standardvertragsklauseln beziehungsweise eines Angemessenheitsbeschlusses überprüft. Fanden sich hierbei Defizite, wurden die notwendigen Maßnahmen eingeleitet. Die Datenschutzerklärung für die ARAG Website wurde mit Unterstützung einer externen Kanzlei überarbeitet und an die aktuellen Anforderungen des Telekommunikation-Telemedien-Datenschutz-Gesetzes (TTDSG) angepasst.

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

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

Durch zentrale und fachbereichsinterne Schulungen und Informationen werden die Mitarbeiter für den Datenschutz sensibilisiert, und das Niveau des Datenschutzes wird auf diese Weise laufend verbessert. Der Datenschutzbeauftragte übernimmt die Aufklärung über datenschutzrechtliche Themen und bietet zum Beispiel individuelle Beratungen und Schulungen der Mitarbeiter an. Ergänzt werden diese Angebote durch Sensibilisierungsmaßnahmen,

Pflichttrainings für die Mitarbeiter sowie die laufende Information über die internen Kommunikationskanäle. Die im Jahr 2021 modernisierte Fassung der Datenschutzgrundschulung wurde ab Sommer 2022 verpflichtend von den in Deutschland tätigen Mitarbeitern absolviert und weitestgehend abgeschlossen. Die Datenschutzgrundschulung wurde um Zusatzmodule für Datenschutzansprechpartner und zum Thema Datenschutzverletzungen erweitert. Erfahrungen aus den aktuellen Schulungen werden gesammelt und auf Optimierungspotenzial für zukünftige Schulungen hin überprüft.

Die Sensibilisierung und Schulung der Mitarbeiter wird auch im Zusammenhang mit der zunehmenden Anzahl von Cyberattacken immer wichtiger. Mitarbeiter werden regelmäßig über Risiken und Angriffsszenarien aufgeklärt und darin geschult, wie diese Angriffe erkannt und abgewehrt werden können. Das Bewusstsein für IT-Sicherheit wird zudem durch Informationen im Intranet sowie einen jährlich stattfindenden Security Day geschärft. 2022 wurde erstmals eine Awareness-Kampagne zum Thema Phishingmail national wie international im gesamten ARAG Konzern durchgeführt. Alle Mitarbeiter werden über diese verbreitete Form des Angriffs informiert und erhalten ein Schulungsangebot in ihrer Landessprache. Eine Folgekampagne mit detaillierteren Szenarien wurde bereits gestartet. Sie wird 2023 durch ein verpflichtendes Schulungsprogramm ergänzt.

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

4. Gesellschaftliche Verantwortung

Wertschöpfung für die Gesellschaft

Am Hauptsitz in Düsseldorf ist der ARAG Konzern mit über 1.600 Beschäftigten ein bedeutender Arbeitgeber. Zudem unterstützt das Unternehmen indirekt zahlreiche Arbeitsstellen in der Lieferkette sowie im Vertrieb. Die ARAG hat damit einen positiven Einfluss auf die Beschäftigungsquote und trägt zur Steigerung der Standortattraktivität bei. Als Arbeitgeber schafft das Unternehmen auch an seinen internationalen Standorten gesellschaftlichen Wert, indem es zukunftsfähige und verlässliche Arbeitsplätze bietet. In Deutschland rekrutiert die ARAG den Großteil der Führungskräfte an den beiden Hauptgeschäftstandorten lokal, das heißt in den Bundesländern Nordrhein-Westfalen und Bayern. Die Verwaltungssitze der internationalen Niederlassungen und Tochterunternehmen liegen überwiegend in wichtigen Branchenzentren. Auch dort kann die ARAG standortnah rekrutieren. Es werden jedoch keine entsprechenden Daten erhoben.

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

Steuern

Die Versicherungsnehmer vertrauen darauf, dass sich die ARAG vertrags- und gesetzeskonform verhält. Im Hinblick auf ihre steuerlichen Verpflichtungen hat sich die ARAG das Ziel gesetzt, diesen rechtzeitig, richtig und vollständig nachzukommen. Die Steuerstrategie der ARAG ist in den internen Richtlinien dokumentiert und wird regelmäßig aktualisiert. Das Management der ARAG überprüft und genehmigt die Steuerstrategie.

Durch organisatorische Maßnahmen will die ARAG die ordnungsgemäße Erfüllung ihrer steuerlichen Pflichten sicherstellen. Eine wichtige Rolle spielt dabei das Tax-Compliance-System, das die bestehende Compliance-Kultur und -Organisationsstruktur der ARAG ergänzt.

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

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

Die Steuerabteilung der ARAG SE ist dafür verantwortlich, dass sämtliche inländischen Konzerngesellschaften die geltenden Steuerregularien einhalten. Die ausländischen Niederlassungen und Tochtergesellschaften sind selbst für die Einhaltung der dort geltenden steuerlichen Vorschriften zuständig. Durch das Tax Compliance Questionnaire wird einmal jährlich die steuerliche Situation der ausländischen Betriebsstätten und Gesellschaften abgefragt. Diese Abfrage ergänzt das in Deutschland implementierte Tax-Compliance-System. Die ausländischen Konzerneinheiten werden zudem von Steuerberatungsgesellschaften des jeweiligen Lands bei der Einhaltung der geltenden Steuervorschriften am betreffenden Standort unterstützt.

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

Gesellschaftliches und politisches Engagement

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

Seit 2014 bietet das Unternehmen beispielsweise mit Unterstützung des Ministeriums für Schule und Bildung des Landes Nordrhein-Westfalen (NRW) das Förderprojekt „Konfliktmanagement an Schulen“ an. Im Fokus steht die Einführung flächendeckender Qualitätsstandards für Konfliktmanagement sowie Präventions- und Interventionsmaßnahmen. Bisher fanden neun Ausbildungsdurchgänge statt. In diesen Trainings wurden insgesamt 405 Schulmediatoren von 131 weiterführenden Schulen und Berufskollegs in verschiedenen Schulbezirken in NRW ausgebildet. Ende 2022 startete ein weiterer Ausbildungslehrgang für Schulmediatoren. Hierfür konnten 24 Teilnehmer aus fünf neuen Schulen gewonnen werden.

Ein weiteres zentrales Feld des gesellschaftlichen Engagements der ARAG ist der aktive Schutz von Kindern und Jugendlichen vor Gefahren im Internet. Die Prävention umfasst die Förderung von Medienkompetenz, Information und Aufklärung sowie die Sensibilisierung für Mobbingfolgen. Seit 2019 informiert die ARAG beispielsweise über die Website hass-streichen.de umfassend und aktuell über das Thema. Zudem unterstützt die ARAG die Deutsche Kinder- und Jugendstiftung (DKJS) im Bereich der digitalen Bildung. Gemeinsam riefen die ARAG und die DKJS 2017 das Programm „bildung.digital“ ins Leben. Dieses Programm unterstützt Schulen dabei, eigene Konzepte der digitalen Bildung zu entwickeln und zu verankern. Die im Jahr 2021 von „bildung.digital“ initiierten Schulentwicklungsnetzwerke wurden im Berichtsjahr planmäßig abgeschlossen. 50 ausgewählte Schulen aus acht Bundesländern – darunter auch NRW – haben an länderübergreifenden Netzwerken sowie Netzwerken, die ihren Fokus auf die Stärkung von Europabildung und Förderung von Europakompetenz legen, teilgenommen und damit die zweite Programmphase von „bildung.digital“ beendet. Insgesamt nahmen im Jahr 2022 an den Angeboten von „bildung.digital“ 173 Personen aus 90 Schulen und 11 Ausbildungsunternehmen direkt teil. Eine dritte Phase, in der neben schulischen Entwicklungsnetzwerken auch die Marke „bildung.digital“ wachsen und neue Formate umgesetzt werden sollen, ist in 2023 vorgesehen. Dazu zählen vor allem Coachings zu Mikrofortbildungen und die Einbindung von Studenten.

In ihrem gesellschaftlichen Engagement setzt sich die ARAG für die Stärkung demokratischer Institutionen sowie den Dialog mit Behörden und Politik ein, denn die Geschäftstätigkeit der ARAG wird maßgeblich von Entwicklungen im politischen und regulatorischen Kontext beeinflusst. Die ARAG SE übernimmt im Auftrag der ARAG Holding SE die politische Kommunikation durch den Vorstandssprecher und den Generalbevollmächtigten. Der Austausch bezweckt, für beide Seiten relevante Themen zu erkennen, um unterschiedliche Sichtweisen aufzudecken und frühzeitig zu diskutieren. Wie die Konzerngesellschaften in Deutschland sind auch die internationalen Gesellschaften gewöhnlich Mitglied

in den Branchenverbänden der jeweiligen Länder und bringen sich so in die politische Diskussion ein. Das politische Engagement der ARAG umfasst Spenden an in deutschen Parlamenten vertretene Parteien. Im Berichtsjahr belief sich der Gesamtbetrag der finanziellen Zuwendungen an Parteien auf insgesamt 90 T€.

5. Arbeitnehmerbelange

Vielfalt, Chancengleichheit und Diskriminierungsschutz

Fairness und Offenheit sind für die ARAG zentrale Unternehmenswerte. Inklusion und familienfreundliche Strukturen sind dabei feste Bestandteile der Unternehmenskultur. Zugleich vermeidet die ARAG mit dieser Haltung Reputationsrisiken, die beispielsweise durch die Verletzung des Allgemeinen Gleichbehandlungsgesetzes (AGG) entstehen könnten.

Diversität ist eines der fünf strategischen Handlungsfelder, auf die sich die ARAG konzernweit bis 2030 (ARAG **5-30**) fokussieren wird. Vielfalt und Chancengerechtigkeit sind indes schon seit Langem in der Unternehmensstrategie und den Unternehmenswerten festgeschrieben. Auf dieser Basis gründet der Anspruch der ARAG, allen Mitarbeitern die gleichen beruflichen Entwicklungsmöglichkeiten zu bieten – unabhängig von Alter, Nationalität, privaten Lebensumständen oder Familienstand.

Die Bereiche Human Resources und Unternehmenskommunikation definieren im Rahmen ihrer operativen Strategien Maßnahmen zur Förderung von Vielfalt und Chancengleichheit. Die ARAG bietet flexible Arbeitsmodelle für Mitarbeiter in allen Lebensphasen an, beispielsweise durch die Nutzung von Homeoffice, Telearbeit und Führung in Teilzeit. Die 2021 eingeführte „Betriebsvereinbarung mobiles Arbeiten“ bildete auch 2022 den Rahmen für flexibles und ortsunabhängiges Arbeiten bei der ARAG in Deutschland. Laut dieser Vereinbarung können Mitarbeiter zu mindestens 40 Prozent im Homeoffice arbeiten.

Mit den Schwerbehindertenbeauftragten und dem Mobbingbeauftragten verfügt die ARAG zudem über spezifische Verantwortungsbereiche, die dazu beitragen, die Gleichbehandlung im Konzern zu fördern. Mitarbeiter können sich bei Bedarf an diese beiden Stellen und den Betriebsrat wenden. Zusätzlich wurden 2022 für die Standorte Düsseldorf und München Vertrauenspersonen benannt. Darüber hinaus werden alle Führungskräfte mit Personalverantwortung im Rahmen von Schulungsprogrammen für die Themen Chancengerechtigkeit und Schutz vor Diskriminierung sensibilisiert. Bereits 2017 unterzeichnete die ARAG die „Charta der Vielfalt“. Diese Unternehmensinitiative fördert die Vielfalt in Unternehmen und Institutionen und steht unter der Schirmherrschaft von Ex-Bundeskanzlerin Angela Merkel.

Als unabhängiger Versicherer in Familienbesitz unterstreicht die ARAG ihr werteorientiertes Handeln mit der in 2022 eingeführten Integrity Guideline. Sie definiert, welche Anforderungen an das Miteinander im Konzern gestellt werden. Die neue Richtlinie konkretisiert die ARAG Essentials und ergänzt die Vorgaben der Compliance-Leitlinie der ARAG. Zur Integrity Guideline wurde ein verpflichtendes Onlinetraining für alle deutschen Gesellschaften konzipiert. Die Inhalte der Guideline werden im Detail in anschaulicher und interaktiver Weise erläutert.

Zur Mitte des Geschäftsjahres sank der Frauenanteil auf der ersten Führungsebene (F1) auf 32 Prozent. Auf der zweiten Führungsebene (F2) blieb der Frauenanteil konstant bei 36 Prozent.

Das Ziel ist, den Frauenanteil in Führungspositionen zu steigern, bis ein ausgeglichenes Geschlechterverhältnis erreicht ist. Daher werden im Rahmen der Nachfolgeplanung gezielt Potenzialträgerinnen gefördert.

Die ARAG prüft jährlich, wie es um die Chancengleichheit zwischen Frauen und Männern im Konzern steht. Beispielsweise wird die Teilnahme an Weiterbildungsmaßnahmen ausgewertet. Bei Weiterbildungen werden die soziodemografischen Daten wie Alter, Geschlecht, Betriebszugehörigkeit und Hierarchiestufe der Teilnehmer erhoben.

6. Betriebliche Umweltbelange

Klimafreundlicher Betrieb

Die ARAG berücksichtigt Umweltkriterien nicht nur in der Kapitalanlage, sondern will auch im eigenen Betrieb den Energieverbrauch und die Treibhausgasemissionen kontinuierlich senken. Die ARAG hat sich das Ziel gesetzt, bis zum Jahr 2050 einen treibhausgasneutralen Kapitalanlagebestand des Versicherungsanlagevermögens zu erreichen. Das übergeordnete Ziel ist dabei, die Erderwärmung langfristig idealerweise auf 1,5 °C zu beschränken. Die ARAG hat sich Zwischenziele gesetzt, um die CO₂-Intensität (Scope 1 und 2) bei Aktien und Unternehmensanleihen im Kapitalanlagebestand um 25 Prozent bis 2025 beziehungsweise um 50 Prozent bis 2030 im Vergleich zu dem Basisjahr 2021 zu reduzieren. Damit leistet das Unternehmen einen Beitrag zum Klimaschutz und nimmt seine unternehmerische Pflicht zum sorgfältigen und verantwortungsvollen Umgang mit Ressourcen wahr.

Die ARAG ermittelt Emissionen ganzheitlich für alle Standorte im In- und Ausland. Um die Erfassung der einzelnen Verbrauchsdaten effektiver und nutzerfreundlicher zu gestalten, wurde die Emissionsermittlung 2022 digitalisiert. Zum Einsatz kommt die Software des Dienstleisters ClimatePartner GmbH. Die ermittelten Werte werden auch den internationalen Gesellschaften der ARAG zur Verfügung gestellt. Im Rahmen der neuen digitalen Datenerhebung werden Emissionsquellen aus Scope 1, 2 und 3 erfasst. In Scope 3 werden die Kategorien eingekaufte Güter, Abfälle aus dem Betrieb, Geschäftsreisen und Anfahrten der Mitarbeiter erfasst. Damit geht die ARAG über die rechtlichen Vorschriften zur Treibhausgasermittlung hinaus.

2021 wies der ARAG Konzern bedingt durch die COVID-19-Pandemie ungewöhnlich niedrige Verbrauchs- und Emissionswerte aus. Dieses Jahr kann daher nur bedingt als Vergleich für 2022 dienen.

Im Berichtsjahr betrug der Energieverbrauch in Deutschland 15.394 MWh. Die Treibhausgasemissionen (Scope 1 und 2) lagen bei 2.594 t CO₂e. Global gesehen lag der Energieverbrauch bei 24.673 MWh und die Treibhausgasemissionen (Scope 1 und 2) betrugen 4.861 t CO₂e. Aufgrund der im Berichtsjahr erfolgten Anpassung der Methodik zur Datenerfassung und -auswertung lassen sich die Vorjahreswerte nicht mit den aktuellen Zahlen vergleichen.

Als interner Dienstleister steuert maßgeblich das Facility-Management den Energieverbrauch und den damit verbundenen CO₂-Ausstoß. In Deutschland liegen der Energieeinkauf und die Ausschreibung sämtlicher damit verbundenen Dienstleistungen im Verantwortungsbereich der Abteilung Einkauf. Die ARAG ist sich bewusst, dass nur durch die Mitwirkung aller Mitarbeiter und Führungskräfte Energieverbräuche und Emissionen reduziert werden können. Sie führt deshalb in Deutschland regelmäßig Schulungen mit externen Fachunternehmen und Experten durch, die unter anderem die Themen Beleuchtung und Lichttechnik, Lüftung und Klima, Heizung, Aufzugstechnik sowie Schall- und Emissionsschutz im Bürobereich adressieren.

Die ARAG ließ im Jahr 2007 für den ARAG Tower, die konzerneigene Immobilie am Hauptsitz in Düsseldorf, einen Energieausweis nach den Vorgaben der deutschen Energieeinsparverordnung (EnEV) erstellen. Der Energiebenchmark zeigt, dass der ARAG Tower gegenüber im Baujahr vergleichbaren Gebäuden sehr gute Werte aufweist. Die ARAG ist bestrebt, diese Werte kontinuierlich zu verbessern und setzt darum sowohl in Düsseldorf als auch an den weiteren Standorten Optimierungsmaßnahmen um. Diese fokussieren sich insbesondere auf den Gebäudebetrieb sowie auf die Förderung klimaschonender Mobilität.

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

Dennoch finden die Landesgesellschaften oft Möglichkeiten, den Verbrauch zu senken. Beispielsweise analysierte die ARAG Italien 2021 in Kooperation mit einer Consultingfirma das Verkehrsaufkommen für Hin- und Rückfahrten der Mitarbeiter zur Arbeitsstätte. Aus der Analyse wurden Handlungsempfehlungen abgeleitet und im Rahmen der ARAG Smart Working Policy umgesetzt. So wurde unter anderem eine Homeoffice-Regelung eingeführt, um die durch den Pendlerverkehr verursachten Treibhausgasemissionen zu mindern.

In 27 Konzerngesellschaften finden zudem im Einklang mit den anwendbaren Gesetzen regelmäßig Energieaudits statt. Daraus werden Verbesserungsmaßnahmen abgeleitet und umgesetzt.

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

Die Auditergebnisse weisen einen sehr guten Zustand der von der ARAG betriebenen Gebäude und technischen Anlagen aus. Wartungen und Inspektionen finden zuverlässig und häufig statt. Investitionsintensive Maßnahmen zur Senkung des Energieverbrauchs werden konsequent umgesetzt.

Regulatorische Offenlegungspflicht gemäß Artikel 8 EU-Taxonomie-Verordnung

Artikel 8 der EU-Verordnung 2020/852 (EU-Taxonomie-Verordnung) sieht vor, dass Unternehmen, die verpflichtet sind, eine nichtfinanzielle Erklärung zu veröffentlichen (NFRD-Pflicht), Kennzahlen (KPIs) bezogen auf ihre an der Taxonomie ausgerichteten wirtschaftlichen Tätigkeiten offenlegen müssen.

Für (Rück-)Versicherungsunternehmen umfasst dies sowohl Investitions- als auch Zeichnungstätigkeiten, wobei die Zeichnungstätigkeit nur für Nichtlebensversicherungs- und Rückversicherungstätigkeiten von Relevanz ist. Die EU hat derzeit für zwei Umweltziele Vorgaben zu ökologisch nachhaltigen Wirtschaftstätigkeiten veröffentlicht und festgelegt, welche Wirtschaftstätigkeiten als taxonomiefähig gelten. Für die Bewertung der „Taxonomie-Konformität“ gelten die technischen Screening-Kriterien (TSC) der entsprechenden wirtschaftlichen Tätigkeiten.

Im Jahr 2023 beschränken sich die Angaben, wie im Jahr 2022, auf Informationen über die Taxonomie-Fähigkeit („taxonomy-eligibility“). Die Angaben zur Taxonomie-Konformität („taxonomy-alignment“) folgen ab dem Jahr 2024 für den Berichtszeitraum 2023.

Nachhaltige Investitionen werden eng mit der EU-Taxonomie verknüpft und rücken immer mehr in den öffentlichen Fokus. Perspektivisch plant die ARAG, die neuen regulatorischen Anforderungen der EU-Taxonomie vollumfänglich in die Nachhaltigkeits- beziehungsweise ESG-Strategie und Produktgestaltung zu integrieren. In den ersten Jahren der Berichterstattung hat sich die ARAG jedoch vorrangig auf die Umsetzung der aufsichtsrechtlichen Anforderungen konzentriert.

Versicherungen

Versicherungsaktivitäten, die unter die EU-Taxonomie-Verordnung fallen und klimabezogene Risiken abdecken, werden als „taxonomiefähig“ („taxonomy-eligible“) und Tätigkeiten, die darüber hinaus granulare technische Screening-Kriterien sowie weitere Vorgaben erfüllen, als „taxonomiekonform“ („taxonomy-aligned“) bezeichnet.

Inwieweit die Versicherungsaktivitäten der ARAG als taxonomiefähig angesehen werden, wird durch das Verhältnis der taxonomiefähigen Bruttoprämien aus dem Nichtlebensversicherungsgeschäft zu den gesamten Bruttoprämien aus dem Nichtlebensversicherungsgeschäft offengelegt. Bei den gebuchten Nichtlebensversicherungsbruttoprämien beläuft sich der Großteil auf das Rechtsschutzgeschäft, welches nach den Angaben der EU-Taxonomie-Verordnung als nicht taxonomiefähig einzustufen ist. Die als taxonomiefähig einzustufenden Bruttoprämien umfassen bestimmte Versicherungsaktivitäten (außer Lebens-

versicherungen) aus definierten Lines of Business (LoBs)⁵⁾, die dem NACE-Code K.65.12 zugeordnet werden können und mittels derer spezifische klimabedingte Risiken abgesichert werden. Hierbei handelt es sich um eine taxonomiefähige ermöglichende Wirtschaftstätigkeit. Demnach beläuft sich der Anteil der taxonomiefähigen Bruttoprämien im Nichtlebensversicherungsgeschäft auf rund 9,4 Prozent und der Anteil der nicht taxonomiefähigen Bruttoprämien im Nichtlebensversicherungsgeschäft auf 90,6 Prozent. Die taxonomiefähigen Produkte sind diejenigen, die entweder einen unmittelbaren oder mittelbaren Bezug zu klimabezogenen Gefahren in den Versicherungsbedingungen aufweisen.⁶⁾ Der Klima-DA⁷⁾ enthält eine Übersicht mit Klimagefahren, die eine indikative Liste der am weitesten verbreiteten Gefahren darstellt, jedoch nicht erschöpfend ist. Im Zuge dessen wurden die einzelnen Leistungen⁸⁾ der ARAG Produkte hinsichtlich der Deckung von klimabezogenen Gefahren mit Bezug zu Temperatur, Sturm, Wasser und Erdmasse analysiert. Diese Analyse basiert auf Prämiendaten einzelner Produktleistungen, die seitens der Finanz- und Bilanzbuchhaltung bereitgestellt oder direkt aus den SAP-Systemen ausgelesen wurden. Darüber hinaus wurden zusätzliche Informationen von den internationalen Einheiten berücksichtigt. Die Aufteilung der Bruttoprämien aus Spanien und Portugal wurde auf die einzelnen Produktleistungen anhand des zugehörigen Umsatzes hergeleitet. Nach Bereitstellung aller benötigten Daten wurden diese durch die zentralen Projektteams validiert und anschließend nach obigen Vorgaben analysiert.

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

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

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

⁶⁾ Die EU-Kommission hat die Sicht des Dachverbands Insurance Europe bestätigt, sodass sich die Definition der Taxonomie-Fähigkeit auf jene Versicherungsprodukte bezieht, die klimabezogene Gefahren implizit oder explizit abdecken. Die zugehörigen Prämieinnahmen sind in Relation zur gesamten Bruttoprämie aus dem Nichtlebensversicherungsgeschäft zu setzen. Quelle: https://finance.ec.europa.eu/system/files/2022-01/sustainable-finance-taxonomy-article-8-report-eligible-activities-assets-faq_en.pdf

⁷⁾ Klima-DA: DELEGIERTE VERORDNUNG (EU) 2021/2139 DER KOMMISSION vom 4. Juni 2021 zur Ergänzung der Verordnung (EU) 2020/852 des Europäischen Parlaments und des Rates durch Festlegung der technischen Bewertungskriterien, anhand derer bestimmt wird, unter welchen Bedingungen davon auszugehen ist, dass eine Wirtschaftstätigkeit einen wesentlichen Beitrag zum Klimaschutz oder zur Anpassung an den Klimawandel leistet, und anhand derer bestimmt wird, ob diese Wirtschaftstätigkeit erhebliche Beeinträchtigungen eines der übrigen Umweltziele vermeidet.

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

Kapitalanlagen

In den ersten Jahren der Berichterstattung zur EU-Taxonomie-Verordnung veröffentlichen Versicherungsunternehmen Informationen darüber, wie und in welchem Umfang ihre Tätigkeiten mit Wirtschaftsaktivitäten, die potenziell als ökologisch nachhaltig einzustufen sind, verbunden sind. Neben den qualitativen und quantitativen Angaben zu den versicherungstechnischen Tätigkeiten sollen auch Erläuterungen in Bezug auf getätigte Kapitalanlagen vorgenommen werden. Entsprechend wird offengelegt, inwieweit mit den getätigten Kapitalanlagen taxonomiefähige Wirtschaftstätigkeiten finanziert werden. Risikopositionen gegenüber Staaten, Zentralbanken und supranationalen Emittenten sind aufgrund der anzuwendenden regulatorischen Vorschriften zur EU-Taxonomie-Verordnung bei den KPIs sowohl im Zähler als auch im Nenner auszuschließen. Zudem bleiben bestimmte Investitionen (beispielsweise Derivate, Unternehmen ohne NFRD-Pflicht) im Zähler unberücksichtigt.

Die Ermittlung der Kennzahlen für die Taxonomie-Fähigkeit der Kapitalanlagen erfolgt gemäß Artikel 10 der Delegierten Verordnung 2021/2178 zu Artikel 8 der Taxonomie-VO. Die Definition der Gesamtkapitalanlagen erfolgt anhand des Anhangs IX der zuvor genannten Verordnung.

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

Aktien (direkt/indirekt)	Immobilien (Direktanlagen)	Infrastrukturfonds
Renten ex Staatsanleihen (direkt/indirekt)	Immobilienfonds	Infrastrukturbeteiligungen
Staatsanleihen (direkt/indirekt)	Immobilienbeteiligungen	Infrastrukturdarlehen
Grüne Renten (direkt/indirekt)	Immobilendarlehen (Privatpersonen)	Policendarlehen
Derivate	Immobilendarlehen (Unternehmen)	Immaterielle Vermögenswerte
Beteiligungen	Sachanlagen	Übrige Aktivaposten: Zahlungsmittel, Forderungspositionen etc.

Bemessungsgrundlage für die Ermittlung

Für alle Vermögenswerte, die in den Anwendungsbereich fallen, werden die Buchwerte aus dem Konzern-HGB-Abschluss verwendet. Der Konsolidierungskreis bei der ARAG Holding SE folgt dem HGB Konzern.

Verwendung von verpflichtend veröffentlichten Informationen

Aufgrund von fehlenden Daten werden Investitionen in Unternehmen, die nicht der NFRD-Pflicht unterliegen, aus dem Zähler ausgeschlossen. Die offengelegten KPIs werden auf der Grundlage der öffentlich bekannt gegebenen Daten der Unternehmen, in die investiert wird, berechnet. Zur Berechnung ihrer eigenen wichtigsten Leistungsindikatoren ziehen

Finanzunternehmen die letzten verfügbaren Daten und wichtigsten Leistungsindikatoren ihrer Gegenparteien heran. Es werden daher in diesem Zusammenhang keine Schätzungen vorgenommen.

Zahlungsmittel und Forderungspositionen werden nicht in die Berechnung der Zähler aller KPIs einbezogen, da noch nicht final geklärt ist, ob diese Tätigkeiten geeignet sind, ökologisch nachhaltige wirtschaftliche Tätigkeiten zu finanzieren. In den jeweiligen Nennern sind die Positionen enthalten.

Für „Liquide Assets“ im Bereich „Public Markets“ wurden die für die Prüfung der Taxonomie-Fähigkeit benötigten veröffentlichten Daten der einzelnen Gegenparteien vom entsprechenden Datenanbieter bezogen und verwendet. Bei fehlenden Daten wurde, falls möglich, auf andere angebundene Datenanbieter oder direkt auf entsprechende Veröffentlichungen abgestellt. Als Datenbasis für die Prüfung wurden nur die bis zum 28. Februar 2023 zur Verfügung stehenden Daten verwendet. Investments, bei denen keine Informationen über die NFRD-Pflicht der Emittenten ermittelbar sind, wurden den nicht NFRD-pflichtigen Unternehmen zugeordnet. Bei Unternehmen, die NFRD-pflichtig sind, für die aber keine weiteren Daten vorliegen, erfolgt die Zuordnung in die Kategorie „NFRD-pflichtige Unternehmen ohne Daten“ und wird mit dem Ausweis des entsprechenden Anteils dem nicht taxonomiefähigen Exposure zugeordnet. Bei Investitionen in Investmentfonds wurde, soweit zum Stichtag 31. Dezember 2022 vorhanden, eine Durchschau auf die einzelnen Assets und die dahinterstehenden Emittenten vorgenommen und auf die entsprechende Datenverfügbarkeit zur Taxonomie-Fähigkeit geprüft.

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

Berechnung der KPIs

Die vom Versicherer offenzulegenden KPIs sollen den Umfang abbilden, mit dem der Versicherer taxonomiefähige Wirtschaftstätigkeiten fördert oder finanziert. Um die Aussagekraft des KPI 3 zu erhöhen, wird hier abweichend von den anderen KPIs der Nenner ohne Abzug der Staatsanleihen von den Gesamtkapitalanlagen berechnet.

