ARAG HOLDING SE

Nachhaltigkeitsbericht 2016



ARAG

Auf ins Leben.

„Jeder Bürger soll sein Recht durchsetzen können, nicht nur derjenige, der es sich leisten kann."

Heinrich Faßbender
Unternehmensgründer

Vorwort

Richtig verstandene unternehmerische Verantwortung beruht auf langfristigem und nachhaltigem Handeln. Für den ARAG Konzern ist Nachhaltigkeit keine Option, sondern Notwendigkeit. Als unabhängiges Familienunternehmen in der Finanzbranche wissen wir um die Bedeutung von Verlässlichkeit und Solidität.

Nur so konnte sich das Unternehmen in den vergangenen mehr als 80 Jahren von einer Geschäftsidee meines Großvaters bis zu einem Versicherer mit mehr als sieben Millionen Kunden entwickeln. Durch Nachhaltigkeit gelingt es uns, die Unabhängigkeit der ARAG dauerhaft zu sichern. Alle kurz- und mittelfristigen ökonomischen, ökologischen und sozialen Zielsetzungen ordnen sich dieser langfristigen Aufgabenstellung unter, denn unsere Unabhängigkeit ist unsere Stärke: Sie verleiht uns Stabilität, eröffnet uns langfristige Perspektiven und ermöglicht uns, unternehmerische Entscheidungen selbstständig zu treffen. So können wir uns konsequent für die Interessen unserer Kunden einsetzen.

Es gehört zu unseren Geschäftsprinzipien, dass wir leisten und liefern. Die Kennzahlen sprechen für sich: Der ARAG Konzern wuchs zuletzt um 4,4 Prozent. Wir gewinnen effektiv neue Kunden hinzu und entwickeln das Geschäft bei steigender Rentabilität weiter. Mittlerweile arbeitet die ARAG in 17 Ländern für ihre Kunden.

Der geschäftliche Erfolg ist kein Selbstläufer, sondern fußt auf der Tatsache, dass für den ARAG Konzern die Menschen im Mittelpunkt stehen. Das gilt für unsere Kunden, für die wir Problemlöser sein wollen, – und das gilt für unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die wissen, dass in unserem Unternehmen jeder die gleichen Chancen hat. Nicht zuletzt diese Chancengerechtigkeit ist es, die die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu überdurchschnittlich hohem Einsatz motiviert. Und dieses Engagement kommt wiederum unseren Kunden zugute. Wir alle bei der ARAG verstehen uns nicht nur als Werte-, sondern auch als Wertschöpfungsgemeinschaft.

In unserem ersten GRI Nachhaltigkeitsbericht erläutern wir, wie wir Nachhaltigkeit im Unternehmen umsetzen. Dabei handelt es sich um Momentaufnahmen. Auch in unserem erfolgreichen Unternehmen gibt es Dinge, die wir noch besser machen können. Das gelingt uns, wenn wir unseren Prinzipien treu bleiben und trotzdem weiterhin offen für dynamische Veränderungen sind. Durch diese Veränderungsbereitschaft werden wir die nachhaltige Fortentwicklung der ARAG im Interesse unserer Kunden vorantreiben.

Dr. Dr. h. c. Paul-Otto Faßbender

Inhalt

Vorwort **2**

Gleiche Chancen für alle

Unternehmensführung 4
Produkte & Vertrieb 10
Arbeitsumfeld 16
Gesellschaftliches Engagement 22
Umwelt 28

GRI Inhaltsindex **34**

Allgemeine Angaben 34
Themenspezifische Angaben 35

GRI Bericht **37**

Allgemeine Angaben 37
Themenspezifische Angaben 46



„Richtig verstandene Verantwortung gegenüber der Gesellschaft basiert auf langfristig ausgerichtetem, nachhaltigem Handeln. Als unabhängiges Familienunternehmen können wir uns diesem Anspruch glaubwürdig stellen.“

Dr. Dr. h. c. Paul-Otto Faßbender Vorsitzender des Vorstands

Mach Dein Ding!

Wenn im Leben etwas schief läuft, bauen viele auf die Hilfe der Familie. Oder auf die Unterstützung des Familienunternehmens ARAG. Die Kunden schätzen unsere Unabhängigkeit, unsere Zuverlässigkeit – und unsere Menschlichkeit.

Mehr dazu erfahren Sie unter
www.arag.com/german/company/history

So sah Chancengerechtigkeit in der Zeit vor dem Zweiten Weltkrieg aus: „Jeder Bürger soll sein Recht durchsetzen können, nicht nur derjenige, der es sich leisten kann." Mit dieser Idee war ARAG Gründer Heinrich Faßbender vor 82 Jahren ein echter Rechtsschutzpionier. Durch die Gründung der Versicherung war es erstmals allen Bürgern möglich, ihr Recht zu bekommen. Dieses Privileg war bis dato hauptsächlich den Wohlhabenden vorbehalten gewesen.

So sieht Chancengerechtigkeit 2017 aus: „Lebe Dein Leben, auf ins Leben – wir kümmern uns um die Absicherung Deiner Risiken." Knapp und griffig fasst Dr. Paul-Otto Faßbender, Vorstandsvorsitzender des Unternehmens, zusammen, was das ARAG Gründungsziel heute bedeutet. „Der Grundgedanke meines Großvaters Heinrich Faßbender ist heute so aktuell wie eh und je. Aber er ist weiter gefasst. Es geht uns nicht ausschließlich um soziale Gerechtigkeit, sondern um die Absicherung unbeschwerter, individueller Lebensentwürfe – so unterschiedlich sie auch sein mögen", erklärt der Vorstandsvorsitzende.

Als Familienunternehmen sind wir unabhängig – und besonders gefordert

Als Familienunternehmen sind wir unabhängig; wir haben großen unternehmerischen Freiraum, weil wir Entscheidungen treffen können, ohne auf kurzfristige renditeorientierte Aktionärsinteressen achten zu müssen. Wir können unserer Geschäftsstrategie langfristig treu bleiben und bieten unseren Kunden dadurch Stabilität, Verlässlichkeit und Kontinuität. Kurz: Auch wir machen „unser Ding" – mit Sinn und Verstand und immer mit den Interessen der Kunden im Blick. „Wenn es um Kundenorientierung geht, sind wir nie gut genug. Wir müssen immer am Ball bleiben, die Bedürfnisse der Kunden erkennen und schnell in marktfähige Produkte umsetzen", stellt Dr. Faßbender fest.

Außenstehende hätten manchmal den falschen Eindruck von einem Familienunternehmen, weiß der promovierte Jurist und Mehrheitseigner: „Bei uns geht es zwar familiär zu, aber die Herausforderungen sind hoch. Wir verlangen viel von unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, weil wir uns gegenüber großen Versicherungskonzernen behaupten und dabei unsere Individualität und Unabhängigkeit pflegen wollen. Schon die Trainees werden richtig gefordert und haben ihre eigenen Verantwortungsbereiche." Das Positive daran: Die Motivation ist hoch, weil jeder einzelne seine Ziele verfolgen und seine Ideen einbringen kann. Die Fluktuation ist gering – ein sicheres Indiz, dass sich die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wohl fühlen. „Viele Kolleginnen und Kollegen sind stolz darauf, in einem Familienunternehmen zu arbeiten. Bei uns sind die Abläufe nicht anonym. Die Kommunikation funktioniert und viele Dinge lassen sich auf dem kurzen Dienstweg regeln", so Dr. Paul-Otto Faßbender. Die ARAG Essentials, unsere Konzernleitlinien, enthalten das Selbstverständnis, die Werte und den unternehmerischen Auftrag, die die ARAG Familie zusammenhalten, sozusagen den ARAG Spirit.

Wir kümmern uns um die Vereinbarkeit von Beruf und Familie

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter setzen sich aber nicht nur für den Konzern ein, sondern die Unterstützung funktioniert auch umgekehrt: Als Arbeitgeber macht ARAG seinen Mitarbeitern vielfältige Angebote – vom Gesundheitsprogramm über Weiterbildung und Coaching bis hin zu praktischer Hilfe und Beratung, um die Vereinbarkeit von beruflichen und familiären Pflichten zu erleichtern. So haben wir zum Beispiel ein „Mit-Kind"-Büro, falls einmal keine Kinderbetreuung organisiert werden kann, wir bieten flexible Arbeitsmöglichkeiten wie Home-Office und helfen mit dem Programm ARAGcare denjenigen Mitarbeitern, die einen Angehörigen pflegen. „Selbstverständlich handeln wir als Familienunternehmen familienorientiert", bekräftigt Paul-Otto Faßbender.

Dass sich der Konzern im Familienbesitz befindet, hat aber auch betriebswirtschaftliche Konsequenzen. „Wir können uns keinen Fehler leisten", stellt der ARAG Vorstandsvorsitzende klar. Bei jedem neuen Portfolio, bei jeder großen Versicherungsanfrage gilt es abzuwägen: Passt das zu uns? Oder riskieren wir damit unter Umständen unsere Unabhängigkeit?

Mehr dazu erfahren Sie unter
www.arag.com/german/career/employer-arag

Durch Risikostreuung bewahren wir unsere Unabhängigkeit

Die langfristige Konzernstrategie lautet: „zweidimensionale Diversifizierung" und „kleinteilige Risikostruktur". Hinter diesen abstrakten Begriffen stehen klare Vorgehensweisen, die darauf abzielen, das Risiko zu streuen. „Zweidimensionale Diversifizierung" bedeutet, dass wir im nationalen Geschäft wachsen und uns im internationalen Geschäft dynamisch fortentwickeln wollen. „Kleinteilige Risikostruktur" heißt, dass wir Großrisiken vermeiden und uns auch weiterhin auf das konzentrieren, was wir sehr gut beherrschen. Das sind im Wesentlichen unsere Rechtsschutzprodukte sowie Sach- und Krankenversicherungen für Privatkunden und Kleingewerbekunden.

ARAG Essentials – unsere Werte



Offenheit
Kommunikation als Chance



Pioniergeist
Neues wagen



Weitsicht
Übermorgen im Blick



Fairness
Respektvoller Umgang



Disziplin
Professionalität bringt Erfolg



Tatkraft
Energien freisetzen

Länder



17

Länder – von Belgien bis zu den USA – sind Teil der internationalen ARAG Familie.

Tradition



> 80

Jahre und in der dritten Generation steht das Familienunternehmen ARAG für Unabhängigkeit.

Mediationen



~ 120.000

Mediationen pro Jahr leitet die ARAG für ihre Kunden in die Wege. Dadurch lassen sich Rechtsstreitigkeiten vor Gericht verhindern.

„Wir sind im besten Sinne konservativ. Wir bleiben uns treu und verfolgen langfristige Strategien. Zugleich müssen wir aber auch immer versuchen, mehrere Jahre vorauszudenken, um die richtigen zukunftsweisenden Entscheidungen zu fällen. Das ist lebenswichtig für das Unternehmen", erklärt Dr. Faßbender. Trotz langfristiger Planung und Verlässlichkeit sind neue kreative Ideen also keineswegs tabu – im Gegenteil. Neuerungen werden aktiv gefördert; seine Ideen kann jeder ARAG Beschäftigte über verschiedene Kanäle einbringen. Innovationen bringen uns voran, das gilt für neue Kundenangebote ebenso wie für interne Abläufe.

Wir nutzen die Chancen der Digitalisierung

Aktuelles Beispiel ist das neue, Java-basierte Bestands- und Schadensystem B&S. Zehn Jahre hat es gedauert, bis wir Millionen von Verträgen und Schäden aus zehn Altsystemen in das moderne System überführt hatten. Das Mammutprojekt hat sich gelohnt: Jetzt haben wir ein einheitliches, effizientes System, das eine wichtige Basis für die Digitalisierung und Automatisierung der Arbeitsabläufe darstellt. Fast alle Kernprozesse des Rechtsschutz- und Kompositgeschäfts werden damit abgedeckt, vom Angebot über den Antrag und den Vertrag bis hin zum Schaden. Die einheitliche Datenbasis spart Arbeit, weil sie verhindert, dass identische Angaben in verschiedene Systeme eingegeben werden müssen. Komplexe Produkte können wir mithilfe des neuen B&S besser beherrschen und neue Angebote schneller entwickeln. Mit diesem System sind wir vielen Mitbewerbern, was Effizienz und Übersichtlichkeit angeht, um Längen voraus.

Die Digitalisierung ist auch ein Trend im Kundengeschäft. Seit einigen Jahren steigt die Zahl der Onlinekunden überproportional. Gerade die jüngere Klientel möchte Versicherungsangelegenheiten ohne viel „Papierkram" schnell und mobil erledigen können, so wie sie es auch von anderen Dienstleistungen kennt. Deshalb bieten wir digitale Services, die für Versicherer bisher unüblich sind, Beratung per Chat zum Beispiel oder Bezahlung über das Bezahlsystem PayPal. „Die Möglichkeiten der digitalen Angebote sind längst nicht ausgeschöpft. Sie sind ein Riesenthema und eignen sich besonders, um den Kunden niederschwellige Angebote zu machen", so der Vorstandsvorsitzende.

Unseren Kunden begegnen wir menschlich – schließlich sind wir keine Roboter

„Niederschwellig" ist aber nicht nur im digitalen Bereich ein zentrales Stichwort. Im Schadenfall bieten wir unseren Kunden lebensnahe Unterstützung, die sofort dazu beiträgt, ihre Probleme unkompliziert zu lösen, etwa wenn es darum geht, nach einem Unfall kurzfristig eine Haushaltshilfe in Anspruch zu nehmen – unabhängig vom Invaliditätsgrad. Und durch leicht zugängliche Angebote, wie Mediation und juristische Erstberatung, kommen unsere Kunden häufig auch ohne Einschaltung eines Rechtsanwalts oder Gerichts zu ihrem Recht. Solche Serviceleistungen laufen bei uns unter dem Oberbegriff Prävention – sie verhindern, dass Streitigkeiten eskalieren. Und sie werden sehr gut angenommen. Bei rund 470.000 Schadenfällen in Deutschland organisieren wir etwa 120.000 Mediationen pro Jahr.

International? Für uns normal

Norwegen, Indien, USA, Spanien – unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter kommen aus aller Herren Länder. Seit mehr als 50 Jahren ist die ARAG auch international als Rechtsschutzversicherer tätig. Derzeit haben wir Niederlassungen in 17 Ländern. Knapp die Hälfte aller ARAG Beschäftigten arbeitet außerhalb Deutschlands. Selbstverständlich kooperieren wir bei vielen Projekten in länderübergreifenden Teams und laden regelmäßig die Trainees aus unseren Auslandsgesellschaften nach Düsseldorf in die Konzernzentrale ein. „Einheit trotz Vielfalt" lautet einer unserer Konzernleitsätze. Das bedeutet: Wir verstehen kulturelle Unterschiede als Bereicherung; wir gehen aufeinander zu und lernen voneinander. Andererseits kennt und beherzigt jeder ARAG Mitarbeiter von Ljubljana in Slowenien bis Des Moines in den USA die „ARAG Essentials". In diesen sechs Begriffen fassen wir unsere Unternehmenswerte zusammen. Sie sind der rote Faden, der die Marke ARAG international zusammenhält. Innerhalb dieses Rahmens agieren unsere Auslandsgesellschaften unabhängig. „Versicherung ist ein sehr lokales Geschäft. Wir versuchen deshalb nicht, von Düsseldorf aus zu steuern, was unsere Auslandsvertretungen machen. Das wäre kontraproduktiv, denn Leute vor Ort kennen die Märkte am besten", bekräftigt ARAG Vorstandsvorsitzender Dr. Paul-Otto Faßbender. Auch bei den ARAG Auslandsvertretungen gilt also: Mach Dein Ding.

www.arag.com/german/company/locations
www.arag.com/german/company/corporate-principles

Wir vergessen dabei nie, dass hinter jedem „Fall" ein persönliches Schicksal steht. Wer bei uns anruft, um etwa einen Autounfall zu melden, einen Fall von Identitätsdiebstahl im Internet, eine Kündigung nach einem Streit mit dem Chef, ist natürlich erst einmal aufgewühlt, kopflos, überfordert. In diesen Situationen möchte kein Mensch ewig in einer Telefonwarteschleife hängen oder sein Anliegen einer computergesteuerten Ansage vortragen müssen. Deshalb kommt so etwas für uns nicht infrage. Vielmehr haben unsere Kunden die direkte Durchwahl ihres Beraters. Sie wissen, dass am anderen Ende ein Mensch den Telefonhörer abhebt, der ihnen zuhört und ihnen gerne weiterhilft. Wir suchen immer gewissenhaft nach der besten Lösung für unsere Kunden. Aber wir sind keine Roboter – und deshalb darf bei aller Ernsthaftigkeit und Besonnenheit im Gespräch mit dem Kunden auch schon mal gelacht werden – so lässt sich manche scheinbar vertrackte Situation oft schon ein wenig entschärfen. „Manchmal sind wir für unsere Kunden auch ein bisschen Seelsorger. Und darauf sind wir stolz", sagt Paul-Otto Faßbender.



Dr. Dr. h. c. Paul-Otto Faßbender ist der Enkel des ARAG Gründers Heinrich Faßbender und stammt aus Düsseldorf. Seit 1977 ist der promovierte Jurist Vorstandsmitglied im Familienunternehmen ARAG; seit 1998 Mehrheitsaktionär der ARAG Holding SE und seit nunmehr 17 Jahren Vorsitzender des Vorstands der ARAG.

2015 verlieh die Juristische Fakultät der Heinrich-Heine-Universität Düsseldorf Dr. Paul-Otto Faßbender die Ehrendoktorwürde. Dr. Faßbender engagiert sich in der IHK-Vollversammlung in Düsseldorf für die örtliche Wirtschaft und ist Mitglied im Kuratorium der Sportstiftung Nordrhein-Westfalen.



„Unsere Kunden sind zu Recht anspruchsvoll. Mein Ziel ist es, unsere Kunden zu überraschen und ihren Anspruch zu übertreffen. Dies spornt mich an.“

Zouhair Haddou-Temsamani Hauptabteilungsleiter Produktmanagement National

Gelb und gut

Bei allen ARAG Produkten steht das Kundeninteresse im Mittelpunkt. Wir analysieren sorgfältig den Markt und die Kundenbedürfnisse, bevor wir ein Produkt entwickeln – und gehen immer wieder neue, ungewohnte Wege. Der Erfolg gibt uns recht: zufriedene Kunden und zahlreiche Auszeichnungen sind der Beweis.

Ich bin ein Gelber“, lacht Zouhair Haddou-Temsamani. Tatsächlich ist der 39-Jährige schon sein halbes Leben lang Mitarbeiter der ARAG. Als Auszubildender fing er 1999 im Unternehmen an. Nachdem er die Ausbildung zum Versicherungskaufmann abgeschlossen hatte, führte ihn sein Karriereweg über die Stationen Sachbearbeiter, Fachreferent, Projektleiter in diversen Großprojekten über die Funktion als Abteilungsleiter der Produktentwicklung bis zum Hauptabteilungsleiter Produktmanagement National. „Die ARAG hat mich gefordert und gefördert“, fasst Zouhair Haddou-Temsamani zusammen. Neben dem Beruf absolvierte er mit Unterstützung des Konzerns zuerst ein Studium zum Wirtschaftsinformatiker und anschließend zum Master of Business Administration (MBA-Insurance).

Dass die ARAG in die Ausbildung ihrer Mitarbeiter investiert, überzeugte Haddou-Temsamani von Anfang an. „Mit gesunder Skepsis“ habe er sich bei mehreren Assekuranzunternehmen um einen Ausbildungsplatz beworben, erinnert er sich. Er habe sich genau angeschaut, wie die Unternehmen ihm gegenüber auftraten. Die ARAG fiel ihm positiv auf: „Ich spürte, die ARAG tickt anders: Als Familienunternehmen stellt sie Qualität in den Mittelpunkt. Sie will nicht bloß verkaufen. Vielmehr zeigt sie echtes Interesse an ihren Mitarbeitern und Kunden.“

Der Kundennutzen steht im Mittelpunkt

Dieser Eindruck bestätigte sich für Zouhair Haddou-Temsamani etliche Jahre später. Als frisch gebackener Hauptabteilungsleiter Produktmanagement National hielt er eine Präsentation über eine neue Produktidee vor dem Vorstand. Eine Frage des Vorstandsvorsitzenden überraschte – und faszinierte – ihn. Denn nicht nach

wirtschaftlichen Vorteilen für den Konzern fragte Dr. Paul-Otto Faßbender, sondern er wollte wissen: „Welchen konkreten Nutzen haben unsere Kunden davon?“ „Das ist die ARAG“, stellt Haddou-Temsamani mit echter Begeisterung fest: „Der Kunde steht an erster Stelle.“ Diese Anekdote wurde für den Manager zum Leitmotiv, das sich wie ein roter – oder besser gesagt, wie ein gelber Faden – durch seine Arbeit zieht. Denn als Verantwortlicher für das nationale Produktmanagement hat er einen entscheidenden Anteil daran, mit welchen Produkten unser Konzern den Kundenwünschen entspricht.