Prozessschritte zur Ermittlung der Taxonomie-KPIs

- Berechnung des Bestands auf Einzeltitelebene zum Stichtag im Bestandsführungssystem
- Ergänzung der vorhandenen Daten um vom Datenprovider entsprechend gelieferte, veröffentlichte Taxonomie-Datenpunkte je Asset
- Stichprobenhaft Überprüfung und Plausibilisierung der NFRD-Pflicht und Taxonomie-Daten des Datenproviders sowie Korrektur und Ergänzung bei fehlerhaften oder fehlenden Daten

- Kategorisierung der Assets nach
 - Financials
 - Zentralstaaten/-banken
 - Derivaten
 - Zahlungsmittel (Cash)
 - Liquid Assets
- Screening der Sonderfälle, wie zum Beispiel Grundstücke
- Qualitätssicherung der Daten
- Aggregation und Konsolidierung der Daten für die ARAG Holding SE zur Berechnung der Taxonomie-KPIs auf Konzernebene
- Berechnung der Taxonomie-KPIs
- Plausibilisierung der Berechnungen

Taxonomie-KPIs für die Assets (GJ 2022)		In %
KPI 1.1	Anteil der Risikopositionen bei taxonomiefähigen Wirtschaftstätigkeiten an den Gesamtkapitalanlagen abzüglich Staatsanleihen (umsatzbasiert)	14,5 %
KPI 1.2	Anteil der Risikopositionen bei taxonomiefähigen Wirtschaftstätigkeiten an den Gesamtkapitalanlagen abzüglich Staatsanleihen (CapEx-basiert)	16,6 %
KPI 2.1	Anteil der Risikopositionen bei nicht taxonomiefähigen Wirtschaftstätigkeiten an den Gesamtkapitalanlagen abzüglich Staatsanleihen (umsatzbasiert) *	46,4 %
KPI 2.2	Anteil der Risikopositionen bei nicht taxonomiefähigen Wirtschaftstätigkeiten an den Gesamtkapitalanlagen abzüglich Staatsanleihen (CapEx-basiert) *	44,5 %
KPI 3	Anteil der nicht im Zähler und Nenner berücksichtigten Risikopositionen gegenüber Staaten, Zentralbanken und supranationalen Emittenten an den Gesamtkapitalanlagen	27,2 %
KPI 4	Anteil der nicht im Zähler berücksichtigten Derivate an den Gesamtkapitalanlagen abzüglich Staatsanleihen	0,1 %
KPI 5	Anteil der nicht im Zähler berücksichtigten Risikopositionen gegenüber Unternehmen, die keiner NFRD-Verpflichtung nach EU-Recht unterliegen, an den Gesamtkapitalanlagen abzüglich Staatsanleihen	32,4 %

*davon 1,3% Anteil „NFRD-pflichtige Unternehmen ohne Daten“

Prüfungsvermerk des unabhängigen Wirtschaftsprüfers

An den Aufsichtsrat der ARAG Holding SE, Düsseldorf

Wir haben den für die ARAG Holding SE und den Konzern (im Folgenden „Gesellschaft“) zusammengefassten gesonderten nichtfinanziellen Bericht für den Zeitraum vom 1. Januar bis zum 31. Dezember 2022 einer betriebswirtschaftlichen Prüfung zur Erlangung begrenzter Sicherheit unterzogen.

Verantwortung der gesetzlichen Vertreter

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

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

Die EU-Taxonomieverordnung und die hierzu erlassenen delegierten Rechtsakte enthalten Formulierungen und Begriffe, die noch erheblichen Auslegungsunsicherheiten unterliegen und für die noch nicht in jedem Fall Klarstellungen veröffentlicht wurden. Daher haben die gesetzlichen Vertreter ihre Auslegung der EU-Taxonomieverordnung und der hierzu erlassenen delegierten Rechtsakte im Abschnitt „Regulatorische Offenlegungspflicht gemäß Artikel 8 EU-Taxonomie-Verordnung“ des zusammengefassten gesonderten nichtfinanziellen Berichts niedergelegt. Sie sind verantwortlich für die Vertretbarkeit dieser Auslegung. Aufgrund des immanenten Risikos, dass unbestimmte Rechtsbegriffe unterschiedlich ausgelegt werden können, ist die Rechtskonformität der Auslegung mit Unsicherheiten behaftet.

Sicherung der Unabhängigkeit und Qualität des Wirtschaftsprüfers

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

Verantwortung des Wirtschaftsprüfers

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

Wir haben unsere betriebswirtschaftliche Prüfung unter Beachtung des International Standard on Assurance Engagements ISAE 3000 (Revised): „Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information“, herausgegeben vom IAASB, als Limited Assurance Engagement durchgeführt. Danach haben wir die Prüfung so zu planen und durchzuführen, dass wir mit einer begrenzten Sicherheit beurteilen können, ob uns Sachverhalte bekannt geworden sind, die uns zu der Auffassung gelangen lassen, dass der zusammengefasste gesonderte nichtfinanzielle Bericht der Gesellschaft in allen wesentlichen Belangen nicht in Übereinstimmung mit den §§ 341a Abs. 1a und 341j Abs. 4 i. V. m. 315c jeweils i. V. m. 289c bis 289e HGB und der EU-Taxonomieverordnung und den hierzu erlassenen delegierten Rechtsakten sowie der in Abschnitt „Regulatorische Offenlegungspflicht gemäß Artikel 8 EU-Taxonomie-Verordnung“ des zusammengefassten gesonderten nichtfinanziellen Berichts dargestellten Auslegung durch die gesetzlichen Vertreter aufgestellt worden ist.

Bei einer betriebswirtschaftlichen Prüfung zur Erlangung einer begrenzten Sicherheit sind die durchgeführten Prüfungshandlungen im Vergleich zu einer Prüfung zur Erlangung einer hinreichenden Sicherheit weniger umfangreich, sodass dementsprechend eine erheblich geringere Prüfungssicherheit erlangt wird. Die Auswahl der Prüfungshandlungen liegt im pflichtgemäßen Ermessen des Wirtschaftsprüfers.

Im Rahmen unserer Prüfung haben wir unter anderem folgende Prüfungshandlungen und sonstige Tätigkeiten durchgeführt:

- Befragungen von für die Wesentlichkeitsanalyse verantwortlichen Mitarbeitern auf Gruppenebene, um ein Verständnis über die Vorgehensweise zur Identifizierung wesentlicher Themen und entsprechender Berichtsgrenzen der ARAG Holding SE zu erlangen
- Eine Risikoeinschätzung, einschließlich einer Medienanalyse, zu relevanten Informationen über die Nachhaltigkeitsleistung der ARAG Holding SE in der Berichtsperiode
- Einschätzung der Konzeption und der Implementierung von Systemen und Prozessen für die Ermittlung, Verarbeitung und Überwachung von Angaben, einschließlich der Konsolidierung der Daten, zu Umwelt-, Arbeitnehmer- und Sozialbelangen, Achtung der Menschenrechte und Bekämpfung von Korruption und Bestechung
- Befragungen von Mitarbeitern auf Gruppenebene, die für die Ermittlung der Angaben zu Konzepten, Due-Diligence-Prozessen, Ergebnissen und Risiken, die Durchführung von internen Kontrollhandlungen und die Konsolidierung der Angaben verantwortlich sind
- Einsichtnahme in ausgewählte interne und externe Dokumente
- Analytische Beurteilung der Daten und Trends der quantitativen Angaben, welche zur Konsolidierung auf Gruppenebene von allen Standorten gemeldet wurden
- Einschätzung der Gesamtdarstellung der Angaben
- Befragungen von verantwortlichen Mitarbeitern auf Gruppenebene, um ein Verständnis über die Vorgehensweise zur Identifizierung relevanter Wirtschaftsaktivitäten gemäß EU-Taxonomie zu erlangen
- Beurteilung des Prozesses zur Identifikation der taxonomiefähigen Wirtschaftsaktivitäten und der entsprechenden Angaben im zusammengefassten gesonderten nichtfinanziellen Bericht

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

Prüfungsurteil

Auf der Grundlage der durchgeführten Prüfungshandlungen und der erlangten Prüfungsnachweise sind uns keine Sachverhalte bekannt geworden, die uns zu der Auffassung gelangen lassen, dass der zusammengefasste gesonderte nichtfinanzielle Bericht der ARAG Holding SE für den Zeitraum vom 1. Januar bis zum 31. Dezember 2022 in allen wesentlichen Belangen nicht in Übereinstimmung mit den §§ 341a Abs. 1a und 341j Abs. 4 i. V. m. 315c jeweils i. V. m. 289c bis 289e HGB und mit der EU-Taxonomieverordnung und den hierzu erlassenen delegierten Rechtsakten sowie der in Abschnitt „Regulatorische Offenlegungspflicht gemäß Artikel 8 EU-Taxonomie-Verordnung“ des zusammengefassten gesonderten nichtfinanziellen Berichts dargestellten Auslegung aufgestellt worden ist.

Verwendungsbeschränkung/AAB-Klausel

Dieser Prüfungsvermerk ist an den Aufsichtsrat der ARAG Holding SE, Düsseldorf, gerichtet und ausschließlich für diesen bestimmt.

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

Frankfurt am Main, den 28. April 2023

KPMG AG
Wirtschaftsprüfungsgesellschaft

Winner
Wirtschaftsprüfer

Müller
Wirtschaftsprüfer

Bericht nach den GRI-Standards

Allgemeine Angaben	41
Die Organisation und ihre Berichterstattungspraktiken	41
Tätigkeiten und Mitarbeiter	42
Unternehmensführung	43
Strategie, Richtlinien und Praktiken	51
Einbindung von Stakeholdern	58
Angaben zu wesentlichen Themen	59
<hr/>	
Wesentliche Themen	62
Unternehmensführung und Compliance	62
Wirtschaftliche Wertschöpfung	62
Unternehmens- und Führungskultur – Ethische Unternehmensführung und Compliance	63
Sicherstellung des Zugangs zum Recht	65
Fairer Wettbewerb und Vermeidung von Interessenkonflikten	67
Cyberrisiken und Datenschutz	69
Produkte, Vertrieb und Kundenbeziehung	72
Kundenorientierung und innovative Angebote – Demografie, Sozialstrukturen und Lebensstile im Wandel	72
Digitale Transformation	77
Transparente Produkte und Dienstleistungen	79
Asset- und Risikomanagement	80
Berücksichtigung von Nachhaltigkeitsaspekten im Anlageprozess – Erhebung und Ausweis klimabedingter Auswirkungen im Asset-Management	80
Management von Nachhaltigkeitsrisiken – Berücksichtigung von Nachhaltigkeitsrisiken im Versicherungsgeschäft	82
Einbeziehung von Nachhaltigkeitsrisiken in versicherungsmathematischen Bewertungen	84
Arbeitnehmerbelange	85
Interne Kommunikation – Kommunikation zwischen Vorstand und Belegschaft	85
Gesundheit und Sicherheit am Arbeitsplatz	86
Aus- und Weiterbildung	89
Vielfalt, Chancengleichheit und Diskriminierungsschutz	92
Gesellschaftliche Verantwortung und Menschenrechtsschutz	95
Wertschöpfung für die Gesellschaft	95
Steuern	96
Gesellschaftliches und politisches Engagement	99
Schutz der Menschenrechte in der Lieferkette	102
Betriebliche Umweltbelange	102
Klimafreundlicher Betrieb	102
<hr/>	
GRI-Index	108

Allgemeine Angaben

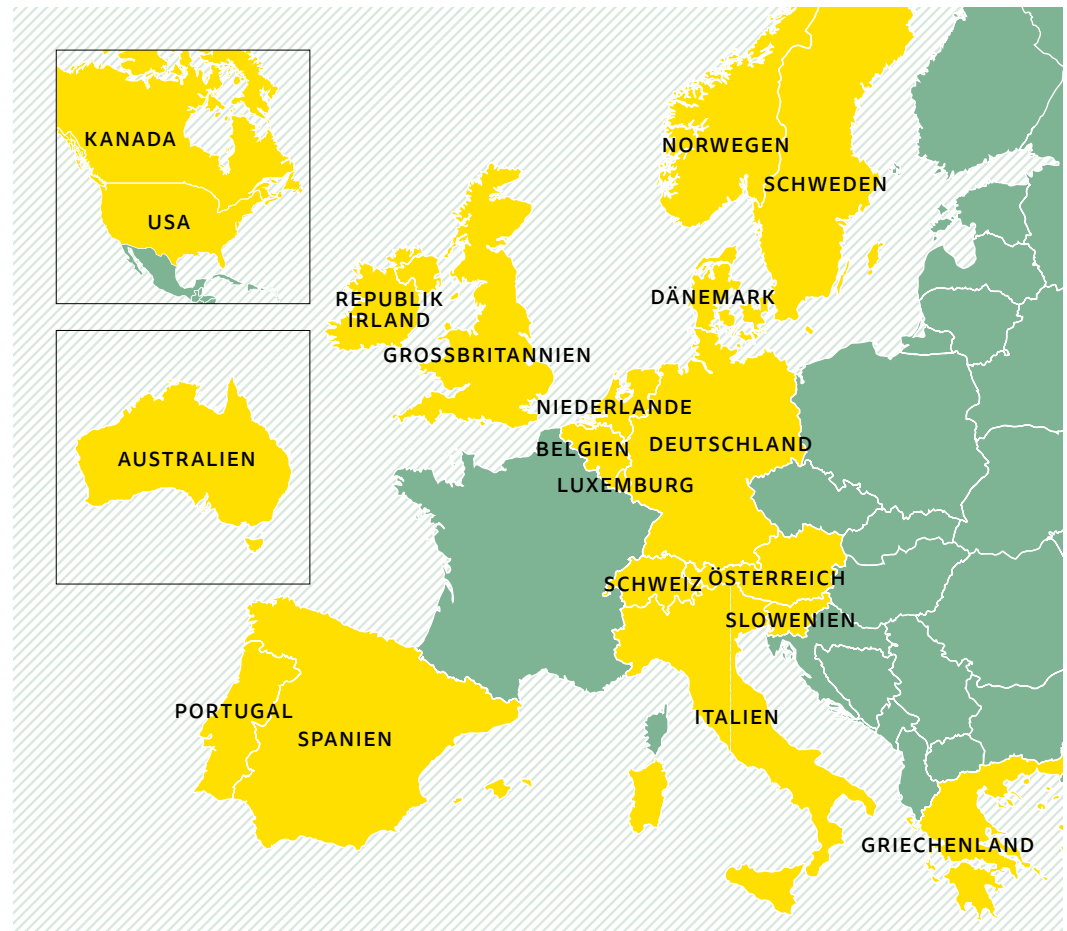
Die Organisation und ihre Berichterstattungspraktiken

GRI 2-1 Organisationsprofil

Die ARAG Holding SE (nachfolgend auch Gesellschaft oder ARAG Konzern) ist die oberste Muttergesellschaft des ARAG Konzerns. Der Hauptsitz der ARAG Holding SE befindet sich in Düsseldorf, Deutschland. Die ARAG SE als größte Beteiligung der ARAG Holding SE verantwortet die operative Konzernführung und das operative Rechtsschutzgeschäft.

GRI 2-2 Entitäten, die in der Nachhaltigkeitsberichterstattung der Organisation berücksichtigt werden

Die Grafik zeigt die weltweiten Standorte des ARAG Konzerns:



Eine Liste der wesentlichen verbundenen und assoziierten Unternehmen der ARAG SE findet sich im „ARAG SE Bericht über Solvabilität und Finanzlage“ in der Beschreibung der wesentlichen verbundenen und assoziierten Unternehmen.

Die Sammlung der relevanten Informationen zur Berichtserstellung erfolgt durch die Konzernkommunikation/Abteilungsreferat Nachhaltigkeit. Die einzelnen Konzerngesellschaften füllen Fragebögen zu Personalkennzahlen, Umweltkennzahlen sowie allgemeine Entwicklungen zum Thema Nachhaltigkeit aus.

GRI 2-3

Berichtszeitraum, Berichtshäufigkeit und Kontaktstelle

Der vorliegende Bericht wurde am 30. April 2023 publiziert und deckt den Zeitraum vom 1. Januar 2022 bis zum 31. Dezember 2022 ab (identisch zur finanziellen Berichterstattung). Die ARAG Holding SE veröffentlicht jährlich einen Nachhaltigkeitsbericht. Die Kontaktstelle bei Fragen lautet: Kathrin Köhler, Chief Sustainability Officer & Corporate Responsibility, +49 211 963-2225.

GRI 2-4

Richtigstellung oder Neudarstellung von Informationen

Für den vorliegenden Nachhaltigkeitsbericht mussten keine Informationen richtig- oder neu dargestellt werden.

GRI 2-5

Externe Prüfung

Der vorliegende Nachhaltigkeitsbericht wurde nicht von einer externen Partei überprüft.

Tätigkeiten und Mitarbeiter

GRI 2-6

Aktivitäten, Wertschöpfungskette und andere Geschäftsbeziehungen

Die ARAG Holding SE ist in den Bereichen Rechtsschutzversicherungen, Kompositversicherungen sowie Krankenversicherungen (Letzteres nur am Standort Deutschland) tätig. Im Fokus stehen Versicherungsprodukte und Dienstleistungen für Privat- und Gewerbekunden. International erschließt die ARAG Holding SE gezielt Wachstumspotenziale im Rechtsschutzgeschäft.

In Deutschland bezieht die ARAG Holding SE mit einem Einkaufsvolumen von rund 96 Millionen € Leistungen von 588 Lieferanten¹⁾. Die Leistungen werden aktuell anhand von 21 Warengruppen kategorisiert. Dazu gehören unter anderem IT, Marketing und Kommunikation, Facility-Management, Reisen und Veranstaltungen, Finanzdienstleistungen und

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

professionelle Dienstleistungen, wie externe Schadensachbearbeiter oder Prüfgesellschaften. Der Einkauf liegt im Verantwortungsbereich von Group Procurement. In der Einkaufsrichtlinie definierte Leistungen können direkt von den Fachbereichen eingekauft werden.

Für weitere Informationen zu Aktivitäten, Wertschöpfungskette und Geschäftsbeziehungen siehe Geschäftsberichte 2022 Konzernabschluss ARAG Holding SE, ARAG Allgemeine Versicherungs-AG, ARAG Krankenversicherungs-AG.

GRI 2-7 Angestellte
GRI 2-8 Mitarbeiter, die keine Angestellten sind

Zusammensetzung der Belegschaft nach Arbeitsvertrag und Beschäftigungsverhältnis*

Anzahl Personen, Stand 31.12.2022¹⁾

	Deutschland		International		Total
	Männer	Frauen	Männer	Frauen	
Belegschaft nach Arbeitsvertrag	957	1.143	925	1.463	4.488
Unbefristet	916	1.098	873	1.358	4.245
Temporär	41	45	52	105	243
Belegschaft nach Beschäftigungsverhältnis²⁾	916	1.098	873	1.358	4.245
Vollzeit	866	747	778	971	3.362
Teilzeit	50	351	95	387	883

¹⁾ Ohne 72 Praktikanten, Trainees und Lernende sowie ohne passive Mitarbeiter

²⁾ Nur unbefristete Mitarbeiter

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

Die ARAG Holding SE hat 116 Mitarbeiter, die keine Angestellten sind. Diese arbeiten mehrheitlich als IT-Berater auf Projektbasis.

Unternehmensführung

GRI 2-9 Führungsstruktur und Zusammensetzung

Der ARAG Konzern hat seine Geschäftsorganisation (Governance-System) so ausgerichtet, dass die Geschäftstätigkeiten solide und konservativ entsprechend der Geschäfts- und Risikostrategie gesteuert werden.

Vorstand

Der Vorstand führt die Geschäfte der ARAG Holding SE nach Maßgabe der Gesetze und der Satzung der Gesellschaft. Im Rahmen seiner Gesamtverantwortung trägt der Vorstand für eine ordnungsgemäße Geschäftsorganisation Sorge, sodass diese:

- wirksam und ordnungsgemäß und in Art, Umfang sowie Komplexität der Geschäftstätigkeit angemessen ist
- die Einhaltung der Gesetze, Verordnungen und aufsichtsbehördlichen Anforderungen gewährleistet
- eine solide und umsichtige Leitung des Unternehmens sicherstellt
- über eine angemessene transparente Organisationsstruktur mit einer klaren Zuordnung und Trennung von Zuständigkeiten verfügt
- über ein wirksames unternehmensinternes Kommunikationssystem verfügt
- regelmäßig überprüft wird

Der Vorstand der ARAG Holding SE bestand zum 31. Dezember 2022 aus drei Mitgliedern, mit den folgenden Zuständigkeiten:

- Dr. Dr. h. c. Paul-Otto Faßbender: Vorstandsvorsitz/Beteiligungen/Konzernrevision/Recht/Compliance
- Klaus Heiermann: Marke und Kommunikation/Risiko- und Nachhaltigkeitsmanagement
- Dr. Sven Wolf: Datensicherheit/Finanzen/Rechnungswesen und Steuern

Für die Erfüllung der in der Nachhaltigkeitsstrategie gesetzten Ziele ist die gesamte Geschäftsführung verantwortlich.

Eine Übersicht zu den Mitgliedern des Vorstands der ARAG Holding SE findet sich auf <https://www.arag.com/de/konzern/management/>

Ein unabhängiger Vergütungsausschuss gemäß Artikel 275 Abs. 1 lit. f Delegierte Verordnung (EU) 2015/35 (DVO) ist derzeit weder auf Ebene der ARAG Holding SE noch in der operativen Führungsgesellschaft ARAG SE eingesetzt. Unterstützungsleistungen an den Vorstand und Aufsichtsrat bei der Überwachung der Vergütungsleitlinien und Vergütungspraktiken sowie ihrer Umsetzung und Funktionsweise können mit Blick auf die Größe des ARAG Konzerns sowie seiner geschäftsorganisatorischen und rechtlichen Struktur derzeit durch die Organisation selbst erbracht werden.

Aufsichtsrat

Für die Bestellung und Kontrolle des Gesellschaftsvorstands ist der Aufsichtsrat verantwortlich. Zum 31. Dezember 2022 gehörten dem Aufsichtsrat die folgenden Mitglieder an:

- Gerd Peskes (Vorsitzender)
- Dr. Tobias Bürgers (stellvertretender Vorsitzender)
- Prof. em. Dr. Brigitte Grass

Alle Mitglieder des Aufsichtsrats sind nicht exekutive Mitglieder und sind unabhängig in Bezug auf Geschäftsbeziehungen und familiäre Verbindungen.

ARAG Konzern

Vermögens-
und Beteiligungs-
verwaltung

ARAG Holding SE

Operative
Führungsgesell-
schaft

ARAG SE

und Rechtsschutz-
versicherung

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

**Konzern
Vertrieb,
Produkt und
Innovation**

**Konzern
Finanzen**

**Konzern IT
und
Operations**

**Konzern
Risiko-
management
und Konzern
Controlling**

**Konzern
Human
Resources/
Group
Internal Audit**

Operative
Versicherungs-
gesellschaften

**ARAG Allgemeine
Versicherungs-AG**

(Kompositversicherungen)

**ARAG Kranken-
versicherungs-AG**

(Krankenversicherungen)

**Interlloyd
Versicherungs-AG**

(ausgerichtet auf
Maklervertrieb)

**Internationale
Gesellschaften**

(Rechtsschutz/
Rechtsdienstleistung)

Dienstleistungs-
gesellschaften

ARAG IT GmbH

(IT-Dienstleistungen für den
ARAG Konzern)

**Cura Versicherungsvermittlung
GmbH**

(Vermittlungsgesellschaft)

**ARAG Service
Center GmbH**

(Notruftelefonie)

Für weitere Informationen siehe Geschäftsbericht 2022 Konzernabschluss ARAG Holding SE

GRI 2-10	Nominierung und Auswahl des höchsten Kontrollorgans
GRI 2-11	Vorsitzender des höchsten Kontrollorgans
GRI 2-17	Gesammeltes Wissen des höchsten Kontrollorgans

Um ihrer Kontrollfunktion gerecht werden zu können, müssen Aufsichtsratsmitglieder über die hierzu erforderlichen Kenntnisse, Fähigkeiten und Erfahrungen verfügen. Sie müssen jederzeit fachlich in der Lage sein, den Vorstand des ARAG Konzerns angemessen zu kontrollieren, zu überwachen und die Entwicklung des Unternehmens aktiv zu begleiten. Dazu muss das jeweilige Mitglied die Geschäfte des Unternehmens verstehen und die entsprechenden Risiken beurteilen können. Ferner muss das Mitglied mit den für das Unternehmen geltenden wesentlichen gesetzlichen Regelungen vertraut sein. Spezialkenntnisse müssen auf Ebene des einzelnen Mitglieds grundsätzlich nicht vorliegen. Es muss jedoch in der Lage sein, gegebenenfalls persönlichen Beratungsbedarf zu identifizieren und eine entsprechende Beratung einzuholen. In jedem Fall müssen im Gremium die Themenfelder Kapitalanlage, Versicherungstechnik, Rechnungslegung, Abschlussprüfung sowie Nachhaltigkeit abgedeckt sein. Die fachliche Eignung schließt stetige Weiterbildung ein. Es wird erwartet, dass sowohl das designierte Aufsichtsratsmitglied selbst als auch der vorschlagende Aufsichtsrat vor einer Bestellung durch die Hauptversammlung sicherstellen, dass das designierte Mitglied ausreichend qualifiziert ist. Bei Arbeitnehmervertretern gelten die von der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) in ihren entsprechenden Veröffentlichungen ausgeführten Besonderheiten.

Die Mitglieder des Aufsichtsrats der ARAG Holding SE müssen neben den oben genannten Kenntnissen auch über angemessene Kenntnisse der internen Organisation des ARAG Konzerns sowie weitere Kenntnisse verfügen, die es ihnen erlauben, die Tätigkeiten des Vorstands der ARAG Holding SE beurteilen zu können, welche sich auf die Erfüllung gruppenbezogener Verpflichtungen und Anforderungen beziehen. Zu den weiteren Kenntnissen zählen insbesondere regulatorische Anforderungen an Umwelt- und Sozialmanagement wie auch Vorgaben für die Berichterstattung zu diesen Themenkomplexen. Regelmäßig nimmt das für den Themenkomplex Nachhaltigkeit zuständige Vorstandsmitglied an den Sitzungen des Aufsichtsrats teil und informiert die Aufsichtsratsmitglieder über anstehende regulatorische Verpflichtungen und über Usancen im Nachhaltigkeitsmanagement in der Versicherungsbranche.

Alle Mitglieder des Aufsichtsrats inklusive des Aufsichtsratsvorsitzenden sind nicht exekutive Mitglieder des Aufsichtsrats und keine Führungskräfte im Unternehmen.

GRI 2-12	Rolle des höchsten Kontrollorgans bei der Beaufsichtigung der Bewältigung der Auswirkungen
GRI 2-13	Delegation der Verantwortung für das Management der Auswirkungen

Der Aufsichtsrat übt die Aufsicht und Kontrolle über die Geschäftsführung des ARAG Konzerns aus. Der Aufsichtsrat ist zuständig für alle Angelegenheiten, die ihm durch das

Gesetz und die Statuten übertragen sind und die er nicht delegiert hat. Soweit Gesetz und Statuten es nicht anders vorsehen, delegiert der Aufsichtsrat die Führung des ARAG Konzerns vollumfänglich an den Vorstand, der in dieser Aufgabe durch die übrigen Mitglieder der Geschäftsleitung gemäß Geschäftsordnung unterstützt wird. Die Verantwortung gegenüber dem Aufsichtsrat bleibt beim Vorstand.

Der Aufsichtsrat stellt sicher, dass durch die Wahl geeigneter Mitglieder das oberste Führungsorgan über eine hohe Kompetenz bezüglich Nachhaltigkeit, insbesondere im Bereich Umwelt, Soziales und Unternehmensführung, verfügt. Er stellt durch die weitgehende diversifizierte Erfahrung die kontinuierliche Fortbildung des Gremiums sicher. Der Aufsichtsrat überwacht die Auswirkungen des Unternehmens jährlich im Rahmen der Überprüfung der Strategie. Er beschließt geeignete Maßnahmen und erteilt der Geschäftsleitung den Auftrag zur Umsetzung.

Bei der ARAG spielt Nachhaltigkeit eine große Rolle. Die Geschäftsleitung stellt mit geeigneten Maßnahmen sicher, dass die strategischen und operativen Nachhaltigkeitsziele als Teil der Unternehmensstrategie allen Mitarbeitern bekannt sind und diese verstehen, wie sie mit ihrem persönlichen Beitrag zur Zielerreichung beitragen können.

GRI 2-14 **Rolle des höchsten Kontrollorgans bei der Nachhaltigkeitsberichterstattung**

Der Aufsichtsrat nimmt die gesetzliche Option in Anspruch, eine externe inhaltliche Überprüfung der nichtfinanziellen Erklärung zu beauftragen. Darüber hinaus setzt sich der Aufsichtsrat mit dem Ergebnis der Überprüfung auseinander und sichtet den jährlichen Nachhaltigkeitsbericht im Nachgang. Im Rahmen seiner Sichtung des jährlichen Nachhaltigkeitsberichts genehmigt der Aufsichtsrat auch die Materialitätsanalyse beziehungsweise die Festlegung der für den ARAG Konzern materiellen Themen.

GRI 2-15 **Interessenkonflikte**

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

Die Handhabung von Interessenkonflikten wird unter anderem im „ARAG Konzernbericht über Solvabilität und Finanzlage“ im Abschnitt „Internes Kontrollsystem“ beschrieben.

GRI 2-16	Übermittlung kritischer Anliegen
	<p>Der Vorstand ist für die Geschäftsführung des ARAG Konzerns zuständig. Er befasst sich mit allen relevanten Themen, entscheidet im Rahmen seiner Kompetenzen und berichtet dem Aufsichtsrat über kritische Anliegen und Vorfälle, die das Potenzial in sich bergen, negative Auswirkungen auf Anspruchsgruppen, Umwelt oder Gesellschaft zu haben.</p>
GRI 2-18	Bewertung der Leistung des höchsten Kontrollorgans
	<p>Der Aufsichtsrat führt einmal im Jahr eine Selbstbeurteilung zur Feststellung der fachlichen Eignung und Zuverlässigkeit von Mitgliedern von Verwaltungs- und Aufsichtsorganen gemäß Versicherungsaufsichtsgesetz (VAG) durch.</p> <p>Zuletzt fand eine solche Selbstbeurteilung im November 2022 statt. Die nächste Selbstbeurteilung des Aufsichtsrats und seiner Ausschüsse ist für das Geschäftsjahr 2023 vorgesehen.</p>
GRI 2-19	Vergütungspolitik
	<p>Ein verantwortungsvolles Vergütungsmanagement ist ein wesentlicher Bestandteil der Governance eines Unternehmens und daher für alle Gesellschaften des ARAG Konzerns von besonderer Wichtigkeit. Ebenso ist eine leistungs- und marktgerechte Vergütung ein wichtiger Bestandteil zur Gewinnung und Bindung von Fach- und Führungskräften. Durch motivierte und leistungsorientierte Organmitglieder und Mitarbeiter schafft die ARAG die Grundlage für ihren nachhaltigen Geschäftserfolg. Gleichzeitig stellt die ARAG mit ihrer Vergütungspolitik sicher, dass die richtigen Anreize für ethisches Handeln gesetzt und Risiken oder Lenkungseffekte minimiert werden, die dem Unternehmen und seinen Stakeholdern schaden könnten.</p> <p>Darüber hinaus ist wesentlicher Bestandteil der Governance des Konzerns, dass die Vergütung sowohl der Organmitglieder als auch sonstiger Unternehmensangehöriger in allen konzernzugehörigen Einheiten den Grundsätzen der Angemessenheit und Transparenz entspricht und auf Nachhaltigkeit ausgerichtet ist. Unter Angemessenheit versteht die ARAG eine markt- und leistungsgerechte Vergütung für Organmitglieder und Mitarbeiter. Zudem gilt, dass sich die jeweils verantwortlichen Stellen im Unternehmen regelmäßig über die Vergütung im entsprechenden Vergleichsmarkt informieren und erforderliche Änderungen unter Berücksichtigung der individuellen Leistung der Organmitglieder/Mitarbeiter umsetzen. Transparenz bedeutet, dass die Grundsätze der Vergütungspolitik allen Mitarbeitern offengelegt werden und eine weitestmögliche Nachvollziehbarkeit der geltenden Grundsätze sichergestellt wird. Transparenz bedeutet für die ARAG auch, dass der Grad der Komplexität in den Vergütungsstrukturen sorgfältig abzuwägen ist und die Vergütungsstrukturen so einfach wie möglich auszugestalten sind.</p>

Nachhaltigkeit wird durch die adäquate Abstimmung der Vergütungsstruktur auf die Geschäftsstrategie der jeweiligen Gesellschaft des Konzerns und deren Risikoprofil sichergestellt. Als langfristig agierendes Unternehmen legt die ARAG großen Wert auf ein vorausschauendes Risikomanagement, das bestehende und neu auftretende Risiken angemessen berücksichtigt. Es wird sichergestellt, dass Ereignisse oder Bedingungen, die, falls sie eintreten, erhebliche negative Auswirkungen auf die Vermögenswerte, die Rentabilität oder die Reputation der ARAG haben könnten, im Rahmen des bestehenden Risikomanagementprozesses identifiziert, analysiert, bewertet und durch den Prozessverantwortlichen gesteuert werden. Dies umfasst auch, dass Risiken für das Unternehmen, die aus dem Bereich Vergütung herrühren, wirksam gemanagt werden. Letzteres wird insbesondere durch die Struktur der Vergütung insgesamt, das Verhältnis von Fixgehalt zu variabler Vergütung auf den entsprechenden Ebenen, die Strukturierung der variablen Vergütung (Zielkategorien, enge Kappungsgrenzen etc.) sowie entsprechende geschäftsorganisatorische Maßnahmen sichergestellt.

Aufsichtsratsmitglieder erhalten eine fixe Vergütung für ihre Tätigkeit. Bei Aufsichtsratsmitgliedern, die andere Tätigkeiten im Konzern wahrnehmen, ist individuell geregelt, ob eine Verrechnung mit Bezügen aus diesen Tätigkeiten erfolgt.

Die Vergütung der Vorstandsmitglieder setzt sich aus einem fixen Grundgehalt sowie einem variablen Anteil (prozentualer Anteil des Grundgehalts) zusammen. Die Grundvergütung ist so bemessen, dass Vorstandsmitglieder nicht maßgeblich auf den variablen Anteil angewiesen sind und dass der variable Anteil keine Anreize schaffen soll, die dem Unternehmensinteresse zuwiderlaufen. Innerhalb des gesamten ARAG Konzerns bestehen keine Aktien- oder Aktienoptionsprogramme. Mit Blick auf die Sicherstellung einer attraktiven und marktüblichen Vergütung ist der variable Anteil bei Vorstandsmitgliedern mit maximal 60 Prozent des Grundgehalts angesetzt, wobei sich dieser in eine kurz- und eine langfristige Komponente unterteilt. Die langfristige Komponente beträgt bei Versicherungsgesellschaften sowie der ARAG Holding SE 60 Prozent der jeweiligen variablen Vergütung und wird zeitverzögert und unter Berücksichtigung des Ergebnisses der Prüfung einer möglichen Abwärtskorrektur aufgrund von Exponierungen gegenüber aktuellen und zukünftigen Risiken ausgezahlt. Die für die variable Vergütung maßgeblichen Ziele setzen sich aus objektiven Konzern- und Gesellschaftskennzahlen gemäß strategischer Planung sowie individuellen Zielen des jeweiligen Organmitglieds in einem vorab festgelegten Verhältnis zusammen.

Soweit Mitarbeitern konzernzugehöriger Versicherungsunternehmen nicht ermessensunabhängig durch Tarifverträge oder sonstige kollektivrechtliche Vereinbarungen variable Vergütungsbestandteile gewährt werden, erhalten Mitarbeiter diese ab Erreichen einer bestimmten Führungsebene. Grundlage der variablen Vergütung für diese Führungskräfte sind jährlich abzuschließende Zielvereinbarungen, die sich aus objektiven Konzern- beziehungsweise Bereichskennzahlen sowie individuellen Zielen zusammensetzen. Die Ziele beinhalten zusätzlich zu ökonomischen Zielen auch soziale Aspekte wie etwa Fairness,

Offenheit und Weitsicht. Letztere leiten sich aus den Unternehmensgrundsätzen, den ARAG Essentials, ab und fließen als qualitative Bewertungskriterien in die individuelle Zielvereinbarung ein. Der variable Anteil beläuft sich auf einen prozentualen Anteil des Grundgehalts, welcher je nach Führungsstufe und Funktion differiert. In keinem Fall übersteigt der variable Anteil das jeweilige Grundgehalt. Es bestehen vorab festgelegte Kapplungsgrenzen für die Zielerreichung. Es wird sichergestellt, dass das Grundgehalt betreffender Stelleninhaber ausreichend hoch ist, um eine maßgebliche Abhängigkeit von variablen Vergütungsbestandteilen zu vermeiden. Auch hier gilt, dass der variable Anteil gute Leistungen fördern soll, aber keine Anreize schaffen darf, die dem Unternehmensinteresse zuwiderlaufen. Interessenkonflikte, die aus einem Zusammenspiel der individuellen Tätigkeit und der Vergütungsstruktur eines Mitarbeiters entstehen könnten, werden so weit wie möglich vermieden beziehungsweise es werden geeignete Maßnahmen getroffen, um der Verwirklichung des entsprechenden Risikos entgegenzuwirken.

GRI 2-20 Verfahren zur Festlegung der Vergütung

Die Vergütungspolitik der ARAG ist in der Gruppen- und Einzelvergütungsleitlinie sowie dem Handbuch Entgeltmanagement geregelt. Diesen Richtlinien unterstehen alle internationalen Niederlassungen und Tochtergesellschaften. Das Handbuch Entgeltmanagement umfasst die allgemeinen Grundsätze der Vergütungspolitik, der Vergütungsstruktur der verschiedenen Funktionsgruppen, der Kultur der Gehaltsanpassungen sowie die damit verbundenen Prozesse. Die Prozesse des Entgeltmanagements basieren auf kontinuierlich aktualisierten, systematischen Marktvergleichen. Die Vergütung der Organe und Mitarbeiter des Konzerns richtet sich zunächst nach dem für die jeweilige konzernzugehörige Einheit anwendbaren Recht. Für die Gruppenvergütungsleitlinie ist der Vorstand der ARAG Holding SE verantwortlich.

Für die Entlohnung ist die Konzernfunktion Human Resources zuständig. Während der Bereich Human Resources für die jeweiligen Gesellschaften im Auftrag des Vorstands handelt, unternimmt er dies für die Vorstände im Auftrag der Aufsichtsräte. Die internationalen Niederlassungen und Tochtergesellschaften können zusätzliche, marktspezifische Vergütungsregeln festlegen.

Außerdem wurde im Zuge der Neustrukturierung des Bereichs Human Resources das Abteilungsreferat Total Rewards gegründet, welches sich systematisch mit den Themen der Vergütung auseinandersetzt und sich damit befasst, den Zielsetzungen der ARAG Holding SE in einem erhöhten Maß Rechnung zu tragen.

GRI 2-21 Verhältnis der Jahresgesamtvergütung

Das Verhältnis der Jahresgesamtvergütung von Mitgliedern des Vorstands zum mittleren Niveau der Jahresgesamtvergütung aller Angestellten ist eine wettbewerbssensible Information, die der ARAG Konzern als Unternehmen im Familienbesitz nicht offenlegt.

Strategie, Richtlinien und Praktiken

GRI 2-22 Anwendungserklärung zur Strategie für nachhaltige Entwicklung

ARAG 5→30

Das Familienunternehmen ARAG plant bewusst langfristig, um die Unabhängigkeit des Konzerns auch künftig zu sichern. Mit dem neuen Entwicklungsprogramm („ARAG Five to Thirty“) wird der Kurs des Unternehmens bis zum Jahr 2030 festgelegt. Das Programm legt fünf zentrale Handlungsfelder fest, die in den kommenden Jahren die unternehmerische Weiterentwicklung prägen werden:

1. Essential Growth: Die Bruttobeitragseinnahmen sollen um 1 Milliarde € auf 3 Milliarden € steigen. Dabei setzt die ARAG auf ihr starkes organisches Wachstum – ergänzt durch gezielte Zukäufe. Gleichzeitig werden die verfügbaren Eigenmittel (Eligible Own Funds [EOF]) auf 2,8 Milliarden € steigen und damit um 1 Milliarde € zunehmen. Auf diese Weise wird sichergestellt, dass das Wachstum nicht zulasten der Wertsubstanz des Konzerns geht.

2. Winning Spirit: Die ARAG ist nichts ohne ihre Mitarbeiter. Sie unterstützen und helfen den Kunden jeden Tag. Es ist daher essenziell, die Attraktivität der ARAG als Arbeitgeber weiter zu verbessern. Damit wird die Leistungskultur des Konzerns gestärkt. Ein besonderes Augenmerk liegt auf der Förderung von Chancengleichheit und Vielfalt nach innen. Eine hohe Empfehlungsbereitschaft ist dabei ein wichtiger Maßstab für die Attraktivität der ARAG als Arbeitgeber.

3. Embracing Clients: Kundenzufriedenheit ist ein Treiber des Unternehmenserfolgs. Der ARAG Konzern will daher den Anteil zufriedener und sehr zufriedener Kunden weiter steigern. Wichtige Impulse dazu werden Innovationsoffensiven bei Produkten und Services sowie eine stärkere Kundenzentrierung setzen. Weltweit wird das Unternehmen die Messungen von Kundenzufriedenheit und Empfehlungsbereitschaft ausbauen und intensivieren.

4. Driving Purpose: Mit der ARAG Gründungsidee unterstützt der Konzern weltweit den Zugang zum Recht und stärkt so langfristig demokratische Strukturen. Die ARAG hat die einmalige historische Chance, ihrem Geschäftsmodell neue Relevanz zu geben. Gleichzeitig verringert der Konzern seinen CO₂-Fußabdruck: Er reduziert die CO₂-Intensität im Kapitalanlagebestand um 50 Prozent bis 2030, und alle seine Verwaltungsstandorte werden bis 2025 klimaneutral (siehe Abschnitt „ARAG Nachhaltigkeitsstrategie“).

5. Smart Insurer: Bei der Digitalisierung strebt die ARAG die nächste Stufe an. Als Smart Insurer will sie ihre Schnelligkeit und Beweglichkeit durch zwei neue Ziele weiter steigern. Durch das Prinzip „Digital by Default“ sollen alle Kernprozesse künftig standardmäßig digital ablaufen. Abläufe sind nur dann analog, wenn dies für Kunden oder Partner in ihren spezifischen Bedürfnissen vorteilhaft ist. Durch den verstärkten Einsatz Künstlicher Intelligenz (KI) bei Produkt- und Serviceinnovationen will der Konzern zudem seine Prozesse einfacher und schneller gestalten.

Die Umsetzung der Strategie erfolgt in vier Phasen, die die Mitarbeiter wesentlich mitprägen werden: In der Ramp-up-Phase (2022/2023) konkretisieren die Mitarbeiter die Ziele für ihre Abteilungen und Zuständigkeiten. In der Step-up-Phase Horizon 1 (bis 2025) will die ARAG erste Teilziele erreichen und die Ziele der nachfolgenden zwei Phasen ausarbeiten. In der Accelerate-Phase Horizon 2 (bis 2028) sollen weitere Teilziele beschleunigt umgesetzt und die letzte Phase vorbereitet werden. In der abschließenden Strengthen-Phase (bis 2030) liegt der Fokus auf der finalen Umsetzung verbleibender Teilziele.

ARAG Nachhaltigkeitsstrategie

Als international erfolgreiches Familienunternehmen setzt sich der ARAG Konzern für eine nachhaltige Transformation von Wirtschaft und Gesellschaft ein. Dabei steht für die ARAG eine nachhaltige Entwicklung und Gestaltung als Basis sozialer, ökonomischer und ökologischer Stabilität im Mittelpunkt. Als weltweit führender Rechtsschutzversicherer kann die ARAG einen wertvollen aktiven Beitrag leisten, um den erforderlichen gesellschaftlichen Wandel, die nachhaltige Transformation in diesem Sinne zu begleiten und voranzutreiben. Um diese Ziele zu erreichen, hat die ARAG im Berichtsjahr eine konzernweite Nachhaltigkeitsstrategie verabschiedet, in der konkrete Ziele für die Bereiche Umwelt, Soziales und Unternehmensführung definiert sind. Der Konzern orientiert sich dabei an den 17 Sustainable Development Goals (SDGs) des Global Compact der Vereinten Nationen. Dabei kann das Unternehmen zum SDG 16 – „Promote the rule of law at the national and international levels and ensure equal access to justice for all“ – seinen größten Beitrag leisten. Die Möglichkeit des Zugangs zum Recht und damit die Chancengerechtigkeit entspricht der visionären Gründungsidee der ARAG vor mehr als 87 Jahren und ist damit auch der zentrale Teil der ARAG Essentials. Die verschiedenen nachhaltigen Entwicklungsziele lassen sich ebenfalls durch die Prinzipien des Bereichs „Environment, Social and Governance“ (ESG) abdecken. Die ESG-Betrachtung hat sich in der Gesetzgebung (§ 289a Handelsgesetzbuch [HGB]) durchgesetzt und ist zudem das Ordnungsprinzip der EU-Taxonomie. Der ARAG Konzern folgt daher den ESG-Prinzipien bei der Beschreibung seiner strategischen Ziele.

Environment

Als Investor, Risikoträger und als Betreiber von eigenen Betriebsstätten erfüllt der ARAG Konzern seine Verpflichtungen für einen nachhaltigen Umgang mit allen natürlichen Ressourcen. Dabei wird ausdrücklich den Vorgaben des Pariser Klimaschutzabkommens gefolgt, die Erderwärmung auf 1,5 Grad Celsius zu begrenzen. Mittels einer aktiven Portfoliopflege und verstärkten Investitionen in nachhaltige Kapitalanlagen will die ARAG einen treibhausgasneutralen Kapitalanlagebestand des Versicherungsanlagevermögens bis zum Jahr 2050 erreichen. Dies erfolgt über Zwischenziele: Im Vergleich zum Basisjahr 2021 soll bis 2025 über aktive Portfoliopflege die CO₂-Intensität (Scope 1 & 2) bei Aktien und Unternehmensanleihen im Kapitalanlagebestand um 25 Prozent und bis 2030 um 50 Prozent sinken. Die Zwischenziele werden regelmäßig überprüft und entsprechend dem wissenschaftlichen Fortschritt und der Datenverfügbarkeit weiter detailliert. Ein weiterer Baustein, um die Kapitalanlagen der ARAG klimafreundlicher zu gestalten, ist der Ausbau von Investitionen in nachhaltige Kapitalanlagen, die dem Klimawandel entgegenwirken. Als Risikoträger ist die ARAG bestrebt, Verbraucher und Unternehmen bei der Ver-

wirklichkeit sowie Einhaltung von Umweltzielen beziehungsweise -standards zu unterstützen. Dazu werden bei der Produktentwicklung gezielt nachhaltige Leistungen, Services und Pricing-Merkmale in den ARAG Produkten berücksichtigt. Im Underwriting legt die ARAG bei der Annahmeprüfung Wert auf die Einhaltung von ESG-Standards durch ihre (Gewerbe-)Kunden. Es ist das Ziel des Konzerns, die Anerkennung der ESG-Standards durch den Kunden im Rahmen der Risikoprüfung zu hinterfragen.

An allen Verwaltungsstandorten setzt sich die ARAG das Ziel, weltweit eine Netto-CO₂-Neutralität bis 2025 zu erreichen. In der Kundenkommunikation wird die ARAG weitgehend auf die digitale Bereitstellung von Vertragsunterlagen, Informationsblättern und Korrespondenz umstellen. Ausnahmen sind rechtlichen Erfordernissen geschuldet.

Social

Die nachhaltige Transformation von Wirtschaft und Gesellschaft kann nur auf der Grundlage von sozialer und politischer Stabilität erfolgreich sein. Gerade die Rechtsschutzversicherung leistet hier bereits heute einen erheblichen Beitrag, um Chancengerechtigkeit und den Zugang zum Rechtsstaat zu gewährleisten. Die ARAG stärkt ihre Rechte in den essenziellen Bereichen Arbeit, Wohnen, physische und psychische Gesundheit, Bildung und Teilhabe, Gleichbehandlung und Persönlichkeitsschutz analog wie digital. Zusätzlich kann die Rechtsschutzversicherung die Verbraucher bei Rechtsverfahren gegen Umweltverstöße unterstützen. Beispielhaft sind hier Verfahren gegen Unternehmen zu nennen, die Nachhaltigkeitsanforderungen oder damit verbundene Leistungsversprechen nicht einhalten beziehungsweise nicht erfüllen.

Zur Förderung des „Access to Justice“ weltweit kommt der Rechtsschutzversicherung eine prägende Bedeutung zu. Hier hat sich die ARAG als internationales Unternehmen das Ziel gesetzt, ab 2023 in allen ihren Rechtsschutzmärkten einen „ARAG Day“ durchzuführen, an dem Verbraucher und insbesondere bedürftigere Anspruchsgruppen kostenfreie rechtliche Orientierung in bestimmten Rechtsgebieten erlangen können.

Zusätzlich setzt sich die ARAG im Rechtsschutz das Ziel, ihren Kunden bis zum Jahr 2030 weltweit über zwei Millionen Mal pro Jahr den Zugang zum Recht zu ermöglichen. Die außergerichtliche Konfliktvermittlung für seine Kunden will der Konzern weiter kontinuierlich steigern.

Für das Underwriting der ARAG gilt, dass Engagements vermieden werden, die – sofern bekannt – im Widerspruch zu den Standards für Menschenrechte, menschenwürdige Arbeit und Chancengleichheit agieren beziehungsweise keine Schritte zur ESG-konformen Transformation ihrer Tätigkeiten dokumentieren können. Ebenso gilt dies für das Asset-Management. Die ARAG unterstützt keine Kapitalnehmer durch Investitionen, die im Widerspruch zu den Standards für Menschenrechte, menschenwürdige Arbeit und Chancengleichheit stehen beziehungsweise keine Schritte zur Dekarbonisierung ihrer kohlenstoffbasierten Geschäftsmodelle dokumentieren können. Zur Überprüfung des Investitionsverhaltens der ARAG wird mit Ausschlusslisten und integrierten ESG-Ansätzen im Anlage- und Risikomanagement gearbeitet.

Eine wesentliche Zielgröße, um das Erreichen unseres Anspruchs zu überprüfen, ist die Zufriedenheit der Kunden. Die ARAG wird die Qualität ihrer Arbeit konsequent im Interesse ihrer Kunden weiter verbessern. Daher misst der Konzern die Kundenzufriedenheit und Empfehlungsbereitschaft kontinuierlich und macht die dabei gewonnenen Erkenntnisse zu einer bestimmenden Grundlage seines Handelns. Mithilfe des „Net Customer Satisfaction Score“ erhebt die ARAG die Zufriedenheit ihrer Kunden, und mit dem „Net Promotor Score“ ermittelt sie deren Weiterempfehlungsbereitschaft. Dieselben Standards gelten für das Kapital der ARAG.

Als Rechtsschutzversicherer ist das Prinzip der Chancengleichheit der Kern des ARAG Geschäftsmodells. Natürlich ist es daher auch der Anspruch des Konzerns, Chancengleichheit und Diversität im Unternehmen zu fördern. Allen Mitarbeitern stehen die gleichen Möglichkeiten zur beruflichen Entwicklung offen – unabhängig von Alter, Geschlecht, Nationalität, privaten Lebensumständen oder Familienstand. Der Anteil weiblicher Führungskräfte ist bei der ARAG SE seit Jahren kontinuierlich gestiegen. Auf der ersten Führungsebene liegt der Anteil bei 34 Prozent (Geschäftsjahr 2021), auf der zweiten Führungsebene bei 36 Prozent (Geschäftsjahr 2021). Den Anteil von Frauen in Führungspositionen wird die ARAG kontinuierlich weiter erhöhen, bis ein ausgeglichenes Geschlechterverhältnis erreicht ist.

Governance

Als internationales Versicherungsunternehmen unterliegt der ARAG Konzern einer umfassenden Regulierung durch deutsche und internationale Aufsichtsbehörden. Durch umfassende Berichtspflichten werden Geschäftsaktivitäten transparent und ausführlich abgebildet.

Das Prinzip guter Unternehmensführung geht bei der ARAG über die gesetzlichen Anforderungen hinaus. Seit 2006 halten die Unternehmensgrundsätze, die ARAG Essentials, die Ansprüche und Prinzipien eines guten und erfolgreichen Unternehmenshandelns fest. Die ARAG Leadership Essentials setzen die Unternehmensgrundsätze in Führungshandeln um. Die Einhaltung der ARAG Essentials ist Bestandteil der Führungskräftevergütung und hat einen Anteil von 25 Prozent an der jährlichen Leistungsbeurteilung.

Als weltweit führender Rechtsschutzversicherer hat Compliance einen sehr hohen Stellenwert. Zentrale und dezentrale Compliance-Funktionen zielen darauf ab, in Übereinstimmung mit den regulatorischen Vorgaben zu arbeiten. Die Compliance-Funktion prüft in einem jährlichen Reporting die entsprechende konzernweite Umsetzung. Das Ziel der ARAG ist es, keinerlei Verstöße gegen Gesetze und zwingende Vorschriften zuzulassen beziehungsweise zu tolerieren. Die Tätigkeit der Compliance-Funktion ist Bestandteil der jährlich in der nichtfinanziellen Konzernklärung veröffentlichten Informationen.

Die Unternehmensgrundsätze – die ARAG Essentials – enthalten die Unternehmensziele und zeigen auf, wofür sich Mitarbeiter, Führungskräfte und Eigner gemeinsam einsetzen. Sie wurden in 2020 überarbeitet und von allen Teams weltweit umgesetzt. Hierfür wurde konzernweit ein digitaler Vermittlungsprozess aufgesetzt. Die Belegschaft beleuchtete in virtuellen Sessions die Rolle der Unternehmensgrundsätze im Alltag und dokumentierte zudem ihre Umsetzungsideen in digitalen Logbüchern. Die Auswertung der insgesamt 364 internationalen und nationalen Logbücher zeigte konzernweit eine hohe Identifikation mit dem Familienunternehmen und eine stark spürbare Akzeptanz der Unternehmensgrundsätze. Neben der Gründungsidee und dem Selbstverständnis der ARAG sind auch der unternehmerische Anspruch und die Unternehmenswerte darin verankert. Die ARAG Essentials dienen den Mitarbeitern als Orientierungshilfe, um die Zukunft des Unternehmens im Sinne der Kunden engagiert zu gestalten. Die ARAG Essentials werden allen neuen Mitarbeitern ausgehändigt, und die Mitarbeiter können sich in Workshops dazu austauschen. Auf der Konzernwebsite gibt es zusätzlich ein Onlinetool, das die Kernaussagen der ARAG Essentials in den 13 Konzernsprachen kommuniziert und über die einzelnen internationalen Standorte informiert.

Die ARAG Leadership Essentials, die auf den ARAG Essentials aufbauen, konkretisieren die Anforderungen an Führungskräfte der ARAG und bieten Unterstützung bei der Umsetzung der Vorgaben im Geschäftsalltag. Sie wurden im Jahr 2022 konzernweit mit neuen Kompetenzmodellen und Führungskräfte trainings eingeführt. Teil der Implementierung waren Workshops mit allen Teilnehmern im Rahmen der Führungskräfte tagung im August 2022 sowie das Angebot von digitalen Informationen und Live-Online-Sessions über eine digitale Plattform.

Als unabhängiger Versicherer in Familienbesitz unterstreicht die ARAG ihr werteorientiertes Handeln außerdem mit der 2022 eingeführten Integrity Guideline. Sie definiert, welche Anforderungen an das Miteinander im Konzern gestellt werden. Die neue Richtlinie konkretisiert die ARAG Essentials und ergänzt die Vorgaben der Compliance-Leitlinie der ARAG. Zur Integrity Guideline wurde ein verpflichtendes Onlinetraining für alle deutschen Gesellschaften konzipiert. In Düsseldorf und München wurden außerdem Vertrauenspersonen zur Integrity Guideline eingesetzt.

Bereits 2017 unterzeichnete die ARAG die „Charta der Vielfalt“. Diese Unternehmensinitiative fördert die Vielfalt in Unternehmen und Institutionen und steht unter der Schirmherrschaft von Ex-Bundeskanzlerin Angela Merkel.

Ab dem 1. Januar 2024 wird das neue Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz (LkSG) verbindlich wirksam. Bereits 2022 startete die ARAG ein Projekt mit dem Ziel, schon Ende 2023 alle Maßnahmen umzusetzen, die zur Erfüllung des LkSG erforderlich sind. Auch eine Grundsatz erklärung über die Menschenrechtsstrategie der ARAG soll bereits im Jahr 2023 durch den Vorstand verabschiedet werden. Darüber hinaus hat die ARAG Ende 2022 bereits per Vorstandsbeschluss eine Menschenrechtsbeauftragte ernannt.

GRI 2-24**Einbeziehung politischer Verpflichtungen**

Um die unter GRI 2-23 genannten internen Unternehmensgrundsätze und Richtlinien zu verankern, verwendet die ARAG Holding SE verschiedene Instrumente, darunter die Kommunikation über interne Plattformen, Workshops oder Einbettung in Vertragsvereinbarungen. *Für weitere Informationen siehe GRI 2-23.*

GRI 2-25**Verfahren zur Beseitigung negativer Auswirkungen**

Das Governance-System des ARAG Konzerns ermöglicht ein solides und vorsichtiges Management des Versicherungsgeschäfts und entspricht der Wesensart, dem Umfang und der Komplexität der Tätigkeit des Konzerns. Es wird regelmäßig überprüft und bei Bedarf angepasst. Bezüglich der Aufbau- und Ablauforganisation besteht eine angemessene Organisationsstruktur sowie ein effektives Informationssystem mit klaren Berichtslinien. Es existieren schriftliche Leitlinien zu den Eckpunkten des Governance-Systems sowie zusätzlich ausführliche Beschreibungen der Schlüsselfunktionen inklusive der Rolle der Geschäftsleitung und der des Aufsichtsrats. Außerdem beinhaltet das Governance-System ein adäquates Vergütungssystem, Notfallpläne, die Umsetzung der Anforderungen an die fachliche Qualifikation und persönliche Zuverlässigkeit, ein Risikomanagementsystem inklusive unternehmenseigener Risiko- und Solvabilitätsbeurteilung, ein internes Kontrollsystem, die Einrichtung von Schlüsselfunktionen sowie Regelungen zum Outsourcing.

Als langfristig agierendes Unternehmen legt die ARAG großen Wert auf ein vorausschauendes Risikomanagement, das bestehende und neu auftretende Risiken angemessen berücksichtigt. Es wird sichergestellt, dass Ereignisse oder Bedingungen, die, falls sie eintreten, erhebliche negative Auswirkungen auf die Vermögenswerte, die Rentabilität oder die Reputation der ARAG haben könnten, im Rahmen des bestehenden Risikomanagementprozesses identifiziert, analysiert, bewertet und durch den Prozessverantwortlichen gesteuert werden. Gleichmaßen betrachtet es die ARAG als ihre Pflicht, Umweltrisiken vorzubeugen. Aus diesem Grund verfügen alle Unternehmensstandorte über ein Umweltmanagement, aus dem die ARAG Maßnahmen zum schonenden Umgang mit Ressourcen (Energie, Wasser, Papier) ableitet. Für die ARAG als Versicherungsunternehmen spielt das nachhaltige Kapitalanlagemanagement eine zunehmend wichtige Rolle. Hier arbeitet das Unternehmen mit internen Richtlinien, die im Berichtsjahr weiterentwickelt wurden. *Weitere Informationen dazu finden sich ab Seite 80 (Asset- und Risikomanagement) und ab Seite 102 (Betriebliche Umweltbelange) in diesem Bericht.*

GRI 2-26	Verfahren für die Einholung von Ratschlägen und die Meldung von Anliegen
	<p>Im Jahr 2022 wurde entsprechend der Hinweisgeberrichtlinie (EU) 2019/1937 ein neues Portal für Hinweisgeber eingerichtet, in dem künftig auch anonyme Meldungen möglich sind. Das Portal wird von einer externen unabhängigen Rechtsanwaltskanzlei verwaltet. Darüber hinaus besteht die Möglichkeit, Beschwerden oder Hinweise bei der deutschen Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) und im Rahmen des Ombudsmannverfahrens einzureichen. Die ARAG informiert auf ihrer Website über diese Möglichkeit.</p>
GRI 2-27	Einhaltung von Gesetzen und Verordnungen
	<p>2022 wurden gegen die ARAG SE in Deutschland keine Strafen oder Bußgelder aufgrund von Verstößen verhängt.</p>
GRI 2-28	Mitgliedschaft in Verbänden und Interessengruppen
	<ul style="list-style-type: none"> • Die ARAG ist Mitglied im Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft (GDV). • Ebenso ist die ARAG Mitglied der Arbeitsgruppe Versicherungswirtschaft bei der Landesregierung Nordrhein-Westfalen. • Die ARAG engagiert sich in der Finanzplatz München Initiative. • Zusätzlich sind die internationalen Niederlassungen und Tochtergesellschaften üblicherweise Mitglied in den Branchenverbänden der jeweiligen Länder. • Außerdem ist die ARAG Gründungsmitglied des InsurLab Germany, der größten Brancheninitiative Deutschlands für die Vernetzung von Versicherungsunternehmen sowie InsurTechs, die digitale Produkte für die Versicherungswirtschaft entwickeln. • Des Weiteren ist die ARAG Mitglied des German Sustainability Network (GSN). Die Initiative bietet Unternehmen der Versicherungswirtschaft eine Kollaborationsplattform für interaktive Diskussionen und die Bearbeitung von Fragestellungen rund um das Thema Nachhaltigkeit. Die vielseitigen Angebote des GSN und die daraus entstehenden Synergieeffekte unterstützen so den Transformationsprozess hin zu einer nachhaltigen Versicherungswirtschaft. • Im Berichtsjahr ist die ARAG dem Düsseldorfer Klimapakt mit der Wirtschaft beigetreten. Ziel der von der Landeshauptstadt Düsseldorf, der IHK Düsseldorf sowie der Handwerkskammer und Kreishandwerkerschaft Düsseldorf gegründeten Initiative ist es, bis 2035 die stadtweiten CO₂-Emissionen gemeinsam auf durchschnittlich zwei Tonnen pro Kopf und Jahr zu reduzieren.

Einbindung von Stakeholdern

GRI 2-29

Ansatz für die Einbindung von Stakeholdern

Zu den wichtigsten Stakeholdergruppen des ARAG Konzerns gehören die Kunden, Vertriebspartner und Makler sowie die Mitarbeiter. Darüber hinaus sind Geschäftspartner, Lieferanten, Industrieverbände, regulatorische Institutionen sowie Medien bedeutende Stakeholder.

Die ARAG steht in intensivem Austausch mit Stakeholdern, die einen wesentlichen Einfluss auf den Erfolg des Unternehmens haben und die ihrerseits durch die Geschäftsaktivitäten der ARAG maßgeblich beeinflusst werden. Dazu gehören insbesondere die Kunden sowie die Mitarbeiter. Diese relevanten Gruppen werden fortlaufend und anlassbezogen durch entsprechende Marktforschung beziehungsweise interne anonymisierte Mitarbeiterbefragungen zu ihrer Haltung gegenüber der ARAG und ihrer Einschätzung des Unternehmens befragt. Ferner werden durch die Stakeholder freigegebene Daten zur Verbesserung der Dienstleistungen erhoben und ausgewertet.