Dabei überlässt das Produktmanagement nichts dem Zufall und steht in Kontakt mit der ganzen Wertschöpfungskette, um den Bedarf der Kunden zu verstehen. Wichtige Ansprechpartner der Produktentwickler sind unter anderem der Kundenservice, die Schadenabteilungen und der Vertrieb – denn sie haben tagtäglich Kontakt zu den Kunden. Regelmäßig kommen Vertreter der unterschiedlichen Organisationseinheiten zu Vis-à-Vis-Gesprächen zusammen. Diese Treffen sind für das Produktmanagement eine wertvolle Informationsquelle: „Wir hören aktiv zu, nehmen Probleme auf und entwickeln gemeinsam Lösungen“, erklärt Zouhair Haddou-Temsamani.

Wir fragen die Kunden nach ihren Wünschen

Informationen und Anregungen holen sich die Produktentwickler außerdem durch klassische Marktforschung und direkt bei den Kunden. Unterstützt vom Marketing und der Konzernkommunikation organisiert das Produktmanagement offene Plattformen, auf denen sich Kunden aus verschiedenen Lebensbereichen zu einem Thema austauschen können. So kommen beim Thema Wohnen zum Beispiel Mieter und Vermieter zu Wort, Architekten und Banken. Was ist ihnen wichtig? Was stört sie? Was wünschen sie sich? Aus diesen Diskursen entstehen viele Ideen und wir lernen die Kundenwünsche aus ganz unterschiedlichen Blickwinkeln kennen.

Auf Basis all dieser Informationen entstehen pro Jahr etwa fünf neue Produkte für die ARAG SE, ARAG Allgemeine Versicherung und Interlloyd. In der Regel dauert es von der Idee bis zur technischen Umsetzung neun Monate. Wenn es eilig ist, schaffen wir das Pensum auch in drei Monaten. „Als familiengeführter Konzern sind wir in der Lage, schnell zu reagieren, denn dank flacher Hierarchien können Entscheidungen sofort getroffen werden“, beschreibt Haddou-Temsamani die Vorteile bei der ARAG.

ARAG web@ktiv war eine Pioniertat

Ein Produkt, das wir innerhalb von drei Monaten zur Marktreife brachten, ist ARAG web@ktiv. Dieser Internet-Rechtsschutz und das erweiterte Angebot ARAG web@ktiv Plus decken fast alles ab, was man im Internet macht – und die Rechtsprobleme, die sich daraus ergeben können, zum Beispiel Urheberrechtsverletzungen. Das Produkt ist für alle Internetnutzer gedacht, doch die Erfahrung zeigt, dass es besonders von Familien nachgefragt wird, deren Kinder im World Wide Web unterwegs sind – und dabei manchmal in eine Falle tappen. „Wir lassen unsere Kunden in diesem komplexen Umfeld nicht im Regen stehen“, betont Manager Haddou-Temsamani.

Mehr dazu erfahren Sie unter
www.arag.de/versicherungen/rechtsschutz/internet-rechtsschutz

Zahlen & Fakten

Anzahl der Ideen

> 100

kreative Ideen zu neuen Produkten sind 2016 im Produktmanagement eingegangen.

Kundenkontakt

2.500

Kunden nutzen jeden Monat das Schaden-Tracking per SMS, um den Status ihrer Schadenbearbeitung aktuell zu verfolgen. Darüber hinaus bleiben wir mit unseren Kunden durch mehr als 1.000 Chats pro Monat in Kontakt.

Auszeichnungen

6

Innovationspreise erhielten ARAG Produkte im Jahr 2016.

Kundenbedürfnisse

„Wir denken nicht in Sparten – bei uns stehen die Bedürfnisse des Kunden im Mittelpunkt."

Zouhair Haddou-Temsamani
Hauptabteilungsleiter Produktmanagement National

Pioniertat

~ 40.000

Policen der Cyberdeckung web@ktiv & web@ktiv Plus wurden bisher verkauft.

Innovationen

3 – 9

Monate dauert die Entwicklung eines neuen ARAG Produkts.

ARAG web@ktiv-Kunden können beispielsweise Schadenersatzansprüche geltend machen, einen Datenlöschdienst aktivieren oder Onlineeinkäufe bis zum Wert von 3.000 Euro absichern. Außerdem haben Kunden die Möglichkeit, einen Reputationscheck zu machen. Dadurch erfahren sie, in welchem Zusammenhang ihr Name im Internet kursiert. Gegen negative Darstellungen können sie dann gegebenenfalls vorgehen.

Als wir ARAG web@ktiv 2012 auf den Markt brachten, waren wir damit Pioniere der privaten Cyberdeckung. „Wir haben für unsere Kunden einen Markt entwickelt und ein Angebot geschaffen, das es vorher nicht gab. Darauf sind wir stolz", meint Haddou-Temsamani.

Der Name sagt alles: ARAG Alltagshelfer

Weitere Produkte, die wir für herausragend halten, sind der ARAG Alltagshelfer und der ARAG Alltagshelfer Plus. Bei diesen 2016 aufgelegten Angeboten haben wir uns von der Vorgabe verabschiedet, dass man nach einem Unfall einen bestimmten Invaliditätsgrad erreicht haben muss, um Leistungen – auch für Assistenzdienste – zu erhalten. Unsere Alltagshilfe greift immer: Wir übernehmen bei Krankheit zum Beispiel die Kosten für eine Haushaltshilfe. Für die Reisekosten und eine außerplanmäßige Rückreise aus dem Urlaub nach einem Unfall kommt der ARAG Alltagshelfer ebenfalls auf. Der ARAG Alltagshelfer Plus hilft sogar bei Streiks mit einer Servicepauschale von täglich 50 Euro bis zu fünf Tage pro Versicherungsjahr – egal, ob man sich wegen eines Bahnstreiks ins Taxi setzen muss oder einen Babysitter braucht, weil die Kita-Mitarbeiterinnen und -Mitarbeiter die Arbeit niederlegen.

Mehr dazu erfahren Sie unter
www.arag.de/versicherungen/unfall/alltagshelfer

Verkehrs-Rechtsschutz mit Rückwärtsgang

Eine „Versicherungsrevolution" nannte die Presse unser im Spätsommer 2016 gestartetes Produkt ARAG Verkehrs-Rechtsschutz Sofort. Hauptabteilungsleiter Haddou-Temsamani nennt das Pilotprojekt einen „verrückten Einfall für den Versicherungsmarkt." Ganz offenbar ist der Einfall aber auch ziemlich gut, denn schon in weit über tausend Fällen konnte Kunden mit dem Verkehrs-Rechtsschutz Sofort geholfen werden. Die Rückmeldungen sind überschwänglich: „geniales Produkt", „danke für die Unterstützung" zitiert Haddou-Temsamani aus den Kundenreaktionen. Das Neue am ARAG Verkehrs-Rechtsschutz Sofort: Die Police hat einen „Rückwärtsgang". Das Produkt hilft „rückwärts" mit der Unterstützung bei einem Schaden, der bis zu drei Monate vor Vertragsbeginn eingetreten ist und wenn noch kein Rechtsanwalt eingeschaltet wurde. So übernimmt die ARAG die Anwaltskosten für die Durchsetzung von Schadenersatzansprüchen und für die Vertretung bei dem Vorwurf einer angeblichen Ordnungswidrigkeit, obwohl die Versicherung erst nach dem Schadeneintritt vereinbart wurde. Der Vorteil für uns: Die Kunden können sofort erleben, wie zuverlässig wir sind. Und wenn sie zufrieden sind, bleiben sie und nehmen weitere Angebote wahr. Das Pilotprojekt verläuft so vielversprechend, dass eine Weiterentwicklung des innovativen Ansatzes nicht ausgeschlossen ist.

Mehr dazu erfahren Sie unter
www.arag.de/versicherungen/rechtsschutz/verkehrsrechtsschutz/sofort

Ausgezeichnet

„Wir lassen uns gern durch neutrale Gutachter bewerten“, sagt Zouhair Haddou-Temsamani, Hauptabteilungsleiter Produktmanagement National. Zum Beispiel überprüft der TÜV, wie kundenfreundlich wir sind: etwa, wie lange der Kunde am Telefon warten muss und wie transparent wir unsere Vorgehensweise machen. Immer wieder wird uns von neutralen Gutachtern bescheinigt, dass unser Kunden- und Schadenservice sehr gut funktioniert.

Regelmäßig werden unsere Produkte mit Preisen ausgezeichnet. So erhielten unsere neuen Produkte ARAG Verkehrs-Rechtsschutz Sofort und ARAG All tagshelfer Plus 2016/2017 den Innovationspreis Plus X Award in den Kategorien Innovation und Transparenz beziehungsweise Innovation, Transparenz und Leistungsumfang. 2016 belegten wir als Rechtsschutzversicherung den ersten Platz im Qualitätstest der Deutschen Gesellschaft für Verbraucherstudien in den Kategorien Transparenz und Komfort.

www.plusxaward.de und www.dtgv.de

Produktentwickler als Trendscouts

Zouhair Haddou-Temsamani weiß: Die Ansprüche der Kunden steigen. „Sie vergleichen die Services ihrer Versicherung mit anderen Branchen und verlangen schnelle Entscheidungen und Rückmeldungen.“ Das gilt nicht nur, aber ganz besonders für die jungen Kunden, die sogenannte Generation Y. Diese Generation ist mit dem Smartphone aufgewachsen, erwartet ständig aktualisierte Informationen und kommuniziert offen und direkt. Im Hinblick auf diese Kundengruppe hat die ARAG beispielsweise das „Schaden-Tracking“ etabliert: Der Kunde bekommt per SMS Statusmeldungen über den Stand seiner Fallbearbeitung – vom Eingang bis zur Nachricht „alles erledigt“. „Es ist wichtig, dass wir diese Wege gehen und uns den Herausforderungen der Digitalisierung stellen“, so Haddou-Temsamani. Dazu gehört auch, dass wir den Markt beobachten, sowohl die großen Player als auch die kleinen Start-ups. Mit etlichen dieser jungen Unternehmen arbeiten wir zusammen – nicht nur beim Thema Digitalisierung. Hauptabteilungsleiter Haddou-Temsamani bekräftigt: „Wir bleiben bei technologischen und gesellschaftlichen Entwicklungen am Ball und greifen neue Themenfelder schnell und flexibel auf.“



Der gebürtige Düsseldorfer **Zouhair Haddou-Temsamani** absolvierte seine Ausbildung zum Versicherungskaufmann bei der ARAG und blieb dem Konzern treu. Durch berufsbegleitende Studien qualifizierte er sich zum Diplom-Wirtschaftsinformatiker und Master of Business Administration (MBA-Insurance). Der 39-Jährige durchlief in unserem Unternehmen mehrere berufliche Stationen und ist seit 2012 Hauptabteilungsleiter Produktmanagement National. Einen Ausgleich zur Arbeit findet er beim Sport und in seiner Familie.



„Die große Flexibilität der ARAG überzeugt mich. Wie die meisten Frauen möchte ich Karriere machen, aber auch genügend Zeit für die Familie und Freunde übrig haben. Beides kann man als Mitarbeiterin der ARAG sehr gut unter einen Hut bringen."

Leenu Daniels Human Resources

Fair, fit, familienfreundlich

In unserem Unternehmen sind die Hierarchien flach und die Chancen gerecht. Wir möchten, dass sich bei der ARAG jeder nach seinen Möglichkeiten entwickeln kann, und schaffen hierfür die bestmögliche Basis: durch Flexibilität, Familienfreundlichkeit und Fairness.

Ein Unternehmen, wo Praktikanten nach ihrer Meinung gefragt werden – das überzeugte Leenu Daniels. Als die studierte Wirtschaftswissenschaftlerin vor dreieinhalb Jahren als Praktikantin bei uns anfing, war sie angenehm überrascht von der Offenheit bei ARAG. Sie findet, der Begriff „Familienunternehmen" charakterisiert das am besten: Jeder bekommt seine Chance und wird dabei unterstützt, sie zu nutzen.

„Man kennt sich im Unternehmen, obwohl hier im ARAG Tower fast 1.000 Menschen arbeiten. Man knüpft Kontakte in fachübergreifenden Projekten oder sieht sich in der Kantine. Das macht es einfach, aufeinander zuzugehen und auch bis in die obersten Führungsebenen mit seinen Ideen durchzudringen."

Als Fachreferentin Personalmanagement sitzt Leenu Daniels seit drei Jahren an einer Schnittstelle des Unternehmens. Nach ihrem Praktikum bei ARAG schrieb sie als Werkstudentin ihre Masterarbeit im Unternehmen und wurde danach ins Personalmanagement übernommen. Bei Human Resources ist die junge Frau zuständig für alles, was mit Zahlen, Daten und Fakten zu tun hat. Des Weiteren leitet und unterstützt sie unterschiedliche Projekte bei Human Resources.

Familie und Beruf unter einem Hut

Leenu Daniels weiß, was sie will: Karriere machen, aber auch genügend Zeit für die Familie und Freunde übrig haben. Also eine gute Work-Life-Balance. „So wie die meisten Frauen", lacht die 29-Jährige. Und Leenu Daniels weiß, dass sie bei der ARAG beides gut verbinden kann. Im Familienunternehmen ARAG nimmt die Familienorientierung eine herausragende Stellung ein. Nicht zuletzt, weil bei uns mehr Frauen (52 Prozent) als Männer arbeiten. „Wir möchten Frauen in Führungspositionen fördern", unterstreicht die Fachreferentin. Im sogenannten Gender-Diversity-Projekt der ARAG wurden an die 20 Einzelmaßnahmen zur leichteren Vereinbarkeit von Familie und Beruf entwickelt.

Nicht nur Mitarbeiterinnen nutzen diese Angebote. Dass wir zum Beispiel Führen in Teilzeit gutheißen und fördern, kommt Frauen wie Männern in Führungspositionen entgegen. Etwa einer Teamleiterin mit Personalverantwortung, die sich dank Teilzeitarbeit

Mehr dazu erfahren Sie unter
www.arag.com/german/career/employer-arag/

nachmittags um ihre kleine Tochter kümmern kann. Oder ihr Kollege in gleichrangiger Position, der auf eine Vier-Tage-Woche umgesattelt hat, um mehr Zeit für seine pflegebedürftige Mutter zu haben. Immer mehr Managerinnen und Manager unseres Unternehmens nutzen die Möglichkeit, ihre Arbeitsstundenzahl zu reduzieren.

Mit dem Kind ins Büro – darauf sind wir eingestellt

Auch das schon im Jahr 2008 eingerichtete „Mit-Kind"-Büro, kurz MiKi-Büro genannt, ist eine Idee aus dem Gender-Diversity-Projekt. Es wird von Müttern und Vätern gern angenommen. Das MiKi-Büro ist so eingerichtet, dass Eltern ihr Kind zur Arbeit mitbringen können, wenn einmal keine Betreuung organisiert werden kann. Im MiKi gibt es ein Kinderbettchen, Bücher und Spielsachen – und drei Arbeitsplätze für die Mamas und Papas. Das Eltern-Kind-Büro ist immer gut ausgelastet, denn viele Eltern wissen es zu schätzen, dass sie Arbeit und Kinderaufsicht verbinden können. So haben sie den Kopf frei, weil sie ihr Kind versorgt wissen.

Work-Life-Balance ist für uns kein Schlagwort, sondern wird gelebt

Natürlich können Eltern bei einem Betreuungsengpass auch bei ihrem Kind zu Hause bleiben und von dort aus arbeiten. Hierfür halten wir zum Beispiel Notfall-Laptops bereit, die man sich ausleihen kann. Flexible Arbeitslösungen und Arbeiten im Home-Office sind Möglichkeiten, die die Beschäftigten direkt mit ihren Vorgesetzten aushandeln können. „Was die Individualität und Flexibilität der Regelungen angeht, versuchen wir als Personalabteilung vieles möglich zu machen", betont Leenu Daniels. Der Flexibilität sind nur in wenigen Bereichen Grenzen gesetzt. So sind manche Informationen nun mal ausschließlich am Arbeitsplatz im Unternehmen zugänglich. Und jemand, der im Flächenmanagement arbeitet, muss eben vor Ort im Gebäude sein. Doch von solchen speziellen Fällen abgesehen, unterstützt die Hauptabteilung Human Resources eine Unternehmenskultur, in der das Arbeitsergebnis zählt, und nicht, wo und wann jemand seinen Job erledigt. Gerade in Deutschland, wo häufig immer noch das Vorurteil gilt, dass nur derjenige fleißig ist, der bis spät abends im Büro sitzt, braucht man für diesen Kulturwandel einen langen Atem, weiß Fachreferentin Daniels. Es sei wichtig, die Führungskräfte von flexiblen Arbeitslösungen zu überzeugen, meint sie: Wenn Führungskräfte es gut heißen, dass jemand auch mal im Home-Office arbeitet, wenn sie selbst diese Möglichkeit nutzen oder in Teilzeit arbeiten, dann nehmen auch die Mitarbeiter gerne diese Chancen wahr. Gerade junge Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter fordern heute eine Work-Life-Balance ein, die Rücksicht auf ein erfülltes Privatleben mit Familie, Hobbies und Ehrenamt nimmt.

Der Arbeitgeber unterstützt auch bei persönlichen Krisen

Nicht nur Eltern, auch Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die einen Angehörigen pflegen, können auf die Unterstützung ihres Arbeitgebers bauen. Wir bieten professionelle Beratung zum Thema Pflege, Informationsangebote und Seminare, die viele Beschäftigte nutzen.

Beschäftigten in schwierigen Lebenslagen bieten wir ein für sie kostenfreies Coaching an. Personal-Fachreferentin Daniels erläutert, wie es funktioniert: „Wir kooperieren mit externen Coaches, die ARAG Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter direkt und anonym kontaktieren können. Der Arbeitgeber ist bei diesen vertraulichen Themen komplett außen vor. Mitarbeiter, die sich für ein Coaching interessieren, finden alle Informationen leicht zugänglich im Intranet."

„Mit-Kind“-Büros (MiKi)



74

Mal nutzten Mütter und Väter im Jahr 2016 an den Standorten Düsseldorf und München die „Mit-Kind“-Büros (MiKi).

Ausland



2.011

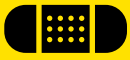
Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter hat die ARAG im Ausland.

Chancengleichheit

„Bei ARAG haben alle Mitarbeiter die gleichen Chancen, ohne Ansehen von Herkunft, Alter und Geschlecht.“

Leenu Daniels *Human Resources*

Gesundheitstage



~ 750

Düsseldorfer und Münchener ARAG Beschäftigte beteiligten sich im Jahr 2016 an den Gesundheitstagen.

INTandem



23

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter haben seit Start des Projekts INTandem im Jahr 2015 an diesem internationalen Personalentwicklungsprogramm teilgenommen und so ihre Erfahrungen und Netzwerke ausgebaut.

ARAG IQ



4.000

Einzelmaßnahmen buchten ARAG Beschäftigte 2016 im Qualifizierungsportal ARAG IQ.

Weiterbildungskurse, die fordern und fördern

Während das Coaching über die Hürden des Lebens hinweghilft, bringt unser umfangreiches Weiterbildungsangebot die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter persönlich und beruflich voran. Unser Qualifizierungsportal ARAG IQ bietet ein breit gefächertes Seminarangebot: vom Fremdsprachenkurs über Führungsseminare bis zum Projektmanagement. Zusätzlich organisieren die einzelnen Fachbereiche zahlreiche Weiterbildungen. Allein im Jahr 2016 buchten die ARAG Mitarbeitenden 4.000 Einzelmaßnahmen. Das beweist, dass „lebenslanges Lernen" für uns nicht nur ein Schlagwort ist, sondern gelebt wird. Ein Schwerpunkt sind die Sprachkurse – immerhin ist ARAG in 17 Ländern vertreten, da bringt es Vorteile, sich mit den Kollegen in aller Welt austauschen zu können. Die Digitalisierung der Arbeitswelt ist unter dem Stichwort „Future Fitness" ein weiteres wichtiges Fortbildungsthema.

Mehr dazu erfahren Sie unter
www.arag.com/german/company/locations/

Unser Gesundheitsmanagement wurde mehrfach prämiert

Fit machen wir uns aber auch in ganz wörtlichem Sinne durch unser betriebliches Gesundheitsmanagement ARAGcare. Dazu gehören Gesundheitstage, Vorsorgeaktionen für Mitarbeiter und ein vielfältiges Betriebssportangebot, das von Fußball bis Tai-Chi reicht. Unseren Führungskräften bieten wir Seminare zu gesundem Führen an. Dabei geht es vor allem um die Prävention und die Sensibilisierung der Manager für die eigene Gesundheit und die ihrer Mitarbeiter. Für unser ganzheitliches Gesundheits- und Fitnessangebot sind wir beim Corporate Health Award 2016 bereits das vierte Mal in Folge ausgezeichnet worden.