Die ARAG positioniert sich als international erfolgreicher, innovativer Qualitätsversicherer – unabhängig und in Familienbesitz. Von diesem Grundverständnis leitet das Unternehmen seine gesellschaftliche Verantwortung ab und verfolgt diese mit großem Engagement. Seit ihrer Gründung durch Heinrich Faßbender verfolgt die ARAG ein klares Ziel: Alle Bürger sollen ihr Recht durchsetzen können – unabhängig von ihrer finanziellen Situation. Durch diese Vision des Firmengründers – Chancengleichheit vor dem Recht zu ermöglichen – ist ein hohes Maß an gesellschaftlicher Verantwortung direkt im Geschäftsmodell der ARAG verankert.

Gemäß diesem unternehmerischen Auftrag pflegt die ARAG einen verantwortungsvollen Umgang mit Mitarbeitern sowie Geschäftspartnern und stellt den Kunden und seine Bedürfnisse in den Mittelpunkt. Das Unternehmen ermittelt die Kundenzufriedenheit und -erwartungen kontinuierlich: Über Feedbackfragebögen und eine Onlineplattform führt es Kundenbefragungen durch. Zudem nutzt die ARAG im Rahmen der Marktforschung Fokusgruppen und marktvergleichende Mehrbezieherstudien. In Zusammenarbeit mit Marktforschungsinstituten führt das Unternehmen qualitative und quantitative Studien durch, um spezifische Fragestellungen zu beantworten.

So befragte die ARAG 2021 Kunden zur Nutzerfreundlichkeit des ARAG Kundenportals und führte einen Usability-Test für eine noch in Planung befindliche Service-App gemeinsam mit einem Institut durch. Ebenfalls in Kooperation mit einem externen Institut explorierte das Unternehmen in einem qualitativen Untersuchungsansatz Verbrauchererwartungen bei Zahnzusatzversicherungen. Im September 2021 nahm die Belegschaft weltweit zum zweiten Mal an einer Kulturanalyse teil. Im Berichtsjahr erfolgte die Auswertung und die einzelnen Länderergebnisse wurden in den jeweiligen internationalen Einheiten in virtuellen Vermittlungsformaten präsentiert. Die Befragung verzeichnete eine Teilnahmequote von 60 Prozent national und 69 Prozent international, das sind rund 3.000 Mitarbeiter weltweit. Die Analyse der Befragung zeigte ein insgesamt sehr positives und homogenes Ergebnis und bestätigte die starke und lebendige Unternehmenskultur

konzernweit. Die seit 2016 bestehende und im Berichtsjahr überarbeitete Online-Community der Marktforschung – der ARAG Denkraum – bietet die Möglichkeit, mit Kunden in einen direkten Dialog zu treten und gemeinsam Neues zu entwickeln. Beispielsweise werden Befragungen zu konkreten Themen, Produkten und Prozessen durchgeführt oder in einem Forum mit Kunden diskutiert. So wurden 2022 beispielsweise zum Thema Geltendmachung von Reisemängeln Mitglieder der Community gebeten, eine Anwendung von LegalAI zu testen, mit der online überprüft werden kann, ob gegebenenfalls Anspruch gegen einen Reiseanbieter besteht. Das Feedback der Teilnehmer war sehr hilfreich und zahlreiche Optimierungsvorschläge wurden daraufhin umgesetzt.

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

GRI 2-30

Tarifverträge

64 Prozent der Mitarbeiter der deutschen Konzerngesellschaften unterstehen Tarifverträgen. Bezogen auf die ARAG SE Deutschland beträgt der Anteil 72 Prozent.

Angaben zu den wesentlichen Themen

GRI 3-1

Verfahren zur Bestimmung wesentlicher Themen

Die Grundsätze zur Bestimmung des Berichtsinhalts und der Berichtsqualität wurden im gesamten Berichterstattungsprozess angewendet. Die Positionierung der wesentlichen Themen auf Basis einer umfassenden Wesentlichkeitsanalyse in 2020 wurde in 2022 im Rahmen einer Aktualisierung in einem Workshop mit den Verantwortlichen der ARAG plausibilisiert und wo nötig adjustiert.

Neben der inhaltlichen Überprüfung und Aktualisierung wurde dabei auch die Darstellung der materiellen Themen in der Wesentlichkeitsmatrix einer Überarbeitung unterzogen. Die Wesentlichkeit war in der letzten umfassenden Analyse in den drei Dimensionen „Impact auf nachhaltige Entwicklung“, „Stakeholder-Relevanz“ und „Einwirkungen auf den langfristigen Geschäftserfolg“ bestimmt worden. Dabei waren in der Darstellung der Wesentlichkeitsmatrix die Dimensionen „Impact auf nachhaltige Entwicklung“ und „Stakeholder-Relevanz“ als die beiden Achsen gewählt, die gemäß den GRI-Standards 2016 ausschlaggebend für die wesentlichen Themen in einem GRI-Bericht waren. Gemäß den GRI-Standards 2021 ist für die Wesentlichkeit in Hinblick auf die GRI-Berichterstattung nur noch die Relevanz der Auswirkungen der Themen auf die nachhaltige Entwicklung von Umwelt, Gesellschaft und Volkswirtschaft von Bedeutung. Auf die Dimension „Stakeholder-Relevanz“ wurde daher in der Wesentlichkeitsmatrix verzichtet und stattdessen als zweite Dimension die Relevanz der Einwirkungen auf den langfristigen Geschäftserfolg gewählt. Dies erlaubt klarer zu zeigen, welche Themen auch gemäß den Anforderungen der nichtfinanziellen Konzernklärung relevant sind.

Im Rahmen des CSR-Richtlinie-Umsetzungsgesetzes (CSR-RUG) sind die Themen relevant, welche für das Verständnis des Geschäftsverlaufs und den Einfluss des Unternehmens auf diese Themen erforderlich sind. *Den gesonderten zusammengefassten nicht-finanziellen Bericht der ARAG Holding SE finden Sie auf Seite 8 in diesem Bericht.* Für die GRI-Berichterstattung sind gemäß den Anforderungen der GRI-Standards 2021 alle Themen relevant, bei denen die ARAG eine hohe Auswirkung auf die nachhaltige Entwicklung hat. Diese Themen sind daher der inhaltliche Fokus des vorliegenden GRI-Berichts.

GRI 3-2: Liste der wesentlichen Themen

Auswirkungen auf die nachhaltige Entwicklung von Umwelt, Gesellschaft und Wirtschaft	Hoch	<ul style="list-style-type: none"> • Schutz der Menschenrechte in der Wertschöpfungskette 	<ul style="list-style-type: none"> • Erhebung und Ausweis klimabedingter Auswirkungen im Asset-Management 	<ul style="list-style-type: none"> • Kundenorientierung und innovative Kundenangebote • Berücksichtigung von Nachhaltigkeitsrisiken in der Zeichnungspolitik (inklusive länder- und branchenbezogene Nachhaltigkeitsrisiken) sowie der Tarifierung von Versicherungsprodukten • Transparente Produkte und Dienstleistungen • Unternehmens- und Führungskultur • Auf Nachhaltigkeit ausgerichtete Richtlinien und Vergütungssysteme • Ethische Unternehmensführung und Compliance • Digitale Transformation • Berücksichtigung von Nachhaltigkeitsaspekten im Anlageprozess • Einbindung von ESG-Risiken in Risikoidentifikation, -steuerung und -controlling • Cyberrisiken und Datenschutz • Vielfalt, Chancengleichheit und Diskriminierungsschutz • Wertschöpfung für die Gesellschaft • Steuern • Gesellschaftliches und politisches Engagement • Klimafreundlicher Betrieb • Sicherstellung des Zugangs zum Recht
	Mittel		<ul style="list-style-type: none"> • Nutzung von Nachhaltigkeitschancen durch Entwicklung und Anpassung von Produkten • Investitionen mit besonderem ökologischem oder sozialem Impact (zum Beispiel nachhaltige Infrastruktur, Green Technology) • Kompetenzentwicklung zu ESG-Risiken und -Chancen in allen Konzernbereichen • Ressourceneffizienter Betrieb 	<ul style="list-style-type: none"> • Demografie, Sozialstrukturen und Lebensstile im Wandel • Fairer Wettbewerb und Vermeidung von Interessenkonflikten • Wirtschaftliche Wertschöpfung • Interne Kommunikation – Kommunikation zwischen Vorstand und Belegschaft • Gesundheit und Sicherheit am Arbeitsplatz • Aus- und Weiterbildung • Einbezug von Nachhaltigkeitsrisiken in versicherungsmathematischen Bewertungen
	Niedrig			
		Niedrig	Mittel	Hoch
		Einwirkungen auf den langfristigen Geschäftserfolg		

Wesentliche Themen

Unternehmensführung und Compliance

Wirtschaftliche Wertschöpfung

GRI 3-3 Management von wesentlichen Themen

Unabhängigkeit als Leitmotiv für alle Bereiche der Geschäftstätigkeit

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

Wachstumsziele im Rechtsschutz-, Sach- und Krankenversicherungsgeschäft

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

Im Berichtsjahr wurden die positiven Erwartungen des ARAG Konzerns voll bestätigt. Trotz der wirtschaftlichen Unsicherheiten infolge des Ukraine-Kriegs und der andauernden Pandemiekrise sind die gebuchten Bruttobeiträge um 9,0 Prozent auf 2,2 Milliarden € gestiegen. Per saldo wurden im Berichtsjahr weitere 91.000 Kunden hinzugewonnen.

Erfolgreich dank Markterweiterungen, Digitalisierung und Innovation

Der ARAG Konzern mit seinen internationalen Gesellschaften bewegt sich auf sehr wettbewerbsintensiven Märkten. Dabei sieht er sich auch einem punktuell verstärkten Wettbewerb durch vereinzelte neue Anbieter ausgesetzt. Allerdings konnten diese Anbieter bislang keinen nennenswerten Wettbewerbsdruck aufbauen. Zuletzt änderte sich der Wettbewerb in einigen Märkten zusätzlich durch Fusionen und Akquisitionen.

Wie bereits in den vergangenen Jahren hat die ARAG auch im Berichtsjahr eine Vielzahl neuer digitaler Prozesse und Produkte auf den Weg gebracht. Beispielsweise wurde für den Rechtsschutzbestand mit über 1,7 Millionen Verträgen eine Lösung etabliert, die es möglich macht, zahlreichen Rechtsschutzkunden zu ihren bestehenden Verträgen individuelle Angebote zu unterbreiten. Hierzu zählen Umstellungen auf die neuesten Tarife mit innovativen Leistungen. Diese neuartige Bestandsaktion ist vertriebsübergreifend, effizient und frei von Medienbrüchen. Das im Jahr 2018 gestartete Smart Insurer Programm wurde im Geschäftsjahr 2022 erfolgreich beendet.

Weitere Informationen zum Smart Insurer Programm finden sich ab Seite 77 („Digitale Transformation“) in diesem Bericht.

GRI 201-1 **Unmittelbar erzeugter und ausgeschütteter wirtschaftlicher Wert**

Siehe Geschäftsbericht 2022 Konzernabschluss ARAG Holding SE

**Unternehmens- und Führungskultur –
Ethische Unternehmensführung und Compliance**

GRI 3-3 **Management von wesentlichen Themen**

Unternehmenskultur motiviert zu Höchstleistungen

Die ARAG arbeitet in sehr wettbewerbsintensiven Märkten. Dabei behauptet sich das Unternehmen durch Qualität und Innovationen für seine Kunden. Im Berichtsjahr hat die ARAG eine Vielzahl von Versicherungsprodukten überarbeitet und mit neuen Leistungen ausgestattet. Dieser Erfolg zeugt von der Motivation der Mitarbeiter und zeigt, dass der Kunde bei der ARAG immer im Mittelpunkt steht. Die klare Kundenfokussierung ist ein Ergebnis der starken Unternehmens- und Führungskultur der ARAG. Sie schafft im ganzen Konzern Orientierung und prägt das gemeinschaftliche Handeln im Interesse der Kunden. Dieser ARAG Spirit ist zu einem wichtigen Wettbewerbsfaktor geworden, denn er stärkt die Motivation und Leistungsbereitschaft der Mitarbeiter. Im Berichtsjahr zeigte sich dies in einer nochmaligen und deutlichen Verbesserung der Kennzahlen, die von einem Rekordwachstum im Konzern geprägt waren. Ohne die hoch motivierte und zugleich sehr leistungsfähige Belegschaft wäre dies nicht möglich.

Die ARAG Essentials und die ARAG Leadership Essentials sind die Leitlinien der Unternehmenskultur. Die ARAG Essentials bilden seit 2006 einen klaren Aktions- und Führungsrahmen für den gesamten Konzern. Im Jahr 2022 wurden die ARAG Leadership Essentials konzernweit eingeführt. Die ARAG Leadership Essentials leiten sich von den ARAG Essentials ab und konkretisieren die veränderten Anforderungen an Führungskräfte der ARAG. Die ARAG Leadership Essentials beschreiben das Verständnis von Führung und Zusammenarbeit im ARAG Konzern und geben Führungskräften Orientierung für ihr Handeln, ihre persönliche Entwicklung und für die Entwicklung des Teams. Die ARAG Leadership Essentials wurden im Berichtsjahr konzernweit mit neuen Kompetenzmodellen eingeführt. Zur Implementierung gehörten Workshops mit allen Teilnehmern der internationalen Führungskräfte tagung im August 2022. Zudem konnten die Führungskräfte digitale Informationen und Live-Online-Sessions über eine digitale Plattform nutzen.

Regelmäßige Einbindung der Mitarbeiter

Die ARAG legt großen Wert darauf, die Mitarbeiter bei der Weiterentwicklung der Unternehmenskultur miteinzubeziehen. Im September 2021 nahm die Belegschaft weltweit zum zweiten Mal an einer Kulturanalyse teil. Im Berichtsjahr erfolgte die Auswertung und die einzelnen Länderergebnisse wurden in den jeweiligen internationalen Einheiten in virtuellen Vermittlungsformaten präsentiert. Die Befragung verzeichnete eine Teilnahmequote von 60 Prozent national und 69 Prozent international, das sind rund 3.000 Mitarbeiter weltweit. Die Analyse der Befragung zeigte ein insgesamt sehr positives und homogenes Ergebnis und bestätigte die starke und lebendige Unternehmenskultur konzernweit. Eine Reihe von Faktoren, wie beispielsweise die überarbeiteten ARAG Essentials, haben sich in den vergangenen Jahren positiv ausgewirkt. Trotz der – im Vergleich zur Befragung in 2019 – durchweg verbesserten Werte sieht die ARAG vereinzelt Handlungsbedarf. Hier setzt die ARAG bereits an und bietet beispielsweise Mitarbeitern ein Hospitationsprogramm, mit dem die standortübergreifende Vernetzung gefördert werden soll.

Ethische Unternehmensführung und Compliance

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

Die ARAG in Italien überarbeitete im Berichtsjahr ihren Ethikkodex und die Integritätsrichtlinien. Die aktualisierten Ethikrichtlinien wurden auf der Unternehmenswebsite und im Intranet veröffentlicht und stärken die Umsetzung des übergeordneten Verhaltenskodexes.

Compliance-Risikoanalyse

Die ARAG erstellt jährlich eine Compliance-Risikoanalyse und entwickelt daraus ihren Compliance-Plan mit entsprechenden Maßnahmen. Die wichtigsten Compliance-Risiken werden durch kontinuierliche Beobachtung des regulatorischen Umfelds sowie durch fachbereichsbezogene, in- und ausländische Abfragen erhoben. Sie werden dokumentiert und den Leitungsgremien präsentiert.

Jährliche Überprüfung des Fortschritts

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

Sicherstellung des Zugangs zum Recht

GRI 3-3

Management von wesentlichen Themen

Zugang zum Recht

Als weltweit größter Rechtsschutzversicherer sieht sich der ARAG Konzern in der Pflicht, einen einfachen Zugang zum Recht für alle zu ermöglichen. Durch die Gründungsidee der ARAG, die Chancengleichheit aller Menschen vor dem Gesetz zu gewährleisten und zu schützen, trägt die ARAG seit jeher zu einer nachhaltigen Entwicklung bei, insbesondere zum von den Vereinten Nationen formulierten nachhaltigen Entwicklungsziel 16 (Sustainable Development Goal 16 [SDG 16]). Auf dieser Grundlage und gestützt durch die in den Unternehmensgrundsätzen, den ARAG Essentials, festgehaltenen Werte – Weitsicht, Offenheit, Disziplin, Tatkraft, Pioniergeist und Fairness – fördert die ARAG die nachhaltige Entwicklung der Gesellschaft.

Mit ihren innovativen Rechtsschutzprodukten leistet sie einen wesentlichen Beitrag dazu, dass sich Kunden zu erschwinglichen Kosten rechtlich absichern und so den Zugang zum Recht erhalten können. Ziel der ARAG ist es, diesen Zugang auch in der nachhaltigen Transformation weiter zu verbessern und damit demokratische Strukturen langfristig zu erhalten.

Eine erfolgreiche und nachhaltige Transformation von Wirtschaft und Gesellschaft kann nur auf der Grundlage von sozialer und politischer Stabilität erfolgen. Als Risikoträger hat die ARAG die klare Verantwortung, künftige und gegebenenfalls neue Risiken finanziell für jeden Verbraucher beherrschbar zu machen. Gerade die Rechtsschutzversicherung leistet hier bereits heute einen erheblichen Beitrag, um Chancengleichheit und einen breiten Zugang zum Rechtsstaat zu gewährleisten. Um dieses Ziel zu erreichen, unterstützt die ARAG Verbraucher bei der Wahrung und Durchsetzung ihrer Rechte.

Insbesondere in den essenziellen Bereichen Arbeit, Wohnen, physische und psychische Gesundheit, Bildung und Teilhabe, Gleichbehandlung und Persönlichkeitsschutz stärkt die ARAG die Rechte der Verbraucher analog wie digital. Zusätzlich kann die Rechtsschutzversicherung die Verbraucher bei Rechtsverfahren gegen Umweltverstöße unterstützen. Verfahren gegen Unternehmen, die Nachhaltigkeitsanforderungen oder damit verbun-

dene Leistungsversprechen nicht einhalten beziehungsweise erfüllen, sind hier beispielhaft zu nennen. Rechtsschutzversicherungen sind daher ein Instrument von erheblicher Wirksamkeit, um Verbrauchern einen direkten Einfluss auf nachhaltige Transformationsprozesse zu geben. Auch hier setzt sich die ARAG das Ziel, im Rahmen des Produktentwicklungsprozesses eine Nachhaltigkeitsprüfung zu integrieren. Fester Bestandteil der Produktentwicklung wird die Prüfung der Aufnahme nachhaltiger Leistungen, Services oder Pricing-Merkmale bei der Überarbeitung und Neuentwicklung von Rechtsschutzprodukten zur sinnvollen Ergänzung des Produktportfolios und als Mehrwert für die Kunden der ARAG.

Mediation – außergerichtliche Konfliktlösung

Erfahrungen aus mehr als 85 Jahren Geschäftstätigkeit als Rechtsschutzversicherer haben gezeigt, dass Konflikte nicht immer nur durch gerichtliche Verfahren gelöst werden müssen. Eine bewährte und zukunftsorientierte Methode, Konflikte außergerichtlich zu bewältigen, ist die Mediation, die die ARAG seit 2008 anbietet und kontinuierlich ausweitet. Das Mediatoren-Team der ARAG besteht aus Juristen, die eine Zusatzausbildung zum Mediator absolviert haben. Erfahrene Mediatoren der ARAG legen Wert darauf, rechtliche Streitigkeiten zwischen den Konfliktparteien zu vermeiden und Wege aufzuzeigen, die zu einer außergerichtlichen Konfliktlösung beitragen. Hierbei werden alle gesetzlichen Regelungen (Mediationsgesetz) eingehalten und eine regelmäßige Fortbildung der Mitarbeiter gefördert.

In allen angebotenen Rechtsschutzprodukten der ARAG ist die Mediation enthalten und fester Bestandteil des Leistungsumfangs. Aber auch Nicht-Kunden haben die Möglichkeit, diese Dienstleistung in Anspruch zu nehmen. Die ARAG bietet sowohl telefonische als auch Vor-Ort-Mediationen an.

Ein großer Vorteil der Mediation ist ihre Kosten- und Zeitersparnis. Analysen zur Kundenzufriedenheit verdeutlichen, dass über 90 Prozent der Teilnehmer an Mediationsverfahren mit dem Verlauf und Ergebnis zufrieden sind, wohingegen es bei Gerichtsverfahren nur 30 Prozent sind. Des Weiteren zeigt sich beispielsweise im Arbeitsrecht, dass eine Mediation zu einer wesentlich schnelleren Konfliktlösung führt. Die positive Resonanz der Kunden spiegelt sich auch in der Anzahl der durchgeführten Mediationen in den vergangenen Jahren wider.

Die ARAG sieht hier Potenzial, die Mediationsleistungen aufgrund der positiven Entwicklungen der vergangenen Jahre weiter auszubauen. Lassen Konfliktfälle eine Mediation zu, können so Gerichtsverfahren vermieden werden, sodass die Justiz entlastet wird. Diese schnellen und kostengünstigen Wege der Konfliktbewältigung tragen maßgeblich zu den von der UN definierten Zielen des SDG 16 bei.

Justice Leaders – Zusammenarbeit mit gemeinnütziger Organisation

Um das in SDG 16.3 enthaltene Ziel des Zugangs zur Justiz für jeden zu erreichen, hat die ARAG im Berichtsjahr ein erstes Treffen mit der unabhängigen, gemeinnützigen Organisation Justice Leaders organisiert. Die im Jahr 2015 in Den Haag gegründete Organisation besteht aus rund einem Dutzend renommierter Persönlichkeiten, deren Ziel es ist, Verantwortliche bei Veränderungen in den Rechtssystemen zu unterstützen und die Stärkung

der Rechtsstaatlichkeit zu fördern. Als weltweit größter Rechtsschutzversicherer ist die ARAG bestrebt, sich aktiv für die Stärkung der Rechtsstaatlichkeit einzusetzen. Denn für das Geschäftsmodell der ARAG ist ein gut funktionierendes Rechtssystem, in dem Konflikte gelöst, Rechte eingefordert, Frustrationen kanalisiert und Gewalt verhindert werden können, unerlässlich. Dies stärkt das Vertrauen der Gesellschaft in das Rechtssystem. Sein Vorhandensein wird immer wichtiger in einer Welt der großen Umwälzungen in Sachen Klimaanpassung und Nachhaltigkeit, die wahrscheinlich eine Umgestaltung ganzer Volkswirtschaften und Gesellschaften erfordern.

Diese komplexe und wichtige Herausforderung ist jedoch zu groß, um sie allein den Justizministerien, den Gerichten, den Rechtsanwaltskammern und den Rechtshilfeorganisationen zu überlassen. Sie erfordert daher neue Formen der Zusammenarbeit, neue Funktionen und neue Arbeitsweisen.

Die Innovationskraft, der Ideenreichtum und das Kapital des privaten Rechtssektors sind hierbei gefragt. Daher hat die ARAG in diesem ersten Treffen mit den Justice Leaders neue Formen der Zusammenarbeit zwischen Organen der Rechtspflege und dem Privatsektor ausgelotet, die dazu beitragen können, den Zugang zum Recht für jeden zu ermöglichen. Mit der Innovationskraft der ARAG und einer künftig vertieften Zusammenarbeit mit den Justice Leaders sieht sich die ARAG auf dem richtigen Pfad, innovative und an Kundenbedürfnisse angepasste Produkte und Dienstleistungen zu entwickeln und so einen Beitrag für die Erreichung der UN-Ziele zu leisten.

Die ARAG Spanien bot im Berichtsjahr kostenlose telefonische Rechtsberatungen für Mitglieder der Fundación Prevent und Rechtsgespräche für die spanische Krebsgesellschaft an.

Fairer Wettbewerb und Vermeidung von Interessenkonflikten

GRI 3-3 Management von wesentlichen Themen

Für die ARAG als Versicherer mit dem Geschäftsschwerpunkt Rechtsschutz ist die Einhaltung aller gesetzlichen und regulatorischen Vorschriften zentral. Der Konzern hat sich zur Vermeidung von Interessenkonflikten sowie von nicht wettbewerbskonformen Geschäftspraktiken verpflichtet. Zwar ist die ARAG aufgrund ihrer Geschäftstätigkeit nicht in besonderem Maße Interessenkonfliktpotenzialen ausgesetzt, dennoch trifft der Konzern Vorkehrungen, die über die gesetzlichen Standards hinausgehen. Auf diese Weise unterstreicht die ARAG ihr Bekenntnis zum fairen Wettbewerb.

Leitlinien zur Vermeidung von Interessenkonflikten

Die ARAG berücksichtigt neben allen anwendbaren gesetzlichen Bestimmungen zusätzlich Empfehlungen internationaler Organisationen wie Transparency International und der Organisation für wirtschaftliche Entwicklung und Zusammenarbeit (OECD). Die Compliance-Leitlinie formuliert zudem unternehmensinterne Vorgaben und Handlungsanweisungen für Mitarbeiter zum Umgang mit Einladungen, Werbemaßnahmen und Unternehmensveranstaltungen. Die Leitlinie untersagt Mitarbeitern unter anderem, Dritten im Zusammenhang mit der Geschäftstätigkeit – direkt oder indirekt – unberechtigte Vorteile

anzubieten oder zu gewähren oder selbst solche Vorteile anzunehmen oder einzufordern. Diese Bestimmung schließt Geldzahlungen und andere Leistungen ein. Werbegeschenke und Einladungen sind so auszuwählen, dass jeglicher Anschein von Unredlichkeit und Inkorrektheit vermieden wird. Gegenüber Beamten und anderen Amtsträgern sind Geschenke prinzipiell untersagt, und Interessenkonflikte sind grundsätzlich zu vermeiden. In Zweifelsfällen können sich die Mitarbeiter von den Compliance-Fachleuten im Unternehmen beraten lassen.

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

Schwerpunkte 2022

Im Berichtsjahr schuf die Compliance-Funktion eine zentrale Stelle für alle im Konzern geltenden Richt- und Leitlinien. Dadurch wird es künftig erheblich einfacher, die übergreifend geltenden Regelwerke auch in allen internationalen Niederlassungen und Tochtergesellschaften zu finden und zu kommunizieren.

Darüber hinaus fand im Berichtszeitraum eine für alle Mitarbeiter in den deutschen Gesellschaften verpflichtende Compliance-Schulung zu den Themenschwerpunkten Interessenkonflikte, fairer Wettbewerb, Kartellrecht und Informationssicherheit statt. Es war das Ziel der Schulung, alle Mitarbeiter unter anderem für den Umgang mit Zuwendungen zu sensibilisieren und allen die Anforderungen an die Offenlegung von Interessenkonflikten bewusst zu machen. Zusätzlich wurden kartellrechtliche „Do’s und Dont’s“ im Umgang mit Geschäftspartnern und bei Verbandsveranstaltungen veröffentlicht. Der Austausch von kartellrechtlich relevanten sensiblen Informationen und die Konsequenzen eines solchen Austauschs sind Gegenstand einer neuen Compliance-Schulung.

Die Compliance-Verantwortlichen im ARAG Konzern legten im Berichtsjahr besonderes Augenmerk auf die im Zuge des Ukraine-Kriegs verabschiedeten Finanzsanktionen, um sicherzustellen, dass keine Geschäftsbeziehungen zu sanktionierten natürlichen oder juristischen Personen unterhalten werden.

GRI 205-1

Betriebsstätten, die auf Korruptionsrisiken geprüft wurden

Die ARAG analysiert an allen Standorten kontinuierlich und systematisch Interessenkonfliktpotenziale. Als Grundlage dienen die jahresaktuelle polizeiliche Kriminalstatistik und der aktuelle Korruptionswahrnehmungsindex (Corruption Perceptions Index [CPI]) von Transparency International sowie die Studie „Insurance Banana Skins“ des Centre for the Study of Financial Innovation (CSFI) in Zusammenarbeit mit PricewaterhouseCoopers (PwC). Die Auslandsstandorte verfügen über eigene schriftliche und für die Mitarbeiter einsehbare Verhaltensregeln zum Umgang mit Interessenkonflikten. Das Geschäft der deutschen und internationalen Standorte ist keinen erhöhten Interessenkonfliktpotenzialen ausgesetzt.

GRI 205-2 **Kommunikation und Schulungen zu Richtlinien und Verfahren zur Korruptionsbekämpfung**

Die ARAG schult die Mitglieder des Aufsichtsrats, alle Vorstände sowie die Führungskräfte der ersten und zweiten Führungsebene regelmäßig hinsichtlich der Vermeidung von Interessenkonflikten. Die Führungskräfte sind gemäß dem Konzept „Train the Trainer“ zur Schulung und Unterrichtung ihrer Mitarbeiter verpflichtet. Über das Intranet informiert das Unternehmen zudem regelmäßig und anlassbezogen zu aktuellen Themen. Im Berichtszeitraum nahmen die Mitarbeiter der deutschen Gesellschaften erstmalig an einer für alle verpflichtenden Compliance-Schulung zu den Themenschwerpunkten Interessenkonflikte, fairer Wettbewerb, Kartellrecht und Informationssicherheit teil. Diese Schulung wird sukzessive international ausgerollt. Die internationalen Standorte sind außerdem angehalten, zusätzliche länderspezifische Trainings durchzuführen. An Standorten wie Deutschland, Großbritannien und Belgien zählen die Trainings zur Vermeidung von Interessenkonflikten zu den Pflichtthemen beim Onboarding neuer Mitarbeiter.

GRI 205-3 **Bestätigte Korruptionsvorfälle und ergriffene Maßnahmen**

2022 wurden keine Fälle von Interessenkonflikten mit nachteiligen Folgen registriert.

Cyberisiken und Datenschutz

GRI 3-3 **Management von wesentlichen Themen**

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

Umfassendes Datenschutzmanagement

Das umfangreiche Datenschutzmanagement der ARAG basiert auf einem gut abgestimmten Regelwerk. Es besteht aus der ARAG Informationsleitlinie, dem ARAG Informationssicherheitsstandard, der ARAG Leitlinie zum Datenschutz, der ARAG Datenschutzmanagement-Richtlinie sowie weiteren Richtlinien und Arbeitsanweisungen. Diese Vorgaben werden regelmäßig aktualisiert und sind für alle Mitarbeiter im Intranet abrufbar. Im digitalen Zeitalter ist Datenschutz eine Querschnittsaufgabe, die in allen Fachabteilungen verankert ist und dort verantwortet wird. Dabei erhalten die Fachabteilungen Unterstützung von der Datenschutzorganisation. Sie wird vom betrieblichen Datenschutzbeauftragten geführt. Im Rahmen des „Three Lines of Defense“-Modells überprüfen der betriebliche Datenschutzbeauftragte sowie die Konzernrevision (Third Line of Defense) die Einhaltung von Datenschutzbestimmungen. Zusätzlich überprüfen unabhängige Auditoren regelmäßig die vorgabengetreue Anwendung der Datenverarbeitungsprogramme. Die wiederkeh-

renden Sicherheitsprüfungen an den deutschen und internationalen Standorten liefern weitere Erkenntnisse über Schwachstellen in der Sicherheitsarchitektur. Auf der Grundlage dieser Informationen leitet das Unternehmen Verbesserungsmaßnahmen ein.