Mehr dazu erfahren Sie unter
www.arag.com/german/career/employer-arag/ health-management/

http://www.corporate-health-award.de/home/

Wir spielen fair und fahren gut damit

Viele Gesundheitsprobleme entstehen durch Stress. Wir bei ARAG sorgen dafür, dass unnötige Belastungen erst gar nicht entstehen. Das – so meinen wir – gebietet die Fairness. Bei ARAG haben alle Mitarbeiter die gleichen Chancen, ohne Ansehen von Herkunft, Alter und Geschlecht. Die Gehälter unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter gleichen wir jedes Jahr mit dem Markt ab, damit niemand weniger verdient, als in der Branche und seiner Position üblich. Besprechungen legen wir grundsätzlich in die Kernarbeitszeit, damit die Kollegen mit flexiblen Arbeitszeiten daran teilnehmen können. Wir bemühen uns, Konflikte frühzeitig zu erkennen und zu entschärfen. Hier leisten ausgebildete Konfliktmanager aus dem Kollegenkreis wertvolle Hilfe. Wir fördern junge Mitarbeiter, statt ihnen Steine in den Weg zu legen. Unsere Assessment-Center sind transparent: Jeder Teilnehmer kann sich vorab über die Anforderungen informieren und sich vorbereiten. Wer möchte, kann zur Vorbereitung die Unterstützung unserer Coaches in Anspruch nehmen.

Jeder unserer Mitarbeiter kann von seinem Vorgesetzten für das Talent-Förderprogramm ARAG myCareer vorgeschlagen werden. Ein Jahr lang dauert dieses Programm, in dem potenzielle Fach- und Führungskräfte gezielt unterstützt und auf die nächsthöhere Position vorbereitet werden.

„Um die Ecke denken" finden wir gut

Von Fairness und flachen Hierarchien profitiert unser Unternehmen. Denn nur in einer Atmosphäre der Offenheit kann Kreativität gedeihen – und darauf sind wir angewiesen. Wir finden es gut, wenn unsere Mitarbeiter über den eigenen Tellerrand hinausblicken, „um die Ecke den-

ARAG Leadership Standards

Die ARAG Leadership Standards orientieren sich an unserem Wertekanon, den ARAG Essentials, und setzen sie in konkretes Führungshandeln um. Damit bietet die ARAG ihren Mitarbeitern ein Arbeitsumfeld, das Chancen und Fairness, Zukunftsorientierung und Sicherheit bietet.

Führen mit Offenheit:
Den Wettbewerb suchen
Deshalb messen wir uns konsequent mit anderen und identifizieren dafür geeignete Benchmarks.

Führen mit Weitsicht:
Chancen erkennen und ergreifen
Mit der Strategie der ARAG setzen wir uns aktiv auseinander, prüfen regelmäßig die Effizienz von Prozessen und Produkten und entwickeln daraus zukunftsweisendes Handeln.

Führen mit Tatkraft:
Ergebnisse erzielen
Anspruchsvolle, erreichbare Ziele realisieren wir zügig. Konsequenz und Ehrgeiz führen dazu, dass bestmögliche Ergebnisse erzielt werden können.

Führen mit Pioniergeist:
Die Zukunft mit Mut gestalten
Unsere Zukunft bestimmen wir durch mutige Entscheidungen und leben Zuversicht und Risikobereitschaft vor.

Führen mit Disziplin:
Konsequenz und Professionalität vorleben
Wir treffen gut vorbereitete Entscheidungen, setzen sie konsequent um und übernehmen Verantwortung dafür.

Führen mit Fairness:
Mit gegenseitigem Respekt handeln
Vertrauen und Respekt prägen den fairen Umgang bei der ARAG. Mit konstruktiver Kritik, Anerkennung von guten Leistungen und Transparenz schaffen wir Fairness im Miteinander.

www.arag.com/german/company/corporate-principles

ken“ und sich trauen, auch mal eine scheinbar „verrückte“ Idee ins Unternehmen zu tragen. Denn wir wissen aus Erfahrung: Daraus kann etwas richtig Gutes werden. Wir bieten den Kolleginnen und Kollegen gleich mehrere Möglichkeiten, Ideen einzubringen. Das betriebliche Vorschlagswesen zum Beispiel, in dem jeder Beitrag die Chance hat, prämiert zu werden. Oder der ARAG Award für Vorschläge mit dem Potenzial für größere Veränderungen.

„Gleiche Chancen für alle“ – das gelte im Unternehmen, aber auch darüber hinaus, erklärt Personal-Fachreferentin Daniels. Auf die hohe Arbeitslosigkeit unter gut ausgebildeten jungen Leuten in Südeuropa reagierte die ARAG zum Beispiel, indem sie speziell für diese Gruppe Traineestellen schuf – inklusive Übernahmemöglichkeit.

Die ARAG Beschäftigten finden den Einsatz ihres Arbeitgebers für Chancengerechtigkeit keineswegs selbstverständlich. „Wir bekommen sehr positives Feedback der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Gerade im Hinblick auf die Familienfreundlichkeit der ARAG sagen die Kollegen: Das macht bei unserem Unternehmen eben den Unterschied aus. Und dieser Meinung bin auch ich“, sagt Leenu Daniels.

Leenu Daniels (29) wurde in Indien geboren und wuchs in Deutschland auf. Die jüngste von drei Geschwistern ging in Bergisch-Gladbach zur Schule. Ihr Bachelor- und Masterstudium in „Management and Economics“ absolvierte sie an der Ruhr-Universität Bochum. Schon während ihres Studiums stieß Leenu Daniels zur ARAG „Familie“ – zunächst arbeitete sie als Praktikantin, später als Werkstudentin für den Bereich Human Resources in der Konzernzentrale. Auch ihre Abschlussarbeit schrieb sie bei der ARAG. Seit drei Jahren ist sie als Mitarbeiterin im Personalmanagement des Unternehmens tätig.



„Unternehmergeist und soziales Verantwortungsbewusstsein sind gerade in einem Familienunternehmen untrennbar miteinander verbunden. Die Gründungsidee der ARAG ist die Chancengerechtigkeit. Dieses Prinzip gilt mehr denn je. Dafür setze ich mich ein."

Kathrin Köhler Konzernkommunikation/Marketing

Frieden braucht Vermittler

Eltern und Lehrer bestätigen es: Die Aggressivität an Schulen nimmt zu. Nicht nur im direkten Umgang miteinander, auch im Internet sind Anfeindungen und Mobbing an der Tagesordnung. Dagegen unternehmen wir etwas – für mehr Frieden an unseren Schulen und in unserer Gesellschaft.

Mehr dazu erfahren Sie unter **www.konfliktmanagement-an-schulen.de**

Kleine Ursache – große Wirkung. So ist das oft bei Streitigkeiten. Ein dummer Streich, ein falsches Wort und schon eskaliert die Lage. Jeder der Kampfhähne fühlt sich im Recht, die Atmosphäre ist vergiftet, irgendwann kann man gar nicht mehr miteinander reden. In den Schulen sind solche Situationen an der Tagesordnung, denn: Auch Streiten muss man lernen.

Auseinandersetzungen lassen sich nicht verhindern, aber sie müssen nicht in Verletzungen enden. Damit Streitende das Kriegsbeil möglichst schon begraben, bevor die Situation total verfahren ist, gibt es Mediatoren: Vermittler, die nicht Partei ergreifen, sondern den Kontrahenten dabei helfen, sich einander anzunähern und ihren Disput beizulegen.

„Mediation ist Friedensarbeit“, unterstreicht Kathrin Köhler, die sich als Referentin Corporate Responsibility um das gesellschaftliche Engagement der ARAG kümmert. Für uns als Versicherer mit einem Geschäftsschwerpunkt Rechtsschutz ist diese Methode der Prävention wichtig. Daher bieten wir unseren Kunden Mediation an, damit nicht jeder Konflikt gleich vor dem Richter endet. Und deshalb haben wir Anfang 2014 die Initiative „Konfliktmanagement an Schulen“ ins Leben gerufen. In diesem Projekt werden Schulmediatoren ausgebildet, die an weiterführenden Schulen und an Berufskollegs in Nordrhein-Westfalen (NRW) dafür sorgen, dass Auseinandersetzungen auf eine gute, sozialverträgliche Weise gelöst werden. Die Initiative ist auf Nachhaltigkeit angelegt: Finanziert von der ARAG bilden professionelle Mediatorinnen und Juristinnen Schulleiter, Lehrkräfte, Schulpsychologen, Fachkräfte für Schulsozialarbeit und Eltern zu Schulmediatoren aus. Diese wiederum geben ihr Wissen an Schülerinnen und Schüler weiter und qualifizieren sie zu Konfliktlotsen. 65 Schulen haben bereits an dem Ausbildungsprogramm teilgenommen. Die Schulmediatoren werden nach den Standards des Bundesverbands Mediation ausgebildet. Die Qualifizierung dauert 80 Stunden inklusive Supervision.

Konfliktmanagement an Schulen: Lernen fürs Leben

Unser Unterstützer in diesem Projekt ist das Ministerium für Schule und Weiterbildung des Landes NRW. „Alle profitieren von einer verbesserten Konfliktkultur an ihrer Schule. Eltern werden aktiv in den Schulalltag integriert. Fachkräfte für Schulsozialarbeit können ihren Umgang mit Konflikten noch weiter professionalisieren. Lehrerinnen und Lehrer müssen weniger Konflikte lösen und können dadurch stressfreier unterrichten", fasst Sylvia Löhrmann, NRW-Ministerin für Schule und Weiterbildung, zusammen.

Die Initiative füllt eine Lücke, denn etwas Vergleichbares gab es vorher nicht. Obwohl Eltern und Lehrer oft über die Zunahme von Aggressionen und Konflikten im Schulbetrieb klagen, fehlt es häufig am Geld und an den Kapazitäten, dringend benötigte Schulmediatoren an Schulen auszubilden. Wir finanzieren aber nicht nur die Qualifizierung der Mediatoren, sondern fördern auch ihre Vernetzung. Deshalb laden wir bereits ausgebildete und künftige Mediatoren aus dem Projekt „Konfliktmanagement an Schulen" zu Workshops ein. Die Premiere dieses ARAG Fachschultags fand im Sommer 2016 statt. Im Mittelpunkt des Arbeitstreffens stand das aktuelle Thema „Interkulturelles Konfliktmanagement & Mediation". Die Mediatorinnen und Mediatoren von insgesamt 50 Berufskollegs und weiterführenden Schulen nahmen teil.

Um herauszufinden, welche Erfahrungen die Schulen bisher mit der Lösung von Konflikten durch Mediation gemacht haben, planen wir eine Evaluation. Die Ergebnisse werden in künftige Ausbildungsgänge einfließen, denn das „Konfliktmanagement an Schulen" wollen wir auch künftig unterstützen. „Mir gefällt an dieser Initiative besonders, dass die Mediatoren aus ihrer Mediationsausbildung nicht nur etwas für die Schule mitnehmen, sondern dass sie sich auch persönlich weiterentwickeln. Ihre Verantwortung für die Gemeinschaft, ihre Fähigkeit, Situationen zu entschärfen und Menschen an einen Tisch zu bringen, tragen sie auch in ihr privates Umfeld, in ihre Freundeskreise, Familien und Vereine. So lässt sich das gesellschaftliche Klima ganzheitlich verbessern", meint Kathrin Köhler.

Mehr dazu erfahren Sie unter
www.arag.com/german/sep/fachschultag

Auch in München unterstützen wir Friedensarbeit an Schulen

Aufgrund der guten Erfahrungen mit dem „Konfliktmanagement an Schulen" in unserem Heimatbundesland haben wir beschlossen, unser Engagement in diesem Bereich auf unseren Unternehmensstandort München auszuweiten. Seit September 2016 sind wir Förderer der MediationsZentrale München e. V. Das Team Schulmediation dieses gemeinnützigen Vereins schickt regelmäßig professionell ausgebildete Mediatoren und Mediatorinnen an die öffentlichen und privaten Schulen in München und Umgebung, wo sie als neutrale Ansprechpartner für alle Konflikt- und Problemfälle des Schullebens zur Verfügung stehen. Die Mediatorinnen und Mediatoren arbeiten zwar ehrenamtlich, trotzdem ist der Verein auf finanzielle Unterstützung angewiesen. Für die Aufwandsentschädigung der Ehrenamtlichen und deren Fortbildung kommen wir auf. Darüber hinaus übernehmen wir Kosten der Geschäftsstelle des Vereins und finanzieren einen Kurzfilm über Schulmediation.

Mehr dazu erfahren Sie unter
www.mediationszentrale-muenchen.de

Zahlen & Fakten

Konfliktmanagement an Schulen



84

weiterführende Schulen und Berufskollegs aus ganz Nordrhein-Westfalen nahmen an der Initiative „Konfliktmanagement an Schulen“ seit ihrem Start im März 2014 teil.

Bäume



35

Bäume haben wir im Rahmen des Spendenbündnisses „Blickwinkel Ela“ mit unseren Düsseldorfer Bündnispartnern neu gepflanzt. Die Wiederaufforstungsinitiative ersetzt Bäume, die 2014 in Düsseldorf dem Sturm „Ela“ zum Opfer fielen.

Spenden



7.690,50

Euro spendete die ARAG dem Verein ProMädchen e. V. Das Geld erspielten 1.098 ARAG Kolleginnen und Kollegen beim virtuellen Adventskalenderquiz zum Thema IT-Sicherheit. Für jede der 15.381 richtigen Antworten wurden 50 Cent gespendet.

Sportversicherer



40

Jahre setzen wir uns bereits als Europas größte Sportversicherung in der Sportunfallforschung dafür ein, Sportverletzungen zu reduzieren. Im Juni 2015 haben wir die Stiftung „Sicherheit im Sport“ gegründet.

Weihnachtswunschbaum-Aktion



120

liebevoll verpackte Geschenkpäckchen überreichten wir im Rahmen unserer jährlichen Weihnachtswunschbaum-Aktion an den LOOP Kinder- und Jugendhilfe e. V. in Düsseldorf.

„Chancen nutzen“



20

Stipendiatinnen und Stipendiaten unterstützen wir jährlich im Rahmen des Programms „Chancen nutzen“ am Lehrstuhl für Internationales Versicherungsrecht der Heinrich-Heine-Universität Düsseldorf.

Das Internet ist kein rechtsfreier Raum

Konflikte werden heute nicht nur im Klassenzimmer, auf dem Schulhof oder anderswo in der realen Welt ausgetragen, sondern häufig im Netz. „Die Auswirkungen können zum Teil noch stärker sein", erklärt die Expertin für Cyber-Psychologie Dr. Catarina Katzer. Denn Anfeindungen und Mobbing in den sozialen Netzwerken, Onlineforen oder Chats stellen den Betroffenen vor Publikum bloß. Zudem sind die Hemmungen, andere zu schädigen, im Netz viel geringer als in der direkten Konfrontation.

Studien zum Thema Cybermobbing: eine tickende Zeitbombe

Zum Thema Cybergewalt haben wir drei Studien in Auftrag gegeben: „Cyberlife" befragte im Jahr 2013 10.000 Schülerinnen und Schüler, Lehrkräfte und Eltern zu Gewalt und Mobbing im Internet; die Studie „Mobbing und Cybermobbing bei Erwachsenen" bestätigte 2014, dass Pöbeleien im Netz nicht nur bei Kindern und Jugendlichen ein Problem darstellen. Und die länderübergreifende internationale Trend- und Vergleichsstudie „ARAG Digital Risks Survey" aus dem Jahr 2016 kommt zu dem Schluss: Cybermobbing ist eine tickende Zeitbombe. Die Opfer werden immer jünger, die Schulen stehen unter wachsendem Druck und auch die Arbeitswelt ist massiv betroffen.

Mehr dazu erfahren Sie unter
www.arag.com/german/sustainability

Diese beunruhigenden Ergebnisse bestätigen uns, dass wir Betroffenen helfen müssen. Wir tun dies als Versicherer mit unserem Produkt web@ktiv für den Fall, dass sich Internetnutzer etwa gegen Rufschädigung im Netz wehren müssen, gegen die Verbreitung von Fotos in sozialen Netzwerken ohne ihre Einwilligung oder gegen Identitätsdiebstahl. Es reicht uns aber nicht, aktiv zu werden, wenn das Problem schon da ist. Im Rahmen unseres gesellschaftlichen Engagements wollen wir ein Bewusstsein dafür schaffen, dass das Internet kein rechtsfreier Raum ist. Die Zielgruppe dieser Präventionsinitiative sind die „Digital Natives", die Kinder und Jugendlichen, die mit dem Internet aufwachsen. „Faires, verantwortungsbewusstes und sicheres Verhalten im Internet ist eine Kulturtechnik, die man lernen muss – ähnlich wie Lesen und Schreiben. Es geht auch um die Vermittlung von Werten im Netz, digitale Empathie und Zivilcourage", weiß Kathrin Köhler.

Mit der Deutschen Kinder- und Jugendstiftung für Chancengerechtigkeit

Für die Schulen ist digitale Bildung ein wichtiges Thema. Doch häufig wissen die Lehrer selbst zu wenig darüber. Um hier zu unterstützen, planen wir gemeinsam mit der Deutschen Kinder- und Jugendstiftung (DKJS) ein neues Projekt „#KlasseDigital – Netzwerk Ganztägig bilden". Es soll in mehreren Bundesländern laufen und zunächst 40 Schulen umfassen. Es ist geplant, Kompetenzteams an den Schulen zu bilden, die untereinander vernetzt sind und von einer übergeordneten Stelle koordiniert werden.

Mehr dazu erfahren Sie unter
www.dkjs.de

Die DKJS ist bereits seit mehreren Jahren unser Partner. „Die Stiftung passt zu uns, weil sie sich für die Chancengerechtigkeit aller Kinder einsetzt", erklärt Kathrin Köhler. So soll das Projekt „#KlasseDigital – Netzwerk Ganztägig bilden" dafür sorgen, dass alle Kinder und Jugendlichen über die Chancen und Risiken des World Wide Web Bescheid wissen, unabhängig von Bildungsstand, sozialer Herkunft und den Möglichkeiten ihrer Eltern, sie zu unterstützen.

Wir bleiben am Ball

„Sport verbindet", heißt es. Dass das wirklich so ist, beweist das Düsseldorfer Projekt „Kickwinkel", das wir gemeinsam mit anderen Partnern unterstützen. „Kickwinkel" ist ein integratives Fußballprojekt für unbegleitete Flüchtlinge aus dem Irak, Afghanistan, Somalia, Eritrea, Gambia, Guinea und Iran. Die 20 Jungs trainieren zweimal wöchentlich beim Düsseldorfer Verein DJK Agon 08. Dabei geht es nicht nur um den Sport, sondern auch darum, die Teamfähigkeit zu stärken. Als Sponsor haben wir dafür gesorgt, dass die 13- bis 17-Jährigen mit Trikots, Trainingsanzügen und Fußballschuhen ausgestattet sind. „Unter den geförderten Sportlern sind echte Talente. Der Deutsche Fußballbund hat bereits an einigen Spielern Interesse bekundet", berichtet Kathrin Köhler, Referentin Corporate Responsibility.

www.kickwinkel.de

Am Ball bleiben wir auch beim Tischtennis. Wir sind Hauptsponsor des Deutschen Tischtennis-Bunds mit seinen 10.000 Vereinen und 670.000 Mitgliedern. 2017 treten wir ebenfalls als Hauptsponsor der Tischtennis-Weltmeisterschaft in Düsseldorf auf. Und, Herkunft verpflichtet, auch Europas erfolgreichster Tischtennisverein Borussia Düsseldorf kann auf uns als größten Sponsor zählen.

www.arag.com/german/sustainability/sponsoring

Mehr dazu erfahren Sie unter
www.promaedchen.de

Faire Chancen für Mädchen aus allen Kulturen

Um Chancengerechtigkeit geht es auch der Beratungsstelle ProMädchen Mädchenhaus Düsseldorf e. V. Sie steht Mädchen und jungen Frauen aus allen Kulturen offen und bietet Hilfe, Beratung, Freizeitgestaltung und Bildungsmöglichkeiten. Zu den Qualifizierungsangeboten gehört auch die Medienkompetenz – exakt das Thema unseres IT-Adventskalenders 2016. Vom 1. bis zum 24. Dezember konnten die ARAG Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in diesem virtuellen Kalender Fragen zur IT-Sicherheit beantworten. Für jede richtige Antwort spendeten wir dem Mädchenhaus 50 Cent. Am Ende kam eine Gesamtsumme von mehr als 7.000 Euro zusammen.

Kathrin Köhler (43) stammt aus Eisenach in Thüringen. Nach dem Abitur und einer Berufsausbildung zur Bankkauffrau und Finanzassistentin bei der Dresdner Bank AG in Friedrichshafen am Bodensee nahm sie das Studium der Rechtswissenschaften auf. Das erste Staatsexamen legte sie an der Universität Leipzig ab. Es folgte ein Erasmus-Studium in Griechenland. Nach ihrem Referendariat am Landgericht Duisburg und bei der Deutschen Botschaft in Lima (Peru) legte Kathrin Köhler ihr zweites Staatsexamen beim Justizministerium Düsseldorf ab. Für die ARAG ist sie seit 2004 tätig. Ihre Hobbies sind: Tauchen und Singen im Chor. Sie engagiert sich ehrenamtlich bei der Diakonie Düsseldorf.



„In unseren selbst genutzten Immobilien ist der energetische Verbrauch schon heute auf niedrigem Niveau. Besonders viel Energie sparen wir im ARAG Tower, wo die Büros ohne konventionelle Klimaanlagen klimatisiert werden.“

André Henrichs Hauptabteilungsleiter Zentrale Dienste

Schritt für Schritt

In Zukunft werden neue Arbeitswelten großen Einfluss auf den Energiehaushalt des Konzerns haben. Wir sind mit unserer Gebäudestruktur, der Organisation und unserem Nutzerverhalten gut vorbereitet und tun schon heute einiges, um die Umwelt zu schonen.

André Henrichs arbeitet beim größten Familienunternehmen der Versicherungsbranche Deutschlands, dem ARAG Konzern – „aber ich bin für die Dinge im Hintergrund verantwortlich, die nichts mit dem Kerngeschäft einer Versicherung zu tun haben", erklärt er. Und da gibt es eine ganze Menge: den Einkauf, das Dokumentenmanagement und das Facility-Management sämtlicher von der ARAG selbst genutzter Immobilien. Als Hauptabteilungsleiter für die Zentralen Dienste im Konzern schafft er mit seinem Mitarbeiterteam die Grundlagen dafür, dass die Versicherungsexperten beste Arbeitsbedingungen haben – zum Beispiel, dass alle eingehenden Dokumente tagesgenau beim richtigen Sachbearbeiter ankommen. Die Zentralen Dienste sorgen ebenfalls für ein angenehmes Arbeitsumfeld, etwa ein behagliches Raumklima durch intelligente Gebäudetechnik.

Das „grüne" Gebäudekonzept kommt gut an

Auch das Biotop vor der ARAG Zentrale in Düsseldorf fällt in Henrichs' Zuständigkeit. Vor einigen Monaten wurde das im Jahre 2000 angelegte Teichbiotop nach einem Defekt wieder auf Vordermann gebracht. Der Teich wird aus einer eigenen Brunnenanlage gespeist, braucht also kein Frischwasser von der Stadt. Weil das Grundwasser in Düsseldorf viel Mangan enthält, wurde ein moderner Manganfilter installiert, durch den das Brunnenwasser fließt, bevor es in den Teich eingeleitet wird. André Henrichs weiß, dass die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter diese Oase vor dem Eingang zur Konzernzentrale gerne aufsuchen. Ebenso wie die vier Gartenetagen im ARAG Tower. Dort im „Grünen" machen die Kolleginnen und Kollegen nicht nur Pause, sondern halten auch Besprechungen ab. Die Beliebtheit dieser naturnahen Plätze ist für Henrichs die beste Bestätigung, dass die ARAG mit ihrem „grünen" Gebäudekonzept richtig liegt.

Mit dem gefilterten Brunnenwasser speist ARAG aber nicht nur das Biotop, sondern versorgt auch die WCs der Konzernzentrale. Das eingespeiste Grundwasser hat ein Volumen von gut 6.000 Kubikmeter und deckt heute über 55 Prozent der Wassermenge, die der Tower jährlich verbraucht. Diese ökologische Maßnahme hat zugleich einen maßgeblichen ökonomischen Effekt.

Lieferanten mit Nachhaltigkeitskonzept sammeln Pluspunkte

Die Zentralen Dienste wollen und können dazu beitragen, dass unser Unternehmen auch im Sinne von Nachhaltigkeit und Umweltschutz „grüner" wird. Zum Beispiel durch den Einkauf, wie Henrichs erläutert: „Nachhaltige Produkte bieten eine Möglichkeit der Optimierung unserer CO_2-Bilanz. Die Voraussetzung ist, dass die produzierenden Unternehmen aussagekräftige Unterlagen über ihr Nachhaltigkeitsengagement und ihren ‚ökologischen Fußabdruck' zur Verfügung stellen, damit wir diese Aspekte bei Ausschreibungen berücksichtigen können." Unter dem „ökologischen Fußabdruck" versteht man die Fläche auf der Erde, die notwendig ist, um den Lebensstil und -standard eines Menschen dauerhaft zu ermöglichen. Je mehr Produzenten Umweltaspekte transparent machen, desto einfacher wird es für die Zentralen Dienste, bei der Zusammenarbeit mit Lieferanten die Nachhaltigkeit zu berücksichtigen.

Gerne würden die Zentralen Dienste auch den Papierverbrauch weiter reduzieren. Aber das ist heute durch datenschutzrechtliche und regulative Rahmenbedingungen nur mit Einschränkungen möglich. Zwar werden sämtliche Schriftstücke, die das Unternehmen erreichen, den Sachbearbeitern schon heute in digitalisierter Form zur Verfügung gestellt. Auch die internen Bearbeitungsschritte erfolgen nahezu ausschließlich papierlos. Auf umgekehrtem Wege funktioniert das System aber noch nicht: Die persönliche Post an unsere Kunden muss in Papierform verschickt werden. „Deshalb haben wir immer noch ein recht hohes Papier- und Druckaufkommen", sagt Henrichs. Die papierlose Kommunikation mit den Kunden ist aber auf dem Vormarsch: Partnerportale und Kundenapps werden immer mehr genutzt.

Es gibt viele Möglichkeiten, Energie zu sparen

Die wichtigste Stellschraube im Bereich Nachhaltigkeit ist der Energieverbrauch. An vielen Punkten lässt sich ansetzen, um die ARAG energieeffizienter zu machen, und die Wirkung ist häufig direkt messbar. Wie zum Beispiel bei der sukzessiven Umstellung von Halogenleuchten auf effizientere LED-Beleuchtung. Diese Maßnahme brachte im Zentralgebäude ARAG Tower bisher bereits eine Einsparung von 100.000 Kilowattstunden pro Jahr, was 3 Prozent des Gesamtenergiebedarfs des Hochhauses entspricht.

Einsparpotenzial sahen die Zentralen Dienste auch frühzeitig beim konzerneigenen Rechenzentrum. Vor gut sechs Jahren wurde die Serverlandschaft erneuert. Die Terminals sind nun in Serverstraßen komplett eingehaust, damit nur noch die Technik selbst gekühlt werden muss und nicht mehr der ganze Serverraum.

Zahlen & Fakten

ARAG Tower



> 10 %

Energie spart der ARAG Tower durch die Doppelfassade ein.

LED-Beleuchtung



100.000

Kilowattstunden weniger Energie verbraucht die Konzernzentrale pro Jahr durch die Umstellung auf LED-Beleuchtung.

Digitalisierung



95 %

des Posteingangsvolumens wird im ARAG Konzern digital verarbeitet.

Frischwasser



55 %

Frischwasser spart der ARAG Tower durch die eigene Brunnenanlage.

Klimaschutz



www.wwf.de/earthhour/

An der Earth Hour des WWF (World Wildlife Fund) beteiligt sich die ARAG seit vielen Jahren: Um ein Zeichen für mehr Klimaschutz zu setzen, wird einmal im Jahr für eine Stunde das elektrische Licht im ARAG Tower ausgeschaltet.

Unsere „Trumpfkarte“ beim Thema Nachhaltigkeit ist die 2001 eingeweihte Konzernzentrale, der ARAG Tower. Den gelernten Bauingenieur André Henrichs begeistert das Hochhaus, das von dem berühmten Architekten Lord Norman Foster und dem Düsseldorfer Architekturbüro Rhode Kellermann Wawrowsky erbaut wurde. Mit seinen fast 125 Metern Höhe und 32 Etagen ist der ARAG Tower das höchste Bürogebäude Düsseldorfs. Die Glasfassade des Hochhauses ist fast 20.000 Quadratmeter groß. „Der Tower ist ein Unikat, nicht nur in Düsseldorf, sondern in Deutschland. Die Transparenz des Unternehmens findet sich in der Offenheit der Konstruktion wieder“, meint Henrichs.

Mehr dazu erfahren Sie unter **www.arag.com/german/company/locations/germany/arag-tower**

Natürliche Thermik reguliert das Klima im Tower

Auch unter ökologischen Aspekten ist der Turm etwas Besonderes. Bereits bei der Planung wurden anspruchsvolle Vorgaben an die Energieeinsparung und an die Senkung des CO_2-Ausstoßes berücksichtigt. Die Gesamtenergieeffizienz ist für ein solches Bauwerk außergewöhnlich hoch. Der Primärenergiebedarf liegt knapp ein Drittel unter dem Anforderungswert der Energieeinsparverordnung.

Da die Gebäudehülle als Doppelfassade angelegt ist, entsteht ein Kamineffekt, der für eine natürliche Frischluftversorgung und Temperierung sorgt. Dadurch brauchen die Büros der fast 1.000 Mitarbeiter im Tower keine Klimaanlage. Das Ausnutzen der Thermik spart nicht nur Energie im zweistelligen Prozentbereich ein. Die natürlich erzeugte Temperierung wird auch als sehr angenehm empfunden. Ohne Klimaanlage werden die Räume frei von Zugluft und Geräuschen auf die richtige Temperatur gebracht. Trotz der Glasfassade überhitzen auch im Sommer die Räume nicht, weil ein Eisspeicher die kühle Nachtluft aufnimmt und am Tag über Kühldecken abgibt. Zusätzlich sorgt sensorgesteuerte Anlagentechnik dafür, dass es im Gebäude nicht zu kalt und nicht zu warm wird. Bei steigenden Temperaturen fahren beispielsweise automatisch Verschattungssysteme herab.

Mit neuen Arbeitswelten in eine energieeffiziente Zukunft

Die Zukunft wird nicht zuletzt durch die Digitalisierung und den Wandel der Arbeitswelten weitere Herausforderungen für die Zentralen Dienste mit sich bringen. Der Hauptabteilungsleiter sieht diesen Veränderungsprozessen gut vorbereitet entgegen. „Die nächsten Jahre halten für uns vielfältige Chancen bereit, alle Aspekte der Nachhaltigkeit – Ökonomie, Ökologie und Soziales – durch optimierte Flächennutzungskonzepte zu berücksichtigen. Funktionszonen ohne fixe Arbeitsplätze sind denkbar. Man platziert sich je nach Tätigkeit an dem Arbeitsplatzmodul, das am besten geeignet ist,“ erläutert Henrichs. Unter Nachhaltigkeitsaspekten ist auch das Home-Office eine sinnvolle Sache, weil die Fahrt zum Arbeitsplatz entfällt und eventuell auch der Bedarf an einem Büro im Unternehmen.

Reduzierung ist aber nicht immer der Königsweg. In Sachen Nachhaltigkeit kann mehr manchmal mehr sein. Wenn irgendwo ein Defekt behoben oder eine technische Komponente ausgetauscht werden muss, ist ein 1:1-Ersatz nicht immer sinnvoll. Henrichs: „Minimallösungen sind nicht unbedingt das Optimum. Es lohnt sich, das Umfeld mit zu betrachten. Manchmal kann man durch eine großflächige, konzeptionelle Neuerung öko-

nomisch und ökologisch nachhaltige Effekte erzielen, auch wenn der operative Aufwand zunächst etwas größer ist." Zum Beispiel kann es sinnvoll sein, ein veraltetes Gerät nicht instand zu setzen, sondern es komplett durch neue Technik auszutauschen, die bei gleicher Leistung effizienter ist und eine höhere Verfügbarkeit garantiert.

Gut für die Umwelt und für die Gesundheit

André Henrichs weiß aber auch, dass scheinbar kleine Veränderungen viel bewirken können. So wurde zum Beispiel im Gebäudekomplex in der Redlichstraße in Düsseldorf eine Wasserenthärtungsanlage eingebaut. Das Wasser in der NRW-Landeshauptstadt hat einen sehr hohen Anteil an härtebildenden Erdalkalisalzen. Über die Jahre können Ablagerungen die Leitungsrohre zusetzen. Die Enthärtungsanlage löst dieses Problem. Positiver Nebeneffekt für die Umwelt: Wenn das Wasser weicher ist, verbrauchen die Reinigungsdienste weniger Reinigungschemie.

Ein weiteres Beispiel: Die Arbeitsplatzdrucker wurden im ARAG Konzern abgeschafft. Statt individueller Printer für jeden Mitarbeiter gibt es Gemeinschaftsdrucker in Servicezonen, die von jedem Arbeitsplatz aus angesteuert werden. Damit schlagen wir mehrere Fliegen mit einer Klappe: Wir benötigen weniger Drucker und sparen damit Material, Energie und Wartungskosten, es wird weniger gedruckt, weil man sich vorher überlegt, ob der Papierausdruck wirklich nötig ist und die Mitarbeiter bewegen sich mehr, weil sie gelegentlich zum Drucker laufen müssen. So ist Nachhaltigkeit gleichzeitig gut für die Gesundheit.

Kaffee trinken und Abfall vermeiden

Das gilt auch für den Weg zur Arbeit: Wir unterstützen die Radfahrer unter den Kollegen, denn bei ARAG genießen Zweiradnutzer das Privileg, dass sie den begehrten Platz in der Tower-Tiefgarage sicher haben. Sie können ihr Rad dort wetter- und diebstahlgeschützt abstellen. Wer doch lieber mit Bus oder Bahn zur Arbeit fährt, kann ein günstiges Jobticket nutzen.

Selbst in der Kaffeepause kann man der Umwelt etwas Gutes tun. Wer nämlich im Bistro einen Kaffee „to go" holt und seine eigene Kaffeetasse mitbringt, statt zum Pappbecher zu greifen, bekommt sein Getränk günstiger. „Das kommt bei den Mitarbeitern gut an", beobachtet André Henrichs. Immer mehr Kollegen bringen ihre Tasse mit – und der Abfallberg schrumpft.



André Henrichs (41) arbeitet seit dem 1. Juli 2016 als Hauptabteilungsleiter für die Zentralen Dienste im Konzern. Henrichs stammt aus Osnabrück und ist diplomierter Bauingenieur. Er bringt seine langjährige Erfahrung als Dienstleister für technisches und infrastrukturelles Facility-Management aus seiner vorherigen Laufbahn nun im ARAG Konzern ein. Der naturverbundene, dreifache Familienvater erkundet gerne die Natur beim Radfahren und Schwimmen. Abschalten kann er am besten bei einem Tauchgang in die Unterwasserwelt. Auch hier weiß er, wie sensibel ein Ökosystem ist und wie wertvoll, es zu erhalten.

GRI Inhalts-Index

Allgemeine Angaben



		Seite
	Organisationsprofil	
102-1	Name der Organisation	37
102-2	Wichtigste Marken, Produkte, Dienstleistungen	37
102-3	Hauptsitz	37
102-4	Anzahl der Länder, in denen das Unternehmen tätig ist	37
102-5	Eigentumsverhältnisse und Rechtsform	37
102-6	Märkte	38
102-7	Größe der Organisation	38
102-8	Zusammensetzung der Belegschaft	38
102-9	Lieferkette	39
102-10	Strukturelle Veränderungen	39
102-11	Berücksichtigung des Vorsorgeprinzips	39
102-12	Externe Chartas, Prinzipien und Initiativen	39
102-13	Mitgliedschaften in Verbänden und Organisationen	39
	Strategie	
102-14	Erklärung des höchsten Entscheidungsträgers	2
	Ethik und Integrität	
102-16	Werte, Prinzipien, Standards und Normen	40
	Governance	
102-18	Führungsstruktur	41
	Stakeholderengagement	
102-40	Liste Stakeholdergruppen	42
102-41	Kollektivvereinbarungen	42
102-42	Identifikation und Auswahl von Stakeholdern	42
102-43	Stakeholderengagement Ansatz	42
102-44	Vorgebrachte Themen und Anliegen	42
	Berichtsprofil	
102-45	Konsolidierungskreis	43
102-46	Bestimmung des Berichtsinhalts und der Berichtsgrenzen	43
102-47	Liste wesentlicher Themen	43
102-48	Auswirkungen von Neudarstellungen	44
102-49	Veränderungen im Berichtsumfang	44
102-50	Berichtsperiode	44
102-51	Veröffentlichung des letzten Berichts	44
102-52	Berichtszyklus	44
102-53	Ansprechperson bei Fragen zum Bericht	44
102-54	Berichterstattung gemäß den GRI Standards	44
102-55	GRI Inhalts-Index	34
102-56	Externe Prüfung	45

Themenspezifische Angaben

		Seite	Auslassungsgrund
Ökonomische Themen			
201	**Wirtschaftliche Leistung**		
103	Managementansatz	46	
201-1	Wertschöpfung und ihre Weiterverteilung	47	
202	**Regionaler Arbeitgeber**		
103	Managementansatz	47	
202-2	Standortbezogene Managementauswahl	47	*
203	**Indirekte wirtschaftliche Auswirkungen**		
103	Managementansatz	47	
203-1	Infrastrukturinvestitionen und unterstützte Dienstleistungen	48	
203-2	Volkswirtschaftliche Auswirkungen	49	
FS	**Ausübung Eigentumsrechte**		
103	Managementansatz	49	
FS10	Interaktionen mit Geschäftspartnern und Investitionsempfängern	49	
FS11	Überprüfung der Investitionen und Anlagen	50	
205	**Korruptionsbekämpfung**		
103	Managementansatz	50	
205-1	Prüfung von Korruptionsrisiken	51	
205-2	Schulung zur Korruptionsbekämpfung	51	
205-3	Korruptionsvorfälle	51	
Ökologische Themen			
302	**Energie**		
103	Managementansatz	52	
302-1	Energieverbrauch innerhalb der Organisation	53	
302-4	Reduktion Energieverbrauch	54	
305	**Emissionen**		
103	Managementansatz	52	
305-1	Direkte Treibhausgasemissionen (Scope 1)	53	
305-2	Energiebasierte indirekte Treibhausgasemissionen (Scope 2)	53	
305-5	Reduktion Treibhausgasemissionen	54	

* Daten werden nicht entsprechend erhoben.

		Seite	Auslassungsgrund
Soziale Themen			
401	**Beschäftigung**		
103	Managementansatz	54	
401-1	Mitarbeiterfluktuation	55	
401-2	Exklusive Sozialleistungen für Vollzeitbeschäftigte	56	
401-3	Rückkehr und Verbleib nach Elternzeit	56	
403	**Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz**		
103	Managementansatz	56	
403-2	Unfälle, Krankheiten und Ausfalltage	57	*
404	**Aus- und Weiterbildung**		
103	Managementansatz	58	
404-2	Programme für Wissensmanagement und lebenslanges Lernen	59	
404-3	Leistungsbeurteilung und Karriereplanung	59	
405	**Vielfalt und Chancengleichheit**		
103	Managementansatz	60	
405-1	Vielfalt in Aufsichtsgremien und Belegschaft	61	
415	**Politisches Engagement**		
103	Managementansatz	62	
415-1	Zuwendungen an die Politik	62	
FS	**Produktportfolio**		
103	Managementansatz	63	
FS7	Produkte und Dienstleistungen, die für einen speziellen gesellschaftlichen Nutzen entwickelt wurden	65	
417	**Kennzeichnung und Vermarktung**		
103	Managementansatz	63	
417-1	Informations- und Kennzeichnungspflichten	65	
PR5	Kundenzufriedenheit	65	
418	**Schutz der Privatsphäre von Kunden**		
103	Managementansatz	66	
418-1	Beschwerden wegen Datenschutzverletzungen	67	
419	**Sozioökonomische Compliance**		
103	Managementansatz	67	
419-1	Nichteinhaltung von Gesetzen und Vorschriften	68	

* Daten werden nicht entsprechend erhoben.

Allgemeine Angaben

	Organisationsprofil
102-1	Name der Organisation
	ARAG SE
102-2	Wichtigste Marken, Produkte, Dienstleistungen
	Der ARAG Konzern ist das größte familiengeführte Versicherungsunternehmen in Deutschland und zählt zu den drei weltweit führenden Rechtsschutzanbietern. Im Fokus stehen dabei innovative Versicherungsprodukte und Dienstleistungen für Privat- und Gewerbekunden. Als vielseitiger Qualitätsversicherer bietet die ARAG ihren Kunden in Deutschland neben dem Kerngeschäft Rechtsschutz auch bedarfsorientierte Produkte und Services im Komposit- und Personenversicherungsgeschäft an. International setzt das Unternehmen gezielt auf Wachstumspotenziale im Rechtsschutzgeschäft. *Für weitere Informationen siehe Geschäftsberichte 2016 Konzernabschluss ARAG Holding SE, ARAG Allgemeine Versicherungs-AG, ARAG Lebensvericherungs-AG, ARAG Krankenversicherungs-AG.*
102-3	Hauptsitz
	Düsseldorf, Deutschland
102-4	Anzahl der Länder, in denen das Unternehmen tätig ist
	17
102-5	Eigentumsverhältnisse und Rechtsform
	Die ARAG SE ist die operative Holding der ARAG. Ihre Vorstandsmitglieder sind für die strategische Leitung des Konzerns, für das operative deutsche Rechtsschutzgeschäft und die internationalen Einheiten verantwortlich. Die Vorstände der ARAG Allgemeine Versicherungs-AG und der ARAG Lebensversicherungs-AG/ARAG Krankenversicherungs-AG verantworten die operative Führung ihrer Gesellschaften. Als Familienholding verwaltet die ARAG Holding SE das Gesamtvermögen des ARAG Konzerns.