Einhaltung nationaler und internationaler Datenschutzbestimmungen

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

Neben den gesetzlich bindenden Anforderungen der DSGVO erfüllt die ARAG freiwillig die Regeln für den Umgang mit personenbezogenen Daten durch die deutsche Versicherungswirtschaft (Code of Conduct [CoC]). Die Verhaltensregeln sind mit den deutschen Datenschutzaufsichtsbehörden abgestimmt und gehen über das gesetzliche Minimum hinaus. Für das Jahr 2023 ist die Einrichtung einer externen Überwachungsstelle geplant. Sie wird die Einhaltung des Code of Conduct im Unternehmen regelmäßig überprüfen.

Umsetzung neuer Regulierungen

Sowohl in der EU als auch an ihren Standorten außerhalb der EU passt die ARAG ihre Geschäftspraktiken laufend an die geltenden Datenschutzbestimmungen an. Im Jahr 2021 wurden beispielsweise von der EU-Kommission neue Standardvertragsklauseln für Datenübermittlungen zwischen EU- und Nicht-EU-Ländern veröffentlicht. Ferner publizierte der Europäische Datenschutzausschuss (EDSA) im Juni 2021 die finale Version der „Recommendations on supplementary measures“, die zusätzliche Schutzmaßnahmen für personenbezogene Daten bei deren Übermittlung in ein Drittland mit einem der EU nicht adäquaten Datenschutzniveau fordern.

In den Jahren 2021 und 2022 prüfte die ARAG mit Unterstützung einer externen Kanzlei, wo im Konzern noch alte Standardvertragsklauseln eingesetzt wurden, deren Gültigkeit am 28. Dezember 2022 auslief. Diese Überprüfung wurde fristgerecht zum 27. Dezember 2022 abgeschlossen. Überprüft wurden die gemeldeten Verträge zunächst auf einen möglichen Drittlandtransfer. Lag ein Drittlandtransfer vor, wurden die zugrunde liegenden Verträge hinsichtlich der neuen Standardvertragsklauseln beziehungsweise eines Angemessenheitsbeschlusses überprüft. Fanden sich hierbei Defizite, wurden die notwendigen Maßnahmen eingeleitet. Die Datenschutzerklärung für die ARAG Website wurde mit Unterstützung einer externen Kanzlei überarbeitet und an die aktuellen Anforderungen des Telekommunikation-Telemedien-Datenschutz-Gesetzes (TTDSG) angepasst.

Erfolgsmessung und Beschwerdemöglichkeiten

Die ARAG überwacht Datenschutzbeschwerden laufend und misst deren Anzahl, um zu beurteilen, wie gut die Datenschutzerfordernungen im Geschäftsalltag eingehalten werden. Wird eine Verletzung des Datenschutzes vermutet, kann zunächst bei der handelnden Fachabteilung Beschwerde eingereicht werden. Außerdem kann man sich an den betrieblichen Datenschutzbeauftragten oder die zuständige Datenschutzaufsichtsbehörde wenden. Bei einer meldepflichtigen Datenschutzverletzung ist die ARAG gesetzlich dazu verpflichtet, innerhalb von 72 Stunden nach Kenntnisnahme Meldung zu erstatten. Die Meldung geht zunächst an die zuständige Datenschutzaufsichtsbehörde, und im

Anschluss werden gegebenenfalls auch die Betroffenen informiert. Für die ARAG hat Transparenz Priorität. Deshalb informiert das Unternehmen die Betroffenen generell auch in Fällen, in denen keine gesetzliche Meldepflicht besteht. Alle zwei Wochen wird der für den Datenschutz zuständige Vorstand über aktuelle Datenschutzthemen informiert. Bei meldepflichtigen Datenschutzverletzungen nehmen die zuständigen Vorstandsmitglieder die finale Prüfung und Freigabe der Meldung gemäß Datenschutzmanagement-Richtlinie vor.

Mitarbeiterschulung zu Datenschutz und Cyberrisiken

Durch zentrale und fachbereichsinterne Schulungen und Informationen werden die Mitarbeiter für den Datenschutz sensibilisiert, und das Niveau des Datenschutzes wird auf diese Weise laufend verbessert. Der Datenschutzbeauftragte übernimmt die Aufklärung über datenschutzrechtliche Themen und bietet zum Beispiel individuelle Beratungen und Schulungen der Mitarbeiter an. Die im Jahr 2021 modernisierte Fassung der Datenschutzgrundschulung wurde ab Sommer 2022 verpflichtend von den in Deutschland tätigen Mitarbeitern absolviert und weitestgehend abgeschlossen. Weitere Sensibilisierungsmaßnahmen, Pflichttrainings und aktuelle Informationen über die internen Kommunikationskanäle ergänzen diese Angebote.

Die Herausforderung für die Zukunft besteht darin, die Sensibilität der Fachbereiche und ihrer Mitarbeiter zu erhöhen, um die Kriterien für Datenschutzverletzungen besser in der Organisation zu verankern, denn es gilt: Jeder Verlust an Vertraulichkeit, Integrität oder Verfügbarkeit ist eine Datenschutzverletzung, die untersucht werden muss.

Die Sensibilisierung und Schulung der Mitarbeiter wird auch im Zusammenhang mit den zunehmenden Cyberattacken immer wichtiger. Die vielfältigen Gefahren reichen von Phishing-E-Mails zur Einschleusung von Schadsoftware über die Ausnutzung von Schwachstellen in der Software bis hin zu Erpressungsversuchen und Cryptomining. Da sich einige dieser Betrugsformen zu Geschäftsmodellen für Kriminelle entwickelt haben, sind umfassende Schutzvorkehrungen absolut zentral. Mitarbeiter werden regelmäßig über Risiken und Angriffsszenarien aufgeklärt und darin geschult, wie sie diese Angriffe erkennen und abwehren können. Zudem schärfen Informationen im Intranet und der jährliche Security Day mit dem Vortrag eines externen Spezialisten das Bewusstsein für IT-Sicherheit. Eine Adventskalenderaktion lieferte im Dezember täglich kurze Informationen zur Datensicherheit.

Ausbau IT-Sicherheitsinfrastruktur

Die ARAG sichert ihre IT beispielsweise durch Firewalls, Antivirenprogramme auf Servern und Client-Systemen, Sicherheitsfeatures für Softwarepakete sowie erweiterte Schutzprogramme. Außerdem baut sie ihre Sicherheitsinfrastruktur laufend aus. So wurden beispielsweise 2022 Werkzeuge aus dem Microsoft-Toolportfolio wie Security und Compliance Dashboard, Windows Defender ATP sowie Sentinel eingesetzt. Weitere Standard-Sicherheitsvorkehrungen sind regelmäßige Updates der Betriebssysteme sowie der betriebssystemnahen Software und Datenbanken. Kritische Geschäftsprozesse werden jährlich überprüft und überarbeitet. Zudem erfolgen Freigaben üblicherweise nach dem Vieraugenprinzip. Mit diesen Maßnahmen konnten kritische Vorfälle, die den Geschäftsbetrieb stören, bislang verhindert werden.

GRI 418-1 Begründete Beschwerden in Bezug auf die Verletzung des Schutzes und den Verlust von Kundendaten

2022 wurden in Deutschland 17 Datenschutzbeschwerden registriert. In neun Fällen war die Beschwerde begründet und auf Unachtsamkeit der handelnden Mitarbeiter zurückzuführen. Die Betroffenen wurden ausführlich und schriftlich über den Sachverhalt informiert. Damit hat die ARAG so weit wie möglich Transparenz geschaffen. 2022 gab es eine Untersuchung der zuständigen Datenschutzaufsichtsbehörden aufgrund von Eingaben oder Beschwerden, die durch Dritte eingereicht wurden.

Produkte, Vertrieb und Kundenbeziehung

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

GRI 3-3 Management von wesentlichen Themen

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

Auf Kundenwünsche ausgerichtete Produktinnovation

Produktinnovationen fallen hauptsächlich in den Zuständigkeitsbereich des Ressorts Vertrieb, Produkt und Innovation. Neue Produkte durchlaufen einen klar definierten Entwicklungsprozess. Bei der Entwicklung und Optimierung von Versicherungslösungen stützt sich die ARAG unter anderem auf Erkenntnisse aus dem Vertrieb, dem Schaden- und Rechts-Service, dem Kunden-Service und auf die Wünsche und Bedürfnisse der Kunden. Ergänzend berücksichtigt die ARAG Informationen aus Marktstudien und Kundenumfragen über aktuelle Trends und Bedürfnisse. Rückmeldungen von Kunden und Vertriebspartnern fließen somit systematisch in den Produktentwicklungsprozess ein.

Aktuell suchen immer mehr Kunden den schnellen Zugang zum Recht. Darauf reagiert die ARAG mit neuen Angeboten. Schnelle Hilfe bietet den Kunden beispielsweise der Tarif ARAG JuraTel Solo. Über CHECK24 kann der Kunde diesen Tarif buchen und direkt eine anwaltliche Beratung in Anspruch nehmen. Auch ein neuer Rechtsschutztarif mit Soforthilfe reiht sich in diese Produktstrategie ein und trifft den Kundenbedarf. Die Mediation ist obligatorischer Bestandteil aller ARAG Rechtsschutzprodukte und bietet ebenfalls einen schnellen Zugang zum Recht. Durch Mediation können rechtliche Streitigkeiten oftmals schnell, unkompliziert und einvernehmlich beigelegt werden. Um den Kunden in jeder

Situation schnell und unkompliziert zu helfen, verzichtet die ARAG bei Inanspruchnahme der Mediation auf Risikoausschlüsse, eine Wartezeit, die Einrede der Vorvertraglichkeit und eine Selbstbeteiligung.

Unabhängig von aktuellen Trends gestaltet die ARAG ihre Produkte grundsätzlich modular und flexibel, um individuellen Kundenbedürfnissen gerecht zu werden. Über 90 Prozent der Produkte werden in den drei Varianten Basis, Komfort und Premium angeboten. Kunden können zudem unter bis zu sieben Selbstbeteiligungsstufen wählen und so das Preis-Leistungs-Verhältnis weitgehend mitbestimmen.

Produkt-Highlights 2022

Im Berichtsjahr ergänzte die ARAG ihr Produktportfolio erneut um innovative Lösungen. Anfang 2022 wurde der leistungsstarke Aktiv-Rechtsschutz für Privatpersonen um eine neue Produktvariante mit Soforthilfe ergänzt. Der neue Rechtsschutz Sofort unterstützt Kunden mit einem akuten Rechtsproblem durch Rückwärtsdeckung. In den Varianten Komfort und Premium stehen den Kunden zusätzlich zum Basis-Versicherungsschutz außergerichtliche Soforthilfen in Höhe von maximal 500 € beziehungsweise von höchstens 1.000 € zur Verfügung. Voraussetzung ist, dass für das Rechtsproblem noch kein Rechtsanwalt beauftragt wurde.

Zudem wurde 2022 das Premium-Produkt Recht&Heim, das seit mehr als 20 Jahren auf dem Markt ist, erneut überarbeitet. Die letzte Kundenumfrage zeigte eine deutliche Steigerung der Kundenzufriedenheit. Diesen Rückenwind nutzt der neue Tarif Recht&Heim 2022, um die Kunden noch besser abzusichern und die Position der ARAG am Markt weiter zu verbessern. Die bisherigen Leistungen des Tarifs wurden überarbeitet und durch neue innovative Leistungen ergänzt. So deckt der Tarif beispielsweise neuartige Risiken ab, die im Bereich Smarthome oder durch nachhaltiges Handeln entstehen.

Recht&Heim 2022 umfasst zum Beispiel:

- Nachhaltige Mehrleistungen: In der Wohngebäude- und Hausratversicherung sowie in der Privat-Haftpflichtversicherung werden Mehrkosten bei Schadenbehebung mit nachhaltigen Materialien übernommen.
- Fahrradkasko inklusive Schutzbrief in Verbindung mit Fahrraddiebstahl
- Schäden durch Diebstahl von Kryptowährungen als neue Premium-Leistung in der Hausratversicherung
- die integrierte Mobilgerätedeckung als Elektronikdeckung für alle Smartphones, Tablets und Smartwatches eines Haushalts als neue Premium-Leistung in der Hausratversicherung
- die Absicherung von digitalen Risiken, wie zum Beispiel Onlinebetrug und Überweisungsfehler
- den Haus- und Wohnungs-Schutzbrief als neue Wahloption mit innovativen Leistungen rund um den Umzug, wie zum Beispiel das An- und Abschließen von Haushaltsgeräten

Im Berichtsjahr erhielt auch der ARAG Alltagshelfer ein Update. Das Ergebnis ist ein Produkt mit attraktivem Preis-Leistungs-Verhältnis, das dem Kunden in Ausnahmesituationen hilft, seinen Alltag im Griff zu behalten. Der ARAG Alltagshelfer kann zum Beispiel bei stationären Krankenhausaufenthalten und ambulanten Operationen in Anspruch genommen werden, bei Geburten oder Todesfällen in der Familie. Der Alltagshelfer Plus deckt

auch Arbeitsunfähigkeit durch Krankheit und gewerkschaftlich organisierte Streiks ab. In diesen Situationen stehen dem Kunden umfangreiche Assistance-Leistungen zur Verfügung. Streikt zum Beispiel die Bahn oder die Fluggesellschaft, übernimmt die Versicherung dadurch anfallende Kosten, etwa für Taxifahrten, in Höhe von maximal 50 € für bis zu fünf Tage. Beim Update des Produkts wurde die Prämie gesenkt; zudem gibt es einen höheren Nachlass für die Absicherung von zwei oder mehr Personen. So wird die Absicherung der gesamten Familie noch attraktiver.

Angesichts der angespannten wirtschaftlichen Lage ist der Wunsch, sich abzusichern, derzeit besonders groß. Deshalb wurde auch der ARAG Manager-Rechtsschutz im Oktober 2022 rundum erneuert und bietet in der neuen Tarifversion eine flexible Absicherung, die sich der Arbeitswelt von heute anpasst. Das Produkt umfasst als Grundbausteine den Spezial-Straf-Rechtsschutz, den Vermögensschaden-Rechtsschutz sowie den Anstellungsvertrags-Rechtsschutz. Alle Bausteine sind im neuen Produkt in den Varianten Basis, Komfort und Premium als Unternehmens- und Privatlösung abschließbar. Mit den differenzierten Leistungsvarianten geht die ARAG gezielt auf die individuellen Absicherungsbedürfnisse der Kunden ein. Ein Kern des Produkts ist der Spezial-Straf-Rechtsschutz für Unternehmen. Der Leistungsumfang wurde hinsichtlich der Deckungssummen und des versicherten Personenkreises in der Unternehmenslösung deutlich erweitert. Die Kunden können ein professionelles Compliance-Webinar besuchen oder Beratungsleistungen in puncto Datensicherheit, IT-Sicherheit sowie Umweltschutzgesetze in Höhe von einmalig bis zu 500 € nutzen. Um den Kunden auch in akuten Notsituationen schnelle Unterstützung zu bieten, gibt es im neuen Produkt zudem einen besonderen Service: die ARAG Manager-Notfall-Landingpage für schnelle Hilfe rund um strafrechtliche Vorwürfe. Über diese Website können Unternehmensleiter die 24/7-Strafverteidiger-Hotline anrufen, um professionelle Hilfe zu erhalten. Für den Fall einer Untersuchungshaft stehen dem Kunden besondere Assistance-Leistungen (U-Haft-Support), wie zum Beispiel die Versorgung von Kindern oder Haustieren, zur Verfügung. In der Variante Premium werden beim Vorwurf von Preis- und Ausschreibungsabsprachen Kosten bis zu 100.000 € übernommen. Zusätzlich erhalten Premium-Kunden beim Wechsel zur ARAG eine Vorversicherungsgarantie bis 100.000 €. Dadurch werden mögliche Nachteile gegenüber einem Vorversicherer aufgefangen. Eine Besonderheit in der Privatlösung ist der neue Back-Up-Straf-Rechtsschutz. Diese Leistung bietet Managern eine subsidiäre Absicherung für den Fall, dass der Versicherungsschutz aus der Unternehmenslösung verweigert wird. Dieser Schutz greift, wenn sich die vorgeworfene Straftat gegen die Interessen des Unternehmens richten soll oder der Manager aus dem Unternehmen ausgeschieden ist. Das Besondere an dieser ARAG Police ist, dass die Unternehmensversicherung auch bei einem anderen Versicherungsunternehmen bestehen kann. Besonders im neuen Manager-Rechtsschutz ist auch der Vermögensschaden-Rechtsschutz. Im Markt neu und einmalig ist die Anwendung des Claims-Made-Prinzips in der Premium-Variante: Hier reicht es, wenn die Schadenersatzansprüche während der Vertragslaufzeit geltend gemacht werden. In den Varianten Basis und Komfort müssen auch der Verstoß und die Anspruchserhebung in die Vertragslaufzeit fallen. Eine weitere Neuerung ist die „anwachsende Nachhaftung“: Hat ein Kunde seinen Beitrag bezahlt und bleibt im Versicherungsjahr schadenfrei, verlängert sich automatisch die Zeit der Nachhaftung. In der Variante Premium des Vermögensschaden-Rechtsschutzes kann sich dadurch der Nachhaftungszeitraum auf bis zu zwölf Jahre verlängern. Das ist die

längste Nachhaftung im Markt. Als dritter Bestandteil ergänzt der Anstellungsvertrags-Rechtsschutz den Manager-Rechtsschutz. Hervorzuheben ist hier der D&O-Deckungsklage-Rechtsschutz in der Premium-Variante. Dieser Schutz unterstützt die Kunden, falls deren D&O-Versicherung (Directors-and-Officers-Versicherung) den Leistungsschutz verweigert. Das kommt immer häufiger vor und stellt daher ein für den Kunden bedeutsames Alleinstellungsmerkmal des neuen ARAG Anstellungsvertrags-Rechtsschutzes dar. Zusätzlich können Premium-Kunden ihren Anstellungsvertrag vorsorglich prüfen lassen – das ist sogar rückwirkend möglich, falls der Anstellungsvertrag innerhalb von vier Wochen vor Versicherungsabschluss unterschrieben wurde. Dynamische Karrierepfade erfordern in der heutigen Zeit einen flexiblen, lückenlosen Versicherungsschutz. Deshalb verzichtet die ARAG im Anstellungsvertrags-Rechtsschutz auf Wartezeiten, falls ein ARAG Rechtsschutzkunde zum Beispiel von seinem Angestelltenverhältnis in eine Managerposition wechselt – oder umgekehrt. Darüber hinaus entfällt die Wartezeit, wenn der Kunde eine andere Tätigkeit aufnimmt und dies der ARAG zuvor angezeigt hat. Außerdem verzichtet die ARAG in allen drei Produktvarianten im Anstellungsvertrags- und Vermögensschaden-Rechtsschutz nach drei Jahren auf die sogenannte Einrede der Vorvertraglichkeit.

Erfolgsmessung und Auszeichnungen

Die ARAG setzt ein Beispiel für praktische Kundenorientierung, indem sie Produkte anbietet, die von den Kunden nachgefragt werden. Zur Qualitätssicherung tragen Zertifizierungen sowie Befragungen von Kunden und Vertriebspartnern bei. Zudem überprüft die ARAG den Erfolg ihrer Produktinnovationen anhand von Umsatz- und Rentabilitätszahlen. Bei der ARAG in Italien startete im Berichtsjahr ein Projekt zur Überprüfung und Verbesserung der Messung der Kundenzufriedenheit. Das erste Ziel, geplant für Anfang 2023, ist die Umstellung der Kundenbetreuung in der Schadenregulierung vom Telefon auf das Internet. Zudem sollen Schlüsselkennzahlen (Key Performance Indicators [KPIs]) zur Verfügung gestellt werden. Die ARAG Kanada legte im Berichtsjahr das Net-Promoter-Score-Programm neu auf. In die Programmentwicklung floss Kundenfeedback ein, das die ARAG gezielt an verschiedenen Stellen des Rechtshilfe- und Schadenersatzprozesses eingeholt hatte. Darüber hinaus lässt die ARAG ihre Angebote durch die Teilnahme an unabhängigen Tests und Ratings regelmäßig prüfen. Sowohl den Produkten als auch den Dienst- und Beratungsleistungen wird dabei immer wieder herausragende Qualität bescheinigt, zum Beispiel zeichnete das Euro-Magazin (Finanzen Verlag) 2022 den ARAG Aktiv-Rechtsschutz mit dem „Goldenen Bullen“ aus. Diese Auszeichnung unterstreicht die Innovationskraft des Unternehmens und zeigt, dass es zukunftsorientiert an den richtigen Themen arbeitet.

Weitere ausgewählte Auszeichnungen für das Geschäftsjahr 2022 sind:

- Das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ) zeichnet den ARAG Aktiv-Rechtsschutz mit Soforthilfe 2022 als Versicherungsprodukt des Jahres aus.
- Die WirtschaftsWoche bewertete den ARAG Rechtsschutz – Variante Familie mit der Note „Sehr gut“.
- Im April erhielten der ARAG Aktiv-Rechtsschutz Premium und Premium Flex von der Stiftung Warentest/Finanztest die besten Noten im Test mit jeweils „Gut“ (1,9).
- Im August zeichnete Stiftung Warentest/Finanztest die ARAG Privathaftpflicht Premium mit „Sehr gut“ (0,7) aus.

- Ebenfalls im Sommer 2022 zeichnete Stiftung Warentest/Finanztest die ARAG Privathaftpflicht Premium mit „Sehr gut“ (0,7) aus.

Zusätzlich erhielt die ARAG SE Italien für das neu eingeführte Familienversicherungsprodukt #Next zwei Auszeichnungen:

- Bei den Italy Protection Forum Awards erhielt #Next den Innovationspreis.
- Die Insurance Connect Awards verliehen dem Familienversicherungsprodukt Auszeichnungen für das beste Rechtsschutzprodukt und den besten Service.

Einsatz digitaler Hilfsmittel

Digitale Angebote und Lösungen haben stark an Bedeutung gewonnen. Die ARAG profitierte im Berichtsjahr von den Investitionen, die sie im Rahmen des Smart Insurer Programms über die vergangenen Jahre tätigte, um digitale Hilfsmittel zum Vorteil der Kunden einzusetzen. Schon vor der Pandemie standen den Kunden viele Wege zur Verfügung, um mit der ARAG in Kontakt zu treten (Telefon, Chat, App, Social Media, postalisch). Seit 2018 haben ARAG Kunden auch die Möglichkeit, ihre Anliegen einfach und schnell mithilfe des Flixchecks zu dokumentieren – entweder durch Texteingabe, Fotos oder durch eine Unterschrift direkt auf dem Smartphone. Die Angaben werden automatisch an den ARAG Kunden-Service weitergeleitet, der sich umgehend um das Anliegen kümmert. Umgekehrt kann die ARAG dem Kunden nach einer Anfrage einen personalisierten Link schicken. Via Web-App findet der Kunde die angefragten Dokumente zur einfachen Weiterverwendung. Im Kooperationsvertrieb wird Flixcheck zusammen mit American Express eingesetzt. Des Weiteren versendet Flixcheck Dokumente mithilfe eines Roboters und entlastet so die Mitarbeiter am Telefon und in der Sachbearbeitung. So können auch die Nachbearbeitungszeiten deutlich reduziert werden. Die Integration dieser digitalen Hilfen in die ARAG Systemwelt wurde 2022 weiter ausgebaut. Versendete Checks werden nun automatisch zum Vertrag archiviert, ganz ohne manuellen Aufwand. Des Weiteren versendet der Roboter täglich die Neugeschäftspolice per Flixcheck, sodass die Neukunden schneller und komfortabler über den Vertragsabschluss informiert werden. Flixcheck wird im kundennahen Bereich stark genutzt. 98 Prozent der Kunden sind sehr zufrieden mit dem Angebot. 2021 wurde Flixcheck aufgrund der positiven Erfahrungen auf immer mehr Konzernbereiche ausgedehnt. Zum Beispiel nutzt die Krankenversicherung in München seit Mai 2022 Flixcheck. Flixcheck wird zum Versand von Dokumenten an Bestandskunden verwendet. Dies geschieht über einen Link, den der Kunde per E-Mail erhält. Zusätzlich senden wir dem Kunden zum Öffnen der Mail einen 6-stelligen Code auf sein Smartphone. Damit haben wir eine sichere (verifizierte) Alternative zum „normalen“ Postweg geschaffen.

Auch im persönlichen Beratungsgespräch verwendet das Unternehmen digitale Hilfsmittel, um das Kundenerlebnis zu verbessern. Der ARAG Ausschließlichkeitsvertrieb wickelt alle Prozesse digital ab – vom Erfassen sämtlicher Kundendaten über die Bedarfsanalyse bis hin zum direkten Abschluss. Dadurch werden Alternativen besser vergleichbar und der Berater kann dem Kunden das Angebot leichter erklären. Zudem lässt sich das Beratungsgespräch automatisch dokumentieren und der Kunde erhält eine digitale Beratungsdokumentation. Die ARAG bietet ihren Kunden außerdem die Möglichkeit einer Beratung per Video an. Termine können über die individualisierten Websites der Vertriebspartner des Ausschließlichkeitsvertriebs online gebucht werden.

2022 wurde zudem ein neuer, einfacher und digitaler Bestandsumdeckungsprozess eingeführt. Nach der Übermittlung einer URL beziehungsweise eines QR-Codes kann der Kunde oder Vertriebspartner in wenigen Schritten online das individuelle Umstellungsangebot einsehen und abschließen.

GRI G4-FS7 **Produkte und Dienstleistungen, die für einen speziellen gesellschaftlichen Nutzen entwickelt wurden**

2022 belief sich der Umsatz im Geschäftsbereich Sport (nur Deutschland) auf rund 43,737 Millionen €. Dies umfasst die Sparten Rechtsschutz, Schaden-Haftpflicht-Unfall sowie Kraftfahrzeuge.

Digitale Transformation

GRI 3-3 **Management von wesentlichen Themen**

Die Digitalisierung durchdringt als Querschnittsthema alle Aspekte der Geschäftstätigkeit und ist zentral für die Unternehmensentwicklung der ARAG. Die digitale Transformation mit ihren Veränderungen ist bei der ARAG inhärenter Teil des nationalen und internationalen Geschäfts. Auch in Zukunft wird sie die Chancen der Digitalisierung nutzen und Risiken proaktiv angehen.

Digitale Produkte und Prozesse

Im Geschäftsjahr beendete die ARAG erfolgreich ihr Smart Insurer Programm. Es formulierte als zentrale Digitalisierungsagenda die wesentlichen Entwicklungsschwerpunkte, Ziele und Verantwortlichkeiten in der digitalen Transformation des Unternehmens. Oberstes Ziel der Initiative war es, das Kundenerlebnis durch die Nutzung digitaler Technologien weiter zu verbessern. Antrags- und Kontrollprozesse sollten vereinfacht und die Transparenz erhöht werden. Schon vor der Erarbeitung des Smart Insurer Programms hat die ARAG die Chancen der Digitalisierung gezielt genutzt und über die letzten Jahre eine Vielzahl digitaler Produkte, Dienstleistungen und Prozesse auf den Weg gebracht. Dazu gehören beispielsweise ein digitales Kundenportal sowie der Ausbau digitaler Verkaufsprozesse. So kann der ARAG Ausschließlichkeitsvertrieb den gesamten Verkaufsprozess digital via iPad abwickeln. Zudem wird dank der Einführung der BeratungsApp bereits jeder dritte Neuantrag aus dem ARAG Stammvertrieb komplett digital, ohne manuelle Bearbeitung, policiert. Im Internetvertrieb beläuft sich diese Quote auf 75 Prozent. Die ARAG strebt an, das Niveau der Automatisierung auch in anderen Vertriebskanälen stetig zu steigern.

Immer mehr Produkte können zudem online beantragt werden. Der Interessent muss lediglich eine Telefonnummer und Erreichbarkeitszeiten angeben und wird innerhalb eines Werktags von der ARAG kontaktiert, um Details und die Versicherbarkeit des jeweiligen Falls zu klären. Sind alle Bedingungen erfüllt, wird die Schadendeckung zugesagt und die Police versandt. Die Kunden honorieren diese Innovationsfreudigkeit des Unternehmens. Der Bestand der Onlinekunden wächst kontinuierlich und hat allein 2022 um 7,3 Prozent zugenommen.

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

An diversen internationalen Standorten implementierte die ARAG neue Chatbots, um Anliegen von Kunden, Vermittlern und weiteren Geschäftspartnern noch gezielter und effizienter zu bearbeiten.

In Österreich hat die ARAG beispielsweise einen Online-Verkaufs-Chatbot für den Privat-Rechtsschutz eingeführt. Die ARAG Italien nutzt einen Voicebot für Anfragen außerhalb der Geschäftszeiten.

Um Ressourcen einzusparen, wurde beispielsweise in Slowenien der Versand von elektronischen Rechnungen eingeführt.

Umfassender Schutz vor Gefahren im Internet

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

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

Nutzung von Smart Data und Data Analytics

Die ARAG begreift die Digitalisierung als kundenzentriertes Entwicklungsprogramm, das durch die neuen technologischen Möglichkeiten unterstützt wird. So lassen sich beispielsweise durch die Nutzung von Big Data Angebote noch genauer auf die Kundenbedürfnisse ausrichten. Die ARAG investiert in den Ausbau ihrer Data-Analytics-Kapazitäten mit dem Ziel, datenbasierte Entscheidungen zum Vorteil der Kunden stetig zu verbessern und das Unternehmen als Vorreiter im Bereich Smart Data zu positionieren.

Live-Chat und Bots

Im Berichtsjahr hat die ARAG eine Vielzahl neuer digitaler Produkte und Prozesse auf den Weg gebracht. Das digitale Kundenportal wurde komplett überarbeitet, die digitalen Vertriebswege wurden ausgebaut und konzernweit wurden diverse Chatbots implementiert.

Durch sie können Anliegen der Kunden, Vermittler und Geschäftspartner schneller und effizienter bearbeitet werden. Beim Live-Chat-Verkehr ist die ARAG auf einem guten Weg und erweitert fortwährend den Funktionsumfang der IT-Lösungen. Basierend auf automatisierten Power BI-Berichten werden die Abläufe ständig optimiert. Die Berichte liefern wichtige Statistiken kategorisiert nach Abteilung. Auf der Basis dieser Echtzeitdaten können Services genau auf die Kundenbedürfnisse abgestimmt und optimiert werden. Das Resultat sind Qualitätssteigerungen, die wiederum für mehr Kundenzufriedenheit sorgen.

ARAG Kundenportal

Das Kundenportal „Meine ARAG“ bietet ARAG Kunden aller Sparten nach einer Registrierung jederzeit Zugriff auf nahezu alle relevanten Dokumente zu ihren Verträgen. Nach einer kompletten Überarbeitung bietet das digitale Kundenportal der ARAG nun auch eine digitale Registrierung an. Mehr als 187.000 Kunden nutzen das komplett inhouse erstellte Kundenportal bereits und jeden Tag kommen im Schnitt 142 Neuregistrierungen hinzu.

ARAG Beratungs- und GesundheitsApp

Die 2019 eingeführte ARAG BeratungsApp wird laufend weiterentwickelt und erhält neue Funktionen. Allein im Berichtsjahr wurden elf Updates durchgeführt, um die App nutzerfreundlicher zu gestalten und das Angebot zu verbessern. Auch die wachsende Zahl der ARAG GesundheitsApp-Nutzer beweist, dass immer mehr Kunden digitale Services in Anspruch nehmen. Zum Jahresende 2022 verwendeten etwa 227.000 Nutzer die GesundheitsApp, das sind circa 33.000 mehr als im Vorjahr. Bereits 58 Prozent aller Einreichungen erfolgen über die App. Die automatisierte Verarbeitung der Einreichungen dauert nur wenige Minuten.

Transparente Produkte und Dienstleistungen

GRI 3-3

Management von wesentlichen Themen

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

Verantwortlichkeiten und Prozesse

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

Stetige Verbesserung der Verständlichkeit

Leicht verständliche Produkt- und Dienstleistungsinformationen zu erstellen, ist eine der großen Herausforderungen in der Versicherungswirtschaft. Die ARAG hat den Anspruch, Produktinformationen und Vertragsbedingungen so verständlich wie möglich zu gestalten. Unter anderem macht die ARAG notwendige juristische Formulierungen mit einfachen Beispielen für den Laien anschaulich. Das Unternehmen optimiert zudem Versicherungsbedingungen, Broschüren und Produktinformationen standardmäßig anhand der Kriterien des Hohenheimer Verständlichkeitsindex.

Auch die internationalen ARAG Vertretungen engagieren sich für Transparenz. So hat die ARAG in Spanien im Berichtszeitraum weiter an der Digitalisierung der Versicherungsbedingungen gearbeitet. Kunden erhalten nun ausschließlich die Bedingungen, die für den abgeschlossenen Vertrag relevant sind, und nicht wie zuvor die vollständigen Standardbedingungen. In Belgien wurden fast alle Produktinformationen neu formuliert, um sie für Kunden leichter verständlich zu gestalten.

GRI 417-1	Anforderungen für die Produkt- und Dienstleistungsinformationen und Kennzeichnung
------------------	--

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

Asset- und Risikomanagement

Berücksichtigung von Nachhaltigkeitsaspekten im Anlageprozess – Erhebung und Ausweis klimabedingter Auswirkungen im Asset-Management	
---	--

GRI 3-3	Management von wesentlichen Themen
----------------	---

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

Einheitliche Berücksichtigung von ESG-Kriterien

Die Richtlinie „Berücksichtigung von Nachhaltigkeitskriterien in der Kapitalanlage“ stellt einen einheitlichen Ansatz bei der Beachtung von ESG-Kriterien sicher. Die Richtlinie schreibt einen Negativfilter mit norm-, wert- und umsatzbasierten Ausschlusskriterien für einzelne Emittenten und Länder vor. Zudem sind Klimarisiken bei Neuinvestmentprozessen in der Direktanlage zu beachten. Als Reaktion auf diese Neuerungen wurden die Investitionsvorschläge für die Direktanlage um Informationen zum ESG-Rating und dem Implied Temperature Rise (ITR) erweitert. Auch bei der Asset-Manager-Auswahl ist Nachhaltigkeit eines der Beurteilungskriterien. Der Funktionsbereich Konzern Asset-Management ist für die Umsetzung dieser Vorgaben verantwortlich.

Ziele und Entwicklungen

Die ARAG will bis 2050 einen treibhausgasneutralen Kapitalanlagebestand des Versicherungsanlagevermögens erreichen und so dazu beitragen, die Erderwärmung langfristig auf 1,5 °C zu beschränken. Zusätzlich hat die ARAG sich als Zwischenziel gesetzt, die CO₂-Intensität (Scope 1 und 2) bei Aktien und Unternehmensanleihen im Kapitalanlagebestand um 25 Prozent bis 2025 beziehungsweise um 50 Prozent bis 2030 im Vergleich zum Basisjahr 2021 zu reduzieren. Diese Zwischenziele werden regelmäßig überprüft und entsprechend dem wissenschaftlichen Fortschritt und der Datenverfügbarkeit konkretisiert. Erreicht werden die Zwischenziele über aktive Portfoliopflege.

Weiterentwicklung des nachhaltigen Investitionsansatzes

Anfang 2022 wurde ein neuer ESG-Datenanbieter angebunden und im Juli 2022 eine überarbeitete und erweiterte Version der Nachhaltigkeitsrichtlinie verabschiedet. Neue Bestandteile der Nachhaltigkeitsrichtlinie sind eine Länderausschlussliste, die Berücksichtigung von Klimarisiken im Neuanlageprozess, ein umsatzbasierter Ausschluss von Investitionen in besonders klimaschädliche Geschäftsfelder sowie der Ausbau des Engagements in nachhaltige Infrastrukturinvestitionen im Rahmen des Alternative Investments-Programms.

Die ARAG will ihren nachhaltigen Investitionsansatz kontinuierlich weiterentwickeln. Vor diesem Hintergrund überprüften im Berichtsjahr die Vorstände der ARAG Versicherungsgesellschaften die derzeit geltenden Kapitalanlagerichtlinien. Dabei wurde kein weiterer aktueller Änderungsbedarf festgestellt.

GRI G4-FS10 Interaktionen mit Geschäftspartnern und Investitionsempfängern

Es findet kein systematischer Austausch mit Investitionsempfängern hinsichtlich ESG-Themen statt. Eine Änderung dieser Praxis ist aktuell nicht vorgesehen.

GRI G4-FS11 Überprüfung der Investitionen und Anlagen

Die ARAG Versicherungsgesellschaften wenden die Negativliste und die Länderausschlussliste auf ihre gesamte fungible Kapitalanlage an (Direktanlage und Spezialfonds). Auch bei Spezialfondsmandaten, die von externen Asset-Managern betreut werden, liegt das Augenmerk auf den ESG-Kriterien.

Management von Nachhaltigkeitsrisiken – Berücksichtigung von Nachhaltigkeitsrisiken im Versicherungsgeschäft

GRI 3-3 Management von wesentlichen Themen

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

Aktuelle Risikobeurteilung

Entsprechend der ORSA-Bewertung im Berichtsjahr stuft die ARAG das Nachhaltigkeitsrisiko auf Konzernebene als „leicht“ ein. Das Reputationsrisiko ist dabei aktuell der wesentlichste Aspekt, denn die Art und Weise, wie der Konzern Nachhaltigkeit umsetzt, hat einen Einfluss auf die Wahrnehmung der ARAG durch Kunden und andere Stakeholdergruppen. Folgende weitere Faktoren können von Nachhaltigkeitseffekten betroffen sein: Kredit- und Adressenausfallrisiko, Marktrisiko, Liquiditätsrisiko, operationelles Risiko, versicherungstechnisches Risiko und das strategische Risiko. Die Risikobetrachtung wird sukzessive durch eine explizite Berücksichtigung von Nachhaltigkeitseffekten in den verschiedenen Risikokategorien in Projektions- und Szenarioberechnungen erweitert. Beispielsweise wurden im ORSA-Bericht 2022 für alle Gesellschaften Szenarioberechnungen zu möglichen Auswirkungen des Klimawandels auf die Kapitalanlage erstellt. Nachhaltigkeitsrisiken wurden auch auf die Risikolandkarten der Tochterunternehmen ARAG Allgemeine, Interlloyd und ARAG Krankenversicherung aufgenommen, um Risiken auch auf Ebene der Solounternehmen individuell steuern zu können.

Der holistische Risikomanagementansatz stellt sicher, dass mögliche Auswirkungen von Nachhaltigkeitsaspekten auf Basis des aktuellen Kenntnisstands bereits umfassend in die Solvabilitätsbeurteilung einfließen. Aktuell führen Auswirkungen von Nachhaltigkeitsrisiken noch zu keinen erheblichen Veränderungen von Einnahmen oder Ausgaben. Die weitere Entwicklung wird eng beobachtet.

Vertiefte Auswirkungsanalysen von insbesondere Klimarisiken auf die Gesellschaft werden für die ORSA des Geschäftsjahres 2023 erwartet.

Zeichnungspolitik und Tarifierung

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

Die ARAG berücksichtigt Nachhaltigkeitsrisiken für die Zeichnungspolitik und Tarifierung in verschiedenen Bereichen. Beispielsweise analysierte die ARAG Italien die Portfolios von kleinen und mittelständischen Unternehmen (KMU) im Hinblick auf die ESG-Bewertung. Dabei wurde deutlich, dass Kunden mit einem guten Nachhaltigkeitsansatz eine niedri-

gere Schadenquote haben. Im Angebotsprozess erhalten Kunden mit einem guten ESG-Score daher bessere Konditionen.

Die Zeichnungsrichtlinien geben den Rahmen für die Risikozeichnung vor. Darin ist beispielsweise definiert, welchen Risikoappetit die ARAG hat und welche Risiken nicht oder nur unter besonderen Bedingungen gezeichnet werden. Genauer ausdifferenziert wird die Zeichnungspolitik unter anderem durch Annahmerichtlinien auf Produktebene. Klimarisiken haben beispielsweise einen konkreten Einfluss auf die Annahmepolitik und Tarifierung der ARAG Krankenversicherungs-AG, weil bestimmte Krankheiten wie Allergien oder Asthma durch veränderte Umwelteinflüsse im Zuge des Klimawandels vermehrt auftreten können. Insgesamt steht die Zeichnungspolitik im Rahmen der Nachhaltigkeit im Einklang mit der Nachhaltigkeitsstrategie des Konzerns, da die ARAG im Underwriting bei der Annahmeprüfung Wert auf die Einhaltung von ESG-Standards durch die (Gewerbe-)Kunden legt. Es ist das Ziel, die Anerkennung der ESG-Standards durch den Kunden im Rahmen der Risikoprüfung zu hinterfragen. Hierfür gilt im Underwriting, dass Partner vermieden werden, die – sofern bekannt – im Widerspruch zu den Standards für Menschenrechte, menschenwürdige Arbeit und Chancengleichheit agieren beziehungsweise keine Schritte zur ESG-konformen Transformation ihrer Tätigkeiten dokumentieren können. Hierbei legt die ARAG Wert auf die Einhaltung von Gesundheits- und Arbeitsschutzvorgaben.

Herausforderungen bei der Berücksichtigung von Nachhaltigkeitsrisiken

Versicherungsunternehmen sind von zahlreichen und komplexen regulatorischen Neuerungen betroffen. Ein hoher Ressourceneinsatz ist nötig, um über Entwicklungen auf dem Laufenden zu sein und die Vorgaben rechtzeitig umzusetzen. Zugleich ist die Planungsunsicherheit hoch, da die Regulatorik häufig schon kurz nach ihrer Bekanntgabe umgesetzt werden muss.

Aktuell ist noch schwer abzuschätzen, ob Versicherungsprodukte mit Nachhaltigkeitsbezug auf große Nachfrage stoßen. Neue Produkte der ARAG enthalten aber bereits entsprechende Angebote. So bietet die ARAG beispielsweise im Top-Schutzbrief Nachlässe für Kunden, die ein Elektroauto oder ein Abo für öffentliche Verkehrsmittel nutzen.

Für weitere Informationen zu neuen Produkten der ARAG mit Nachhaltigkeitsbezug siehe „Produkt-Highlights 2022“ im Kapitel „Produkte, Vertrieb und Kundenbeziehung“ auf Seite 73.

GRI 201-2 Finanzielle Folgen des Klimawandels für die Organisation und andere mit dem Klimawandel verbundene Risiken und Chancen

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

Durch den Klimawandel ist die ARAG physischen und transitorischen Risiken ausgesetzt. Der Klimawandel kann zum einen das versicherungstechnische Risiko in Form von höheren Sachschäden oder Krankheitskosten beeinflussen. Zum anderen können mit dem Klimawandel verbundene gesetzliche Änderungen den Wert von Vermögensgegenständen betreffen. Das spiegelt sich im Marktrisiko wider.

Sach- und Krankenversicherungen können insbesondere durch extreme Wetterereignisse oder Hitzewellen betroffen sein, während der Übergang hin zu einer CO₂-armen Wirtschaft eine Adjustierung des Kapitalanlageportfolios bedeuten kann. Vor dem Hintergrund der zunehmenden Bedeutung dieses Themas sowie der möglicherweise damit einhergehenden organisatorischen Transformations- sowie Anpassungseffekte stuft der Konzern das Nachhaltigkeitsrisiko als existent aber nicht als gefährdend ein.

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

Einbeziehung von Nachhaltigkeitsrisiken in versicherungsmathematischen Bewertungen

GRI 3-3

Management von wesentlichen Themen

In den letzten Jahren haben Nachhaltigkeitsrisiken in der Versicherungswelt weiter an Bedeutung gewonnen. Versicherer müssen nun sicherstellen, dass sie diese Risiken in ihre Bewertungen einbeziehen, indem sie ökologische, soziale und Governance-Faktoren berücksichtigen, die das Risiko beeinflussen können. Die Risiken und Auswirkungen müssen für jede Versicherungssparte einzeln betrachtet werden und spielen eine wichtige Rolle in Bereichen wie Risikobewertung, Reservierung, Zeichnungspolitik und Rückversicherungen.

Das Group Risk Management (GRM) befasst sich mit der Überwachung und Kontrolle von Risiko-, Compliance- und Governance-Themen in Versicherungsunternehmen. Es umfasst die Einhaltung von gesetzlichen Vorschriften, die Überwachung von Geschäftsrisiken und die Kontrolle von Geschäftsprozessen.

Im Jahr 2022 führten die ARAG Gesellschaften erstmals eine quantitative Analyse der Auswirkungen von Nachhaltigkeitsrisiken auf das Risikoprofil durch das GRM durch. Die physischen Risiken, insbesondere die Zunahme von Naturkatastrophen, können das Risikoprofil der ARAG Allgemeine und Interlloyd beeinflussen, während die ARAG SE eher transitorischen Risiken ausgesetzt ist. Obwohl das aktuelle Risikomodell der ARAG keine explizite Modellierung von Nachhaltigkeitsrisiken vorsieht, werden Kumulschadenergebnisse wie der VW-Kumul bereits in der internen Risikomodellierung berücksichtigt. Eine Analyse zur Berücksichtigung von Klimaszenarien ist für 2023 geplant.

Das Aktuariat ist für die Kalkulation von Versicherungsprämien, die Bewertung von Versicherungsrisiken und die Berechnung von Rückstellungen und Reserven zuständig. Es spielt auch eine wichtige Rolle bei der Entwicklung neuer Produkte und der Entscheidungsfindung in Bezug auf die Annahme oder Ablehnung von Risiken. Zur Absicherung der identifizierten Risiken nimmt die ARAG auf Basis interner Risikoeinschätzungen einen Rückversicherungsschutz in Anspruch. Die Rückversicherungsstrategie wird jährlich angepasst und beruht auf Naturgefahrenmodellen, die vom GRM verwendet werden, um den Schutz für Ereignisse aus Naturkatastrophen zu bestimmen.

Arbeitnehmerbelange

Interne Kommunikation – Kommunikation zwischen Vorstand und Belegschaft

GRI 3-3 Management von wesentlichen Themen

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

Intensive Kommunikation stärkt Vertrauen und Zufriedenheit

Die ARAG Holding SE verantwortet die interne Kommunikation sowie das gesamte Kommunikationsmanagement und die Markenführung. Operativ ist die interne Kommunikation zusätzlich im Ressort Zentrale Konzernfunktionen der ARAG SE angesiedelt. Die interne Kommunikation unterscheidet hauptsächlich zwischen Führungskommunikation und Mitarbeiterkommunikation. Die Führungskommunikation stellt sicher, dass betriebliche Veränderungen vermittelt werden. Sie wird in Kombination mit der direkten Mitarbeiterkommunikation eingesetzt. Auch die Kommunikation von Mitarbeiter zu Mitarbeiter ist möglich, beispielsweise über dezentrale Kanäle im ARAGnet, dem Konzern-Intranet. Da sich die ARAG Belegschaft sehr stark mit dem Konzern identifiziert, setzt die interne Kommunikation besonders bei komplexen Veränderungsprozessen auf Bottom-up-Formate. Beispielsweise wurde die Kommunikation des Smart Insurer Programms mit einem weltweiten Vorschlagsprozess verknüpft, an dem alle Teams aktiv teilnehmen und digitale Veränderungsprojekte vorschlagen konnten. Dieser integrative Ansatz ist einer der Gründe, weshalb die digitale Transformation einen großen Rückhalt in der Belegschaft genießt. Er trägt ebenfalls dazu bei, dass die ARAG immer wieder hervorragende Bewertungen in Mitarbeiterumfragen erreicht. Im Berichtsjahr wurde die ARAG beispielsweise von Focus-Business als Top-Arbeitgeber in der Kategorie „Versicherungen“ in Deutschland ausgezeichnet.

In den USA werden die Mitarbeiter ebenfalls regelmäßig nach ihrer Meinung gefragt. Zusätzlich fördern Veranstaltungen wie die ARAG Tage Engagement und Innovation. Die ARAG USA hat im Jahr 2022 eine Vielzahl an Auszeichnungen für ihre Kultur erhalten, darunter den National Top Workplace, den Iowa Top Workplace, den Iowa Top Workplace for Employee Communication und den Des Moines Partnership Inclusion Award.

Da der Konzern immer internationaler wird, entwickelte die ARAG neue Kommunikations- und Vernetzungskonzepte für einen intensiveren Austausch innerhalb der Belegschaft auf der ganzen Welt. Sehr gut nehmen die Mitarbeiter das „Kaffee-Roulette International“ an. Dieses Angebot vermittelt zufallsgesteuert virtuelle Verabredungen zwischen Mitarbeitern in unterschiedlichen Ländern.

Vermehrter Einsatz digitaler Kommunikationsformate

Digitale Kommunikationsformate haben sich während der COVID-19-Pandemie bei der ARAG etabliert und bewährt. Alle nationalen und internationalen Einheiten nutzen Live-calls für den schnellen und flexiblen Informationsaustausch. Diese digitalen Möglichkeiten nutzt auch der Vorstand, um Fragen aus dem Kreis der Mitarbeiter direkt zu beantworten. Diese Formate wurden auch 2022 eingesetzt und erweitert, vor allem, um digitale Roadshows für alle internationalen Einheiten anzubieten. Die ARAG konnte im Berichtsjahr aber auch wieder Präsenzformate anbieten, da sich die Situation um die COVID-19-Pandemie entspannt hatte. Hybride Kommunikationsformate ermöglichen es nun auch Mitarbeitern, die nicht vor Ort sein können, an Veranstaltungen teilzunehmen. Durch hybride Livecalls ist der Vorstand in der internen Kommunikation stärker präsent. So wird die Unternehmensführung in der Belegschaft stärker wahrgenommen.

Zunahme der Kommunikationsgeschwindigkeit

Die ARAG begrüßt die breite Akzeptanz der neuen Kommunikationsformate und nutzt deren Chancen, doch zugleich ergeben sich dadurch Herausforderungen. Die ARAG erwartet durch den Wechsel zwischen Präsenzveranstaltungen und digitalen Formaten zukünftig eine schnellere Taktung der Kommunikation.

402-1

Mindestmitteilungsfrist für betriebliche Veränderungen

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

Gesundheit und Sicherheit am Arbeitsplatz

GRI 3-3

Management von wesentlichen Themen

Die Mitarbeiter der ARAG müssen motiviert und bei guter Gesundheit sein, um die hohen Erwartungen des Unternehmens an ihre Leistungsbereitschaft zu erfüllen. Deshalb setzt die ARAG auf einen umfassenden Gesundheitsschutz und geht auch bei der Arbeitssicherheit über die gesetzlichen Anforderungen hinaus. Damit reduziert die ARAG einerseits Fehlzeiten sowie das Risiko von körperlichen und psychischen Belastungen und positioniert sich andererseits als attraktiver Arbeitgeber. Das Thema Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz fällt in den Verantwortungsbereich der beiden Hauptabteilungen Zentrale Dienste Konzern und Human Resources. Die operative Umsetzung liegt in den Händen des Fachreferats Safety and Security mit der Fachkraft für Arbeitssicherheit und dem Brandschutzbeauftragten an den jeweiligen Standorten. Ebenfalls involviert ist die Abteilung Talent and Skill Development.

Umfassende Sicherheitsorganisation mit Beteiligung der Mitarbeiter

Die ARAG geht in Deutschland bei der Sicherheitsorganisation und der Pflege der sicherheitstechnischen Einrichtungen über die gesetzlichen Vorgaben hinaus. Es gibt beispielsweise mehr Sicherheitsbeauftragte sowie Erst- und Brandschutzhelfer als vorgeschrieben.

In Deutschland finden viermal pro Jahr Arbeitsschutzausschusssitzungen (ASA) statt, in denen Belange von Arbeits-, Brand- und Gesundheitsschutz sowie Lösungsansätze für notwendige Maßnahmen besprochen und dokumentiert werden. Dem Ausschuss gehören ein Arbeitgebervertreter, Betriebsratsmitglieder, der Betriebsarzt, die Fachkraft für Arbeitssicherheit, die Sicherheitsbeauftragten und weitere ausgewählte Personen (zum Beispiel die Schwerbehindertenvertretung) an.

Der festgelegte Termin zur jährlichen Räumungsübung wurde wegen Starkregens abgesagt. Ein Ersatztermin wurde aufgrund der widrigen Wetterverhältnisse in den Wintermonaten nicht angesetzt und wird für das kommende Frühjahr geplant.

Im Berichtsjahr wurde Desk Sharing als neues Teamwork-Konzept eingeführt. Zuvor wurden alle rechtlichen Anforderungen zum Arbeits-, Brand- und Gesundheitsschutz geprüft. Da viele Mitarbeiter weiterhin oft im Homeoffice arbeiten und Arbeitsplätze auf Desk Sharing umgestellt werden, prüft die ARAG, eine digitale Alarmierungsapplikation einzusetzen, um die betriebliche Erste Hilfe sicherzustellen. Diese technische Maßnahme soll in Kombination mit der Rekrutierung zusätzlicher Ersthelfer eine schnelle Hilfe bei medizinischen Notfällen gewährleisten.

Mitarbeiterschulung zu Arbeitssicherheit und Gesundheitsvorsorge

Die Belegschaft wird über E-Learning im Intranet einmal im Jahr zum Arbeits-, Brand- und Gesundheitsschutz unterwiesen. Diese Lerneinheit wurde aktualisiert und steht seit Anfang 2023 in der neuen Version zur Verfügung. Zu den neuen Schwerpunktthemen gehören Gesundheits- und Versicherungsschutz am außerbetrieblichen Arbeitsplatz, der medizinische Notfall sowie der Brandschutz.

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

Darüber hinaus erhalten Mitarbeiter mit besonderen Sicherheitsaufgaben mindestens alle zwei Jahre spezielle Trainings. 2022 fanden unter Einhaltung des Hygienekonzepts die Fort- und Ausbildungen der Brandschutzhelfer statt.

Betriebliches Gesundheitsmanagement – ARAGcare

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

Für den Standort in München nahm die ARAG einen neuen Betriebsarzt unter Vertrag, der ab 2023 im Dienst ist. So erfüllt das Unternehmen weiterhin seine gesetzlichen Pflichten zum Gesundheitsschutz der Mitarbeiter. Am Standort Düsseldorf fanden im Berichtsjahr ein Blutspendeaktionstag und eine Typisierungsaktion mit dem Deutschen Roten Kreuz statt.

Die Hauptverantwortung für ARAGcare liegt in der Abteilung Talent and Skill Development der Hauptabteilung Human Resources. Das ARAGcare-Gremium steuert das Programm und entwickelt es in Abstimmung mit der Fachkraft für Arbeitssicherheit, dem Betriebsrat, dem Betriebsarzt und der Schwerbehindertenvertretung weiter.

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

Ergonomie am Arbeitsplatz

Als Dienstleistungsunternehmen bietet die ARAG keine Arbeitsplätze an, die für die Mitarbeiter signifikante körperliche Gesundheitsrisiken darstellen. Im Mittelpunkt steht hauptsächlich die ergonomische Optimierung der Arbeitsplätze, damit die Arbeit im Büro nicht zu Haltungsschäden oder Schmerzen führt. Die ARAG orientiert sich dabei an den gesetzlichen Vorschriften sowie den Vorgaben des Unfallversicherers (Verwaltungsberufsgenossenschaft [VBG]) und überprüft im Rahmen von regelmäßigen Arbeitsplatzbegehungen die Gefährdungsbeurteilung. Diese Überprüfungen schließen auch Telearbeitsplätze mit ein.

Pandemiebedingte Maßnahmen im Berichtsjahr

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

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

Beschwerdemöglichkeiten

Die Mitarbeiter der ARAG können sich bei Beschwerden hinsichtlich der Arbeitssicherheit und des Gesundheitsschutzes direkt an den Mitarbeiter des Fachreferats Safety and Security sowie an die Mitarbeiter der Abteilung Talent and Skill Development wenden. Das Intranet und eine zentrale E-Mail-Adresse können ebenfalls für Rückmeldungen genutzt werden. Hinweise nimmt auch das ARAGcare-Gremium entgegen oder sie können in die Sitzungen des Arbeitsschutzausschusses eingebracht werden. Darüber hinaus stehen den Mitarbeitern bei Anliegen der Betriebsrat sowie jede Führungskraft als Ansprechpartner zur Verfügung.

GRI 403-9/10 Arbeitsbedingte Verletzungen und Erkrankungen

	Männer	Frauen	Total
Sollstunden	3.480.927	4.343.351	7.824.278
Ausfallstunden	145.906	300.831	446.737
Abwesenheitsrate	4,2 %	6,9 %	5,7 %

Die Zahlen berücksichtigen auch temporäre Angestellte sowie Praktikanten, Trainees und Lernende. Die Abwesenheitsrate wird ermittelt, indem die Ausfallstunden durch die Sollstunden geteilt werden.

Aus- und Weiterbildung

GRI 3-3 Management von wesentlichen Themen

Die ARAG will einer der besten Versicherer am Markt sein. Erreichen lässt sich dieses Ziel nur durch kompetente, engagierte und leistungsbereite Mitarbeiter. Berufsausbildung, Qualifizierung und Entwicklung der Mitarbeiter spielen daher bei der ARAG eine zentrale Rolle. Mit ihrem umfassenden Aus- und Weiterbildungsprogramm stellt die ARAG sicher, dass Wissen stets auf dem aktuellen Stand ist, dass die Mitarbeiter motiviert sind und ihre Arbeitsmarktfähigkeit langfristig gesichert ist. So gelingt es der ARAG außerdem, eine enge Bindung zwischen dem Unternehmen und Mitarbeitern mit Potenzial zu schaffen. Vor dem Hintergrund des laufenden Generationenwechsels im Unternehmen ist das ein besonders wichtiger Aspekt, denn die ARAG will ihre Position als innovativer Qualitätsversicherer am Markt behaupten.

Richtlinien, Verantwortlichkeiten und regulatorische Vorgaben

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

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

Gestaltung der Aus- und Weiterbildungsprogramme

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

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

Weiterentwicklung digitaler Kompetenzen

Die zunehmende Digitalisierung erfordert, dass alle Mitarbeiter ihrer Funktion entsprechend digitale Fähigkeiten entwickeln und offen für digitale Methoden und Abläufe sind. Die Abteilung Talent and Skill Development implementierte deshalb im Rahmen des ARAG Smart Insurer Programms neue digitale Lern- und Entwicklungsformate. So kann das Unternehmen dem steigenden Qualifizierungsbedarf Rechnung tragen und neue Kompetenzen fördern. Trainings zu den Themen agiles Projektmanagement, Kanban und ein erweitertes Angebot zu Microsoft 365 gehören deshalb seit mehreren Jahren zum Weiterbildungsangebot der ARAG. Seit 2019 erleichtert zudem die Videoplattform Masterplan den Wissenserwerb rund um die Digitalisierung. In kurzen Videosequenzen vermitteln Experten Lerninhalte zu Themen wie New Work, digitale Zusammenarbeit oder digitale Geschäftsmodelle. Da die ARAG ihre Führungskräfte als zentrale Treiber für den digitalen Wandel sieht, lancierte sie im Berichtsjahr neue Trainingsangebote zum Thema hybride Führung.

Talentmanagement mit ARAG myCareer

Neben den bedarfsgerechten Aus- und Weiterbildungsangeboten unterstützt das hausinterne Talentmanagementprogramm ARAG myCareer die Mitarbeiter bei ihrer individuellen Entwicklungs- und Karriereplanung. Das Programm fördert die Bindung von qualifizierten Mitarbeitern und sichert den Erhalt des fachlichen und überfachlichen Wissens im Unternehmen.

ARAG myCareer bietet ein modernes Instrumentarium zur Personalauswahl und -entwicklung. Führungskräfte können über myCareer Kandidaten für Fach- und Führungsfunktionen anmelden. Die angemeldeten Kandidaten werden durch individuelle Einstiegs- und Vorbereitungsgespräche auf die Personaldiagnostik vorbereitet.

Zusätzlich fördert die ARAG Fachspezialisten und Führungskräfte, indem sie ihnen die Möglichkeit bietet, ein berufsbegleitendes Studium oder einen Master of Business Administration (MBA) zu absolvieren.

GRI 404-2 **Programme zur Verbesserung der Kompetenzen der Angestellten und zur Übergangshilfe**

Vielfältiges Aus- und Weiterbildungsangebot

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

Bei der Ausgestaltung der Angebote berücksichtigt die ARAG aktuelle Entwicklungen und achtet darauf, ihre Mitarbeiter auf die zukünftigen Branchenforderungen vorzubereiten. So bietet das Unternehmen beispielsweise Trainings, Workshops und Netzwerkveranstaltungen zum Selbstmanagement und Veränderungsmanagement an sowie zu den Themen Fehlerkultur und hybride Führung in der Transformation. Ebenfalls Teil des Angebots sind Schulungen zu neuen Regulierungen und Themen wie Risikomanagement, Revision und Compliance sowie Datenschutz und Arbeitssicherheit.

2022 wurden in Deutschland unternehmensweit rund 11.545 Teilnahmen an verschiedensten Weiterbildungsangeboten dokumentiert. Hinzu kommen die verpflichtenden E-Learning-Angebote zu Integrity Guideline und Datenschutz.

Ausbildung von Kauffrauen und Kaufmännern

Die ARAG bildet Kauffrauen und Kaufmänner für Versicherungen und Finanzen aus. Damit sichert sie den fachlichen Nachwuchs und sorgt für demografische Vielfalt im Konzern. 2022 wurden in Düsseldorf, München und im Stammvertrieb insgesamt 57 Auszubildende in verschiedenen Jahrgängen betreut.

Aus- und Weiterbildung an den internationalen Standorten

Die Aus- und Weiterbildungsmöglichkeiten an den internationalen Standorten decken sich weitgehend mit denen in Deutschland. Die internationalen Standorte können jedoch darüber hinausgehende Angebote machen. Die ARAG Italien bietet zum Beispiel Schulungen zum Thema Geschlechtervielfalt und Chancengleichheit an, während in Spanien jährliche Fortbildungspläne erstellt werden, um die Hard und Soft Skills der Mitarbeiter zu

verbessern. In den Niederlanden wurden im Berichtsjahr drei junge Mitarbeiter erfolgreich für das Jugendinnovationsprogramm des „Verbond van Verzekeraars“ angemeldet.