102-6 Märkte

Im Kernsegment Rechtsschutz gestaltet die ARAG ihre Märkte mit innovativen Produkten und Services national und international maßgeblich mit. Das internationale Rechtsschutzgeschäft ist seit einigen Jahren das größte Konzerngeschäftsfeld.
Der Kompositversicherer ARAG Allgemeine beweist sich in seinem hart umkämpften Markt als attraktiver Anbieter von Sach-, Haftpflicht- und Unfallversicherungen, die zahlreiche hervorragende Platzierungen bei unabhängigen Leistungsvergleichen erzielen.
Mit einer breiten Palette an leistungsstarken Produkten unterstreicht die ARAG Kranken im Markt der privaten Krankenversicherung ihre Rolle als attraktiver Anbieter von Krankenvoll- und Krankenzusatzversicherungen.
Ende 2016 leitete der Konzern mit dem Verkauf der ARAG Lebensversicherungs-AG seine strategische Neuausrichtung ein. Der Verkauf steht unter dem Genehmigungsvorbehalt der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin).
Für weitere Informationen siehe Geschäftsbericht 2016 Konzernabschluss ARAG Holding SE.

102-7 Größe der Organisation

Mit weltweit über 4.000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern erwirtschaftet der ARAG Konzern ein Umsatz- und Beitragsvolumen von mehr als 1,78 Milliarden €.
Für weitere Informationen siehe Geschäftsbericht 2016 Konzernabschluss ARAG Holding SE.

102-8 Zusammensetzung der Belegschaft

Zusammensetzung der Belegschaft der ARAG SE national*

in Personen (Stand 31.12.2016)

	Männlich	Weiblich	Total
Belegschaft nach Arbeitsvertrag**	**512**	**584**	**1.096**
Unbefristet	473	558	**1.031**
Temporär	39	26	**65**
Belegschaft nach Pensum***	**501**	**536**	**1.037**
Vollzeit	482	377	**859**
Teilzeit	19	159	**178**

* ohne Lernende (5) und Praktikanten (1)
** inklusive passive Mitarbeitende
*** ohne passive Mitarbeitende

102-9	Lieferkette

In Deutschland bezieht die ARAG mit einem Einkaufsvolumen von rund 51,6 Millionen € Leistungen von über 2.200 Lieferanten. Die Leistungen werden anhand von zehn Warengruppen kategorisiert. Dazu gehören unter anderem IT, Marketing und Kommunikation, Facility-Management, Reisen und Veranstaltungen, Finanzdienstleistungen und professionelle Dienstleistungen, wie externe Schadensachbearbeiter oder Prüfgesellschaften. Der Einkauf von Leistungen liegt größtenteils im Verantwortungsbereich des Zentraleinkaufs. Bestimmte Leistungen werden jedoch direkt von den Fachbereichen eingekauft.

102-10	Strukturelle Veränderungen

Im Berichtsjahr hat die ARAG SE vor dem Hintergrund der anhaltenden Niedrigzinsphase eine Neuordnung der ARAG Konzernstruktur initiiert und beschlossen, ihre Anteile an der ARAG Lebensversicherungs-AG an die Frankfurter Leben-Gruppe zu verkaufen. Der Anteilsverkauf steht unter dem Genehmigungsvorbehalt der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin).

102-11	Berücksichtigung des Vorsorgeprinzips

Risikomanagement ist eine Kernkompetenz des ARAG Konzerns und daher wichtiger Bestandteil der Geschäftssteuerung. Somit ist die ARAG auch dem vorsorgenden Umgang mit Umweltrisiken verpflichtet.

102-12	Externe Chartas, Prinzipien und Initiativen

Die ARAG prüft, zukünftig extern entwickelte Chartas, Prinzipien oder Initiativen zu unterstützen, und trifft dahingehend entsprechende Vorbereitungen.

102-13	Mitgliedschaften in Verbänden und Organisationen

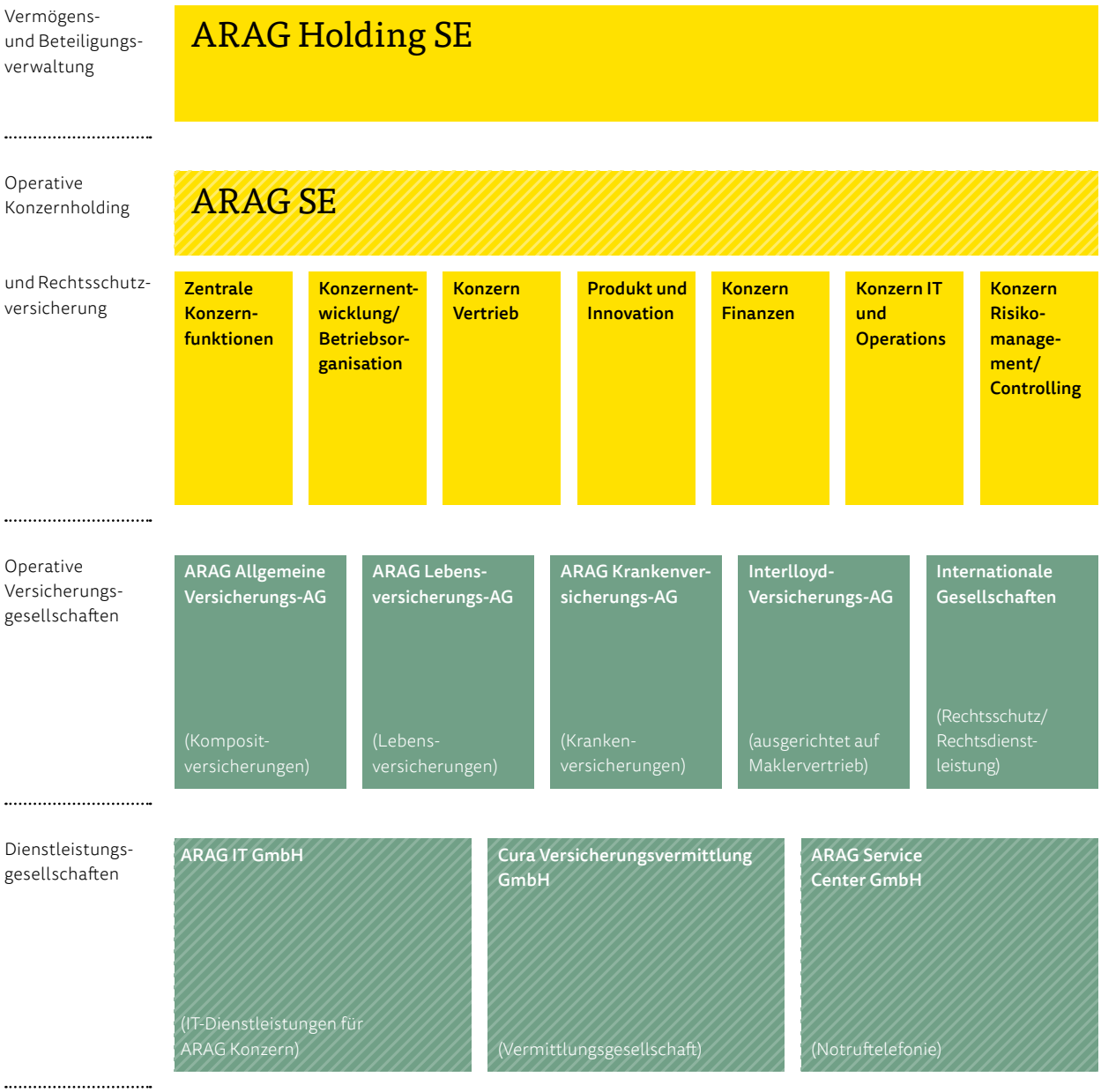
Die ARAG ist Mitglied im Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft (GDV), der Arbeitsgruppe Versicherungswirtschaft bei der Landesregierung Nordrhein-Westfalen und engagiert sich in der Finanzplatz München Initiative.

	Strategie
102-14	Erklärung des höchsten Entscheidungsträgers
	Seite 2 in diesem Nachhaltigkeitsbericht
	Ethik und Integrität
102-16	Werte, Prinzipien, Standards und Normen

Die Konzernleitlinien – die ARAG Essentials – bringen die Unternehmensziele auf den Punkt und zeigen auf, wofür sich Mitarbeiter, Führungskräfte und Eigner gemeinsam einsetzen. Sie enthalten das Selbstverständnis, den unternehmerischen Auftrag sowie die Unternehmenswerte. Allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern bieten die ARAG Essentials eine wichtige Orientierungshilfe, um die Zukunft des Unternehmens im Sinne der Kunden engagiert zu gestalten. Darauf aufbauend unterstützen die ARAG Leadership Standards die Führungskräfte dabei, all dies in konkretes Handeln im Berufsalltag umzusetzen. Die ARAG Essentials werden allen neuen Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen ausgehändigt. In 90-minütigen Workshops besteht die Möglichkeit, sich über die Inhalte mit anderen Kollegen auszutauschen. Auf der Konzernwebseite gibt es zudem ein Onlinetool, das spielerisch die Kernaussagen der ARAG Essentials transportiert sowie über die einzelnen internationalen Standorte informiert – in allen 13 Konzernsprachen.

	Governance
102-18	Führungsstruktur

Der ARAG Konzern



Für weitere Informationen siehe Geschäftsbericht 2016 Konzernabschluss ARAG Holding SE.

	Stakeholderengagement
102-40	Liste Stakeholdergruppen

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

102-41	Kollektivvereinbarungen

Rund 70 Prozent der Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen der ARAG in Deutschland unterstehen Tarifverträgen.

102-42	Identifikation und Auswahl von Stakeholdern

Die ARAG steht in intensivem Austausch mit Stakeholdern, die einen wesentlichen Einfluss auf den Erfolg des Unternehmens haben und die durch die Geschäftsaktivitäten der ARAG maßgeblich beeinflusst werden. Dazu gehören insbesondere die Kunden und die Mitarbeiter.

102-43	Stakeholderengagement Ansatz

Der verantwortungsvolle Umgang mit Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern sowie Kunden und Geschäftspartnern basiert im ARAG Konzern auf einem langfristigen und damit nachhaltigen Handeln. Die ARAG positioniert sich als der international erfolgreiche, innovative Qualitätsversicherer – unabhängig und in Familienbesitz. Aus diesem Grundverständnis heraus nimmt das Unternehmen seine gesellschaftliche Verantwortung sehr ernst. Heinrich Faßbender verfolgte mit der Gründung der ARAG vor mehr als 80 Jahren ein klares Ziel: Allen Bürgern sollte eine Chancengleichheit vor dem Recht ermöglicht werden. Diese Idee gilt unverändert – und sie verankert ein hohes Maß an gesellschaftlicher Verantwortung direkt im ARAG Geschäftsmodell.

102-44	Vorgebrachte Themen und Anliegen

Zu den wichtigsten Themen und Anliegen der Kunden gehören neben der zuverlässigen und tragfähigen Versicherungsdeckung hauptsächlich eine bedarfsgerechte Beratung mit individuell angepassten Kommunikationswegen, wie beispielsweise Chat, Telefon oder persönlicher Beratung zuhause. Zudem werden nachhaltige innovative Produkte nachgefragt. Den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern ist insbesondere eine gute Work-Life-Balance wichtig. Zudem genießt die Vereinbarkeit von Beruf und Familie einen hohen Stellenwert.

Die ARAG hat mit entsprechenden Angeboten reagiert. Diesbezügliche Informationen befinden sich auf den Seiten 54-61 und 63-65 in diesem Nachhaltigkeitsbericht.

	Berichtsprofil
102-45	Konsolidierungskreis

Die Nachhaltigkeitsberichterstattung umfasst alle deutschen Versicherungsunternehmen der ARAG SE.
Für weitere Informationen siehe Geschäftsbericht 2016 Konzernabschluss ARAG Holding SE.

102-46	Bestimmung des Berichtsinhalts und der Berichtsgrenzen

Die Grundsätze zur Bestimmung des Berichtsinhalts und der Berichtsqualität wurden im gesamten Berichterstattungsprozess angewendet. Zur Bestimmung der wesentlichen Nachhaltigkeitsthemen führte die ARAG im Rahmen eines Workshops eine interne Wesentlichkeitsanalyse durch, wobei verschiedene Funktionen der ARAG, die Sicht des Konzerns und der einzelnen Konzerngesellschaften sowie der bedeutendsten Stakeholdergruppen eingebracht wurden. Die Ergebnisse wurden vom Vorstand geprüft.

102-47	Liste wesentlicher Themen

Ökonomische Themen
- Wirtschaftliche Leistung
- Regionaler Arbeitgeber
- Indirekte wirtschaftliche Auswirkungen
- Ausübung von Eigentumsrechten
- Korruptionsbekämpfung

Ökologische Themen
- Energie
- Emissionen

Soziale Themen
- Beschäftigung
- Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz
- Aus- und Weiterbildung
- Vielfalt und Chancengleichheit
- Politisches Engagement
- Kennzeichnung und Vermarktung
- Produktportfolio
- Schutz der Privatsphäre der Kunden
- Sozioökonomische Compliance

102-48	Auswirkungen von Neudarstellungen

Keine. Die ARAG berichtet 2016 erstmals gemäß den GRI Standards.

102-49	Veränderungen im Berichtsumfang

Keine. Die ARAG berichtet 2016 erstmals gemäß den GRI Standards.

102-50	Berichtsperiode

Kalenderjahr 2016

102-51	Veröffentlichung des letzten Berichts

Die ARAG berichtet 2016 erstmals gemäß den GRI Standards.

102-52	Berichtszyklus

Jährlich

102-53	Ansprechperson bei Fragen zum Bericht

Kathrin Köhler
Referentin Corporate Responsibility
Konzernkommunikation/Marketing

ARAG SE
ARAG Platz 1, 40472 Düsseldorf
Tel: +49 (0)211 963-2225
Fax: +49 (0)211 963-2220
Kathrin.Koehler@ARAG.de

102-54	Berichterstattung gemäß den GRI Standards

Dieser Nachhaltigkeitsbericht wurde in Übereinstimmung mit den GRI Standards – Option Kern – erstellt.

102-55	GRI Inhalts-Index
	Seite 34 in diesem Nachhaltigkeitsbericht.

102-56	Externe Prüfung
	Es wurde keine Prüfung durchgeführt.

Themenspezifische Angaben

Ökonomische Themen

201	**Wirtschaftliche Leistung**
103-1/2/3	Managementansatz

Der ARAG Konzern ist das größte Familienunternehmen in der deutschen Assekuranz und zählt zu den drei weltweit führenden Rechtsschutzanbietern. Als unabhängiges Unternehmen in Familienbesitz verfolgt die ARAG eine langfristig ausgerichtete Strategie und setzt mit einer konservativen Risiko- und Solvabilitätspolitik auf nachhaltig profitables Wachstum. Dabei steht die Bewahrung der kleinteiligen Risikostruktur mit einer guten Risikostreuung im Mittelpunkt.

Unabhängigkeit steht im Kern des unternehmerischen Selbstverständnisses der ARAG und leitet alle Bereiche der Geschäftstätigkeit an. Dank der Unabhängigkeit kann sich die ARAG voll und ganz auf die Interessen der Kunden als wichtigste Stakeholder konzentrieren. Die Ressourcen des Konzerns werden vorrangig zur Bedienung der Kundenbedürfnisse und zur Erfüllung der Leistungsversprechen eingesetzt. Dies zeigt sich beispielsweise in einer zurückhaltenden Dividendenpolitik. Die Gewinne verbleiben überwiegend im Unternehmen und werden reinvestiert, um die finanzielle Substanz und Investitionsfähigkeit zu stärken. Unabhängigkeit und Internationalität bilden auch die Grundlage der Markenstrategie der ARAG.

Das Selbstverständnis, die sechs Unternehmenswerte und der unternehmerische Auftrag sind in den Konzernleitlinien, den sogenannten „ARAG Essentials", festgehalten und werden in den Führungsleitlinien „ARAG Leadership Standards" konkretisiert. Die Leitlinien bringen den einzigartigen Charakter der ARAG auf den Punkt und schaffen die Voraussetzungen für ein abgestimmtes und zielgerichtetes Handeln in einem internationalen Kontext.

Neben dem dynamischen Ausbau des internationalen Rechtsschutzgeschäfts setzt der ARAG Konzern im deutschen Heimatmarkt auf eine Weiterentwicklung des Geschäfts in den Sach- und Krankenversicherungen. Die aus der zweidimensionalen Wachstumsstrategie abgeleiteten Umsatz- und Ergebnisziele werden durch einen Planungsprozess auf die einzelnen Führungsbereiche heruntergebrochen. 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) tragen dazu bei, dass die ARAG die gesteckten Wachstumsziele auch erreicht. Der Geschäftsverlauf 2016 war national und international sehr erfolgreich. Trotz anspruchsvoller Marktsituationen und reifen Märkten mit starkem Wettbewerbsdruck konnten sowohl Kunden hinzugewonnen als auch Umsatz und Gewinn gesteigert werden.

201-1	Wertschöpfung und ihre Weiterverteilung

Siehe Geschäftsbericht 2016 Konzernabschluss ARAG Holding SE

202	**Regionaler Arbeitgeber**
103-1/2/3	Managementansatz

Sowohl an den beiden Hauptstandorten Düsseldorf und München als auch an den internationalen Standorten befindet sich die ARAG mit Unternehmen innerhalb und außerhalb der Versicherungsbranche im direkten Wettbewerb um die besten Arbeitskräfte. Dank einem aktiven Personalmanagement und der konsequenten Stärkung der Marke besitzt die ARAG als Familienunternehmen in der Finanzwirtschaft eine hohe Attraktivität für Bewerber. Seit mehreren Jahrzehnten verfolgt die ARAG die Strategie, lokale Fach- und Führungskräfte einzustellen und zu fördern. Dies gilt auch für die höchste Management- und Führungsebene.

202-2	Standortbezogene Managementauswahl

Der Großteil der Führungskräfte an den beiden Hauptgeschäftsstandorten wird lokal, das heißt aus den Bundesländern Nordrhein-Westfalen respektive Bayern, rekrutiert. Es werden jedoch keine entsprechenden Daten erhoben.

203	**Indirekte wirtschaftliche Auswirkungen**
103-1/2/3	Managementansatz

Die ARAG ist ein Familienunternehmen. Dadurch besitzt die Verbindung von unternehmerischer und gesellschaftlicher Verantwortung für die ARAG einen besonders hohen Stellenwert. Verantwortung gegenüber der Gesellschaft basiert auf langfristig ausgerichtetem, nachhaltigem Handeln und trägt wesentlich zum Unternehmenserfolg bei. Kunden, Geschäfts- und Vertriebspartner sowie Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter achten verstärkt darauf, welchen zusätzlichen wirtschaftlichen und gesellschaftlichen Nutzwert die ARAG zu leisten bereit ist. Als unabhängiges Familienunternehmen kann die ARAG langfristig und ohne äußeren Druck agieren und so die gesellschaftliche Verantwortung glaubwürdig wahrnehmen. Der in den Konzernleitlinien „ARAG Essentials" festgehaltene unternehmerische Auftrag betont entsprechend das gesellschaftliche Engagement. Die ARAG engagiert sich vorwiegend rund um die Hauptgeschäftsstandorte in den Bundesländern Nordrhein-Westfalen und Bayern. Der Bereich „Corporate Responsibility" wird innerhalb des Geschäftsbereichs Konzernkommunikation von einer eigenen Stabsstelle geführt. Das Engagement wird regelmäßig anhand von Resonanzanalysen und Teilnehmerbefragungen evaluiert.

203-1 Infrastrukturinvestitionen und unterstützte Dienstleistungen

Das gesellschaftliche Engagement umfasst sowohl Großprojekte mit einstelligen Millionenbudgets als auch kleinteiligere Finanzierungen. Alle Aktivitäten haben den Anspruch, das wirtschaftliche Umfeld und die Lebensqualität der lokalen Gesellschaft positiv zu beeinflussen. Dabei verfolgt die ARAG einen langfristigen Ansatz und setzt auf regelmäßige Förderungen. Die Sponsoringverpflichtungen und Fördermaßnahmen tragen nicht nur zur positiven Reputation der ARAG bei, sondern dienen letztendlich auch der Legitimierung des Geschäftsmodells.