GRI 404-3 Prozentsatz der Angestellten, die eine regelmäßige Beurteilung ihrer Leistung und ihrer beruflichen Entwicklung erhalten

Die ARAG schreibt jährlich verpflichtende Mitarbeitergespräche vor, in denen die individuelle Weiterbildung thematisiert und geplant wird. Die Kontrolle durch die Hauptabteilung Human Resources ergab für das Jahr 2022 eine Durchführungsquote von 97,5 Prozent.

Vielfalt, Chancengleichheit und Diskriminierungsschutz

GRI 3-3 Management von wesentlichen Themen

Fairness und Offenheit sind zentrale Unternehmenswerte der ARAG. Die Vielfalt der ARAG Belegschaft soll die Diversität der Gesellschaft widerspiegeln. Die Erfahrung zeigt, dass divers zusammengesetzte Teams kreative Ideen hervorbringen und damit den langfristigen Erfolg des Unternehmens fördern. Offenheit ist zudem ein Wettbewerbsfaktor. Als international aktiver Versicherer ist die ARAG darauf angewiesen, dass Mitarbeiter aus unterschiedlichen Ländern und Kulturen gut zusammenarbeiten. Mitarbeiter und Kunden schätzen den familienfreundlichen und inklusiven Ansatz der ARAG. Dieser Ansatz sichert die Attraktivität der ARAG als Arbeitgeber und eröffnet neue Möglichkeiten der Zusammenarbeit sowie neue Zugänge zu vielfältigen Kundengruppen. Darüber hinaus vermeidet die ARAG durch ihre Selbstverpflichtung zur Vielfalt Reputationsrisiken, die beispielsweise durch die Verletzung des Allgemeinen Gleichbehandlungsgesetzes (AGG) entstehen könnten.

Rahmenbedingungen begünstigen Vielfalt

Vielfalt und Chancengerechtigkeit sind in der Unternehmensstrategie und den Unternehmenswerten festgeschrieben. Allen Mitarbeitern stehen die gleichen Möglichkeiten zur beruflichen Entwicklung offen – unabhängig von Alter, Geschlecht, sexueller Orientierung, Nationalität, privaten Lebensumständen oder Familienstand. Die Bereiche Human Resources und Unternehmenskommunikation definieren im Rahmen ihrer operativen Strategien Maßnahmen zur Förderung von Vielfalt und Chancengleichheit. Dazu bietet die ARAG flexible Arbeitsmodelle für Mitarbeiter in allen Lebensphasen, beispielsweise Homeoffice, Telearbeit und Führung in Teilzeit.

Die 2021 eingeführte „Betriebsvereinbarung mobiles Arbeiten“ bildete auch 2022 den Rahmen für flexibles und ortsunabhängiges Arbeiten bei der ARAG in Deutschland. Laut dieser Vereinbarung können Mitarbeiter zu mindestens 40 Prozent im Homeoffice arbeiten. Die Schwerbehindertenbeauftragten und die Mobbingbeauftragten der ARAG vertreten Verantwortungsbereiche, die dazu beitragen, die Gleichbehandlung im Konzern zu fördern. Mitarbeiter können sich bei Bedarf an diese Stellen und den Betriebsrat wenden. Darüber hinaus werden alle Führungskräfte im Rahmen von Schulungsprogrammen für die Themen Chancengerechtigkeit und Schutz vor Diskriminierung sensibilisiert. Zudem hat die ARAG bereits im Jahr 2017 die „Charta der Vielfalt“ unterzeichnet, eine Unterneh-

mensinitiative zur Förderung von Vielfalt in Unternehmen und Institutionen, die unter der Schirmherrschaft von Ex-Bundeskanzlerin Angela Merkel steht.

Frauenanteile auf Führungsebenen

Zur Mitte des Geschäftsjahres sank der Frauenanteil auf der ersten Führungsebene (F1) auf 32 Prozent. Auf der zweiten Führungsebene (F2) blieb der Frauenanteil konstant bei 36 Prozent. Das Ziel ist, den Frauenanteil in Führungspositionen zu steigern, bis ein ausgeglichenes Geschlechterverhältnis erreicht ist. Daher werden im Rahmen der Nachfolgeplanung gezielt Potenzialträgerinnen gefördert.

Vielfalt bringt Mehrwert

Getreu dem Leitsatz „Einheit trotz Vielfalt“ zählt neben der Chancengleichheit für Frauen und Männer auch die Internationalität zu den Stärken der ARAG. Das Unternehmen ist stolz darauf, Menschen aus unterschiedlichen Nationen zusammenzubringen, und betrachtet Individualität als Mehrwert.

Als unabhängiger Versicherer in Familienbesitz unterstreicht die ARAG ihr werteorientiertes Handeln außerdem mit der 2022 eingeführten Integrity Guideline. Sie definiert, welche Anforderungen an das Miteinander im Konzern gestellt werden. Die neue Richtlinie konkretisiert die ARAG Essentials und ergänzt die Vorgaben der Compliance-Leitlinie der ARAG. Zur Integrity Guideline wurde ein verpflichtendes Onlinetraining für alle deutschen Gesellschaften konzipiert. In Düsseldorf und München wurden außerdem Vertrauenspersonen zur Integrity Guideline eingesetzt.

Ein Beispiel für gelebte Vielfalt ist der Chancengleichheitsplan (Plan de Igualdad de Oportunidades) der ARAG Spanien. Dieser Plan wurde gemeinsam mit dem Betriebsrat eingeführt und bewährt sich bereits seit 13 Jahren. Im Jahr 2020 etablierte die ARAG USA ein Komitee für Vielfalt, Gleichberechtigung und Integration. In den Mittelpunkt stellt das Komitee die positiven Aspekte vielfältiger Hintergründe und Lebensweisen für die Zusammenarbeit, für Innovationen und die Beziehungen zu den Kunden. Das Diversity Committee organisiert unter anderem Bildungsveranstaltungen und Schulungen, etwa zum Thema unbewusste Vorurteile. Seit seiner Gründung hat der Ausschuss unter anderem dazu beigetragen, geschlechtsneutrale Toiletten in der Zentrale einzuführen und Pronomen in E-Mail-Signaturen zu integrieren. Mitarbeiterumfragen belegen, dass die Arbeit des Komitees dazu beiträgt, sich bewusster mit dem Thema Vielfalt bei der ARAG auseinanderzusetzen und auf Gleichbehandlung und achten. In Zusammenarbeit mit der Abteilung Culture & People organisierte der Ausschuss außerdem eine Schulung zum Thema unbewusste Diskriminierung, die für alle leitenden Angestellten verpflichtend war. Mitarbeiter konnten die Veranstaltung freiwillig besuchen.

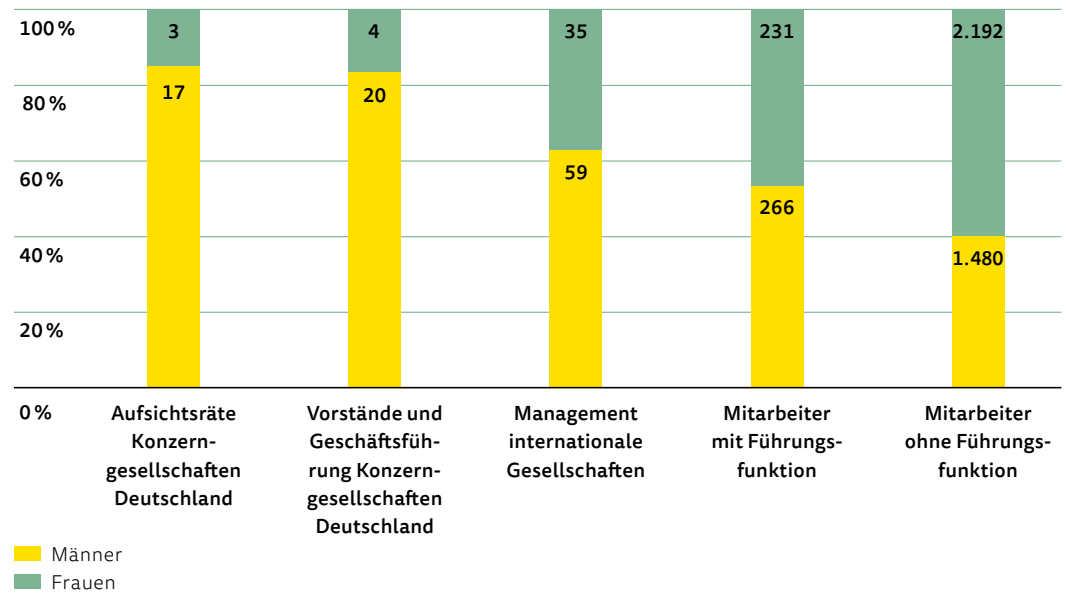
Fortschrittsprüfung

Die ARAG kontrolliert die Wirksamkeit der getroffenen Maßnahmen regelmäßig. Um Informationen über den Stand der Chancengleichheit zwischen Frauen und Männern im Konzern zu erhalten, wird jedes Jahr die Teilnahme an Weiterbildungsmaßnahmen ausgewertet. Bei Weiterbildungen werden die soziodemografischen Daten wie Alter, Geschlecht, Betriebszugehörigkeit und Hierarchiestufe der Teilnehmer erhoben.

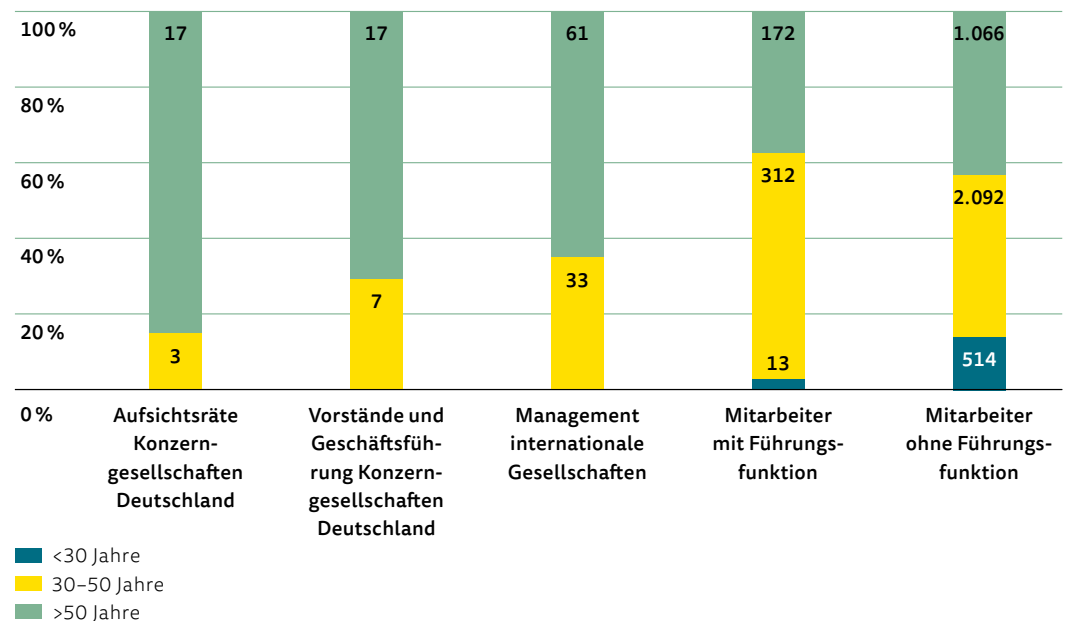
Vielfalt in Aufsichtsgremien und Belegschaft

Aufsichtsgremien und Belegschaft 2022 nach Geschlecht

(in Prozent und absoluten Zahlen)

**Aufsichtsgremien und Belegschaft 2022 nach Altersgruppen**

(in Prozent und absoluten Zahlen)



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

406-1 Diskriminierungsvorfälle und ergriffene Abhilfemaßnahmen

Im Berichtsjahr registrierte die ARAG keine Diskriminierungsfälle.

Gesellschaftliche Verantwortung und Menschenrechtsschutz

Wertschöpfung für die Gesellschaft

GRI 3-3 Management von wesentlichen Themen

Wichtiger Arbeitgeber an den Unternehmensstandorten

Am Hauptsitz in Düsseldorf ist der ARAG Konzern mit über 1.600 Beschäftigten ein bedeutender Arbeitgeber. Zudem unterstützt das Unternehmen indirekt zahlreiche Arbeitsstellen in der Lieferkette sowie im Vertrieb. Die ARAG hat damit einen positiven Einfluss auf die Beschäftigungsquote und trägt zur Steigerung der Standortattraktivität bei. Als Arbeitgeber schafft der Konzern auch an seinen internationalen Standorten gesellschaftlichen Wert, indem er zukunftsfähige und verlässliche Arbeitsplätze zur Verfügung stellt.

Förderung lokaler Fach- und Führungskräfte

Als starke Marke und durch aktives Personalmanagement behauptet sich die ARAG erfolgreich als attraktives Familienunternehmen in der Finanzwirtschaft. Die Förderung lokaler Fach- und Führungskräfte, auch in der höchsten Management- und Führungsebene, gehört seit Jahrzehnten zur Personalstrategie der ARAG. An allen Standorten will die ARAG die Vielfalt der Gesellschaft im eigenen Unternehmen widerspiegeln. Diese Vielfalt ist eine der Grundpfeiler für den bestmöglichen Kunden-Service.

Rolle als Steuerzahler

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

Für weitere Informationen zu diesem Thema siehe das Kapitel „Steuern“ auf Seite 96.

GRI 202-2 Anteil der aus der lokalen Gemeinschaft angeworbenen oberen Führungskräfte

In Deutschland rekrutiert die ARAG an den beiden Hauptgeschäftsstandorten Nordrhein-Westfalen und Bayern die meisten Führungskräfte lokal. Die Verwaltungssitze der internationalen Niederlassungen und Tochterunternehmen sind meist in wichtigen Branchenzentren angesiedelt. Auch dort kann die ARAG standortnah rekrutieren. Es werden jedoch keine entsprechenden Daten erhoben.

GRI 203-2**Erhebliche indirekte ökonomische Auswirkungen**

Die volkswirtschaftliche Bedeutung der Versicherungsbranche in Nordrhein-Westfalen wurde im Jahr 2022 in einer umfassenden Impactanalyse untersucht. Im Auftrag des Arbeitskreises für Versicherungswirtschaft erstellte die Prognos AG die Studie „Die Versicherungswirtschaft in Nordrhein-Westfalen (NRW) – Schlüsselbranche und Technologietreiber“. Die Studie verdeutlicht die großen gesamtwirtschaftlichen Effekte der Versicherungswirtschaft in NRW. Sie beschreibt sowohl den direkten Beitrag der Versicherungsbranche zu Wertschöpfung und Beschäftigung als auch den indirekten volkswirtschaftlichen Beitrag durch Nachfrage nach Vorleistungen aus den vorgelagerten Wirtschaftszweigen. Die Versicherungswirtschaft ist ein wichtiger Steuerzahler und trägt maßgeblich zur Finanzierung des öffentlichen Haushalts auf Landesebene und auf kommunaler Ebene bei. Aufgrund der positiven Geschäfts- und Lohnentwicklung in den letzten Jahren ist davon auszugehen, dass der volkswirtschaftliche Beitrag der ARAG als weltweit größter Rechtsschutzversicherer gewachsen ist.

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

Steuern

GRI 3-3**Management von wesentlichen Themen**

Die Versicherungsnehmer vertrauen darauf, dass sich die ARAG an Verträge und Gesetze hält. Die ARAG entspricht den Erwartungen ihrer Kunden und weiterer Stakeholder, indem sie ihren gesellschaftlichen Verpflichtungen nachkommt. Zu diesen Pflichten gehören auch Steuerzahlungen. In diesem Zusammenhang ist es das primäre Ziel der ARAG Geschäftsleitung, der Steuererklärungspflicht rechtzeitig, richtig und vollständig nachzukommen. Um dieses Ziel zu erreichen, orientiert sich die ARAG unter anderem an einem Tax-Compliance-System, das die Compliance-Kultur und -Organisationsstruktur der ARAG ergänzt. Das Tax-Compliance-System der ARAG ist ein innerbetriebliches Kontrollsystem. Es strukturiert steuerliche Abläufe und Prozesse und identifiziert steuerliche Risiken. Diese Risiken werden dokumentiert und beurteilt. Verantwortlich hierfür sind die Steuerabteilung, die Rechtsabteilung und die Geschäftsleitung.

Die ARAG bereitet sich aktiv auf Neuerungen im steuerlichen Reglement vor. Sie analysiert derzeit gemeinsam mit externen Beratern, inwieweit sie von der „Säule 2“ des Projekts BEPS 2.0 der Organisation für wirtschaftliche Zusammenarbeit und Entwicklung (OECD) betroffen ist.

BEPS steht für „Base Erosion and Profit Shifting“ und verfolgt das Ziel, Gewinnkürzungen und Gewinnverlagerungen zu verhindern. Diese Möglichkeiten ergeben sich, weil die Steuerrechtssysteme der Staaten unzureichend aufeinander abgestimmt sind beziehungsweise einige Staaten unfairen Steuerwettbewerb betreiben und daher Steuerschlupflöcher entstehen. International tätige Unternehmen können dies ausnutzen und ihre Steuerlast mit aggressiver Steuerplanung auf ein Minimum reduzieren. Dies schadet dem Wettbewerb der Unternehmen untereinander, da kleine und mittelständische Unternehmen derartige Möglichkeiten nicht nutzen können. Daher haben sich die Staaten der OECD und der Gruppe der Zwanzig (G20) sowie Schwellen- und Entwicklungsländer im BEPS-Projekt zusammengeschlossen, um die internationalen Steuerstandards zu stärken, Regeln für den internationalen Steuerwettbewerb festzulegen und ihre jeweiligen Steuerrechtssysteme besser miteinander zu verzahnen.

BEPS 2.0 stellt eine Reform des internationalen Steuerrechts dar, welches auf die Herausforderungen der Globalisierung und Digitalisierung der Wirtschaft reagiert und insbesondere multinationale Konzerne an der Vermeidung von Steuerzahlungen hindern soll. Der Ansatz besteht aus zwei Säulen: einer Neuordnung von Besteuerungsrechten mit einem Anknüpfungspunkt für die Marktstaaten (Säule 1) und einer globalen effektiven Mindestbesteuerung (Säule 2). Die zweite Säule von BEPS 2.0 beinhaltet den Vorschlag einer globalen effektiven Mindestbesteuerung aller Unternehmen mit mindestens 750 Millionen € Jahresumsatz. Das Besteuerungsniveau für Unternehmensgewinne soll bei 15 Prozent liegen. Ab 2023 soll dieser Ansatz sukzessive in nationales Recht aufgenommen werden.

Weil zwischen einigen Gesellschaften des ARAG Konzerns eine umsatzsteuerliche Organschaft besteht, sind die Urteile des Europäischen Gerichtshofs (EuGH) vom 1. Dezember 2022 zu diesem Thema besonders relevant. Der EuGH hat hierin zwar bestätigt, dass der Organträger auch weiterhin als Steuerpflichtiger der umsatzsteuerlichen Organschaft angesehen werden kann. Der Bundesfinanzhof hat allerdings noch nicht abschließend beantwortet, wie künftig die Besteuerung sogenannter Innenumsätze der Organschaftsmitglieder zu handhaben sein wird.

Die steuerlichen Nachzahlungs- und Erstattungsinsen wurden gesetzlich neu geregelt. Der Zinssatz ist für Verzinsungszeiträume ab dem 1. Januar 2019 auf 0,15 Prozent pro Monat (1,8 Prozent pro Jahr) gesenkt und damit an die verfassungsrechtlichen Vorgaben angepasst worden.

Die Mitarbeiter müssen kontinuierlich für steuerliche Themen sensibilisiert werden. Deshalb informiert die Steuerabteilung der ARAG in Besprechungen, Fachvorträgen und Newslettern regelmäßig über die aktuellen Entwicklungen im Steuerrecht. Außerdem werden alle Mitarbeiter auf das Thema Tax-Compliance aufmerksam gemacht.

GRI 207-1**Steuerkonzept**

Das Familienunternehmen ARAG ist der Überzeugung, dass eine nachhaltige ökonomische, ökologische und soziale Entwicklung nur auf Grundlage von Rechtsstaatlichkeit möglich ist. Die ARAG fördert Rechtsstaatlichkeit vornehmlich durch ihre Versicherungsprodukte.

Das Unternehmen sieht sich der Rechtsstaatlichkeit auch in steuerlichen Angelegenheiten verpflichtet. Die ARAG bekennt sich zur ordnungsgemäßen Erfüllung ihrer steuerlichen Pflichten und verzichtet auf aggressive Steuergestaltungen. Diese Strategie wird in den internen Richtlinien der ARAG dokumentiert und regelmäßig aktualisiert. Das Management der ARAG überprüft und genehmigt die Steuerstrategie.

Die Steuerabteilung der ARAG SE ist dafür verantwortlich, dass sämtliche inländischen Konzerngesellschaften die geltenden Steuerregularien einhalten. Die ausländischen Niederlassungen und Tochtergesellschaften sind selbst für die Einhaltung der dort geltenden steuerlichen Vorschriften zuständig.

Die Betriebsvereinbarung zur Nutzung des Homeoffice gilt auch für die Steuerabteilung der ARAG. Die Abteilung hat ihre Arbeitsprozesse digitalisiert und neu organisiert, damit die Mitarbeiter ihre Arbeit auch vom Homeoffice aus uneingeschränkt leisten können. Der Konzern kann also weiterhin sämtlichen Steuerregularien ohne Einschränkungen gerecht werden.

Die ausländischen Konzerneinheiten werden von Steuerberatungsgesellschaften des jeweiligen Lands unterstützt. Die ausländischen Beratungsgesellschaften sind nicht Teil des Unternehmensverbunds der Gesellschaft, die die Abschlussprüfung der ARAG durchführt. Somit ist die Einhaltung der geltenden Vorschriften an allen Standorten der ARAG sichergestellt.

GRI 207-2**Tax Governance, Kontrolle und Risikomanagement**

Regelmäßig informiert die Steuer- und Rechtsabteilung die themenverantwortlichen Mitglieder des Managements zu aktuellen Steuerthemen. Diese Informationsweitergabe ist Teil der Compliance. Schnittstellen mit steuerlichen Risiken werden fortlaufend analysiert, risikobehaftete Sachverhalte beurteilt, dokumentiert und je nach Erfordernis an das Management weitergeleitet. Die Steuerabteilung prüft einmal jährlich die Kontrollen des Tax-Compliance-Systems. Zudem überwacht die interne Revision das Tax-Compliance-System.

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

Die Steuerangaben im Jahresabschluss werden jährlich durch den Abschlussprüfer einer Prüfung unterzogen. Im September 2022 fand der ARAG International Compliance Summit statt. Im Mittelpunkt der Veranstaltung standen die Strukturen des Tax-Compliance-Systems und neue Entwicklungen aus Rechtsprechung und Gesetzgebungsverfahren. Das Finanzressort brachte ein Projekt zur Optimierung von Arbeitsprozessen auf den Weg. Im

Rahmen des Projekts werden zunächst alle Prozesse abgebildet und anschließend unter den Gesichtspunkten Automatisierung und Digitalisierung analysiert. Die Steuerabteilung nimmt seit Februar 2022 an diesem Projekt teil und wird anschließend die Prozesse zur Tax-Governance sowie das steuerbezogene Risikomanagement und dessen Kontrollmechanismen analysieren.

GRI 207-3 Einbeziehung von Stakeholdern und Management von steuerlichen Bedenken

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

GRI 207-4 Country-by-Country Reporting (länderbezogene Berichterstattung)

Die ARAG übermittelt das Country-by-Country Reporting fristgerecht und im vorgeschriebenen Umfang an das Bundeszentralamt für Steuern. Eine Veröffentlichung unterbleibt zurzeit, da die Informationen unter das Steuergeheimnis fallen. Die EU-Direktive zum Public Country-by-Country-Reporting trat im Dezember 2021 in Kraft und muss nun von den EU-Mitgliedstaaten bis Juni 2023 in nationales Recht überführt werden. Das Bundesjustizministerium veröffentlichte am 30. September 2022 einen Referentenentwurf, der die Umsetzung in nationales Recht vorantreibt. Aus der Direktive ergibt sich eine Offenlegungspflicht für multinationale Unternehmen und unverbundene Unternehmen mit einem Konzernumsatz von mehr als 750 Millionen €. Solche Unternehmen müssen in zwei aufeinanderfolgenden Geschäftsjahren einen Ertragsteuereinfachungsbericht erstellen. Anzuwenden sind die Vorschriften zur Offenlegung dieses Berichts erstmals für ein nach dem 21. Juni 2024 beginnendes Geschäftsjahr. Geregelt ist die Offenlegungspflicht in §§ 342 ff. Handelsgesetzbuch (HGB).

Gesellschaftliches und politisches Engagement

GRI 3-3 Management von wesentlichen Themen

Gesellschaftliche Verantwortung wahrnehmen

Die Verbindung von unternehmerischer und gesellschaftlicher Verantwortung genießt bei der ARAG einen besonders hohen Stellenwert. Das Familienunternehmen übernimmt insbesondere dort gesellschaftliche Verantwortung, wo staatliche Stellen notwendigen Aufgaben nicht vollumfänglich nachkommen können. Aus dieser Haltung heraus betreibt die ARAG eine Reihe von Förderprogrammen und Initiativen. Bei diesen Förderprogrammen setzt die ARAG auf langfristiges Engagement und ist dadurch ein Partner, auf den gesell-

schaftliche und soziale Initiativen zählen können. Der Einsatz des Unternehmens für gesellschaftliche Verantwortung leistet einen positiven Beitrag zur Lebensqualität lokaler Gemeinschaften und zum wirtschaftlichen Umfeld. Die Übernahme gesellschaftlicher Verantwortung stärkt zudem das positive Image der ARAG und die Akzeptanz des Geschäftsmodells.

Ein Beispiel für gesellschaftliche Verantwortung gibt die ARAG in Griechenland. Sie bietet kostenlose Rechtsberatung für Familien an, die Opfer von Kindesmissbrauch geworden sind. Dabei spielt es keine Rolle, ob die betroffenen Familien Kunden der ARAG sind oder nicht.

Die ARAG in Österreich brachte das Sozialprojekt „ARAG gegen Gewalt“ auf den Weg. Dieses Projekt unterstützt Kunden, die mit Hass im Internet konfrontiert werden. Ein weiteres Beispiel für gesellschaftliches Engagement der ARAG in Österreich ist die Zusammenarbeit mit dem Verein ChronischKrank. Die ARAG unterstützt Mitglieder des Vereins, falls sie aufgrund einer langen Erkrankung nicht mehr arbeiten können und finanzielle Unterstützung einklagen müssen. Diese Hilfe bietet die ARAG auch für Betroffene an, die zu diesem Zeitpunkt noch keine Kunden sind.

Politisches Engagement

Die ARAG setzt sich dafür ein, die demokratischen Institutionen zu stärken, und pflegt einen engagierten Dialog mit Behörden und Politik. Die ARAG vertritt ihre Interessen im politischen Umfeld vor dem Hintergrund, dass ihre Geschäftstätigkeit maßgeblich von Entwicklungen im politischen und regulatorischen Kontext beeinflusst wird. Politische Entscheidungen können sich direkt auf die Risikostruktur und die Kapitalausstattung des Konzerns auswirken. Sie können Produktgestaltung, Vermarktung und Vertrieb prägen.

Verantwortlich für den politischen Dialog sind der Vorstandsvorsitzende sowie der Generalbevollmächtigte. Zweck des Austauschs ist es, für beide Seiten relevante Themen zu erkennen, um unterschiedliche Sichtweisen aufzudecken und frühzeitig zu diskutieren. Wie die Konzerngesellschaften in Deutschland sind auch die internationalen Gesellschaften gewöhnlich Mitglied in den Branchenverbänden der jeweiligen Länder.

GRI 203-1

Infrastrukturinvestitionen und geförderte Dienstleistungen

Unterstützung von Kindern und Jugendlichen an Schulen

Seit 2014 bietet das Unternehmen erfolgreich das innovative Förderprojekt „Konfliktmanagement an Schulen“ an. Mit Unterstützung des Ministeriums für Schule und Bildung des Landes Nordrhein-Westfalen (NRW) wird dieses Programm allen weiterführenden Schulen und Berufskollegs in NRW angeboten. Im Fokus steht die Einführung flächendeckender Qualitätsstandards für Konfliktmanagement an Schulen und für Präventions- und Interventionsmaßnahmen. Lehrkräfte sowie Fachkräfte für Schulsozialarbeit werden als Schulmediatoren ausgebildet. Sie ihrerseits qualifizieren später Schüler zu Konfliktlotsen. Bisher fanden neun Ausbildungsdurchgänge statt. In diesen Trainings wurden insgesamt 405 Schulmediatoren von 131 weiterführenden Schulen und Berufskollegs in verschiede-

nen Schulbezirken in NRW ausgebildet. Ende 2022 startete ein neuer Ausbildungslehrgang für Schulmediatoren, an dem 24 Teilnehmer aus fünf Schulen teilnehmen und ihre Ausbildung voraussichtlich Ende 2023 beenden werden.

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

Schutz vor Gefahren im Internet

Ein weiteres zentrales Feld des gesellschaftlichen Engagements der ARAG ist der aktive Schutz von Kindern und Jugendlichen vor Gefahren im Internet. Wichtige Präventionsfelder sind die Förderung von Medienkompetenz, Information und Aufklärung sowie die Sensibilisierung für Mobbingfolgen.

Seit 2017 konzentriert sich der Konzern besonders auf den Schutz der Persönlichkeitsrechte im Netz. Gemeinsam mit der Forschungsstelle für IT-Recht und Netzpolitik der Universität Passau entwickelte die ARAG eine Gesetzesalternative zum umstrittenen Netzwerkdurchsetzungsgesetz (NetzDG). Seit der Veröffentlichung des Änderungsvorschlags Anfang 2018 hat die ARAG immer wieder vor Fachpublikum und in der Politik auf die Gesetzesalternative und die damit einhergehende Verbesserung des Opferschutzes aufmerksam gemacht. Seit 2019 informiert die Website hass-streichen.de umfassend und aktuell über das Thema.

Förderung der Deutschen Kinder- und Jugendstiftung

Das gesellschaftliche Engagement der ARAG schließt auch die Förderung der Deutschen Kinder- und Jugendstiftung (DKJS) im Bereich digitale Bildung ein. Gemeinsam riefen die ARAG und die DKJS Ende 2017 das Programm „bildung.digital“ ins Leben. Dieses Programm unterstützt Schulen dabei, Konzepte der digitalen Bildung zu entwickeln und zu verankern. Die im Jahr 2021 von „bildung.digital“ initiierten Schulentwicklungsnetzwerke wurden im Berichtsjahr planmäßig abgeschlossen. 50 ausgewählte Schulen aus acht Bundesländern – darunter auch NRW – beteiligten sich an länderübergreifenden Netzwerken sowie an Netzwerken, die ihren Fokus auf die Stärkung von Europabildung und Förderung von Europakompetenz legen. Damit ist die zweite Programmphase von „bildung.digital“ beendet.

GRI 415-1

Parteispenden

Der ARAG Konzern setzt sich für die Unterstützung und Förderung der demokratischen Strukturen in Deutschland ein. Dieses Engagement umfasst Spenden an in deutschen Parlamenten vertretene Parteien. Im Berichtsjahr belief sich der Gesamtbetrag der finanziellen Zuwendungen an Parteien auf insgesamt 90 T€.