Es bestehen öffentliche Förderzusagen gegenüber dem Ministerium für Schule und Bildung des Bundeslands Nordrhein-Westfalen, der Deutschen Kinder- und Jugendstiftung (DKJS), ein Stipendiatenprogramm für Studierende der Universität Düsseldorf und Förderungen weiterer Hochschulen und Forschungseinrichtungen. Als Partner der DKJS förderte die ARAG den Bereich „Digitale Bildung" über einen Zeitraum von drei Jahren mit einem Volumen im fünfstelligen Bereich. Das Anschlussprojekt wird von ARAG ab 2017 für weitere drei Jahre mit über 1 Million € finanziert.

Mit Unterstützung des Ministeriums für Schule und Weiterbildung des Bundeslands Nordrhein-Westfalen (NRW) wird das Programm „Konfliktmanagement an Schulen" allen weiterführenden Schulen und Berufskollegs in NRW angeboten. An dem Projekt haben in bisher drei Ausbildungsdurchgängen insgesamt 233 Lehrkräfte, Fachkräfte für Sozialarbeit und Eltern von 65 weiterführenden Schulen und Berufskollegs in verschiedenen Schulbezirken in NRW teilgenommen. Derzeit wird das Projekt an 19 weiteren Schulen durchgeführt. Im Fokus steht die Einführung flächendeckender Qualitätsstandards von Konfliktmanagementstrukturen, Präventions-und Interventionsmaßnahmen. Lehrkräfte, Eltern, Fachkräfte für Schulsozialarbeit sowie Schulpfarrer werden als Schulmediatoren und von ihnen später Schülerinnen und Schüler als Konfliktlotsen ausgebildet. Das Projekt wurde unter dem Namen „ARAG Mediators" von der Clinton Global Initiative (CGI) als „Commitment to Action" zertifiziert. Der „ARAG Fachschultag 2016", an dem auch die Ministerin für Schule und Weiterbildung des Landes NRW, Sylvia Löhrmann, teilnahm, fand im Juni im ARAG Tower statt. In zehn Workshops konnten sich die Teilnehmer von Schulen aus ganz NRW zum Thema „Interkulturelles Konfliktmanagement & Mediation" weiterbilden.

Zudem unterstützt die ARAG das Projekt „ZEIT für Schule" der deutschen Wochenzeitung DIE ZEIT zur Förderung der Lesekompetenz von Schülern. Die ARAG tätigt außerdem Spenden an verschiedene Organisationen. Zur Unterstützung von Kindern aus sozial benachteiligten Familien spendet die ARAG an „LOOP Kinder- und Jugendhilfe e.V.". Zur Förderung von medien-, sprach- und sexualpädagogischen Projekten sowie Präventionsprojekten gegen Essstörungen und Cybermobbing wird der Verein „ProMädchen Mädchenhaus Düsseldorf e.V." finanziell unterstützt. Zudem spendet die ARAG an das SOS-Kinderdorf Düsseldorf. Im sportlichen Bereich sponsert die ARAG den Tischtennisverein Borussia Düsseldorf, die Mini-Meisterschaften im Tischtennis für Kinder bis zwölf Jahre und das integrative Fußballprojekt „Kickwinkel" für männliche minder-

jährige Flüchtlinge des Düsseldorfer Fußballvereins. In Düsseldorf beteiligt sich die ARAG am Wiederaufforstungsprojekt „Blickwinkel Ela".
Für weitere Informationen siehe Geschäftsbericht 2016 Konzernabschluss ARAG Holding SE und Seiten 23 – 27 in diesem Nachhaltigkeitsbericht.

203-2	Volkswirtschaftliche Auswirkungen

Die Geschäftstätigkeit der ARAG stärkt die Attraktivität des Wirtschaftsstandorts Nordrhein-Westfalen und beeinflusst die Beschäftigungsquote positiv. Insgesamt fließen dadurch rund 180 Millionen € in den Wirtschaftsstandort. Der ARAG Konzern ist am Hauptsitz in Düsseldorf mit circa 1.400 Beschäftigten ein wichtiger Arbeitgeber. Das überdurchschnittliche Einkommensniveau der ARAG Beschäftigten stärkt das direkte Umfeld. Die Geschäftstätigkeit unterstützt auch zahlreiche Arbeitsstellen in der Lieferkette und im Vertrieb. Dies wurde zuletzt 2011 in einer volkswirtschaftlichen Studie zur Bedeutung der Versicherungswirtschaft in Nordrhein-Westfalen untersucht.

FS	**Ausübung Eigentumsrechte**
103-1/2/3	Managementansatz

Der Einbezug von ökologischen, sozialen und Governance-Kriterien, sogenannten ESG-Kriterien, unterstützt die Risikobeurteilung einer Investition. Bei der Risikoanalyse ermöglicht die Einschätzung ökologischer und sozialer Risikopotenziale eine zusätzliche Perspektive und trägt somit zu einer umfassenden Beurteilung bei.
Im Rahmen der Due-Diligence-Prozesse für extern mandatierte Portfolio- und Fondsmanager wird geprüft, ob und welche ESG-Ansätze angewendet werden können. Dies trifft nicht nur im Bereich der börsennotierten Wertpapiere, sondern auch bei Investitionen in Infrastruktur und im Private-Equity-Bereich zu. Innerhalb des Funktionsbereichs Konzern Asset-Management wurde 2016 eine Nachhaltigkeitsinitiative lanciert. In einem Schwerpunktmonat wurden in verschiedenen Arbeitsgruppen mögliche Handlungsoptionen zur verstärkten Integration von ESG-Kriterien eruiert. Die Arbeitsergebnisse sollen 2017 in einer Richtlinie für nachhaltige Investitionen formalisiert werden. Die Nachhaltigkeitsinitiative führte insbesondere im operativen Portfoliomanagement zu einer Sensibilisierung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bezüglich ESG-Themen.

FS10	Interaktionen mit Geschäftspartnern und Investitionsempfängern

Die Abteilung «Front Office» steht mit Geschäftspartnern und Unternehmen im Anlageportfolio hinsichtlich ESG-Themen in Kontakt. Es werden keine Daten hinsichtlich Häufigkeit und Art der Interaktion erhoben.

FS11	Überprüfung der Investitionen und Anlagen

Der ARAG Funktionsbereich Konzern Asset-Management folgt dem Ansatz der ESG-Integration. Kern dieses Ansatzes ist die Integration der ESG-Kriterien in das klassisch finanziell ausgerichtete Asset-Management. Im Gegensatz zur Positiv- oder Negativselektion erfolgt beim Ansatz der ESG-Integration zunächst keine Einschränkung des Investitionsuniversums. Die Portfoliomanager sind angehalten, ökologische und soziale Aspekte sowie Faktoren, welche die Governance eines Unternehmens betreffen, in die Investmententscheidung einzubeziehen. Innerhalb des Funktionsbereichs Konzern Asset-Management ist die Abteilung «Front Office» für die ESG-Evaluierung der Vermögenswerte im Portfolio verantwortlich.

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

Als Rechtsschutzversicherer ist die Einhaltung aller gesetzlichen und regulatorischen Vorschriften für die ARAG von elementarer Bedeutung. Folglich ist das Unternehmen auch der Verhinderung sämtlicher Formen der Korruption verpflichtet. Zwar ist die ARAG aufgrund der Geschäftstätigkeit nicht in besonderem Maße Korruptionsrisiken ausgesetzt, der Konzern trifft dennoch Vorkehrungen, die über die gesetzlichen Standards hinausgehen. Denn der gute Ruf im geschäftlichen Verkehr ist ein wichtiger Wettbewerbsfaktor für die ARAG und ist für das Vertrauen der Versicherungsnehmer unerlässlich. Neben den gesetzlichen Bestimmungen berücksichtigt die ARAG auch Leitlinien und Empfehlungen internationaler Organisationen. So zum Beispiel orientiert sich die ARAG an den Leitsätzen für multinationale Unternehmen der Organisation für wirtschaftliche Zusammenarbeit und Entwicklung (OECD) und den Empfehlungen von Transparency International.

Um Risiken zu minimieren und negative Auswirkungen zu verhindern, sind entsprechende unternehmensinterne Vorgaben und Handlungsanweisungen für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Compliance-Handbuch, dem Code of Compliance sowie in der Compliance-Richtlinie zum Umgang mit Einladungen, Werbemaßnahmen und Unternehmensveranstaltungen festgehalten. Darin ist unter anderem aufgeführt, dass kein Mitarbeiter anderen im Zusammenhang mit der geschäftlichen Tätigkeit – direkt oder indirekt – unberechtigte Vorteile anbieten oder gewähren darf, und zwar weder als Geldzahlung noch in Form von anderen Leistungen. Die dienstliche Stellung darf auch nicht dazu benutzt werden, Vorteile zu fordern, anzunehmen, sich zu verschaffen oder zusagen zu lassen. Werbegeschenke und Einladungen sind so auszuwählen, dass bereits jeglicher Anschein von Unredlichkeit und Inkorrektheit vermieden wird. Gegenüber Beamten und anderen Amtsträgern sind Geschenke prinzipiell untersagt. Interessenskonflikte sind grundsätzlich zu vermeiden.

Eine etwas erhöhte Aufmerksamkeit für Korruptionsthemen ist in der Versicherungsbranche im sogenannten Partnervertrieb geboten. Die ARAG legt größten Wert darauf,

dass die Interessen der Versicherungsmakler und Mehrfachagenten nicht die Interessen der Kunden überlagern. So wurde die Provisionsregelung entsprechend angepasst. Das Thema Maklervergütungen war im Jahr 2016 Teil der Compliance-Schulungen im Vertrieb. Die Mitarbeiter der ARAG sind angehalten, die Bestimmungen zur Korruptionsbekämpfung im Geschäftsverkehr im In- und Ausland einzuhalten, auch wenn lokale Geschäftspraktiken hiervon scheinbar abweichen und auch dann, wenn sich die eigene Wettbewerbsposition hierdurch vermeintlich verschlechtert.
Die Verantwortung für die Einhaltung der Vorgaben wird einerseits zentral von den Compliance-Funktionen und andererseits dezentral von den Vorgesetzten und den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern selbst wahrgenommen. Alle deutschen Versicherungsgesellschaften der ARAG sind dem GDV-Verhaltenskodex für den Versicherungsvertrieb beigetreten. In diesem Rahmen werden Angemessenheit oder Wirksamkeit der internen Vorschriften bezüglich Korruptionsvermeidung alle zwei Jahre durch einen unabhängigen Wirtschafsprüfer auf Übereinstimmung mit dem Kodex untersucht.

205-1 Prüfung von Korruptionsrisiken

Korruptionsrisiken werden auf Länderebene kontinuierlich und systematisch analysiert. Wichtige Grundlagen dafür sind neben der polizeilichen Kriminalstatistik auch der Korruptionswahrnehmungsindex von Transparency International sowie die Studie „Insurance Banana Skins“ des Centre for the Study of Financial Innovation (CSFI) in Zusammenarbeit mit PwC.

205-2 Schulung zur Korruptionsbekämpfung

Im Rahmen der allgemeinen Compliance-Schulungen werden die Mitglieder des Aufsichtsrats, alle Vorstände und sowie die Führungskräfte der ersten und zweiten Führungsebene hinsichtlich Korruptionsrisiken und Korruptionsbekämpfung geschult. Die Führungskräfte sind nach dem „Train the Trainer“-Konzept zur Schulung und Unterrichtung ihrer Mitarbeiter verpflichtet. Darüber hinaus werden für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter regelmäßige und anlassbezogene Intranetmeldungen zu Korruptionsthemen publiziert.

205-3 Korruptionsvorfälle

Auch 2016 gab es keine Korruptionsvorfälle.

Ökologische Themen

302/305	**Energie und Emissionen**
103-1/2/3	Managementansatz

Energie ist ein zentraler Bestandteil des betrieblichen Kontinuitätsmanagements. Die Verfügbarkeit der IT-Infrastruktur und der IT-Systeme rund um die Uhr sowie ein angenehmes Raumklima in den Gebäuden hängen entscheidend von einer beständigen Energieversorgung ab. Die Verfügbarkeit der Arbeitsplatzkapazitäten und die Sicherstellung der Arbeitsplatzfunktionalitäten sind wesentliche Aufgaben der Hauptabteilung Zentrale Dienste Konzern, die direkt an den Vorstand berichtet. Als interner Dienstleister steuert das Facility-Management den Energieverbrauch und den damit verbundenen CO_2-Ausstoß maßgeblich. Die Abteilung Einkauf ist für den Energieeinkauf und die Ausschreibung sämtlicher damit verbundenen Dienstleistungen am Markt verantwortlich.

Zahlreiche Anlagen für die Beleuchtung, Heizung, Kühlung und Lüftung der Immobilien sowie für die Infrastruktur sind durch technische Einrichtungen, wie zum Beispiel Bewegungsmelder, Zeitschaltuhren und Temperatursensoren, optimiert gesteuert. Durch die Umstellung auf LED-Technologie bei der Beleuchtung wurde der Stromverbrauch 2015 nachhaltig gesenkt. Gegenüber dem Vorjahr wurde der Stromverbrauch um 12 Prozent reduziert. In Übereinstimmung mit der deutschen Energieeinsparverordnung (EnEV) wurde für die konzerneigene Immobilie am Hauptstandort in Düsseldorf, dem „ARAG Tower", ein Energieausweis erstellt. Die Bestandsaufnahme zeigte, dass das Gebäude im Vergleich mit ähnlich ausgestatteten Bauten sehr gute Werte aufweist, und lieferte Erkenntnisse für Verbesserungsmaßnahmen. Infolgedessen wurde beispielsweise eine energetische Inspektion der Lüftungs- und Kälteanlagen ausgeschrieben. Die Inspektion soll nach Auftragsvergabe in 2017 realisiert werden. Zudem wurde die Durchführung eines Energieaudits nach DIN EN 16247-1 auf Grundlage der Erneuerung des Energiedienstleistungsgesetzes (EDL-G) in Auftrag gegeben.

Die Mitarbeiter und Führungskräfte der Haustechnik werden regelmäßig durch externe Fachunternehmen und Experten geschult. Die Schulungen thematisieren unter anderem Beleuchtung und Lichttechnik, Lüftung und Klima, Heizung, Aufzugstechnik sowie Schall- und Emissionsschutz im Bürobereich. Die Nutzer werden mittels Bedienungsunterlagen und Nutzungshinweisen sensibilisiert.

Der Energieverbrauch sowie die Kosten werden jeweils für einen Abrechnungszeitraum von einem Monat erfasst und analysiert. Derzeit arbeitet die ARAG am Aufbau eines Energiekontrollsystems, um detaillierter als bisher Leistungs- und Lastspitzen zu erfassen und künftig entsprechend aktiv zu steuern. Dafür werden in einem ersten Schritt relevante technische Anlagen eruiert und Datenmesspunkte angebracht.

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

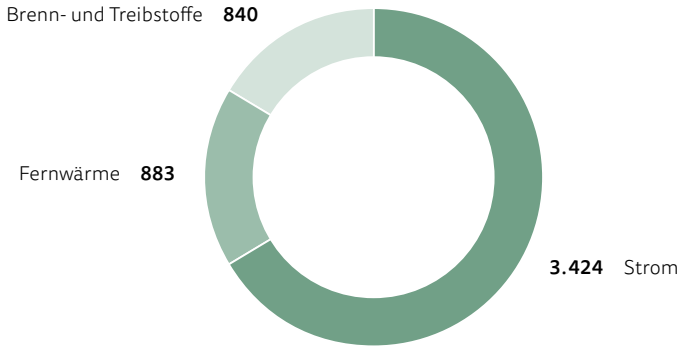
Energieverbrauch und Treibhausgasemissionen[1]

	2016
Energieverbrauch (in MWh)	**15.319**
Strom	7.257
Fernwärme	3.977
Brennstoffe (Erdgas)[2]	4.031
Treibstoffe total	53
Diesel	50
Benzin	3
CO_2-Emissionen (in tCO_2e)[3]	**5.148**
Scope 1 total[4]	840
Brennstoffe (Erdgas)	826
Treibstoffe	14
Scope 2 total[5]	4.307
Strom[6]	3.424
Fernwärme	883

[1] Hauptsitz und Außenstellen
[2] Energieverbrauch der Außenstellen wurde rechnerisch ermittelt
[3] Tonnen CO_2-Äquivalente. Berechnet gemäss den Richtlinien des WRI/WBCSD Greenhouse Gas Protocol.
[4] Treibhausgasemissionen von lokalen Heizungsboilern und Treibstoffen
[5] Treibhausgasemissionen, die aus der Produktion von konsumiertem Strom und Fernwärme entstehen
[6] Ausweis gemäß «location-based approach» nach Greenhouse Gas Protocol Scope 2 Guidance. Als Näherungswert auch für den «market-based approach» eingesetzt

CO_2-Emissionen nach Quellen

(in tCO_2e)



302-4	Reduktion Energieverbrauch
305-5	Reduktion Treibhausgasemissionen

Seit 2014 konnte der Stromverbrauch im Mittel um 466 MWh pro Jahr reduziert werden. Das entspricht einer jährlichen Emissionsreduktion von knapp 220 Tonnen CO_2-Äquivalenten (tCO_2e). Davon entfallen etwa 100 MWh, respektive 47 tCO_2e vermiedene Treibhausgasemissionen, auf die sukzessive Umrüstung auf LED-Beleuchtung.

Soziale Themen

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

Als Familienunternehmen ist die ARAG ein anspruchsvoller, aber auch verlässlicher Arbeitgeber. Von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern wird ein hohes Maß an Engagement, Qualität und Leistungsbereitschaft erwartet. Im Gegenzug bietet ARAG ein vielseitiges und abwechslungsreiches Arbeitsumfeld. Vor dem Hintergrund des demografischen Wandels hat insbesondere die langfristige Bindung von qualifizierten Mitarbeitern eine hohe Bedeutung. Deshalb legt die ARAG großen Wert auf den Erhalt von Leistungsträgern einerseits und die attraktive Positionierung des Unternehmens auf dem Arbeitsmarkt andererseits.

Zur Erfüllung des Leistungsversprechens gegenüber den Kunden baut der ARAG Konzern auf eine kompetente, fokussierte und leistungsbereite Belegschaft. Die ARAG ist bestrebt, ein Arbeitsumfeld zu bieten, das sich durch Chancen und Fairness, Zukunftsorientierung und Sicherheit auszeichnet. Die Unternehmenswerte und das unternehmerische Selbstverständnis sind in den sogenannten „ARAG Essentials" festgehalten und werden in den Führungsleitlinien „ARAG Leadership Standards" konkretisiert. Verschiedene Betriebsvereinbarungen und Vergütungsrichtlinien führen die Arbeitsbedingungen weiter aus.

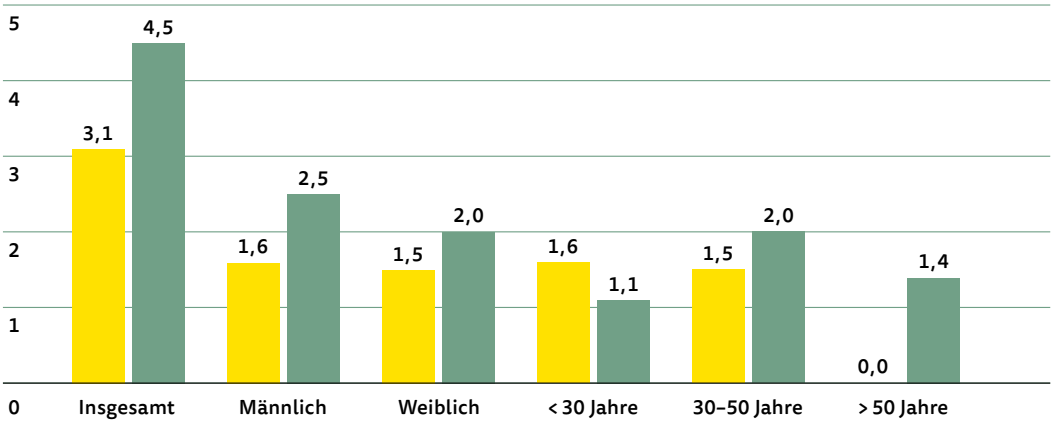
Im Rahmen von ARAGcare, dem betrieblichen Gesundheitsmanagement, misst die ARAG der Vereinbarkeit von Beruf und Familie einen hohen Stellenwert bei. Dafür wurden entsprechende Rahmenbedingungen geschaffen. Eine zentrale Rolle spielen dabei die Flexibilisierung der Arbeitszeiten und die Arbeitsorte. Führen in Teilzeit wird durch entsprechende Regelungen gefördert. Den Mitarbeitern steht für die Kinderbetreuung ein breites Angebot offen. Neben speziell eingerichteten „Mit-Kind"-Büros bietet die ARAG beispielsweise auch Unterstützung bei der Ferienbetreuung von schulpflichtigen Kindern. Die ARAG positioniert sich damit aber nicht nur als attraktiver Arbeitgeber. Eine verbesserte Vereinbarkeit von Beruf und Familie erhöht die Motivation der Belegschaft, was wiederum das Leistungsniveau im Unternehmen steigert. Alle umgesetzten Maßnahmen werden sukzessive durch einen externen Partner überprüft. 2014 wurde die

ARAG von der berufundfamilie gGmbH, einer Initiative der Gemeinnützigen Hertie-Stiftung, offiziell zertifiziert.
Um die eigenen Anstellungsbedingungen mit denjenigen der Wettbewerber zu vergleichen, setzt die ARAG neben Zertifizierungen auch auf kontinuierliche Marktbeobachtung und Benchmarkanalysen. Zudem werden Risikokennzahlen, wie beispielsweise die Fluktuationsrate und die Krankheitsquote, erhoben. Die überdurchschnittlich gute Bewertung auf der Arbeitgeber-Bewertungsplattform kununu.com, die niedrige Fluktuationsrate und die sehr geringe Anzahl unbesetzter Stellen unterstreichen die Attraktivität der ARAG als Arbeitgeber.

401-1 Mitarbeiterfluktuation

Fluktuation 2016 nach Geschlecht und Altersgruppen*

(in Prozent)



*nur unbefristete Mitarbeiter

401-2 Exklusive Sozialleistungen für Vollzeitbeschäftigte

Die ARAG gewährt Sozialleistungen, die über das gesetzliche Minimum hinausgehen. Dazu gehören: sofortige unverfallbare arbeitgeberfinanzierte betriebliche Altersvorsorge inklusive Invaliditätsschutz (nur für unbefristete Angestellte), Möglichkeiten zur Entgeltumwandlung, subventionierte Verpflegung, subventionierte Parkplätze, Managercheck-up, Gesundheitstage und Gesundheitsvorsorgeangebote, Employee Assistance Program, Betriebssportangebote, Serviceleistungen wie Textilreinigung und Schuhservice direkt im Bürogebäude.

401-3 Rückkehr und Verbleib nach Elternzeit

	Männer	Frauen
Mitarbeitende, die Elternzeit in Anspruch nahmen	12	44
Mitarbeitende, die 2016 nach der Elternzeit an den Arbeitsplatz zurückkehrten	10	12
Mitarbeitende, die nach der Elternzeit an den Arbeitsplatz zurückkehrten und danach noch mindestens 12 Monate im Betrieb arbeiteten*	10	10

* Zeitraum: 2014-2015

403 Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz

103-1/2/3 Managementansatz

Die ARAG setzt hohe Maßstäbe an die Leistungsbereitschaft der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Leistung kann allerdings nur erbracht werden, wenn man gesund und motiviert ist. Deshalb setzt die ARAG auf umfassende Arbeitssicherheit und vorbildlichen Gesundheitsschutz. Mit dem betrieblichen Gesundheitsmanagement und dem Arbeitsschutz stellt die ARAG einerseits die Umsetzung gesetzlicher Vorgaben sicher. Andererseits verfolgt der Konzern damit die Ziele, die Attraktivität des Unternehmens als Arbeitgeber zu steigern, die Mitarbeiterzufriedenheit und das Engagement zu erhöhen, die Fehlzeiten zu reduzieren, präventiv negative Auswirkungen durch Belastungen zu vermindern und die Gesundheit der Belegschaft im Allgemeinen zu fördern.
Die Arbeitssicherheit wird gemäß den gesetzlichen Vorschriften und darüber hinausgehenden internen Sicherheitsstandards gewährleistet und dient in erster Linie der Risikominimierung bezüglich Unfallschutz und Brandschutz sowie der Vermeidung von körperlichen und psychischen Beeinträchtigungen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bei der Arbeit. Dafür verantwortlich sind die beiden Hauptabteilungen Zentrale Dienste Konzern und Human Resources. Die operative Umsetzung erfolgt durch das Fachreferat für Arbeitssicherheit und Brandschutz mit den Fachkräften für Arbeitssicherheit und den Brandschutzbeauftragten an den jeweiligen Standorten sowie durch einen Abteilungs-

referenten der Personalentwicklung. Die Einhaltung der Vorgaben des Gesetzgebers und der Unfallversicherung (VBG) hinsichtlich Arbeitssicherheit und Ergonomie werden laufend durch aktive Kontrollen mit entsprechender Dokumentation geprüft. Die Sicherheitsorganisation und die sicherheitstechnischen Einrichtungen werden über die gesetzlichen Anforderungen hinaus gepflegt. Sowohl die technischen Einrichtungen als auch die Anzahl der Ersthelfer, Brandschutzhelfer und Sicherheitsbeauftragten übersteigen die erforderlichen Mindestzahlen. Für Notfallsituationen bestehen Notfallhandbücher und ein Sicherheitsstab. Mitarbeiter mit besonderen Sicherheitsaufgaben werden jährlich geschult. Zudem werden jährlich Evakuierungsübungen durchgeführt und protokolliert. Die Belegschaft wird mittels E-Learning im Intranet entsprechend unterwiesen.

Im Rahmen des betrieblichen Gesundheitsmanagements ARAGcare fördert die ARAG neben der Vereinbarkeit von Beruf und Familie das Gesundheitsbewusstsein der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Für die ganzheitliche Gesundheitsstrategie und die Angebote der betrieblichen Gesundheitsförderung wurde die ARAG beim Corporate Health Award im Jahr 2016 zum vierten Mal in Folge und insgesamt zum sechsten Mal mit dem Exzellenz-Zertifikat ausgezeichnet. Zur Prävention und Sensibilisierung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter finden regelmäßig Gesundheitstage und Vorsorgeaktionen statt. Verschiedene Gesundheitskurse sowie Untersuchungen und Beratungen durch den Betriebsarzt oder weitere Kooperationspartner können bei Bedarf ebenfalls in Anspruch genommen werden. Interessierte können außerdem das vielfältige Betriebssportangebot nutzen. Daneben setzt die ARAG seit 2016 ein betriebliches Eingliederungsmanagement zur professionellen Umsetzung der gesetzlichen Anforderungen um. Damit eine optimale Unterstützung der Betroffenen garantiert werden kann, werden externe Experten hinzugezogen. Verantwortlich für ARAGcare ist die Abteilung Personalentwicklung der Hauptabteilung Human Resources. Gesteuert und abgestimmt werden die Themen im ARAGcare Gremium mit den Fachkräften für Arbeitssicherheit, dem Betriebsrat, dem Betriebsarzt und weiteren Beteiligten, wie der Schwerbehindertenvertretung. Sollten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter Beschwerden bezüglich Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz haben, stehen verschiedene Möglichkeiten offen. So verfügt der Betriebsrat über einen Briefkasten. Hinweise können auch an das ARAGcare Gremium und die Sitzungen des Arbeitsschutzausschusses eingebracht sowie an das ARAGcare Mail-Postfach gesendet werden. Das Intranet, eine zentrale E-Mail-Adresse sowie Feedbackfragebögen nach Evakuierungsübungen und Gesundheitstagen können ebenfalls für Rückmeldungen genutzt werden. Grundsätzlich steht jede Führungskraft seinen Mitarbeitern diesbezüglich zur Verfügung. Darüber hinaus ist die Fachkraft für Arbeitssicherheit persönlich bekannt und kann direkt angesprochen werden.

403-2 Unfälle, Krankheiten und Ausfalltage

Die Abwesenheitsrate beträgt 7,3 Prozent bei den Frauen und 4,7 Prozent bei den Männern. 2016 gab es keine arbeitsbedingten Unfälle oder Todesfälle.

404	Aus- und Weiterbildung
103-1/2/3	Managementansatz

Bei der Erfüllung des Leistungsversprechens baut der ARAG Konzern auf eine kompetente, fokussierte und leistungsbereite Belegschaft. Die ARAG soll einer der besten Versicherer am Markt bleiben. Deshalb haben die Berufsausbildung, die Qualifizierung und die Entwicklung der Belegschaft einen ausgesprochen hohen Stellenwert. Denn nur gut qualifizierte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter können die sich immer schneller ändernden beruflichen Anforderungen erfüllen. Durch entsprechende Aus- und Weiterbildung sichert die ARAG die Arbeitsmarktfähigkeit der Mitarbeitenden und gewährleistet die Aktualität des Wissens jedes Einzelnen und der jeweiligen Fachbereiche. Ein weiteres wesentliches Ziel der Aus- und Weiterbildungsmaßnahmen ist die Motivation und Bindung von Potenzialträgern. Alle Maßnahmen dienen letztendlich der Erfüllung des Markenversprechens als innovativer Qualitätsversicherer.

Die Aus- und Weiterbildung wird in den ARAG Trainingsrichtlinien geregelt. Es besteht der Grundsatz, dass der Zugang zu Weiterbildung für alle Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen offensteht und von der ARAG gefördert wird. So bietet die ARAG weitreichende Zeit- und Kostenübernahmen für Weiterbildungen an. Auch die Aus- und Weiterbildungen im Außendienst in den ARAG Geschäftsstellen werden finanziell gefördert. Die strategische Führung der Aus- und Weiterbildung liegt im Verantwortungsbereich des Hauptabteilungsleiters Human Resources, des Leiters Personalentwicklung und der Abteilung Personalentwicklung. Die operative Umsetzung obliegt den beiden Letzteren zusammen mit allen Führungskräften der ARAG. Zudem verantwortet das ARAG Vertriebstraining die Qualifizierung der Vermittler im Stammbetrieb, die größtenteils gemäß § 84 HGB für die ARAG tätig sind. Derzeit werden Strukturen geschaffen, um die Fachschulungen für kundennahe Fachbereiche zentral zu verwalten.

Aus den regulatorischen Vorgaben, wie zum Beispiel Solvency II oder der Versicherungsvertriebsrichtlinie (IDD), resultieren zunehmend verpflichtende Anforderungen an die Qualifikationen der Belegschaft und der Führungskräfte. Gleichzeitig ergeben sich durch gesellschaftliche und kulturelle Veränderungen, zum Beispiel die Internationalisierung, die Generation Y oder die Digitalisierung, neue Anforderungen hinsichtlich Kreativität, Agilität, Dynamik, Kooperationsfähigkeit und technischem Verständnis. Sowohl die gesetzliche Pflichterfüllung als auch die innovative Zukunftsgestaltung muss durch entsprechende Qualifikation und Entwicklung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter abgedeckt werden. Die ARAG begegnet diesen Herausforderungen mit einem umfassenden und vielfältigen Wissensmanagement.

2016 wurde erstmals eine Gesamtübersicht über geplante und umgesetzte Weiterbildungsmaßnahmen im Konzern erstellt. Erfasst wurden die Kosten und der zeitliche Umfang. Die Daten wurden unter anderem nach Konzerngesellschaft, Einheit, Funktionsebene und Geschlecht aufgeschlüsselt. Die Qualität der Aus- und Weiterbildungen wird anhand von Feedbackfragebögen in den einzelnen Seminaren und anhand von Feedbackgesprächen im Rahmen der jährlichen Mitarbeitergespräche evaluiert.

404-2 Programme für Wissensmanagement und lebenslanges Lernen

Mit der webbasierten Qualifizierungsplattform ARAG IQ schafft die ARAG die Grundlage, dass alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ihr Wissen und ihre Fähigkeiten auf dem neuesten Stand halten können. Zum Weiterbildungsangebot zählen Präsenzseminare und Trainings ebenso wie E-Learnings. Jährlich werden rund 150 Weiterbildungsmöglichkeiten angeboten. Die Themenschwerpunkte sind Fach- und Methodenkompetenz, Führungskompetenz, persönliche und soziale Kompetenz, versicherungs- und betriebswirtschaftliches Wissen, Projekt- und Prozessmanagement sowie Fremdsprachen. Im Rahmen des Programms „Future Fitness" werden zudem Trainings zu „Führung in der Transformation", „Kreativität und Design Thinking" und „Agiles Projektmanagement" angeboten. Die ARAG schult die Belegschaft auch zu regulatorischen Themen, wie Solvency II, dem Versicherungsaufsichtsgesetz (VAG), Risikomanagement, Revision und Compliance, Datenschutz oder Arbeitssicherheit. Die ARAG verfügt über einen eigenen Coachingpool mit rund 20 Trainern. Zudem bestehen Rahmenverträge mit verschiedenen externen Seminaranbietern.

Die Planung der Weiterbildung wird in den jährlichen verbindlichen Mitarbeitergesprächen thematisiert. Seit 2016 werden alle geplanten und durchgeführten Weiterbildungen zentral auf ARAG IQ dokumentiert. 2016 wurden in Deutschland unternehmensweit rund 4.000 Einzelmaßnahmen getroffen.

Ein weiterer wesentlicher Baustein zur Bindung von qualifizierten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern im Konzern ist das hauseigene Talentmanagementsystem ARAG myCareer. 2011 eingeführt, bietet dieses ein erweitertes Instrumentarium der Personalauswahl und Personalentwicklung. ARAG myCareer gibt Führungskräften die Möglichkeit, halbjährlich Kandidaten zur Entwicklung in Fach- und Führungsfunktionen anzumelden. Das einjährige Programm, bestehend aus diagnostischen Verfahren und individuellen Qualifizierungen, bereitet die Teilnehmer strukturiert auf eine weiterführende Funktion oder Aufgabe im Konzern vor. Spezialisten und Führungskräfte werden außerdem über die Förderung von berufsbegleitenden Studiengängen und Master of Business Administration (MBAs) unterstützt.

Durch eine bedarfsgerechte Ausbildung zum/r Kaufmann/frau für Versicherungen und Finanzen sorgt die ARAG zudem für ausreichend Nachwuchs und eine gute demografische Durchmischung des Konzerns. In Düsseldorf, in München und im Stammvertrieb werden rund 35 Auszubildende in verschiedenen Jahrgängen betreut.

404-3 Leistungsbeurteilung und Karriereplanung

Die ARAG schreibt jährlich verpflichtende Mitarbeitergespräche vor. Die Kontrolle durch die Personalabteilung ergibt für das Jahr 2016 eine Durchführungsquote von 97 Prozent.

405	Vielfalt und Chancengleichheit
103-1/2/3	Managementansatz

Globalisierung und demografischer Wandel sind heute zentrale Themen für den Erfolg eines Unternehmens. Damit verbunden ist eine stark wachsende Vielfalt. Dieser begegnet der ARAG Konzern mit Fairness und Offenheit. Als international aktiver Versicherer ist der Unternehmenserfolg stark abhängig von einer guten Zusammenarbeit über Länder und Kulturen hinweg. Die ARAG ist davon überzeugt, dass gerade diverse Teams, mit deren Vielfalt an Gedanken und Ideen, neue kreative Zugänge zum Althergebrachten eröffnen und damit den Erfolg des Unternehmens nachhaltig fördern.

Vielfalt und Chancengleichheit sind in der Unternehmensstrategie und den Unternehmenswerten verankert. Durch ein aktives Diversity-Management fördert die ARAG nicht nur die berufliche Chancengleichheit von Frauen und Männern. Die ARAG hat sich zum Ziel gesetzt, allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern die gleichen Möglichkeiten zur beruflichen Entwicklung zu bieten – unabhängig von Alter, Nationalität, privaten Lebensumständen oder Familienstand. Dafür wurden entsprechende Rahmenbedingungen und Strukturen geschaffen.

In den operativen Strategien der beiden Bereiche Human Resources und Unternehmenskommunikation werden Umsetzungsmaßnahmen definiert, die Vielfalt und Chancengleichheit ermöglichen. Beispiele dafür sind entsprechende Selbstverpflichtungen, wie Führung in Teilzeit, flexible Arbeitszeitmodelle sowie Betriebsvereinbarungen zu Home-Office und Telearbeit. Diese Vereinbarungen dienen dazu, Mitarbeitern in allen Lebensphasen geeignete Formen der Arbeitsgestaltung bezüglich Zeit und Ort zu ermöglichen. Mit dem Schwerbehindertenbeauftragten und dem Mobbingbeauftragten verfügt die ARAG zudem über spezifische Verantwortungsbereiche, die dazu beitragen, die Gleichbehandlung im Konzern zu fördern. Mitarbeitende können sich bei Bedarf neben dem Betriebsrat auch an diese beiden Stellen wenden.

Um die Chancengleichheit für Frauen und Männer zu fördern, wurde im Rahmen des Gender-Diversity-Projekts ein Handlungskatalog mit 20 Punkten erarbeitet. Rund drei Viertel der angestrebten Maßnahmen wurden bereits umgesetzt. Dazu gehören unter anderem die Einrichtung von „Mit-Kind"-Büros mit zwei voll ausgestatteten Arbeitsplätzen in einem kindergerechten Umfeld, die Einführung eines Lebenslagencoachings für Mitarbeiter sowie Beratungsangebote durch einen externen Kooperationspartner zu Themen, wie Kinderbetreuung oder Pflege von Angehörigen. Die ARAG unterstützt die Initiative „Frauen in Führung" des Arbeitgeberverbands der Versicherungsunternehmen (agv). Für weibliche Führungskräfte bietet die ARAG auch spezifische Qualifizierungs- und Coachingprogramme an.

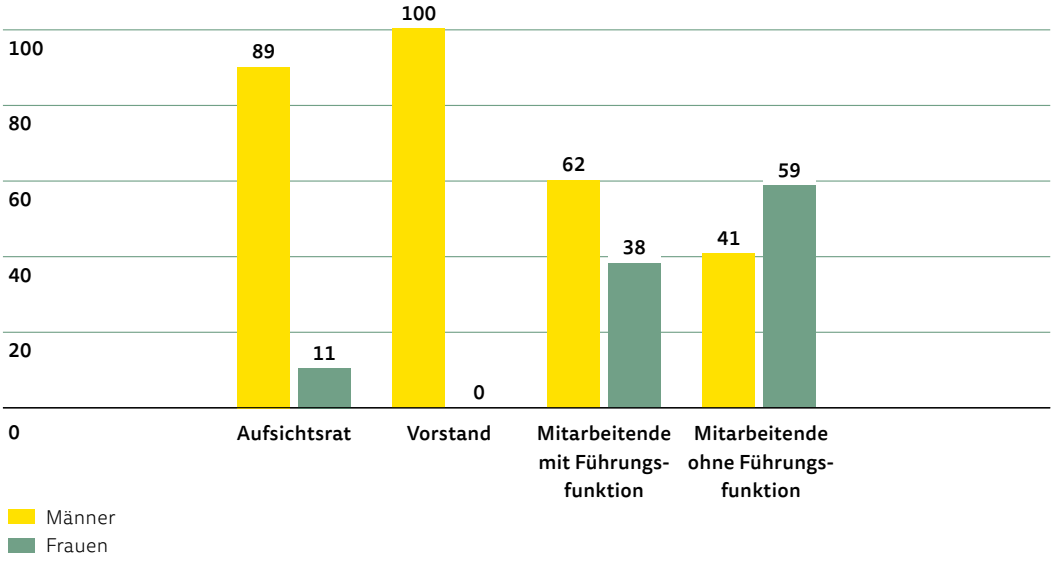
Die Internationalität ist eine der Stärken der ARAG. Für den Konzern gilt: „Einheit trotz Vielfalt". Das Unternehmen ist stolz darauf, Menschen aus unterschiedlichen Nationen unter dem Dach der ARAG zu vereinen. Die Vielfalt wird aktiv im Rahmen von internationalen Programmen, wie dem Personalentwicklungsprogramm ARAG INTandem, dem internationalen Traineeprogramm und internationalen Qualifizierungsprogrammen, gefördert.

Durch die jährlichen Zertifizierungen zu Beruf und Familie und dem Corporate Health Award werden die umgesetzten Maßnahmen regelmäßig überprüft und weiterentwickelt. Zudem werden jährliche Genderstatistiken erhoben. Die Weiterbildungsmaßnahmen werden im Rahmen des Controllings bezüglich sozialdemografischer Daten, wie Alter, Geschlecht, Betriebszugehörigkeit und Hierarchiestufe, überprüft. Im Förderprogramm ARAG myCareer werden diverse Auswahlgremien sichergestellt.
Mit einem vorbildlichen Verhalten als Familienunternehmen und Rechtsschutzversicherer erarbeitet sich die ARAG ein positives Image bei Kunden und Mitarbeitern. Dadurch schafft die ARAG auch Potenziale in der Zusammenarbeit und der Ansprache diverser Kundengruppen. Außerdem minimiert die ARAG dadurch Reputationsrisiken, die beispielsweise durch die Verletzungen des allgemeinen Gleichbehandlungsgesetzes (AGG) entstehen könnten. Die Maßnahmen zur Förderung der Vielfalt und der Chancengleichheit haben auch zum Ziel, Leistungsträger im Unternehmen zu halten, die Attraktivität der ARAG für Bewerber zu erhöhen, die Arbeitsfähigkeit der Mitarbeiter zu erhalten und die wachsende Internationalität der europäischen Gesellschaft zu fördern.