Schutz der Menschenrechte in der Lieferkette

GRI 3-3 Management von wesentlichen Themen

Das Geschäftsmodell der ARAG als Rechtsschutzversicherer beruht auf dem Prinzip, allen Menschen Zugang zum Recht zu ermöglichen, auch denen, die es sich nicht leisten können. Insofern ist der Schutz der Menschenrechte ein Eckpfeiler des ARAG Geschäftsmodells. Wirksamer Schutz ist aber nur dort möglich, wo rechtsstaatliche Strukturen diesen Grundkonsens stützen.

Aufgrund ihrer Geschäftstätigkeit kauft die ARAG Leistungen ein, bei denen kein Risiko besteht, dass Menschenrechte verletzt werden. Der überwiegende Teil des Einkaufsvolumens betrifft hoch spezialisierte Beratungs- und Serviceleistungen. Auch im Wareneinkauf ist das Risiko minimal, da die ARAG überwiegend bei lokalen oder regionalen Zulieferern kauft. Die Einkaufs-Policy der ARAG hält zudem fest, dass sich Angebote in den gesetzlich zulässigen Grenzen bewegen müssen. Die gesetzlichen Mindestanforderungen, beispielsweise im Bereich des Arbeitsschutzes sowie der Mindestlöhne, sind hier stets einzuhalten.

Bereits 2022 hat sich die ARAG mit einem Projekt auf das neue Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz (LkSG) vorbereitet, das ab dem 1. Januar 2024 verbindlich wirksam wird. Das Ziel des Projekts ist es, schon Ende 2023 alle Maßnahmen umzusetzen, die zur Erfüllung des LkSG erforderlich sind.

414-1 Neue Lieferanten, die anhand von sozialen Kriterien überprüft wurden

Um ihrer Sorgfaltspflicht nachzukommen, prüft die ARAG bei allen neuen Kreditoren, ob sie auf den Sanktionslisten der amerikanischen Kontrollbehörde Office of Foreign Assets Control (OFAC) oder auf den Listen der EU oder der Vereinten Nationen stehen. Zur Überprüfung nutzt die ARAG das Tool Siron KYC. Bereits vorhandene Kreditoren sind täglich maschinellen Prüfungen unterworfen. Im Verdachtsfall wird der Kreditör sofort gesperrt, sodass keine Bestellung oder Auszahlung mehr möglich ist. Zahlungen von der ARAG in Länder außerhalb des europäischen Zahlungsraums werden vor Ausführung noch einmal extra geprüft. Dabei findet zusätzlich eine Prüfung gegen Länder, die einem Embargo unterliegen, statt.

Betriebliche Umweltbelange

Klimafreundlicher Betrieb

GRI 3-3 Management von wesentlichen Themen

Die ARAG berücksichtigt Umweltkriterien nicht nur in der Kapitalanlage, sondern sie will auch im eigenen Unternehmen den Energieverbrauch und die damit einhergehenden Treibhausgasemissionen so weit wie möglich senken. Damit leistet das Unternehmen einen Beitrag zum Klimaschutz, sichert aber auch die reibungslosen Abläufe im Betrieb, denn die Verfügbarkeit der IT-Infrastruktur und der IT-Systeme hängt ebenso wie ein angenehmes Raumklima entscheidend von einer beständigen Energieversorgung ab.

Zuständigkeit und Einbeziehung der Mitarbeiter

Als interner Dienstleister steuert vor allem das Facility-Management den Energieverbrauch und den damit verbundenen CO₂-Ausstoß. Die Abteilung Einkauf ist verantwortlich für den Energieeinkauf und schreibt sämtliche Dienstleistungen aus, die damit verbunden sind. Die ARAG ist sich bewusst, dass alle Mitarbeiter an einem Strang ziehen müssen, wenn es um die Verringerung des Energieverbrauchs und der Emissionen geht. Sie führt deshalb regelmäßig Schulungen mit externen Fachunternehmen und Experten zu Themen wie Beleuchtung und Lichttechnik, Lüftung und Klima, Heizung, Aufzugstechnik sowie Schall- und Emissionsschutz im Bürobereich durch. Bedienungsunterlagen und Nutzungshinweise sensibilisieren die Belegschaft zusätzlich für Möglichkeiten, am Arbeitsplatz Strom und Heizenergie zu sparen.

Fortlaufende Optimierungsmaßnahmen im In- und Ausland

Technische Hilfsmittel, wie zum Beispiel Bewegungsmelder, Zeitschaltuhren und Temperatursensoren, steuern zahlreiche Anlagen für die Beleuchtung, Heizung, Kühlung und Lüftung der Immobilien sowie für die Infrastruktur. Die ARAG ließ im Jahr 2007 für den ARAG Tower, die konzerneigene Immobilie am Hauptsitz in Düsseldorf, einen Energieausweis nach den Vorgaben der deutschen Energieeinsparverordnung (EnEV) erstellen. Der Energiebenchmark zeigt, dass der ARAG Tower gegenüber im Baujahr vergleichbaren Gebäuden sehr gute Werte aufweist.

Die ARAG will kontinuierlich klimafreundlicher werden und arbeitet ganzjährig an Optimierungen. Seitdem die neue Betriebsvereinbarung zum mobilen Arbeiten gilt, ist die Auslastung des ARAG Hauptgebäudes im Vergleich zu den Jahren vor der COVID-19-Pandemie geringer. Viele Mitarbeiter verbringen die meisten Arbeitstage im Homeoffice. Im Jahr 2022 hat die ARAG mit dem Projekt „Flexibles Arbeitsplatz- und neues Teamwork-Konzept der ARAG“ (FANTA) Desk Sharing eingeführt und über 1.200 Büroarbeitsplätze neu gestaltet. Dadurch wurde es möglich, bereits zum 1. Juli 2022 einen kompletten Gebäudeteil zu räumen. Dieser Gebäudeteil befindet sich aktuell in der Leerstandsbewirtschaftung und verbraucht deshalb nur wenig Energie und produziert weniger CO₂. Geplant ist, diesen Teil des ARAG Towers für eine Drittnutzung zur Verfügung zu stellen.

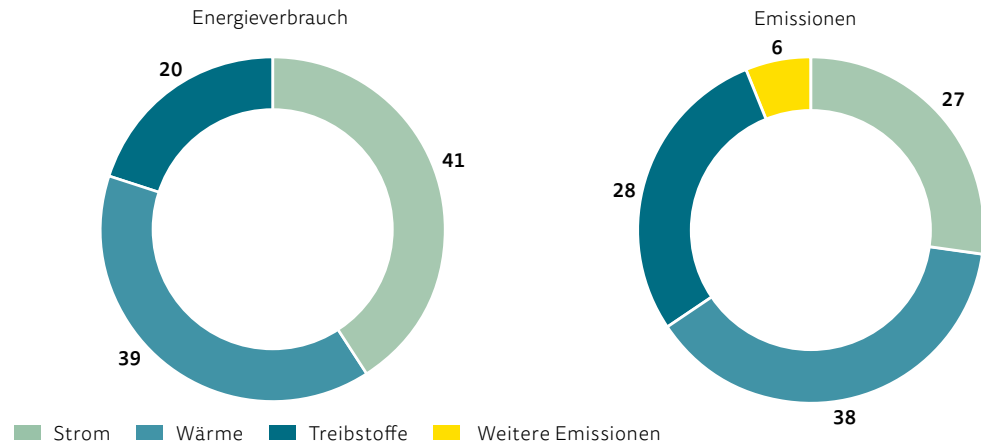
Auch die internationalen Gesellschaften sind bestrebt, den Betrieb klimafreundlicher zu gestalten und den Verbrauch an ihren Standorten zu senken. Einige Auslandsstandorte mieten ihre Büroflächen und können daher im Hinblick auf den Energiebedarf und den Klimaschutz wenig an den Gegebenheiten ändern.

Um in anderen Bereichen handlungsfähiger sein zu können, erweiterte die ARAG im Geschäftsjahr die Erfassung der Emissionen auf den Scope 3, also um indirekte Emissionen aus der Wertschöpfungskette. Aus diesen Werten will der Konzern weitere Reduktionsmaßnahmen ableiten und seinen Geschäftsbetrieb noch klimafreundlicher gestalten.

GRI 302-1	Energieverbrauch innerhalb der Organisation
GRI 305-1	Direkte THG-Emissionen (Scope 1)
GRI 305-2	Indirekte energiebedingte THG-Emissionen (Scope 2)

Energieverbrauch und Emissionen nach Quellen

(in Prozent)



Energieverbrauch und Treibhausgasemissionen Deutschland¹⁾

	2022 ²⁾	2021
Energieverbrauch in MWh	15.394	13.535
Strom	5.745	6.094³⁾
Stationäre Nutzung	5.712	-
Fahrzeuge	33	-
Wärme	6.420	7.423
Erdgas	-	3.094
Eingekaufte Wärme	6.420	4.329
Treibstoffe	3.229	18
Diesel	1.699	-
Benzin	1.530	18
Energieverbrauch in kWh pro FTE	7.724	6.895
Emissionen in t CO₂e⁴⁾	2.594	3.878
Scope 1	1.019	634
Brennstoffe	-	630
Erdgas	-	630
Treibstoffe	848	4
Diesel	459	-
Benzin	389	4
Kältemittel	171	-
Scope 2	1.575	3.244
Strom ⁵⁾	297	2.496
Eingekaufte Wärme	1.278	748
Emissionen in kg CO₂e pro FTE	1.302	1.976

Energieverbrauch und Treibhausgasemissionen global ¹⁾

	2022 ²⁾	2021
Energieverbrauch in MWh	24.673	20.066
Strom	10.071	9.324 ³⁾
Stationäre Nutzung	10.014	-
Fahrzeuge	51	-
Kälterzeugung	6	-
Wärme	9.661	9.478
Heizöl	117	196
Erdgas	-	4.675
Eingekaufte Wärme	9.544	4.607
Treibstoffe	4.941	1.264
Diesel	2.659	733
Benzin	2.282	531
Energieverbrauch in kWh pro FTE	5.768	4.885
Emissionen in t CO₂e ⁴⁾	4.861	5.695
Scope 1	1.708	1.318
Brennstoffe	28	1.003
Heizöl	28	51
Erdgas	-	952
Treibstoffe	1.384	315
Diesel	758	187
Benzin	626	128
Kältemittel	296	-
Scope 2	3.153	4.377
Strom ⁵⁾	1.329	3.581
Eingekaufte Wärme	1.824	796
Emissionen in kg CO₂e pro FTE	1.137	1.386

¹⁾ Die Daten beziehen sich auf den ARAG Hauptsitz in Düsseldorf, die Außenstellen in Deutschland sowie die Niederlassungen und Tochtergesellschaften in Australien, Belgien, Dänemark, Griechenland, Großbritannien, der Republik Irland, Italien, Kanada, den Niederlanden, Norwegen, Österreich, Portugal, Schweden, Slowenien, Spanien und den USA. Zur Berechnung des Energieverbrauchs wurden Strom-, Wärme- und Brennstoffverbräuche erhoben.

²⁾ Die Methodik der Datenerfassung und -auswertung wurde im Berichtsjahr grundlegend angepasst. Die Vorjahreswerte lassen sich deshalb nicht mit den aktuellen Zahlen vergleichen.

³⁾ Der Elektrizitätsverbrauch wurde 2021 noch nicht nach Nutzungsart erfasst.

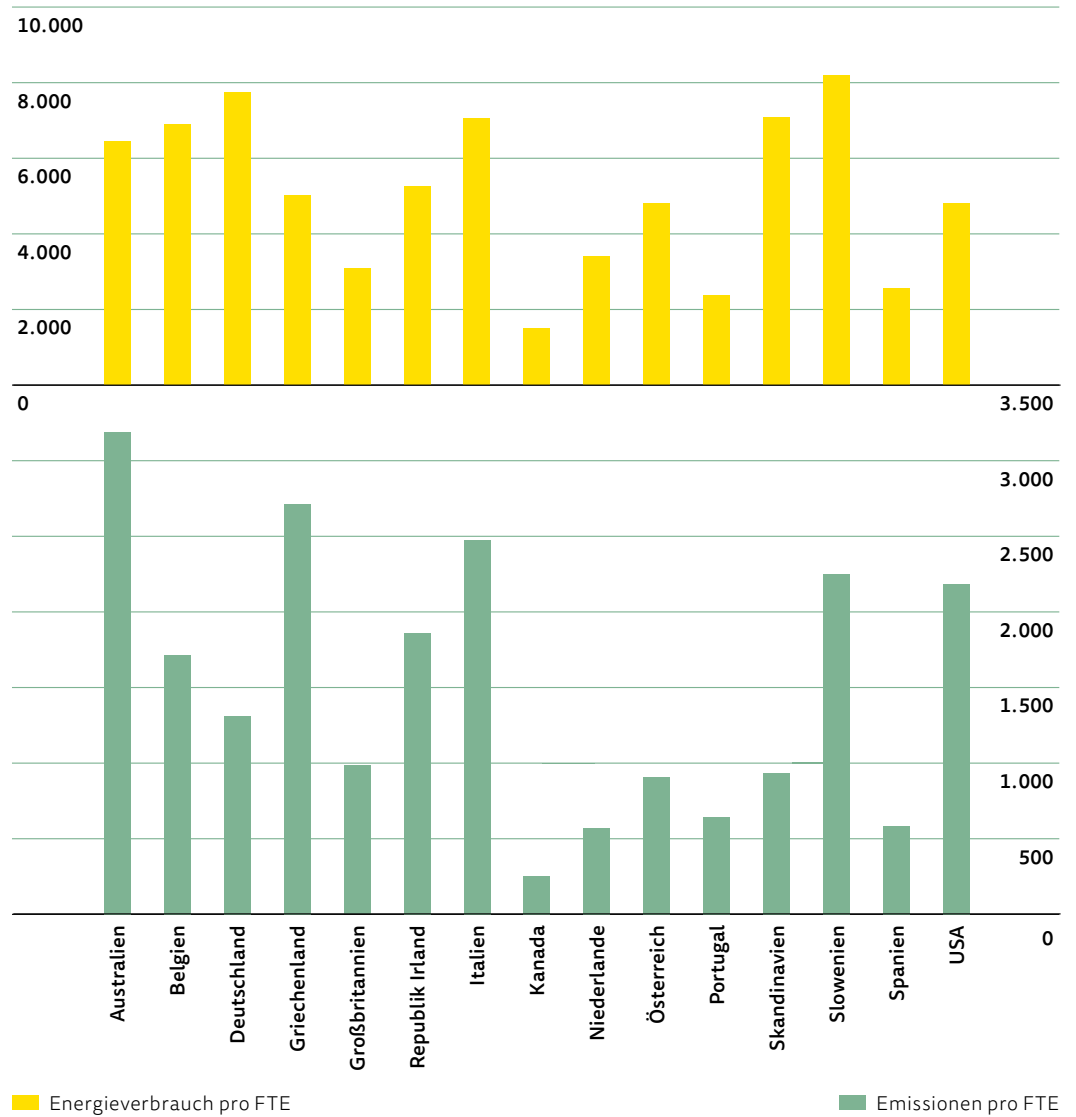
⁴⁾ Die Treibhausgasemissionen werden gemäß den Richtlinien des WRI/WBCSD Greenhouse Gas Protocols berechnet.

⁵⁾ Die mit dem Stromverbrauch assoziierten Treibhausgasemissionen wurden gemäß dem „market-based“-Ansatz (spezifischer Verbrauchermix) nach Greenhouse Gas Protocol Scope 2 Standard ausgewiesen. Werden die Emissionen mit dem „location-based“-Ansatz (durchschnittlicher Ländermix) berechnet, fallen für Deutschland 2.358 tCO₂e und global 3.654 tCO₂e aus dem Stromverbrauch an.

Energieverbrauch und Emissionen pro Vollzeitäquivalent (FTE)

(Energieverbrauch in kWh/FTE)

(Emissionen in kg CO₂e/FTE)



GRI 302-4	Verringerung des Energieverbrauchs
GRI 305-5	Senkung der Treibhausgasemissionen

Die ARAG verwirklichte auch im Geschäftsjahr 2022 Maßnahmen, um den Energieverbrauch und daraus resultierende Treibhausgasemissionen stetig zu senken. Die Maßnahmen fokussierten sich insbesondere auf die Optimierung des Gebäudebetriebs.

Durch das neu eingeführte Projekt FANTA konnte ein kompletter Gebäudeteil des ARAG Hauptgebäudes geräumt werden. Dadurch konnte dort der Energieverbrauch sehr stark reduziert werden. Die ARAG recycelte nicht mehr benötigte Möbel und baute sie zu Spinden für die Mitarbeiter um. Neuanschaffungen waren so nicht nötig. Alte elektronische Geräte wurden getrennt und der Wiederverwertung zugeführt. Überschüssige Büromaterialien wurden gesammelt und neu verteilt. Bei nicht vermeidbaren Neuanschaffungen von Mobiliar oder Büromaterialien achtete der Einkauf auf Nachhaltigkeit sowie recycelte Produkte.

Um den Wasserverbrauch in den WC-Anlagen der Konzernzentrale zu reduzieren, wurden neue wassersparende Perlatoren eingebaut. Die Betriebszeiten der Lüftungsanlage wurden geprüft und reduziert, wo es möglich war. Dadurch sinken der Stromverbrauch und der Heizenergiebedarf. Strom spart der Konzern auch, indem er die Dauer der Flurbeleuchtung im Gebäude in der Redlichstraße in Düsseldorf verkürzt. Im und am ARAG Tower wurde die Pflanzen- und Nachtbeleuchtung abgeschaltet beziehungsweise reduziert. Damit entspricht das Unternehmen der Kurzfristenergieversorgungssicherungsmaßnahmenverordnung (EnSikuMaV).

Die ARAG Österreich hat die Ladeinfrastruktur für E-Autos in der Tiefgarage ihres Unternehmenssitzes in Wien ausgebaut und fördert so die klimafreundliche Mobilität.

GRI-Index



CONTENT INDEX
ESSENTIALS SERVICE

2023

Die ARAG hat für den Zeitraum vom 1. Januar 2022 bis zum 31. Dezember 2022 in Übereinstimmung mit den GRI-Standards berichtet. Für den Service Content Index Essentials überprüfte GRI-Services, ob der GRI-Inhaltsindex klar und in Übereinstimmung mit den Standards dargestellt ist und ob die Verweise für die Angaben 2-1 bis 2-5, 3-1 und 3-2 mit den entsprechenden Abschnitten im Hauptteil des Berichts übereinstimmen. Diese Dienstleistung wurde für die deutsche Version des Berichts erbracht.

Der Nachhaltigkeitsbericht wird jährlich publiziert. Der Bericht wurde am 28. April 2023 erstellt. Kontaktperson ist Kathrin Köhler, nachhaltigkeit@arag.de

Verwendeter GRI 1	GRI 1: Grundlagen 2021
Anwendbarer GRI-Branchenstandard	Keiner

Allgemeine Angaben

GRI-Standard/ andere Quelle	Angabe	Verweis/ Information	Auslassung
	Die Organisation und ihre Berichterstattungspraktiken		
GRI 2: Allgemeine Angaben 2021	2-1 Organisationsprofil	41	
	2-2 Entitäten, die in der Nachhaltigkeitsberichterstattung der Organisation berücksichtigt werden	41	
	2-3 Berichtszeitraum, Berichtshäufigkeit und Kontaktstelle	42	
	2-4 Richtigstellung oder Neudarstellung von Informationen	42	
	2-5 Externe Prüfung	42	
	Tätigkeiten und Mitarbeiter:innen		
GRI 2: Allgemeine Angaben 2021	2-6 Aktivitäten, Wertschöpfungskette und andere Geschäftsbeziehungen	42	
	2-7 Angestellte	43	
	2-8 Mitarbeiter:innen, die keine Angestellten sind	43	
	Unternehmensführung		
GRI 2: Allgemeine Angaben 2021	2-9 Führungsstruktur und Zusammensetzung	43	
	2-10 Nominierung und Auswahl des höchsten Kontrollorgans	46	
	2-11 Vorsitzende:r des höchsten Kontrollorgans	46	
	2-12 Rolle des höchsten Kontrollorgans bei der Beaufsichtigung der Bewältigung der Auswirkungen	46	
	2-13 Delegation der Verantwortung für das Management der Auswirkungen	46	
	2-14 Rolle des höchsten Kontrollorgans bei der Nachhaltigkeitsberichterstattung	47	
	2-15 Interessenkonflikte	47	
	2-16 Übermittlung kritischer Anliegen	48	
	2-17 Gesammeltes Wissen des höchsten Kontrollorgans	46	
	2-18 Bewertung der Leistung des höchsten Kontrollorgans	48	
	2-19 Vergütungspolitik	48	
GRI 2: Allgemeine Angaben 2021	2-20 Verfahren zur Festlegung der Vergütung	50	
	2-21 Verhältnis der Jahresgesamtvergütung	50	
	Strategie, Richtlinien und Praktiken		
GRI 2: Allgemeine Angaben 2021	2-22 Anwendungserklärung zur Strategie für nachhaltige Entwicklung	51	
	2-23 Verpflichtungserklärung zu Grundsätzen und Handlungsweisen	55	
	2-24 Einbeziehung politischer Verpflichtungen	56	
	2-25 Verfahren zur Beseitigung negativer Auswirkungen	56	
	2-26 Verfahren für die Einholung von Ratschlägen und die Meldung von Anliegen	57	
	2-27 Einhaltung von Gesetzen und Verordnungen	57	
	2-28 Mitgliedschaft in Verbänden und Interessengruppen	57	
	Einbindung von Stakeholdern		
GRI 2: Allgemeine Angaben 2021	2-29 Ansatz für die Einbindung von Stakeholdern	58	
	2-30 Tarifverträge	59	

Wesentliche Themen

GRI-Standard/ andere Quelle	Angabe	Verweis/ Information	Auslassung
GRI 3: Wesentliche Themen 2021	3-1 Verfahren zur Bestimmung wesentlicher Themen	59	
	3-2 Liste der wesentlichen Themen	61	
Unternehmensführung und Compliance			
Wirtschaftliche Wertschöpfung			
GRI 3: Wesentliche Themen 2021	3-3 Management von wesentlichen Themen	62	
GRI 201: Wirtschaftliche Leistung 2016	201-1 Unmittelbar erzeugter und ausgeschütteter wirtschaftlicher Wert	63	
Unternehmens- und Führungskultur			
GRI 3: Wesentliche Themen 2021	3-3 Management von wesentlichen Themen	63	
Ethische Unternehmensführung und Compliance			
GRI 3: Wesentliche Themen 2021	3-3 Management von wesentlichen Themen	63	
Sicherstellung des Zugangs zum Recht			
GRI 3: Wesentliche Themen 2021	3-3 Management von wesentlichen Themen	65	
Fairer Wettbewerb und Vermeidung von Interessenkonflikten			
GRI 3: Wesentliche Themen 2021	3-3 Management von wesentlichen Themen	67	
GRI 205: Antikorruption 2016	205-1 Betriebsstätten, die auf Korruptionsrisiken geprüft wurden	68	
	205-2 Kommunikation und Schulungen zu Richtlinien und Verfahren zur Korruptionsbekämpfung	69	
	205-3 Bestätigte Korruptionsvorfälle und ergriffene Maßnahmen	69	
Cyberisiken und Datenschutz			
GRI 3: Wesentliche Themen 2021	3-3 Management von wesentlichen Themen	69	
GRI 418: Schutz der Kundendaten 2016	418-1 Begründete Beschwerden in Bezug auf die Verletzung des Schutzes von Kundendaten und den Verlust von Kundendaten	72	
Auf Nachhaltigkeit ausgerichtete Richtlinien und Vergütungssysteme			
GRI 3: Wesentliche Themen 2021	3-3 Management von wesentlichen Themen	48, 50	
Produkte, Vertrieb und Kundenbeziehung			
Kundenorientierung und innovative Kundenangebote			
GRI 3: Wesentliche Themen 2021	3-3 Management von wesentlichen Themen	72	
GRI G4 Financial Services Sector	FS7 Produkte und Dienstleistungen, die für einen speziellen gesellschaftlichen Nutzen entwickelt wurden	77	
Demografie, Sozialstrukturen und Lebensstile im Wandel			
GRI 3: Wesentliche Themen 2021	3-3 Management von wesentlichen Themen	72	
Digitale Transformation			
GRI 3: Wesentliche Themen 2021	3-3 Management von wesentlichen Themen	77	

GRI-Standard/ andere Quelle	Angabe	Verweis/ Information	Auslassung
	Transparente Produkte und Dienstleistungen		
GRI 3: Wesentliche Themen 2021	3-3 Management von wesentlichen Themen	79	
GRI 417: Marketing und Kennzeichnung 2016	417-1 Anforderungen für die Produkt- und Dienstleistungsinformationen und Kennzeichnung	80	
Asset- und Risikomanagement			
	Berücksichtigung von Nachhaltigkeitsaspekten im Anlageprozess		
GRI 3: Wesentliche Themen 2021	3-3 Management von wesentlichen Themen	80	
GRI G4 Financial Services Sector	FS10 Interaktionen mit Geschäftspartnern und Investitionsempfängern	81	
GRI G4 Financial Services Sector	FS11 Überprüfung der Investitionen und Anlagen	81	
	Erhebung und Ausweis klimabedingter Auswirkungen im Asset-Management		
GRI 3: Wesentliche Themen 2021	3-3 Management von wesentlichen Themen	80	
	Einbindung von ESG-Risiken in Risikoidentifikation, -steuerung und -controlling		
GRI 3: Wesentliche Themen 2021	3-3 Management von wesentlichen Themen	82	
GRI 201: Wirtschaftliche Leistung 2016	201-2 Finanzielle Folgen des Klimawandels für die Organisation und andere mit dem Klimawandel verbundene Risiken und Chancen	83	
	Berücksichtigung von Nachhaltigkeitsrisiken in der Zeichnungspolitik (inklusive länder- und branchenbezogene Nachhaltigkeitsrisiken) sowie der Tarifierung von Versicherungsprodukten		
GRI 3: Wesentliche Themen 2021	3-3 Management von wesentlichen Themen	82	
	Einbezug von Nachhaltigkeitsrisiken in versicherungsmathematischen Bewertungen		
GRI 3: Wesentliche Themen 2021	3-3 Management von wesentlichen Themen	84	
Arbeitnehmerbelange			
	Interne Kommunikation – Kommunikation zwischen Vorstand und Belegschaft		
GRI 3: Wesentliche Themen 2021	3-3 Management von wesentlichen Themen	85	
GRI 402: Arbeitnehmer-Arbeitgeber-Verhältnis 2016	402-1 Mindestmitteilungsfrist für betriebliche Veränderungen	86	
	Gesundheit und Sicherheit am Arbeitsplatz		
GRI 3: Wesentliche Themen 2021	3-3 Management von wesentlichen Themen	86	
GRI 403: Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz 2018	403-9 Arbeitsbedingte Verletzungen	89	
	403-10 Arbeitsbedingte Erkrankungen	89	
	Aus- und Weiterbildung		
GRI 3: Wesentliche Themen 2021	3-3 Management von wesentlichen Themen	89	
GRI 404: Aus- und Weiterbildung 2016	404-2 Programme zur Verbesserung der Kompetenzen der Angestellten und zur Übergangshilfe	91	
	404-3 Prozentsatz der Angestellten, die eine regelmäßige Beurteilung ihrer Leistung und ihrer beruflichen Entwicklung erhalten	92	

GRI-Standard/ andere Quelle	Angabe	Verweis/ Information	Auslassung
	Vielfalt, Chancengleichheit und Diskriminierungsschutz		
GRI 3: Wesentliche Themen 2021	3-3 Management von wesentlichen Themen	92	
GRI 405: Diversität und Chancengleichheit 2016	405-1 Diversität in Kontrollorganen und unter Angestellten	94	
GRI 406: Nichtdiskriminierung 2016	406-1 Diskriminierungsvorfälle und ergriffene Abhilfemaßnahmen	95	
Gesellschaftliche Verantwortung und Menschenrechtsschutz			
	Wertschöpfung für die Gesellschaft		
GRI 3: Wesentliche Themen 2021	3-3 Management von wesentlichen Themen	95	
GRI 202: Marktpräsenz 2016	202-2 Anteil der aus der lokalen Gemeinschaft angeworbenen oberen Führungskräfte	95	
GRI 203: Indirekte ökonomische Auswirkungen 2016	203-2 Erhebliche indirekte ökonomische Auswirkungen	96	
	Steuern		
GRI 3: Wesentliche Themen 2021	3-3 Management von wesentlichen Themen	96	
GRI 207: Steuern 2019	207-1 Steuerkonzept	98	
	207-2 Tax Governance, Kontrolle und Risikomanagement	98	
	207-3 Einbeziehung von Stakeholdern und Management von steuerlichen Bedenken	99	
	207-4 Länderbezogene Berichterstattung	99	
	Gesellschaftliches und politisches Engagement		
GRI 3: Wesentliche Themen 2021	3-3 Management von wesentlichen Themen	99	
GRI 203: Indirekte ökonomische Auswirkungen 2016	203-1 Infrastrukturinvestitionen und geförderte Dienstleistungen	100	
GRI 415: Politische Einflussnahme 2016	415-1 Parteispenden	101	
	Schutz der Menschenrechte in der Wertschöpfungskette		
GRI 3: Wesentliche Themen 2021	3-3 Management von wesentlichen Themen	102	
GRI 414: Soziale Bewertung der Lieferanten 2016	414-1 Neue Lieferanten, die anhand von sozialen Kriterien überprüft wurden	102	
Betriebliche Umweltbelange			
	Klimafreundlicher Betrieb		
GRI 3: Wesentliche Themen 2021	3-3 Management von wesentlichen Themen	102	
GRI 302: Energie 2016	302-1 Energieverbrauch innerhalb der Organisation	104	
	302-4 Verringerung des Energieverbrauchs	107	
GRI 305: Emissionen 2016	305-1 Direkte THG-Emissionen (Scope 1)	104	
	305-2 Indirekte energiebedingte THG-Emissionen (Scope 2)	104	
	305-5 Senkung der Treibhausgasemissionen	107	

Informationen und Impressum

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

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

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

Informationen zum Thema Nachhaltigkeit erhalten Sie unter folgender Adresse:

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

Im Internet erhalten Sie aktuelle Informationen über unsere Homepage:

www.ARAG.com

Für eine bessere Lesbarkeit wird in diesem Bericht auf eine geschlechterspezifische Differenzierung verzichtet. Entsprechende Begriffe gelten im Sinne der Gleichbehandlung. Die verkürzte Sprachform hat redaktionelle Gründe und beinhaltet keine Wertung. Ohne Satz- und Sonderzeichen (zum Beispiel Doppelpunkt etc.) lassen sich zudem Texte blinden und sehbehinderten Menschen durch Computersysteme flüssiger vorlesen. Im GRI-Index werden die von GRI vorgegebenen Schreibweisen (Gender-Doppelpunkt) verwendet.

Impressum

Gesamtverantwortung	ARAG Konzernkommunikation/Marketing
Gestaltung und Realisierung	Kammann Rossi GmbH, Köln
Redaktion, Beratung nichtfinanzieller	
Bericht und GRI-Bericht	Sustainserv GmbH, Zürich und Frankfurt
Druck	Druckpartner, Essen