405-1 Vielfalt in Aufsichtsgremien und Belegschaft

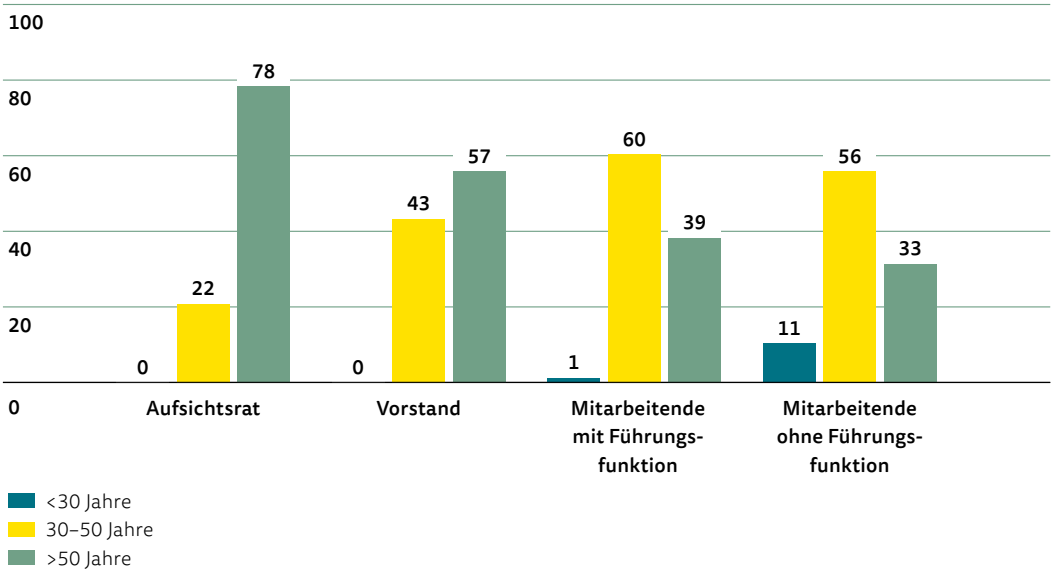
Aufsichtsgremien und Belegschaft 2016 nach Geschlecht

(in Prozent)



Aufsichtsgremien und Belegschaft 2016 nach Altersgruppen

(in Prozent)



415 Politisches Engagement

103-1/2/3 Managementansatz

Politische und regulatorische Entwicklungen beeinflussen die Geschäftstätigkeit der ARAG maßgeblich. So haben politische und regulatorische Entscheide nicht nur direkte Auswirkungen auf die Risikostruktur und die Kapitalausstattung des Unternehmens, sondern auch auf die Produktgestaltung, deren Vermarktung und Vertrieb. Um die Interessen des Unternehmens im politischen Umfeld zu vertreten, steht die ARAG in regelmäßigem Austausch mit Behörden und Politik. Für den Dialog mit dieser wichtigen Anspruchsgruppe sind der Vorstandsvorsitzende und der Generalbevollmächtigte verantwortlich.

415-1 Zuwendungen an die Politik

Der ARAG Konzern ist im Rahmen seiner Möglichkeiten politisch interessiert und engagiert. Deshalb setzt sich die ARAG dafür ein, die demokratischen Strukturen in Deutschland zu unterstützen und zu fördern. Dazu gehören auch Spenden an die größeren, in deutschen Parlamenten vertretenen Parteien. Im Berichtsjahr belief sich der Gesamtbetrag der finanziellen Zuwendungen an diese Parteien auf insgesamt 60.000 €.

FS 417	Produktportfolio Kennzeichnung und Vermarktung
103-1/2/3	Managementansatz

Als innovativer Qualitätsversicherer bietet die ARAG Privat- und Gewerbekunden in Deutschland neben dem Kerngeschäft Rechtsschutz auch Produkte und Dienstleistungen im Komposit-, Kranken- und Lebensversicherungsgeschäft* an. In allen Sparten fokussiert die ARAG auf bedarfsgerechte Produkte und hervorragende Betreuung. Die ARAG hat den Anspruch, dass die Kunden und Verbraucher mit den Produkten und Dienstleistungen einen höchstmöglichen Nutzen erzielen. Dementsprechend ist die ARAG innovativen, qualitativ hochwertigen und fairen Produkten verpflichtet.

Damit die Produkte den individuellen Kundenbedürfnissen möglichst passgenau nachkommen, legt die ARAG bei der Produktgestaltung großen Wert auf Modularität und Flexibilität. So werden über 90 Prozent der Produkte in den drei Varianten Basis, Komfort und Premium angeboten. Zudem können Kunden eine der fünf Selbstbeteiligungsstufen wählen. Damit können Kunden das Preis-Leistungs-Verhältnis weitgehend mitbestimmen. Das ARAG Produktmanagement steht regelmäßig im Austausch mit Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, die täglich in Kontakt mit den Kunden stehen. So fließen beispielsweise Erkenntnisse aus dem Vertrieb, dem Schadenservice und dem Kundenservice in die Entwicklung neuer Produkte und in die Optimierung bestehender Angebote ein.

Die ARAG stellt sich verschiedenen externen Tests und Ratings, um das Angebot von unabhängiger Seite prüfen zu lassen. Die Produkte, aber auch die erbrachten Dienst- und Beratungsleistungen erhalten regelmäßig renommierte Auszeichnungen und platzieren sich erfolgreich in Rankings. Für das Geschäftsjahr 2016 sind dies auszugsweise:

- Note «sehr gut» für den ARAG Aktiv-Rechtsschutz für Selbstständige in den Tarifvarianten Komfort und Premium (TÜV Saarland)
- Note «gut» für den ARAG Aktiv-Rechtsschutz für Selbstständige in der Tarifvariante Basis (TÜV Saarland)
- Bewertung «hervorragend» für den Premium-Rechtsschutz in der „Flex"-Selbstbeteiligungsvariante für die Tarife Familie, Senioren und Singles (Softair)
- „Most Innovative Brand Award 2016" in der Kategorie Versicherungen für die Premiumvarianten des ARAG Rechtsschutzes, des ARAG Privathaftpflicht-Schutzes und des ARAG Unfall-Schutzes (Plus X Award)
- Rang drei in der Kategorie Versicherungsinnovation des Jahres 2016 für den ARAG Verkehrs-Rechtsschutz Sofort (€uro und €uro am Sonntag)
- Kundeninnovationspreis 2016 für ARAG Alltagshelfer® und ARAG Alltagshelfer Plus® (Deutsches Institut für Service-Qualität)
- Fünf Sterne («ausgezeichnet») für die ARAG Unfallversicherung in den Tarifvarianten Komfort und Premium (Morgen&Morgen)

* Ankündigung des Verkaufs der ARAG Lebensversicherungs-AG an die Frankfurter Leben-Gruppe während des Berichtsjahres.

- Service Award und Top-Ten-Platzierung für den telefonischen Kundendienst der ARAG Krankenversicherung (Deutsche Gesellschaft für Verbraucherstudien (DtGV) in Kooperation mit N24).
- Dritter Platz «Bester Privater Krankenversicherer 2016» für die ARAG Krankenversicherung (Deutsches Finanz-Service Institut (DFSI))
- 5,5 von sechs möglichen Sternen («ausgezeichnet») für die ARAG Krankenversicherung ([ascore] Das Scoring)
- Platz eins seit 37 Quartalen in Folge für die ARAG Krankenversicherung (AssCompact-Trends)

Für weitere Informationen siehe Geschäftsbericht 2016 Konzernabschluss ARAG Holding SE.

Bei der Verständlichkeit von Produkt- und Kundeninformationen ist die ARAG im direkten Vergleich führend auf dem deutschen Versicherungsmarkt. Dies zeigt eine unabhängige Studie aus dem Jahr 2013, in deren Rahmen die Versicherungsbedingungen, Broschüren und Produktinformationen von 21 namhaften deutschen Versicherern anhand des sogenannten Hohenheimer Verständlichkeitsindexes analysiert wurden. Obwohl die ARAG den ersten Platz belegte, zeigte die Studie auch, dass Verbesserungspotenzial besteht. Seither legen die ARAG Rechtsschutzversicherungen sowie die ARAG Allgemeine Versicherungs-AG großen Wert darauf, die Verständlichkeit von notwendigen juristischen Formulierungen mit möglichst vielen Beispielen zu erleichtern. Versicherungsbedingungen, Broschüren und Produktinformationen werden von einer Software nach den Kriterien des Hohenheimer Verständlichkeitsindexes automatisch geprüft. 2016 belegte die ARAG den ersten Platz des Qualitätstests der DtGV in Kooperation mit N24 und dem Vergleichsportal Check24 in der Teilkategorie „Transparenz & Komfort". Der Beitritt aller deutschen ARAG Konzerngesellschaften zum GDV-Verhaltenskodex für den Versicherungsvertrieb stellt ein klares Bekenntnis für mehr Verbraucherschutz, höhere Beratungsqualität und Vermittlerqualifikation sowie für transparentere und verbindliche Regelungen im Umgang mit Kunden dar. Damit leistet die ARAG auch einen wichtigen Beitrag zur Vertrauensstärkung in den gesamten Bereich der Versicherungsvermittlung.

417-1	Informations- und Kennzeichnungspflichten

Es ist eine Selbstverständlichkeit für die ARAG, dass die angebotenen Produkte und Dienstleistungen sämtlichen juristischen Anforderungen entsprechen und deren Vermarktung höchsten ethischen Standards genügt. Versicherungsprodukte und -dienstleistungen unterstehen einer Reihe von gesetzlichen und regulatorischen Vorgaben. Dazu gehören insbesondere das Versicherungsvertragsgesetz (VVG), das Versicherungsaufsichtsgesetz (VAG) und die Richtlinien der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin).

PR5	Kundenzufriedenheit

Kundenzufriedenheit und -bedürfnisse werden über verschiedene Kanäle exploriert. Neben direkten Kundenbefragungen mittels Feedbackfragebögen sowie Befragungen über eine Onlineplattform werden auch Fokusgruppen im Rahmen der Marktforschung sowie marktvergleichende Mehrbezieherstudien genutzt. Zudem werden auch qualitative und quantitative Befragungen in Kooperation mit Marktforschungsinstituten durchgeführt. Die Rückmeldungen der Kunden liefern wichtige Erkenntnisse zur Verbesserung der angebotenen Produkte und Dienstleistungen, aber auch zu internen Prozessen. Die Marktforschungsergebnisse zeigen, dass insbesondere die innovativen und leistungsstarken Produkte der ARAG geschätzt werden.

FS7	Produkte und Dienstleistungen, die für einen speziellen gesellschaftlichen Nutzen entwickelt wurden

Mit rund 20 Millionen versicherten Breiten- und Spitzensportlern ist die ARAG Europas größter Sportversicherer. Für Sportvereine und -verbände, aber auch für Fördervereine und Karnevalsvereine bietet die ARAG speziell zugeschnittene Produkte. So können Vereine unter anderem Versicherungen in den Bereichen Rechtsschutz, Haftpflicht, Unfall, Kfz, Krankheit, Vermögensschaden, Umweltschaden und Reisegepäck abschließen.
Mit dem neuen Sport-Vereinsschutz wurde die Produktpalette 2016 schlüssig ausgebaut: Das passgenaue Leistungspaket der ARAG Sportversicherung kann auf die individuellen Vereinsbedürfnisse und deren sportartenspezifische Besonderheiten abgestimmt werden. Das Produkt sichert Inventar und Ausrüstung von Sportvereinen ab. Zudem ist im Sport-Vereinsschutz ein Forderungsmanagement zum Einzug offener Außenstände des Vereins integriert und ebenso eine erweiterte Sportaußendeckung.

418	Schutz der Privatsphäre von Kunden
103-1/2/3	Managementansatz

Als Versicherungsunternehmen lebt die ARAG vom entgegengebrachten Vertrauen der Kunden. Dies gilt insbesondere im Bereich des Datenschutzes. Die ARAG ist darauf angewiesen, dass Interessenten und Kunden die für das Versicherungsgeschäft notwendigen Daten zur Verfügung stellen. In der Regel sind sie dazu bereit, wenn sie darauf vertrauen können, dass mit ihren persönlichen Daten entsprechend vertraulich und gesetzeskonform umgegangen wird. Der angemessene Schutz der Kundendaten ist aber auch eine gesetzliche Vorgabe, deren Nichtbeachtung unter Umständen ein Straftatbestand darstellt und Bußgelder sowie andere Sanktionen zur Folge haben kann.

Durch die zunehmende Digitalisierung hat das Thema Datenschutz für die ARAG noch mehr an Bedeutung gewonnen. Die Einhaltung der regulatorischen Vorgaben, die Vermeidung von Reputationsschäden und der Erhalt des Vertrauens der Interessenten und Kunden hat oberste Priorität für ARAG. Deshalb verfügt die ARAG über ein umfassendes Datenschutzmanagement. Die Grundlage bildet ein gut abgestimmtes Regelwerk, bestehend aus der ARAG Informationssicherheitsleitlinie, dem ARAG Informationssicherheitsstandard, dem Datenschutzkonzept, der ARAG PC-Richtlinie sowie weiteren Richtlinien und Arbeitsanweisungen, die laufend aktualisiert und zentral im Intranet zur Verfügung gestellt werden. Zudem wurden zahlreiche organisatorische und technische Maßnahmen getroffen, um den Datenschutz sicherzustellen. Die ARAG hat sich vergleichsweise früh verpflichtet, die mit den deutschen Datenschutzbehörden abgestimmten „Verhaltensregeln für den Umgang mit personenbezogenen Daten durch die deutsche Versicherungswirtschaft (CoC)“ einzuhalten. Die Verhaltensregeln verpflichten ARAG, über das gesetzlich vorgeschriebene Minimum hinaus, Maßnahmen zur Förderung des Datenschutzes zu ergreifen.

Verantwortlich für die Ausgestaltung und die Kontrolle des Datenschutzes bei ARAG sind insbesondere der betriebliche Datenschutzbeauftragte, der IT-Security-Beauftragte und die Konzernrevision. Jede Fachabteilung ist im Rahmen der Aufgabenerfüllung ebenfalls für die Einhaltung der Datenschutzanforderungen verantwortlich. Die Fachabteilungen werden dabei vom betrieblichen Datenschutzbeauftragten im Rahmen der gesetzlich festgeschriebenen Hinwirkungspflicht unterstützt.

Um ein hohes Schutzniveau zu gewährleisten, ist eine effektive datenschutzrechtliche Qualifizierung und Sensibilisierung der Mitarbeiter erforderlich. Zu diesem Zweck bietet der betriebliche Datenschutzbeauftrage Schulungen zum Datenschutz an, in denen die allgemeinen Datenschutzvorschriften und die speziellen bereichsspezifischen Anforderungen erläutert und erörtert werden. Zusätzlich werden Awarenessmaßnahmen getroffen und in geeigneten Kommunikationskanälen laufend über Neuerungen informiert.

Die Umsetzung der Vorgaben wird mittels Audits von Verfahren und Datenverarbeitungsprozessen im Hinblick auf die ordnungsgemäße Anwendung der Datenverarbeitungsprogramme kontrolliert. Die Audits werden vom Datenschutzbeauftragten durchgeführt. Das fortlaufende Monitoring der eingehenden Datenschutzbeschwerden gibt ebenfalls Aufschluss über die Etablierung des Datenschutzes im Geschäftsalltag.

Bei einer vermuteten Verletzung des Datenschutzes besteht die Möglichkeit, sich zunächst bei der handelnden Fachabteilung zu beschweren. Darüber hinaus kann sich der Betroffene an den betrieblichen Datenschutzbeauftragten wenden. Jeder Betroffene hat außerdem die Möglichkeit, sich an die jeweils zuständige Datenschutzaufsichtsbehörde zu wenden und dort seine Beschwerde vorzutragen. Für die ARAG besteht eine gesetzliche Informationspflicht bei unrechtmäßiger Datenübermittlung oder sonstiger unrechtmäßiger Kenntniserlangung von personenbezogenen Daten.

418-1	Beschwerden wegen Datenschutzverletzungen

2016 wurden vier begründete Beschwerden von Aufsichtsbehörden und drei begründete Beschwerden von Dritten registriert. In allen Fällen war die Datenschutzverletzung auf Unachtsamkeit der zuständigen Mitarbeiter zurückzuführen. Die Betroffenen wurden ausführlich und schriftlich über den Sachverhalt informiert. Damit hat die ARAG weitestmöglich Transparenz geschaffen. Es erfolgten keine aufsichtsbehördlichen Maßnahmen.

419	**Sozioökonomische Compliance**
103-1/2/3	Managementansatz

Die Einhaltung sämtlicher gesetzlichen und regulatorischen Vorschriften ist für die ARAG die Grundvoraussetzung für den Erhalt der Geschäftslizenz und beeinflusst das Vertrauen der Kunden und anderer Stakeholder maßgeblich. Der Compliance kommt deshalb im gesamten Konzern und in der Wertschöpfungskette höchste Priorität zu.
Um Compliance-Risiken zu minimieren und Reputationsschäden sowie ordnungs- und strafrechtliche Sanktionen zu vermeiden, verfügt die ARAG über zahlreiche interne Richtlinien und Prozesse. Insbesondere orientieren das Compliance-Handbuch und der Code of Compliance über geltende externe und interne Vorschriften. Zentrale und dezentrale Compliance-Funktionen sorgen dafür, dass die ARAG stets im Einklang mit den sich kontinuierlich verändernden regulatorischen Vorgaben handelt.
Die ARAG führt jährlich eine Compliance-Risikoanalyse durch und erstellt einen Compliance-Plan mit entsprechenden Maßnahmen. Über den Umsetzungsfortschritt wird im Compliance-Bericht zuhanden des Vorstands Rechenschaft abgelegt. Als Indikator für den Erfolg der Compliance-Bestrebungen dienen das Beschwerdeaufkommen und die Anzahl festgestellter Compliance-Verstöße. Die ARAG verfügt über ein Beschwerdemanagementsystem, dessen Auswertung in den Bericht an den Vorstand einfließt. Es wurde eine Whistle-Blowing-Stelle mit Identitätsschutz eingerichtet. Weitere Beschwerdemöglichkeiten bestehen bei der deutschen Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht und im Rahmen des Ombudsmann-Verfahrens.
Alle deutschen ARAG Konzerngesellschaften sind dem Verhaltenskodex des GDV für Vertrieb und Versicherungsprodukte beigetreten. Der GDV-Verhaltenskodex schreibt eine verbindliche zweijährige Prüfung durch einen unabhängigen Wirtschaftsprüfer vor.

Im Jahr 2015 haben alle fünf ARAG Gesellschaften die Erstprüfung als Angemessenheitsprüfung erfolgreich durchgeführt. Die als Prüfungsgrundlage geltende Beschreibung des Compliance-Management-Systems und der positive Prüfungsbericht der Wirtschaftsprüfungsgesellschaft PwC wurde auf der GDV-Webseite veröffentlicht. Die Angemessenheitsprüfung untersucht, ob die internen Unternehmensvorschriften den Regelungen des Kodexes entsprechen. Damit sorgt der GDV-Verhaltenskodex für ein hohes Maß an Verbindlichkeit und Selbstkontrolle. 2017 steht für die ARAG Gesellschaften die Folgeprüfung bevor.

Die ARAG führt regelmäßig Schulungen zu Compliance-Themen durch. Die Führungskräfte werden nach dem „Train the Trainer"-Konzept ausgebildet und sind verpflichtet, ihre Mitarbeiter entsprechend zu unterrichten. Anlässlich der grundlegenden Änderungen des Versicherungsaufsichtsrechts und der Umsetzung der Versicherungsvertriebsrichtlinie (IDD) stand 2016 das Thema „Know Your Client" im Zentrum. Während die ARAG mit dem sogenannten" Roten Faden" bereits seit mehreren Jahren über eine entsprechende Beratungsleitlinie verfügt, wurde die Erörterung der Sicherheitsbedürfnisse und der wirtschaftlichen Möglichkeiten der Kunden im Jahr 2016 nochmals in den Fokus gerückt.

419-1 Nichteinhaltung von Gesetzen und Vorschriften

Auch 2016 gab es keine Strafen oder Bußgelder aufgrund von Verstößen.

Informationen

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
0211 963-2220
E-Mail medien@ARAG.de

Informationen zum Thema Nachhaltigkeit erhalten Sie unter folgender Adresse:

Kathrin Köhler
Referentin Corporate Responsibility
Konzernkommunikation/Marketing

Telefon 0211 963-2225
Telefax 0211 963-2220
E-Mail Kathrin.Koehler@ARAG.de

Im Internet erhalten Sie aktuelle Informationen über unsere Homepage:

www.ARAG.com

Impressum

Redaktion Imageteil	Karin Vogelsberg, Dresden
Redaktion und Beratung GRI Bericht	Sustainserv GmbH, Zürich und Boston
Gestaltung und Realisierung	Kammann Rossi GmbH, Köln
Fotografie	Tomas Rodriguez, Köln
Druck	Druckpartner, Essen

DACHGESELLSCHAFT DES ARAG KONZERNS
ARAG HOLDING SE ARAG PLATZ 1 · 40472 DÜSSELDORF · WWW.ARAG.COM